

PAUTAS Y
CONSIDERACIONES
PARA UNA
INTERVENCIÓN CON
MUJERES
QUE ENFRENTAN
VIOLENCIA MACHISTA
DESDE UNA
PERSPECTIVA DE
EMPODERAMIENTO



2018

Apoyo técnico

Sortzen 
consultoria s.l.



ÍNDICE

1. MARCO TERMINOLÓGICO	2
2. MARCO CONCEPTUAL	7
2.1. Mecanismos que sostienen la apatía social frente a la violencia machista contra las mujeres.....	7
2.2. Influencia de estos mecanismos en la petición de ayuda	8
2.3. La violencia de género, familiar y otras problemáticas	10
3. LÍNEAS DE INTERVENCIÓN	13
3.1. Hacer conciencia de la violencia vivida.....	13
3.2. Contener a los hombres en la espiral de violencia	14
3.3. La madre víctima.....	14
3.4. Construir una visión de futuro	16
3.5. Contener el deseo de actuar por ellas.....	17
4. PAUTAS DE ACTUACIÓN	18
4.1. Sintonizando desde la primera escucha	18
4.2. Redefinición de la demanda	19
4.3. Información suficiente	20
4.4. La seguridad como una opción vital.....	22
4.5. Algunas puntualizaciones sobre las mujeres víctimas	22
4.5.1. Las adolescentes y jóvenes.....	22
4.5.2. Mujeres rurales	23
4.5.3. Mujeres migradas	24
4.5.4. Mujeres con diversidad funcional	25
5. PROCEDIMIENTOS DE ACTUACIÓN	28
5.1. Procedimientos a seguir por Servicios Sociales en función del caso ...	28
5.2. Procedimientos a seguir por la Policía Municipal en función del caso .	33

1. MARCO TERMINOLÓGICO

A efectos de ir haciendo coherente la forma de nombrar la violencia contra las mujeres, los Servicios Sociales de Oñati asumen las definiciones incluidas en la NORMA FORAL 2/2015, de 9 de marzo, para la igualdad de mujeres y hombres de la Diputación Foral de Gipuzkoa.

Violencia machista: Se considerará como tal todas aquellas formas y actos de control, agresión, rechazo, imposición directa, estructural y simbólica que por un lado se dirige contra los cuerpos diversos que incumplen la heteronormatividad del sistema sexo/género/sexualidad, como contra los cuerpos que, sin transgredirlo, son el objeto que soporta las relaciones de poder implícito en él, es decir, las mujeres. En ambos casos la violencia machista se manifiesta desde la infancia y se mantiene a lo largo de la vida. La violencia machista abarca la violencia sexista y también otras formas de violencia machista como la transfobia, lesbofobia, homofobia y las diversas formas en que se manifiesta la violencia intragénero.

Violencia sexista: Se considerará todas aquellas formas y actos de control, agresión, rechazo, imposición directa, estructural y simbólica que se efectúan en el marco de la relación jerárquica y desigual de los hombres sobre las mujeres, implícito en el sistema sexo-género-sexualidad heteronormativo.

Entre las distintas formas de violencia sexista las que de manera más frecuente se abordan en los Servicios Sociales son aquellas que ocurren en el contexto de una **relación** afectiva. Para referirnos a ellas se utilizarán los siguientes conceptos:

- ❑ *Violencia de género.* Siempre que se haga referencia a la definición de la Ley Orgánica de medidas de protección integral contra la violencia de género publicada en el BOE el 29 de Diciembre de 2004: "todo acto de violencia física y psicológica, incluidas las agresiones a la libertad sexual, las amenazas, las coacciones o la privación arbitraria de la libertad que se ejerza por parte de los hombres contra las mujeres que hayan sido sus cónyuges o de quienes estén o hayan estado ligados a ellas por relaciones similares de afectividad, aún sin convivencia".
- ❑ *Violencia doméstica.* Todas las formas de violencia que ocurran en una relación de parentesco excluyendo la agresión de la pareja y expareja. Así

mismo, se incluyen aquí las agresiones de parte de mujeres a hombres y las que se dan entre personas del mismo sexo, siempre y cuando éstas se den en un contexto de pareja o expareja, exista o no convivencia. Cuando hablamos de *violencia sexista en el ámbito familiar* o de *violencia doméstica sexista*, nos referimos a la violencia doméstica que sufren mujeres y niñas.

Entendiendo que hay otros factores que intervienen en cada historia particular, se destacan dos conceptos más que enriquecen la terminología y el marco conceptual que la sostiene.

Interseccionalidad: Tanto la violencia sexista, como las otras violencias machistas han de entenderse en el marco de la complejidad de las diversas intersecciones que conforman la identidad personal como la edad, la procedencia, la raza, la salud física y mental, la diversidad funcional, etc.

Ámbitos en que se ejerce esta violencia: Tanto la violencia sexista como las otras violencias machistas se ejercen en diversos ámbitos (pareja, familia, espacio laboral, escolar, público, de ocio, virtual, etc.) y de diversas formas (psicológica, económica, física, sexual, social, acoso, etc.).

En el contexto de este marco conceptual, las expresiones de la violencia machista contra las mujeres o violencia sexista podrán ser las que se enumeran a continuación, pudiendo presentarse estas de manera conjunta o separada.

- *Maltrato físico:* acciones de carácter no accidental que conllevan daño y/o riesgo para la integridad física de las mujeres. El instrumento de agresión puede ser un objeto, arma de fuego o blanca, sustancias peligrosas o el propio cuerpo del agresor; el daño resultante puede ser leve o severo. Siempre que hay un maltrato físico hay también un maltrato psicológico.
- *Maltrato psicológico:* acciones no accidentales que conllevan un daño y/o riesgo para la integridad psíquica de las mujeres. Se manifiesta de múltiples formas: insultos, humillaciones, amenazas, chantaje, manipulación, negligencia afectiva, etc., que son expresadas, en ocasiones de modo sutil, de manera sistemática estructurando una conducta de acoso, en forma de violencia verbal en donde cobra importancia no solo lo que se dice sino cómo se dice y de otras maneras que ataquen el equilibrio emocional, la seguridad o la autoestima de quien sufre este maltrato.

- *Control social*: mecanismos de control social que impiden y/o limitan la movilidad y relaciones sociales de las mujeres sea porque el maltratador la obliga o porque ella crea que estas restricciones serán útiles para controlar la violencia. Siempre que hay un control social hay también un maltrato psicológico.
- *Control económico*: consiste en la privación intencionada y no justificada de recursos para el bienestar físico o psicológico de una mujer y, si procede, de sus hijas o hijos, y la limitación en la disposición de los recursos propios o compartidos en el ámbito familiar o de pareja: restricción al acceso a las cuentas bancarias, incumplimiento voluntario del deber del pago de pensión de alimentos, pensión compensatoria etc. Implica también el control económico y/o la limitación al acceso a recursos y bienes que le pertenecen a la víctima. Siempre que hay un maltrato económico hay también un maltrato psicológico.
- *Violencia sexual*: acciones que obligan a una mujer a mantener intimidad sexual forzada (por intimidación, coacción –chantaje o amenaza- u otro mecanismo que anule o limite la voluntad personal). Siempre que hay violencia sexual hay también un maltrato psicológico.

Distinguiremos tres tipos de violencia sexual:

- × *Agresiones sexuales*: Cualquier conducta que atente contra la libertad sexual de otra persona, con violencia o intimidación, entendiendo violencia como utilización de fuerza física e intimidación como la(s) conducta(s) de tipo psicológico que tiene(n) como fin infundir temor a sufrir un mal inminente y grave, o amenazas de sufrirlo en la persona de la víctima u otras allegadas a ella. Una de las formas más frecuentes de agresión sexual es la violación, definida como el acceso carnal por vía vaginal, anal o bucal, o introducción de miembros corporales u objetos por alguna de las dos primeras vías.
- × *Abusos sexuales*: Aquellos que se realizan sin violencia o intimidación. Se incluyen los abusos cometidos sobre mujeres que no pueden prestar conocimiento válido por tener limitada su capacidad volitiva o intelectual.

- × *Acoso sexual*: comportamientos verbales, no verbales y físicos de índole sexual y no deseados, que se producen en el marco de una relación laboral, docente o similar con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad de la mujer y/o de crear un entorno intimidatorio hostil, degradante, humillante u ofensivo.
- *Ciberviolencias*: son conductas de agresión que se producen a través del mundo virtual ya sean redes sociales, internet y cuyos daños tienen entre otras características la inmediatez y la viralidad (la frecuencia que alcanza límites insospechados en la medida de la inexistencia de barreras físicas en el mundo virtual. Distinguiremos en esta modalidad las siguientes expresiones de violencia: cyberbullying (acoso entre iguales), stalking (vigilancia de perfiles y contenidos), sexting, (el envío de contenidos eróticos o sexuales en formato fotos o vídeos), sextorsión o porno vengativo (chantaje y publicación no permitida de contenidos eróticos).

El siguiente esquema resume las formas en que se expresa la violencia machista contra las mujeres.



La terminología en torno a la violencia que enfrentan las mujeres no es un asunto meramente teórico, tiene trascendencia política y es por ello tenerla clara para evitar polémicas que, en estos momentos, expresiones del neomachismo (aquellas que aceptan que hay una violencia contra las mujeres pero que la igualan a la que supuestamente sufren los hombres quedándose en las conductas y haciendo caso

omiso de las relaciones de poder existentes) han convertido en bandera. En este aspecto es importante señalar dos aspectos importantes:

- ✓ La violencia machista es **unidireccional**, es decir, un hombre o varios de ellos (organizados o no) ejercen violencia contra una mujer o varias, eso no quiere decir que ella o ellas no puedan defenderse antes, durante y posterior al ataque. Defensa que no necesariamente es violenta pero que también puede adquirir alguna de las formas que anteriormente se han descrito. Se ha extendido, sobre todo en el medio judicial, la idea de que si una mujer responde a la violencia sufrida, se tratará de un caso de "violencia mutua", término que encierra el riesgo de negar, invisibilizar o minimizar la violencia machista.

De esta misma idea se deriva otra igualmente peligrosa y es considerar que una mujer solo es víctima si se ajusta a cierto "perfil", y aunque ese perfil ya no sea descrito en términos sociológicos (pobre, sin estudios, dependiente económicamente), sí se hace en términos psicológicos (sumisa, dependiente emocional, con baja autoestima).

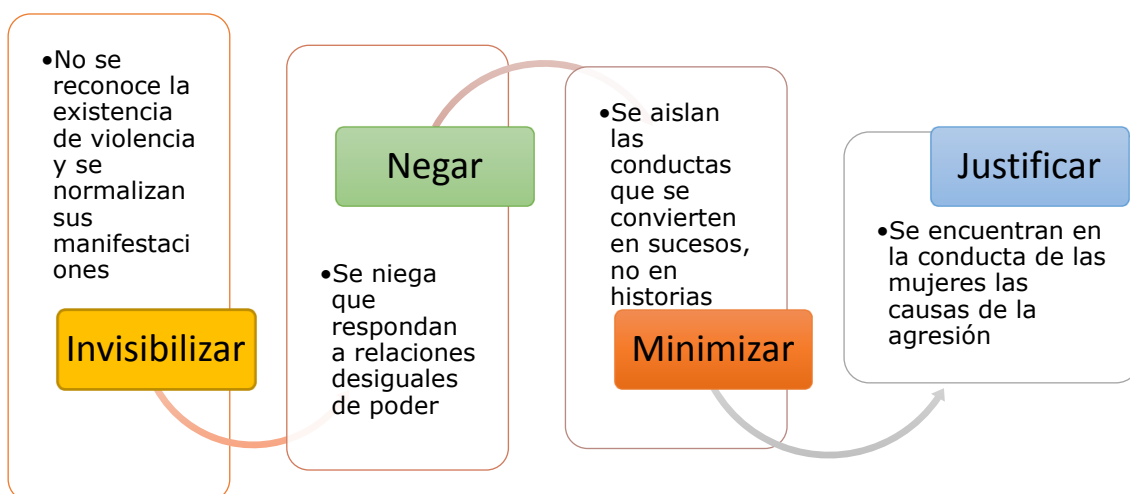
- ✓ Una mujer es **víctima** de violencia machista porque sus derechos han sido violados pero no por su conducta o respuesta. Pero no enfrenta de manera pasiva esa violencia, desarrolla mecanismos de resiliencia que le permitan **sobrevivir** a esta situación de estrés permanente y, cuando pide ayuda, es importante reconocer estos elementos de resistencia para desarrollarlos de manera adecuada y trabajar con ella para que pueda ampliarlos, reorganizarlos y recuperar las habilidades deterioradas por la violencia como son la capacidad de tomar decisiones y elaborar planes realistas sobre su presente y futuro así como de sus hijos e hijas u otras personas dependientes si las hay, esto es, recuperar la capacidad de ser **agente** de su propia vida para vivirla sin violencia.

2. MARCO CONCEPTUAL

La violencia machista contra las mujeres, como parte integral del sistema de desigualdades, ha sido y sigue siendo abordada como si fuera un suceso aislado. Haber vivido la violencia en un contexto negador o normalizador (sea por época, normativas culturales o experiencias individuales) es una realidad con la que hay que lidiar, para lo cual es importante reconocer los mecanismos a través de los cuales se refuerza la ideología de la violencia como un fenómeno estrictamente individual, causada por el déficit de habilidades personales, un "suceso" sin explicación.

2.1. Mecanismos que sostienen la apatía social frente a la violencia machista contra las mujeres

La violencia machista contra las mujeres se ha normalizado y se sigue normalizando. Se reconocen las expresiones extremas (violaciones, asesinatos), pero siempre que la víctima haya dado muestras de no ser "conflictiva" o no mentir. La sensibilidad social, aunque ha crecido, sigue sosteniéndose en estos mecanismos para tratar de que la violencia machista no se contemple como el problema político que es. Los mecanismos a través de los cuales se normaliza la violencia se retroalimentan y se integran a la cultura de manera que se desvanecen como sistema de manera que cuando se evidencian pueden causar sorpresa a las propias víctimas.



A la retroalimentación de estos cuatro mecanismos se le agrega la explicación “naturalizadora” de la violencia y la desigualdad al convertirlas en órdenes genéticas o comportamientos determinados por la naturaleza.

2.2. Influencia de estos mecanismos en la petición de ayuda

Teniendo en cuenta que esos mecanismos operan en las mujeres que se acercan a pedir ayuda a los Servicios Sociales, hay que diseñar la intervención con ellas atendiendo la manera cómo han interiorizado la violencia que viven y el significado que le han dado a lo largo de su vida y el que le dan en el momento de pedir ayuda. Hay que tomar en cuenta también que en la construcción de ese significado influye el hombre que la agrede y también su entorno familiar y social.

Este nivel de conciencia sobre la violencia resulta difícil de medir y clasificar porque es un elemento subjetivo; puede ser percibido por la profesional, pero no por la mujer o puede ser percibida por ambas en distintas intensidades; además, no es estático, puede ir cambiando producto de las estrategias utilizadas por las mujeres (de resistencia pasiva, activa, de enfrentamiento, de huida, etc.).

La auto-percepción que tienen las mujeres que enfrentan violencia puede desarrollarse en alguna de estas formas:

- Negación a pesar de las evidencias que se le devuelven. En ocasiones puede haber distorsiones de la realidad o mentiras conscientes para no aceptar una realidad dolorosa ante la que la mujer se siente impotente y/o fracasada.
- Normalización del comportamiento de la pareja y propio. Minimización del grado de violencia, de los riesgos, de las consecuencias, de los hechos, etc.
- Reconocimiento de algunos episodios atribuibles siempre a causas externas (amigos, alcohol, trabajo, estrés...) en ellos o situaciones de las que ellas se responsabilizan.

- Reconocimiento de la situación, pero declaración de impotencia y/o miedo para cambiarla. En caso de que puedan responder a la violencia, pueden equiparar sus respuestas defensivo con los comportamientos del maltrato ya que esa capacidad de respuesta, por más inadecuada que sea, les da una sensación de control sobre la situación.
- Culpabilización por contar lo que les pasa, que en el caso de ser madres aumenta por tener que señalar como maltratador al padre de sus hijas e hijos. Este puede ser un impedimento para la denuncia al mismo tiempo que se convierte en un tema de conflicto para las mujeres ya que pueden aceptar el maltrato que ellas viven y afirmar que su agresor es un "buen padre"¹.
- Impulsividad que se refleja a la hora de tomar decisiones sin valorar todas sus consecuencias. Las mujeres, sobre todo cuando encuentran ánimo y apoyo pueden sentirse capaces de llevar adelante decisiones extremas (como separación o denuncia) que, una vez que se "enfría" el ánimo no son capaces de sostener.
- Radicalidad en el discurso de lo que quieren y pueden hacer, de lo que se merecería su agresor que hace suponer que tiene muy claro lo que quiere hacer. Sin embargo, esta radicalidad cognitiva no se corresponde con una capacidad emocional coherente con su discurso.
- Negativismo, es decir, pesimismo sobre su capacidad de cambio que se presenta, sobre todo, cuando ya ha hecho intentos de solución (impulsiva, radical, culposa) que no han sido exitosos y le cuesta mucho hacer nuevos esfuerzos de salida de la violencia.

Esta autopercepción de las mujeres es un elemento que siempre hay que tomar en cuenta en la intervención y reconocer, junto con ella, los mecanismos que utiliza con más frecuencia para que pueda transformarlos en otros más adecuados que le permitan:

- Aceptar su realidad y su capacidad de influir en ella.

¹ Por la importancia que tiene este tema, lo desarrollaremos más adelante.

- Reconocer que no basta su deseo para cambiar su situación, que tiene que tomar en cuenta a las personas de su alrededor, sus necesidades y reacciones.
- Aceptar que el cambio es un proceso que se logra paso a paso y no ocurre de manera mágica y por intervención superior.
- Involucrarse en su proceso de cambio reconociendo que las ayudas que pueda recibir son eso: ayudas, no sustituciones ni actuaciones en su nombre a menos que se valoren situaciones de riesgo de su integridad personal o la de sus hijas e hijos y haya que actuar de manera urgente.

Si observamos estas habilidades que las mujeres que enfrentan violencia tienen que desarrollar, veremos que desde los Servicios Sociales hay que plantearse procesos de medio y/o largo plazo en donde hay que incorporar y prever recaídas durante la intervención; mismas que pueden manifestarse en retomar la relación tras una ruptura, denunciar y retirarse del proceso penal, avanzar en la solicitud de divorcio y frenarla, dejar de asistir a citas con la trabajadora social cuando se está tocando un tema importante, etc.

Todas estas reacciones deben entenderse como parte del marco de trabajo y medidas de autoprotección de la víctima, no necesariamente como reacciones contra la trabajadora social o el sistema de apoyo. Será necesario contemplarlas si no se quiere poner en riesgo la relación o actuar siguiendo los mecanismos de las mujeres.

2.3. La violencia de género, familiar y otras problemáticas

A los Servicios Sociales de Oñati pocas veces se acercan mujeres que vivan la violencia de género como problemática aislada de la dinámica familiar. La mayoría de las mujeres que se acercan a pedir ayuda, viven la violencia contra ellas en un contexto intrafamiliar donde esa violencia no es el único problema y, a veces, ni siquiera el más grave ni en la realidad, ni en su conciencia y la de su entorno.

Los Servicios Sociales en general, y los de Oñati no son una excepción, se ubican como un recurso para familias y personas que no tienen ingresos suficientes para una vida digna; en el caso de las mujeres que enfrentan violencia hay un alto grado de dependencia económica de la pareja. Aquellas que no son perceptoras de

ayudas económicas tienen trabajos precarios y necesidades económicas que superan su capacidad de generación de ingresos.

Es frecuente que la situación económica vaya unida a un reparto tradicional de los roles de género, es decir, él es el que trae el dinero a casa y por tal razón tanto él como ella aceptan una superioridad masculina en la toma de decisiones y una responsabilidad femenina en los temas relacionados con la gestión doméstica y familiar. La dependencia y/o precariedad económica reduce los activos sociales de las mujeres y, por tanto, su capacidad real para la toma de decisiones.

La vivencia normalizada de los roles tradicionales tiene una dinámica poco sana para la pareja puesto que la autoridad reconocida de él en su rol de proveedor viene acompañada por una falta de reconocimiento de ella en su rol como gestora doméstica y familiar, además de cuidadora. Esto lleva a una dinámica de desequilibrio de poder en donde los reproches de ella se entienden por parte de él como provocaciones y como suele ser frecuente que no tenga herramientas adecuadas para la resolución de los conflictos, haga uso de la violencia como respuesta para "restaurar" el orden.

La violencia verbal y sobre todo la física, tienen un gran poder de control de la conducta, es decir, es efectiva para lograr que la otra persona haga lo que se quiere que haga o no haga lo que no se quiere que haga. Es por eso que es una "herramienta" de uso tan fácil. Y si la usa él y surte efecto, no hay razón para que no la pueda usar contra los hijos e hijas, o la use ella contra ellas y ellos y, al final, se acabe generalizando en la familia como forma de relación.

Vivir día a día esta dinámica familiar encasilla a las mujeres y las limitan a la queja. El riesgo de exclusión social está presente en las mujeres que suelen tener pocas habilidades y que, a su vez, esta exclusión limita aún más sus habilidades sociales. La angustia derivada de la precariedad económica hace que haya explosiones de violencia en la familia en donde intervienen y se ven afectadas todas las personas de la unidad convivencial.

El clima familiar es de una violencia psicológica normalizada y, aunque la violencia no la ejercen todas las personas que integran la familia ni de la misma manera, ni con la misma intensidad ni con el mismo significado, la violencia es parte de la conducta de todas las personas y todas ellas intervienen desde la violencia aprendida.

Dentro de este clima, las mujeres no se reconocen como víctimas y es muy difícil intervenir con ellas desde ese marco conceptual.

Si no hay enfermedad mental o consumo por parte de ellas no suelen ser las que empiezan la agresión. Ellas responden a la agresión que reciben y, en ocasiones, el consumo viene derivado de esta problemática.

En los casos de consumo de drogas hay una mayor desprotección porque no hay recursos específicos y los recursos existentes de apoyo a las mujeres víctimas no admiten a mujeres con consumo activo.

Otra problemática asociada a la dinámica familiar es el abuso sexual en la infancia que suele estar silenciado por la familia y que desestructura a las niñas y niños víctimas que no logran construir una estructura psíquica firme.

Algunos indicadores de abuso sexual puede ser el boicot que las mujeres hacen sobre sus propias vidas cuando crecen. Las autolesiones corporales, el consumo de drogas o alcohol, los trastornos de alimentación *pueden* ser indicadores de abuso sexual en la infancia ya que son conductas que ponen en riesgo la propia integridad personal. El hecho de estar con parejas que le golpean puede ser una conducta que busca poner en riesgo esta integridad.

El mensaje implícito que suelen llevar las mujeres abusadas es que ellas son las culpables "de pequeña nadie me quiso y ahora busco que nadie me quiera, soy un fracaso". En estos casos es importante que las trabajadoras sociales tengan en cuenta esta posibilidad y pueden pedir una valoración y un apoyo psicológico especializado. Las mujeres que han sido abusadas en su infancia son las que más ayuda necesitan y las que más difícilmente la aceptan; ese rechazo (faltar a las citas, decir que sí a las recomendaciones pero no llevarlas a la práctica) es también un grito de auxilio que no pueden expresar de manera adulta.

3. LÍNEAS DE INTERVENCIÓN

3.1. Hacer conciencia de la violencia vivida

Tanto las mujeres que normalizan la violencia porque viven una situación problemática en la familia como aquellas que cuentan con recursos económicos y solo requieren orientación jurídica para los trámites del divorcio, comparten el hecho de negar, minimizar o justificar la violencia. El reto, en estos casos es que integren en su conciencia que es vivencia les hace daño a ellas y a sus hijas e hijos si hay.

Muchas de estas mujeres para no identificar su vivencia con una violencia de género, reducen esta última al maltrato físico o asumen que se defienden porque utilizan algún grado o tipo de agresión verbal.

La falta de aceptación de su condición de víctimas hace difícil que acepten el recurso de la ayuda psicológica o que, si lo aceptan, hagan un abandono temprano del proceso ya que solo sirve como un espacio de desahogo pero no como un proceso de toma de conciencia y cambio.

En estos casos, puede ser un mejor recurso los cursos que, de manera general, abordan la problemática de las mujeres. La escuela de empoderamiento organiza cursos de autoestima, autocuidado, salud, etc. que puede ser un punto de entrada para que las mujeres empiecen a ubicar su malestar de manera diferente a como se la han explicado regularmente.

Como ventaja, estos cursos no hacen un trabajo individualizado sino un repaso sobre diferentes temas que afectan a las mujeres. Introducir a las mujeres en este encuadre las puede ayudar a la vez que la trabajadora social hace el trabajo de contención en las citas regulares que tiene con ella.

El trabajo terapéutico implica una conciencia y una fortaleza por parte de las mujeres, es por eso por lo que su derivación inmediata a ese recurso puede resultar inútil, ya que no lo aprovechan, e incluso contraproducente si antes no se desarrolla un mínimo de aceptación de su realidad y se despierta la esperanza de poder cambiarla.

3.2. Contener a los hombres en la espiral de violencia

Cuando las mujeres comienzan a aumentar su nivel de conciencia sobre la violencia, son los hombres los que acuden a los Servicios Sociales, por ejemplo, si ella le ha amenazado con actuar de alguna manera si siguen las conductas violentas.

Es positivo que estos hombres acudan ya que permite intervenir conteniéndoles, siempre que lo hagan de forma voluntaria. El objetivo de esta intervención es la contención y evitación de nuevos incidentes violentos que pudiesen ocurrir. En el caso que ellos no acudan a los Servicios Sociales el riesgo para las mujeres aumenta pues pasan de la normalización de la violencia a la confrontación sin ninguna graduación.

Tendría que ser posible intervenir con los hombres en todos los casos que sea posible para evitar que la espiral de la violencia aumente y porque ellos también actúan desde la confrontación adelantándose, por ejemplo, a poner una denuncia para hacer patente que se trata de una violencia mutua con lo cual, desactivan los recursos de protección para las mujeres.

3.3. La madre víctima

Muchas mujeres víctimas suelen activarse en su rol de madres. Cuando sus hijas e hijos son agredidos por el padre o cuando ellas toman conciencia que la violencia que vive les está afectando, pueden empezar a actuar. En estos casos es más factible intervenir con la madre y trabajar sus dificultades en la crianza.

Es probable que el reconocimiento del maltrato que están sufriendo las hijas e hijos active el recuerdo del maltrato infantil que ella vivió y que de ese recuerdo surja la necesidad de huir de sus heridas a la vez que reconoce que tiene que actuar responsablemente por sus hijas e hijos.

Esta contradicción puede aumentar su grado de vulnerabilidad y generar rechazo, incluso entre las trabajadoras sociales. Por eso es importante acogerlas al mismo tiempo que se les ponen límites, no desde la lástima sino desde la empatía y comprensión ya que hay un riesgo de perder el vínculo con las mujeres cuando se aborda su rol materno.

Resulta difícil no culpabilizarlas, no ponerse en el lugar de los hijos o hijas, sobre todo cuando son menores y esa es una dificultad para crear intervenciones que las refuercen en aquellos aspectos de cuidado y seguridad que no pueden cumplir de la mejor manera. Las niñas, niños y adolescentes necesitan a sus madres y las necesitan con más capacidades de protección que pueden reforzarse con una intervención adecuada.

Uno de los mayores esfuerzos que suele hacer las madres víctimas es intentar proteger a sus hijas e hijos de la violencia presente en el hogar. El silencio no es una adecuada forma de protección, pero es la que tienen a mano. Un silencio que no logra tapar la realidad cuando los niños y niñas crecen. ¿Cómo le dice una madre a su hija o hijo que su padre la maltrata? ¿Cómo le explica esa realidad? ¿Cómo hacerle entender, cuando ni ellas mismas pueden hacerlo, que a pesar del maltrato no pueden dejarlo? ¿Cómo decirles que uno de los argumentos que se dan es que siguen en esa relación por ellos y ellas, para que sean unos niños y niñas normales, con una madre y un padre, como creen que debe ser?

Las madres se interrogan constantemente sobre las consecuencias de su decisión en la relación que sus hijas e hijos tendrán con su padre. No les es fácil asumir que la violencia que ellas han sufrido afecta la convivencia familiar en su conjunto e intentan separar al "mal marido" del "buen padre". Saben perfectamente que su conducta siempre estará bajo supervisión y control de su entorno más cercano a diferencia de la conducta de los padres a quienes se les defienden sus derechos paternos a pesar del daño que causan a sus hijas e hijos.

Las mujeres víctimas de violencia, en su rol de madres, necesitan información y asesoría para comunicarles las decisiones que van tomando a sus hijas e hijos, sobre todo cuando denuncian, por la posibilidad que tiene su padre de ir a la cárcel y los reproches y presiones que reciben cuando eso sucede.

Tenemos, desde visiones comprensivas de la ambivalencia existente entre la mujer y la madre, que ocuparnos de la negación como mecanismo de defensa para sobrevivir del impacto y la huella que la violencia deja en su prole, de sus dificultades para "ver" el sufrimiento filial cuando está tan enredada en sus conflictos de pareja, y también actuar cuando ellas se convierten en agresoras.

Entender la ambivalencia entre la mujer y la madre, analizar los imperativos de la maternidad tradicional absolutamente imposibles de cumplir, es fundamental si realmente queremos dar respuestas eficaces y romper el silencio callando aquellos temas que resultan incómodos.

3.4. Construir una visión de futuro

Para intervenir con mujeres que tienen poca conciencia sobre la violencia vivida o serias dificultades materiales para plantearse un futuro sin el maltratador, es importante plantear sus actuaciones en el plano de lo posible, es decir, preguntar qué pueden hacer más que lo que quieren hacer.

Qué puedes hacer las lleva al presente y a reconocer sus habilidades, ponerlas en práctica e ir ensayando cambios en la medida de sus posibilidades. Esta manera de intervenir requiere de procesos más largos pero a la vez ayuda a las mujeres a hacer contacto con la realidad y con la capacidad que ella tiene para modificarla. Puede haber mayores avances si se interviene desde la eficiencia, desde el logro y no solo desde lo que desean pero no pueden alcanzar.

En todos los procesos de cambio individual siempre hay resistencia del entorno. Construir visión de futuro implica también contemplar quienes se opondrán de manera más decidida a su cambio, quienes se erigirán como defensoras de sus "obligaciones" como esposa y madre y quienes podrán ser un apoyo fiable.

En esta visión de futuro es importante que vean las habilidades que pueden adquirir:

- La toma del control sobre sus vidas, estableciendo sus prioridades y las relaciones que quiere desarrollar
- El aumento de sus capacidades de autocuidado y autodefensa
- El reconocimiento, de manera realista, de sus cualidades y déficits
- Ganar confianza en sí misma, en la validez e importancia de la expresión de sus opiniones de manera asertiva
- Asumir las consecuencias de sus decisiones
- Crear redes de apoyo o ampliar las que ya las sostienen
- Disminuir la dinámica de auto-exigencia y autocrítica para aprender a comprenderse y quererse mejor

- Ser capaces de diferenciar sus necesidades de las de otras personas, en particular las hijas e hijos si los tiene
- El aprendizaje o mejora de sus habilidades en la negociación aumentando su capacidad para la solución de los conflictos, sin huir de ellos o creer que es omnipotente para resolverlos todos de inmediato
- Disminuir la culpabilización que han aprendido a interiorizar desde los primeros momentos de su socialización y que les impide actuar poniendo por delante sus deseos e intereses
- Aprender otras formas de amar que no incluyan la manipulación, el chantaje o el control emocional

3.5. Contener el deseo de actuar por ellas

En no pocas ocasiones suelen ser las trabajadoras sociales quienes quieren ver un cambio rápido y por eso ponen inmediatamente en marcha recursos, derivaciones, salidas que no responden a las necesidades y posibilidades de las mujeres.

Es importante que la mujer sienta que las derivaciones se realizan para extender la red de apoyo especializado y no porque no se puede seguir trabajando con ellas.

En las ocasiones en las que se percibe que la mujer corre riesgo o hay menores, después de que las y los profesionales que han participado en el caso realicen una reunión de coordinación y evaluación y si así lo deciden, es importante hacerle saber que es necesaria la denuncia y que si ella no lo hace deberá hacerse desde los Servicios Sociales. Hay que trasladarle, además, la información de que si decide no interponer denuncia pero está valorando la posibilidad de divorcio, en este proceso el padre podrá pedir la custodia compartida de las hijas e hijos comunes lo que hará que la convivencia posterior a la separación siga teñida de control y violencia pero con las hijas e hijos de por medio.

En todo proceso de intervención el respeto a la decisión de las mujeres atendidas es fundamental para ganar su confianza y contribuir a que, cuando ellas puedan, enfrenten su situación de violencia. No se debe olvidar en ningún momento que el objetivo de toda intervención es fortalecer las capacidades de las usuarias y, en este sentido, convertirse en un apoyo *transitorio*, eficaz y eficiente.

Siguiendo en esa línea, si se valora que la mujer puede hallarse en riesgo y si ella no quiere interponer una denuncia, se deberá elaborar un plan de seguridad y, a través de él, incrementar la conciencia de riesgo de la mujer.

4. PAUTAS DE ACTUACIÓN

4.1. Sintonizando desde la primera escucha

La recogida de la demanda incluye, entre otros factores importantes, un proceso de sintonía emocional a través del cual se ofrece seguridad a la mujer que ha pedido ayuda. La sintonía incluye la puesta en marcha de herramientas personales que permitan un encuentro que **ayude**, esto es, que evite comentarios o reacciones que puedan sumar **más dolor** a la mujer, como es la influencia de la comunicación no verbal; los juicios o creencias presentes en la intervención, etc.

Entenderemos por comunicación no verbal el lenguaje del cuerpo, es decir, la postura que tomamos cuando escuchamos (hacia adelante, hacia atrás), el manejo de los sentidos (la vista, el tacto), los gestos, la expresión facial. Es un lenguaje lleno de significados que son captamos en un nivel menos consciente que las palabras pero que transmiten lo que sentimos y pensamos. No conocerlo y manejarlo pone en riesgo las posibilidades de una buena acogida puesto que el cuerpo de quien entrevista puede entrar en contradicción con sus palabras.

La sintonía es un proceso que consta de dos partes:

- Se inicia con el reconocimiento de las sensaciones, necesidades o sentimientos de la mujer en el momento del primer contacto.
- Continúa con la comunicación sensible de este reconocimiento a la mujer.

Para poder escuchar en sintonía:

- Es importante pensar cómo nos sentiríamos en una situación similar.
- Es fundamental evitar evaluar a la víctima teniendo como referencia un estereotipo de víctima.
- Es necesario respetar los sentimientos que se hagan presente: vergüenza, dolor, miedo.

Para poder comunicar con sensibilidad:

- Es importante ser conscientes de la comunicación no verbal que se está utilizando, por ejemplo, el tono de voz, las palabras.
- Es muy importante devolver las impresiones del relato con las mismas palabras que la mujer ha utilizado y redefiniéndolas si es preciso, por ejemplo, si ella ha dicho "él no sabía lo que hacía", se puede tomar literalmente esta frase para continuar con la indagación.

Es imprescindible escuchar primero, informar después para mejorar la intervención, por lo que es importante explicarle a las mujeres qué tipo de preguntas se le van a hacer, cuál es la función de la persona que la está atendiendo, cómo puede desarrollarse el proceso que quiere iniciar, de manera que sienta que tiene un cierto control sobre su vida y las consecuencias de sus decisiones.

4.2. Redefinición de la demanda

En una primera acogida o en esa entrevista clave en que la mujer acepta la vivencia de la violencia, antes de empezar a ofrecer a las mujeres los recursos con los que se cuenta, hay que asegurarse de que la demanda que ella hace coincide con lo que se puede ofrecer desde los Servicios Sociales. Para ello es preciso indagar y validar.

Indagar: Se trata de explorar las posibilidades y herramientas de la mujer que ha pedido ayuda. Indagar no es interrogar. Indagar no es invadir con preguntas. Las preguntas deben servir para que las trabajadoras sociales se aclaren de algunos aspectos de la historia (en la medida que las mujeres la tengan clara) y exploren aquellos aspectos de la situación sobre los que se tiene capacidad de intervención.

Se puede indagar con la mujer qué le ha hecho ir a pedir ayuda en lugar de interrogarla sobre lo que ha pasado; de igual manera se pueden indagar los pasos que está dispuesta a dar en ese momento en vez de interrogarla sobre interponer o no una denuncia. Es importante también averiguar lo que ella espera del recurso al que ha llegado a pedir ayuda para contrastar si se puede o no cumplir con esa expectativa.

Validar: Se trata de dar un valor a lo que la persona siente, piensa o actúa. No significa dar la razón en todo a la mujer que pide ayuda, no significa negar las

contradicciones del relato. De lo que se trata es de rescatar lo que las mujeres han hecho para salir de la violencia o lo que han podido en cada momento según la fuerza que tenían. No hay que dar por hecho que antes de pedir ayuda a un recurso público no se ha hecho nada o no se ha pedido otro tipo de ayuda, lo que puede haber pasado es que esa ayuda no fue eficaz en ese momento.

Es importante que las mujeres puedan ser validadas en su actuación, incluso aunque no haya sido eficaz a fin de poder ofrecerle otras pautas de actuación más adecuadas; se trata de devolverles una mirada positiva sobre los intentos que han hecho para salir de la violencia, evitar la revictimización a partir de rescatar su sentido de competencia y realizar una intervención que la haga sentir que haber acudido a la red pública la ayudará a desarrollar actuaciones más eficaces.

Validar también es reconocer su valor a volver al mismo sitio donde ya antes la atendieron aunque no haya podido seguir las pautas que se le han dado e intentar que en esta ocasión esas pautas sean más adecuadas a su momento.

El proceso de validación a veces resulta difícil porque implica la gestión de creencias y conductas de la víctima con las que no estamos de acuerdo y en las que vemos riesgo para ella. Y esta dificultad radica en que la validación también significa que hay que **contener las ganas de actuar por ella y aprender a actuar con ella.**

La indagación y la validación son herramientas para que junto con la mujer a la que se atiende, se **redefine la demanda**, es decir, se asegure de que lo que ella pide es posible de ofrecer desde los servicios públicos y es por eso que es una obligación de todo profesional que pueda intervenir en estas situaciones conozca los recursos existentes y su funcionamiento general.

A partir de esa redefinición ya se puede continuar con la intervención y/o hacer la derivación adecuada.

4.3. Información suficiente

La **información** es una herramienta fundamental para que las mujeres puedan salir de la violencia y es posible que ellas la pidan de entrada, pero hay que tener conciencia de que ellas pueden querer saber...

- saber qué hacer

- saber cómo hacerlo
- saber cuándo hacerlo
- saber qué consecuencias puede tener hacer *eso* que quieren hacer
- saber qué consecuencias puede traer no hacer *eso* que queremos que hagan
- saber por dónde empezar
- y también saber ¿por qué? ¿por qué a ella?

Esta necesidad de información, sin embargo, no coincide siempre con la capacidad de *asimilación* de las mujeres. El exceso de información, el no ser capaz de discernir junto con ella, qué recurso o que actuación puede ayudarle más y, sobre todo, de cuáles es capaz de hacer uso, produce bloqueo y ese bloqueo contribuye a la confusión de las mujeres en la toma de decisiones.

Si la información que se ofrece (que debería servir para que las mujeres hagan el necesario ajuste entre sus capacidades de actuación con la posibilidad que le dan los recursos existentes) sobrepasa su capacidad de asimilación, deja de convertirse en un instrumento útil e incluso puede ser contraproducente, es decir, puede aumentar la sensación de incapacidad de las mujeres al dar la impresión de que se pueden hacer tantas cosas... y si ella hasta ahora no ha podido puede ser percibido como no estar a la altura, ser cobarde, tonta, *no poder*.

Proporcionar información ya es una manera de intervenir, de hacer que las mujeres se cuestionen sobre la idoneidad de las estrategias que hasta ese momento han utilizado en su relación de pareja, puede hacer que las mujeres perciban la fuerza y convicción de quienes las apoyan y sientan en *ese momento* que su fuerza aumenta; pero si después no pueden seguir los pasos que han decidido pueden sentirse decepcionadas y que decepcionan y tal vez no vuelvan a la siguiente cita.

La información que precisan las mujeres debe acompañarse de una *normalización* de su proceso. Normalización que nunca da por buena la violencia como herramienta (ni la que se ejerce contra ella ni la que ella puede haber ejercido), pero que sí atiende a su confusión. Normalizar rebaja la ansiedad, la propia y la que surge de la necesidad de complacer a quien atiende, no olvidemos que muchas mujeres maltratadas están acostumbradas a actuar desde la complacencia como mecanismo de protección ante las agresiones.

4.4. La seguridad como una opción vital

Es muy importante **trabajar** la denuncia, es decir, informar a las mujeres de la implicación de esa actuación, los tiempos, lo que puede esperar... trabajarla sin desalentarla pero sí ubicándola en la realidad. Trabajar la denuncia es enmarcarla como un recurso para aumentar su seguridad y seguir su camino de salida de la violencia, es valorar junto con ella el riesgo y entender su ambivalencia. Se trata de situarla en una intervención integral y no como única respuesta.

Aunque la mujer no quiera denunciar en un primer momento es fundamental que se haga un plan de seguridad adaptado a su realidad y posibilidades. En el II Acuerdo Interinstitucional para la mejora de la atención a mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico y de violencia sexual (pag. 23), se señalan algunos elementos que incluye ese plan de seguridad que se elabora desde los servicios policiales.

Estos esfuerzos por mejorar la seguridad de las mujeres pueden encontrarse con un obstáculo importante: cuando se ha preparado la denuncia tras valorar que es la mejor medida para garantizar y/o reforzar la seguridad y no se pide o no se conceden medidas de protección. Esta situación puede generar un aumento en el riesgo de las mujeres puesto que real y simbólicamente se está minimizando la conducta del agresor y con ello reforzando su sensación de impunidad.

En estos casos, además de buscar otros medios para mejorar esta seguridad, habrá que trabajar con la víctima las sensaciones de angustia y frustración que le puede causar esta decisión judicial.

4.5. Algunas puntualizaciones sobre las mujeres víctimas

Las ideas hasta ahora desarrolladas son útiles para la intervención con todas las mujeres que se acercan a pedir apoyo a un servicio público, pero es importante puntualizar algunos aspectos a tomar en cuenta de acuerdo a ciertas características de esas mujeres, particularmente las referidas a la edad y la procedencia.

4.5.1. Las adolescentes y jóvenes

Las adolescentes y jóvenes también son víctimas de violencia aunque esta adquiera algunas características particulares ya que las relaciones que establecen las chicas

y chicos jóvenes no tienen la continuidad o compromiso que tienen las parejas que conviven juntas; también hay que tomar en cuenta que los espacios en los que se relaciona la juventud son diferentes a los de las parejas adultas (el instituto, el ambiente festivo...) donde, por un lado hay más estructura y control de las conductas – el ambiente escolar- y por el otro, mayor flexibilidad para entenderlas como excepcionales – el ambiente de ocio y tiempo libre.

Tener en cuenta las características concretas de la adolescencia o la juventud, también implica recordar la importancia que en este periodo tiene el ideal romántico y la inexperiencia o el hecho de que en esta época se están empezando a experimentar las primeras relaciones, factores todos ellos que pueden contribuir a que diversas expresiones de violencia sean enmascaradas o confundidas como muestras de amor o interés.

Así, a pesar de que sí existen casos de violencia física, e incluso de asesinato protagonizados por jóvenes, la mayor parte de la violencia que se presencia en este periodo, es de tipo psicológico, es decir, no tiene una expresión física manifiesta pero sí se caracteriza por el control sobre las conductas y comportamientos.

Las jóvenes que viven en familias en las que la violencia se ha convertido en un lenguaje propio y un sistema de relación, son aún más vulnerables ya que su grado de tolerancia a este lenguaje es muy alto y su confianza en las personas adultas es escasa, sobre todo en su familia.

De ahí que la intervención con jóvenes requiera el desarrollo de otros marcos de intervención de corte más comunitario que evite de manera prioritaria las consecuencias de relaciones de pareja y maternidades precoces, para poder intervenir en la creación de pautas de relaciones sanas.

4.5.2. Mujeres rurales

Hay que hacer, también, especial mención al ámbito rural y, más en concreto, a la situación de las mujeres rurales.

Este sector ha ido perdiendo importancia (como en muchos otros lugares de la CAE) y hoy en día son pocas las familias que se dedican a la agricultura. Pero, entre quienes todavía se dedican a ello, la situación de la mujer es especialmente difícil:

es mayoritaria la doble jornada, viven bastante aisladas, no tiene casi tiempo para ellas mismas y tiene una gran necesidad de reciclarse profesionalmente (formación para poder sacar un mayor rendimiento al trabajo) y para introducirse a las nuevas tecnologías.

Además, el cuidado de familiares dependientes queda bajo su responsabilidad, aumentando su carga de trabajo.

Según algunas investigaciones, el 60% de quienes sufren violencia machista viven en zonas rurales, y la presencia de este tipo de violencia es cuatro veces mayor que la que se da en las zonas urbanas².

4.5.3. Mujeres migradas

Por otro lado, aunque se tiende a hablar de mujeres inmigrantes como un colectivo homogéneo, lo cierto es que podemos caer fácilmente en el error de intervenir con las mujeres desde el prejuicio de que son más sumisas porque sus culturas son más machistas. Lo que diferencia a las mujeres migradas que enfrentan violencia de las autóctonas en situaciones es:

- Una red social disminuida

Este aspecto que es real, puede, sin embargo, tener una influencia diferenciada en las mujeres migrantes. Puede ser un déficit a la hora de encontrar apoyos en situaciones de maltrato en la pareja, pero también puede ser una ventaja porque disminuye el control social que hay sobre el comportamiento de las mujeres. En general, la soledad es una dificultad que se enfrenta en todo proceso migratorio y eso pone en riesgo a las mujeres; un riesgo ligado a establecer relaciones esporádicas que no siempre son seguras.

- Distintas normativas de género

Cuando nos encontramos con sociedades que tienen normativas de género más rígidas que la nuestra (bien porque otros aspectos de la diversidad social no han alcanzado el mismo peso que la que divide los espacios, trabajos y roles de mujeres y hombres, o bien porque los sistemas políticos son frágiles y la normativa

² Fuente: *Federación de Mujeres y Familias del Ámbito Rural*.

de género se alza como un baluarte cultural) hay una cierta tendencia entre quienes atienden a mujeres que enfrentan violencia a olvidar que hace apenas dos generaciones la normativa de género autóctona era tan o más rígida como lo es actualmente en otros países de donde proviene la migración actual.

Es importante trabajar con las diferentes normativas de género y entender que son puntos de partida para el cuestionamiento que pueden hacer las mujeres de los roles tradicionales de género a que se ven sometidas; estos cambios, como ya hemos dicho antes, son procesos complejos y contradictorios, sujetos al balance que las mujeres hacen a cada momento entre lo que les conviene, las consecuencias que pueden tener por cuestionar o romper los mandatos de género que aun las apresan, y aquellos aspectos que son capaces de negociar en cada momento.

Hay dificultades objetivas que sí hacen más difícil la intervención con algunos colectivos de mujeres migrantes, pero no por sus características sino por las limitaciones del sistema de atención. Cuando las mujeres no se pueden expresar en ninguno de los idiomas oficiales en la CAE hay una dificultad real para la atención, y una imposibilidad de llevar adelante procesos de apoyo psicológico.

También hay otra dificultad objetiva derivada de las condiciones de trabajo de las mujeres migrantes que en una importante proporción están ocupadas en el trabajo doméstico, muchas de ellas en régimen de internas, por lo que su asistencia regular a los servicios se ve condicionada por unos horarios que no se adaptan a su realidad.

La condición de regularidad/irregularidad administrativa de las mujeres es otro de los obstáculos a enfrentar ya que el miedo a las consecuencias de su actuación si llegan a denunciar a su agresor y si éste es también migrante, limita sus opciones para enfrentar la violencia que viven.

4.5.4. Mujeres con diversidad funcional

Las mujeres con discapacidad son un colectivo mucho más vulnerable a la hora de sufrir malos tratos por parte de las personas que las cuidan y también de sus parejas (que en muchos casos, son la misma persona y se tornan como los cuidadores) debido precisamente a la dependencia que pueden tener de los

mismos, tanto para poder sobrevivir en muchos casos por sus limitaciones físicas como desde el punto de vista económico.

Es sabido que aunque las denuncias llevadas a cabo por estas mujeres no son muchas, los casos de abuso y violencia son muchos más de lo que podríamos llegar a imaginar; y lo peor de todo es que nos hallamos ante un colectivo con una invisibilidad muy acusada.

Los factores de riesgo de las mujeres con discapacidad o diversidad funcional para padecer violencia de género son:

- La **vulnerabilidad** como factor preponderante para no poder comunicar lo sucedido; y esto es algo que no sólo se refiere a las habilidades comunicativas y/o cognitivas para poder diferenciar qué es un acto de violencia, y qué no; sino también a las menores probabilidades que tienen las mujeres para que las escuchen o las crean. Si al factor de género, por otra parte, sumamos las añadidas dificultades comentadas antes (mujeres sordas, por ejemplo), en muchas ocasiones las personas cuidadoras pueden no ser capaces de reconocer sus señales de angustia (lo cual, obviamente, es bastante peligroso pues quedan completamente desprotegidas).
- El **internamiento** en instituciones residenciales, también puede suponer un claro factor de riesgo, teniendo en cuenta que en entornos cerrados es mucho más probable que existan víctimas y abusos dado que se hallan en entornos cerrados y en éstos, tienden a existir unos regímenes de poder y jerarquías que se establecen no sólo con las personas cuidadoras, sino también entre los y las propias internas. Además, en este tipo de instituciones suelen invadirse los espacios personales e íntimos de las personas que viven allí, algo que como bien se ha citado antes es una clara forma de agresión, denominada "formas corrientes de violencia institucional".

La **dependencia** (que es una necesidad constante en muchas situaciones de una asistencia personal); algo que convierte a las mujeres con mayores necesidades de apoyo en mujeres más vulnerables al abuso o la violencia.



En este colectivo de mujeres podemos encontrar violencia "activa", ejercicio de abusos sobre la víctima y violencia "pasiva" que son aquellos actos que o bien por negación o bien por omisión, tienen como resultado la generación de un daño físico o psicológico entre los que se encuentra el abandono físico y el abandono emocional.

A pesar de que las personas de este colectivo pueden estar atendidas por su condición de discapacidad física, sensorial y/o psíquica, no tenemos que olvidar que las mujeres tienen mayor probabilidad de no tener un cuidado continuado y de no poder comunicar la violencia que viven, por lo que requieren de un particular seguimiento y atención especializada.

5. PROCEDIMIENTOS DE ACTUACIÓN

5.1. Procedimientos a seguir por Servicios Sociales en función del caso

Atención

Si una mujer acude a SSB, en caso de que la trabajadora social esté libre, recibe atención. Se asiste en el momento a cualquier mujer que acuda pidiendo ayuda para recibir una primera atención, aunque no cuente con cita.

Después de hablar con la mujer y de analizar de forma objetiva el nivel de riesgo, si se valora que la vida de la mujer pudiera estar en riesgo, esto es, si se trata de una situación urgente, las trabajadoras sociales podrán denunciar de oficio.

Si la urgencia surge fuera del horario de los SSB, la atención a la mujer se coordinará con los Servicios Forales de Urgencias Sociales (SFUS) quienes, tras la atención de urgencia, derivarán a la mujer a sus SSB de referencia en horario de éstos.

Si la situación se valora como prioritaria, pero no urgente, el procedimiento será el siguiente:

- ✓ Recopilación de datos a través de una escucha activa para, dependiendo de las circunstancias de cada caso, apoyar y orientar de la manera más adecuada, respetando los ritmos de cada mujer.
- ✓ Informar sobre los recursos a los que puede acceder³.
- ✓ Trabajar los procedimientos de seguridad y la situación actual.
- ✓ En caso de que no haya interpuesto una denuncia, informar sobre el proceso, para que pueda tomar una decisión informada al respecto. En caso de que lo quiera así, se le acompañará a interponer la denuncia. Para ello, se utilizarán los siguientes medios de transporte:
 - Prioritariamente, taxi: el Ayuntamiento asumirá el pago. No es necesaria la aprobación previa para este gasto.

³ Documento anexos: Listado de recursos en Gipuzkoa (Anexo 1)

- Si concurren circunstancias especiales que así lo aconsejen, se solicitará que acuda la Ertzaintza, para que la acompañen a la Comisaría Deba Urola, sede de Bergara.

En los casos en los que la mujer quiere iniciar el proceso de salida de la violencia, tras informarle adecuadamente, la trabajadora social comenzará con la gestión de los diferentes recursos que pueda necesitar:

- ✓ Alternativa habitacional (hotel, piso de acogida), en caso de ser necesario.
- ✓ Atención psicológica ofertada por la Diputación Foral de Gipuzkoa (DFG).
- ✓ Atención socio jurídica ofertada por la Diputación Foral de Gipuzkoa (DFG)
- ✓ Prestaciones económicas, formativas, etc.

Generalmente, la atención se presta en las oficinas de SSB, pero en caso de que la mujer así lo solicitase, se puede atender en otro local municipal, con el fin de evitar la identificación del caso. De considerarlo adecuado, se puede atender a través del servicio a domicilio que ofrecen los SSB.

Derivación y seguimiento

En la atención de urgencia, si fuera necesario, se derivará a Ertzaintza u Osakidetza. En caso de que una mujer acudiese a SSB en situación urgente y necesitase asistencia sanitaria, se le acompañaría al Centro de Salud, previa llamada para informar de la situación. Asimismo, se llamaría a la Policía Municipal para que se garantice la seguridad en el camino al Centro de Salud.

En la atención prioritaria, tanto la atención como el seguimiento que se haga de los casos dependerán en gran medida de las diferentes decisiones que vaya tomando la mujer en su itinerario.

A) LA MUJER INTERRUMPE SU CONVIVENCIA CON EL AGRESOR

- ✓ Mantiene su domicilio, sin convivencia con el agresor; o abandona el domicilio habitual, pero no necesita ser derivada a un piso de acogida: la trabajadora social hace el seguimiento del caso, ofreciéndole los distintos

recursos necesarios para cubrir sus necesidades, a través de reuniones concatenadas.

- ✓ Abandona el domicilio habitual y es derivada a un piso de acogida: el piso de acogida ubicado en Oñati es gestionado por la DFG, que es quien es responsable de su seguimiento. Se trata de un piso para mujeres de fuera del municipio, sin tutelaje, y en caso de necesitar ayuda en su vida diaria, la trabajadora social se encargará de prestar la atención y de realizar el seguimiento de esta.

B) LA MUJER SIGUE CONVIVIENDO CON SU AGRESOR

- ✓ La mujer ha interrumpido la relación con el agresor, no ha interpuesto denuncia y continúan compartiendo el domicilio mientras finaliza el proceso de separación: la trabajadora social hace el seguimiento del caso, ofreciéndole los distintos recursos necesarios para cubrir sus necesidades, a través de reuniones concatenadas.
- ✓ La mujer mantiene la relación con el agresor: una vez habiéndole informado de todos los recursos a su alcance, la trabajadora social hace un seguimiento telefónico y le recordará que puede hacer uso del servicio en el momento que así desee.

Cuando hay menores el trabajo a realizar es transversal, ya que es la misma trabajadora social la que se encarga de esos casos.

Las diferentes derivaciones se realizarán tras el consentimiento⁴ previo por parte de la mujer.

Coordinación

La coordinación con los diferentes servicios y recursos se lleva a cabo, principalmente, vía telefónica o mediante correo electrónico.

- ✓ Con la Policía Municipal, la coordinación se realiza a través de informes que se envían por correo electrónico.

⁴ Documento anexos: Acta de consentimiento de cesión de datos de carácter personal de Servicios Sociales de base (Anexo 2)

- ✓ Con la Ertzaintza, se realiza una coordinación telefónica al momento.
- ✓ Para solicitar los recursos de asistencia psicológica o asistencia socio-jurídica se envía un informe a la DFG, a través de la extranet y de Gizartenet. La información de seguimiento se comparte a través de las mismas vías.

En el caso de la atención psicológica, tras las 3 sesiones de valoración que tiene la mujer, la trabajadora social se reúne con la psicóloga o el psicólogo, para coordinar el trabajo que es necesario realizar a partir de ese momento. La o el profesional enviará un informe del tratamiento, a través de la extranet, al finalizar el tratamiento o durante la duración de este, a criterio de la o el profesional.

- ✓ Cuando en el caso hay menores, se realiza una coordinación con el centro cada 2-3 meses; se reúnen la trabajadora social, la educadora o el educador y la psicóloga o el psicólogo.
- ✓ Con el Centro de Salud, se realizan reuniones una o dos veces al año. Los casos que necesitan atención inmediata se comunican a través del teléfono.

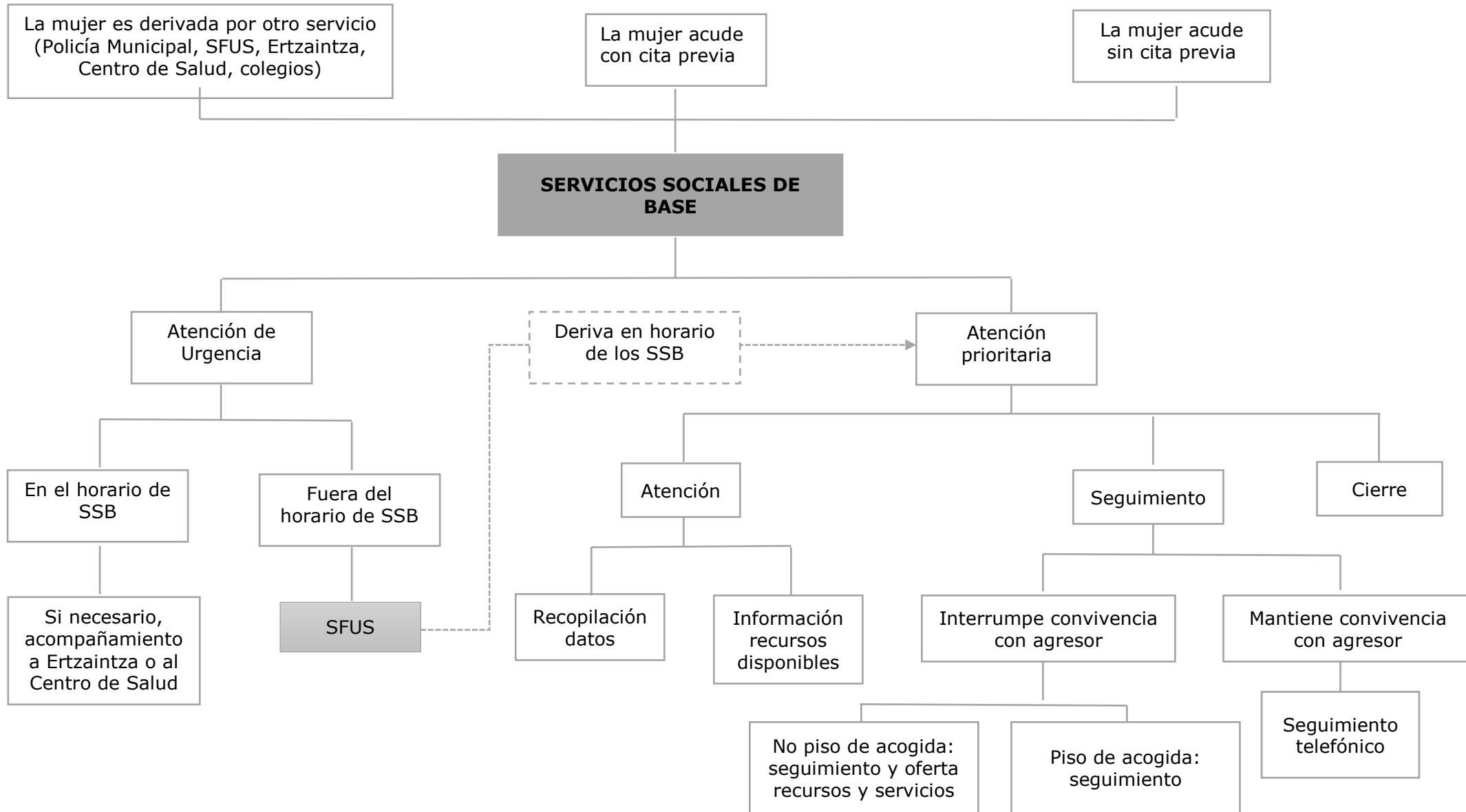
Cierre

Los casos que se atienden pueden finalizar de forma distinta:

- ✓ Siguiendo el proceso natural, cuando las necesidades son cubiertas.
- ✓ Cuando la mujer cambia de domicilio y se traslada a otro municipio.

Los expedientes se mantienen abiertos hasta que las personas que allí aparecen fallezcan.

Espedienteak irekita mantentzen dira haietan agertzen diren pertsonak hil arte.



5.2. Procedimientos a seguir por la Policía Municipal en función del caso

Atención y coordinación

Una vez se atiende a una mujer víctima de violencia de género o que ha sufrido una agresión sexual, se le ofrece la posibilidad de interponer una denuncia y se intenta derivar el caso a la Ertzaintza, que cuenta con mejores recursos. Se pueden dar las siguientes situaciones:

- ✓ Querer interponer la denuncia ante la Ertzaintza: siguiendo el marco normativo firmado en 1986 y que actualmente se está revisando, se coordinan con los equipos de violencia doméstica y violencia de género (en adelante, VD/VG) y una patrulla de la Ertzaintza se acerca al municipio para trasladarla a la Comisaría en Bergara y que interponga allí la denuncia.
- ✓ Querer interponer la denuncia, pero no ante la Ertzaintza: si la mujer quiere denunciar, pero por la razón que sea no quiere hacerlo ante la Ertzaintza, podrá interponer la denuncia ante la Policía Municipal.
 - En casos de violencia de género:
 - Si la mujer presenta lesiones físicas que necesiten atención urgente, se le acompaña a Osakidetza, en el coche particular de una o un agente, ya que por el momento el Ayuntamiento no cuenta con un vehículo que pueda cubrir esta necesidad.
 - Si se valora que la mujer necesita asistencia psicológica urgente, se solicita la presencia de una psicóloga o psicólogo de urgencia. Si se valora que necesita asistencia psicológica no urgente, se le deriva a los SSB.
 - Si la mujer necesita una alternativa habitacional, se le busca un hotel. La Policía Municipal no necesita aprobación previa para realizar ese gasto.
 - Se informa a la Ertzaintza, explicando que la mujer desea que el caso sea atendido por la Policía Municipal.
 - En casos de agresiones sexuales:
 - Se informa a la Ertzaintza, explicando que la mujer desea que el caso sea atendido por la Policía Municipal.

- Se acompaña a la mujer al hospital, mientras que desde la Ertzaintza se siguen los pasos contemplados en el protocolo ante agresiones sexuales.
- ✓ No querer interponer denuncia:
 - Se deriva el caso a los SSB de Oñati a través de un informe que se envía mediante correo electrónico.
 - Se consulta con la Ertzaintza si el agresor tiene permiso de armas, así como la existencia de antecedentes.

En cualquier caso:

- ✓ Se envía al Juzgado un acta de la intervención. Normalmente las actas se envían en euskera, a pesar de que han tenido problemas con el envío de actas en euskera al Juzgado de Donostia-San Sebastián. Cuando es necesario precisar, se envían en castellano.
- ✓ Si se trata de un tema dentro del ámbito de los Servicios Sociales y si es posible que estos intervengan, se les envía un informe por correo electrónico. La normativa sobre la protección de datos personales permite este tipo de intercambio de información.

Cuando la mujer tiene menores a cargo se actúa de la misma manera, ya que en todas las intervenciones se hace una atención integral a esa mujer: siempre se tiene en cuenta que puede haber menores y en los informes se refleja su situación, comportamiento, etc.

Cierre

La atención a las mujeres finaliza cuando se cierran los expedientes. Los criterios para su cierre son los siguientes:

- ✓ Cuando no existe autor conocido o cuando no ha podido ser identificado en 6 meses, se archiva.
- ✓ Cuando finaliza la orden de alejamiento, dentro de las medidas cautelares.
- ✓ Cuando se alcanza la caducidad impuesta en la sentencia.

Una vez cerrado un expediente, se conserva durante 4 años.