



## Índice

<b>Objetivo</b>	2
<b>Introducción</b>	2
<b>1. Lineamientos para la intervención</b>	2
<b>1.1 Entrevista</b>	4
<b>1.2 Investigación</b>	5
<b>1.3 Tratamiento psicosocial</b>	6
<i>1.3.1 Derivación</i>	6
<i>1.3.2 Seguimiento</i>	8
<i>1.3.3 Coordinación</i>	8
<b>2. Prevención de la violencia</b>	9
<b>2.1 Trabajo grupal</b>	10
<b>Referencias</b>	14

## Objetivo

El objetivo principal de este modelo es establecer los lineamientos generales que deben tomarse en cuenta en la atención social de la violencia contra las mujeres para dotar a los profesionales del área de las herramientas necesarias para lograrlo.

## Introducción

La violencia contra las mujeres es un problema de grandes magnitudes que afecta a nuestra sociedad. Dada su complejidad se requiere de la participación de diferentes áreas del conocimiento como son la psicología, la medicina, el derecho, el trabajo social, entre otras, que son las que definen los tipos de atención necesaria para lograr que la mujer que vive violencia pueda salir de su situación. La atención social se vuelve un elemento clave en la red de apoyo que construye paulatinamente la mujer víctima de violencia, ya que ocupa el lugar de enlace entre ella, las otras áreas de atención, y otras instituciones. Reconociendo este papel fundamental, el presente documento pretende dotar a las y los profesionales del área de los lineamientos específicos que faciliten la atención social y contar con las herramientas necesarias para poder lograrlo.

## 1. Lineamientos para la intervención

“La intervención social, es todo esfuerzo consciente, organizado y dirigido individual o colectivo, que tiene como fin actuar sobre el medio social, para mantener una situación, mejorarla o transformarla” (Diccionario de E. Anger-egg).

El/la trabajador/a social interviene en tres niveles:

## Modelo de Atención Social

1. Nivel de intervención preventiva: en la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad.
2. Nivel de intervención en riesgo: cuando existe un peligro importante para la persona/familia, sea este consciente o no de la situación.
3. Nivel de intervención en crisis: cuando se desarrolla el problema, estos momentos son privilegiados para que se produzca reorganización o estancamiento.

Cada uno de estos niveles requiere de ciertos lineamientos generales que posibiliten una atención sólida de la violencia, mismos que serán descritos en este modelo. Se dará especial atención al trabajo de prevención ya que se considera fundamental para llegar a una futura erradicación de este grave problema de salud pública.

Los lineamientos que a continuación se presentan deben guiar la intervención social sin importar el nivel en el que se esté trabajando. La intervención social debe estar encaminada a la investigación de factores psicosociales que inciden en el proceso de salud-enfermedad. El principal objetivo de la atención social de la violencia doméstica, es que la mujer conozca otras alternativas y pueda elegir las que mejor se adapten a sus necesidades y le sirvan para superar la crisis en la que se encuentra inmersa, tomando en cuenta su situación, sus sentimientos, vivencias, dificultades y necesidades; de esta manera la atención social se aleja del modelo tradicional que actuaba bajo el binomio necesidad-recurso (Alvarez, Guisado, López, Velilla, & Fernández, 2003; Millán, 2005). Los objetivos específicos en la intervención social son:

1. Contribuir al análisis del problema que le afecta.
2. Fomentar la motivación de la mujer, para que sea agente de su propio cambio.
3. Potenciar el desarrollo de habilidades para afrontar la situación

## Modelo de Atención Social

4. Apoyar durante todo el proceso en la toma de decisiones.
5. Favorecer una adecuada utilización de los recursos comunitarios.

Durante todo el proceso de intervención se debe mostrar empatía, entendida esta como la capacidad de percibir y comprender lo que piensa y experimenta la persona, y comunicarle esta comprensión en un lenguaje comprensible; permanecer conectado con la persona pero no fundido con su afectividad. El profesional se debe mantener íntegro/a y poder brindar contención teniendo la tranquilidad suficiente como para darle seguridad. Aunque es importante tolerar la situación de sufrimiento, se debe lograr una calidez firme y marcar límites en la relación sabiendo que el/la profesional no está para resolver todos los problemas, dejando de lado una actitud maternalista o paternalista, sino para brindarle el apoyo necesario. La actitud del profesional a lo largo de la intervención es fundamental y debe estar encaminada a que las mujeres se responsabilicen en la búsqueda de soluciones. Es necesario trabajar con el consentimiento de la mujer, ser consciente de las potencialidades de la situación, no buscar culpables ni culpabilizar, tener presente el contexto social de la familia, acompañarla durante todo el proceso y devolver continuamente la realidad a la mujer (Millán, 2005). Durante todo el proceso de atención social el profesional tendrá que tener en cuenta ciertos recursos que deberá utilizar para el apoyo de una mujer que reporta o se detecta que vive violencia: la entrevista, la investigación y el tratamiento psicosocial.

### 1.1 Entrevista

Cuando una mujer llega a los servicios sociales a solicitar ayuda, muchas de las veces lo hace con una demanda que hace suponer que el área de psicología es la indicada para ofrecer la atención. Efectivamente es cierto que cada una de las áreas que intervienen alrededor de un caso de violencia tiene sus especificidades, sin embargo, hay elementos que se comparten. Este es el caso de la entrevista, todas las áreas involucradas en la atención de la violencia requieren utilizar esta

## Modelo de Atención Social

técnica. Una entrevista adecuada por sí misma permite que salga la angustia, el problema, las dudas: las mujeres que acuden al profesional lo hacen porque quieren algo, quizá no lo verbalizan por culpa, pena o vergüenza. De ahí la responsabilidad del profesional de poder crear un ambiente de confianza que permita a la víctima expresar su demanda (Millán, 2005). Se requiere, para la entrevista, un ambiente adecuado que permita la confidencialidad; es importante que el profesional haga sentir a la persona que le interesa lo que dice, de manera sincera y comunicarlo con un lenguaje no verbal, es decir con una postura que muestre su interés, manteniendo contacto visual y dando reconocimiento verbal. Asimismo, se requiere observar la conducta no verbal de la persona para ver si hay coherencia o no con lo que dice, y tener una escucha activa donde se pueda captar el contenido sustancial y el sentimiento del momento. En la entrevista se debe transmitir interés, confianza, calidez y seguridad: se le puede llamar por el nombre y mostrar respeto ya que quizá es la primera y única vez que pueda hablar y darse cuenta de su situación.

Algunos datos significativos a recoger en la entrevista son:

- Datos personales
- Características de la violencia padecida
- Situación psicofísica de los hijos
- Familia de origen
- Redes de apoyo con las que cuenta
- Formación laboral o profesional
- Empleo

### 1.2 Investigación

Es una parte inicial del proceso, que intenta situar al profesional ante lo que está viviendo la mujer y su familia. Este momento sirve para que tanto el/ la profesional, como la mujer, definan cuál es la situación en la que se encuentra, y qué factores

## Modelo de Atención Social

de riesgo y protección tiene en ese momento. Es decir, no solamente identificar y definir los factores de riesgo, sino también las capacidades protectoras, los recursos personales y su red natural de apoyo. También es necesaria la investigación para ir señalando a la mujer qué tipo de apoyo y ayuda va a encontrar en el equipo dentro de la institución y cuáles fuera de él (Millán, 2005). Se debe hacer un trabajo conjunto con la mujer para definir y valorar la situación en la que se encuentra, siempre teniendo presente que se debe hablar de la violencia sin emplear conceptos vejatorios, ni tampoco escondiendo la trascendencia social y legal del riesgo, de los daños físicos, psicológicos y sexuales que pudiera tener la mujer.

### 1.3 Tratamiento psicosocial

Una vez definida con la mujer la situación en la que se encuentra y los problemas que debe abordar, se van planteando proyectos/objetivos fácilmente alcanzables. A medida que la mujer va avanzando se irán introduciendo objetivos que la lleven a cambios mayores y a ir reorganizando su vida. Con reorganización, Millán (2005) se refiere al apoyo que las mujeres necesitan para irse dotando de instrumentos que les permitan abordar por sí mismas los problemas que se les presenten a futuro. El/la profesional debe tener presente que en ciertas circunstancias y momentos una mujer puede adoptar una actitud pasiva que no debe confundirse con un desinterés por cambiar su situación, sino como un reflejo de la estrategia que ha utilizado durante mucho tiempo y la que más conoce. En este caso, el/la profesional debe continuar con el apoyo respetando el ritmo de la mujer.

Durante el proceso se debe apoyar en general en dos áreas:

1. Área personal. Fortalecimiento de habilidades sociales.
2. Área relacional. Fortalecimiento de redes e integración en el entorno social.

#### 1.3.1 Derivación

## Modelo de Atención Social

Después de la valoración con la mujer de su situación (Banco Interamericano de Desarrollo, 2001; Protocolo de Actuación, 2006), se decide conjuntamente, si se trata de una situación susceptible de abordar desde el servicio de trabajo social, o si debe ser derivada a uno o más servicios especializados como son:

- Servicio psicológico
- Servicio médico
- Servicio jurídico
- Servicio de capacitación y reinserción laboral

Los servicios sociales deben conocer los recursos con que cuenta la comunidad en la que trabaja y los servicios que intervienen en el ámbito de la violencia contra las mujeres y estar en permanente coordinación con los mismos para llevar a cabo una atención integral (Protocolo de Actuación). Asimismo, se deben trabajar las resistencias que pueda tener la mujer ante la intervención de otros/as profesionales con el fin de conseguir la colaboración activa en un tratamiento integral (Alvarez, Guisado, López, Velilla, & Fernández, 2003). Es un deber del/la profesional dar toda la información del recurso que ha considerado más adecuado tomando en cuenta la situación de la mujer. En este sentido, la información no se limita a ubicación y contacto, sino una detallada descripción de los servicios que se ofrecen, al tiempo que se ofrece la información de futuros recursos que pueda utilizar en nuevas dificultades o situaciones de crisis. Una adecuada derivación incluye la comunicación entre los profesionales de diferentes instituciones para dar el antecedente del caso, de tal forma que se le de continuidad a la intervención. Asimismo, es indispensable hacer un seguimiento, manteniendo una relación coordinada y fluida entre ambos servicios.

En caso de que la mujer esté en un grave riesgo es necesario contar con la información y procedimientos adecuados a seguir para poder referirla a un refugio, sabiendo siempre que la ubicación de éste es confidencial por cuestiones de seguridad. Los requisitos de ingreso que se sugieren para los refugios para

## Modelo de Atención Social

mujeres en situación de violencia doméstica son (Banco Interamericano de Desarrollo, 2001, p. 8):

- Mujeres en situaciones de violencia crítica con sus hijos e hijas, que no presenten problemática severa de adicción o psiquiátrica que perjudique la convivencia del grupo. En el caso de los hijos varones, existe admisión inmediata para los menores de 16 años, previa entrevista de evaluación de riesgo por parte del equipo técnico.
- Haber informado sobre el reglamento del refugio. Así como del funcionamiento, alcance del programa y actividades a las que la mujer y los niños y niñas deben incorporarse.
- Firmar una carta de atención voluntaria.
- Formular un plan de egreso a partir del ingreso al refugio.

### *1.3.2 Seguimiento*

La atención social incluye el seguimiento del caso, que consiste en un acompañamiento posterior al tratamiento que se le ofreció en la institución. Reside en visitas recíprocas, llamadas, asistir a reuniones preestablecidas, o bien atenciones que se llevan a cabo a petición propia de la mujer. No debe confundirse el seguimiento con la supervisión o control, sino entenderse como un apoyo solidario que prolonga los vínculos y las relaciones de confianza (Banco Interamericano de Desarrollo, 2001). Para el proceso de seguimiento el/la profesional debe saber que hay mujeres que precisan un mayor seguimiento y un acompañamiento social más intensivo que otras (Alvarez, Guisado, López, Velilla, & Fernández, 2003).

### *1.3.2 Coordinación*

El servicio social tiene una función dinámica de conexión, comunicación y relación interna y externa. La coordinación interna se caracteriza por ser participativa y totalmente horizontal y se lleva a cabo con el resto de profesionales que integran

## Modelo de Atención Social

la unidad de atención, cuyo objetivo es valorar desde las diferentes áreas el caso para integrar criterios, medidas, acciones, estrategias e itinerarios propios de cada intervención. La coordinación externa se efectúa con las instituciones o recursos alternativos a los que se puede derivar a la mujer.

### 2. Prevención de la violencia

Para la prevención se trabaja en tres niveles:

- Prevención primaria. Implica reducir la probabilidad de aparición del problema, para esto deben detectarse los factores de riesgo y aumentar los factores de protección.
- Prevención secundaria. Significa detectar precozmente el problema.
- Prevención Terciaria. Planteada para reducir los efectos del problema mediante programas de recuperación y rehabilitación.

Para prevenir la violencia es necesario intervenir en el ámbito familiar, educativo, comunitario, social y político, por esta razón se requiere trabajar con enfoques interdisciplinarios, teniendo siempre en cuenta que el cambio social es lento y que la labor de prevención es una apuesta a largo plazo. De esta manera, requiere de un compromiso ético de las y los profesionales, donde no sólo se incluye su capacitación, sino también un propio cuestionamiento de su historia de violencia, sus creencias, sus actitudes.

Las temáticas más importantes a tratar para la prevención de la violencia son:

- Reconocer y nombrar la violencia como un problema cultural.
- Sensibilizar acerca de la magnitud del fenómeno.

## Modelo de Atención Social

- Cuestionar los estereotipos y roles de género.
- Cuestionar los valores tradicionales de subordinación femenina.
- Conocer los diferentes tipos de violencia
- Reconocer el ciclo de la violencia
- Reconocer sus manifestaciones más sutiles.
- Darse cuenta de la violencia que todos ejercen.
- Responsabilidad por la conducta violenta.
- Cuestionar los mitos acerca de la violencia.
- Cuestionar la violencia como vía válida para la resolución de conflictos
- Condenar social y legalmente la violencia.
- Definirla como un delito.

### Con los niños

- Educar para lo maternal y lo doméstico.
- Estimular la valoración de la femineidad.
- Dar autoridad a las mujeres.
- Promover formas de identidad masculina no basadas en el ejercicio del poder y la violencia
- Educar en empatía, respeto, valoración e interés por los otros.
- Enseñar resolución no-violenta de conflictos.
- No minimizar la violencia.

### Con las niñas

- Educar en el derecho a decir NO, a protegerse.
- Apoyar sus iniciativas, valorarlas.
- Valorar comunicación y empatía.
- No copiar formas masculinas de estar en el mundo.
- Reconocer la violencia. No silenciarla.
- Reconocer las señales de maltrato en los niños y jóvenes.

## 2.1 Trabajo grupal

El trabajo grupal es el campo privilegiado para la prevención, aunque no se descartan otras formas de lograrlo. En grupos se puede abordar la temática de la violencia con mayor número de personas que si se hiciera en atención individual. Es una vía efectiva de promoción de la salud y prevención de la violencia, donde la persona elabora la relación entre su malestar físico y psíquico y sus condiciones de vida. En los grupos puede verse que en el discurso de las mujeres siempre está presente el tema de la soledad, aunque vivan acompañadas, en este sentido el espacio grupal permite que se den cuenta de que pueden y es necesario relacionarse y hacer otras actividades fuera de casa sin sentirse culpables (Millán, Jiménez & Blanco, 2005).

Aprender a tener un manejo grupal adecuado implica un proceso de aprendizaje basado en la teoría pero que tomará fuerza en la práctica; siempre tomando en cuenta 10 puntos básicos (García, 2000):

1. Ser respetuoso/a.
2. No intentar que la gente coincida con lo que el/la coordinador/a del grupo o la mayoría de los/as asistentes piensa.
3. Escuchar activamente mirando a los ojos a los y las participantes cuando hablen.
4. No dar consejos ni soluciones, es preferible permitir que las personas reflexionen sobre lo que sienten y piensan.
5. Expresarse en forma asertiva, es decir, en primera persona y responsabilizándose de las propias palabras.
6. Arreglo personal acorde al público al que se dirige.
7. Ser puntual.
8. Cumplir las promesas que se hacen en el grupo.

## Modelo de Atención Social

9. Si no se tiene la seguridad con respecto a una técnica es mejor no aplicarla.
10. No pedir al grupo lo que no se puede dar.

Una forma de trabajo grupal muy común es mediante talleres, otras estrategias son las pláticas informativas y la planeación de debates de cine; estas últimas dos estrategias permiten que se capte mayor número de gente debido a que resultan ser menos amenazantes para la población, posibilitando la creación futura de grupos más constantes y con otros objetivos. A continuación se describirá la estructura general para la elaboración de un taller (García, 2000):

### *Presentación e integración*

En este momento se presenta la institución, el programa y a la persona que coordina el grupo; asimismo se busca favorecer la situación para que los participantes se conozcan entre sí y fomentar la integración grupal.

### *Encuadre*

Es la delimitación clara y definida de las principales características, tanto de fondo como de forma que deberá tener el trabajo grupal. Los aspectos básicos a cuidar en el encuadre son la claridad en el establecimiento de reglas, puntualizar las consecuencias y aplicarlas. Su función es delimitar las responsabilidades tanto del/la coordinador/a como de las y los participantes. El encuadre ayuda a disminuir la angustia normal provocada por la nueva situación promoviendo las relaciones interpersonales y cumpliendo una función de contención emocional. Los elementos básicos del encuadre a especificar son: el lugar donde se llevará a cabo el taller, tamaño del grupo, horario de las sesiones, número y fechas de las mismas, propósito del taller, metodología de trabajo, contenido, funciones y

## Modelo de Atención Social

responsabilidades de la coordinación y de las y los participantes y establecer los acuerdos grupales de respeto mutuo y confidencialidad.

### *Dinámica grupal*

La dinámica de grupo o proceso grupal se refiere a lo que pasa en el interior del mismo con la interacción de las personas que forman parte de él. Los conceptos básicos de la dinámica de grupo son la tarea, la temática, la técnica y la dinámica. La tarea se refiere al objetivo que el grupo se ha propuesto alcanzar, es aquello por lo cual el grupo se ha constituido. La temática constituye el contenido programático del taller. La técnica hace referencia al cómo del trabajo grupal, cómo se organiza el grupo para trabajar el tema (en subgrupos, parejas, etc.), que procedimientos se utilizan para lograr los objetivos (técnicas vivenciales, de movimiento, de actuación, fantasía guiada, etc.). Finalmente la dinámica se refiere al resultado de la interacción de todos los factores que constituyen la situación de grupo.

### *Cierre*

El último de los aspectos a cuidar en el manejo del proceso grupal es la terminación del grupo. Una buena terminación debe llevar al grupo a una adecuada despedida y cierre del proceso. En esta etapa se revisa el encuadre evaluando los puntos más relevantes, se estimula y motiva para que las y los asistentes utilicen los aprendizajes adquiridos en la vida futura y favorece la elaboración grupal de la despedida.

## Referencias

- Alvarez, E., Guisado, F., López, C., Velilla, L. & Fernández, G. (2003). *Programa municipal de atención integral a mujeres víctimas de violencia doméstica*. España: Ayuntamiento de San Fernando de Henares, Concejalía de servicios sociales y Mujer, Concejalía de Seguridad
- Banco Interamericano de Desarrollo (2001). *Violencia doméstica: intervenciones para su prevención y tratamiento. Refugios para mujeres en situación de violencia doméstica*. México: Autor.
- Millán, R, Jiménez, J. & Blanco, P. (2005) Intervención grupal con mujeres: prevención de la violencia y promoción de su salud y autonomía. Experiencias grupales en centros de salud. En C. Ruíz-Jarabo y P. Blanco (Eds.), *La violencia contra las mujeres: prevención y detección* (pp. 159-170). Madrid: Díaz de Santos.
- Millán, R. (2005) El trabajo social con mujeres maltratadas. Intervención individual. En C. Ruíz-Jarabo y P. Blanco (Eds.), *La violencia contra las mujeres: prevención y detección* (pp. 145-158). Madrid: Díaz de Santos.

# Modelo de Atención Social

Protocolo de Actuación en los casos de violencia doméstica y de género en la demarcación de Girona. Girona: Gobierno de Cataluña