

UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DEL TRABAJO
GRADO EN TRABAJO SOCIAL
Trabajo Fin de Grado

LA IMPORTANCIA DE LA RELACIÓN DE AYUDA Y EL VÍNCULO ENTRE EL TRABAJADOR/A SOCIAL Y LA VÍCTIMA DE VIOLENCIA DE PAREJA O DE GÉNERO

Sistematización de una experiencia de
intervención profesional en Trabajo Social

Estudiante:
Joaquín Esbert García

Director/a:
Nuria del Olmo Vicén
Santiago Boira Sarto

Zaragoza, septiembre de 2014.

Contenido

1 INTRODUCCIÓN.....	3
2 PLANTEAMIENTO DEL TRABAJO	7
2.1 OBJETIVO GENERAL	7
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	8
3 METODOLOGIA	8
3.1 ¿CÓMO SE HA REALIZADO EL TRATAMIENTO DE ESTA EXPERIENCIA?.....	8
3.2 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	10
4 MARCO TEÓRICO	12
4.1 SOBRE LA VIOLENCIA DE GÉNERO.....	12
4.2 LA VIOLENCIA DE GÉNERO:	17
4.3 EL TRABAJO SOCIAL CON MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO, INTERVENCIÓN INDIVIDUAL.	
24	
4.4 LA RELACIÓN DE AYUDA.....	29
4.5 SERVICIOS SOCIALES.....	33
4.5.1 <i>Los Servicios sociales Generales y Especializados.....</i>	33
4.5.2 <i>Procedimiento de Coordinación Comarcal para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra la Mujer.</i>	37
5 ANÁLISIS DEL CASO ROSA	40
5.1 DIAGNÓSTICO SOCIAL E HISTÓRICO DE LA SITUACIÓN.....	40
5.2 CRONOLOGÍA Y ANÁLISIS DEL CASO ROSA	41
5.3 NÚMERO DE INTERVENCIONES REALIZADAS POR DISTINTOS PROFESIONALES.....	71
5.4 IDENTIFICACIÓN DEL CICLO DE LA VIOLENCIA EN EL CASO ROSA.	72
6 CONCLUSIONES.....	73
6.1 IMPORTANCIA DE LA RELACIÓN DE AYUDA Y EL VÍNCULO ENTRE EL/LA TRABAJADOR/A SOCIAL Y LA VÍCTIMA DE VIOLENCIA DE GÉNERO.	73
6.2 ASPECTOS QUE FAVORECEN O DIFICULTAN LA RELACIÓN Y EL VÍNCULO ENTRE PROFESIONAL Y PERSONA AFECTADA	74
7 BIBLIOGRAFÍA	76
8 INDICES DE TABLAS	78
9 ANEXOS.....	79
9.1 ANEXO I	79
9.1.1 <i>Entrevista a Rosa</i>	79
9.2 ANEXO II	88
9.2.1 <i>Diario de Campo Practicum de Intervención</i>	88
9.3 ANEXO III	100
9.3.1 <i>Tipología de la Violencia y Teorías de Toma de Decisiones.....</i>	100
10 ANEXO IV	106
10.1 LA UE DENUNCIA QUE 62 MILLONES DE EUROPEAS HAN SIDO VÍCTIMAS DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO	
106	

1 INTRODUCCIÓN

El Practicum de Intervención realizado en el cuarto curso del Grado de Trabajo Social es la asignatura que posibilita el contacto directo con la realidad de la profesión. Como bien señala la guía de la asignatura, el objetivo principal es que, mediante el trabajo diario en la institución donde realiza las prácticas, el alumno a través de su capacidad de observación, de análisis y de identificación, pueda demostrarse a sí mismo, si puede llegar a ser un trabajador social.

La motivación y la decisión de realizar este trabajo fin de grado en la modalidad de sistematización de un caso surge, como consecuencia de la práctica realizada y de la reflexión sobre todo el proceso de intervención realizado al tomar contacto con un caso de violencia de género hacia la mujer, desde un Centro de Servicios Sociales Comarcal de Aragón, el cual no se identifica para salvaguardar las identidades de las personas implicadas.

Otra motivación para la realización de este estudio ha sido que, en algún caso pudiese ser de utilidad e interés para la práctica, porque de lo que se trata es de mejorar la calidad de vida de las personas, de su autorrealización, de su bienestar e incluso de evitar, como por desgracia ocurre, la muerte. Los datos del Instituto Nacional de Estadística sobre la violencia doméstica y violencia de género de 2013, señalan que el total de las víctimas de violencia género fueron de 7.060 personas de las cuales 2.635 eran hombres y 4.425 mujeres. Este dato es muy significativo sobre todo porque resulta difícil en ocasiones visibilizar que el maltrato se pueda dar también a los hombres, aunque evidentemente son las mujeres las que en más cantidad lo sufren y lo padecen.

Especificar que es un caso de violencia de género o de pareja cuya víctima es, en este caso la mujer, al detectar inicialmente que puede existir cierta confusión en el concepto de violencia de género ya que por parte de algunos profesionales, publicaciones e instituciones se puede, escuchar o leer que la violencia de género es la violencia ejercida de hombres a mujeres, por

ejemplo en la Conferencia Mundial sobre la Mujer por Naciones Unidas de Beijing de 1995 se definió la violencia de género como: "todo acto de violencia sexista que tenga como resultado posible o real un daño de naturaleza física, sexual o psicológica, incluyendo las amenazas, coacción o privación arbitraria de la libertad para las mujeres, ya se produzca en la vida pública o privada" podemos considerarlo como que lo es. Pero también existen miradas y más conforme las sociedades son más democráticas y con mayor igualdad, teniendo en cuenta además los cambios que se han ido produciendo en los últimos años en los modelos de relaciones, identidad sexual o los cambios de tipología familiar, por lo que la violencia de género se entiende como aquella que tiene que ver con las relaciones de poder ejercidas sobre las personas por el hecho de pertenecer a un determinado género aunque en general se asocie a la ejercida por el hombre sobre la mujer.

Dice Andrés Domingo: "El género define el conjunto de características diferenciadas que cada sociedad asigna a hombres y a mujeres. Como la asignación se realiza en el nacimiento, en función de los genitales externos, tiende a confundirse sexo con género, por lo tanto, biológico con social" (Ruiz - Jarabo & Blanco, 2004.p.24)

Este trabajo no intenta ser un estudio sobre la complejidad y dificultad sustancial del término género pero puede ayudar a la comprensión de las dificultades a las que se pueden enfrentar los/as trabajadores sociales destinados en atención primaria de los servicios sociales, al abordar la diversidad de casos que la realidad social muestra actualmente (casos de violencia en parejas homosexuales, lesbianas u otros tipos) como de su gestión e intervención y a su vez, la importancia que puede tener que los mismos profesionales puedan dedicar tiempo a la recopilación de información, a su estudio y análisis en favor de buscar soluciones.

Ser trabajador social es asumir la responsabilidad de ayudar a los demás y estar dispuesto a atender las distintas demandas de auxilio o de ayuda que las personas, comunidades o grupos pueden demandar o necesitar en un

momento dado. Es una profesión en la que el profesional se ha formado para la intervención directa e indirecta, para el análisis, diagnóstico y gestión de recursos o prestaciones que intenten resolver o mejorar las necesidades y problemas de las personas pero también y muy importante, para la ayuda psicosocial.

Puede ocurrir, que se estén produciendo visitas de víctimas de violencia, tanto de hombres como mujeres en los servicios sociales que se encuentren en un estado de confusión, baja autoestima, desesperación, etc., que la entrevista inicial o primeros contactos con el trabajador/a social pueden resultar de vital importancia en la decisión, por parte de la persona que sufre malos tratos, de solicitar o plantear su situación, mucho más, si se encuentran en una situación de vulnerabilidad sin red de apoyo real o próxima. Por lo que en este estudio también pretende analizar la influencia de esta relación de ayuda y su importancia para la intervención.

Dice Lara (2005) en la introducción de su libro: "Con el conocimiento psicológico, el trabajador/a social puede ayudar a paliar las consecuencias que conlleva las secuelas de un sufrimiento directo..., y auxiliar en la forma de afrontarlo, y no como intrusismo..., sino como complemento allí donde proceda" (p.16).

Por desgracia, aun cuando se realizan verdaderos esfuerzos, campañas de información y sensibilización, programas de educación, congresos y conferencias, etc., desde multitud de instancias por prevenir y erradicar este problema, sigue siendo necesario seguir avanzando, mejorando e insistiendo en todo lo relacionado con el asunto, estudios e investigaciones sociales, legislación o prácticas profesionales, que hagan posible producir los cambios necesarios en pro de una sociedad más humana, justa e igualitaria, intentando paliar o minimizar en la medida de lo posible, los efectos que no solo a las personas de manera individual les afecta, sino también desde una mirada holística al conjunto de la sociedad.

Possiblemente si Mary Richmon (1861-1928), pionera y mujer avanzada en su tiempo, inventora conceptual que teorizó y sistematizó el Trabajo Social, se encontrase hoy con nosotros, seguiría insistiendo en lo publicado en su libro de 1922 ¿Qué es el trabajo Social de Casos? donde dice: "Hay que adaptar no sólo a las personas a la sociedad, sino la sociedad a las personas". Trabajar por producir los cambios necesarios en nuestra sociedad en base a los fundamentos del Trabajo Social como bien se indica en el Capítulo II del Código Deontológico de Trabajo Social en su artículo 7¹ en el que dice: "El Trabajo Social está fundado sobre los valores indivisibles y universales de la dignidad humana, la libertad y la igualdad, tal y como se contemplan en la Declaración Universal de los Derechos Humanos², las instituciones democráticas y el estado de Derecho", conseguir una sociedad más justa e igualitaria puede conseguir avanzar y superar esta terrible causa que hace sufrir a miles de personas en nuestro planeta. (Consejo General del Trabajo Social, 2012).

Agradecer en general a todas las personas, no pocas, que me han acompañado en todo mi proceso de formación en la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo de la Universidad de Zaragoza, a mi profesor y anterior decano Miguel Miranda Aranda a Nuria del Olmo Vicén y Santiago Boira Sarto profesores y directores de este trabajo, profesoras y profesores todos, personal de administración y servicios, personal de la biblioteca, profesionales de las entidades donde he realizado las prácticas y a mi familia por su paciencia, sin su ayuda y colaboración no hubiese sido posible la realización de este trabajo y haber llegado a la finalización de esta formación.



Ilustración 1 No al maltrato.com

¹ Definición de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales, FITS en Asamblea de Montreal de julio de 2001

² Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948 y posteriores ampliaciones

2 PLANTEAMIENTO DEL TRABAJO

Los interrogantes previos a la realización de este trabajo fueron surgiendo a partir de la observación, en ocasiones participante, del acompañamiento y la intervención del caso, preguntas como: ¿Qué momentos críticos se superan gracias a la relación y vínculo establecido por la trabajadora social durante el proceso?, ¿Qué es lo que aporta la trabajadora social en esos momentos tan críticos?, ¿Qué es lo que más valora la víctima de todo el proceso: los recursos, la seguridad policial, la información recibida, el papel de la justicia, el papel de la trabajadora social, etc.?, ¿Qué ha sido determinante en la resolución judicial del caso?, ¿La relación y el vínculo establecido entre trabajadora social y víctima ha sido determinante a la hora de tomar la decisión de denunciar y finalizar la relación con su agresor?, ¿Puede considerarse la función que realizan los trabajadores/as sociales de atención primaria como servicio especializado?, ¿Qué dificultades existen a la hora de abordar estos casos, su identificación o detección?.

Para intentar dar respuesta a estas preguntas que inicialmente han ido surgiendo y otras que se han descartado en un intento de poder centrar la investigación, dificultad añadida que, si bien produce una ampliación de conocimientos y contenidos, supone una importante inversión en tiempo que esta condicionado a la elaboración del trabajo en un tiempo determinado, se plantean los siguientes objetivos.

2.1 OBJETIVO GENERAL

Analizar la incidencia y el significado que tiene para la víctima de violencia doméstica o de pareja, la relación y el vínculo del profesional de trabajo social en atención primaria, el grado de confianza y los distintos tipos de ayuda y vínculos que se establecen en la relación con la persona en situación y su influencia con los resultados finales de la intervención.

Aportar nuevos motivos de investigación que proporcionen mayor conocimiento sobre el papel del Trabajo Social en la lucha contra la violencia, centrándonos en el ámbito de la atención primaria de los centros de servicios sociales comarcales dadas las competencias adquiridas.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Comprobar la importancia de la relación que se establece entre el/la trabajador/a social y la víctima de violencia de pareja o familiar.
2. Identificar los momentos más críticos donde la relación entre profesional y persona en situación toma mayor relevancia o importancia.
3. Detectar aspectos que dificultan o favorecen la relación y el vínculo entre profesional y persona afectada.

3 METODOLOGIA

3.1 ¿CÓMO SE HA REALIZADO EL TRATAMIENTO DE ESTA EXPERIENCIA?

Se utiliza una metodología retrospectiva dado que la experiencia se puede dar por concluida, al menos en una parte del proceso, e implica el rescate y reconstrucción de la experiencia, además los resultados se orientan a mejorar futuras intervenciones.

Por otro lado también es prospectiva ya que se realiza desde el inicio de la intervención y supone el desarrollo sistemático de todo el proceso.

Se ha consultado bibliografía existente sobre las teorías que fundamentan los diferentes Modelos de Intervención en Trabajo Social, relación de ayuda y vínculo entre profesional y cliente, teorías de disciplinas como psicología, filosofía, sociología, antropología, ética de las que el trabajo social también se nutre y que establecen la naturaleza y el conocimiento de la relación entre los seres humanos.

También he consultado diferentes artículos de revistas profesionales, estudios de investigación, medios audiovisuales o documentos, gráficos o fotografías de sitio web; Programas y Protocolos de Intervención en Casos de Violencia de Género o Familiar de distintas comunidades en especial, la de la Comunidad Autónoma de Aragón que es la que nos compete en este caso, incluyendo la legislación más relevante que se encuentra en vigor hasta la fecha.

He tenido en cuenta en el análisis, aquellos factores, elementos o variables, que han influido en la intervención, además de cómo se han relacionado entre sí, y por qué se ha hecho de ese modo, generando evidencias y nuevos conocimientos. La perspectiva se identifica con un marco teórico en donde se privilegian la visión y la misión del trabajador social en un Centro de Servicios Sociales Comarcal.

Se parte ordenando y reconstruyendo los datos registrados por parte de los distintos profesionales que han participado en el proceso; desde que la persona en situación de necesidad acude al Servicio Social Comarcal por primera vez, los registrados durante el período en el que me incorporo a la intervención y los generados posteriormente como evaluación de seguimiento.

La sistematización, como indican diversos autores Molina, Terríquez, Vázquez, Aceves & Vargas (2009) en la revista digital Margen, comprende un ejercicio de organización, en base a un orden lógico de los hechos y los saberes de la experiencia. Una forma de ordenar permitiendo realizar la interpretación crítica de la experiencia.

Para ello es necesario:

- Un registro ordenado de los hechos.
- Un orden y reconstrucción del proceso vivido.
- Un orden de los conocimientos desordenados y percepciones dispersas que surgieron en el transcurso de la experiencia.
- Obliga la recuperación de la memoria histórica.

- Revisar críticamente las prácticas.
- Entender las prácticas concretas como procesos históricos y dinámicos en base a un marco o criterios establecidos en la intervención. En este caso se utiliza la guía del Programa de Intervención Familiar del Gobierno de Aragón.
- Diseñar y comunicar el informe.

Esta metodología ha favorecido incorporar perspectivas muy diferentes y el propio proceso de elaboración del trabajo de sistematización ha sido enormemente enriquecedor ya que ha hecho posible el conocimiento y contacto entre personas que trabajan en ámbitos muy diversos como también con la persona que sufre. Añadido a esto, se ha conseguido visibilizar y poner en valor el trabajo realizado por los y las profesionales que trabajan en este ámbito, tan duro y a la vez enriquecedor.

3.2 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

El diseño metodológico se basa en una estrategia de sistematización de un caso con un enfoque de investigación cualitativa, las técnicas utilizadas para la recolección de datos se ha realizado a través de una entrevista semiestructurada con la víctima a partir de ahora llamada Rosa, el cuaderno de campo realizado durante el practicum de intervención a través de la observación participante y no participante, la historia social de la usuaria y la consulta a diversos profesionales.

Para la consecución de los objetivos del estudio se incluye: revisión documental y protocolos existentes (Guía de Intervención de Aragón), sobre la relación de ayuda y la violencia de pareja.

En el presente trabajo se ha realizado una entrevista semiestructurada con la víctima pasados seis meses de la fecha final de la intervención.

La elección de este tipo de entrevista ha parecido ser más interesante y adecuada en primer lugar por ser conocedor del caso, pudiendo de antemano determinar la información que se precisa extraer. En segundo lugar, por el uso de utilizar preguntas abiertas para poder recibir posibles matices de las

respuestas y a la vez poder entrelazar algunos temas o aspectos sobre lo ocurrido en el proceso, teniendo en cuenta y atendiendo a las reacciones o estados emocionales que se pueden dar por parte de la persona entrevistada, evitando crear un ambiente más parecido a una conversación que a una entrevista tipo que pudiese resultar más fría para ella.

Para la realización de la entrevista se informó y se solicitó permiso a la entrevistada con antelación suficiente, así como garantizarle que el uso de la información recibida sería tratada de forma confidencial y para fines académicos, garantizándole el anonimato en cuanto a sus datos de identificación o personales. Recibimos autorización y confirmación de poder realizarla.

La entrevista se realizó en una sala de los propios servicios sociales preparada para garantizar el anonimato como facilitar el ambiente adecuado, como por la acústica apropiada para proceder a su grabación.

Por lo que en la transcripción de la entrevista y de toda la descripción se cambian los nombres, se utilizan letras, se modifican algunos datos o fechas procurando cumplir con lo acordado en cuanto a la protección de datos.

La grabación una vez transcrita se procedió a su eliminación del dispositivo de grabación.

4 MARCO TEÓRICO

Se hace una revisión sobre lo referente a los estudios e investigaciones sobre la violencia de género, el papel que desempeña el Trabajo Social con las víctimas de maltrato, los Servicios Sociales Comarcales y del Servicio de Atención Primaria, la relación de ayuda profesional así como de los protocolos de coordinación con otras instituciones y profesionales que intervienen en el caso.

4.1 Sobre la Violencia de Género

La violencia de género se contempla hoy como un problema social que genera alarma y preocupación, además se ven implicadas de forma muy directa, distintas instituciones y agentes sociales como son la Justicia, los Servicios Sociales, los Cuerpos de Seguridad del Estado, el Sistema de Salud y, también participan o pueden implicarse, los Medios de Comunicación, las Asociaciones y ONGs, lo laboral y la Sociedad en general pero sobre todo, las propias víctimas.

Nuestra sociedad en constante movimiento, cada vez más compleja y globalizada, produce cambios y avances constantemente en multitud de aspectos: políticos, económicos, tecnológicos y sociales, que afectan directa o indirectamente desde lo local a lo global pero, a la vez, generando retrocesos o avances en lo que se refiere a lo que nos ocupa, derechos e igualdades.

En nuestro país y en concreto nuestra comunidad autónoma, la violencia en general se percibe como un grave problema social, además de rechazo hacia las personas que la ejercen, como sensibilidad y solidaridad para las personas que la sufren y la padecen.

En 1993 la Asamblea General de la Organización de Naciones Unidas (ONU), en su Declaración sobre la Eliminación de la Violencia sobre la Mujer, inicia la enunciación reconociendo la urgente necesidad de una aplicación universal a la mujer de los derechos y principios relativos a la igualdad, seguridad, libertad, integridad y dignidad de todos los seres humanos.

También se preocupa de que la violencia contra la mujer continua y endémica, constituye un obstáculo no sólo para el logro de la igualdad, el desarrollo y la paz, sino también para la plena aplicación de la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, instando a que se realicen todos los esfuerzos para que dicha declaración sea conocida y respetada.

En su artículo primero define el concepto de violencia contra la mujer:

Violencia contra la mujer se entiende todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se produce en la vía pública como en la vida privada. (Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer. ONU, 1993)

La violencia de género, de pareja o familiar tiene unas características propias que la hace distinta a otras tipologías de violencia.

Si partimos de que hasta no hace muchos años, este fenómeno quedaba dentro de la esfera privada, se hacía muy difícil de visualizar, esencialmente promovida por la propia estructura y construcción social, en nuestro país mayoritariamente patriarcal y caracterizada por el establecimiento de una jerarquía de lo masculino por encima de lo femenino como creencia y valor absoluto e irrefutable que, aun hoy día, está presente en muchas familias españolas y los datos que se conocen a nivel de Europa tampoco son nada alentadores. Ver anexo IV

Un buen ejemplo de esta lucha por la defensa de los derechos y las libertades de la mujer lo tenemos en la historia misma del nacimiento del Trabajo Social como profesión, representada por la figura de distintas mujeres, entre ellas Laura Jane Addams (1860-1935) como dice Miranda:

... lo dice afirmando que sobre ella se han escrito más libros y artículos que sobre ninguna otra mujer americana. Addams, dice Deegan, captó los sueños, los ideales y la fantasía de una generación. Estamos hablando, pues, de una figura importante en la historia americana que, más allá de ser una santa para unos y una malvada traidora para otros, acabó siendo una de las pocas mujeres que recibió el Premio Nobel de la Paz, concretamente en 1931.... En los años siguientes va a ser elegida presidenta de la National American Woman Suffrage Association y también presidenta de la Federación Nacional de los Settlements and Neighborhood Centers. Asiste en 1913 al Congreso Internacional de la Alianza de Mujeres Sufragistas, en Budapest. En plena Primera Guerra Mundial es una de las impulsoras del Woman's Peace Party, siendo su primera presidenta en 1915, el mismo año que preside el Congreso Internacional de Mujeres en La Haya. Durante una década, de 1919 a 1929, ocupó también la presidencia de la Liga Internacional de Mujeres por la Paz y la Libertad. (Miranda, 2009, pp. 199–200)

Sirva como recuerdo hacia todas las mujeres y hombres que llevan luchando por la justicia, la paz y la igualdad aunque a fecha de hoy sigue siendo un asunto sin superar, tanto para las sociedades avanzadas como en las sociedades subdesarrolladas y el Trabajo Social hace, puede y debe aportar mucho en la producción de cambios orientados a la prevención, intervención y erradicación de este problema.

El reconocimiento de los malos tratos como problema social, la implicación de los representantes políticos y como consecuencia, las intervenciones que se realizan por parte de los profesionales que trabajan desde distintos organismos de la Administración y demás colectivos, son fruto de los cambios producidos, durante muchas décadas, a través de la reivindicación y presión producidos por numerosos movimientos sociales como el feminismo, en la lucha por la obtención de derechos civiles, políticos y sociales.

Possiblemente una de las fórmulas a la hora de resolver este problema sea que las sociedades sigan avanzando en ser mucho más democráticas e igualitarias, como dice Andrés Domingo:

Desde la perspectiva de género se busca la igualdad de derechos, pero no la uniformidad de las personas, hombres y mujeres. Se favorecen las diferencias interpersonales, que incluyen diferencias intra e intergenéricas. Estas diferencias requieren de una valoración en igualdad, no deben estar sujetas a jerarquías, ya que es la única vía de solución y cambio de unas relaciones de poder y sumisión por unas relaciones equitativas. (Ruiz - Jarabo Quemada & Blanco Prieto, 2004.p.33)

Un dato que llama la atención, teniendo en cuenta los datos estadísticos mencionados en la introducción que hacen referencia al número de denuncias registradas por parte de la mujer como del hombre por violencia de género en la pareja o familiar y aunque son menos los casos de víctimas mortales de hombres por parte de la mujer, las denuncias realizadas por hombres constatan otra realidad que quizás no suele ser tan visualizada y valorada socialmente y no por ello dejar de ser un grave problema. Possiblemente el hecho de los avances hacia una sociedad más igualitaria, más democrática o equitativa como también las campañas de información o de sensibilización así como la legislación en materia penal y de protección a las víctimas influya en el incremento del número de denuncias por parte de ambos sexos pero como dicen Echeburúa y Redondo: "Las mujeres son víctimas frecuentes de diversas formas de agresión y violencia..., al igual que también pueden ser víctimas de estos delitos los hombres. (Echeburúa & Redondo, 2010,p.25)

Possiblemente en un futuro no muy lejano se produzca un incremento en estudios e investigaciones sobre la violencia de las mujeres hacia el hombre, aunque seguramente ya existen, no se pretende en este trabajo ni es objeto del mismo abordar este tema, dado que el estudio que se realiza es sobre un caso de violencia cuya víctima es una mujer.

Si es relevante comentar los esfuerzos que se realizan tanto en investigación como en intervención sobre el tratamiento de las víctimas como de los agresores. En el de las víctimas porque normalmente cuando surge la denuncia o se visibiliza el problema, llevan por lo general mucho tiempo e incluso años padeciendo y sufriendo esta situación y generalmente los efectos que producen suelen ser múltiples y complejos.

Generalmente la violencia de pareja se inicia desde el principio de la relación a través de lo que se viene a definir como microviolencias o micromachismos, a este respecto dice Bonino Méndez: "Una de las razones de la gran eficacia de los micromachismos es que, dada su casi invisibilidad van produciendo un daño sordo y sostenido que se agrava en el tiempo, sin poder establecer estrategias de resistencia por desconocer su existencia" (Ruiz - Jarabo Quemada & Blanco, 2004.p.88), también mencionan estos autores algunos efectos comunes como la inhibición de la lucidez mental, la fatiga crónica, deterioro de la autoestima, disminución de su poder personal, malestar difuso, irritabilidad etc., cuestión que en cada caso supondrá, por parte de los profesionales que intervienen, realizar un diagnóstico individualizado que permita abordar la ayuda de forma personalizada y desde los diferentes ámbitos especializados, salud, psicológico, psicosocial, laboral, etc..., en función de las necesidades de cada caso.

En cuanto a la intervención hacia los hombres agresores, los cambios legislativos en España durante los últimos años, han propiciado la creación de programas de tratamiento con agresores de pareja. La información obtenida sobre estos programas muestran una diferenciación entre los tratamientos para hombres en estancias penitenciarias o medidas penales alternativas y los tratamientos en el ámbito familiar, programas donde los hombres acceden voluntariamente. Una evaluación realizada en 2012 y publicada en la revista Psychosocial Intervención en 2013 comenta: "El tratamiento en prisión para agresores en el ámbito familiar tiene una larga trayectoria y su eficacia ya ha sido constatada por estudios recientes. Sin embargo de las medidas penales alternativas se ha diseñado un nuevo programa de intervención para agresores

de pareja (PRIA) que debía ser evaluado". (Pérez Ramírez, Giménez- Salinas Framísa, & de Juan Espinosa, 2012). El resultado de esta evaluación expresa que los resultados son favorables en términos de cambio terapéutico y hace alguna mención de mejora en la metodología de la evaluación.

Es evidente que con la aplicación de estos programas no resuelven el complejo problema del que se trata, si bien es cierto ofrece una alternativa de mejora y una manera de posibilitar cambios también la motivación para seguir avanzando en investigaciones que sigan mejorando los resultados e incluso desde otras perspectivas, enfoques o disciplinas. Como dicen (Boira y Tomás-Aragonés.2011), "La violencia masculina contra la pareja es un problema social complejo y su erradicación requiere un abordaje desde diferentes puntos de vista. En el estudio de este tipo de violencia, el interés en la perspectiva del maltratador ha sido creciente. Es necesario considerar al agresor no sólo como el responsable del comportamiento violento, sino también como sujeto de estudio y de investigación. El conocimiento preciso del agresor es esencial para reducir el riesgo de la víctima y para el diseño de tratamientos de rehabilitación". (Boira & Tomás-Aragonés, 2011)

Aunque suene utópico, cabe esperar que el presente siglo sea un tiempo de avance, profundización y de cambio para el fomento y desarrollo de una sociedad humana totalmente igualitaria, que los procesos de socialización, aún hoy día, envueltos bajo una subcultura masculina dominante, produzcan los cambios necesarios para que, desde las bases, producir un efecto global en beneficio de toda la humanidad.

4.2 La Violencia de Género:

Sobre el fenómeno de la violencia de género, existen numerosos estudios, como muy bien se ha mencionado en distintas ocasiones anteriormente, en la introducción del Informe sobre el Estado de la Cuestión en el Estudio de la Violencia de Género del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad en el que dice: "Desde hace más de dos décadas, se ha generado en España mucha reflexión y un gran acervo de estudios sobre la

violencia de género, tanto en su prevalencia como en sus causas y sobre las acciones llevadas a cabo para combatirla" (Delegación del Gobierno para la Violencia de Género,2013.p.6).

La complejidad y el alcance del fenómeno de la violencia de género, familiar o de pareja, es amplia con múltiples dimensiones que hoy día sigue siendo motivo de estudio e investigaciones en un intento de resolver el fenómeno, mejorarlo o erradicarlo.

La violencia entre hombres y mujeres, como dice Andrés-Pueyo, en el prólogo del libro titulado ¿Por qué víctima es femenino y agresor masculino? "... tiene numerosos efectos negativos en la vida cotidiana y constituye un problema grave, omnipresente y de muy difícil erradicación" (Echeburúa & Redondo, 2010,p.16)

Lo cierto es que la producción de estudios e investigaciones desde el Trabajo social son muy escasas o pasan desapercibidas, como dice Marco y Tomás en cuanto a las dificultades de investigación por parte de los trabajadores sociales:

Otro de los problemas señalados por los autores (Kisnerman.1987:13;Miranda.1997:65)-y que se ha constatado ya en análisis anteriores, se localiza en el hecho de que el Trabajador Social encuentra dificultades en el ejercicio de la investigación debido a la presión asistencial del trabajo de campo que agota las posibilidades horarias de los profesionales. El desconocimiento de la importancia y necesidad de la investigación en Trabajo Social es indicado como otras de las razones.(Miranda Aranda, y otros. 2013.Pág.237)

Como se verá más adelante, pueden ser múltiples los factores que dificultan no solo el campo de la investigación por parte del trabajo social, también a la hora de prestar la atención adecuada en las intervenciones al menos desde el marco de la atención primaria en los centros de servicios sociales comarcales como por ejemplo: la crisis económica actual supone un mayor incremento de la demanda de ayudas en necesidades básicas, es decir,

mayor número de usuarios y sin embargo se mantiene o incluso se reduce el número de profesionales, colapsando o retrasando la capacidad de respuesta.

Como indica el informe sobre el estado de la cuestión comentado anteriormente, hace referencia a las intervenciones diciendo: "la naturaleza misma de la violencia y los múltiples sectores desde donde se aborda impiden hablar de homogeneidad. Existe una multiplicidad de intervenciones y medidas de alcance y eficacia desiguales, pero sobre todo difíciles de valorar, al no existir evaluaciones suficientes". (Delegación del Gobierno para la Violencia de Género, 2013.p.8)

Durante la búsqueda de textos, teorías o artículos sobre estudios realizados en lo referente a la violencia de género, se constata que la mayoría de los estudios provienen del campo de la salud, psicología, sociología y justicia, bien pocos se encuentran sobre o desde el trabajo social, dato que resulta de entrada curioso dado que el hecho de que son los trabajadores/as sociales pertenecientes, al menos a los servicios sociales, los que constantemente intervienen en todos los casos que se pueden detectar, tanto de forma directa como indirecta, siendo además, como se podrá comprobar en el análisis de los datos, los que se hacen presentes antes, durante y después de todo un proceso de acompañamiento a las víctimas.

En la web del Instituto Aragonés de la Mujer³ (a partir de ahora IAM) se encuentra en el apartado de áreas genéricas y documentación técnica el documento técnico nº 3 titulado Perspectivas Psicológicas de la Violencia de Género, el documento pretende compartir las reflexiones, la práctica profesional, lo aprendido como aportación a la comprensión y a mejorar el apoyo o ayuda para las mujeres que sufren maltrato. En este documento se aborda la violencia ejercida sobre la mujer en la relación de pareja, por lo que es un documento clave para el análisis de este caso. Establece que abordar la

³ web del Instituto Aragonés de la Mujer:

<http://www.aragon.es/DepartamentosOrganismosPublicos/Organismos/InstitutoAragonésMujer/ÁreasTematicas/IAM>

violencia ejercida sobre la mujer en la relación de pareja se usan distintos términos que incluyen el de violencia de género.

Al margen de la problemática ya comentada con anterioridad como la falta de unidad en este tema, el documento hace referencia a la dificultad que los profesionales tienen en ocasiones a la hora de diferenciar entre una relación de violencia o si se trata de una relación con violencia y sigue: "Desde un punto de vista psicológico sí se observan diferencias, tanto en la dinámica como en la caracterización del proceso" (Andrés, Gaspar, Jimeno y Boira. 2011.p.5)

Relaciones DE violencia	Relaciones CON violencia
<ul style="list-style-type: none">• Inicio temprano de la relación desigual.• Se trata de una dinámica estable de larga duración. La violencia forma parte de la relación.• Sumisión por parte de la mujer como reacción.	<ul style="list-style-type: none">• Inicio aleatorio y situacional.• Asociado a situaciones de estrés y conflicto vital (separación, pérdida de trabajo, infidelidades, hijos, etc...)• Reacción aleatoria por parte de la mujer(sumisión, confrontación, uso de la violencia).

Ilustración 2. Relaciones de Violencia, Relaciones con Violencia (Andrés Lavilla, Gaspar Cabrero, Jimeno Aranda, & Boira Sarto, 2011.p.6)

Uno de los aspectos diferenciadores al observar el cuadro es el factor tiempo. En la guía de intervención (PIF), cuando hace referencia a la tipología de la violencia comenta: "La violencia suele comenzar con conductas de abuso psicológico y control social que la mujer no percibe por ser muy sutiles y por tener un trasfondo amoroso, como los celos..., recriminar el contacto con determinadas amistades..., saber siempre qué hace cuando está fuera de casa... Estas conductas restrictivas y controladoras van minando (se entiende

que con el tiempo) la propia capacidad y autonomía de las mujeres" (Mesa, Franco y García. 2013.p.14-15).

Como se puede observar en la siguiente cuadro (ilustración 3), se trata de imponer el poder y el control sobre la otra persona a través de un abuso que inicialmente puede resultar sutil, aparentemente sin importancia pero que con el tiempo se irán produciendo de forma mucho más violenta y sus efectos dejarán una notable marca incapacitatoria o secuelas en las personas que lo sufren, dice Sanz Ramón: " las relaciones de poder y la reproducción de roles se plasman en las relaciones entre hombres y mujeres, y más en concreto en las relaciones de pareja donde el mal trato social hacia las mujeres se manifiesta, se hace visible y se autoriza, con la complicidad del silencio". (Sanz, 2004.p.3).

El documento nº3 Perspectivas psicológicas de la violencia de género hace referencia a la dinámica de este tipo de violencia incidiendo sobre la importancia que tiene el proceso de naturalización que se produce y por lo tanto de invisibilización mencionando la reseña de Romero en la que expresa que: "La habituación y naturalización de los primeros incidentes violentos impide a las mujeres, detectar la violencia que están padeciendo y por tanto, poder abandonar la relación. Por otro lado, expone a la mujer, sin tener conciencia de ello, a graves secuelas sobre su salud física y psicológica". (Andrés, Gaspar, Jimeno y Boira. 2011.p.14)

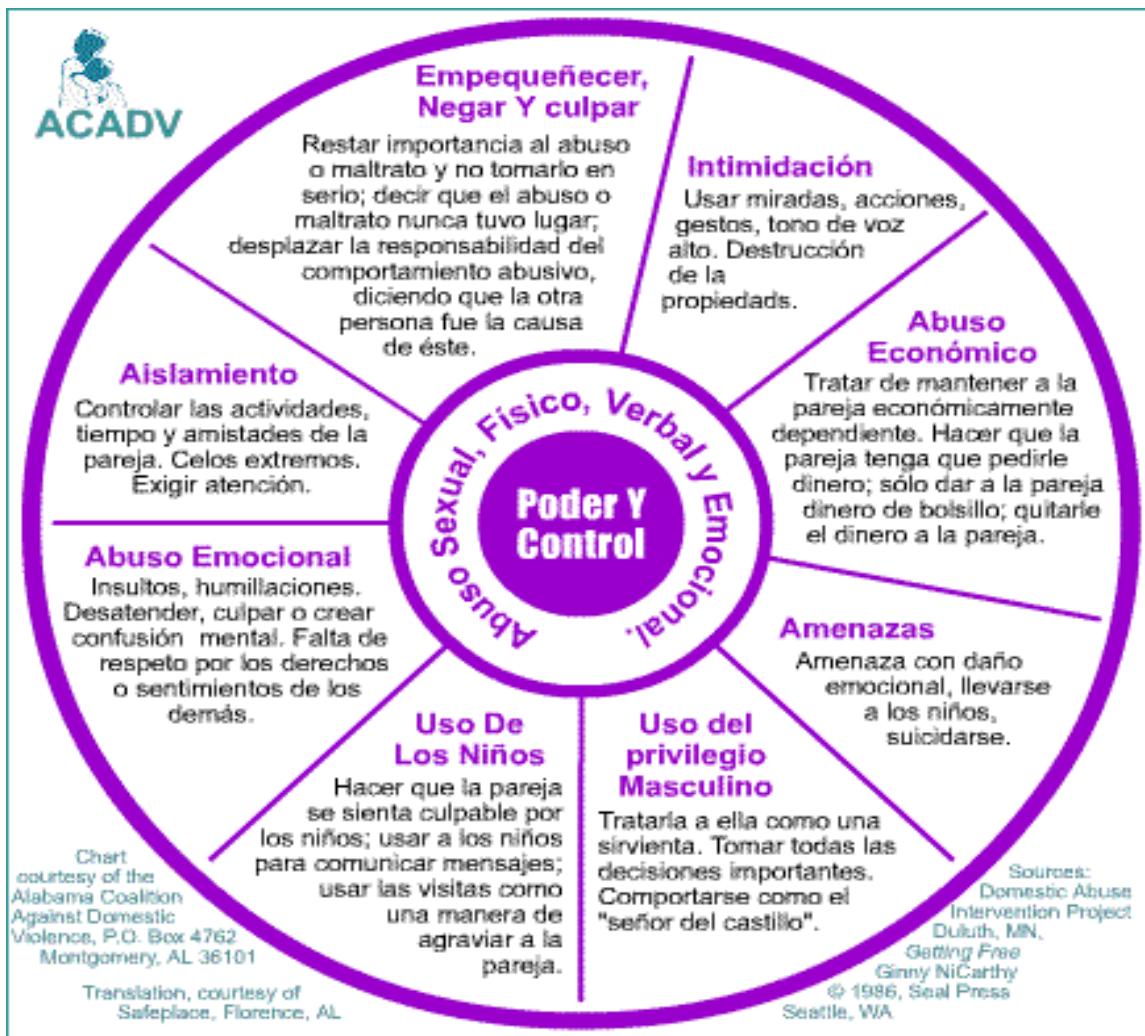


Ilustración3.Coalición de Alabama Contra la Violencia Doméstica.
<http://www.acadv.org/about.html>

Este cuadro está extraído de la web de la Coalición de Alabama Contra la Violencia Doméstica, es una organización sin fines de lucro dedicada a trabajar por una sociedad pacífica donde la violencia doméstica no exista.⁴ En realidad se trata, como me aporta el profesor Boira, de la rueda del poder y control del Duluth Model⁵ , posiblemente el programa más importante de intervención con agresores.

⁴ La coalición fue creada en 1978 como una red de centros de acogida para mujeres maltratadas y sus hijos. Las organizaciones y personas preocupadas por el problema. <http://www.acadv.org/about.html>

⁵ Rueda del poder y control: Home of the Duluth Model: <http://www.theduluthmodel.org/>
Para visualizar la rueda original:
http://www.newhopeforwomen.org/documents/wheel_both.pdf

A la hora de comprender algunos comportamientos o reacciones de las mujeres víctimas de violencia de pareja, resulta a veces difícil de comprender los motivos por los cuales una mujer tiene dificultad para reconocer su situación como también puede resultar incomprendible el haber mantenido esa relación que tanto daño le está causando y más si ha sido durante mucho tiempo. Como se señala en el documento de Andrés, Gaspar, Jimeno y Boira (2011), la permanencia de la relación se asocia a un efecto de la experiencia traumática en la que se encuentra, produciendo entre otros, un estado de indefensión, debilitando la autoestima de la víctima y su capacidad de afrontamiento y resolución del problema.

La teoría del ciclo de la violencia formulada por la antropóloga Leonor Walker en su libro Las mujeres maltratadas (1979), utilizada en todas las guías profesionales o de información sobre este tema como también recogida y expuesta en el anexo IV de este trabajo, habla de tres fases.

Primera fase. Acumulación de Tensión: la tensión es el incremento de los conflictos en la pareja. El agresor se vuelve más susceptible, responde con más agresividad y hostilidad aunque no lo demuestra con violencia física pero en todo momento encuentra motivos de conflictos en cualquier situación. La mujer trata de calmar la situación y evita hacer aquello que cree que disgusta a su pareja, pensando que podrá evitar un futuro conflicto. La tensión va aumentando y la irritabilidad del agresor como una red también sin motivo comprensible para la víctima. Esta fase se puede dilatar durante varios años, la víctima experimenta agresiones de tipo psicológico, verbal, no verbal, comportamientos violentos como rotura de objetos, golpes, portazos, etc.., la reacción de la mujer suele ser de comprensión y no confrontación en un intento de evitar el conflicto. El agresor culpabiliza de todo a la mujer y ésta aunque pueda tener algo de control, adopta una actitud pasiva o sumisa llegando a dudar o a culpabilizarse de todo lo que ocurre.

Segunda fase. Estallido de la Explosión o Explosión Violenta: Es el resultado de la tensión acumulada en la primera fase. Se pierde toda forma de

comunicación y entendimiento, y la violencia, finalmente, explota dando lugar a la agresión. Aparecen las agresiones verbales, psicológicas, físicas, etc. Un dato importante es el que en esta fase se suelen producir las denuncias, solicitud de ayuda o hacer pública su situación.

Tercera fase. Luna de Miel: la tensión y la violencia desaparecen, el agresor se muestra muy arrepentido por lo que ha hecho, pide disculpas a la víctima y la colma de promesas de cambio, promete que será capaz de controlarse y de realizar todo lo que sea necesario, incluso ponerse en manos de un profesional. Se le denomina Luna de miel porque el agresor vuelve a ser cariñoso y amable como al principio de la relación. A menudo, la víctima le concede otra oportunidad creyendo firmemente en sus promesas. Esta fase dificulta que la víctima ponga fin a esa relación porque, incluso sabiendo que las agresiones pueden repetirse, en este momento ve la mejor cara de su agresor y alimenta la esperanza de que podrá hacerle cambiar.

Esta última etapa puede dar a entender que da fin a un período de sufrimiento por parte de la mujer. Todo lo contrario, tras esta fase se iniciará una vez más la de acumulación que dará nuevamente paso a la de explosión, repitiéndose varias veces de forma lenta, la última fase se irá reduciendo en el tiempo produciéndose cada vez unas agresiones más violentas e incluso la fase de arrepentimiento pudiese llegar a desaparecer.

4.3 El Trabajo Social con Mujeres Víctimas de Violencia de Género, Intervención Individual.

Para ayudar a la comprensión de este trabajo, es importante tener en cuenta el entorno social y cultural en el que nos encontramos y también el de la procedencia de un número cada vez mayor de población inmigrante que se encuentra en nuestro país.

En nuestra cultura el sexo sigue siendo determinante, por desgracia, aunque se han conseguido avances tanto en la igualdad como en los derechos

de las mujeres respecto al hombre. Las personas nacidas mujer, no reciben la misma socialización que las nacidas hombre, esto determina que las personas de distinto género se comportan y reaccionan de manera diferente, también las creencias y los valores que se potencian en el proceso de socialización, suelen ser distintos entre hombres y mujeres, considerados por una mayoría como correctos.

Aunque existen algunos valores universales como la honestidad, la responsabilidad, el respeto, la paz, etc., dependiendo de cada sociedad o cultura, se establecen otros diferenciales en función del sexo o el género como por ejemplo: la idea o valor social del papel que tiene la mujer como responsable de mantener a la familia unida o del cuidado y crianza de los hijos e hijas.

Teniendo en cuenta lo visto hasta el momento en el apartado anterior, como la diversidad de la población con la que los servicios sociales y otras instituciones tienen que dar respuesta ante los casos de violencia de género que se detectan directa o indirectamente, se puede ir valorando la dificultad que puede entrañar la intervención en este campo.

Otro aspecto importante y que desde el Trabajo Social también se tiene en cuenta es la interacción entre lo individual y lo social distinguiendo tres aspectos: los macrosociales, microsociales y psicosociales, como cuenta Millán(2004), los primeros son de amplio alcance encontrándose en el conjunto de la sociedad como pueden ser las creencias y valores culturales, los segundos hacen referencia al entorno más inmediato como por ejemplo: los problemas económicos, el desempleo o cualquier tipo de dependencia sea física o psíquica, etc., y por último todo lo relacionado con lo que la persona dispone o ha adquirido, habilidades sociales, actitudes, valores, etc., que le ayudan a interactuar con los demás y resolver los conflictos o problemas que se les plantean. (Ruiz y Blanco, 2004).

Hoy día el trabajo que desempeñan los/las trabajadores/as sociales en los servicios sociales, en especial los que se encuentran en atención primaria,

adquiere un valor especial en cuanto al servicio que deben prestar en casos de violencia de género. El servicio de atención primaria cuenta organizativamente de unas funciones concretas reguladas por la Ley 5/2009 de 30 de junio de Servicios Sociales de Aragón. Como se podrá observar más adelante en el apartado referido a los Servicios Sociales, queda patente la importancia y relevancia de dicho servicio para la sociedad que va más allá de la simple gestión de recursos y ayudas económicas o materiales.

En este trabajo se pretende plantear ir más allá de las prestaciones y ayudas de las que puede disponer una víctima de violencia de género o familiar como pueden ser casas de acogida, prestaciones económicas, etc., que si bien son importantes y deben ser comunicadas e informadas a las víctimas son poco relevantes para el objeto de este trabajo por lo que nos centraremos en este apartado en el rol, la práctica y las técnicas que el trabajo social dispone para poder realizar una buena intervención.

Hablando sobre el papel del Trabajo Social, Marco y Boira hacen referencia a un texto de Miranda y dicen:

El papel del trabajador social se establece a través del conjunto de comportamientos y conocimientos con los que actúa respondiendo a las expectativas de otros y/o las suyas propias con lo que la construcción de roles no se produce aisladamente sino en relación. Los roles se construyen a partir de las relaciones sociales y bajo la influencia de variables organizacionales y del entorno... En este sentido, el Trabajo Social es dinámico y debe permitir la redefinición de sus elementos constitutivos (Miranda, y otros, 2013.p.187)

El párrafo de Marco y Boira es esclarecedor y a su vez nos introduce en un complejo debate sobre la definición del Trabajo Social que, si bien no es este el objeto de este trabajo, un breve comentario puede aportar un mayor entendimiento de aspectos asociados al tema de estudio, a la vez dar alguna respuesta sobre algunas cuestiones de las que ya se han ido comentando en

distintos apartados del trabajo como por ejemplo: los pocos estudios realizados por parte del Trabajo Social sobre la violencia de género, la tendencia a identificar a los/las trabajadores/as sociales como meros proveedores de recursos, prestaciones o ayudas económicas, etc., son consecuencias de la relación establecida en un momento ya pasado sobre todo en nuestro país, siendo a partir de la transición democrática cuando el Trabajo Social toma un impulso como profesión. Como dicen estos autores: "elementos como la formación académica, el bagaje de la historia personal y colectiva, las políticas sociales existentes y la práctica realizada..., permiten asumir unos determinados roles profesionales que no son estáticos, sino dinámicos y en constante evolución" (Miranda, y otros, 2013.p.187)

Existen otros motivos que identifican la dificultad en cuanto a la definición del Trabajo Social como, aquellos elementos que han limitado el desarrollo profesional y las posibilidades de intervención del Trabajo Social, cuestión que en la actualidad parece haber dado un giro sobre todo gracias al esfuerzo de muchos profesionales que han mantenido una actitud de actualización y mejora constante, a la universidad en su labor de investigar y mejorar los saberes teóricos necesarios para la formación de los nuevos profesionales y a la vez proporcionar una visión y un conocimiento más amplio sobre los orígenes de esta profesión, como recogen una vez más Marco y Boira (2013) haciendo referencia a Miranda que dice: "La complejidad del momento histórico y la escasa mirada de los orígenes de la profesión en otros países forja una identidad profesional cuestionable en algunos elementos que en su día se consideraron la base del Trabajo Social en nuestro país" (p.187).

Entroncando lo expuesto con el título de este apartado y antes de incluir algunas características y técnicas utilizadas para la intervención con mujeres víctimas de violencia de género es, a mi parecer, importante dejar una definición sobre el objeto del Trabajo Social, los ámbitos y enfoques de la intervención, con el objetivo de comprender mejor aún, el papel del Trabajo Social con las mujeres víctimas de violencia de género.

Sobre el objeto del Trabajo Social, (Miranda, 2013) propone la definición de Gaitán y Zamanillo (1991), y dice:

El objeto del Trabajo Social está compuesto por todos los fenómenos relacionados con el malestar psicosocial de los individuos, ordenados según su génesis y su vivencia.

- Segundo su génesis. La estructura de los problemas sociales de los individuos que dan lugar a situaciones de pobreza, privaciones morales, sociales y culturales, dependencia y cualesquiera otras que bloquean su autonomía.
- Segundo su vivencia. Padecimiento del malestar que provoca perturbaciones en sus distintas esferas de relación social, familiar, laboral y comunitaria.

Esta definición creo que fue y sigue siendo una buena aportación. El malestar psicosocial es el concepto clave atendiendo a los factores individuales y a las dimensiones sociales, cuestión que como hemos visto estaba entre las preocupaciones teóricas de las pioneras y que los interaccionistas les ayudaron a resolver. (Miranda, y otros, 2013.p.31)

Esta definición pone de manifiesto que el objeto del Trabajo Social va más allá de la mera gestión de recursos o prestaciones a las personas con necesidad. Puede quedar más claro si cabe al plantear las formas de intervención complementarias entre sí: la intervención directa cuyas actividades se dirigen al contacto personal entre el profesional y la persona, familia o grupo con necesidad y por otra parte la intervención indirecta que incorpora actividades de estudio, análisis, diagnóstico, sistematización, planificación, evaluación, coordinación y supervisión. Estos aspectos adquieren una mayor relevancia si además se tiene en cuenta a los ámbitos a los que están dirigidos y que son de carácter universal, por estar dirigidos a toda la población en general en situación de necesidad. Por último plasmar los diferentes enfoques que se dan en la intervención que pueden ser: de carácter asistencial, preventivo, promocional, educativo, de mediación, de planificación

y evaluación, análisis de procesos sociales, gerencia y administración e investigación y docencia entre otros. (Marco y Boira, 2013)

El trabajo con mujeres víctimas de violencia de género podríamos ubicarlo en varios niveles de intervención en función de las características de cada caso o situación. Estos niveles pueden ser: de prevención, a través de proporcionar información utilizando diferentes medios como campañas de información, asesoramiento personalizado, actos, ponencias, etc.; nivel asistencial, proveerla de toda la ayuda psicosocial posible, intervención en crisis o también de urgencia, que requiere poder dar una respuesta rápida para evitar daños importantes como también posibilitar la reorganización de la situación o evitar retrocesos o estancamientos. Hacer desde estas líneas una mención a los diferentes Modelos de Intervención de Trabajo Social que se estudian en la carrera de Trabajo Social.

4.4 La Relación de Ayuda.

El tema central del trabajo se orienta a la importancia e incidencia que la relación y el vínculo entre el profesional y la persona en situación de necesidad. Por lo que dicha relación, podría tener un carácter diferencial a otros tipos de casos o necesidades.

Dice Madrid Soriano: "La relación de ayuda es una forma específica de comunicación interpersonal..., la relación de ayuda, en su núcleo más elemental, la hemos definido como un encuentro entre dos personas: una que necesita ayuda y otra que quiere ayudarle". (Madrid, 2005.p.94)

Si hablamos de ayuda profesional seguramente hablaremos de un tipo de relación especial y más si se trata de asistir y ayudar a una persona que está pasando quizás desde hace mucho tiempo por una situación de violencia y maltrato con todo lo que puede suponer o afectar a su salud física, emocional y psicológica, con repercusiones también en lo laboral y social.

En la guía de Intervención Familiar en Unidades Familiares en las que se produce Violencia de Género del Gobierno de Aragón (a partir de ahora PIF) que dispone el Servicio Social del caso que se estudia, dice en su apartado sobre la entrevista ante la sospecha de violencia de género en el ámbito familiar:

La actitud que tomen los/las profesionales en los primeros encuentros con la mujer víctima de violencia de género puede marcar la relación profesional posterior y la vinculación con el Centro de servicios Sociales en general. Debemos ser conscientes de que aun cuando en los primeros contactos/encuentros no signifiquen la consecución de los objetivos planteados, representarán para la mujer un apoyo al que, seguramente, acudirá en caso de necesidad. La empatía y el acercamiento a la mujer sin reparos ni juicios previos son fundamentales para favorecer la comunicación. (Mesa, Franco, y García, 2013.p.29).

A partir de aquí podemos suponer que la habilidad y competencia técnica para establecer la relación que los/las profesionales deben crear desde los primeros encuentros es fundamental, pero a su vez sugiere plantearse algunos aspectos que pueden influir a tener en cuenta. En primer lugar ser conscientes de las dificultades que entraña la intervención con personas que llevan mucho tiempo sufriendo el maltrato, por otro lado debemos partir de que los profesionales también son personas y pueden en algunos momentos encontrarse con distintas circunstancias que puedan dificultar el abordaje de un caso de estas características y por último todo lo relativo a la institución, políticas, relación y coordinación con otros profesionales.

En este espacio, además de comentar las técnicas como la entrevista, el diagnóstico, etc..., conocimientos que se presume que todo trabajador social ha adquirido en su período de formación, pretende recoger teorías, conocimientos o habilidades relacionadas con la actitud y la mirada, asociadas a la relación de ayuda que puedan facilitar la comprensión del ser humano en circunstancias o situaciones complejas, buscando aquellas que afectan a la relación y en consecuencia, favorecer o dificultar la resolución del problema, todo ello sin menosprecio del valor e importancia que las técnicas tienen, como dice

Rodríguez Valladolid: "Es necesario explicar que la relación de ayuda y las técnicas de intervención social no son entidades independientes, puesto que la relación de ayuda como las técnicas forman parte de la globalidad..., por lo tanto no es posible asignar mayor o menor importancia a cada una de ellas". (Rodríguez, 2010.p.38)

La instrumentalización de estas técnicas se irá describiendo a través de estas líneas, pero volviendo a la relación de ayuda y vínculo profesional, la ayuda personal, cara a cara, se realiza con personas que padecen una situación problema intentando proporcionarle el apoyo necesario y los recursos que permita superar e incluso salir reforzada de su situación. Partiendo y recordando una vez más, que las personas víctimas de violencia, sean del género que sean, suelen llevar mucho tiempo sufriéndola hasta que deciden denunciarlo, comunicarlo, reconocerlo e iniciarse un proceso de toma de decisiones respecto de su situación (ver anexo IV: de GV3 a GV9 inclusive). Un estudio realizado por MacCauley (1999) mostró que del 86% de mujeres maltratadas que habían sido atendidas en los centros de salud, sólo una de cada tres lo había comentado con el personal sanitario (Blanco, 2004.p.115)

Dice Rodríguez (2010):

En la rama de la psicología o del trabajo social, la relación de ayuda es el pilar en donde se sustenta la intervención posterior, porque el fortalecer la relación de ayuda debe formar parte de cualquier intervención y debe ser la base para ir consiguiendo otros objetivos posteriores (p.36).

Hablamos pues de fortalecer la relación de ayuda y para ello se deduce que inicialmente, se ha tenido que establecer uno o varios contactos previos que a través, ahora sí, de la utilización de diversas técnicas utilizadas en la entrevista como son: la empatía, la escucha activa, no prejuzgar, control de las contratransferencias, respeto a los tiempos y decisiones de la persona afectada, claridad en la información, muestra de confianza, establecimiento de límites, apoyo incondicional, etc., se convierta en un elemento esencial durante

todo el proceso y establecer el contexto adecuado para la intervención de manera eficaz.

Con todo esto podría pensarse que, el hecho de conseguir establecer una buena relación entre el profesional y la víctima sería suficiente para la consecución de los objetivos y la solución del caso y al parecer no es así:

... una óptima relación de ayuda no sirve para la completa solución del caso, en muchas ocasiones es preciso contar con la ayuda de otros elementos, actitudes del usuario, contexto institucional, ambiente del ayudado o variables estructurales, que sin ellos la relación adecuada establecida no resuelve por sí misma las necesidades globales del usuario.(Rodríguez, 2010.p.38).

Un aspecto que parece fundamental en toda relación de ayuda es establecer la ubicación en la que se coloca el profesional, en este caso el/la trabajador/a social con respecto a la persona que ayuda. Inicialmente se parte de una relación, podríamos decir asimétrica, donde el propio estatus y el rol del profesional adquiere una situación de superioridad y poder con respecto a la persona que ayuda corriendo el peligro de convertir el vínculo en una relación de dependencia en cuyo caso dificultaría aún más el proceso de resolución del problema. Como dice Rodríguez (2010):

..., además de procurar que la relación de ayuda sea la adecuada..., la relevancia que adquiere la motivación continua al usuario hacia el cambio..., por lo que nuestra estrategia de intervención esencialmente debe ir encaminada a que sienta la necesidad de cambio. Y siempre considerando que en un inicio es imprescindible nuestra participación en esta relación asimétrica..., Por lo que la relación de ayuda no la podemos considerar como un marco metodológico, ni como una directriz simplista, sino que en sí misma es el tratamiento, que junto con otras actividades y aplicación de recursos conformarán el plan de intervención. (p.39).

Que la relación de ayuda es más compleja de lo que inicialmente se podría pensar es una evidencia, además de las dificultades con las que el profesional se puede encontrar, no sólo con el ayudado, también con el contexto y estructura de la propia institución u otras variables como se comentaba

anteriormente, obligan de alguna forma a mantener un esfuerzo junto a una implicación muy activa y a la vez bien gestionada a lo largo de todo el proceso.

En esta gestión del proceso, es preciso señalar que tan importante es conseguir poder establecer la relación y el vínculo adecuado como, una vez establecida la relación como la puesta en marcha de la intervención, promover la desvinculación con la persona en crisis en la medida en la que ésta va consiguiendo un empoderamiento personal, una autonomía propia, siendo este uno de los principales objetivos que todo profesional debe marcarse, como dice Rodríguez (2010): "La relación de ayuda es un obstáculo para el crecimiento del usuario si genera dependencia" (p.42).

Por último, volver a insistir sobre lo hasta ahora visto, la importancia del estudio e investigación que desde el Trabajo Social se puede realizar sobre la violencia en general. La relación de ayuda, determinante en cuanto a la posibilidad de lograr los objetivos para la solución de los problemas derivados de la violencia de género y toda la complejidad que conlleva.

4.5 Servicios Sociales

4.5.1 Los Servicios sociales Generales y Especializados

Los Servicios Sociales Generales, son el primer nivel del Sistema Público de Servicios sociales, proporcionan una atención facilitadora, dando acceso a los recursos de los sistemas de bienestar social, impulsando la inclusión social y promoviendo la cooperación y la solidaridad social en un determinado territorio.

Los Servicios sociales Especializados, se ocupan de situaciones y necesidades que requieren de una especialización y de una intervención de especial intensidad o dificultad.

Los Centros de servicios Sociales, son estructuras administrativas y técnicas de los Servicios Sociales Generales, dotados de un equipo multidisciplinar e interdisciplinar.

El Catálogo de Servicios Sociales Generales, contiene entre otras prestaciones de servicios el Servicio de Intervención Familiar, que se encarga de la intervención técnica destinada a orientar, asesorar, dando apoyo a la familia o unidad de convivencia o a alguno de sus miembros, cuando existan situaciones de crisis, riesgo o vulnerabilidad.

La atribución de estas funciones a los Servicios Sociales Generales a través de sus equipos multidisciplinares, componen el espacio organizado y técnico para la intervención familiar o unidades familiares en las que se produce violencia de género.

El Art. 15 de la Ley 5/2009, de 30 de junio de Servicios sociales de Aragón, atribuye a los Centros de Servicios Sociales entre sus funciones las siguientes:

- La prevención y detección de las situaciones de necesidad personal, familiar y comunitaria.
- Información, orientación, valoración, diagnóstico y asesoramiento.
- Realización de las actuaciones preventivas, tratamiento social e intervenciones necesarias en situaciones de necesidad social y su evaluación.
- Intervención en los núcleos familiares o de convivencia en situación de riesgo social, especialmente si hay menores.
- Atención, información y asesoramiento sobre los recursos existentes a las mujeres víctimas de violencia.
- Atención permanente de urgencias sociales.
- Coordinación con los servicios sociales especializados, con los equipos profesionales de los demás sistemas de bienestar social y con el conjunto de las entidades que actúan en el ámbito de los servicios sociales.

En España, las leyes estatales específicas de referencia son la Ley 27/2003 de 31 de julio, reguladora de la Orden de protección de las víctimas de la violencia doméstica así como la Ley Orgánica 1/2004 de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.

En el ámbito autonómico de Aragón, la Violencia de Género como uno de los ámbitos de intervención del Sistema de Servicios Sociales, queda recogido tanto en la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género (Arts. 17,18 y 19).

En la Ley 4/2007, de 22 de marzo de Prevención y Protección Integral de las Mujeres Víctimas de Violencia de Género en Aragón, define por violencia ejercida contra las mujeres, todo acto o agresión contra ellas, motivado por la pertenencia a dicho sexo de las víctimas que tenga o pueda tener como consecuencia un daño físico, psicológico, así como las agresiones a su libertad e indemnidad sexuales, incluida la amenaza de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de libertad, que se realicen al amparo de una situación de debilidad, dependencia o proximidad física, psicológica, familiar, laboral u económica de la víctima frente a su agresor.

Es comprensible deducir en base a lo mencionado anteriormente, de la existencia de una legislación que intenta dar respuesta y soluciones a este drama social, que no finaliza aquí y, que es necesario seguir avanzando en todas las medidas que sean necesarias hasta lograr superar esta lacra humana como es la violencia en general que perdura desde tiempos antiguos.

En la presentación del Programa de Intervención familiar con unidades familiares en las que se produce Violencia de Género del Gobierno de Aragón refleja que dicha guía carece de sentido si no se establece una implicación y compromiso de los profesionales a la hora de descubrir la singularidad de cada caso así como el construir junto con la mujer y sus hijos e hijas, alternativas y opciones que permitan la construcción de un nuevo marco de convivencia familiar.

Otro dato importante para la comprensión del estudio es conocer los Principios Rectores del Sistema Público de Servicios Sociales que son fundamentales, a la hora de comprender el lugar y el por qué se presta desde una Comarca el servicio de atención a víctimas de violencia de género, familiar o pareja aunque, en este caso, no se identifica la Comarca por cuestiones de protección de datos. El tema es bastante amplio dado que el proceso ha sido muy largo, se inició en el año 1983, con la asunción de competencias por parte de las comunidades autónomas, por lo tanto hace más de treinta años y para este caso no es necesario extenderse mucho más salvo, nombrar algunos de los aspectos más relevantes. A partir de esta fecha, se produce un desarrollo de legislativo que finalizará con un reparto de competencias y responsabilidad pública en materia de Servicios Sociales que va desde la Administración Central, pasando por la Autonómica y llegando a la Local, inicialmente Ayuntamientos y más adelante a las Comarcas. La Ley 7/85 de 2 de abril Reguladora de las Bases de Régimen Local en su artículo 25.2 la competencia municipal para los municipios con más de 20.000 habitantes. Se concreta bien en este párrafo de García, del Olmo y Gaspar:

Es a partir de entonces, con el desarrollo de competencias, con la concurrencia del desarrollo de la competencia municipal y el impulso político autonómico, cuando se va configurando los nuevos Servicios Sociales, cuyo elemento más diferenciador y característico son los Servicios sociales comunitarios, de carácter territorial, polivalente, primario y universal, que se van a desarrollar mediante la colaboración entre las administraciones locales y autonómicas. Esta dinámica alcanza un impulso fundamental con la aprobación del Plan Concertado para las Prestaciones Básicas de Servicios Sociales en 1988..., para establecer en todo el territorio nacional, salvo los territorios forales, una red pública municipal de Servicios sociales comunitarios o de atención primaria. (Miranda, y otros, 2013.p.106)

Esta red pública, como comentan también los autores anteriores, a partir de aquí se puede hablar de Sistema de Servicios Sociales cuya finalidad es la de asegurar a las personas el derecho a vivir con dignidad en todas las etapas de la vida. Por lo que también es importante, al menos ser nombrados, los Principios Rectores del Sistema Público de Servicios Sociales señalando los siguientes: responsabilidad pública, descentralización, universalidad, igualdad, globalidad, normalización, coordinación, prevención y dimensión comunitaria, calidad y viabilidad.

4.5.2 Procedimiento de Coordinación Comarcal para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra la Mujer.

En los anexos de la programación del Servicio Social al que pertenece el estudio del caso de este trabajo se establece el procedimiento que da nombre al título de este apartado. En su introducción hace referencia a las distintas leyes estatales y autonómicas de referencia sobre la violencia de género hacia la mujer ya mencionadas en otros apartados. De la Ley 4/2007 de 22 de marzo, de Prevención y Protección Integral a las Mujeres Víctimas de Violencia de Aragón, en su disposición adicional primera, se deriva la formalización de acuerdos interinstitucionales de colaboración entre las diferentes administraciones públicas y entidades con competencias objeto de esta ley, con el fin de conseguir una asistencia integral y coordinada de las mujeres víctimas de violencia en los ámbitos correspondientes, concretándose en el Protocolo de coordinación Interinstitucional para la Prevención de la Violencia de Género y atención a las Víctimas en Aragón, suscrito en diciembre de 2008.

Como consecuencia de lo expuesto anteriormente, se produce por iniciativa del Instituto Aragonés de la Mujer, se inicia un proceso de dinamización orientado al desarrollo de este protocolo a través de la constitución en cada comarca de Mesas Técnicas para el establecimiento del mismo. A través de diversas reuniones realizadas durante un periodo de tiempo de un año, entre diversos profesionales pertenecientes a diferentes administraciones y entidades competentes que se mencionan a continuación: IAM, Sistema Judicial, Sistema

Sanitario, Sistema Educativo, Cuerpos y fuerzas de seguridad (Guardia Civil y Policía Local) y Sistema de Servicios Sociales. A través de las mencionadas reuniones se fueron desarrollando los procedimientos de actuación y coordinación en los casos de violencia contra las mujeres cuando se presenta un caso en cada una de las instituciones competentes.

En el documento se muestran los diferentes protocolos y procedimientos así como la coordinación entre las distintas instituciones. Por evitar proporcionar datos identificativos como el elevado número de gráficos se plantea una breve síntesis explicativa de los mismos de forma resumida y concretada en lo que afecta a los Servicios Sociales. Se diferencia entre situación ordinaria o de urgencia, esta diferenciación es importante ya que en función de la misma se activan unos recursos u otros. Destacar que en las valoradas de urgencia, el juzgado entra en acción obligatoriamente. También se contemplan las vías de detección que, a mi parecer es uno de los aspectos más importantes, puede ser directa o indirecta.

La detección directa se produce por demanda de la propia mujer o por la función proactiva por parte de los profesionales de los Servicios Sociales. Esta vía de detección, supone una implicación importante en cuanto a lo que se refiere al papel de los trabajadores/as sociales, sobre todo a los profesionales de Atención Primaria o Servicio de Información y Orientación por varias razones. Uno de los motivos es que estos profesionales se configuran como los de referencia para la víctima creándose un vínculo que junto a la relación de ayuda comentada anteriormente, se conviertan en el apoyo necesario durante todo el proceso, sobre todo si hablamos de un caso ordinario que no revista urgencia. Dice la guía de intervención de Aragón al respecto:

Por ello, los/las profesionales de trabajo social, profesionales de atención del Servicio de Información y Orientación, se encuentran en una posición privilegiada para detectar posibles situaciones de violencia de género en el ámbito familiar, así como para identificar las características y/o consecuencias de esta violencia en la mujer y en sus hijos e hijas. La detección precoz de una situación de violencia de género puede

permitir prevenir secuelas negativas mediante la intervención. La observación del/la profesional y la incorporación en todas las primeras entrevistas de preguntas exploratorias de abordaje psicosocial, facilitarán la detección. La detección de la violencia de género requiere de una formación y sensibilización previa en este ámbito de la intervención social. Es imposible ver sin mirar y escuchar sin oír..., por ello, es muy importante que los profesionales de los centros de servicios sociales tengan una actitud proactiva hacia la detección de la violencia de género. (Mesa, Franco y García, 2013.p.26).

La detección indirecta se define como, la que su demanda proviene de familiares o entorno de la mujer, por derivación de otros servicios dentro del marco de los procedimientos de coordinación de las distintas instituciones participantes, u otros servicios o medidas judiciales.

Como última observación sobre los procedimientos o protocolos establecidos en cualquier caso de violencia de género, todos llevan a que la víctima pase por los servicios sociales, en algunos casos, simplemente pueden ser derivados a otros recursos o profesionales, en otros como es el caso que nos ocupa, la relación y el vínculo establecido entre el/la profesional de referencia será la clave en el proceso y resolución del problema, todo ello sin olvidar que dicha relación puede establecerse antes de la declaración de la situación de maltrato, durante y después, cuyo objetivo será conseguir para la mujer, la máxima autonomía y normalización de su situación y por tanto de su vida.

5 ANÁLISIS DEL CASO ROSA

En la descripción del caso se va a omitir o modificar información, datos que puedan dar lugar a la identificación de las personas implicadas, siendo no obstante necesario para el desarrollo del estudio disponer de la información real para la consecución de los objetivos propios del trabajo.

Los datos del análisis irán intercalados en distintas filas conforme cronológicamente va desarrollándose la intervención del caso.

Para facilitar y poder consultar o ampliar algunos de los conceptos o contenidos del análisis como de los registros de datos del caso, se establecen los siguientes códigos de referencia para consultar, en caso necesario, los anexos I, II, III.

CÓDIGO	ANEXO	FUENTE
P + nº	ANEXO I	ENTREVISTA ROSA
DC + nº	ANEXO II	DIARIO DE CAMPO
GV + nº	ANEXO III	ESTRACTO GUÍA DE INTERVENCIÓN

5.1 Diagnóstico social e histórico de la situación⁶

La persona en la que vamos a centrar nuestro trabajo es una mujer que llamaremos Rosa. Se encuentra en la franja de edad entre los treinta y cuarenta años, de origen extranjero, madre de dos hijos varones el mayor de una relación anterior. Rosa sufre maltrato físico y psicológico de su actual pareja.

Se interviene con ella por este motivo desde abril de 2003 por detección directa (demanda de ayuda a petición de ella), aunque unos meses antes había sido asistida como demandante de ayuda económica. Tampoco ha utilizado el Servicio de salud.

⁶ Diagnóstico real, modificado mínimamente, presentado por el/la trabajador/a social al Juzgado.

Presenta situación de vulnerabilidad, manifestándose en la disparidad de emociones y sentimientos así como en la toma de decisión respecto a la ruptura de su relación en base al temor de las represalias y amenazas de su pareja, miedo a las consecuencias que puedan afectar a sus hijos.

Rosa tiene información de antecedentes de violencia de género de su agresor en una relación anterior.

También expresa sentimientos hacia sí misma de culpabilidad, pena hacia su agresor, mostrándose en todo momento una enorme inseguridad y baja autoestima.

Su situación es de riesgo en base a:

- Relata episodios de violencia física, expresando que algunos de ellos ha sido presenciado por sus hijos.
- Que relata amenazas graves.
- Que existe antecedentes graves de violencia de género que la víctima no ha querido denunciar.
- Que en la actualidad no tiene red de apoyo al encontrarse fuera de su país. No tiene familiares ni amistades en la localidad donde reside ni proximidad.
- Se encuentra en una situación de vulnerabilidad.

5.2 Cronología y análisis del caso Rosa

Fecha	Registro de la intervención	Observaciones/Reflexión
05-11-2009 CS1	Primera cita inicial en la que solicita ayuda económica por deudas acumuladas. Su pareja se encuentra en paro percibiendo una prestación insuficiente para el sustento de la unidad familiar.	Trabajador/a Social 1, atención primaria, cubriendo una baja temporal. Realiza la acogida y apertura del expediente. La trabajadora social registra el estado emocional de la

Fecha	Registro de la intervención	Observaciones/Reflexión
	<p>Se plantea solicitar un IAI y una ayuda de urgencia para el pago del alquiler de la vivienda.</p> <p>Rosa se muestra muy triste y deprimida, llora constantemente.</p>	<p>usuaria. No asocia su estado a una posible detección directa de violencia de género.</p> <p>Diagnóstico inicial se basa en la necesidad económica.</p>
08-12-2009 CS2	Rosa embarazada	La situación inicial cambia en cuanto al nuevo estado de la demandante. No refleja ningún otro dato relevante.
SÍNTESIS ANÁLISIS DEL CS1 A CS8	<p>Relación con el/la trabajador/a social: La primera entrevista no ha servido para detectar de manera directa la situación de maltrato que Rosa está sufriendo, aunque si recoge el estado emocional de Rosa, tampoco refleja ninguna posible sospecha. El/la profesional está en situación de sustitución. No obstante se le atiende en su demanda de ayuda económica. A rosa le ha dado oportunidad de tomar contacto con la profesional y la institución.</p> <p>GV13: La actitud que tomen los/las profesionales en los primeros encuentros con la mujer víctima de violencia de género puede incidir en la relación tanto con el profesional como la percepción del Centro de Servicios Sociales en general.</p> <p>p.7: Tu situación de violencia ¿la llevabas sufriendo desde hace muchos años? "Si, muchos".</p> <p>P.8: El tema de acudir al trabajador social, ¿fue alguien que te asesoró?, ¿algún amigo/a?, ¿fue por tu conocimiento?.</p> <p>"Había leído muchas cartillas de violencia de género, todo lo que encontraba lo cogía y me decían que podía pedir ayuda a la Policía, a la Trabajadora Social. Y yo pensé que la mejor opción era la Trabajadora Social, porque no tenía coraje para irme directamente a la Policía, porque pensaba y me imaginaba en el cuartel de la Guardia Civil y me decía: ¡no!, mejor me voy a la trabajadora social".</p>	
17-12-2009	Entrevista conjunta con su	Tampoco aquí se hace

Fecha	Registro de la intervención	Observaciones/Reflexión
CS3	pareja. Se les comunica que no se puede solicitar el IAI y se les informa sobre la AIF. Se deriva a la trabajadora social de inmigrantes para solicitud del NIE del bebé. Se les incluye en la campaña de juguetes de Cruz Roja.	referencia a sospecha de posible violencia.
04-01-2010 CS4	Dificultades para realizar el trámite del NIE del bebé por el coste económico.	
02-02-2010 CS5	Se solicita ayuda a Cáritas.	Es un recurso rápido, valorado por un profesional. La burocracia propia de la Administración Pública es lenta en el procedimiento y en las resoluciones. No se refleja observación sobre estado de ánimo de la usuaria.
15-03-2010 CS6	Rosa solicita ayuda para trámite de DGA. Solicita ayuda de urgencia para alquiler de vivienda de los meses febrero y marzo.	Registro bastante escueto que no recoge nada más sobre la entrevista.
18-03-2010 CS7	Solicita cita y no asiste.	
19-03-2010 CS8	No asiste por enfermedad del niño y van a Calatayud al hospital. Presenta justificante.	No se requiere justificante pero Rosa lo presenta.

Fecha	Registro de la intervención	Observaciones/Reflexión
16-06-2010 CS9	<p>Derivación asesoría psicológica el 15-06-2010, su pareja le amenazó de muerte, la ha echado de casa.</p> <p>No formula denuncia, no quiere ir al cuartel.</p> <p>El 22-6-10, asiste a la consulta psicológica, ha pasado la crisis, actualmente ahora sólo maltrato psicológico, anteriormente físico.</p> <p>No vuelve a más sesiones una vez reincorporada a casa.</p>	<p>Han pasado cinco meses desde el alta en el servicio. Se puede identificar claramente la fase de agresión y normalmente se produce la decisión de contar lo que sucede. Sin embargo no consta registro de la trabajadora social ningún dato más que clarifique el estado o la situación en la que se encuentra la víctima.</p> <p>Simplemente la derivación al servicio psicológico, que se puede observar se le asiste seis días después.</p>
07-01-2011 CS10	No acude a la cita.	<p>Han pasado seis meses desde la declaración de ser víctima de violencia de género. No acude a la cita y tampoco la justifica.</p> <p>No consta registro por parte de la trabajadora social de realizar ningún tipo de gestión, tampoco de haber puesto el caso en manos del equipo. Ni consta información del servicio psicológico.</p>
04-03-2011 CS11	Ayuda abono de la luz.	<p>Han pasado dos meses desde el último contacto. No consta más información.</p>

Fecha	Registro de la intervención	Observaciones/Reflexión
15-04-2013 CS12	<p>Solicita Asesoría Jurídica. Desea separarse de su pareja, padre de su hijo pequeño.</p> <p>Su pareja juega a la ruleta y otros juegos de casino.</p> <p>Manifiesta que hace tiempo que desea hacerlo, pero no se atreve.</p> <p>Ahora parece estar más convencida.</p> <p>Se propone cita con la psicóloga y así "empoderarla" para que cuando decida marcharse esté más segura de sí misma.</p> <p>Está pensando en alquilar un apartamento en alquiler, cuando lo haga lo comunicará para ver si podemos ayudarle.</p> <p>En el mes de mayo viene su familia (extranjera) a trabajar, podría ser un buen momento para separarse porque estaría más apoyada y protegida por su familia.</p> <p>Cita psicológica el 22 de mayo a las 12 h.</p> <p>Propuesta de consultar al abogado por teléfono, qué debe hacer para marcharse de casa con sus hijos sin que ello suponga problemas posteriores para solicitar la guarda.</p>	<p>Se incorpora la trabajadora social a su puesto tras un tiempo realizando otras funciones.</p> <p>Se le asigna el caso.</p> <p>Se puede apreciar el cambio en cuanto a registro de intervención realizado y se comprueba un principio de relación diferente con respecto a entrevistas anteriores.</p> <p>A partir de aquí puede producirse un proceso de cambio, puede darse la oportunidad de que el proceso de toma de decisiones inicie su andadura.</p> <p>Por el tiempo transcurrido se puede deducir que ha vuelto a producirse un nuevo ciclo completo de violencia de género.</p> <p>Se entiende que la inversión en tiempo de atención se ha incrementado. Las características del caso requiere entre otras cosas no establecer tiempos en cuanto a la atención a las víctimas. La relación y el vínculo que se establece es vital para proporcionar la ayuda. La relación de confianza está</p>

Fecha	Registro de la intervención	Observaciones/Reflexión
		relacionada con el tipo de comunicación y a su vez con la disponibilidad del o la profesional.
SÍNTESIS ANÁLISIS DEL CS9 A CS13	<p>Relación con el/la trabajador/a social: los registros de la intervención son simplemente administrativos. CS9: se deriva a atención psicológica (se le atiende 7 días más tarde) el registro muestra carencia de implicación y actitud proactiva. Es llamativo el comentario que dice: "ha pasado la crisis, actualmente ahora sólo maltrato psicológico, anteriormente físico. No vuelve a más sesiones" Se puede constatar la carencia de vínculo y relación entre profesional y Rosa. Sin pretensión de juzgar parece carecer de experiencia.</p> <p>p.4: Vamos a retroceder en el tiempo, ¿recuerdas la primera vez que contactaste con la Trabajadora Social?</p> <p>"Creo, si no me equivoco que fue en el año 2010 cuando vine por este tema".</p> <p>Es significativo que no realice ningún comentario sobre el/la profesional, ni positivo ni negativo.</p> <p>CS12: se produce un giro en la intervención con la incorporación del profesional titular de la plaza. Se observa registro de información abundante de la entrevista en profundidad. Clara actitud proactiva. Planteamiento de acciones y objetivos a conseguir.</p> <p>p.12: ¿Te ha atendido en algún momento la Psicóloga de los Servicios Sociales Comarcales?</p> <p>"Una vez, con otra trabajadora social, cuando denuncié la primera vez, tuve una cita con la psicóloga, pero como regresé con mi expareja, ya no volví. Después, cuando acudí a la trabajadora social por el mismo tema por segunda vez, ella (se refiere a la trabajadora social incorporada) tenía todo en el expediente. Recuerdo que volví a pedir cita por los papeles de los niños,</p>	

Fecha	Registro de la intervención	Observaciones/Reflexión
	porque quería irme y no sabía cómo y, muy poquito a poco fui contándole que quería denunciar, que no sabía cómo, que tenía dudas, que tenía miedo, tenía mucho miedo y ella poquito a poco me ha hecho confiar, confiar, me ha hecho confiar muchísimo, porque yo tenía desconfianza total en mí, estaba como una planta porque mi autoestima estaba muy baja".	
21-04-2013 CS13	El abogado del IAM le comenta que no hay problema y que solicite el tema de la custodia lo antes posible.	El abogado de la asesoría jurídica del IAM, le asesora muy bien. Otro aspecto importante, dar seguridad de que las cosas se pueden hacer bien, proporciona un efecto reforzador y a la vez supone un alivio para una persona que se encuentra en situación de vulnerabilidad y baja autoestima.
25-04-2013 CS14	<p>Solicita cita urgente, ha encontrado un piso y está decidida a trasladarse con sus hijos pero no tiene dinero. Ha intentado que se lo presten pero sin éxito.</p> <p>Puede ser un buen momento, se le ve decidida.</p> <p>Solicitamos colaboración a Cáritas ya que, si se solicita tanto a la Comarca como al Ayuntamiento, va a ser mucho más lento y los trámites son más complicados.</p> <p>Cáritas acepta el caso.</p>	La implicación por parte de la profesional queda patente, aprovechar las oportunidades que pueden surgir en un momento dado y la búsqueda de los recursos apropiados y con rapidez de respuesta son factores determinantes. La implicación de otros agentes en dar respuesta, aun no siendo la solución ideal, pueden proporcionar mayor seguridad tanto a los profesionales como a las víctimas.

Fecha	Registro de la intervención	Observaciones/Reflexión
SÍNTESIS ANÁLISIS DE CS14 A CS16	<p>Relación con el/la trabajador/a social: realiza intervención indirecta. Los tiempos y las prioridades son importantes. Aunque en algunos momentos puede haber retrocesos en las decisiones de la víctima, la reacción del profesional es fundamental. No mostrarle enfado sino apoyo en sus decisiones, produce un mayor grado de confianza y seguridad.</p> <p>p.5: ¿Me gustaría que me explicases que has visto en la Trabajadora Social para que acudieses a ella? Primero, me dije simplemente, voy a la Trabajadora Social y luego hablando con ella fui cogiendo más confianza, más apoyo, más... de todo y se iba transformando muy poquito a poco en muy cercana a mí. Confianza, tenía muchísima confianza en ella. No tenía a nadie porque no contaba a mucha gente lo que me pasaba, lo escondía. Pero ella me ha dado eso para confiar en ella.</p>	
26-04-2013 CS15	<p>Llaman de Cáritas, le ha comentado los episodios que sufre de violencia de género, va a ayudarle con el alquiler de mayo y junio.</p>	<p>Respuesta casi inmediata.</p>
05-05-2013 CS16	<p>Llamo a -d- de Cáritas, hoy había quedado con él para entregarle la ayuda del alquiler. Rosa no lo ha aceptado, tiene miedo, su pareja le ha amenazado.</p> <p>Ha preguntado por la trabajadora social y la administrativa le ha dado cita para el jueves próximo.</p> <p>Yo estaba en una reunión en el Ayuntamiento.</p> <p>La llamo y dice que no puede hablar, le propongo vernos</p>	<p>Los retrocesos en estos casos están contemplados como posibilidad. Volvemos a identificar en el ciclo de la violencia estar en la fase más agresiva.</p>

Fecha	Registro de la intervención	Observaciones/Reflexión
	<p>mañana, comenta que tiene médico mañana en Zaragoza.</p> <p>Quedamos el lunes a las 9 h.</p>	
06-05-2013 CS17	<p>Está asustada, su pareja le ha amenazado con deformarle la cara, con enviarle a sicarios, con matar a su familia (se encuentra en el país de origen), ella cree que es capaz de hacerlo.</p> <p>Le propongo ir a la Guardia Civil, pedir una orden judicial de alejamiento y dispositivo, solicitar protección al IAM y pedir un piso de protección en otra provincia.</p> <p>Dice que ahora está mejor, lleva tres días intentando demostrarle que ha cambiado. Las amenazas fueron porque ella hizo las maletas.</p> <p>Le explico que él no va a cambiar, podemos ayudarle a ella a protegerla, pero ella debe arriesgarse.</p> <p>Tiene prisa ya que el niño entra en el colegio a las nueve y media. Insisto en que el dinero para pagar el alquiler del piso estará disponible por si ella se decide y conmigo puede contar cuando quiera incluso acompañarla a poner la denuncia.</p>	<p>Fase de agresividad. Los agresores manifiestan mayor violencia en sus acciones cuando perciben o reciben información de que la víctima tiene intenciones de separarse.</p> <p>La trabajadora social le da información clara sobre los pasos que puede realizar. El hecho de que renuncie no tiene molestar al profesional.</p> <p>Se puede observar el inicio una vez más de la fase de Luna de Miel.</p> <p>La trabajadora social le muestra una vez más, respeto por sus decisiones y el ofrecimiento de ayuda cuando lo necesite, dándole información sobre ayudas concretas en el caso de necesidad.</p>

Fecha	Registro de la intervención	Observaciones/Reflexión
SÍNTESIS ANÁLISIS DE CS17 A CS18	<p>Relación con el/la trabajador/a social: volver a destacar las anotaciones de la historia social, relato claro de lo que acontece en cada intervención o entrevista. La profesional siempre propone en vez de imponer, le explica con detalle los pasos a seguir. Le proporciona seguridad y a la vez Rosa le va contando con detalles sucesos de su relación. El grado de confianza en estos momentos es máximo. También destaca el hecho de cómo va dirigiendo la entrevista con el objetivo de que Rosa pueda ir vislumbrando el proceso en un futuro, respetando los tiempos y adaptando los objetivos en función de las decisiones de Rosa. El que Rosa decida no denunciar en este momento, la profesional lo aprovecha para plantearle a Rosa un objetivo: recuperarse y ponerse fuerte.</p> <p>p.23: ¿Qué es lo que más valorarías del trabajo de la Trabajadora Social?</p> <p>"Tiene mucho tacto para el trato y me ha dado mucha confianza, elevándome mucho la autoestima y haciéndome ver las cosas claras".</p> <p>p.24: ¿Estás en este momento con la autoestima más elevada? "Sí".</p>	
22-05-2013 CS18	<p>Ha tenido cita con el abogado, dice que le ha aclarado sus dudas.</p> <p>Hablamos de su posible separación, ha decidido aplazarlo de momento dos meses. Alega que ahora tendrá trabajo y podrá marcharse e ir a su país y arreglar la documentación de su hijo. Explica que su padre le paga el billete de ida. Necesita la firma de su pareja para poder realizar la tramitación del niño.</p>	<p>Este es también un momento clave en el proceso. Darle seguridad en todo momento de que está apoyada y bien asesorada así como ayudarle a ponerse en la situación si decide separarse para evitar decisiones precipitadas. Esta relación supone un paso adelante en cuanto a su autoestima y autodeterminación.</p>

Fecha	Registro de la intervención	Observaciones/Reflexión
	<p>Reconoce que el año pasado intentó ir, que su pareja le dijo que irían juntos y ya no fueron. Que al poco tiempo de intentar marcharse él volvió a agredirle. Le dio con el pie en una pierna y le hizo una moradura. Se hizo ella una foto con el móvil. Que es posible que vuelva a agredirla.</p> <p>Sobre el pasado, que cuando se quedó embarazada del hijo pequeño, quiso ir a su país para abortar y él no la dejó.</p> <p>Que le ha contado que a su primera mujer la tiró desde la terraza del piso y estuvo cuatro días en coma. Ella dijo que se había caído.</p> <p>La familia de él en su país tiene muchos conocidos y teme que si se va allá puedan quitarle al niño.</p> <p>Hablamos de la necesidad de recuperar –la fuerza-, ella siente que se deja manipular con facilidad y que le asusta que llegue el momento de marcharse, aunque sabe que debe hacerlo.</p> <p>Le explico que el sentir que ella tiene la culpa, que no va a poder vivir sola con sus hijos, etc..., es debido a su baja autoestima..., todos sus comportamientos –</p>	

Fecha	Registro de la intervención	Observaciones/Reflexión
	<p>tipo- son de casos de violencia de género.</p> <p>Le explico que preferiría que se marchase ya, pero si ha decidido hacerlo dentro de dos meses lo respeto.</p> <p>Propongo que su objetivo sea hacerse fuerte durante estos meses de forma silenciosa. Evitar proponer cambios a su pareja, si en ocho años no ha cambiado, no va a hacerlo en dos meses y puede provocar conflicto.</p> <p>Si se gasta el dinero en el juego, no pedir explicaciones..., porque el dinero no resuelve el problema y ella va a marcharse en dos meses. Evitar situaciones que provoque el enfado, si habitualmente le hace la comida, le lava la ropa, etc., seguir haciéndolo.</p> <p>Prioridad, evitar en estos dos meses un episodio de violencia y la diferencia es que actúa de forma consciente con el objetivo de marcharse.</p>	
28-10-2013 CS19	<p>El pasado día 24-10-13 deja recado en el despacho que necesita verme. He intentado localizarla por teléfono sin éxito. Acude sin cita, manifiesta estar decidida a separarse, durante los</p>	

Fecha	Registro de la intervención	Observaciones/Reflexión
	<p>últimos meses ha vuelto a agredirla y continúan las amenazas. Dice –nada ha cambiado- estoy cansada – no sé si voy a poder.</p> <p>Ha estado buscando piso, hasta la fecha no ha encontrado.</p> <p>Propongo casa de acogida, no quiere, dice que traumatizaría a su hijo.</p> <p>Su mayor preocupación es que su pareja pueda quitarle al hijo pequeño que tienen en común, también tiene miedo a que cumpla sus amenazas.</p> <p>Acordamos buscar de forma urgente vivienda y cuando la tenga, reunirnos con la Guardia Civil para programar la salida de la forma más segura posible.</p> <p>Propongo adelantar la reunión con la Guardia Civil, no quiere, prefiere hacerlo cuando tenga un lugar donde marcharse.</p> <p>Ella manifiesta que su hijo pequeño reitera las conductas del padre: le insulta, amenaza y el mayor está triste y huidizo.</p> <p>Le aconsejo que tenga siempre con ella los documentos de ella y sus hijos. No debe preocuparse por la ropa y objetos, podemos recuperarlos más tarde.</p>	

Fecha	Registro de la intervención	Observaciones/Reflexión
	<p>Desiste en la necesidad de denunciar. Comenta que lo sabe y está decidida a hacerlo. Tan pronto como lo dice comienza a decir – no sé, tengo miedo, y si cumple con sus amenazas...-. Otra idea de ella es marcharse con sus hijos a Londres donde tiene una prima.</p> <p>Notas:</p> <p>Su familia, padre y hermanos ya están en la localidad. Ofrezco mi apoyo siempre que lo necesite.</p> <p>Informo becas de comedor escolar del Ayuntamiento.</p>	
SÍNTESIS ANÁLISIS DE CS19 A CS20	<p>Relación con el/la trabajador/a social: Se aprecia que el vínculo y el grado de confianza cada vez es mayor. El incremento de las intervenciones y demandas, también son un síntoma de avance. La profesional se hace muy accesible en todo momento, constantemente le orienta, le informa de las posibilidades, alternativas y recursos, marcándole objetivos a conseguir siguen produciendo avances psicosociales en la víctima. El miedo es un factor común, le da pautas que procuren seguridad. La profesional sigue manteniendo la misma actitud de ayuda y de respeto en las decisiones que ella toma.</p> <p>p.6: O sea, que aquellas cosas que tú veías que no podías contar a nadie, se las contabas a ella.</p> <p>Ella intenta recordar las siguientes visitas a la Trabajadora Social.</p> <p>“Sí, me podía abrir con ella, me daba mucha seguridad”.</p> <p>p.10: ¿Qué planteamientos te ha ido haciendo la Trabajadora Social? ¿Cómo te ha ido ayudando?</p> <p>“Recuerdo que no tenía los papeles y él no me dejaba ir y yo no</p>	

Fecha	Registro de la intervención	Observaciones/Reflexión
	sabía dónde encontrar ayuda. Tenía muchísimas dudas: ¿no sabía si me podía ir con el niño?, ¿si me podía denunciar?, muchísimas cosas".	
29-10-2013 CS20	Llamo a propietarios de pisos en alquiler y pregunto por viviendas. Tienen todo ocupado, menciono que es para una víctima de violencia de género, lo lamentan pero está todo ocupado.	
05-11-2013 CS21	Hablo con -d- de Cáritas para ver si ha localizado vivienda de alquiler, aunque ella no está muy segura, me comenta que ha localizado una casa que podría pagar. Propongo realizar la reunión con la Guardia Civil y acepta.	
06-11-2013 CS22	Hablo con M. – Guardia Civil – planteo el caso. Nos reuniremos el 8-11-13 a las 13 h. en el Servicio Social Comarcal.	
07-11-2013 CS23	ROSA se persona en el servicio, tiene dudas con respecto a la denuncia.	
08-11-2013 CS24	Reunión con Guardia Civil, la usuaria y yo (trabajador/a social) El objetivo es explicar a Rosa el procedimiento y ofrecer seguridad como víctima de violencia de género. El sargento, verbaliza que en función del testimonio de la	

Fecha	Registro de la intervención	Observaciones/Reflexión
	<p>víctima, él está obligado a proceder.</p> <p>Durante la reunión la víctima se bloquea, sus emociones y sentimientos son contradictorios. No quiere que su pareja sea detenido ni que vaya a la cárcel, cree que todo ello traumatizará a sus hijos.</p> <p>Tras casi hora y media decide denunciar, se traslada acompañada de la Guardia Civil al cuartel a interponer la denuncia.</p> <p>Cuando llego al cuartel (he tenido que atender otro caso urgente) la víctima ya está declarando y le acompaña su abogado de oficio.</p> <p>Rosa continua bloqueada, le cuesta y tiene miedo a expresarse. La asistencia prestada por el abogado es pésima, no da muestras de comprender el ciclo de la violencia y la situación por la que la víctima está pasando. Parece que no la cree.</p> <p>Al salir del cuartel llevo a ROSA a su casa, recoge sus cosas y la llevo al trabajo. Me manifiesta que no confía en el abogado, siente que no la cree. La declaración con el juez será</p>	

Fecha	Registro de la intervención	Observaciones/Reflexión
	posiblemente el lunes.	
SÍNTESIS ANÁLISIS DE CS21 A CS24	<p>Relación con el/la trabajador/a social: la relación de ayuda y el vínculo de confianza establecido durante un cierto tiempo, el empoderamiento de la víctima, seguridad y la información clara posibilita la toma de decisiones. Que el/la profesional (busca la disponibilidad), hace el acompañamiento en los momentos de mayor tensión (ej., la denuncia) posibilita un paso más hacia delante en el proceso. Estos momentos son muy delicados y sobre todo en el momento en el que confluyen las fuerzas de seguridad u otros profesionales como es el caso del abogado.</p> <p>p.13: Además de ser una persona valiente tras haber afrontado muchas cosas, el hecho de que la Trabajadora Social te acompañase físicamente en muchos de los momentos difíciles por los que has pasado (Juzgado, Guardia Civil) ¿te ha ayudado?</p> <p>“Muchísimo, fue muy importante. Además, en el primer juicio estaba con el abogado y yo quería que viniese la Trabajadora Social. Me puse muy nerviosa y la llamaron, estaba en una reunión, pero acudió en cinco minutos”.</p> <p>p.18: ¿La actuación de la Guardia Civil te pareció correcta? ¿Crees que debería o podría haber sido otra?</p> <p>“Bien, correcta en todo momento. Me puse muy nerviosa cuando vinieron aquí porque yo no estaba muy segura, yo pensaba que solo venían a darme información de cómo tenía que hacer las cosas para que saliera todo bien, pero al final consideraron que tenían que actuar porque yo ya no podía controlar nada. Yo creo que actuaron bien, muy correctamente, porque si ellos no actuaban, yo tampoco”.</p> <ul style="list-style-type: none"> - En algunas ocasiones pueden verse comprometidos algunos avances por falta de coordinación, protocolos o procedimientos distintos entre profesionales. Seguramente 	

Fecha	Registro de la intervención	Observaciones/Reflexión
		el acompañamiento, la presencia del trabajador social fruto del vínculo creado hace que Rosa no renuncie a interponer la denuncia y seguir adelante con el proceso.
9-11-2013 CS25	<p>ROSA me manda un whasap a las ocho y media de la mañana en el que me dice que el juicio es hoy sábado. El abogado no la ha llamado como le dijo para quedar antes. Creo que no va a presentarse para defenderla. Ella no puede llamarlo, su teléfono está estropeado.</p> <p>Además se siente traicionada, ayer la Guardia Civil fue a buscar a casa a la persona que cuida de los niños para tomar declaración y como estaba sola con el pequeño, el niño también fue al cuartel.</p> <p>Llamo al abogado, por supuesto que lo sabe, expresa la desconfianza de la víctima hacia él. Afirma que la defenderá bien.</p> <p>Llamo a ROSA y le transmito la respuesta del abogado, pregunto si quiere que la陪伴e, su respuesta es afirmativa.</p> <p>Acompaño a ROSA de nueve a una y media, tiempo que duran los trámites para el juicio rápido. Hablamos de sus dudas y sus miedos.</p>	

Fecha	Registro de la intervención	Observaciones/Reflexión
	El juez pide que pase (trabajador/a social), para que conforme, tal como se dice en el atestado de la Guardia Civil, confirme que voy a emitir un informe social.	
10-11-2013 CS26	<p>ROSA acude al despacho, le gustaría cambiar de abogado y le comento que lo consultaré.</p> <p>Nos reunimos la Coordinadora de SS.SS, Guardia Civil y yo, hablamos sobre la asistencia prestada por el abogado y decidimos interponer una queja.</p> <p>Voy al juzgado y entrego mi informe. El juicio rápido será el miércoles. Un funcionario informa de que no da tiempo a cambiar de abogado y además no cree que sea posible al ser de oficio.</p>	
ANÁLISIS DE CS25 A CS27	<p>Relación con el/la trabajador/a social: llama mucho la atención el hecho del uso de algunas tecnologías en la relación de ayuda como en este caso es el WhatsApp. Pero tiene todo el sentido del mundo si favorece la comunicación y el uso que se hace es el adecuado. Además de ser una decisión del profesional, para la víctima le proporciona un apoyo como si de un dispositivo de seguridad se tratase. Dejar un aviso, un mensaje, sabiendo que cuando el profesional cuando pueda lo va a ver o a la inversa, puede contribuir positivamente en el desarrollo del caso. El caso en estos momentos está en un momento muy crítico y es muy importante hacer las cosas muy bien. La incompetencia técnica y profesional del abogado es confirmada además de Rosa, principal afectada, también por la trabajadora social y la propia Guardia</p>	

Fecha	Registro de la intervención	Observaciones/Reflexión
	<p>Civil. Es un apoyo también emocional para Rosa.</p> <p>p.14: Convencidos de que el abogado que se te asignó por el turno de oficio no estaba muy preparado en temas de violencia de género, ¿crees que importante el abogado/a en el acompañamiento?</p> <p>"También es importante en la parte del juicio y como te defiende"</p> <p>p.16: Yo recuerdo ese sentimiento de que no creía en ti.</p> <p>"No creía en mí y además me contaba relatos de sus vivencias personales, tenía que ser profesional y no juzgarme por sus vivencias. Confianza nada, no me dio nada de confianza".</p>	
12-11-2013 CS27	<p>Acompaño a ROSA al juicio rápido. Ella se siente mal allí y sigue sin confiar en el abogado. Un funcionario informa de que no es necesario que ella esté presente. Lo consultamos con el abogado y nos vamos a SS.SS.</p> <p>Hablamos sobre las medidas civiles, ROSA reconoce que se equivocó permitiendo que el niño visite a su padre todos los días. Ahora ella casi no lo ve y además él incumple el horario. A veces se queda a dormir con su padre; ella no lo ha denunciado, no quiere más problemas.</p> <p>Cuando el abogado termina en el juzgado, nos cita en la calle. Todo ha ido bien, ha sido</p>	

Fecha	Registro de la intervención	Observaciones/Reflexión
	<p>imputado por dos delitos, el fiscal pide un año por amenazas y un año por violencia de género.</p> <p>Ahora vuelve a preocuparse por si va a la cárcel.</p> <p>Ha recibido un mensaje al móvil y el abogado cree que es conveniente que se presente denuncia.</p>	
13-11-2013 CS28	<p>Acompaño a ROSA a interponer la denuncia por el mensaje recibido.</p> <p>Es un mensaje de presión para que ROSA retire la denuncia, es como si el mensaje fuese enviado a otra persona y lo haya recibido ella por equivocación.</p>	
20-11-2013 CS29	<p>Cito a ROSA para completar la documentación y solicitar el dispositivo de alarma.</p> <p>Durante estos días nos hemos visto varias veces para hablar sobre si se cambiase de piso, los gastos ocasionados. Si cambia de piso, he hablado con el representante de Cáritas para que le ayude con la fianza.</p> <p>Además de la solicitud de alarma, le propongo realizar una entrevista semiestructurada en relación a la violencia de género, a fin de que se habitúe a hablar de ella y se sienta más preparada</p>	

Fecha	Registro de la intervención	Observaciones/Reflexión
	para el juicio penal que es el día xxx.	
24-11-2013 CS30	<p>ROSA envía un washap comentando que el abogado le ha llamado para quedar mañana. Pregunta si puedo acompañarla. Es imposible ya que tengo toda la mañana con citas. Propongo que le陪伴e el alumno en prácticas de trabajo social, que ya conoce y que además es una persona adulta y educador social. Además estuvo presente durante la entrevista y también me acompañó el día del juicio rápido.</p>	
SÍNTESIS ANÁLISIS DE CS28 A CS31	<p>Relación con el/la trabajador/a social: Se puede decir que la relación está muy consolidada y sin crear dependencia. Rosa solicita acompañamiento para la cita con el abogado, la profesional se ve impedida al acompañamiento proponiéndole una alternativa, ser acompañada por otra persona, el hecho de que sea de confianza para la profesional es suficiente para que Rosa acepte sin insistir que sea la profesional la que le陪伴e. Rosa también ha mejorado y recuperado fuerza. Todo el acercamiento y apoyo en estos momentos es muy importante.</p> <p>p.17: "Por lo que ahí fue muy importante el papel de la Trabajadora Social, acudiendo incluso en sábado, fuera de su horario laboral"</p> <p>"Sí, además tenía un familiar ingresado... y vino".</p> <p>p.30: En esos momentos la Trabajadora Social te ha ayudado en todo momento para ver y aclarar las cosas.</p> <p>"Sí, a ver y hacer las cosas bien, porque quien sabe dónde podríamos llegar".</p>	

Fecha	Registro de la intervención	Observaciones/Reflexión
25-11-2013 CS31	<p>El alumno en prácticas acompaña a ROSA y no puede estar presente durante toda la entrevista ya que tuvo que atender otras cosas. Vuelve al despacho junto con ROSA, se siente muy sola, siente que sus amistades se distancian. Incluso en un momento dice que está pensando retirar la denuncia.</p> <p>Nota: Necesitará ir acompañada.</p> <p>Apunte del alumno en prácticas.</p> <p>El local donde el abogado ha recibido a ROSA, es una especie de almacén no acondicionado adecuadamente. La parte e la que asisto, es verdaderamente escandalosa en cuanto a que se percibe que no tiene nada planteado, no le da a ROSA ningún tipo de aclaración clara, le lanza mensajes como: sobre todo luego no me hagas quedar mal a mí.</p>	
26-11-2013 CS32	<p>Llamo al IAM, hablo con una trabajadora social y le solicito acompañamiento para el juicio que se celebrará en Zaragoza.</p> <p>Me confirma que si y XX está de acuerdo.</p>	
02-12-2013 CS33	<p>Informan del IAM que ha salido sentencia condenatoria.</p> <p>Hablamos del día del juicio.</p>	

Fecha	Registro de la intervención	Observaciones/Reflexión
	Comenta que la fiscal lo hizo muy bien.	
11-12-2013 CS34	Rosa me ha enviado esos días washaps transmitiendo sus necesidades basadas en la inseguridad de cambios de abogado de oficio. Hoy añade que su abogado le ha dicho que no le dan procurador y que no puede cambiar las medidas cautelares. Está muy preocupada, cree que se le va a pasar el plazo de los treinta días, teme perder la custodia del niño. Le explico que eso no va a suceder. Su expareja no ha entregado al niño a su hora, recomiendo que llame a la Guardia Civil. Lo hace y a la Policía Local, la que realiza la gestión.	
12-12-2013 CS35	Llamo a su abogado, pido que me explique lo que sucede. Responde que no sabe lo que ha pasado en el juzgado, han denegado el procurador y no aceptan la demanda para modificar las medidas anteriores. Le propongo interesarme en el juzgado, se ofrece a dejarme la documentación que ha recibido.	
13-12-2013 CS36	(Estoy de permiso) Reviso la documentación y observo que el	

Fecha	Registro de la intervención	Observaciones/Reflexión
	<p>abogado según el juzgado, presentó mal la demanda, es una cuestión de forma. Realizo gestiones para interesarme, al parecer hoy el abogado ha vuelto a presentar mal la demanda.</p> <p>Parece un problema de incompetencia. Se lo transmito a Rosa y decide ir el día 16-12-13 a hablar al juzgado y expresarle lo que está sucediendo y su indefensión con este abogado.</p>	
SÍNTESIS ANÁLISIS DE CS32 A CS37	<p>Relación con el/la trabajador/a social: El acompañamiento realizado por el alumno en prácticas ha sido positivo, crear el vínculo e ir creando el desvinculo resulta a la vez que complicado, necesario, también la autonomía personal. La profesional también deriva otro acompañamiento al segundo juicio en otra localidad a otra compañera, en este caso del IAM. Rosa sabe que su profesional de referencia estará si es necesario y eso es lo que importa. También le va orientando y dirigiendo para que Rosa realice acciones que en otro momento las tendrá que realizar por ella misma como por ejemplo llamar a la Guardia Civil y denunciar que su expareja no está cumpliendo los horarios y que no ha regresado su hijo a casa. Destacar una vez más el nivel de implicación y sensibilidad hacia estos casos, las horas pueden ser determinantes en algunos casos y aun estando de permiso la trabajadora social, dedica tiempo revisando documentación detectando irregularidades en los documentos aportados por el abogado.</p>	

Fecha	Registro de la intervención	Observaciones/Reflexión
	<p>p.29: ¿Porque tú has tenido dudas de si lo que has hecho está bien?</p> <p>"Dudas no, miedo. Sabía que mi salida era esa, otra no tenía, con el niño me tenía muy cogida y yo sabía que lo tenía que denunciar, ya no había comunicación, no había nada".</p>	
16-12-2013 CS37	ROSA ha ido al juzgado, le han aconsejado que solicite procurador y cambio de abogado de oficio.	
18-12-2013 CS38	Derivo al Colegio Público de Primaria, propuesta para beca de comedor al hijo de ROSA, consideramos que lo mejor es que se quede a comer en el colegio.	
SÍNTESIS ANÁLISIS DE CS38 A CS39	<p>Relación con el/la trabajador/a social: La relación con Rosa se ha reducido en intensidad y ahora toca apoyarla en su nueva situación familiar y la de sus hijos. Seguirá recibiendo el apoyo necesario. El proceso judicial ha terminado y el inicio de su nueva vida puede requerir, sobre todo inicialmente de apoyo. Rosa sabe que de su profesional de referencia lo va a tener.</p> <p>p.31: ¿Crees que las cosas aquí soy muy distintas a tu país?</p> <p>"Si, muchísimo. Ahora no lo sé, yo hace mucho que no voy a mi país, pero creo que las mujeres tenemos muchísimo más apoyo aquí".</p> <p>p.32: ¿Apoyo y derechos?</p> <p>"Sí, y derechos, porque en mi país, no sé cómo decirlo, pero creo que hay machismo. Hay algunos que han cambiado, pero sigue el machismo".</p> <p>p.20: Ahora sigues estando tranquila en ese aspecto y sigues</p>	

Fecha	Registro de la intervención	Observaciones/Reflexión
	<p>teniendo el sistema de seguridad.</p> <p>“Sí”</p> <p>p.21: ¿Eso también te ha dado tranquilidad?</p> <p>“Sí, porque yo tenía miedo. Además, cuando regresaba a las 22:00 h. de la noche en invierno que no hay luz, venía con el aparato (dispositivo) en la mano en el camino”.</p> <p>p.22: Recuerdo que hubo problemas en el trámite del aparato de contacto con la Guardia Civil y te lo entregaron muy tarde por problemas burocráticos (modelos de tramitación antiguos).</p> <p>“Sí, pasaba miedo porque veía peligro en todos los rincones. Ahora estoy tranquila porque veo que todo está bien”.</p>	
19-12-2013 CS39	<p>Volvemos a solicitar GPS. Según Cruz Roja los formularios eran antiguos. ROSA dice que su expareja sigue incumpliendo el régimen de visitas. La madre de ROSA se marcha este fin de semana a su país. Ha buscado una señora para que cuide a sus hijos, aunque algún rato están solos.</p> <p>Llamo al juzgado, todavía no se han asignado nuevo abogado de oficio. Me explican que aunque existe un plazo de 30 días, cuando se le asigne el nuevo abogado, retomarán los trámites.</p>	
28-02-2014 CS40	<p>ENTREVISTA DE SEGUIMIENTO CONCERTADO</p> <p>Su abogado actual ha presentado</p>	

Fecha	Registro de la intervención	Observaciones/Reflexión
	<p>hoy las medidas judiciales. La propuesta del régimen de visitas es de semanas alternas, un día a la semana (martes) y una pensión de alimentos de 300€ mensuales.</p> <p>Pregunto por la actitud de su expareja y dice que va a marcharse a su país. Con la familia de él no tiene relación.</p> <p>Los niños están más tranquilos, el menor ya no le dice – eres mala y vas a traer otro papá más grande – o frases similares.</p> <p>El padre respeta más el régimen de visitas, incluso a veces se queda con el niño porque ROSA se lo pide.</p> <p>El mayor al principio también estaba más triste, ahora incluso saluda a su expareja por la calle y éste le da propina.</p> <p>ROSA este comportamiento le parece adecuado, cree que su hijo lo veía como un padre y mejorar la relación es bueno para él.</p>	

Fecha	Registro de la intervención	Observaciones/Reflexión
SÍNTESIS ANÁLISIS CS40	<p>Relación con el/la trabajador/a social: Han pasado unos meses y la relación sigue estando vigente, a otro nivel con menos intensidad. Rosa está iniciando una nueva etapa. La profesional mantiene la misma actitud respetuosa sobre las decisiones de Rosa. No tiene miedo a preguntarle y Rosa a contestar. Ya no es necesario que la profesional le diga que puede contar con ella, Rosa lo sabe.</p> <p>p.11: ¿Crees que la Trabajadora Social, una vez que el tema está más o menos resuelto, puede seguir ayudándote con apoyo emocional?</p> <p>“Sí, yo cada vez que vengo, siempre me da apoyo emocional para cualquier cosa: con mis niños, con mi familia. Cualquier cosa la encuentro en ella, es como un Psicólogo”.</p> <p>p.9: ¿Puede influir el hecho de que la Trabajadora Social sea mujer, es importante?</p> <p>“Depende de la persona, pero no sabría qué decirte, creo que no, depende de cómo te transmite todo.</p> <p>p.9 bis: Te comento, lo importante de este trabajo es que el profesional recibe formación y debe saber ponerse en el lugar de la otra persona, empatizar, conectar con el usuario, para poder ayudar y en la mayoría de los casos el agresor es un hombre...</p> <p>“Nunca me ha atendido un hombre como Trabajador Social, por lo que no puedo comentar lo que no he vivido, pero si ha estudiado igual la carrera...”.</p> <p>p.33: ¿Crees que la familia es un apoyo?</p> <p>“Sí. Ahora están aquí”.</p> <p>p.35. ¿Tu familia te ha apoyado siempre en todo?</p> <p>“Sí, me han apoyado. Mi madre... ha sufrido maltrato y mi madre ha aguantado, yo he dicho que no, que no puedo</p>	

Fecha	Registro de la intervención	Observaciones/Reflexión
	<p>aguantar una vida entera. Yo era muy dependiente económicamente de mi expareja, pero me da igual, mientras coman mis niños bien, yo puedo comer una vez al día, me da igual. Yo voy a seguir adelante, quiero tranquilidad. El dinero no es lo más importante.</p> <p>Pero me han apoyado, les daba pena porque se rompía una familia pero mi madre tampoco sabía muchas cosas".</p> <p>p.27: ¿Y tus amistades?</p> <p>"Algunas han volado, otras se han quedado, la gente cambia. Yo, notaba que me miraban con mirada asesina, preguntándose cómo podía haber hecho eso, pero yo sólo sabía lo que pasaba porque no se lo contaba a nadie, lo vivía en casa y los vecinos escuchaban, después me han contado muchas cosas".</p> <p>p.28: Cuando te han ido contando esos detalles, ¿te ha reafirmado más en tu decisión? "Sí"</p> <p>p.34: En los momentos difíciles no estaban cerca, estabas sola, ¿crees que eso ha favorecido la relación con la Trabajadora Social?</p> <p>"Claro, me he sentido 100% apoyada, no tenía a nadie, la trabajadora social ha sido mi padre, mi madre, mis hermanos y todos".</p> <p>p.26: ¿Estás bien?</p> <p>"Sí, estoy tranquila así de momento. Disfruto de los niños, de mi soledad, me gusta cuando estoy sola. Estoy bien".</p> <p>p.25: ¿Con perspectivas de futuro?</p> <p>"Perspectivas de futuro tampoco, estoy bien así".</p> <p>Muchas gracias Rosa.</p>	

5.3 Número de Intervenciones realizadas por distintos Profesionales.

FRECUENCIA VISITAS E INTERVENCIONES CON ROSA POR PROFESIONALES													
	AÑO 2009												
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL ATENCIÓNES
TRABAJADORA SOCIAL I											1	2	3
AÑO 2010													
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL ATENCIÓNES
TRABAJADORA SOCIAL I	1	1	2			1							5
CÁRITAS		1											1
PSICOLÓGA					1								1
AÑO 2011													
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL ATENCIÓNES
TRABAJADORA SOCIAL I			1										1
AÑO 2012													
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL ATENCIÓNES
TRABAJADORA SOCIAL II					4	3					2	17	7
PSICOLÓGA						1							1
ABOGADO 1 IAM				1									1
ABOGADO 2 OFICIO										4			4
CÁRITAS				1							1		2
GUARDIA CIVIL											4		4
ALUMNO EN PRÁCTICAS										5			5
JUZGADO										2			2
IAM (TRAB. SOCIAL)											1		1
AÑO 2013													
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL ATENCIÓNES
TRABAJADORA SOCIAL II					4	3					2	17	7
PSICOLÓGA						1							1
ABOGADO 1 IAM				1									1
ABOGADO 2 OFICIO										4			4
CÁRITAS				1							1		2
GUARDIA CIVIL											4		4
ALUMNO EN PRÁCTICAS										5			5
JUZGADO										2			2
IAM (TRAB. SOCIAL)											1		1
AÑO 2014													
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL ATENCIÓNES
TRABAJADORA SOCIAL II	4?	1											1
ABOGADO 3 OFICIO		1											1

Tabla 1.Número de intervenciones realizadas en el caso Rosa.

En el caso Rosa, se puede apreciar que el número de intervenciones directas, no se contemplan las indirectas, realizadas por los profesionales de trabajo social son las más elevadas con respecto a las de otros profesionales que intervienen. El propio objeto del profesional de Trabajo Social justifica el volumen de intervenciones realizadas. También es importante saber que no están todas las intervenciones reflejadas, estas corresponden a las registradas siendo las de mayor interés las mostradas. Estos datos también pueden servir

como referencia de la evolución del caso, de la importancia de los trabajadores/as sociales en lo que se refiere a la visión y conocimiento que pueden disponer sobre la situación de la víctima, el momento en el que se encuentra, si pueden estar preparadas para afrontar las decisiones con seguridad, etc., también los/las trabajadores/as sociales, pueden aportar información importante a otros profesionales y coordinar mejor las actuaciones a realizar. Aun cuando no es posible, al menos en este caso, relacionar el número de intervenciones al vínculo o relación de ayuda, si se puede asociar a que la cantidad de intervenciones tengan en gran medida cierta relación porque, de la misma manera que Rosa manifestó las dificultades con su abogado desde el principio de su relación, dudo que hubiese mantenido tan elevado número de entrevistas y consultas si se hubiese dado otro tipo de relación por parte del profesional de referencia con Rosa en este caso.

5.4 Identificación del Ciclo de la Violencia en el caso Rosa.

IDENTIFICACIÓN DEL CICLO DE VIOLENCIA EN CASO ROSA												
AÑO 2009	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
AÑO 2010												
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
AÑO 2011												
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
AÑO 2012												
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
AÑO 2013												
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
AÑO 2014												
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
FASES/COLOR												
AGRESIVIDAD	RED											
TENSIÓN	AMARILLO											
LUNA DE MIEL	VERDE											

Tabla 2 Identificación ciclo de violencia en el caso Rosa.

6 CONCLUSIONES

6.1 Importancia de la Relación de Ayuda y el Vínculo entre el/la Trabajador/a Social y la Víctima de Violencia de Género.

Establecer una buena relación entre personas es importante, nace de la propia necesidad que el ser humano tiene de ser social, la relación de ayuda y el vínculo profesional por parte de los/las trabajadores/as sociales forma parte del tratamiento que necesita la mujer víctima de violencia de género como también del objeto del Trabajo Social.

Esta relación es importante porque se convierte durante un tiempo en el soporte vital para la mujer víctima de maltrato; le proporciona la energía, la orientación, la seguridad, la confianza perdida que le permitirá afrontar y superar la situación e iniciar una nueva etapa en su vida si cabe mucho más fortalecida.

Es importante porque como dice Rosa con sus propias palabras: "me he sentido cien por cien apoyada, no tenía a nadie, la trabajadora social ha sido mi padre, mi madre, mis hermanos y todos", "... cada vez que vengo, siempre me da apoyo emocional para cualquier cosa: con mis niños, con mi familia, cualquier cosa la encuentro en ella, es como un psicólogo".

Es trascendente y necesaria porque la relación de ayuda se valora y se ubica por encima de lo material, requiere conocimiento y saber hacer como de la implicación que inicialmente parte del profesional en favor de la víctima pero que ala vez revierte en beneficio del profesional porque esta relación le proporciona un mayor conocimiento sobre el ser humano y un mayor desarrollo profesional y personal.

La relación de ayuda profesional supone lograr eficacia en los momentos más críticos del caso como: la primera denuncia en el cuartel de la Guardia Civil, el juzgado, la preparación del juicio, la propia toma de decisión de romper con su relación, etc., porque ofrece la serenidad y seguridad necesaria para la víctima de que las cosas se están realizando bien.

6.2 Aspectos que Favorecen o Dificultan la Relación y el Vínculo entre Profesional y Persona Afectada

Los principales aspectos detectados en este estudio que favorecen la relación de ayuda y que se pueden extraer del estudio del caso son:

- Disponer de una actitud proactiva en la detección o durante el proceso en los casos de violencia de género.
- Poseer una buena formación sobre la violencia de género como de los protocolos y la coordinación con otras instituciones y los recursos existentes de apoyo o ayuda para las víctimas.
- Utilizar y fomentar cualidades necesarias para el establecimiento de una relación de ayuda y vínculo de calidad como pueden ser: la empatía, escucha activa, aceptación, respeto, honestidad, confianza, dedicación, disponibilidad, implicación, secreto profesional, paciencia respecto a los tiempos de respuesta y decisiones de la víctima.
- Proporcionar información útil y veraz en todo momento.
- Facilitar lo máximo posible la comunicación siempre que sea necesaria, así como dar prioridad en los momentos más críticos al acompañamiento por parte del profesional.

Los aspectos que dificultan la relación de ayuda y el vínculo profesional, por lógica serían la carencia o ausencia de los anteriormente citados pero además se pueden plantear los siguientes:

- Un exceso de trabajo administrativo que en la actualidad se produce en los Centros de Servicios Sociales y que recae en los/las trabajadores/as sociales limitando la realización de otras actividades más propias de la profesión como pueden ser: estudios e investigación, disponibilidad de mayor tiempo para las entrevistas, el seguimiento y supervisión de casos, el diseño y desarrollo de planes o programas de prevención e intervención, relación con otras instituciones, etc.

- Rigidez en los horarios como si de una empresa de producción se tratase.
- Los criterios de contratación de personal de las instituciones.
- Lentitud y complejidad en los trámites y respuesta en la solicitud de ayudas o recursos de las administraciones.

De lo que no cabe duda es que queda mucho por hacer, por descubrir, por mejorar para lograr conseguir la victoria en la erradicación de la violencia. La relación de ayuda que los/las trabajadores/as sociales establecen en general a todos los usuarios, contribuye sin duda alguna a la mejora de nuestra sociedad.

7 Bibliografía

Amor, P., Bohórquez, I., & Echeburúa, E. (Junio de 2006). ¿Por qué y a qué coste físico y psicológico permanece la mujer junto a su pareja maltratadora? *Acción Psicológica*, 4(2), 129-154.

Andrés Lavilla, S., Gaspar Cabrero, A., Jimeno Aranda, A., & Boira Sarto, S. (Abril de 2011). *Instituto Aragonés de la Mujer*. (G. d. Aragón, Ed.) Recuperado el septiembre de 2014, de Documento nº 3 Perspectivas Psicológicas de la violencia de Género:
http://www.aragon.es/DepartamentosOrganismosPublicos/Organismos/InstitutoAragonesMujer/AreasTematicas/Violenciacontramujer/Documentacion_Tecnica/ci.Documento_tecnico_III.detalleDepartamento?channelSelected=785189dc3e83b210VgnVCM100000450a15acRCRD

Boira Sarto, S., & Aragonés, L. T. (2011). *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*. Recuperado el 2014, de Características psicológicas y motivación para el cambio en hombres condenados por violencia contra la pareja:
<http://www.redalyc.org/pdf/2990/299023516006.pdf>

Consejo General del Trabajo Social. (2012). *Código Deontológico de Trabajo Social*.

del Olmo Vicén, N. (s.f.). *Género y Servicios Sociales. constantación y ruptura de un modelo*. Recuperado el 2014, de
<http://www3.uah.es/congresoreps2013/Paneles/panel3/nolmov@unizar.es/TCNuria.pdf>

Del Val Cid, C., & Gutiérrez Brito, J. (2005). *Prácticas para la comprensión de la realidad social*. Madrid: McGraw Hill.

Delegación del Gobierno para la Violencia de Género. (2013). (S. S. Ministerio de sanidad, Ed.) Obtido de
http://www.msssi.gob.es/ssi/violenciaGenero/publicaciones/estudiosinvestigaciones/Estudios_Investigaciones/Estado_Cuestion.htm

Echeburúa, E., & Redondo, S. (2010). *¿Por qué víctima es femenino y agresor masculino?* Madrid: Ediciones Pirámide.

Fernández García, T. (., Banda Gallego, T., Cáceres Rodríguez, C., Cívicos Juárez, A., De la Fuente Robles, Y., García Castilla, F., y otros. (2010). *Fundamentos del Trabajo Social*. Madrid: Alianza Editorial, S.A.

Ferrer Pérez, V., & Bosch Fiol, E. (2000). Violencia de Género y Misoginia: Reflexiones psicosociales sobre un posible factor explicativo. (C. G. Psicólogos, Ed.) *Papeles del Psicólogo*(075), 13-19.

García Selgas, F. J., & Casado Aparicio, E. (2010). *Violencia de Pareja: género y vínculo*. Madrid: Talasa Ediciones.

Howe, D. (1995). *La teoría del vínculo afectivo para la práctica del trabajo social*. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica.

- Igualdad, I. C. (2011). *Guía para la Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género*. Recuperado el 2014, de <http://www.gobiernodecanarias.org/opencms8/export/sites/icigualdad/resources/documentacion/Violencia/GuiaAtencionViolencia11.pdf>
- Lara Sánchez, F. (2005). *El trabajador social y la ayuda psicosocial*. Málaga: Ediciones Aljibe.
- López Noguero, F. (2011). *El análisis de contenido como método de investigación*. Recuperado el 17 de septiembre de 2014, de En-Clave PedagóGica, 4(0): <http://uhu.es/publicaciones/ojs/index.php/xxi/article/view/610>
- Madrid Soriano, J. (2005). *Los procesos de la relación de ayuda*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- Mañós, Q. (1998). *EDUCACIÓN SOCIAL - Revista de Intervención Socioeducativa* . (E. S.-R. Socioeducativa, Editor) Obtenido de La relación de ayuda como técnica interactiva: <http://www.raco.cat/index.php/EducacioSocial/issue/view/11582/showToc>
- Mesa Raya, C., Franco Alcrudo, R., & García Arruga, M. (Mayo de 2013). Programa de intervención familiar con unidades familiares en las que se produce violencia de género. Aragón: Instituto Aragonés de la Mujer. Gobierno de Aragón.
- Miranda Aranda, M. (2009). *De la caridad a la ciencia. Pragmatismo, Interaccionismo simbólico y Trabajo Social*. Zaragoza: Mira Editores.
- Miranda Aranda, M., Lacalzada de Mateo, M., Marí-Klose, P., García Martínez, J., Del Olmo Vicén, N., Gaspar, A., y otros. (2013). *Aportaciones al Trabajo Social* (1^a ed.). Zaragoza: Prensas de la Universidad de Zaragoza.
- Molina, A. M., Terríquez, S. L., Vázquez, C. P., A, S. J., Aceves, M. B., & Vargas., A. L. (2009). *Margen, periódico de Trabajo Social y Ciencias Sociales. Edición digital nº 52*. (MARGEN, Ed.) Recuperado el 2014, de <http://www.margen.org/suscri/margen52/anguian.html#inicio>
- OMS., O. (Octubre de 2013). *Sala de Prensa. Violencia contra la mujer*. Recuperado el 4 de septiembre de 2014, de Nota descriptiva Nº 239: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs239/es/>
- Pérez Ramírez, M., Giménez- Salinas Framís, A., & de Juan Espinosa, M. (2012). *Elsevier. Psychosocial Intervención*. Recuperado el 2014, de Evaluación de la eficacia del programa de tratamiento con agresores de pareja (PRIA) en la comunidad: http://psychosocial-intervention.elsevier.es/es/evaluacion-eficacia-del-programa-tratamiento/articulo/90218929/#.VEeqB_msXg9
- Richmon, M. (1996). *El caso Social Individual. El Diagnóstico Social (Textos seleccionados)* (2^a ed.). Madrid: Talasa Ediciones.
- Ríos Campos, P. (2004). Intervención desde el trabajo social en situaciones de malos tratos contra mujeres. *Portularia. Revista de Trabajo Social*, 4, 79-86.
- Rodríguez Valladolid, N. (2010). De la Relación de Ayuda en la Intervención Social. *Revista de Trabajo Social*, 48, 31-53.

Rogers, C. R. (1972). *El proceso de convertirse en persona* (17^a ed.). (L. R. Wainberg, Trad.) Barcelona: Paidós Ibérica.

Ruiz - Jarabo Quemada, C., & Blanco Prieto, P. (2004). *La Violencia Contra las Mujeres*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Trujillo Sáez, F., & Fortes Ruiz, M. (2009). *Violencia doméstica y coeducación*. Barcelona: Octaedro.

8 INDICES DE TABLAS

Tabla 1.Número de intervenciones realizadas en el caso Rosa.....	71
Tabla 2 Identificación ciclo de violencia en el caso Rosa.....	72

9 ANEXOS

9.1 ANEXO I

9.1.1 Entrevista a Rosa

Rf ^a	Joaquín (entrevistador)	Rosa (usuaria atendida)
p.1	Cuéntame... ¿Cómo estás?	Bien, tranquila, contenta.
p.2	¿Sigues teniendo relación con la Trabajadora Social?	Sí mucha.
p.3	¿Necesitas ayuda?	Aún sí, para algunas cosas sí la necesito, bastante.
p.4	Vamos a retroceder en el tiempo, ¿recuerdas la primera vez que contactaste con la Trabajadora Social?	Creo, si no me equivoco que fue en el año 2010 cuando vine por este tema.
p.5	No hace falta que sea por el mismo tema. ¿Me gustaría que me explicases que has visto en la Trabajadora Social para que acudieses a ella?	Primero, me dije simplemente, voy a la Trabajadora Social y luego hablando con ella fui cogiendo más confianza, más apoyo, más... de todo y se iba transformando muy poquito a poco en muy cercana a mí. Confianza, tenía muchísima confianza en ella. No tenía a nadie porque no contaba a mucha gente lo que me pasaba, lo escondía. Pero ella me ha dado eso para confiar en ella.

Rf^a	Joaquín (entrevistador)	Rosa (usuaria atendida)
p.6	O sea, que aquellas cosas que tú veías que no podías contar a nadie, se las contabas a ella. Ella intenta recordar las siguientes visitas a la Trabajadora Social.	Sí, me podía abrir con ella, me daba mucha seguridad.
p.7	No hace falta fechas concretas, ha pasado mucho tiempo desde que empezaste a comunicar tu situación de violencia de género ¿la llevabas sufriendo desde hace muchos años?	Si, muchos.
p.8	El tema de la Trabajadora Social, ¿fue alguien que te asesoró? ¿algún amigo/a?, ¿fue por tu conocimiento?.	Había leído muchas cartillas de violencia de género, todo lo que encontraba lo cogía y me decían que podía pedir ayuda a la Policía, a la Trabajadora Social. Y yo pensé que la mejor opción era la Trabajadora Social, porque no tenía coraje para irme directamente a la Policía, porque pensaba y me imaginaba en el cuartel de la Guardia Civil y me decía: "no, mejor me voy a la Trabajadora Social".
p.9	¿Puede influir el hecho de que la Trabajadora Social sea mujer, es importante?	Depende de la persona, pero no sabría qué decirte, creo que no, depende de cómo te

Rf^a	Joaquín (entrevistador)	Rosa (usuaria atendida)
		transmite todo.
p.9bis	Te comento, lo importante de este trabajo es que el profesional recibe formación y debe saber ponerse en el lugar de la otra persona, empatizar, conectar con el usuario, para poder ayudar y en la mayoría de los casos el agresor es un hombre...	Nunca me ha atendido un hombre como Trabajador Social, por lo que no puedo comentar lo que no he vivido, pero si ha estudiado igual la carrera...
p.10	¿Qué planteamientos te ha ido haciendo la Trabajadora Social? ¿Cómo te ha ido ayudando? Comenta que en este momento se ha quedado en blanco, tranquilizándola por entender que es normal, ya que tras la situación por la que ha pasado, necesita tiempo para ir curando.	Recuerdo que no tenía los papeles y él no me dejaba ir y yo no sabía dónde encontrar ayuda. Tenía muchísimas dudas: ¿no sabía si me podía ir con el niño?, ¿si me podía denunciar?, muchísimas cosas.
p.11	¿Crees que la Trabajadora Social, una vez que el tema está más o menos resuelto, puede seguir ayudándote con apoyo emocional?	Sí, yo cada vez que vengo, siempre me da apoyo emocional para cualquier cosa: con mis niños, con mi familia. Cualquier cosa la encuentro en ella, es como un Psicólogo.
p.12	¿Te ha atendido en algún momento la Psicóloga de los Servicios Sociales Comarcales?	Una vez, con otra Trabajadora Social, cuando denuncié la primera vez, tuve una cita con la Psicóloga, pero como regresé con mi expareja, ya no volví.

Rf^a	Joaquín (entrevistador)	Rosa (usuaria atendida)
		<p>Después, cuando acudí a la Trabajadora Social por el mismo tema por segunda vez, ella tenía todo en el expediente.</p> <p>Recuerdo que volví a pedir cita por los papeles de los niños, porque quería irme y no sabía cómo y muy poquito a poco fui contándole que quería denunciar, que no sabía cómo, que tenía dudas, que tenía miedo, tenía mucho miedo y ella poquito a poco me ha hecho confiar, confiar, me ha hecho confiar muchísimo, porque yo tenía desconfianza total en mí, estaba como una planta porque mi autoestima estaba muy baja.</p>
p.13	Además de ser una persona valiente tras haber afrontado muchas cosas, el hecho de que la Trabajadora Social te acompañase físicamente en muchos de los momentos difíciles por los que has pasado (Juzgado, Guardia Civil) ¿te ha ayudado?	<p>Muchísimo, fue muy importante. Además, en el primer juicio estaba con el abogado y yo quería que viniese la Trabajadora Social. Me puse muy nerviosa y la llamaron, estaba en una reunión, pero acudió en cinco minutos.</p>

Rf^a	Joaquín (entrevistador)	Rosa (usuaria atendida)
p.14	Convencidos de que el abogado que se te asignó por el turno de oficio no estaba muy preparado en temas de violencia de género, ¿crees que importante el abogado/a en el acompañamiento?	También es importante en la parte del juicio y como te defiende.
p.15	¿Tú sentiste que creía en ti?	No, para nada.
p.16	Yo recuerdo ese sentimiento de que no creía en ti.	No creía en mí y además me contaba relatos de sus vivencias personales, tenía que ser profesional y no juzgarme por sus vivencias. Confianza nada, no me dio nada de confianza.
p.17	Por lo que ahí fue muy importante el papel de la Trabajadora Social, acudiendo incluso en sábado, fuera de su horario laboral.	Sí, además tenía un familiar ingresado... y vino.
p.18	¿La actuación de la Guardia Civil te pareció correcta? ¿Crees que debería o podría haber sido otra?	Bien, correcta en todo momento. Me puse muy nerviosa cuando vinieron aquí porque yo no estaba muy segura, yo pensaba que solo venían a darme información de cómo tenía que hacer las cosas para que saliera todo bien, pero al final consideraron que tenían que actuar porque yo ya

Rf^a	Joaquín (entrevistador)	Rosa (usuaria atendida)
		no podía controlar nada. Yo creo que actuaron bien, muy correctamente, porque si ellos no actuaban, yo tampoco.
p.19	¿Has sentido apoyo por la Guardia Civil en todo momento?	Sí.
p.20	Ahora sigues estando tranquila en ese aspecto y sigues teniendo el sistema de seguridad.	Sí.
p.21	¿Eso también te ha dado tranquilidad?	Sí, porque yo tenía miedo. Además, cuando regresaba a las 22:00 h. de la noche en invierno que no hay luz, venía con el aparato (dispositivo) en la mano en el camino.
p.22	Recuerdo que hubo problemas en el trámite del aparato de contacto con la Guardia Civil y te lo entregaron muy tarde por problemas burocráticos (modelos de tramitación antiguos).	Sí, pasaba miedo porque veía peligro en todos los rincones. Ahora estoy tranquila porque veo que todo está bien.
p.23	¿Qué es lo que más valorarías del trabajo de la Trabajadora Social?	Tiene mucho tacto para el trato y me ha dado mucha confianza, elevándome mucho la autoestima y haciéndome ver las cosas claras.
p.24	¿Estás en este momento con la autoestima más elevada?	Si.
p.25	¿Con perspectivas de futuro?	Perspectivas de futuro tampoco, estoy bien así.

Rf^a	Joaquín (entrevistador)	Rosa (usuaria atendida)
p.26	¿Estás bien?	Sí, estoy tranquila así de momento. Disfruto de los niños, de mi soledad, me gusta cuando estoy sola. Estoy bien.
p.27	¿Y tus amistades?	Algunas han volado, otras se han quedado, la gente cambia. Yo, notaba que me miraban con mirada asesina, preguntándose cómo podía haber hecho eso, pero yo sólo sabía lo que pasaba porque no se lo contaba a nadie, lo vivía en casa y los vecinos escuchaban, después me han contado muchas cosas.
p.28	Cuando te han ido contando esos detalles, ¿te ha reafirmado más en tu decisión?	Sí.
p.29	¿Porque tú has tenido dudas de si lo que has hecho está bien?	Dudas no, miedo. Sabía que mi salida era esa, otra no tenía, con el niño me tenía muy cogida y yo sabía que lo tenía que denunciar, ya no había comunicación, no había nada.
p.30	En esos momentos la Trabajadora Social te ha ayudado en todo momento para ver y aclarar las cosas.	Sí, a ver y hacer las cosas bien, porque quien sabe dónde podríamos llegar.
p.31	¿Crees que las cosas aquí soy muy distintas a tu país?	Si, muchísimo. Ahora no lo sé, yo hace mucho que no voy a

Rf^a	Joaquín (entrevistador)	Rosa (usuaria atendida)
		mi país, pero creo que las mujeres tenemos muchísimo más apoyo aquí.
p.32	¿Apoyo y derechos?	Sí, y derechos, porque en mi país, no sé cómo decirlo, pero creo que hay machismo. Hay algunos que han cambiado, pero sigue el machismo.
p.33	¿Crees que la familia es un apoyo?	Sí. Ahora están aquí.
p.34	En los momentos difíciles no estaban cerca, estabas sola, ¿crees que eso ha favorecido la relación con la Trabajadora Social?	Claro, me he sentido 100% apoyada, no tenía a nadie, la Trabajadora Social ha sido mi madre, mi madre, mis hermanos y todos.
p.35	¿Tu familia te ha apoyado siempre en todo?	Sí, me han apoyado. Mi madre... ha sufrido maltrato y mi madre ha aguantado, yo he dicho que no, que no puedo aguantar una vida entera. Yo era muy dependiente económicamente de mi expareja, pero me da igual, mientras coman mis niños bien, yo puedo comer una vez al día, me da igual. Yo voy a seguir adelante, quiero tranquilidad. El dinero no es lo más importante. Pero me han apoyado, les daba

Rf^a	Joaquín (entrevistador)	Rosa (usuaria atendida)
		pena porque se rompía una familia pero mi madre tampoco sabía muchas cosas.
p.36	Muchas gracias Rosa.	

9.2 ANEXO II

9.2.1 Diario de Campo Practicum de Intervención

Ref ^a	Fecha	Registro
DC1	23 de septiembre de 2013	8h. Incorporación de prácticas al Servicio Social de Base de la Comarca del Valdejalón.
DC2	1 de octubre de 2013	Hoy nos despedimos de Jesús, un compañero ha estado durante cuatro meses realizando una sustitución de baja de otra compañera. No es que la titular de la plaza se incorpore sino que es debido al sistema de contratación establecido actualmente por la Comarca. Más adelante intentaré explicar qué es lo que está ocurriendo pero en estos momentos me falta información.
DC4	7 de octubre de 2013	Se ha incorporado una nueva compañera que sustituye a la que sustituía Jesús, ésta me comenta que va a estar un mes...., en fin, me guardo el comentario para cuando tenga más información al respecto. .
DC5	11 de octubre de 2013	Comentamos la cantidad de registros, documentación que se requiere para todo lo relacionado con la administración, es una pena sobre todo al tiempo que hay que invertir en toda

		<p>la burocracia. Posponemos la conversación para más adelante ya que si no, no nos va a dar tiempo a todo lo que M. quiere que hagamos hoy.</p> <p>Me dedico a introducir datos sobre intervenciones en Base de datos.</p>
DC6	15 de octubre de 2013	<p>Citas y atención en otra localidad.</p> <p>Los días en que se tiene asignado las atenciones en este municipio son los martes.</p> <p>Presuponemos que como se lleva sin ir varias semanas por motivos vacacionales y otros, puede que sea una mañana intensa.</p> <p>En esta localidad no hay cita previa por lo que es imposible saber las personas que pueden asistir.</p> <p>Llegamos al ayuntamiento y hay una buena cantidad de personas esperando.</p> <p>El horario de atención es de 11:30 a 14:30h.</p> <p>El total de personas atendidas han sido 15. Conforme van pasando las visitas voy recogiendo datos en el cuaderno.</p>
DC7	16 de octubre de 2013	<p>REUNIÓN DE EQUIPO</p> <p>Se realiza cuando hay necesidad por los temas y asuntos a tratar.</p> <p>Probablemente sea la única reunión en la que me toque estar durante las prácticas.</p>
DC8	17 de octubre de 2013	<p>Meter datos de intervenciones de SAD en siuss.</p> <p>Reunión con el director del CEIP</p>

		<p>NERTOBRIGA, la trabajadora social escolar, la coordinadora, Marian y yo. El tema que se trata es el del poder coordinarnos para que alumnos que por distintos motivos no hayan obtenido beca de comedor o de material y desde servicios sociales tengamos constancia de que su situación es de necesidad, puedan verse becados a través del dinero destinado al centro por el Plan Impulso.</p> <p>Hay familias que no han podido recibir ayuda de comedor de beca municipal por tener pendientes alguna cantidad con la administración local, también es cierto que desde el ayuntamiento se nos comentó que se haría todo lo posible por que esas familias tuvieran la ayuda.</p> <p>Finalizada la reunión atendemos a dos vales de urgencia de farmacia y otro de leche para niños.</p> <p>También atendemos una visita para la gestión de compras de gafas con una subvención de ayuda a la discapacidad.</p> <p>Otra mañana que se ha pasado volando y parece que no se ha trabajado casi nada.</p>
DC9	25 de octubre de 2013	<p>Hoy es día de oficina, se utiliza fundamentalmente para realizar papeleo y gestiones, es decir, no es día de citas.</p> <p>Marian me explica su criterio a la hora de ordenar la documentación para enviarla a DGA.</p>

		<p>El resto de la mañana lo vamos a dedicar a llenar y sacar expedientes adelante.</p> <p>Comentamos el tema de la visita a domicilio del frigorífico, familia musulmana y me comenta que hace tanto años que se conocen que haber si soy capaz de aportar alguna idea con esa familia.</p>
DC10	4 de noviembre de 2013	Las citas atendidas hoy han sido todas de recepción de documentaciones solicitadas para la tramitación de ayudas.
DC11	6 de noviembre de 2013	Toda la mañana ayudando a M. en valoración becas comedor municipal. La presión por parte de la concejal dado que el retraso desprestigia la imagen política en estos momentos.
DC12	7 de noviembre de 2013	Introducción base de datos y SIUSS.
DC13	11 de noviembre de 2013	<p>El viernes no pude estar en el servicio ya que tuve la visita de mis compañeras, durante el fin de semana Marian me ha ido comentando sobre un caso de violencia de género que lleva mucho tiempo y que parece que al fin se ha decidido por tirar adelante, denunciar, etc.</p> <p>Me dice Marian que le ha comentado a la víctima sobre la posibilidad de que pueda participar en el acompañamiento del caso y ella ha accedido. Yo era consciente del caso,</p>

		me había leído el expediente pero en estos momentos parece que todo se ha disparado y Marian cree que puedo ser útil mi colaboración, además de una experiencia distinta de lo que habitualmente se realiza por aquí.
DC14	12 de noviembre de 2013	<p>2^a Entrega de documentación de la mujer del solicitante del AIF que queríamos que viniese ella por sospecha de posible violencia familiar.</p> <p>3^a Entrevista para solicitud AIF. Cómo se organiza el dinero?</p> <p>Es una mujer de origen rumano casada con un español. En la entrevista nos enteramos que es la hermana de la solicitante anterior, con lo que de alguna forma también nos tranquiliza en el sentido de que tiene una hermana en la misma localidad y puede ser un apoyo importante.</p> <p>Se estará pendiente por si acaso.</p>
DC15	13 de noviembre de 2013	<p>A primera hora vamos a una Comisión del Ayuntamiento para explicar el informe sobre las becas de ayuda a comedor, dicho informe se ha redactado conforme a los siguientes puntos.</p> <p>1.- Valoración según reglamento.</p> <p>2.- Criterios y selección.</p> <p>3.- No entran por deudas por la administración local. Sin embargo tienen la puntuación muy alta, por lo tanto mucha necesidad.</p>

Finalizada la exposición del informe, nos despedimos y nos vamos a toda prisa al juzgado, allí nos espera la víctima de violencia que se ha puesto en contacto con Marian solicitándole acompañamiento ya que quiere cambiar de abogado, comenta que parece el abogado acusador en vez del defensor.

Nos personamos y nos encontramos a ROSA (nombre ficticio) en un estado de ansiedad junto al abogado de oficio comentando que no va a continuar, que no quiere que su ex vaya a la cárcel y que además nos dice que su abogado parece que cree más a su pareja que a ella. No le da ninguna confianza, además teme por sus hijos.

Preguntamos si es necesario que ella este en ese momento en el juzgado y nos comentan que ya no hace falta de momento su presencia. Le decimos si quiere que vayamos al servicio para calmarse y hablar sobre lo ocurrido y lo que hay que hacer a continuación.

Vamos al servicio y ahí parece que se calma todo bastante. Le ayudamos a que su ansiedad se reduzca y repasamos con ella todo lo sucedido. Como tenemos que esperar a que el abogado nos llame para ver en qué queda el asunto (él se ha quedado en el juzgado) Marietta nos cuenta todo lo sucedido y la verdad es que pensamos que no es adecuado el trato que el

abogado le está dando.

Comentamos a la víctima que hay que poner énfasis en las medidas cautelares para con los hijos dado que hay plazos. También reconfortarla y recordarle que durante todos estos meses ha ido trabajando lo duro del proceso y que aunque cuesta, puede llegar hasta el final. Dice que lo tiene claro pero que quiere cambiar de abogado. Hemos preguntado al juzgado y de oficio no es posible.

Nos llama el abogado para que acudamos al juzgado y acompañamos a Marietta. Nos atiende en la calle, el maltratador se encuentra rodeado de su familia y su abogada que se encuentran sentados en una terraza del bar enfrente del juzgado. Le recordamos al abogado que le diga a la abogada del maltratador que hay una orden de alejamiento vigente.

Bueno le dice el abogado a ROSA que gracias al apoyo que tiene de la trabajadora social va a tener mucha suerte y además de admitido le pueden caer más de 2 años. Ella dice que no quiere que él vaya a la cárcel y le comenta el abogado que en principio no irá pero que la pena es alta. De todas formas que quiere entrevistarse con ella más adelante para preparar el juicio y que quiere que estemos alguno de nosotros. Le comentamos que si lo ve

		<p>necesario iremos.</p> <p>Nos despedimos y regresamos al servicio para comentar el tema del abogado.</p> <p>Ha sido una mañana muy intensa.</p> <p>Quedamos con ROSA que nos veremos para preparar lo del juicio.</p>
DC16	14 y 15 de noviembre de 2013	<p>Dedico las dos mañanas a recopilar información sobre violencia de género.</p>
DC17	20 de noviembre de 2013	<p>Hoy hemos quedado con ROSA y vamos a realizar una especie de entrevista con preguntas que a ella le ayuden a recordar, superar los nervios y le sirva a la hora de testificar en el juicio.</p> <p>La entrevista va muy bien aunque en un momento dado ella rompe a llorar y se bloquea al recordar ciertos episodios ocurridos. En ningún momento se le orienta o dirige de cómo tiene que contestar sino siempre le comentamos que diga la verdad.</p> <p>Nos lleva prácticamente toda la mañana.</p>
DC18	21 de noviembre de 2013	<p>Relleno impresos solicitud de teleprotección ATEMPRO para ROSA, dispositivo de seguridad. Son bastantes impresos y la información tiene que estar muy clara y como ellos lo determinan. Me comentan que no hay una vez que salga bien a la primera, ellos envían un correo con lo que hay o</p>

		falta de poner que viene en rojo, jajajaja, me hace gracia con lo serio que es este asunto, la burocracia no perdona y tampoco facilitadora.
DC19	25 de noviembre de 2013	<p>ROSA se muestra muy preocupada, sufre presiones y amenazas de forma indirecta y a través de conocidos que le hacen llegar noticias como el que puede perder la custodia de sus hijos. Son formas de presión ya que ella manifiesta que es consciente de que eso no puede ser pero esa presión la agota.</p> <p>M. se ha quedado atendiendo citas ya que se lleva mucho retraso.</p> <p>Se incorpora la compañera que va a sustituir a A durante un año, comenta que no ha trabajado nunca en servicios sociales pero que va a intentar hacerlo bien.</p> <p>Se le recibe y se le comenta que se le va a ayudar en todo lo que necesite.</p>
DC20	26 de noviembre de 2013	7ª Llamada al IAM para saber si alguna compañera de allí puede acompañar a Marietta al juicio, ya que va a estar sola y nos ha solicitado posible acompañamiento.
DC21	28 de noviembre de 2013	<p>REUNIÓN EQUIPO PIF</p> <p>Se comentan y supervisan los casos, es una reunión de evaluación fundamental.</p> <p>Caso1 .- cierre del programa por falta de colaboración, aparecen problemas de</p>

		<p>salud mental. Finalizar la intervención y comunicar a fiscalía.</p> <p>Caso2.- Discriminación, conflictividad familiar. El padre más involucrado en los temas familiares. Conflicto por la quema de un bien público por uno de los hijos. Ha mejorado su estado de ánimo, trabajo.</p> <p>Utiliza el maltrato psicológico con sus hijos, el físico ha disminuido. Tiene contacto con los menores una vez al mes y muy bien. Apoyos materiales importantes. No cerrar el caso de momento, incrementar el número de visitas, frecuencia cada 3 semanas. Volver a valorar en Junio y posible cierre por cese del riesgo.</p> <p>Realización de papeleo.</p>
DC22	2 de diciembre de 2013	<p>PARTICIPO EN LA COMISIÓN DE SEGUIMIENTO PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO.</p> <p>Reunidos, Representante Comarca Servicios Sociales (Coordinadora), Trabajadora Social IAM, Orientadora Colegio Salesianos, Sargento guardia civil, representante político comarca.</p> <p>Se comentan la situación del estado en que se encuentran los casos, el seguimiento que se realiza y si todo está correcto.</p> <p>Se comenta de que hay que</p>

		<p>insistir a los usuarios de dispositivos de GPS que deben comunicar cualquier cambio de situación. Comprobar el análisis de funcionamiento.</p> <p>Se comenta sobre la campaña diseñada este año por servicios sociales.</p> <p>Mejorar la coordinación entre instituciones. Mesas cada 6 meses para el tratamiento de los casos con denuncia.</p> <p>Finalizada nos vamos a tomar un cafecito y a seguir con las tareas.</p>
DC23	3 de diciembre de 2013	<p>3^a Llamar por teléfono a ROSA (caso violencia) para comentarle el tema de los cambios que hay que solicitar en las medidas civiles. También nos cuenta que, ha ganado el juicio, se ha cambiado de piso y que su madre está a punto de llegar para acompañarla durante unos días.</p> <p>.</p>
DC24	4 de diciembre de 2013	<p>Rellenar hojas de seguimiento de ayer, explicar la visita al señor xx y lo hemos encontrado en un estado de mayor deterioro. Me encargo de llenar la hoja de seguimiento del expediente y es claro que este señor está en un proceso de deterioro físico, psíquico y social que espero toque fondo pronto.</p>
DC25	5 de diciembre de 2013	<p>Introducción datos siuss.</p> <p>Hoy M. tiene fiesta por enfermedad familiar, intervención quirúrgica.</p> <p>Hablo con PL, compañera que se marcha también y que ha estado en dependencia y programa de</p>

		temporeros. Hemos hablado largo y tendido de la experiencia ya que ella es de Valencia y no había trabajado nunca aquí. Hoy es una mañana muy tranquila y con muy pocas cosas que hacer. Se nota que llega la navidad.
DC26	16 y 17 de diciembre de 2013	Lectura de textos sobre violencia de género.
DC27	19 de diciembre de 2013	Me lleva casi toda la mañana realizar las modificaciones necesarias en la solicitud de sistema GPS de seguridad para víctimas de violencia de género que ATEMPRO ha remitido para su subsanación. Marian me ha comentado, ya que no está por enfermedad familiar, que me haga cargo del tema a ver si puedo resolverlo. Al final objetivo conseguido.

9.3 ANEXO III

9.3.1 Tipología de la Violencia y Teorías de Toma de Decisiones

COD.	TÍTULO	EXPLICACIÓN
GV1	Tipología de la violencia	<p>La violencia y los malos tratos normalmente los solemos identificar con una violencia física de grandes proporciones, con unos efectos evidentemente graves en la salud o incluso producir la muerte.</p> <p>Pero cuando hablamos de violencia de género o familiar, hablamos también de violencia psicológica y violencia sexual, mucho más frecuente y difícil de visualizar. Puede no haber violencia física, en muchas ocasiones no se produce hasta estar muy avanzada la relación o se comunica la intención de separación, pero ésta siempre va acompañada de la psicológica.</p> <p>La violencia de género o familiar, es un proceso que se inicia normalmente con conductas de abuso psicológico y control social que, de manera tenua se percibe o asocia como una respuesta de tinte amoroso, se manifiesta claramente con la aparición de los celos, la censura de algunos comportamientos o formas de vestir, dificultar y criticar las relaciones con algunas amistades o simplemente el control continuado de su localización.</p> <p>Todo este contexto va calando en las víctimas, desgastando la autoestima y la autonomía de la mujer, generando una situación de dependencia, aislamiento e indefensión y por lo tanto se produce un estado de vulnerabilidad muy elevado.</p> <p>También hay que tener en cuenta que existen otras formas de violencia como es:</p> <ul style="list-style-type: none"> La verbal, a través de insultos, expresiones humillantes, gritos, burlas, etc. La violencia emocional, relacionada con la prolongación temporal de la anterior, desarrolla en la víctima un proceso destructor de su autoestima que finaliza con una interiorización de culpabilidad, asumiendo ser la responsable de los que le sucede. La violencia económica, supone para la mujer la renuncia a la toma de decisiones en cuanto al gasto del dinero y normalmente la asignación que recibe para el mantenimiento de las necesidades de la familia suelen ser escasas o muy indefinidas. La violencia social, se caracteriza por el control y el bloqueo de las relaciones con los demás incluso, con los familiares, también la ridiculización y los insultos delante de terceros, control del teléfono y

		<p>seguimiento constante de cada movimiento que realiza.</p> <p>La violencia espiritual que supone para la víctima la aceptación obligada de un conjunto de creencias de distinto tipo, pueden ser religiosas, culturales o de costumbres que, destruyen las de la propia víctima y que el incumplimiento de las mismas puede ser una forma de justificar las acciones de castigo del maltratador.</p>
GV2	El ciclo de la violencia	<p>Como se ha comentado anteriormente, la violencia de género no surge espontáneamente sino que es un proceso y generalmente cuando la víctima acude, como es el caso de este trabajo, la mujer lleva mucho tiempo sufriendo el maltrato.</p> <p>La investigadora estadounidense Leonore Walter, en 1979, identificó el denominado ciclo de la violencia para explicar y entender cómo se produce y se mantiene la violencia en la pareja y que se desarrollaba en tres fases: la fase de tensión, la fase de agresión y la fase de conciliación, arrepentimiento o de “luna de miel”. (Programa de intervención familiar con unidades familiares en las que se produce violencia de género. Gobierno de Aragón. Pag. 16)</p> <p>Fase de Tensión. Escalada gradual de tensión que se manifiesta en actos que incrementan el roce y los conflictos en la pareja. La víctima aun siente que puede controlar la situación y su actitud invita a la calma y a complacer las demandas y los reproches por parte de su pareja, aunque en ocasiones puede forzar la situación para acelerar y terminar algo que sabe cómo va a terminar. Las agresiones cada vez son con más frecuencia y en aumento.</p> <p>Fase de Agresión. Se produce por acumulación de presión en la fase anterior y estalla de manera mucho más violenta, pudiéndose producir agresiones físicas, psicológicas, verbales, sexuales, etc., y dependiendo del nivel de cronificación en la que se encuentre la pareja aumenta su peligrosidad y frecuencia. Es en esta fase cuando la mujer suele dar a conocer su situación y buscar ayuda.</p> <p>Fase de conciliación o <i>luna de miel</i>. Aparece el hombre suplicante, afligido, apenado o arrepentido. Se disculpa prometiendo que va a cambiar, se muestra atento y hace regalos e incluso puede plantear la necesidad de ponerse en manos de un profesional que le ayude a cambiar realmente. Este cambio de actitud, produce en la mujer un efecto lo suficientemente válido para querer mantener la relación e incluso hacerle ver aspectos positivos de su pareja y siente la esperanza de que pueda cambiar definitivamente.</p> <p>Esta fase es un intento claro por parte del agresor que le sirve para seguir reteniendo a su pareja bajo</p>

		<p>su dominio y a su vez, si triunfa, evitará una posible denuncia o la ruptura definitiva de la relación dado que en numerosas ocasiones, la víctima suele perdonar y retomar la relación con el ideal de volver a convivir con la persona con la que ella quiere estar.</p> <p>Si la mujer queda reforzada positivamente ante las nuevas expectativas de futuro y de relación con su pareja, el agresor también se refuerza al verse indemne de consecuencia o sanción y por consiguiente el aprendizaje es el de poder repetir las agresiones.</p> <p>También es importante saber que, esta fase desaparece en el momento en el que el agresor percibe que no necesita utilizar esta estrategia, comprobando que el miedo infundido a su pareja es suficiente en el mantenimiento de la relación.</p> <p>Con las fases definidas y como conclusión de las mismas, se puede comprender el por qué algunas víctimas se resisten a la interposición de la denuncia o no declarar posteriormente una vez denunciado, la <i>luna de miel</i> ha funcionado.</p> <p>Con la prolongación temporal, la frecuencia de la fase de agresión se incrementa y la de conciliación o <i>luna de miel</i> disminuye e incluso puede hasta desaparecer.</p> <p>Como dice (Nogueiras García.2004,Pag,48) cuando esto sucede, es cuando muchas mujeres deciden pedir ayuda. A veces, hasta llegar a este momento, han pasado muchos años.</p>
GV3	Teorías Psicológicas que explican la permanencia de una mujer en una relación con violencia de género	Otro aspecto importante que ayuda a la comprensión del caso que se presenta, son conocer las distintas teorías o modelos que tratan de explicar la permanencia de la víctima en una convivencia prolongada con el agresor. Como viene bien definido en el (Programa de intervención familiar con unidades familiares en las que se produce violencia de género de Aragón), se encuentran las que toman como referencia el proceso de toma de decisiones que acompaña a la víctima para permanecer o abandonar al maltratador y las que hacen referencia a la dependencia emocional de la víctima y a las repercusiones psicopatológicas del maltrato.
GV4	Teorías sobre el proceso de toma de decisiones	<p>Teoría de costes y beneficios (Pfouts)</p> <p>Establece que las mujeres realizan un análisis en dos fases, en la primera consideran los costes y beneficios de la relación y en la segunda valoran las posibles alternativas, si tienen otra opinión mejor, en ocasiones no salen porque no tienen otra opción mejor.</p> <p>Modelo de inversión</p> <p>La mujer analiza su grado de compromiso en la</p>

		<p>relación a partir de tres factores: grado de satisfacción, alternativas e inversión realizada en recursos materiales y Psicológicos.</p> <p>Teoría de la trampa psicológica (Strube)</p> <p>Las personas se sienten obligadas a justificar el esfuerzo, tiempo y otros recursos que han invertido en alcanzar sus metas y continúan con la relación para justificar la inversión inicial. La mujer víctima de violencia de género tiene la esperanza de que cese el maltrato y cree que invirtiendo más esfuerzo y tiempo puede lograr una relación de pareja armoniosa.</p> <p>Modelo del proceso de toma de decisiones en mujeres maltratadas</p> <p>La mujer forma una decisión en función de dos preguntas: si estará mejor fuera de la relación o si será capaz de salir con ella con éxito.</p>
GV5	Teorías referidas a la dependencia emocional de las víctimas y las repercusiones psicopatológicas del maltrato	
GV6	Teoría de la indefensión aprendida	La persona que sufre violencia durante un tiempo prolongado de forma impredecible e incontrolable llega a un estado de indefensión que hace más probable su permanencia dentro de esa relación. Además su malestar (falta de motivación, apatía, etc...) interfiere gravemente en su proceso de toma de decisiones.
GV7	Teoría de la Unión Traumática (Dutton y painter)	Esta teoría se refiere al vínculo emocional que se establece entre dos personas cuando una de ellas provoca maltrato intermitente sobre la otra. Se establece una relación de poder entre ambos, donde la persona de menos poder necesita a la de más. Las mujeres víctimas de violencia de género vuelven porque en el periodo de separación se reduce el miedo inicial y se manifiesta la dependencia emocional.
GV8	Modelo del castigo paradógico	La permanencia en la situación de maltrato se debe a las contingencias de reforzamiento que se establecen en función de un patrón cíclico de interacción.
GV9	Modelo de intermitencia	Las víctimas de violencia pueden autoevaluarse e ideizar al agresor debido a la diferencia de poder entre la víctima y agresor. Así como a la intermitencia extrema entre buen y maltrato.
GV10	Canales o vías de detección	

GV11	Detección directa	<p>A demanda de la propia mujer.</p> <p>Visita al Centro de Servicios Sociales con demandas de necesidades que no tienen relación con la violencia de género.</p> <p>Detección de la violencia de género desde el propio Centro de Servicios Sociales con mujeres con las que ya se está interviniendo por otras necesidades.</p>
GV12	Detección indirecta	<p>La demanda proviene de familiares o personas del propio entorno de la víctima o de sus hijas e hijos.</p> <p>Por la derivación desde otros servicios o instituciones a través de los procedimientos de coordinación existentes en situaciones de violencia de género o familiar.</p> <p>Por notificación para la valoración de una posible situación de maltrato infantil.</p> <p>Por derivación desde Servicios Sociales Especializados a los Centros de servicios Sociales por alta de la mujer y en su caso sus hijos de un alojamiento alternativo (centro de emergencia o casa de acogida) también pueden existir otras causas que lo requieran.</p> <p>Por la comunicación de medidas de protección judicial desde el Instituto Aragonés de la Mujer (IAM), organismo responsable en la CCAA de Aragón de articular las medidas de protección judiciales con el derecho de las mujeres víctimas de violencia de género y de sus hijos e hijas a la Asistencia social Integral.</p>
GV13	La entrevista ante sospecha de violencia de género en el ámbito familiar	<p>La actitud que tomen los/las profesionales en los primeros encuentros con la mujer víctima de violencia de género puede incidir en la relación tanto con el profesional como la percepción del Centro de Servicios Sociales en general. Debemos ser conscientes de la importancia de los primeros encuentros en cuanto a la significación que haga la mujer de la información, objetivos o resultados propuestos, representarán para la mujer un apoyo al que, seguramente, acudirá en caso de necesidad.</p> <p>La empatía y la aproximación a la mujer sin reparos ni prejuicios son fundamentales para favorecer la comunicación, la confianza y por lo tanto la relación de ayuda y el vínculo.</p> <p>Preguntar directamente por asuntos que entendemos forman parte de la esfera personal e íntima de las relaciones humanas, puede resultarle al profesional algo trasgresor, pudiendo provocar en el usuaria incomodidad o miedo a contestar.</p> <p>Como se explica en el (Programa de Intervención Familiar en las que se produce Violencia de Género, no consta fecha. Pag.29) "Cuando hablamos de violencia de género, esta idea debe ser descartada.</p>

	<p>Precisamente si sabemos de los efectos de la violencia de género en la mujer víctima, entenderemos que en no pocos casos ella no puede, o no es capaz de identificar esta situación y mucho menos de verbalizarla.”</p> <p>Es primordial establecer una relación y un vínculo profesional con la mujer que se encuentra en esta situación, en muchas ocasiones no resulta fácil, pero partimos que desde el trabajo social se recibe la formación adecuada, que nos prepara para poder afrontar muchas y diferentes situaciones complejas o dolorosas y en este caso, realizar una entrevista exploratoria que nos ayude a detectar la violencia de género.</p> <p>Preguntar es una de las mejores herramientas y habilidades con las que contamos los trabajadores sociales, sabiendo la forma, la manera y el momento en que se debe realizar. Si no es así, deberíamos actualizar nuestros conocimientos y capacidades, ejercitarnos sin temor la práctica de la comunicación. Debemos de superar la inseguridad de preguntar directamente y poner nombre y apellidos a la violencia de género.</p> <p>La entrevista y sobre todo si es en profundidad puede llevarnos mucho tiempo, tanto de preparación y realización como de análisis, sirva como recordatorio para distinguir o diferenciar las prioridades a la hora de nuestra planificación, si bien en numerosos casos será imposible de predecir.</p>
--	--

10 ANEXO IV

10.1 La UE Denuncia que 62 Millones de Europeas han sido Víctimas de la Violencia de Género

The screenshot shows a news article titled "62 millones de mujeres han sufrido malos tratos en Europa, pero sólo un tercio denuncia" dated 06/03/2014. The article discusses the findings of a study by the Fundamental Rights Agency (FRA) showing that 33% of European women aged 15 and older have experienced physical or sexual violence, with only one in three reporting it. It highlights that Spain has the highest impact from such campaigns against gender violence. The page includes a sidebar with social sharing options (Facebook, Twitter) and a 'Me gusta' button.

06/03/2014



- El 33% de las europeas mayores de 15 años han sido víctimas de violencia física o sexual, aunque sólo una de cada tres lo denuncia**
- En España las agresiones afectan al 22% de las mujeres, lo que representa uno de los índices más bajos de toda la Unión Europea**
- Las mujeres españolas denuncian en mayor medida que las europeas los casos más graves de violencia**
- España es el país de la Unión Europea donde más impacto tienen las campañas que se realizan contra la violencia de género**

El 33% de las mujeres europeas mayores de 15 años, un total de 62 millones, ha sufrido violencia física o sexual en algún momento de su vida, aunque sólo una de cada tres lo denuncia. Es uno de los aspectos fundamentales que refleja el estudio realizado por la Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (FRA) presentado este miércoles ante el Parlamento Europeo (PE).

El informe coloca a España como uno de los países europeos con un menor índice de agresiones contra las mujeres. Así, en nuestro país, el porcentaje llega al 22%, 11 puntos por debajo de la media europea, y a una distancia significativa de otros países como Dinamarca (52%), Finlandia (47%), Suecia (46%), Holanda (45%) y Reino Unido y Francia (44%). Además, el 13% de las españolas, nueve puntos menos que las europeas, ha sido víctima de violencia física y/o sexual por parte de su actual o anterior pareja, lo que sitúa a nuestro país con el índice más bajo de toda la Unión Europea, junto a Croacia, Polonia, Eslovenia y Austria.

Violencia psicológica

El 43% de las mujeres europeas ha sido víctima de violencia psicológica, un porcentaje que se reduce significativamente en el caso de las españolas (33%) y que coloca a nuestro país sólo por delante de Irlanda en esta materia. Este tipo de maltrato incluye humillaciones en público, prohibiciones a la hora de salir de casa o amenazas físicas sin olvidar los casos de violencia económica.

El informe destaca el miedo que se ha instalado en las mujeres, circunstancia que, en el 53% de las europeas, les hace evitar ciertas situaciones o lugares por miedo a ser física o sexualmente agredidas. En el último año, el 21% de las europeas reconoce sentir ese miedo siempre, frecuentemente o en ocasiones, mientras que en el caso de las españolas desciende hasta el 11%.

Violencia sexual

En el terreno sexual, el 11% de las europeas mayores de 15 años reconoce haber sido sometida a algún tipo de maltrato, el 55% cualquier forma de acoso sexual mientras el 5% asegura haber sido víctimas de una violación. En el último año, un millón y medio de mujeres fueron violadas en la Unión Europea. En este campo, España presenta unos porcentajes muy similares: la mitad de las españolas reconoce haber sido acosada sexualmente y el 6% admite haber sufrido una violación.

Acoso en Internet

El 5% de las mujeres europeas ha sufrido una o más formas de ciber acoso. Las mujeres jóvenes lo sufren con mayor asiduidad, hasta el punto de que el 20% de las que tienen entre 18 y 29 años ha sido víctima de ciber acoso desde que cumplió los 15 años, porcentaje que va descendiendo gradualmente a medida que aumenta la

edad.

Además, el 11% de las mujeres europeas ha recibido correos electrónicos ofensivos que incluían material sexual, mensajes de móvil (SMS) ofensivos o insinuaciones inapropiadas a través de las redes sociales. En España, el porcentaje es muy similar (10%), tan solo un punto por debajo de la media europea.

Denuncias

En Europa, sólo el 33% de las víctimas denunciaron las agresiones ante la Policía u otra organización. Una de cada cuatro mujeres europeas reconoce sentir la vergüenza a la hora de denunciar las agresiones a las que han sido sometidas, por lo que prefiere no hacerlo. El estudio refleja que las españolas denuncian en mayor medida que las europeas los casos más graves de violencia de los que han sido víctima.

Asistencia

El 19% de las europeas no conoce los servicios que ayudan a las mujeres maltratadas mientras que el 48% de ellas no ha visto ni oído campañas en contra de la violencia de género. España sobresale en este aspecto, ya que el 83% de las españolas asegura haber visto u oído alguna campaña al respecto.

Un dato significativo que refleja el estudio es que el 87% de las europeas apoyaría que los doctores preguntaran sobre si han sido víctimas de violencia de género cuando observan determinadas lesiones o marcas físicas.