

EL TRABAJO SOCIAL ANTE EL RETO DE LA CRISIS Y LA EDUCACIÓN SUPERIOR

I CONGRESO INTERNACIONAL
DE FACULTADES Y ESCUELAS DE

28, 24 y 25 de abril de 2014

Murcia

**TRABAJO
SOCIAL**

Editorial: **Editorial Universitas, S.A.**

© Enrique Pastor Seller

Editor: Enrique Pastor Seller

Coordinadores: Enrique Pastor Seller, María Teresa Martínez Fuentes,
Manuela Avilés Hernández y Yolanda Doménech López.

ISBN: 978-84-7991-424-0

Depósito Legal: M-7691-2014

El contenido íntegro del libro ha sido sometido a revisión externa anónima por expertos y pares (peer-review).

ÁREA 9: CIUDADANÍA Y TRABAJO SOCIAL
34: HABILIDADES ESPECÍFICAS DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LA INTERVENCIÓN EN VIOLENCIA DE GÉNERO

**Habilidades de intervención de la trabajadora social
en situaciones de violencia de género**

**Intervention skills social worker
in gender violence situations**

ENCARNA CANET BENAVENT Y LUCIA MARTÍNEZ MARTÍNEZ
Universidad de Valencia

RESUMEN

Introducción: En la formación de las futuras Trabajadoras Sociales de cara a la intervención profesional con víctimas de violencia de género se hace imprescindible una serie de habilidades que agruparemos en:

- 1- Conocimiento de la problemática ante la que nos encontramos.
- 2- Habilidades en el desarrollo de la entrevista.
- 3- Habilidades para la detección de situaciones de violencia de género y sus indicadores.
- 4- Habilidades profesionales.
- 5- Habilidades sociales para la relación interpersonal.

Material y métodos. Estas capacidades y habilidades para trabajar con mujeres víctimas de violencia de género se irán conformando a través de la práctica profesional desarrollada en las entrevistas (con la escucha activa, la utilización de entrevistas semi-estructuradas, la observación de la conducta no verbal, el estudio documental del caso...).

Sera necesario el entrenamiento en estas destrezas y su implementación, desarrollado de forma continuada entre la formación académica y la práctica profesional, tanto en la formación de grado como en la de postgrado. Utilizaremos para ello una metodología eminentemente práctica que genere una visión holística, la intervención interdisciplinar de las diferentes profesiones que intervienen en estos casos, y la perspectiva feminista para ampliar el foco de análisis ante estas situaciones y nos ayude a no repetir los estereotipos de género en nuestra intervención.

Discusión. En todos los ámbitos de la intervención profesional del Trabajo Social es necesario el desarrollo de técnicas que faciliten la relación de ayuda entre profesional y demandante. Esta relación de ayuda, estas habilidades profesionales y personales se hacen imprescindibles a la hora de intervenir con mujeres víctimas de violencia de género, dado que necesitarán sentirse orientadas y apoyadas en todo momento. El proceso de cambio y la ruptura con su agresor dependen en gran medida de ello.

PALABRAS CLAVE: Violencia de género, actitud empática, relación de ayuda, entrevista, habilidades interpersonales.

KEYWORDS: Gender Violence, empathetic attitude, relationship help, interpersonal skills.

INTRODUCCIÓN

En la formación de las futuras Trabajadoras Sociales en la intervención profesional con víctimas de violencia de género se hace imprescindible una serie de habilidades que agruparemos en los apartados que a continuación se desarrollan.

1) Conocimiento de la problemática ante la que nos encontramos, dado que se trata de un tema muy específico con unas connotaciones particulares. La alarma social creada por la lacra de la violencia de género y la consiguiente implantación en 2004 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, ha conducido a la creación de recursos y equipos especializados de actuación multidisciplinar formados por profesionales del Trabajo Social, la Psicología y el Derecho fundamentalmente. Se pretende con ello atender de forma integral los casos de violencia de género y, sobre todo, los malos tratos hacia la mujer ejercidos por su pareja o expareja.

Para ello es necesario realizar una intervención interdisciplinar dados los múltiples factores interrelacionados que influyen en estas situaciones. Esta intervención ha de incorporar una visión holística y sistémica de la realidad: aspectos familiares, sociales, comunitarios, psicológicos, legales... pero también un análisis feminista, que tenga en cuenta las relaciones de dominación y sumisión y las relaciones de poder, para no quedarnos en un análisis puramente psicologicista que justifique como problemas individuales lo que es un problema social.

2) Habilidades en el desarrollo de la entrevista.

La entrevista es una técnica con múltiples aplicaciones en el campo de las ciencias sociales, cuyo principal objetivo es la consecución de un conocimiento psicosocial de la situación de la mujer que posibilite el mejor conocimiento orientado hacia una intervención posterior.

En la entrevista se consideran todos los factores: psicológicos, sociales, culturales... Según Teresa Rossell (1987) la entrevista es:

- Una relación: es una situación interpersonal en la que se establece un contacto entre las profesionales y la persona que acude a un servicio. Por eso es tan importante el primer contacto que se establezca, dado que las mujeres víctimas de violencia están en situación de dificultad, de estrés o de saturación de problemas que se convierten en insostenibles. La profesional debe estar en disposición de contactar con ese sufrimiento, de comprender cuál es su realidad externa objetiva y su realidad interna.

Hay varios factores que dificultan el establecimiento de la relación profesional como son la falta de tiempo, falta de un espacio adecuado, interferencias durante la entrevista, escasos recursos para intervenir...

Para establecer una buena relación profesional es necesario adaptarse al ritmo de la mujer, tanto para pedir información como para proporcionarla, es muy importante la forma de expresarse. Se debe establecer un clima de distensión y se debe delimitar de forma clara el papel de la profesional.

- Una técnica: entendiendo por técnica la utilización consciente e intencionada de conocimientos procedentes de la teoría, de la experiencia y de otras fuentes de información que la profesional transforma en conducta por medio de la relación que establece con la usuaria.

- Un proceso con diferentes fases entre las que se puede diferenciar:

- La recepción en la que la entrevistada explica el motivo de su demanda y se establece una relación de intercambio mutuo de información.
- La fase de exploración entre demanda y necesidad de la mujer, teniendo en cuenta que en muchos casos puede tener dificultades para expresarse y para comprender, precisamente por su estado emocional.

- La fase de aclaración en la que se llega a cierta concreción de la situación y se tiene suficiente información como para poder orientar. Se puede pedir a la usuaria que amplíe alguna información o aporte documentación que nos sea necesaria como denuncias, partes de lesiones, mensajes amenazantes...
- La fase final o fase de despedida, en la que debemos prestar atención a la información que se nos facilita a última hora, de manera informal y que puede ser relevante.

El modelo de entrevista más adecuado para las situaciones de violencia será la semiestructurada y abierta. De esta manera la Trabajadora Social podrá formular las preguntas necesarias, dejando que la persona entrevistada tenga total libertad a la hora de contestar y extenderse en la respuesta. Debemos pensar que cuanto más información obtengamos más fácil nos resultará valorar la peligrosidad de la situación y la capacidad de resolución de la víctima.

Algunos **aspectos importantes a la hora de entrevistar** a una mujer víctima de violencia de género que debemos tener en cuenta son (Canet y García, 2012:94):

- a) La profesional debe presentarse a la entrevistada y explicar cuáles son sus funciones, el funcionamiento de nuestro recurso y las posibilidades profesionales de ayuda que tenemos en su situación.
- b) La entrevista debe ser tan distendida como se pueda y sin limitaciones horarias, ajustándonos al ritmo de la mujer.
- c) El clima durante la entrevista debe ser de máxima confianza y comprensión para favorecer el desahogo emocional.
- d) No debería interrumpirse la entrevista nunca, salvo casos de necesidad.
- e) Es importante dar a la mujer un tiempo de relax emocional, dado que es bastante probable que sea la primera vez que le cuenta a alguien su situación.
- f) De gran importancia es tener algunos recursos materiales básicos que son necesarios, como agua y pañuelos.
- g) La actitud empática de la profesional será determinante a la hora de que la mujer se sienta comprendida y apoyada.
- h) Si la mujer va acompañada por menores, éstos no deberían entrar en la entrevista para evitar que escuchen la narración y evitar interrupciones o despistes.
- i) Si va acompañada por adultos es recomendable que tampoco entren en la entrevista con el fin de salvaguardar la intimidad de la entrevistada y obtener el máximo de información sobre aspectos delicados. En muchos de los casos, aunque la mujer haya confiado información a alguien, nunca lo ha contado todo al cien por cien y este es el momento que lo verbaliza a la profesional. Normalmente si la mujer es acompañada por familiares o amigas son estas quienes quieren explicar la situación y pese a que su información y visión de la realidad serán muy importantes para nosotras, en esta primera entrevista debe ser ella quien hable por sí misma. Evidentemente en entrevistas posteriores sí que tendremos que hablar con ellos o ellas para que nos aporten su visión del tema y también información que puede ser relevante.
- j) Comprobar que la mujer está en condiciones de entender todo lo que le decimos utilizando técnicas como parafrasear, las metáforas...
- k) Hacerle ver que no tiene obligación de tomar una determinación inmediata durante la entrevista sino que puede madurar la información y tomar su decisión más adelante.
- l) La actitud de la profesional debe estar exenta de juicios de valor del tipo ¿cómo has aguantado tanto tiempo?.
- m) Debe respetarse al máximo el secreto profesional y respetar el anonimato de la mujer.
- n) La intervención debe ser individualizada y adaptada a cada persona de acuerdo con su situación y sus características personales.

- o) Es importante tener en cuenta la presencia de elementos culturales y de creencias religiosas en las mujeres venidas de otros países.
- p) Se debe tener presente el criterio de autodeterminación de la mujer y saber que la mejor intervención es aquella en la que los y las profesionales dejamos de ser necesarios en un momento determinado. La intervención debe estar dirigida a la independencia de la mujer y en ningún momento hemos de decidir por ella, ni tener actitudes paternalistas.

Algunos de **los errores que se pueden plantear durante la entrevista** y que se debería evitar a ser posible son:

- Controlar y ordenar de manera rígida la entrevista, en lugar de permitir y estimular que la persona pueda expresar sus sentimientos y necesidades.
- Criticar, juzgar y valorar a la persona entrevistada.
- Utilizar palabras tranquilizadoras injustificadas.
- Dar consejos antes de que la persona haya tenido la suficiente información o tiempo para llegar a una solución personal.
- Interrogar en lugar de entrevistar.

3) Habilidades para la detección.

La detección de los síntomas de que una mujer puede estar sufriendo una situación de maltrato se puede realizar a través de las profesionales de diferentes ámbitos: trabajadora social, psicóloga, médico de cabecera, pediatra, profesorado de los menores...

Por eso se hace imprescindible para todas estas profesionales y para el trabajo social sobre todo, el conocimiento y la detección de una serie de indicadores que señalan Perlado del Campo y Azpeitia (1999):

- Características de comportamiento
- Características de salud
- Del estado emocional.

Cuando estos indicadores aparecen de forma aislada pueden ser importantes, pero si aparecen juntos han de ser motivo de alerta, puesto que denotan que en esa familia puede estar viviéndose una situación de violencia. No es objeto de la presente comunicación detenernos en los síntomas para detectar posible violencia.

4) Habilidades sociales para la relación interpersonal.

En nuestra intervención profesional con mujeres víctimas de malos tratos por su pareja serán necesarias nuestras habilidades sociales e interpersonales que plasmaremos en la relación de ayuda que establezcamos con las mujeres. Esta relación de ayuda no puede limitarse a "*dar soluciones*" como profesionales expertas o a "*consolar*," sino que ha de aportar los instrumentos necesarios para provocar un cambio en su situación de violencia. (Madrid, 2005).

En estos casos la profesional ha de tener destreza en inteligencia emocional y saber utilizar la **escucha activa** y la **empatía** como instrumentos que nos llevan a captar la experiencia de la mujer y a demostrarle que no solo la escuchamos, sino que la entendemos y comprendemos su situación. También es importante para nuestra profesión la habilidad para poner en práctica la **asertividad** y, al mismo tiempo, saber entrenar a las mujeres en esta habilidad para que logren atreverse a mostrar sus deseos sin miedo, agresividad, pasividad o considerarlos poco importantes.

La intervención con víctimas de violencia de género ha de ser no directiva y ha de estar **centrada en la persona** (Rogers, 1986), superando los modelos paternalistas y autoritarios. Es necesario utilizar el modelo de relación de ayuda centrado en la persona para acompañarla en la exploración de su

situación de violencia, comprender el peligro en el que se encuentra y la violación de sus derechos como persona, orientarla y asesorarla en el proceso de ruptura con su agresor y de afrontamiento de los miedos. Todo ello desde una perspectiva holística, teniendo en cuenta todas las dimensiones que rodean a la mujer y a su entorno: cultural, social, económico, intelectual...

Bermejo (2008) nos habla de una serie de **competencias “blandas”** en la relación profesional que consideramos imprescindibles para la profesional en las situaciones de violencia. Las define como *“un conjunto de capacidades que permiten a un profesional relacionarse mejor en el trabajo. Incluyen entre otras, la capacidad de liderazgo, la capacidad de negociación y de trabajar con personas de culturas distintas, la responsabilidad, la integridad, la honestidad, la autoestima, la sociabilidad...”*

Son complementarias a las competencias que él llama “duras” y que serían las del currículo tradicional. Según este autor las competencias blandas serían:

- La escucha activa: supone no solamente el hecho de oír, sino que la otra persona experimente que está siendo escuchada y se le presta atención.
- La respuesta empática: nos ayudará a hacer ver a la mujer que comprendemos aquello que nos cuenta y le hará sentirse acogida. Comprender su relato no significa compartirlo en todos los casos.
- La personalización del problema en el caso de cada mujer en particular y no de manera general hará que ésta tome conciencia de su responsabilidad (que no culpa) en la resolución de su situación, ayudándole a tomar conciencia de la necesidad de afrontamiento y de la toma de decisiones.
- La confrontación: nos servirá para ayudar a la mujer a ver las posibles contradicciones en su discurso, en su vida, su comportamiento, sus necesidades...
- La inmediatez: provoca que la mujer tome consciencia de aquello que le está ocurriendo aquí y ahora. *¿Qué ha pasado hoy para que vengas a este servicio? ¿Qué piensas hacer ahora?*. Es importante averiguar qué va hacer, que actitud piensa tomar, que plan se ha trazado y que plan B en caso de que falle el A.
- Se necesita el autoconocimiento de la profesional: la mejor manera de ayudar a los demás es conociéndonos nosotras mismas, nuestras reacciones, miedos, prejuicios...
- El autocontrol emocional de la profesional, dada la temática con la que se enfrenta, es necesario en muchas ocasiones. No hablamos aquí de eliminar esos sentimientos, que son normales, como la rabia, la impotencia, la frustración, la sensación de no avanzar en algunas ocasiones... Nos referimos a aprender a detectarlos y tratarlos adecuadamente para evitar el Síndrome de Burnout que afecta a profesiones como el Trabajo Social.

5) Habilidades profesionales.

El conocimiento de la problemática de la violencia de género, de la situación en la que se encuentran las mujeres y sus familias, las estrategias para realizar una buena **entrevista** con las víctimas, conocer los **indicadores de violencia**, el ser profesionales entrenadas en **habilidades sociales e interpersonales**, serán los grandes pilares a la hora de conocer la realidad de la situación vivida por la mujer y de poder realizar un diagnóstico del caso.

La lectura de la **comunicación no verbal** de la mujer será otro de los elementos que nos proporcionará mucha información sobre la narración de la mujer, como lo vive, cuáles son sus sentimientos, y si es congruente aquello que dice con lo que nosotras observamos. No hay que olvidar que en las situaciones de violencia la mujer suele minimizar los hechos para salvaguardar a su agresor, o les resta importancia porque está habituada a ello y piensa que son hechos normales.

Todas nuestras habilidades profesionales puestas en práctica nos facilitarán el **diagnóstico del caso** y nos llevarán a realizar una adecuada **valoración del riesgo** que vive la mujer. En función de esa situación de riesgo nuestra intervención se encaminará en una dirección u otra.

MÉTODO

La presente comunicación surge de la reflexión desde la praxis profesional con casos individuales de mujeres víctimas de malos tratos en la pareja (físicos, psicológicos y agresión sexual) y la intervención con ellas a nivel psicosocial. Tras la sistematización de la práctica hemos podido constatar que esta actuación profesional no se puede poner en práctica de manera generalizada ni estandarizada sino que más bien se hace necesario realizar una concienzuda evaluación de una serie de aspectos sociales que envuelven a la mujer. Estas circunstancias hacen que no se pueda intervenir en todos los casos de manera estándar dado que cada caso de violencia de género es distinto a otros y también las condiciones que lo rodean.

La metodología que consideramos importante a la hora de intervenir profesionalmente en situaciones de violencia de género es la **visión holística** de la realidad, la **metodología sistémica** de intervención psicosocial, teniendo en cuenta todas las áreas necesarias para realizar una buena evaluación del caso. Esta visión nos permitirá respetar la singularidad de cada caso y también tener en cuenta a aquellas mujeres que se encuentran en situaciones especiales además del maltrato, como son las mujeres con discapacidad, mujeres migrantes, mujeres en situación de explotación, mujeres de edad avanzada, con problemas de salud mental o adicciones...etc. (Canet y García, 2012: 68)

Es necesario trabajar con una metodología de **intervención interdisciplinar** dados los múltiples factores interrelacionados que influyen en estas situaciones. Esta intervención ha de incorporar un **análisis feminista**, que tenga en cuenta las relaciones de dominación y sumisión y las relaciones de poder, que rompa con los estereotipos de género, para no quedarnos con lo que sería un análisis puramente psicologicista que justifique como problemas individuales lo que es un problema social.

El entrenamiento en esta metodología (visión holística, intervención interdisciplinar, análisis feminista...) ha de ir parejo al entrenamiento, a través de las prácticas vivenciales, de las **habilidades interpersonales y las competencias profesionales** que hemos visto.

Para ello la **metodología práctica** es la más adecuada es decir, el entrenamiento en casos prácticos reales o ficticios a través del role playing y la supervisión de casos a nivel grupal. Esto nos proporcionará estrategias de intervención, análisis de nuestras intervenciones, posibilidad de ver otras intervenciones posibles, conocimiento de recursos, adaptarnos a situaciones imprevistas o sobrevenidas que son muy frecuentes en los casos de violencia, conocer nuestros propios sentimientos, limitaciones y habilidades...

DISCUSIÓN

En todos los ámbitos de la intervención profesional del Trabajo Social es necesario el desarrollo de técnicas que faciliten la relación de ayuda entre profesional y demandante. Esta relación de ayuda consideramos que es la base fundamental a la hora de intervenir con mujeres víctimas de violencia de género, dado que en estas situaciones las mujeres necesitan relatar sus vivencias (posiblemente será a nosotras a quien lo cuenten por primer a vez de manera abierta) sentirse escuchadas, repensar su vida y sus relaciones, necesitan sentirse orientadas y apoyadas en todo momento. El proceso de cambio y la ruptura con su agresor dependen en gran medida de ello.

En el Trabajo Social con víctimas de violencia de género son necesarias las habilidades personales de la profesional y las habilidades de intervención adecuadas para obtener un buen diagnóstico de la situación y establecer una buena relación de ayuda con la mujer. Será necesario pues el entrenamiento en estas habilidades y destrezas tal y como señalan Rogers (1981), Caballo (1993), Madrid (2005) y Bermejo (2008)

La integración de los dos tipos de competencias "duras" y "blandas" constituye un elemento fundamental en la formación de profesionales que trabajan con violencia de género, para hacer entrevistas eficaces y diagnósticos e intervenciones adecuadas a la situación de riesgo.

El desarrollo de estas habilidades y competencias para la intervención se han de conformar a través del entrenamiento en la formación académica de grado y postgrado y de forma continua en la práctica profesional desarrollada en las intervenciones.

BIBLIOGRAFÍA

- Bermejo, JC: Competencias blandas en la relación de ayuda (2008) Servicios Sociales y Política Social nº 83 (2008) Madrid. Consejo General de Colegios Oficiales de Trabajadores Sociales y Asistentes Sociales.
- Bermejo, JC (1998): Apuntes de relación de ayuda. Santander. Sal Terrae
- Caballo, V (1993): Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales. Madrid. Siglo XXI.
- Canet Benavent, E y García Cuenca, E (2012): Intervenció psicosocial amb víctimes de violència de gènere. València. Reproexpres.
- Escoda, E (coord.) (2013): Habilidades sociales y de comunicación del Trabajo Social. València. Tirant Humanidades.
- Madrid, J (2005) Los procesos de la relación de ayuda. Bilbao. DDB
- Perlado del Campo, P. y Azpeitia García, B. (1999): Violencia contra las mujeres. Ámbito social. Instituto Andaluz de la Mujer.
- Rogers, C (1981): Psicoterapia centrada en el cliente. Barcelona. Paidós.
- Rossell, T (1987): L'entrevista en treball social. Barcelona. Llar del llibre