

BUENAS PRÁCTICAS DESDE LA
DEONTOLOGÍA Y LA ÉTICA DEL
TRABAJO SOCIAL EN LAS
INTERVENCIONES ANTE LA
VIOLENCIA DE GÉNERO

María José Salvador Pedraza
Cayetana Rodríguez Fernández
Jorge Delgado Acimas

 Consejo General
del Trabajo Social

FEMINISMO
Y GÉNERO

3

**BUENAS PRÁCTICAS DESDE
LA DEONTOLOGÍA Y LA
ÉTICA DEL TRABAJO
SOCIAL EN LAS
INTERVENCIONES
ANTE LA VIOLENCIA
DE GÉNERO**

© de la edición:

Consejo General del Trabajo Social (2025)

© de los textos:

María José Salvador Pedraza

Cayetana Rodríguez Fernández

Jorge Delgado Acimas

Portada:

Generada con IA a través de Freepick

Directora editorial:

Emiliana Vicente González

Coordinación editorial de:

Raquel Millán Susinos

Editor técnico:

Óscar Cebolla Bueno

Edita:



Administración

Calle San Roque 4 Local 2

28004 Madrid - España

(+34) 91.541.57.76 / 77

@mail: consejo@cgrabajosocial.es

www.cgrabajosocial.es

Diseño y maquetación

Matizart

ISBN: 978-84-09-81082-6

© Todos los derechos reservados: Consejo General del Trabajo Social

ÍNDICE

Prólogo	5
Introducción	7
1. Aproximaciones previas sobre el ámbito de la violencia de género y el Modelo Integral de atención, con perspectiva feminista y comunitaria	11
1.1. Dimensiones y causas de la violencia de género: Marco feminista de interpretación	12
1.2. El proceso de escalada en la violencia de género	13
1.3. Mitos y creencias sobre la violencia de género e indicadores de utilidad para su identificación	14
1.4. Aspectos legales de interés	16
1.5. Prevención, detección y atención integral. Ejes del modelo de actuación frente a la violencia de género	19
1.6. Planes individualizados de seguridad, y autonomía, desde una dimensión comunitaria	23
2. Consideraciones generales sobre la Deontología y Ética profesional en las intervenciones desde el Trabajo Social	27
2.1. Importancia de la deontología y los códigos deontológicos	29
2.2. La ética profesional aplicada al Trabajo Social	30
3. Principios de la conducta profesional aplicables en la prevención y respuesta a mujeres que sufren violencia de género.	33
3.1. Principios básicos de Trabajo Social: un referente para intervenir en casos de violencia de género	36
3.2. Principios generales de actuación desde el Trabajo Social	37
4. La atención centrada en la persona y el lenguaje profesional correcto como herramientas de comunicación profesional y de motivación empática para el cambio	41
4.1. Observaciones básicas sobre los deberes éticos que implica la Atención Centrada en la Persona	42
4.2. Reflexiones éticas en torno al lenguaje y el modo de comunicación en la relación profesional de ayuda con mujeres en situación de violencia de género	47
4.3. Consideraciones éticas en las actuaciones profesionales para la Motivación empática hacia el cambio y la satisfacción personal	54

5. El acompañamiento para el empoderamiento de la mujer evitando culpabilizar, como deberes profesionales con perspectiva ética.	59
5.1. Empoderamiento y acompañamiento como deberes profesionales éticos en el proceso de intervención, con enfoque comunitario.	60
5.2. Diferenciación de objetivos y buenas prácticas en función de las situaciones de la mujer respecto de su momento en relación con la violencia de género	63
5.3. Pautas para intervenciones de buena praxis profesional ética en los procesos de acompañamiento / empoderamiento relacionados con violencia de género	69
6. Referencia general a problemas éticos que pueden darse en la intervención profesional con mujeres que sufren violencia de género	73
6.1. Estudios empíricos en torno a problemas éticos	75
6.2. Comparativa diacrónica sobre problemas éticos en el ámbito nacional	77
6.3. Aproximación a los problemas éticos en materia de violencia de género	79
7. Herramientas para la resolución de problemas éticos: Comisiones Deontológicas y Comités de Ética Aplicada	81
7.1. Resolución de problemas éticos	82
7.2. Las Comisiones Deontológicas y los Comités de Ética Aplicada	85
8. Casuística y buenas prácticas como una referencia básica de ética aplicada	91
8.1. Punto de partida: reflexionar sobre el mejor modo ético de hacer las cosas	92
8.2. Diferentes modalidades de enfoque y resolución de problemas éticos desde el Trabajo Social	93
8.3. Supuestos prácticos	95
9. Conclusiones	125
10. Bibliografía	129

PRÓLOGO

Como presidenta del Consejo General del Trabajo Social, es para mi un verdadero honor presentar esta obra *“Buenas prácticas desde la deontología y la ética del trabajo social en intervenciones sociales ante violencia de género”*, una obra que llega en un momento en el que la profesión sigue siendo interpelada, cada día, por una realidad dolorosa, persistente y cruel. Una obra que nos sigue recordando que la lacra de la violencia de género, esa que se ejerce sobre las mujeres y sus hijas e hijos, sigue siendo una de las mayores vergüenzas en las sociedades democráticas. La violencia de género no es un fenómeno aislado ni un suceso privado: es una expresión extrema de la desigualdad estructural entre mujeres y hombres. Y ante esto, el Trabajo Social tiene una responsabilidad ineludible: acompañar, proteger derechos y sostener procesos de recuperación sin reproducir daños, prejuicios, ni nuevas formas de control.

En estas dos legislaturas la X y XI, esta Junta de Gobierno tuvimos claro que debíamos darle prioridad y visibilizar nuestro firme compromiso como feministas asumiendo con especial empeño el reto de fortalecer una línea editorial comprometida con el feminismo y la perspectiva de género, así nació la **Serie Violeta**, al objeto de impulsar publicaciones que ayuden a comprender mejor las raíces de la desigualdad entre mujeres y hombres y a facilitar reflexión y herramientas que favorezcan una intervención con mayor solidez.

Ese esfuerzo responde a una convicción clara: el enfoque de género no es un añadido, sino un pilar imprescindible esencial para una intervención profesional rigurosa, útil y coherente con los derechos humanos.

Este libro se inscribe de manera natural en ese camino y supone una continuación lógica y necesaria, aportando un enfoque especialmente valioso: el abordaje de la violencia de género desde la deontología profesional y la ética aplicada. En un ámbito donde las decisiones se toman muchas veces bajo presión, con incertidumbres, urgencias y límites institucionales, contar con un marco ético compartido no solo orienta: sino que protege. Protege a las mujeres, evitando la victimización secundaria y reforzando el respeto a su autonomía; y protege también a los y las trabajadoras sociales, ofreciendo criterios para deliberar y sostener buenas prácticas en contextos complejos y extremadamente dolorosos.

Una de las fortalezas de esta obra es que no se limita a formular principios generales, sino que acompaña la práctica, invita a la reflexión y propone herramientas para pensar dilemas reales de intervención. Se recuerda, con acierto, que la ética opera como una brújula para decidir en favor del bienestar y los derechos de la persona, especialmente cuando no hay respuestas simples.

Y se subraya también la importancia de promover la excelencia profesional, evitando la mala praxis y fortaleciendo una cultura ética en el ejercicio del trabajo social.

Quiero destacar, además, el valor añadido que aportan sus autoras y autor. Trabajador/as Sociales especialistas en ética y deontología profesional, con trayectorias extensas y reconocidas tanto en la intervención social como en la estructura colegial. Esa doble experiencia, el terreno y la garantía institucional, se percibe en el enfoque: exigente, realista y profundamente respetuoso con el deber de servicio público de nuestra profesión. El libro está concebido para ser útil a quienes intervienen, a equipos que deliberan, a quienes forman y a quienes sostienen la defensa de la buena praxis.

Ojalá estas páginas se conviertan en un material de referencia para repensar nuestras actuaciones, para cuidar el lenguaje y las decisiones, para reforzar la coordinación y, sobre todo, para sostener intervenciones que pongan en el centro la dignidad, la seguridad y la autonomía de las mujeres. Que este libro no sea solo de lectura, sino una invitación a actuar con más claridad ética, con más firmeza profesional y con la cercanía humana que exige acompañar a quienes han sido atravesadas por la violencia machista.

Y ojalá, pudiéramos más pronto que tarde dejar de hablar de esta violencia patriarcal, mientras tanto nuestra responsabilidad es denunciar y combatirla, y colaborar creando alianzas con las administraciones, profesiones, entidades, asociaciones y por supuesto desde la estructura colegial para avanzar en su desaparición.

Utopía no, firmeza y rigor.

*Emiliana Vicente González
Presidenta del Consejo General
del Trabajo Social*



INTRODUCCIÓN

*La ética tiene éxito cuando se convierte en hábitos,
y no se queda en las teorías o en mera ética pensada (Aranguren, 1979)*

La búsqueda de la excelencia en la intervención con mujeres que sufren violencia de género se convierte en una obligación moral. En dicha mejora la praxis ha de ser y convertirse en una actitud reflexiva que responda a la pregunta de por qué debo de tomar o no un tipo de decisión determinada y determinante en la vida de la persona a la que acompaño a nivel profesional.

Desde el ejercicio de una profesión con enfoque feminista, se parte de la necesidad de poner de manifiesto y ser conscientes de las consecuencias que las actuaciones profesionales que se realizan tienen sobre la vida de las mujeres, que sufren violencia de género con las que se interviene, así como del bien o el daño añadido que se puede causar hacia ellas. En la sociedad actual, la incertidumbre forma parte de la vida y por tanto del desarrollo de las funciones profesionales desde el Trabajo Social. Hacer éticamente lo correcto va más allá de cumplir con las obligaciones normativas y legales, o de ser eficaces y eficientes en el funcionamiento y aplicación de los protocolos de las organizaciones.

Las intervenciones con mujeres en situaciones de violencia de género, fruto de la desigual distribución de poder entre hombres y mujeres y del patriarcado históricamente establecido, llevan aparejadas una complejidad y un alto nivel de riesgo, dado que las y los profesionales toman decisiones y las acompañan en procesos de importante impacto en la vida de esas mujeres. Posicionarse desde la consideración de partir únicamente de las debilidades, sin tener en cuenta la promoción de las potencialidades, o por el contrario trabajar la autonomía o autodefinición de las mujeres, lleva una reflexión necesaria, no sólo desde los valores feministas, sino también en torno a la deontología compartida por la profesión de Trabajo Social y sus exigencias básicas.

Con ese referente, partiendo de unas consideraciones previas sobre la violencia de género y el modelo de atención integral que requiere, se justifica la necesidad y la obligación deontológica de potenciar la autonomía en las decisiones y la participación de la propia mujer en el proceso de ruptura, empoderamiento personal y recuperación.

El compromiso profesional del Trabajo Social exige en este sentido, de un alto nivel de implicación con las mujeres que requieren de la intervención social, siempre bajo la guía ética de la defensa máxima de los Derechos Humanos y desde un enfoque comunitario. Pero a la vez la deontología y exigencia ética del Trabajo Social solo adquirirá sentido si tal compromiso va más

allá de la acción técnica directa y se proyecta en conseguir medidas legislativas, institucionales y de políticas sociales, capaces de implementar las estrategias propias de una sociedad justa y respetuosa, tanto con los valores del feminismo como con los principios éticos y derechos sociales universales.

Favorecer la reflexión y el debate, en un escenario en el que la sobrecarga forma parte del quehacer profesional, así como adoptar metodologías que apoyen buenas prácticas en la toma de decisión de cara al afrontamiento de problemas éticos surgidos de la actividad cotidiana, se convierten en el objeto de este documento. Desde ese fin esta publicación busca servir como punto de reflexión e inflexión a profesionales del Trabajo Social, como profesionales de referencia en la intervención con mujeres, que en un momento dado de su vida sufren situaciones de violencia de género. El objetivo último es la mejora de la calidad de las intervenciones sociales, pero contemplando la perspectiva ética como parte básica de esa calidad, y siempre desde la premisa que cada persona es única e irrepetible, pero se sitúa en un contexto comentario y social.

El texto se estructura en tres partes diferenciadas. En una primera parte, se aborda una aproximación a las dimensiones de la violencia de género como realidad ligada a la desigualdad de género por la estructura patriarcal, las necesidades a contemplar y las principales consideraciones sobre el modelo de atención integral, desde un marco de interpretación feminista y con enfoque comunitario. En segundo lugar, se tratan algunos aspectos teóricos de aproximación a la deontología y la ética profesional aplicada al Trabajo Social, teniendo en cuenta los principios generales de actuación y cómo inciden en las intervenciones con mujeres que sufren violencia de género. Se aborda de manera específica en esta parte la repercusión de los principios guía en el lenguaje profesional, la motivación al cambio desde la empatía y la atención centrada en la persona, también desde una dimensión comunitaria, así como los deberes profesionales relacionados con el empoderamiento desde el acompañamiento profesional. Para finalizar esa segunda parte se analizan una serie de problemas éticos y determinadas herramientas de las que el Trabajo Social como profesión dispone para su resolución.

En la tercera parte se recogen diversas casuísticas, que no pretenden ser un modelo unívoco, ya que ello requeriría otro tipo de metodología, sino servir como elemento de deliberación y reflexión básica respecto de un repertorio de buenas prácticas, en perspectiva ética, que afecte al hacer cotidiano y al avance hacia la excelencia profesional.



CAPÍTULO 1

Aproximaciones previas sobre el
ámbito de la violencia de género
y el modelo de atención integral,
en perspectiva feminista
y comunitaria

El objeto de esta parte es plantear, de forma general, una serie de aspectos que nos posibiliten un acercamiento a la violencia de género en sus distintas dimensiones, como uno de los ámbitos de intervención profesional del Trabajo Social. Se pretende partir de una referencia inicial básica, desde una mirada feminista, sobre esta problemática, que nos permita situar el marco en el que identificar y abordar, más adecuadamente, las posibles buenas prácticas en las intervenciones profesionales en ese ámbito.

1.1. DIMENSIONES Y CAUSAS DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO DESDE UN MARCO FEMINISTA DE INTERPRETACIÓN

La violencia contra las mujeres es un problema grave arraigado en el patriarcado, que trasciende ámbitos geográficos, culturas, clases sociales o edades. Sus raíces están asociadas a aspectos de carácter estructural, ligados a la desigualdad por razón de género y al desequilibrio de poder que históricamente ha existido entre ambos sexos.

Las pautas sociales, culturales, hábitos y estereotipos de género han supuesto, a lo largo del tiempo y aún en el presente, condicionamientos y conductas sociales, desde las que se han definido las relaciones y valorado los papeles de las personas de acuerdo a su sexo.

Dando mas valor a unos que a otros, Bonino (2000), señala que el elemento básico para la producción del maltrato no es sólo la agresividad, *sino la presencia de personas en desigualdad de poder*: el maltrato se ejerce sobre la otra persona real o potencial a la que se considera subordinada.

El poder o control de una persona (varón) sobre otra (mujer) implica una posición de dominio sobre: las relaciones externas, los momentos de intimidad, el tiempo, el dinero, la sexualidad, las emociones, la vida... Hoy, en el tercer milenio, cuando sentimos en nuestra sociedad con cierto orgullo el progreso alcanzado, siguen siendo escalofriantes las cifras sobre el número de mujeres muertas a manos de sus parejas y las que sufren violencias físicas, sexuales, económicas y emocionales.

El feminismo, como marco teórico de referencia y como movimiento social, ha recorrido un largo camino hasta llegar a descubrir las múltiples formas de legitimación de la violencia de género, para poder realizar una construcción alternativa crítica, redefiniendo la violencia contra las mujeres como un problema social y político. Cabe reseñar para su consulta la “Guía profesional de trabajo social desde una perspectiva de género” editada por el Consejo General de Trabajo Social de España en 2022.

Según Amorós (2002) el feminismo parte de considerar que la ideología patriarcal se encuentra interiorizada, desde sus propios modos de socialización, con valores y actitudes

aprendidos desde la infancia, ejerciendo una intensa coacción estructural en el desarrollo de la vida de las mujeres, violencia incluida. Por ello, considerando los pilares del feminismo y retomando sus valores, hay que trabajar para, desde una liberación cognitiva, transformar las relaciones sociales a fin de eliminar cualquier forma de discriminación y violencia contra las mujeres. También, para que las propias mujeres, desde dentro y fuera de ellas mismas, sean cada vez más capaces de deslegitimar un sistema sustentado sobre el axioma de considerar normalizadas su interioridad y sumisión.

La mirada feminista pone el foco no sólo en las cifras de incidencia, sino también en la necesidad de cambios en la situación y percepción social de las mujeres, para conseguir la mayor toma de conciencia, sensibilización y tolerancia cero respecto de la persistencia de la violencia de género.

Desde esta perspectiva, los datos nos demuestran que en efecto las historias particulares de violencia de género no son casos aislados, sino que por el contrario algunos miembros de nuestra sociedad, tal vez ciudadanos aparentemente dignos y responsables, por sus actitudes machistas siguen negando a la mujer, por el simple hecho de ser mujer, los más elementales derechos a la libertad, igualdad, seguridad e integridad física y psicológica que las leyes reconocen.

1.2. EL PROCESO DE ESCALADA EN LA VIOLENCIA DE GÉNERO

La violencia de género conlleva un proceso de inicio y progresiva escalada que a veces no es percibido por la mujer, ni por su entorno, hasta que no ha llegado a alcanzar sus niveles más severos y evidentes, con agresiones verbales y psicológicas continuadas graves o manifestaciones físicas.

La escalada de violencia implica el deterioro progresivo de la autonomía y la autoestima de la mujer como consecuencia del maltrato, lo que provoca que su capacidad de defensa sea cada vez menor y cuente con menores recursos psicológicos y sociales de cara a poner fin a la situación. La mujer va quedando así atrapada en una relación en la que empezó creyendo ser querida, pero que progresivamente le va deteriorando a nivel emocional, haciéndole sentir insegura, desvalorizada, desautorizada o culpable.

Todo lo cual si no se actúa acabará por generarle sentimientos de indefensión, impotencia, pérdida de la iniciativa, miedo, inseguridad, ansiedad o depresión, entre otros efectos y muy a menudo en un contexto social cómplice.

En una primera fase las conductas violentas del agresor suelen ser muy sutiles en forma de lo que se denomina micro-machismos y que guardan relación con:

- Adjudicarse el mando y mostrar una actitud intimidatoria.
- No tener en cuenta las opiniones de la mujer ni sus deseos u objetivos de desarrollo personal, tratarla como una niña (infantilización).
- Invadir el espacio físico y ejercer control sobre sus conversaciones, teléfono, etc.
- Sobrecargar con tareas domésticas o maternas y ejercer el control económico.
- Hacerse la víctima para generar chantaje emocional y ser cuidado.
- Imponer ideas y conductas a través de la insistencia agotadora o mediante estrategias de castigo.
- No valorar las cualidades o logros de la mujer, etc.

En otra fase se pueden producir *agresiones verbales y psicológicas más intensas*, atentando contra la autoestima de la mujer, insultándola, ridiculizándola, infravalorándola, la corrige en público, ignora su presencia, le profiere insultos, amenazas, humillaciones, aumentando las conductas de control, procurando su aislamiento y anulación, etc. El efecto en la mujer es empezar a sentirse insegura e inferior, baja su autoestima y se provoca un progresivo debilitamiento de sus defensas psicológicas.

La violencia verbal es un instrumento para reforzar la presión psicológica. El agresor la crítica, la descalifica, la llama loca o incompetente, comienza a amenazar con agresiones físicas, con que llevará a cabo homicidio e incluso con su propio suicidio.

En este terrible escenario la mujer puede ser llevada a su desequilibrio emocional, su debilitamiento personal, llegando a la depresión incluso, viéndose también afectada su capacidad para analizar alternativas de salida ante esa situación de maltrato.

En la progresiva escalada, la agresión física tenderá a crecer en grado y proporción, pudiendo llegar a la situación de muerte. El maltrato puede ir dirigido directamente hacia la mujer o hacia sus seres más queridos, en especial hacia sus hijos e hijas, instrumentalizando también ese dolor contra la mujer. El *maltrato físico* supone: agresiones y golpes utilizando objetos, dando empujones, puñetazos, patadas, bofetadas, cortes, quemaduras etc.

1.3. MITOS Y CREENCIAS SOBRE LA VIOLENCIA DE GÉNERO E INDICADORES DE UTILIDAD PARA SU DETECCIÓN

Se constata una serie errónea de narraciones y de convicciones ficticias sobre la violencia de género, que pueden clasificar en tres grupos:

A) Las que minimizan la violencia:

- Los casos de maltrato son muy escasos.
- Es un problema de las clases sociales bajas o marginales.
- Es un conflicto o problema de pareja y por ello un asunto privado.
- Un hombre trabajador y sociable no puede ser un maltratador.

B) Las que disminuyen o incluso niegan la responsabilidad del maltratador:

- Al considerar que la conducta violenta es algo innato que pertenece a la esencia de cualquier ser humano.
- Por creer que los maltratadores son enfermos mentales o personas que actúan por efectos de alcohol u otras drogas.

C) Las que culpabilizan a la víctima:

- Plantean que las víctimas del maltrato a veces se lo buscan o hacen algo para provocarlo, se precisa su colaboración para que se produzca
- Las mujeres también maltratan a los hombres y es un problema tan grave como el maltrato a la mujer.
- Las mujeres que son maltratadas permanecen en la relación porque quieren, les gusta o porque sacan algún beneficio de ello.
- Si la mujer se lo propone puede llegar a cambiar al maltratador

En cuanto a los indicadores relacionados con posibles situaciones de violencia de género será de utilidad profesional tener presente algunos de los siguientes elementos que pueden indicar la presencia de una posible historia de maltrato, y por tanto hacen que se precise un estudio más profundo de la situación, cuando se observan:

- Actitudes que implican desvalorizar, humillar y ridiculizar a la mujer en la relación propia o con otras personas.
- Asumir comportamientos dominantes y de control a la pareja.
- Estructuras familiares con una jerarquía rígida basada en la supremacía de la edad y del sexo masculino.
- Identificar creencias favorables sobre la importancia de la obediencia y el valor del castigo.
- Familias con un alto nivel de estrés derivado de problemas económicos, sociales, laborales, familiares o de salud.
- Comunidades y entornos permisivos con la desigualdad de género de algún modo con legitimación anclada en la vida social.

1.4. ASPECTOS LEGALES DE INTERÉS

En este apartado no se pretende recoger toda la legislación que afecta a la violencia de género, a nivel internacional, estatal y autonómico, sino mostrar una reseña elemental que permita una aproximación conceptual y básica sobre lo que se considera violencia de género en las normas de principal referencia para esta materia, como son las siguientes:

- *Organización de Naciones Unidas en la IV Conferencia Mundial de 1995*, señaló que “la violencia contra las mujeres es un obstáculo para lograr los objetivos de igualdad, desarrollo y paz y viola y menoscaba el disfrute de los derechos humanos y las libertades fundamentales”.
- *Resolución de la Asamblea General 48/104 del 20 de diciembre de 1993, de las Naciones Unidas*, estableció en su artículo 1º que se consideraba violencia contra la mujer a:

“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 producen en la vida pública como en la vida privada, incluyéndose cualquier manifestación de violencia dentro del ámbito familiar, así como una agresión sexual en plena calle, o el acoso sexual en su puesto de trabajo”.

- *Constitución Española*, en el artículo 14, regula la igualdad ante la Ley sin que pueda existir por razón de sexo y en el artículo 16 el derecho a la integridad física y moral de las personas que no podrán ser sometidas a tratos degradantes o inhumanos.
- *Ley 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral Contra la Violencia de Género* introduce por primera vez en nuestro país la perspectiva de género como análisis del problema social e incorpora el factor cultural como causa del fenómeno.

En esta norma se deja patente que la violencia de género que se pretende combatir es una manifestación de la discriminación, la situación de desigualdad y las relaciones de poder de los hombres sobre las mujeres, ejercida sobre éstas por parte de quienes sean o hayan sido sus cónyuges o de quienes estén o hayan estado ligados a ellas por relaciones similares de afectividad aún sin convivencia. Así se entiende que la violencia de género afecta a la dignidad e integridad personal e incluye la violencia física, o psicológica, las amenazas, las coacciones. Las agresiones frente a la libertad sexual, y la privación de la libertad, entre otros posibles modos, tanto si se producen en la vía pública como privada.

Se trata a lo largo del articulado de esta Ley de no llevar a cabo medidas compartimentadas e independientes, sino que, unificando los fines, las medidas y los objetivos, y coordinando las acciones, se pueda contemplar en su conjunto la lucha contra la violencia

de género en todos los ámbitos y de forma global, dado que sólo así, se logrará obtener una visión más generalizada de todas las condiciones, situaciones y necesidades relacionadas con este tipo de violencia.

Partiendo de que se requiere un cambio en las mentalidades, en las actitudes y en las conductas que son en buena parte las que generan las situaciones de desigualdad, la Ley 1/2004 de referencia, prevé planes de sensibilización y formación, a todos los niveles, en los valores de la igualdad, eliminación de estereotipos, del respeto de los derechos, en la erradicación de la agresividad y en su consecuencia, en la resolución pacífica de conflictos. Pero la protección “integral” no sólo se consigue mediante la prevención, sino que una vez producida la violencia se debe actuar a favor de la víctima y contra el agresor.

Las medidas recogidas en la Ley 1/2004, de 28 de diciembre, tienen la finalidad de dar a la víctima de este tipo de violencia la asistencia precisa para su recuperación en todos los aspectos, ofreciéndole la información y asesoramiento precisos sobre sus derechos junto a las medidas relativas a su protección y seguridad, así como el acceso a los servicios coordinados de asistencia integral (atención psicológica, apoyo social, educativo, formación laboral...) asistencia jurídica especializada y procesos de acompañamiento para facilitar su autonomía respecto del agresor.

- *Ley 13/2007, de 26 de noviembre, de Medidas de Prevención y Protección Integral contra la Violencia de género*, el texto en su artículo segundo dispone la transversalidad como principio rector, con la pretensión de integrar todas las acciones que se pongan en marcha para la consecución del objetivo de aplicar una norma que no solo sirva para combatir la violencia de género, sino que sea un instrumento válido para erradicarla, abordando todos los frentes con los que se pueda relacionar como la prevención, la sensibilización y formación social junto con la asistencia integral a las víctimas.

Por otra parte, en su artículo 3 establece el concepto de violencia de género, entendiendo como tal aquella que, como manifestación de la discriminación, la situación de desigualdad y las relaciones de poder de los hombres sobre las mujeres, se ejerce sobre estas por el mero hecho de serlo.

Esta ley supone una importante evolución de nuestro marco legislativo hacia la igualdad efectiva, con un avance de diversos aspectos que pueden resumirse en:

- Hacer visibles las necesidades de las mujeres víctimas de violencia de género, sus hijos y sus hijas, así como otras personas dependientes a su cargo, lo que requiere darles una respuesta integral y una atención multidisciplinar, desde un marco de derechos exigibles ante las Administraciones Públicas.

- El establecimiento de obligación de formación para los distintos profesionales que tienen que intervenir en esta materia, bajo criterios de coordinación entre los mismos, así como la creación de servicios especializados.
 - Fortalecer las medidas de sensibilización ciudadana de prevención, dotando a los poderes públicos de instrumentos eficaces en el ámbito educativo, servicios sociales, sanitario, publicitario y mediático.
 - Coordinar los recursos e instrumentos de todo tipo de los distintos poderes públicos para asegurar la prevención de los hechos de violencia y promover la colaboración de las entidades, asociaciones y organizaciones que desde la sociedad civil actúan.
- *Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra la mujer y la violencia doméstica*: Realizado en Estambul el 11 de mayo de 2011 y ratificado por España, obliga a los Estados Parte a adoptar las medidas necesarias para prevenir y dar respuesta a la violencia contra las mujeres. En su artículo 7 se insta a que las medidas que se tomen impliquen, a todos los actores pertinentes como los agentes gubernamentales, los parlamentos y las autoridades nacionales, regionales y locales.

En su artículo 8 promueve la dedicación de recursos financieros y humanos adecuados para la correcta aplicación de políticas integradas, medidas y programas dirigidos a prevenir y combatir todas las formas de violencia contra las mujeres incluidas en el ámbito de aplicación del convenio.

- Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de Garantía Integral de la Libertad Sexual. Tiene por objeto la garantía y protección integral del derecho a la libertad sexual y la erradicación de todas las violencias sexuales. Se supera la consideración de la violencia sexual como un problema individual para pasar a una consideración expresa de la misma como cuestión social, con todas las connotaciones que esto implica a nivel de intervención social de las administraciones, de los agentes sociales y del Estado.

Podemos destacar de esta norma, entre otros, los siguientes aspectos

- Considera incluidos en el concepto de violencias sexuales a “todos los actos de naturaleza sexual no consentidos o que condicionan el libre desarrollo de la vida sexual en cualquier ámbito público o privado”.
- Incluye las violencias sexuales cometidas en el ámbito digital lo que comprende la difusión de actos de violencia sexual a través de medios tecnológicos, la pornografía no consentida y la extorsión sexual.
- Supone un cambio de paradigma con la socialización de la prevención y defensa de la libertad e integridad sexual y moral que exige diligencia debida del Estado y las administraciones.

- Regula la prevención y sensibilización respecto de la publicidad considerando será ilícita la que utilice estereotipos de género que normalicen violencias sexuales contra las mujeres en todas las edades o supongan una promoción de la prostitución.
- Señala aspectos de relevancia son la protección de datos de la víctima y derecho penal de “prima ratio” otorgando preferencia a la jurisdicción penal sobre la administrativa.
- Establece bonificaciones en materia de Seguridad Social así el periodo de suspensión de contrato por causa o a raíz de violencia sexual dará lugar a que se considere ese periodo como cotizado, así como a la prestación por desempleo incluso con la extinción de la relación laboral por propia voluntad. Asimismo, se bonificará con el 100% la cuota de seguridad social por contingencias comunes de la persona contratada que cubra el puesto de la víctima durante el tiempo de suspensión.
- Considera aspectos de prevención de riesgos laborales y plantea distinciones a las empresas comprometidas en materia de igualdad.
- Modifica aspectos sobre la revocabilidad de la renuncia de la víctima a la acción por Responsabilidad civil, contemplando daños y perjuicios para indemnizar a las víctimas incluyendo, entre otros, el daño social sobre el proyecto de vida y el tratamiento terapéutico, social y de salud.
- Proyecta crear nuevos órganos judiciales y de fiscalía ampliando las competencias de los Juzgados de violencia contra la mujer en materia de violencia sexual.

1.5. PREVENCIÓN, DETECCIÓN Y ATENCIÓN INTEGRAL; EJES DEL MODELO DE ACTUACIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA DE GÉNERO

Abordamos a continuación, a modo de somero resumen, algunas consideraciones sobre determinados ejes importantes en la acción frente a la violencia de género como son: la prevención, la detección precoz y la atención integral:

A) PREVENCIÓN de la violencia machista contra la mujer debe enfocarse hacia las causas primarias, a partir de la información y sensibilización de todos los ámbitos de la sociedad para evitar su tolerancia y combatir los mitos y creencias que la sustentan, con una educación no sexista e igualitaria, con una formación para la prevención de conflictos y para la resolución pacífica de los mismos, concienciando a la comunidad acerca de la necesidad de considerar este tipo de violencia como un problema social.

Por tanto, no se puede excluir de las estrategias para combatir la violencia el intento de transformación de las normas e instituciones sociales y culturales, tampoco puede excluirse a los varones de dichas estrategias. Y esto implica;

- *Necesidad de educación en valores de igualdad*, la violencia de género es un problema social, que debe ser conocido y rechazado totalmente, rechazo que debe comenzar en las familias y centros educativos, trabajando en valores de igualdad a lo largo de nuestro desarrollo como personas.
- *Necesidad de sensibilización sobre Violencia de Género y Tolerancia cero de la sociedad*. Es necesario luchar contra estereotipos y comportamientos arraigados en la sociedad, que muchas veces pasan desapercibidos y que son el inicio de una discriminación, cuya mayor consecuencia es la violencia de género.

B) DETECCIÓN. Es muy importante la detección precoz de las situaciones de violencia de género. Así, a nivel comunitario, desde el trabajo que se realiza, ya sea en el ámbito sanitario, educativo, laboral y social, desde las fuerzas y cuerpos de seguridad del estado, desde la Administración de Justicia, e incluso desde la sociedad, deberíamos estar alerta sobre determinadas señales y síntomas que presentan, tanto la víctima como el perpetrador de la violencia, para descubrir un posible caso de violencia de género.

Algunas de estas señales con respecto al potencial maltratador serían:

- Detectar en sus manifestaciones creencias o comportamientos sexistas.
- Presentar una dificultad para la expresión de sentimientos
- Mostrar una falta de empatía siendo una persona egocéntrica y dominante
- Demostrar una actitud posesiva y celosa
- Resolver los conflictos con hostilidad.
- No asumir la responsabilidad de sus errores
- Utilizar los privilegios masculinos para tomar el mando de la relación

En el caso de la mujer la observación se dirigirá a detectar si a nivel emocional se presenta triste, apática, con baja autoestima, ansiedad, sentimientos de culpabilidad, trastornos del sueño, de la alimentación u otras problemáticas que pudieran indicar la presencia de somatizaciones... En el plano físico se observarán posibles lesiones agudas como hematomas, cortes, arañazos, traumatismos, etc. En cuanto al nivel social los indicadores se relacionan con una actitud huidiza, vergüenza, descuido del aspecto físico, desconfianza, ruptura de relaciones, aislamiento social, menor productividad, etc.

Es fundamental que los y las profesionales que puedan estar ante situaciones de violencia de género tengan las herramientas y el conocimiento necesario para saber detectar dicha situación y cuenten con toda la información posible para saber actuar y derivar al servicio o profesional adecuado.

Se trata de la *actuación proactiva* de agentes clave en la detección de los casos (especialmente educación, sanidad y servicios sociales) ante la sospecha de un caso de violencia de género, tratando de acompañar a la mujer, procurando que identifique su situación, así como ofreciéndole el apoyo que pueda necesitar y facilitando su derivación a la red, cuando proceda y ella lo decida.

La detección precoz evita la cronicidad de problemáticas asociadas a la exposición continuada a la violencia, facilitando el desarrollo de un nuevo proyecto de vida.

C) ACTUACIONES DE ATENCIÓN INTEGRAL. En primer lugar, es necesario partir de unos planteamientos previos sobre las principales necesidades de las víctimas de violencia de género, como son:

- *Necesidad de atención centrada en la persona.* Cada mujer, cada caso y cada situación de violencia es única y requiere una actuación concreta determinada por las circunstancias que le rodean.
- *Reconocimiento de la situación de violencia:* La toma de conciencia es una de las principales necesidades de todas las mujeres, y viene condicionada en algunos casos por aspectos religiosos, culturales y sociales, o por circunstancias personales.
- *Problemas de comunicación y mejora de sus habilidades sociales y funcionales.* Es necesario garantizar la accesibilidad de la comunicación en el derecho a la información, en los recursos y en el modelo de intervención. (Servicio de traducción para mujeres inmigrantes o materiales adaptados a las diferentes discapacidades, etc.).
- *Necesidad de apoyo psicosocial especializado en violencia de género y en su caso psicoterapia:* Las mujeres maltratadas y, en muchas ocasiones, sus hijas e hijos precisan recursos de apoyo social y psicológico, continuados en el tiempo con intensidad suficiente y prestados por profesionales con formación especializada en violencia de género.
- *Necesidad de protección y seguridad.* La valoración profesional del riesgo a través de instrumentos contrastados (escalas verificadas) permiten catalogar el nivel de riesgo. No obstante, hay que tener siempre en cuenta determinadas circunstancias personales que pueden convertir a la mujer en una víctima especialmente vulnerable (por edad, discapacidad, cuestiones culturales, pertenencia minorías, etc.) y el perfil del agresor (reincidencia, agresividad en otros ámbitos, acceso a armas, etc.).

Es fundamental el objetivo de garantizar su protección (y la de las personas que de ella dependen), contando en cada caso con un plan de seguridad individualizado, que permita respuestas rápidas a sus necesidades más urgentes: traslados, alojamiento seguro, información jurídica, tratamiento apoyo social, etc.

- Necesidad de conocimiento y utilización de los recursos existentes. Es necesario conocer y aplicar a las situaciones todos los recursos internos y externos posibles que puedan utilizarse, así como orientar en la forma de acceso a ellos. Dentro de una intervención integral la movilización de distintos recursos de apoyo, no es un fin en sí misma, sino un medio importante en el proceso de relación de ayuda. Todo ello superando el enfoque centrado en el binomio de necesidad /recurso, poniendo la mirada en las interacciones y las relaciones del entorno sin perder de vista la dimensión comunitaria.
- Necesidad de acompañamiento y apoyo social, proporcionado por su entorno más cercano o por entidades y asociaciones especializadas que conocen su situación y las dificultades concretas que existen para salir de ella.

Este apoyo centrado en la intervención de enfoque comunitario es especialmente importante y para determinadas mujeres cuyas circunstancias personales, etnia, cultura o religión se puede estudiar la mediación como un apoyo útil.

- Necesidad de contar con una/ un profesional de referencia. Es decir que sea responsable de la coordinación de las actuaciones que se van a llevar a cabo con relación a su situación.
- Necesidad de atención a menores, asimismo víctimas de la violencia de género u otras personas que dependen de la mujer. La intervención debe atender no solo a la mujer sino también a las otras víctimas asociadas que dependen de ella, coordinando, cuando se precise, con los sistemas de atención y protección a la infancia. A este respecto hay que diferenciar:

- Víctimas directas.

- Aprendizaje de conductas violentas.

- Aprendizaje del miedo, de la indefensión, etc.

- Ser utilizadas y dañadas para inferir sufrimiento a la madre.

- Víctimas indirectas.

- Pérdida función parental.

- Problemas de desestructuración familiar.

- Parentificación o inversión de roles haciendo al hijo o hija asumir un papel de progenitores.

- Necesidad de Inserción laboral o empleo: Es imposible ser autónoma y empezar una vida normalizada sin la independencia económica.
- Necesidad de disponer de un modelo de atención integral. establecer ese modelo integral implica la atención desde diferentes ámbitos que pueda necesitar la mujer (psicológico,

jurídico, social, laboral, sanitario...) y desde diversas instituciones y organismos (Servicios Sociales, Sanidad, Empleo, Justicia, Fuerzas de Seguridad, etc.) Son situaciones a considerar, entre otras:

- Que, en situaciones de urgencia o riesgo extremo, aunque la víctima no denuncie o no reconozca la situación, ni tenga conciencia del riesgo, se impulsarán y protocolizarán actuaciones desde el sistema público de atención.
- Que la presentación de la denuncia es un elemento en el proceso que pone en marcha el sistema de protección por parte de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad a la víctima. Pero la mujer debe estar bien informada de las consecuencias y proceso que conlleva dicha decisión. Estar segura y sentirse capaz de afrontarlo, requiere contar con el apoyo preciso.
- Que, en las posibles actuaciones entre distintas entidades y administraciones, hay que establecer un sistema con todas las garantías, cumpliendo lo previsto en la Ley Orgánica de Protección de datos, así como en lo previsto cualquier normativa general y sectorial que resulte de aplicación.

1.6. PLANES INDIVIDUALIZADOS DE SEGURIDAD Y AUTONOMÍA DESDE UNA DIMENSIÓN COMUNITARIA

Una adecuada valoración de cada situación permitirá una *correcta elaboración del Plan personalizado consensuado con la propia mujer* y con atención especial a:

- Recursos personales y del entorno de la víctima para el afrontamiento de crisis.
- Prevención de nuevos actos violentos.
- Cobertura de necesidades básicas de subsistencia.
- Actuaciones para el empoderamiento a nivel personal, relacional, familiar, social, jurídico y psicológico.
- Consideración de las circunstancias de especial vulnerabilidad, así como de la situación de salud, inclusión laboral, vivienda., etc.
- Posibles acciones en el entorno comunitario (que de un modo u otro forma parte del sistema agresor) para que desde la participación activa de sus integrantes se favorezcan dinámicas de apoyo, prevención y protección frente a la violencia de género

Los planes de seguridad tendrán en cuenta tanto las previsiones de actuación para las situaciones de emergencia, cuando proceda, como las medidas para evitar la repetición de agresiones. Asimismo, contemplarán estrategias de prevención para evitar nuevas agresiones y esto conlleva:

- *Orden judicial de protección con medidas civiles y penales* que, en su caso, puedan haberse dictado por los organismos competentes.
- *Protección policial*: Según evaluación del nivel de riesgo, con medidas de protección obligatorias, medidas opcionales y evolución del riesgo de la mujer.
- *Protección comunitaria y social*: Conjunto de actuaciones asumidas por el entorno y las entidades sociales, así como indicaciones de autoprotección para la víctima, incluyendo en su caso a sus hijos e hijas y personas dependientes expuestas a dicha violencia.

Hay que tener en cuenta todos los recursos protectores naturales que tengan las víctimas (familia, u otras redes de apoyo en el entorno comunitario) así como sus posibles puntos débiles (situación psicológica, adicciones, aislamiento, dependencia económica del agresor, etc.) y también la posible situación de convivencia con el agresor o reanudación de la misma, así como situaciones de riesgo derivadas de la custodia de los hijos/as o del posible régimen de visitas.

Los objetivos de la intervención profesional, desde una dimensión comunitaria, irán orientados: no sólo a promover la seguridad sino también la autonomía y el empoderamiento social de las víctimas.

A este respecto conviene citar a Payne (2002) quien señala que el trabajo social comunitario es una forma de intervención práctica que exige una base de conocimiento sociológico y no sólo psicológico, a diferencia de lo que ocurre en las actuaciones a nivel individual, familiar o grupal. La estructura de la comunidad en la que se integra la violencia de género es un agente externo de acción, que puede servir de facilitador de la permanencia de la situación. Por ello el Trabajo Social no puede dejar de ser activista en este ámbito para colaborar en introducir, entre otros, programas educativos, de salud, de empleo, de capacitación e inclusión y particularmente de sensibilización social que permitan procesos de cambio en la actitud frente a la violencia de género y su legitimación / tolerancia social.

Es importante que el Trabajo Social colabore en facilitar atención personal y grupal a las mujeres víctimas de violencia de género para su empoderamiento, pero es igualmente necesario, trascender más allá de la problemática individual, desde un enfoque que supere la mirada reduccionista del binomio de necesidades- recursos a nivel de un determinado caso. Porque la realidad y demandas relativas a situaciones de violencia de género proceden de problemas o mecanismos estructurales arraigados en la sociedad.

Así, se hace preciso ese reconocimiento de necesidad más amplia, para que en cada entorno comunitario de las mujeres víctimas o potenciales víctimas de violencia de género, se

pueda facilitar la toma de conciencia de la dimensión colectiva y multifactorial del problema. Todo ello de cara a promover un proceso continuado de cambio que movilice, en el tejido social, actitudes, aprendizajes y actuaciones participativas de apoyo comunitario real, tanto para prevenir como para ayudar a resolver las distintas situaciones fruto de la desigualdad de posiciones y de roles de género, derivadas de conductas sexistas en las relaciones entre mujeres y hombres.

Se trata de que una parte de las actuaciones del Trabajo Social, en definitiva, siempre con la mirada en los principios y funciones de la profesión, dirigirán su esfuerzo a repensar y promover procesos de cambio hacia una sociedad más igualitaria. Desde una visión no sólo jurídica, sino también educativa, psicosocial y comunitaria para ir eliminando todo tipo de comportamientos y actitudes que perpetúan la discriminación basada en el género. Como son por ejemplo el abuso emocional, el sexual o económico, la intimidación, el acoso, la trata de personas con fines de explotación sexual, la violencia machista contra las mujeres, y el feminicidio, entre otros.

Hay que considerar también enfrentar acciones en la comunidad respecto de la llamada violencia simbólica, invisible, subyacente, en la que se esconde la matriz basal por la que en pensamientos, mensajes, imágenes, chistes y conductas se reproducen estereotipos de género y normas culturales que perpetúan la desigualdad, reforzando relaciones de dominio/subordinación y sumisión. Son muestras en este sentido: la imposición de modelos de masculinidad agresiva, la imposición de la belleza para las mujeres o del modelo de amor romántico y todo lo que contribuye a la construcción colectiva de roles de género y patrones de conducta que legitiman la desigualdad.

Como documento de referencia operativa para la actuación profesional, citamos el libro: *“Trabajo Social y perspectiva de género: intervención psicosocial con mujeres”* de Canet y Rubio (2025) Ha sido editado por el Consejo General de Trabajo Social de España, en su nueva línea, serie Violeta. La obra pone el foco en la intervención social desde la profesión de Trabajo social en contextos donde se haya producido violencia de género, con reflexión sobre los recursos especializados y los protocolos de actuación de los distintos sistemas en estos casos y en distintos colectivos de mujeres, incluyendo el de menores.



CAPÍTULO 2

Consideraciones generales sobre la
deontología y ética profesional en las
intervenciones desde el trabajo social

“La conducta ética de los trabajadores sociales será el resultado de su compromiso personal para el emprendimiento de una práctica ética.” (NASW, 1997).

En la consideración del Trabajo Social y su finalidad como profesión, cabe destacar la aprobación de la primera definición internacional de Trabajo Social en el año 2000, en la Asamblea celebrada en Montreal por la FITS, sustituida y mejorada posteriormente en Melbourne en 2014. En ella, se definen los principios fundamentales para el Trabajo Social como profesión, esto es, la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad (FITS, 2014).

En dicha definición se recoge el posicionamiento profesional como colectivo respecto de lo que se quiere reflejar que es su quehacer. Así, la construcción y desarrollo de la identidad del Trabajo Social como profesión, encuentra su realidad en el hecho de que se la considere que existe, con la función de realizar una relación de ayuda social cualificada, en la que las personas implicadas interactúan en roles sociales concretos, como son por un lado los del propio Trabajo Social y por otro los de las personas en dificultad que participan en la relación, como es el caso de las mujeres que viven situaciones de violencia de género. El Trabajo Social, así enmarcado, con carácter general tiene el compromiso ético de hacer todas sus intervenciones, en cualquier ámbito, lo mejor posible para responder a las necesidades, demandas y expectativas de la ciudadanía, de la organización donde presta servicios y de la sociedad (Barranco, 2004).

En este sentido Cordero y Palacios (2010) apuntan la existencia de un compromiso inherente por parte de la profesión de Trabajo Social con las personas. Por su parte Salcedo (2010), describe el compromiso con el bien público, como fundamento de la actividad profesional, entendido aquél como el compromiso de ofrecer el bien profesional a cada uno y a todos los miembros de la sociedad que lo precisen, de una manera competente, acorde con los intereses de la persona, pero salvaguardando, a su vez los de otros miembros de la sociedad y respetando las normas organizativas de esa sociedad.

En consecuencia, cualquier persona que ejerza el Trabajo Social, como profesional de ayuda y acompañamiento, ha de responsabilizarse de sus actuaciones para cumplir ese compromiso. Para ello, ha de tener como claves el respeto al valor y la dignidad de la persona, desde todos y cada uno de los medios y dispositivos existentes, así como adoptar una postura ética en todas sus intervenciones.

La relación que se establece, ha de partir de la “aceptación de la otra persona como ser único y del reconocimiento de su dignidad y valor como ser humano” (De Robertis, 2003, p. 78). En función de la autonomía profesional, los y las trabajadoras sociales deben y pueden tomar decisiones libremente, conduciendo así la intervención social a su mejor fin, pero sin

olvidar que esa intervención también es un acto con componentes éticos, en la medida que existe una intencionalidad en sus intervenciones.

2.1. IMPORTANCIA DE LA DEONTOLOGÍA Y LOS CÓDIGOS DEONTOLÓGICOS

La ayuda profesional desde el Trabajo Social tiene dos fuentes de legitimidad, según De Robertis (2003), por un lado: la ética (principios y valores éticos vinculados a la profesión en los que se fundamenta su acción) y por otro las misiones confiadas por las políticas sociales, definidas en los textos legislativos. De la Red (2008) por su parte recoge tres elementos clave para que la actuación profesional responda a las exigencias éticas que se consideran especialmente significativas en el ámbito de la violencia de género. Dichos elementos integran no sólo los conocimientos específicos en los que fundamentar la acción profesional y la aplicación de habilidades y destrezas técnicas, sino también *cauces de conducta según las normas éticamente aceptables y deseables*.

Una premisa importante es, por tanto, que toda intervención profesional es por naturaleza ética (buena o mala, más correcta o incorrecta). Sin embargo, en el ejercicio de la intervención social se producen, realidades en las que a veces resulta difícil discernir si realmente se está actuando de la mejor forma posible, ya que, en base a la aplicación de unos determinados criterios o principios, pueden entrar en conflicto o correr el riesgo de estar vulnerándose otros. La deontología aborda esta realidad planteando una guía de valores y principios éticos.

Como ciencia de los deberes o teoría de las normas morales la deontología se interesa por establecer marcos o criterios de cómo deberían ser las cosas y por lo tanto de cuáles son los deberes inherentes a una profesión en el ejercicio de sus funciones.

Así, se considera que la deontología profesional es uno de los fundamentos de la existencia de las organizaciones colegiales, y sirve de referencia para procurar la excelencia profesional. Se orienta al deber de mínimos éticos e interpela siempre sobre lo que se debe hacer. Es, en definitiva, un conjunto de normas éticas que regulan el comportamiento profesional y aluden a las conductas morales que defiende una profesión y por tanto a sus deberes profesionales, entendidos como el conjunto de exigencias que conforman la praxis cotidiana de la misma.

Dichos deberes son considerados desde el consenso de la profesión como mínimamente exigibles en su ejercicio y de obligado cumplimiento en el desempeño de la actividad profesional, en cualquier marco en que se actúe. Su recopilación, se concreta en la creación de los códigos deontológicos de las profesiones como normas y criterios que son la expresión del posicionamiento sobre el buen hacer ético.

Las profesiones ponen de manifiesto su compromiso ético con la sociedad a través de la creación y revisión de los diferentes códigos deontológicos difundidos y actualizados.

Banks (1997) señala una doble función de los códigos deontológicos como garantes del reconocimiento profesional y la legitimación de cada profesión ante la opinión pública y como orientación a los profesionales sobre las formas de comportamiento más adecuadas para proteger a las personas usuarias de los distintos servicios y su propio quehacer. Esa dimensión es fundamental en los sectores más vulnerables, entre los que se deben considerar las situaciones de violencia de género.

Por su parte Salcedo (2010, 2015) apunta en este sentido la capacidad de los códigos deontológicos para regular la actividad de cara a la protección ante la mala praxis profesional y la búsqueda de integridad profesional.

Los códigos deontológicos como el del Trabajo Social sirven de guía axiológica en la actuación profesional y representan una garantía del ejercicio profesional con calidad, lo que implícitamente conlleva la defensa de los derechos de las personas a las que se acompaña en el proceso de intervención, así como también los respectivos de cada profesional. En suma, se produce consenso sobre que los códigos deontológicos legitiman la profesión desde sus fines, orientan la actuación, contienen los derechos y deberes específicos de la praxis profesional y suponen la línea roja que ningún/a profesional ha de sobrepasar en sus intervenciones, como es en nuestro caso las relacionadas con situaciones de violencia de género.

Sin embargo, a pesar de la necesaria existencia de códigos deontológicos como herramientas que guían la práctica profesional y la toma de decisiones éticas, en ocasiones por su carácter genérico no siempre pueden dar solución a casuísticas concretas. Es decir, en la práctica de la intervención social, cumplir con los mínimos deontológicos, aunque necesario, no es suficiente. Se precisa de un claro compromiso con el avance de las profesiones en calidad y con las generaciones futuras de la ciudadanía, para avanzar hacia la excelencia o una ética aplicada de máximos.

2.2. LA ÉTICA PROFESIONAL APLICADA AL TRABAJO SOCIAL

La ética como elemento imbricado en la intervención profesional, se ha ocupado y se ocupa del bien como meta, de la felicidad (Cortina, 2013). Como método de cuestionamiento de la intervención social, la ética añade a la perspectiva profesional del Trabajo Social la dimensión de los criterios y valores, desde la fundamentación de la dignidad, como principio básico recogido en el Código Deontológico (2012) y por tanto como un bien a promover

desde la profesión en todas sus actuaciones. La ética como saber práctico implica procesos de calidad que incluyan como parte esencial de esa calidad un compromiso ético de la intervención.

El objetivo de la ética aplicada se centra en orientar la acción. Apoya la reflexión profesional y la toma de conciencia sobre la importancia de analizar las actuaciones concretas y sus consecuencias. En otras palabras, que si la ética de los principios se ocupa de profundizar sobre los fundamentos (es decir, sobre por qué debería hacerse), la ética aplicada no solo se ocupa de explicar “por qué debería hacerse” sino también de “qué debe hacerse”.

Es decir, del cómo tienen que ser o deberían ser las cosas” (Canimas, 2006, 2018). En el acercamiento a la ética aplicada no se pueden obviar diversos puntos clave que la definen:

- Su acercamiento a la práctica la lleva a tratar cuestiones morales concretas que surgen en el quehacer profesional cotidiano. En nuestro caso en las intervenciones del Trabajo Social con mujeres que viven situaciones de violencia de género.
- Parte de la necesidad moral de justificar lo que se hace, para orientar la acción humana, dado que “reflexiona y determina aquello que hay que considerar valioso, así como la mejor manera de articularlo” (Canimas, 2018, p. 50).
- Apoya la toma de conciencia sobre la influencia del poder en el ejercicio de la profesión tal y como apunta Zamanillo (2012).
- Se dedica a la reflexión sobre lo concreto (Román, 2016). En este sentido apoya la reflexión ética y la toma de conciencia acerca de la importancia de analizar las actuaciones específicas y sus consecuencias.
- Ayuda a conformar profesionales, en la medida en que su saber y su hacer quedan traspasados por una cosmovisión particular (Rodríguez, Salvador y Rueda, 2018).

La ética profesional se entiende, siguiendo a Cortina (2007) como un conjunto de valores y principios éticos reproducidos en la práctica cotidiana o intervención que impulsa la reflexión en torno a los comportamientos morales del Trabajo Social, así como en relación a la problemática concreta que se plantea abordar.

Por otro lado, Bermejo (1996, 2002) desarrolla tres dimensiones de la ética de las profesiones: la teleológica que recoge los fines, valores y principios, la deontológica centrada en los deberes y la pragmática que analiza las consecuencias de las acciones profesionales y contiene modos de ayudar a tomar decisiones ante situaciones difíciles.

Figura 1: Dimensiones de la ética profesional. (Bermejo, 1996, 2002)

Este autor señala que cualquier persona que pretenda realizar la actividad de su profesión de la mejor forma posible, deberá plantearse, de forma reflexiva y complementaria, las di-

Dimensión teleologica	• Fines • Valores • Principios
Dimensión deontológica	• Deberes Normas • Códigos deontológicos • Comisiones Deontológicas
Dimensión pragmática	• Análisis de las consecuencias de las acciones profesionales • Comités de Ética Aplicada

menciones que constituyen la ética profesional, a saber, los principios de los que parte, los deberes recogidos en el Código Deontológico, así como el análisis de la propia actuación, que siempre deberá orientarse a hacer el mayor bien posible. Algo siempre especialmente sensible en el ámbito de los servicios de bienestar social y máxime en las intervenciones con mujeres en situaciones de violencia de género.

De un modo más concreto, la deontología del Trabajo Social recoge y refleja un código recopilador de principios morales, en el que se sistematizan las creencias acerca de lo que debe hacerse o no en una intervención profesional; y por ello también en las respectivas del ámbito de la violencia de género. Refleja, pues los principios normativos de la conducta y de los valores que guían los actos en el ejercicio del Trabajo Social.

Pero es desde la ética aplicada, complementariamente cuando se produce una reflexión crítica para poder analizar las consecuencias de las intervenciones y los resultados desde el curso más óptimo entre las distintas acciones posibles.



CAPÍTULO 3

Principios de la conducta
profesional, aplicables en la prevención
y atención a mujeres que sufren
violencia de género

“Es necesario que cada profesional adquiriera una mirada ética que impregne su ejercicio profesional y que sea el eje de todas sus intervenciones” (Úriz, 2019).

Un aspecto fundamental de la calidad en la intervención que se ofrece a las mujeres que sufren violencia de género se relacionará, conforme lo expuesto, con la capacidad de actuar, acorde a unos principios éticos y deontológicos que sirvan de guía para la acción y que siguiendo a De Robertis (2018) se convierten en indispensables en cualquier actuación profesional.

El Trabajo Social, se ha dotado para su buena praxis, como se ha visto en el anterior apartado, de un Código Deontológico de principios y normas éticas relativas al ejercicio profesional y que orientan la intervención. Entre los principios recogidos en el Código Deontológico de Trabajo Social (CGTS, 2012), se refleja una actitud ética de reconocimiento de la persona como valor en sí misma, en cualquier ámbito de intervención y que por ello también es necesaria en las situaciones de violencia de género.

Existe una responsabilidad y compromiso, no solo de conocer dichos principios, sino sobre todo de asumir, asimilar e interiorizarlos en la práctica cotidiana y esto adquiere especial sentido en las acciones de relación de ayuda a mujeres víctimas de la violencia de género. El Código Deontológico es un documento importante y con gran peso en la práctica profesional del Trabajo Social, que adquiere sentido si es aplicado desde la conciencia y la competencia de cada profesional, tanto a nivel individual como en relación a las organizaciones en las que se encuentren prestando servicios.

Los valores y principios éticos recogidos y defendidos desde el Trabajo Social reflejan y constituyen las razones últimas, los motivos que orientan y dan sentido al propio ejercicio profesional. Como normas o ideas fundamentales que rigen el pensamiento y la conducta del Trabajo Social, son un motor para cambiar la mirada y movilizar recursos necesarios para la creación de nuevas posibilidades. Son principios morales/éticos fundamentales, con los que comprometerse como profesionales del Trabajo Social (Banks, 1997).

Sin embargo, dichos principios no son absolutos y han ido cambiando a lo largo del tiempo, adaptándose a nuevas realidades y cambios de paradigma en torno a la evolución lógica de la profesión del Trabajo Social. La reflexión y el debate en torno a la concreción en principios de los valores básicos ha enriquecido y seguirá enriqueciendo sin duda a la profesión. Y en ese camino las experiencias y reflexiones de los y las profesionales que trabajan en el ámbito de la violencia de género, debidamente sistematizada puede ser una aportación relevante.

A continuación, se presenta, a modo de referencia de los avances logrados, una tabla comparativa respecto de la evolución de los principios propios de la profesión desde sus inicios hasta la actualidad, recorriendo las propuestas de algunos autores hasta el año 2000 y pos-

teriormente la declaración de principios éticos de la FITS (2004,2018) conjuntamente con el Código Deontológico de Trabajo Social.

BIESTEK (1957) BUTRYM (1976)	BANKS (1995)	FITS (2004)	CÓDIGO DEONTOLÓGICO TRABAJO SOCIAL 2012	FITS (2018)
Individualización Expresión significativa de sentimientos Implicación emocional controlada Aceptación Actitud sin control anti-fiscalizadora Autodeterminación Confidencialidad Respeto a las personas (Butrym)	Respeto y promoción de los derechos de los individuos Promoción del bienestar Igualdad Justicia distributiva	1) Derechos Humanos y Dignidad Humana Respetar el derecho a la autodeterminación Promover el derecho a la participación Tratar a cada persona como un todo Identificar y desarrollar sus fortalezas 2) Justicia Social Desafiar la discriminación negativa Reconocer la diversidad Distribuir los recursos equitativamente Oponerse a las políticas y acciones injustas Trabajar en solidaridad	Principios básicos: Dignidad, igualdad y libertad Principios generales: Respeto activo Aceptación Ausencia de juicio Individualización Personalización (participación) Respeto a la promoción integral de la persona Igualdad de oportunidades Justicia Social Reconocimiento de derechos humanos y sociales Autonomía Autodeterminación Responsabilidad Solidaridad profesional	Reconocer la dignidad del ser humano. Promover los Derechos Humanos. Promover la justicia social. Promover el derecho a la autodeterminación. Promover el derecho a la participación. Respeto por la confidencialidad y la privacidad. Trato a las personas como un todo. Uso ético de la tecnología y las redes. Integridad profesional.

Figura 2: Desarrollo de los principios de prevalencia en la profesión de Trabajo Social. (Rodríguez 2019).

Desde el inicio del Trabajo Social como profesión, hasta el momento actual, se ha centrado en el respeto a la autonomía como parte de la calidad de vida y en procurar la promoción del bienestar, hecho que adquiere especial significado en las intervenciones ante casos de violencia de género. En esta línea, Bermejo (2002) y Salcedo, (2010) afirman que autonomía y bienestar han sido dos de los valores que han fundamentado los compromisos profesionales del Trabajo Social a lo largo de su evolución.

De la misma forma se observa que la esencia del Trabajo Social basada en la dignidad, igualdad y la justicia, no sólo ha prevalecido, sino que se ha fortalecido a lo largo del tiempo.

En ese avance y desarrollo de principios cabe mencionar, a modo de ejemplo, la Estrategia Ética de Servicios Sociales de Andalucía (2019) que pretende generar una progresiva cultura de ética en la intervención social que se debe garantizar desde los poderes públicos. Para ello se parte de la idea de generar acciones reflexivas en clave ética desde los niveles directivos a los de intervención, para que se llegue a la ciudadanía en los servicios que recibe. Se mencionan en la Estrategia, acordes con los propios del Trabajo Social, los valores de la dignidad, la justicia, la autonomía, el bienestar, la igualdad y la participación, para que puedan inspirar toda la prestación de servicios sociales, detallándose los principios operativos relacionados con cada uno de sus valores y vinculados a la relación profesional de todas las personas atendidas desde una cadena de valores.

3.1. PRINCIPIOS BÁSICOS DE TRABAJO SOCIAL: UN REFERENTE PARA INTERVENIR EN CASOS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

Los principios rectores de la profesión, de especial relevancia, suponen también la fundamentación axiológica del propio Código Deontológico, están recogidos y descritos en su cap. 2., donde se indica que tres son principios básicos de los que se desprenden hasta un total de 17 principios generales que seguidamente se pasará a analizar.

En efecto, el actual Código Deontológico del Trabajo Social (2012) recoge tres principios básicos que, tal y como expresa el propio enunciado del capítulo 1 son irrenunciables para la profesión. Dichos principios derivan de la Declaración Universal de Derechos Humanos (1948): “Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos, y, dotados como están de razón y conciencia...” (Art.1). La aceptación de estos principios normativos, conllevar su implementación en toda intervención, y a su vez, suponen los valores universales, en los que el Trabajo Social, basa su actuación, en general.

Pese a que su consulta en el Código Deontológico es fácil, para su mejor visibilidad, se enuncian a continuación, indicando algunas observaciones y su especial aplicación en las intervenciones con mujeres en situación de violencia de género.

Son principios básicos que se expresan en el Código Deontológico los tres siguientes:

- 1) **Dignidad.** Que implica la aplicación de una visión de la persona como única e inviolable, con valor en sí misma desde sus intereses y proyecto vital. La dignidad se basa en el valor intrínseco de la persona y a la condición de ciudadanía que esta ostenta por el mero hecho de ser persona. Implica a nivel profesional en situaciones de violencia de género el respeto absoluto hacia la mujer, conlleva potenciar las capacidades de la persona, el fomento de la autonomía y el buen trato de manera que la misma pueda desarrollarse acorde a su historia de vida y su proyecto vital.

A este respecto, se debería empezar a plantear que la percepción que como profesionales se tiene sobre la dignidad puede diferir de lo que es digno o no para una persona en una determinada situación. Por tanto, es recomendable confrontar con la persona lo que considera o no digna para ella.

Plantear la dignidad como principio básico, exige igualmente por parte de la profesión contribuir a promover y defender un desarrollo jurídico acorde a la protección y promoción de la persona y su vulnerabilidad, como en el caso de las mujeres que sufren violencia de género.

- 2) **Libertad.** Que supone que la persona, en posesión de sus facultades humanas, realiza todos los actos sin coacción ni impedimentos.

El respeto a la dignidad de la persona supone cuidar el ejercicio de su libertad. Este principio obliga a tener en cuenta la situación de la persona que va a ejercer su libertad, desde las competencias propias de su capacidad cognitiva y psicológica. Se trata de un concepto que actualmente se asocia a la justicia y a la responsabilidad.

- 3) **Igualdad.** Que entraña la defensa de que cada persona posee los mismos derechos y deberes compatibles con sus propias oportunidades, peculiaridades y diferencias.

3.2. PRINCIPIOS GENERALES DE ACTUACIÓN DESDE EL TRABAJO SOCIAL

De los principios básicos, se derivan unos principios generales de actuación, asimismo de necesaria observancia, en el ejercicio profesional.

- 1) **Respeto activo** a la persona, grupo, o comunidad como centro de intervención profesional. Recoge no solo la defensa de la autonomía de las personas sino también la necesidad de respetar y proteger a aquellas personas cuya autonomía pueda estar mermada por diversas circunstancias.
- 2) **Aceptación de la persona** como tal, con sus singularidades y diferencias. Partir de la singularidad de la persona implica asumir a nivel profesional, en los casos de violencia de género, como en el resto de actuaciones, el hecho de que cada mujer es única e irrepetible. Ahonda la necesidad de tratar a cada persona desde sus fortalezas y debilidades, sus cualidades y sus diferencias. manteniendo siempre un sentido de la innata dignidad y valor personal (Bermejo,2002).

Supone también el reconocimiento de que dos intervenciones no pueden ser iguales y por tanto la búsqueda de respuestas seguras simples y cerradas se convierten en un peligro a evitar en la práctica profesional.

- 3) **Superación de categorizaciones** derivadas de esquemas prefijados.
- 4) **Ausencia de juicios de valor** sobre las personas, así como sobre sus recursos, motivaciones y necesidades.
- 5) **Individualización** expresada en la necesidad de adecuar la intervención profesional a las particularidades específicas de cada persona, grupo o comunidad.
- 6) **Personalización** exige reconocer a la persona no como objeto sino como sujeto activo en el proceso de intervención con la intencionalidad de derechos y deberes.
- 7) **Promoción integral de la persona**, considerada como un todo, desde sus capacidades potenciales y los múltiples factores internos y externos circunstanciales. Supone superar las visiones parciales, unilaterales, así como integrar la intervención necesaria a través de la inter-profesionalidad.

- 8) **Igualdad de oportunidades**, de derechos, de equidad y de participación desde la convicción de que cada persona tiene capacidades para una mayor calidad de vida. Otorga como tal a la ciudadanía en general y a las mujeres víctimas de violencia de género en particular, un papel protagonista en la intervención y una gestión de sus intereses acorde con su esencia y su proyecto de vida.
- 9) **Solidaridad**, implicarse en el logro de una sociedad inclusiva, y la obligación de oponerse a las situaciones sociales que contribuyen a la exclusión, estigmatización o subyugación social.
- 10) **Justicia social** con la sociedad en general y con las personas con las que se trabaja, dedicando su ejercicio profesional a ayudar a las personas, grupos y comunidades en su desarrollo y a facilitar la resolución de conflictos personales y/o sociales y sus consecuencias.
- 11) **Reconocimiento de derechos humanos y sociales** y su concreción en el ejercicio real de los mismos. Principio fundamental si se parte de la violencia de género como una vulneración y un atentado de los derechos humanos.
- 12) **Autonomía** que como principio ético universal conlleva el respeto a la decisión de la persona, a la realización de su proyecto vital acorde a su propio código moral, a sus valores, a sus sueños y a su forma de ver el mundo. Supone el respeto a las decisiones que la persona toma de forma responsable desde su libertad y conlleva la exigencia ética de apoyo y acompañamiento para que pueda llevarlo a cabo.

Por tanto, a nivel profesional habrá que evitar posicionarse desde una perspectiva unilateral asociada a la del saber técnico experto y decidir por la persona, potenciando así un paternalismo que puede llegar a anularla, tanto más en el caso de las mujeres que sufren o han sufrido violencia de género.

Se plantea la necesidad, por el contrario, de apostar y posicionarse desde las propias capacidades de la mujer.

La autonomía de la persona no implica el abandono profesional. Implica respeto a los procesos y a la toma de decisiones y el acompañamiento mientras sea necesario.
- 13) **Autodeterminación** como expresión de la libertad de la persona y por lo tanto de la responsabilidad sobre sus acciones y decisiones. Entraña el reconocimiento a la toma de decisiones autónoma durante todas las fases de la relación de ayuda, más allá del paternalismo profesional que implica decidir por ella, sin tener en cuenta su capacidad de decisión durante el proceso de acompañamiento y/o tratamiento social.
- 14) **Responsabilidad y corresponsabilidad** con las personas susceptibles de intervención y con el resto de profesionales que estén implicada.

- 15) **Coherencia profesional** conociendo y respetando el proyecto y la normativa de la institución donde trabaja.
- 16) **Colaboración profesional** de manera activa, constructiva y solidaria en relación con el resto de profesionales que participan en la intervención y también con las estructuras colegiales.
- 17) **Integridad** como exigencia profesional de no abusar de la relación de confianza y saber reconocer los límites entre la vida personal y profesional.

Para mejor comprensión, se complementa el análisis realizado, con el siguiente cuadro resumen que contempla respecto de los valores inspiradores del Trabajo Social, los principios éticos relacionados con la prestación de servicios, siguiendo como referencia lo recogido en la Estrategia Ética de Servicios Sociales de Andalucía (2019).

VALOR INSPIRADOR	PRINCIPIOS ÉTICOS RELACIONADOS CON LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS
Dignidad	- Reconocimiento de Derechos Humanos y Sociales. - Respeto a las diferencias entre las personas. - Responsabilidad y corresponsabilidad. - Promoción de los cuidados formales e informales desde una perspectiva de la calidad integrada.
Justicia	- Respeto y promoción de los derechos de las personas, grupos y comunidades. - Distribución equitativa de los recursos disponibles. - Desafío de las políticas y prácticas injustas. - Superación de todo tipo de discriminación.
Autonomía	- Promoción de la Autodeterminación. - Respeto a la libertad.
Bienestar	- Promoción del bienestar para el individuo y los mejores intereses para la sociedad. - Promoción de los derechos y deberes de las personas. - Fomento de la solidaridad. - Universalidad. - Proximidad a la ciudadanía.
Igualdad	- Desafío de la discriminación negativa. - Reconocimiento de la diversidad. - Luchar contra la pobreza y la exclusión para promover la igualdad. - Transversalidad de género. - Promoción del acceso a los recursos de forma equitativa.
Participación	- Promoción del derecho a la participación. - Lucha contra la pobreza y la exclusión, para favorecer la participación. - Coordinación Intersectorial. - Corresponsabilidad.

Figura 3. Principios éticos relacionados con la prestación de servicios sociales. (Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, 2019, p.66)



CAPÍTULO 4

Atención centrada en la persona,
el lenguaje profesional correcto como
herramienta de comunicación y la
motivación empática para el cambio,
desde una mirada ética

“La labor ética reafirma la función de los trabajadores sociales profesionales como agentes morales activos en favor de las personas” (Banks, 2019).

En el ejercicio del Trabajo Social el núcleo de acción son las personas y eso implica que en todas sus actuaciones y de modo particular ante casos de violencia de género, deba existir un compromiso técnico en el que de forma constante se deben de mantener actitudes y tomar decisiones desde una reflexión ética. Así, siguiendo a Bermejo (2002) se plantea que un/a buen/a profesional reflexiona sobre el fin último de su profesión como máxima aspiración para integrarlo en su intervención a lo largo de toda su praxis.

En esa tarea la aplicación del Código Deontológico ha de servir de orientación hacia una buena praxis, siendo su cumplimiento el punto de partida para la acción y un referente de mínimos éticos. Sin embargo, seguir esos principios no es suficiente, también se requieren algunas precisiones en los distintos ámbitos de acción porque como ya afirmaba Kisnerman (1970) “la fidelidad no debe estar depositada en tales principios sino en los seres humanos” (p.86).

Desde ese marco de referencia hay algunos elementos de la intervención profesional en el ámbito de la violencia de género que requieren en este capítulo una mayor profundización, bajo ese enfoque ético. Porque son áreas dónde muy frecuentemente en el trabajo con las mujeres en esa situación se pueden producir dificultades o problemas referidos a cuestiones éticas, que habrá que enfrentar para fijar las acciones profesionales más correctas. Es el caso de lo relacionado con el modelo de atención centrada en la persona, el lenguaje profesional asociado a cuidar las formas de comunicación y la motivación empática, que se desarrollará más detalladamente a continuación:

4.1. OBSERVACIONES BÁSICAS SOBRE LOS DEBERES ÉTICOS QUE IMPLICA LA ATENCIÓN CENTRADA EN LA PERSONA

En el documento “Principios Éticos del Trabajo Social” (FITS, 2004) sobre el obligado compromiso ético para dar calidad de servicio a las personas con las que se interviene profesionalmente, se recoge en el prefacio textualmente lo siguiente:

“La conciencia ética es una parte fundamental de la práctica profesional de los y las trabajadoras sociales. Su capacidad y compromiso para actuar éticamente es un aspecto esencial de la calidad del servicio que ofrecen a quienes hacen uso de los servicios del Trabajo Social”.

Por otro lado, según el artículo 7 del Código Deontológico, el *Trabajo Social está fundado sobre los valores indivisibles de la dignidad humana, la libertad y la igualdad*, en el marco de

la Declaración Universal de Derechos Humanos (1948) y el estado de derecho que rige en las sociedades democráticas. Y esos valores absolutos son los que fundamentan la necesidad ética de realizar las intervenciones siempre con la persona y su dignidad como centro. Hay todo un marco teórico de referencia sobre la importancia de realizar una atención centrada en la persona, ¿pero qué significado tiene eso en la práctica directa con perspectiva ética en las situaciones de violencia de género?

Un primer aspecto significa con respecto de la autodeterminación de la persona en esa situación, que no se puede olvidar su derecho de tener voz propia y contar con su decisión en todo el proceso de relación profesional e intervención social. Bajo la facultad asociada a la capacidad de realizar actos desde la libertad o sin impedimentos, es que se deberán de evitar, desde este principio las prácticas de Trabajo Social meramente asistencialistas o prestacionales para avanzar en acciones profesionales orientadas a posibilidades de empoderamiento subjetivo real. Y en coherencia con esas premisas, los principios del Trabajo Social nos están indicando que en las actuaciones en el ámbito de la violencia de género siempre se ha de considerar la individualidad y singularidad de cada mujer en su entorno y comunidad *como persona única en su realidad interna y externa con sus propios intereses y finalidades*.

Para mayor concreción: una mujer víctima de violencia de género es una persona que, como ser racional y consciente de sí misma, posee una identidad propia y está dotada de inteligencia y voluntad, con una serie de propiedades o dimensiones intrínsecas a todo ser humano, que siempre en las intervenciones profesionales se han de recordar, como son:

- Interioridad: identidad propia que le permite realizar su propia vida.
- Dignidad: derecho a ser reconocida como persona y ejercer sus derechos en cualquier situación.
- Libertad: derecho de tomar decisiones y realizar sus actos sin coacción.
- Autodeterminación: capacidad de decidir libremente y tomar opciones
- Responsabilidad: capacidad de acatar decisiones propias y responder de ellas.
- Sociabilidad: capacidad y necesidad de relación con los demás.

Todo ello significa que, pese a su vulnerabilidad o dificultades, debe contarse con esa mujer, como eje central o protagonista responsable en su desarrollo personal y resolución de situaciones, por lo que es ella quien decide y participa libremente en el proceso, contemplando incluso el derecho a equivocarse. De ese modo se llevarán a efecto, asimismo, los deberes éticos de: respeto activo, aceptación incondicional, de facilitar la autonomía o la corresponsabilidad, evitando posibles relaciones de dependencia.

Otro aspecto ético inseparable de una atención centrada en la persona supone para el Trabajo Social, en general y muy especialmente en casos de violencia de género, superar las categorizaciones con prejuicios o esquemas prefijados. La intervención y la toma de decisiones profesionales de calidad y éticamente correctas, no solamente pueden apoyarse en los protocolos y requisitos de los servicios o prestaciones disponibles o en los derechos otorgados, sino que también se ha de considerar la dimensión subjetiva y capacidades de las personas destinatarias para que realmente se repercuta en y desde el proyecto de vida de cada cual y en la responsabilidad de sus acciones y decisiones.

El deber ético es fomentar prácticas que, desde la confianza en sus capacidades, permitan a la propia mujer decidir y colocar su vida realmente en el centro, para que participe activamente en su plan de atención, porque es cada persona quien debe dirigir su vida con coherencia respecto a sus intereses y en su propio contexto comunitario sin olvidar la relevancia que tienen los mandatos de género.

Para ello, será positivo cuestionarse: ¿Qué quiere? ¿Qué expectativas de solución tiene y qué salidas siente que en su caso existen?, ¿Con qué medios y apoyos cuenta? ¿Qué limitaciones internas y externas encuentra? ¿Qué pros y contras ve en las distintas alternativas? ¿Qué actuaciones comunitarias paralelas se pueden establecer?

Centrar la intervención en la persona va asociado también a poner el esfuerzo en su auto liberación con respecto de la situación de violencia en que se encuentra. Esto representa, también en el caso de las mujeres que sufren de violencia de género, un compromiso personal caracterizado por un aumento de la capacidad de elegir y tomar decisiones, desde la creencia de que ella misma es un elemento esencial en el proceso de cambio. Implica también la creencia de que, si aún no son suficientes, se pueden adquirir las habilidades necesarias para iniciar un proceso de cambio tanto personal como de su entorno. Para ello, previamente, será necesaria una toma de conciencia de los diferentes factores estructurales que están en la base de la violencia de género.

A este respecto, siguiendo el capítulo de Salcedo (2000), se considera de gran utilidad en las intervenciones, con mujeres que sufren violencia de género, no perder de vista la importante diferencia entre la llamada ética profesional paternalista y la no paternalista, siendo esta última la que es conveniente practicar. Se exponen a continuación algunas de sus características respectivas:

A) Enfoque paternalista: se centra en la persona profesional que participa en la intervención social y en su supuesta superioridad técnica, lo cual reproduce el sistema patriarcal de relaciones de poder, en el que la mujer queda relegada a un rol subordinado.

- El / la profesional en este caso promueve (decide) la mayor parte de la intervención a desarrollar con la persona destinataria justificando la decisión sobre su experiencia y profesionalidad.
- Se genera dependencia ya que la toma de decisiones en el proceso es exclusivamente o mayoritariamente profesional.
- Considera que la persona debe recibir un servicio “experto” y que la obligación profesional es la de prestar el mejor servicio posible desde “su competencia”.
- Basado en el *principio de eficacia*, el cual autoriza a las y los profesionales a definir los objetivos y actuaciones más idóneas, independientemente de si son los que la persona implicada en la atención juzga como los que más le interesan.

B) Enfoque no paternalista: La actuación viene en este caso centrada en la persona y su entorno comunitario como verdaderos sujetos y centro de la relación de ayuda.

- El Trabajo Social tiene la misión de propiciar el ambiente idóneo y facilitar los elementos de juicio que permitan a la mujer, decidir y determinarse.
- Se pone el énfasis en la participación y supone su capacitación y mejora de las capacidades para tomar decisiones.
- Los valores y los objetivos de la mujer afectada de violencia de género priman sobre los valores de el/la profesional y por encima de su consideración experta.
- El papel profesional se centra en acompañar y orientar en la toma de decisiones siempre procurando el empoderamiento.
- Considera que el principio moral básico que ha de regular la actividad profesional debe estar basado en el respeto a la libertad y autonomía por lo que en caso de conflicto debe prevalecer la opción de la persona y no la profesional
- Este modelo se basa en el principio de autodeterminación por lo que la pericia profesional como regla general nunca está autorizada a imponerse.

Todo lo expuesto anteriormente guarda estrecha relación con el artículo 12 del Código Deontológico del Trabajo Social que indica la responsabilidad profesional de identificar y desarrollar las potencialidades y fortalezas de las personas para promover su empoderamiento. Además, el artículo 14 del Código que nos sirve como referente, también nos dice que se debe trabajar en estrecha colaboración con la persona, motivando su participación y prestando el debido respeto a sus intereses y a los de las demás personas involucradas. Se evitará así, encontrarnos frases temidas y muy reales como: “Parece que soy invisible y que sólo mi

vida se reduce al maltrato” o “Creo que se desconfía que pueda salir, cada vez me siento con menos fuerzas y más desmotivada”.

Bajo las premisas anteriores, una intervención ética, centrada en la persona y no paternalista, va a prestar atención a los factores subjetivos de mayor vulnerabilidad y riesgo e incluso a su posible cronicidad, pero también a toda la trayectoria vital de la mujer con sus capacidades posibles y no solamente su historia de violencia de género. La referencia positiva de su singularidad, con sus posibilidades, perspectivas y preferencias, puede suponer un apoyo para que la mujer víctima de violencia de género logre participar activamente en conseguir mayor calidad y bienestar en su propia vida. Así, habrá que centrar su atención y energía más allá de la actuación del programa o del servicio en el que está siendo atendida. Todo ello sin olvidar que la intervención con personas implica de modo indisoluble razón y emoción; dimensión objetiva y subjetiva (De la Red, 2020).

Otra buena práctica ética para tener en cuenta es el respeto estricto del principio general del art. 7.4 del Código Deontológico, respecto de evitar juicios de valor sobre la persona, sus motivaciones o necesidades. Esto conlleva para las y los profesionales de Trabajo Social u otras disciplinas que intervengan, el deber de no juzgar a ninguna mujer sobre su vida, su actitud, ni sobre sus acciones frente al problema de violencia de género, porque sólo llevaría a elevar el grado de sus sentimientos de culpa, de supuesta debilidad e incapacidad, escasa fuerza de voluntad, inutilidad e indefensión aprendida.

Por otro lado, es claro que en las intervenciones en el ámbito de violencia de género la actuación profesional de apoyo a cada mujer se realiza bajo el marco de la normativa y de la propia organización o funcionamiento de la entidad para la que se trabaje, respetando los protocolos y objetivos de ésta. Sin embargo, conforme el artículo 36 del Código Deontológico del Trabajo Social, es importante tener en cuenta que, en caso de conflicto entre el vínculo normativo e institucional de la prestación de servicios y el respeto a los principios éticos de la profesión para actuar con y en beneficio de la persona, las y los profesionales podrán recabar el apoyo, e incluso el amparo, de su respectivo Colegio Profesional.

Gracia (2014) señala el espacio de la ética como más amplio que el del derecho y la normativa afirmando que las leyes tienen por objeto la definición y protección de los derechos de las personas.

De la Red (2020) apunta en este sentido que, en el marco de las normas legales, una respuesta ética implica y conlleva que los servicios y la intervención profesional se adapten a las personas y a la diversidad de sus necesidades, y no al contrario.

Por su parte también nos puede servir de orientación, para su aplicación a las intervenciones relacionadas con violencia de género, lo que Rueda y Salvador (2013) señalan respecto

que son los valores, los principios, la concepción del ser humano y en definitiva la ética profesional lo que puede contribuir a desarrollar no sólo la esencia del Trabajo Social sino también contribuir a la construcción de un modelo de Servicios Sociales más humanizado, basado en la persona como centro.

Por otro lado, de acuerdo con el artículo 45 del Código Deontológico del Trabajo Social, conviene recordar que ante posibles prácticas no éticas de la entidad que pudieran lesionar derechos o dignidad de la persona usuaria, cada profesional debiera comunicar la situación a la Comisión Deontológica de su respectiva organización colegial.

Consecuentemente con lo planteado hasta aquí, será importante avanzar en una sensibilidad ética sobre lo que implica tener a la persona como centro en el ámbito de la violencia de género y no sólo para el buen hacer concreto a nivel de cada profesional o equipo que interviene, sino también para que las organizaciones lleguen a responder a valores éticos colectivos (Pelegri, 2013).

García Roca (2007) aboga por una intervención social que transite hacia el encuentro personal, el valor de lo relacional, el poder de la participación y la complejidad creciente de la persona a quien se acompaña en la intervención considerando a la persona como agente, actora y autora. La atención centrada en la mujer que sufre violencia de género encontrará buena práctica ética cuando se dirige a conseguir mejoras en su vida, partiendo del respeto de sus preferencias e intereses y contando siempre con su libertad y participación efectiva en el proceso de cambio.

4.2. REFLEXIONES ÉTICAS EN TORNO AL LENGUAJE Y EL MODO DE COMUNICACIÓN EN LA RELACIÓN PROFESIONAL DE AYUDA CON MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA DE GÉNERO

Siguiendo a Vygotsky (2001) y sus estudios sobre el lenguaje, que son citados por el psicólogo Pardós (2017) se puede decir que “el lenguaje da forma a la percepción y a la concepción de cómo experimentamos la realidad y cómo pensamos sobre esa realidad”. De este modo, existe una estrecha relación entre pensamiento y palabra.

En síntesis, Pardós (2017) afirma que para Vygotsky (2001) “el lenguaje tiene un sentido donde las cualidades de las palabras y gestos se dan con base en el contexto comunicativo y la intención de los hablantes”. Dicho autor, profundizando y haciendo una reinterpretación de la obra de Vygotsky (2001), plantea que existe una distinción entre un lenguaje externo y un lenguaje interno: “el lenguaje externo es la conversión del pensamiento en palabras, cara a su materialización y objetivación. En el lenguaje interno el proceso se invierte, así el habla se transforma también en pensamientos internos”.

Esto tiene relevancia ética, pues en toda intervención social de ayuda y por ello también en las que el Trabajo Social realiza con mujeres en situación de violencia de género, siempre se da, con carácter nuclear, un proceso de comunicación interpersonal entre una persona que es la que está necesitando ayuda y acompañamiento para superar su estado de dificultad y la otra (profesional) que intenta ayudarla en ese proceso. La comunicación se muestra como una principal herramienta de trabajo. Pero hay que ser conscientes siguiendo a Iserte (2010) que el proceso comunicativo de la relación profesional supone una influencia en la conducta de otra persona. Por ello, dedicaremos seguidamente un apartado a analizar la importancia del lenguaje en la relación de ayuda con mujeres en situación de violencia de género.

Para mayor reflexión sobre la importancia del modo de comunicación en la relación profesional de ayuda en el ámbito de acción del Trabajo Social, se recomienda como referencia complementaria, consultar lo publicado por Acebes y de la Red (2020): “La comunicación desde una mirada ética”.

4.2.1. Importancia del lenguaje en el contacto profesional y su influencia en la relación de ayuda en casos de violencia de género

Desde la aproximación inicial entre profesional y persona, que en este caso será una mujer afectada por la violencia de género, la forma de nuestro lenguaje, verbal y no verbal, en ese contacto preliminar, va a tener relevancia en la posibilidad de llevar a cabo un buen vínculo relacional sobre el que se base todo el proceso de acompañamiento y futuras interacciones. Sin duda se están poniendo ya de entrada las condiciones que permitan la relación de ayuda y la necesaria generación de confianza por parte de la mujer.

Esa mujer en situación vulnerable, a menudo desbordada emocionalmente, con estrés y con red de apoyo limitada o incluso nula, debe sentir, desde el primer acercamiento profesional, que se está haciendo un esfuerzo, expresado y verbalizado desde todos los componentes de nuestro lenguaje, por comprender su singularidad y su individual trayectoria única. Esto tiene que ser un referente en la primera acogida, así como en la información cuantitativa y cualitativa que se transmite, para poder llevar, tanto al pensamiento de la mujer como a su lenguaje interno, a elaborar un diagnóstico compartido, como sustrato para comenzar a afrontar las necesidades y problemas que la relación de violencia con su pareja le está provocando, en su vida. Y, asimismo, para poder facilitar su mejor disposición/motivación para participar y trabajar en el proceso de cambio que su situación requiera. Sin olvidarnos de la importancia del enfoque comunitario, promoviendo no solo la adaptación de la mujer al entorno, sino propiciando cambios en los diferentes ámbitos sociales y comunitarios que favorezcan que la adaptación sea mutua.

Aunque parezca paradójico se procurará dar prioridad en nuestro diálogo, y por encima de los primeros objetivos ante la gravedad de la situación, a que la mujer encuentre un espacio real donde expresarse sobre las claves vitales en las que se mueve y para que, desde el apoyo de nuestra comunicación, con lenguaje sensible, entendible y adaptado, pueda configurar en su pensamiento el momento en que está y la comprensión de su problema, realizando una reflexión introspectiva respecto a sus creencias, valores y forma de vivir sus relaciones y sus roles, principalmente en el ámbito de la pareja, pero también en otros ámbitos de relación como el familiar.

4.2.2. Cuidar una buena comunicación: una exigencia ética

Hay un lazo afectivo invisible en la relación profesional que trasciende las habilidades y competencias técnicas en comunicación, que deben acompañarse con las emocionales: la sonrisa, la mirada, la atención empática, la expresión gestual y sonora, la posición del cuerpo. Sin embargo, por ejemplo, un ceño adusto va a decir más que una hora de explicaciones.

Por ello, expresión facial y paralingüística deben ir al unísono, pues representan significados de tanto contenido como el lenguaje verbal por muy adecuado que éste sea.

Es a su vez importante tener en cuenta la influencia del lenguaje en los pensamientos y que los sentimientos son asimismo consecuencia de los pensamientos. Por ello, la necesidad ética de controlar y mejorar los aspectos relativos al lenguaje en las conversaciones necesarias en la relación profesional. Es mejor conseguir una buena comunicación humana que no solo una comunicación eficaz experta y es que:

- La comunicación inadecuada puede provocar un clima amenazante a la persona receptora que se va a defender o inhibir, sobre todo si parte de una situación de violencia de género, con baja autoconfianza y/o sentimientos de fracaso.
- Una comunicación mirando cara a cara desde la horizontalidad, donde primen los principios de la escucha, la empatía, la apertura, sin expresión de prejuicios estereotipados, puede crear un clima sustentador, positivo, claro, cálido, asertivo...de mayor eficacia en la relación de ayuda y acompañamiento profesional.

Los aspectos relacionados con el lenguaje tienen que ver con la capacidad y formación profesional en habilidades de comunicación, pero van más allá. De esta forma, hay que evitar tanto el exceso de locuacidad técnica como unos mínimos comunicativos, siendo conscientes, como ya se ha señalado, que la comunicación no verbal, también y en incidencia muy importante, afecta a las personas y sus emociones. Asimismo, es necesario contar con un espacio y tiempo en los que cada persona sienta que se puede llegar a encontrar más tranquila y confiada.

Por respeto a los principios fundamentales de libertad y dignidad, entre otros, siempre se debe mantener y especialmente con mujeres en situación de violencia de género, por el derecho a su intimidad, conversaciones confidenciales en espacios privados, evitando mantenerlas en lugares de paso. Habrá que cuidar estos aspectos incluso en las conversaciones telefónicas. Serán, en ese sentido, temas importantes a cuidar en el lenguaje, no exentos de dimensión de calidad ética relacionada con el derecho a la intimidad y la confidencialidad en las comunicaciones:

- Hablar con un vocabulario claro y no hacer monólogos.
- Preocuparse en todo momento por lo que la persona siente.
- Adecuar el volumen y capacidad expresiva de la voz, así como el ritmo y la entonación para que sean cálidos, evitando tanto elevar el tono o una pronunciación débil y monótona, como un ritmo demasiado rápido que parezca nervioso.
- Hablar y preguntar de forma directa, evitar las indirectas y la ambigüedad en los mensajes, siendo claros y asertivos.
- Verificar que la información recibida ha sido la correcta y que se ha entendido adecuadamente lo que se pretende transmitir
- Tratar de no interrumpir, ni hacer valoraciones y dejar que la persona se exprese.
- Practicar siempre la escucha activa y atenta, tanto de lo que se nos está diciendo como de los silencios, sin preguntar cosas sin sentido u ofensivas.
- Creer en el relato de la mujer y hacérselo saber. Actuar como espejo cuando proceda devolviendo reelaboradas sus propias visiones.
- Reforzar y ofrecer mensajes positivos sobre capacidades y logros para avanzar procesos.

Por otro lado, es conveniente siempre recordar que tanto en el envío como en la recepción de mensajes en el proceso de comunicación y más en los de relación de ayuda, existen filtros influenciados por:

- 1) La sobrecarga de información que se reciba por la persona que le puede llevar a:
 - a. Dejar de advertir la información parcial o totalmente
 - b. Incurrir en errores en la percepción de la información
 - c. Retardar la asimilación de la información
 - d. Filtrar y seleccionar con interpretaciones equivocadas
 - e. Evitar el contacto posterior o sentirse en incomodidad

- 2) La forma que se presenta: densidad tono, gesto, soporte...
- 3) Proceso de realimentación o comprobación de que la información está facilitando realmente procesos positivos de comunicación

La forma de comunicación más adecuada será la asertiva, es decir armonizar la claridad del mensaje con la calidez de la forma. Las y los profesionales deben partir de que comunicarse adecuadamente con las mujeres que han vivido una situación de violencia de género es esencial para el logro de las metas y empatía.

Por ello, complementando lo ya expuesto, se plantean a continuación otra serie de orientaciones de buenas prácticas, como son:

- Asociar las acciones y los gestos con las palabras.
- Entender y comprender: Comprometerse con la comunicación de dos vías
- Énfasis en la comunicación cara a cara, sin establecer jerarquías.
- Mantener a la persona informada sobre todo lo que le afecta y sobre el juicio profesional
- Reforzar positivamente y trabajar desde la coparticipación.
- Procurar en todo momento que la información y comunicación fluya continuamente.
- Escoger el momento adecuado y preparar siempre la situación en que se va a conversar.
- Empatizar, escuchar atenta y activamente
- Resumir y preguntar adecuadamente
- Mostrar acuerdo parcial y nunca desacuerdo manifiesto
- Mantener silencios necesarios sin dejar de prestar atención e interés.
- Desdramatizar y encontrar modos de uso del humor, cuando sea posible,
- Ayudar a analizar e introducir elementos de autodiagnóstico y de mejor autopercepción
- Apoyar y contener, partiendo de las particularidades de cada mujer y su entorno vital.

Por otro lado, para una eficacia máxima de la herramienta de la comunicación, en clave de buena praxis ética, pueden resultar de utilidad algunas orientaciones a tener en cuenta en la relación profesional, como son las siguientes:

- **Resumir partes de la conversación:** Se trata de realizar resúmenes de nuestras conversaciones y así se refuerza lo que se ha dicho, confirma que una escucha activa y atenta, que facilita a la mujer seguir progresando en la relación de ayuda. El contenido de

estos resúmenes puede proceder no sólo de los comentarios de la persona interlocutora, sino también de diferentes fuentes de información como evaluación objetiva de riesgo, la información de juzgados u otras instituciones e incluso la de los miembros de la familia, amistades, compañeras.

- **Escucha reflexiva:** Lo importante de la escucha reflexiva es que con ella se intenta deducir lo que la persona realmente quiere decir, plasmando esta deducción en una frase. Esta estrategia incluye tanto el saber estar en silencio como el saber responder adecuadamente a lo que la mujer nos dice mostrando aceptación y respeto.
- **Ausencia de rigidez:** Los procesos de acompañamiento centrados en la persona, se recoge en el apartado 4, requieren de una relación comunicativa de cercanía y proximidad, es decir sin rigidez, donde el adecuado lenguaje verbal y no verbal es una herramienta fundamental.
- **Afirmar y expresar empatía:** Es útil afirmar y apoyar durante el proceso de todas las conversaciones con la mujer utilizando comentarios positivos y frases de aprecio y comprensión. Por otro lado, desde la empatía y siempre partiendo de una escucha respetuosa, se trata de comprender los sentimientos y la perspectiva de la propia mujer evitando juzgarla, criticarla o culpabilizarla, ayudándole a identificar los factores estructurales de la sociedad patriarcal que están en la base de su situación de desigualdad y, por ende, de la violencia de género.

Es importante matizar que aceptar o comprender a la mujer en situación de violencia de género no implica validar todo lo que dice, pero si apostar por ella, creyendo que el cambio será posible en cada fase de las intervenciones. Actuar desde las dudas o bajo el fondo de posibles fracasos anteriores de la mujer o de otras con perfiles similares, vulnera los valores de justicia, aceptación, equidad y ausencia de categorizaciones que son principios éticos generales, reflejados en el Capítulo II del Código Deontológico del Trabajo Social.

- **Aceptar y trabajar la resistencia:** Se tiene que asumir que ante cualquier cambio o situación que le suponga crisis, la persona suele mostrar bloqueo, dudas y ambivalencia, considerándose estas reacciones de distinto grado, un estado normal. Y no tienen que suponerse un rasgo patológico o defensivo. Si ante esta actitud se opta por la discusión directa o por una postura autoritaria en las conversaciones se refuerza la oposición o resistencia al cambio. Por el contrario, si se opta por la escucha empática y la conversación basada en la comprensión y mutua colaboración, se facilitará que la mujer piense y decida si necesita abandonar o modificar su visión de la situación o su conducta.

Aceptar la resistencia supone, en cada encuentro, desde un lenguaje comprensivo implicar a la mujer en situación de violencia de género de forma activa en el proceso de resolución de sus problemas al considerarla una persona capacitada para ello. Al intervenir con ella, las y los profesionales nunca deben imponer su punto de vista, ni sus objetivos, ni dar soluciones. Lo que se hace es acompañarle, y apoyar su propio proceso.

- **Reforzar la autoeficacia.** como elemento clave en la motivación para el cambio y un buen predictor del resultado favorable. En la relación profesional y en cada oportunidad de comunicación, se puede ayudar a la persona a ser consciente de su problema, pero si ésta no tiene esperanza de lograr cambiar, no hará ningún esfuerzo. Por este motivo uno de los objetivos de la intervención, desde el adecuado lenguaje consiste en saber transmitir lo necesario para aumentar la percepción de las mujeres en situación de violencia de género, sobre su capacidad para hacer frente a los obstáculos y tener éxito en el cambio.
- **Cuidar la gestualidad:** Los gestos, conscientes o inconscientes, pueden acentuar, complementar o contradecir las palabras. Las miradas, por otro lado, son un puente para la buena comunicación y para la creación de vínculos desde la confianza. Por eso hay que mantener el contacto visual y no mirar al vacío, suelo o techo.

4.2.3. ¿Sólo hay problemas y temas relativos a la violencia de los que tratar?

Lo primero en este punto es no olvidar y tener siempre presente que la dignidad de la persona implica que en toda situación ha de ser tratada con un lenguaje de respeto.

Si se descalifica o menosprecia a quien se ha de empoderar y acompañar, aparte de faltar a la deontología, se estarán perdiendo oportunidades. Cuidar de la persona es una obligación de la deontología profesional del Trabajo Social que siempre supone un esfuerzo, pero se debe ser aún más consciente e impecable en el lenguaje y la comunicación ante los casos de violencia de género.

No solo hay que hablar sobre las situaciones negativas y la problemática de violencia de género que han afectado a su vida. Hay que saber y aprender a destacar, así como reconocer lo bien hecho, eso que suele arrancar una sonrisa a quien se le dedica una alabanza, además de provocarle una actitud de aceptación positiva.

En resumen, dar confianza y valor a la persona, así como a sus fortalezas, para no sólo comunicar y dialogar sobre sus puntos débiles, problemas y dificultades.

Se trata de abordar nuestra comunicación y contactos, desde un enfoque global de la mujer que contemple la totalidad de sus diferentes dimensiones individuales y sociales, de un modo no fragmentado que sólo esté centrado en el problema de violencia de género, con sus reper-

cusiones y consecuencias. Todas las personas poseen aspectos interesantes de los que las demás pueden sorprenderse, así como habilidades, que es importante identificar y destacar, de forma que la mujer potencie su autopercepción y su autoestima así como su funcionalidad en los diferentes ámbitos (ya sea en las relaciones personales, familiares, laborales, etc)

En definitiva, en la intervención hay que superar el quedarse en la dificultad o problema, sin fijarse en lo demás, porque esto nos va a alejar de posibilitar el desarrollo de la confianza y autoconfianza, de las capacidades y de la autoestima. Pero sobre todo nos puede alejar de la mujer en su identidad global y de la posibilidad de una mejor conexión con ella. Para finalizar decir que cualquier discurso o información profesional con mujeres en situación de violencia de género tiene que resultar coherente, estable y sin contradicciones, tanto por parte de cada profesional, como del conjunto que puedan intervenir.

4.3. CONSIDERACIONES ÉTICAS EN LAS ACTUACIONES PROFESIONALES PARA LA MOTIVACIÓN EMPÁTICA HACIA EL CAMBIO Y LA SATISFACCIÓN PERSONAL

4.3.1. La motivación empática hacia el cambio

La motivación empática como herramienta profesional para lograr producir cambios en la vida de las personas es un proceso altamente complejo y que al igual que en otras intervenciones sociales, lleva implícito riesgos y retos éticos a considerar en las propias del ámbito de la violencia de género.

Es de interés tener siempre presente que la motivación tanto interna como la extrínseca es lo que hace que una persona actúe y se comporte de una determinada manera, incluida la posición para conseguir cambios hacia una mayor calidad de vida y bienestar. Es una combinación de procesos intelectuales, fisiológicos, psicológicos y sociales la que, en una situación dada, van a marcar con qué vigor se actúa y hacia qué dirección se encauza la energía. Por ello es muy importante no caer en posiciones poco éticas en este ámbito de nuestra intervención profesional.

Se parte de la motivación como conjunto de factores que canalizan y sustentan la conducta humana en un sentido particular y comprometido. La motivación es un término genérico que se aplica a una amplia serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares que nos llevan a los seres humanos a actuar de determinada manera.

En las intervenciones profesionales en general y en las específicas con mujeres en situaciones de violencia de género, la motivación es un proceso o una combinación de procesos, que consisten en influir de alguna manera y desde la empatía en la conducta de las personas

hacia cambios positivos en su proyecto de vida. Con ese proceso motivador se inicia, se sostiene y se direcciona la relación profesional de ayuda para alcanzar a satisfacer las necesidades importantes en ese momento con, desde y para la persona.

La motivación se convierte en el impulso, el esfuerzo para alcanzar objetivos y metas. Entonces, se trata de un proceso anterior al resultado, puesto que implica el impulso para conseguirlo y origina una propensión hacia un comportamiento específico. En los seres humanos, la motivación engloba tanto los impulsos conscientes como los inconscientes. Procurar la motivación intrínseca hacia el cambio de la persona con la que se realiza la intervención social es importante porque en las actuaciones profesionales no se busca la “sumisión” o dependencia del saber experto, sino el compromiso y la iniciativa propia, que tiene un alto contenido emocional y guarda relación con la satisfacción personal, a la que la mujer en el proceso de superación de su situación de violencia tiene derecho.

Las actuaciones de motivación empática, desde una correcta perspectiva ética, y desde el referente de los principios de la deontología profesional, deberán conducirse de tal modo para que la mujer en situación de violencia de género llegue a intentar obtener cuatro grandes recompensas intrínsecas:

- Autonomía (libertad de elegir las mejores decisiones que conducen a la meta y de escoger la forma de realizadas)
- Competencia (percepción de que se tiene la capacidad y la destreza precisa para realizar las acciones necesarias para conseguir objetivos de cambio)
- Sentido o significado (convicción de que las decisiones y actos elegidos conducen a una meta o propósito que es altamente valorado por la mujer y su proyecto de vida)
- Progreso (posibilidad de informarse y de poder evaluar el avance de la persona hacia el logro del propósito)

La combinación de esos cuatro elementos provocará un proceso de motivación subjetiva (derivado de la propia implicación en las decisiones y acciones) que a su vez generará en la persona un mejor desempeño hacia el logro de los objetivos. Es decir, para que la mujer pueda salir de su situación de violencia de género y conseguir satisfacción por el logro de objetivos personales de mayor bienestar contando con los apoyos precisos.

Prochaska y Diclemente (1993) define los procesos de cambio como una actividad iniciada o experimentada por una persona capaz de modificar el afecto, la conducta, las cogniciones o las relaciones interpersonales. Estos procesos, que incluyen actividades cognitivas y conductuales, ayudan a avanzar en el proceso de modificación de situaciones no deseadas.

Un aspecto importante a tener en cuenta es que cuando se quiere conocer el estadio de cambio en que una mujer afectada de violencia de género se encuentra o bien identificar el nivel de su motivación de cambio, deben distinguirse los síntomas propios de la problemática concomitante a las situaciones de violencia de género de las características cognitivo-conductuales propias de la fase en que pueda encontrarse.

Es decir, que deberá hacerse esta justa distinción porque en ocasiones pueden confundirse los problemas y secuelas de la violencia con la falta de motivación para abandonar la relación, confusión que suele darse con cierta frecuencia. Aparte que no todas las personas cuentan con las mismas capacidades para gestionar las acciones destinadas a incentivar los procesos de cambio.

4.3.2 Buenas prácticas éticas en los procesos de motivación empática:

A modo de simple referencia se indica a continuación algunas buenas prácticas profesionales para aumentar la motivación intrínseca en las mujeres que viven situaciones de violencia de género:

- **Hacer explícitos y compartir la decisión sobre los objetivos del plan de actuación personalizada.** Se trata de explicitar y saber lo que se espera conseguir, lo que hay que hacer para lograrlo y qué pasará si no se hace. Siempre reforzando e identificando los avances favorables.
- **Desarrollar el sentido de compromiso.** Se debe hacer todo cuanto se pueda por incrementar el compromiso y la identificación de la mujer con sus posibilidades de cambio de situación.
- **Motivar a través del refuerzo y mejora de la autoestima.** Se puede elevar el nivel de identificación y asegurar una motivación duradera desarrollando un sistema de refuerzo intrínseco.
- **Destacar los avances que se vayan dando** y que le proporcionan satisfacción y aumento de autoestima al permitirle la sensación de realización, expresar y usar sus capacidades y ejercer su propio poder de toma de decisiones.
- **Valorar y reconocer el logro.** Se trata de poner en valor lo logrado y verbalizar los puntos fuertes de la persona y sus capacidades, dándole mayor responsabilidad sobre su proceso de superación de la situación de violencia de género vivida.

Y esto incluso en los posibles momentos críticos, si los hubiera por parte de la mujer a lo largo de la intervención profesional, lo que puede ocurrir y se debe afrontar sin transmitir sensación de fracaso.

- **Implicar al entorno comunitario.** Se tiene que intervenir desde una metodología de actuación comunitaria para abrir procesos de sensibilización y cambio de actitudes con relación a la no tolerancia frente a la violencia de género y motivar el apoyo social a las víctimas.

4.3.3. Compromiso ético en posibilitar evaluar la satisfacción de la atención recibida

En este apartado cabe destacar la necesidad de avanzar en motivar a las mujeres con las que se realiza la intervención, para la expresión crítica sobre la satisfacción con las actuaciones, programas y servicios recibidos en el proceso de ayuda que se le ha facilitado en los distintos niveles de atención a las situaciones de violencia de género

Siguiendo a Salvador (2005), la calidad del servicio prestado, entendida como “hacer bien las cosas correctas, optimizando recursos y tiempo, desde la satisfacción de las necesidades y expectativas, tanto de las personas como de las organizaciones y profesionales”, es una variable de naturaleza compleja. Y esa complejidad aumenta al referirse a los servicios de atención a situaciones violencia de género. De ahí que se deban considerar las emociones y sensaciones que se producen en las personas y encontrar canales para que expresen su valoración respecto de la atención y acompañamiento.

De ese modo se partirá de sus propias aportaciones para la posible mejora o replanteamiento de protocolos y servicios dirigidos a las mujeres en situación de violencia de género. Esta postura profesional, que, asimismo, planteamos como buena práctica institucional, permitirá la coparticipación de las mujeres en el apoyo a la reflexión ética y la toma de conciencia sobre la importancia de analizar con las personas destinatarias, las actuaciones concretas que se llevan a cabo en relación con su atención, colaborando desde la evaluación de sus resultados y consecuencias para su vida o situaciones.

Este proceso nos dará también elementos para profundizar sobre los fundamentos que sustentan la ética aplicada, en tanto que, como nos señala Canimas (2006, 2018), esa es una dimensión de la ética que se preocupa y ocupa de lo que se hace y sus consecuencias, por qué se hace y del cómo debiera hacerse. En definitiva, del cómo deberían ser las cosas y además contando con la participación de las personas implicadas.



CAPÍTULO 5

El acompañamiento para el
empoderamiento de la mujer evitando
culpabilizar, como deberes
profesionales con perspectiva ética

“La ética viene a ser una especie de brújula que orienta en la búsqueda de las mejores decisiones a favor de la persona, colectivo o comunidad, sea cual sea su condición.” (De la Red 2019).

En las intervenciones del Trabajo Social en general y más en particular concretando en las intervenciones con mujeres en situaciones de violencia de género (debido al sentimiento de culpa que viven, generado por el discurso social que las responsabiliza, en parte, de la situación que sufren) hay una serie de deberes profesionales de tipo deontológico que a su vez implican metodologías operativas de intervención que deben considerarse.

Porque se trata de una relación de ayuda, que no está basada ni en el control, ni en la mera terapia, ni en la tutela, ni siquiera en el seguimiento administrativo de servicios o recursos sociales establecidos por los poderes públicos o la sociedad para este ámbito de problemáticas. Se trata de un proceso integrado e integral de apoyo para el cambio, con personas en alta vulnerabilidad que afecta a su integridad y al riesgo de no poder mantener su vida con unas mínimas condiciones de seguridad, calidad y bienestar.

Este apartado se va a dedicar a algunos aspectos, especialmente significativos, que subyacen en las relaciones profesionales *continuadas y referenciales* (y no de simple gestión de prestaciones), que se entiende, deben ser considerados por los y las trabajadoras sociales que intervienen ante situaciones de violencia de género. Se trata de temas básicos y muy nombrados como: el acompañamiento, el empoderamiento y al deber ético de no culpabilizarla ni responsabilizarla respecto de su situación y condiciones vividas.

Sobre esos aspectos se dedicarán los siguientes puntos de reflexión en perspectiva de buenas prácticas éticas.

5.1. EMPODERAMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO COMO DEBERES PROFESIONALES ÉTICOS EN EL PROCESO DE INTERVENCIÓN CON ENFOQUE COMUNITARIO

La intervención profesional con mujeres en situación de violencia de género busca, a nivel general, el apoyo y/o acompañamiento para lograr tres objetivos principales: la seguridad, la autonomía y la mayor capacitación personal, así como de la comunidad. Se ha de partir de que garantizar la autonomía, es uno de los principios generales contemplado en el art. 7.12 del Código Deontológico del Trabajo Social pero no existe la autonomía sin seguridad: ¿qué autonomía se puede tener si no se tiene garantizada la cobertura de una necesidad básica como es la integridad física? Asimismo, en dicho Código Deontológico se recoge en el art. 12 que “los/las profesionales del Trabajo Social tienen la responsabilidad de ejercitar su pro-

fesión a fin de identificar y desarrollar las potencialidades, fortalezas de personas, grupos y comunidades para promover su *empoderamiento*".

Sin embargo, dichos objetivos, basados en los principios generales expuestos, pueden entrar en conflicto, de forma que se generen problemas éticos en el desempeño profesional del Trabajo Social. A este respecto, dado que la referencia de buenas prácticas de casuísticas concretas desde una perspectiva ética se desarrollará más adelante, se presentan a continuación, a modo general, una serie de recomendaciones desde la ética de la intervención, entendiendo que deben estar presentes en las actuaciones profesionales dirigidas a facilitar los objetivos de seguridad, autonomía y empoderamiento, no sólo con enfoque individual sino también comunitario.

En este sentido, es conveniente recordar que *cualquier* profesional de Trabajo Social, en el marco de los artículos 17, 18 y 19 del Código Deontológico, deberá movilizar sus competencias propias (conocimientos, experiencia y habilidades personales y profesionales) y externos (recursos, programas y servicios sociales de administraciones y entidades) pero que, principalmente, tendrá que potenciar los recursos y capacidades de la propia mujer para que ésta no sólo sea partícipe, sino que se convierta en la protagonista de su proceso hacia la plena autonomía. En suma, "empoderar" a la mujer, conforme el principio ético recogido en el art. 12 del código citado. ¿Pero eso qué significa exactamente para la praxis profesional?

A este respecto según la RAE, el término "empoderar" tiene dos acepciones: "Hacer poderoso o fuerte a un individuo o a grupo social desfavorecido" y "Dar a alguien autoridad, influencia o conocimiento para algo". Por su parte, Rodríguez, Salvador y Hernández (2016) consideran el empoderamiento de la persona en las intervenciones sociales como una meta, pero también como un proceso hacia una construcción de identidad, que es muy importante desde la dimensión de la ética aplicada, porque abarca, entre otras, las siguientes capacidades:

- El "poder de": que comprende la capacidad de toma de decisiones, de disponer de una autonomía creciente para la resolución de problemas. Se relaciona con los derechos y deberes éticos en relación con las personas usuarias de las relaciones profesionales que contemplan los artículos 15 y 7.12 del Código Deontológico.
- El "poder interior": que se refiere a la autoestima, la identidad y la imagen de una misma, así como a la capacidad de su promoción integral. Hace referencia a cómo la mujer, a través del autoanálisis y el descubrimiento de sus capacidades potenciales, así como de los múltiples factores circunstanciales internos y externos, es capaz de plantearse cambios en su vida y movilizarse para realizarlos. Un principio ético general, contemplado en el art. 7 del Código Deontológico del Trabajo Social, que implica la necesidad de considerar el valor de la promoción integral de la persona.

- El “poder relacional”: implica la capacidad para relacionarse, así como de participar en la vida social comunitaria y política, integrándose y creando tejido social, siempre considerando el respeto a sus propios intereses. Un aspecto ético que debe sustentar la praxis profesional al formar parte de lo previsto en el art. 14 del Código Deontológico de Trabajo Social, donde se señala claramente, que esta profesión debe trabajar en estrecha colaboración con la persona destinataria de la intervención y su entorno, motivando su participación, tal y como ya señaló la pionera del Trabajo Social, Mary Richmond en 1917.

En la intervención con mujeres que sufren o han sufrido la violencia de género, se partirá de trabajar, desde la finalidad de que recupere o que tome por primera vez, en su caso, las riendas de su vida. Este proceso de empoderamiento es un camino, a veces largo y complejo, en el que desde la intervención social se puede y debe acompañar a la mujer. Cabe aquí recordar de nuevo los distintos principios generales deontológicos del Trabajo Social, ya citados, que señalan la obligación de orientar las actuaciones hacia la promoción integral de la persona desde sus capacidades y potencialidades.

Este acompañamiento significa posicionarse “al lado de” y debe entenderse más allá del sólo acompañamiento físico. Se trata de un método de intervención profesional, basado en una relación proactiva de ayuda personalizada, en la que, partiendo de la confianza, las necesidades, los deseos y las potencialidades de la mujer, se diseña conjuntamente con ésta un proyecto o itinerario personalizado, con el fin último de posibilitar en su realidad una oportunidad de mejora o de reducción de daños, potenciando sus capacidades y tomando el protagonismo de su propio proyecto vital y social.

Por otra parte, ante un problema de tipo social como es la violencia de género, el necesario acompañamiento se tendrá que considerar desde un enfoque comunitario. Es decir que el Trabajo Social en sus intervenciones promueva ese acompañamiento implicando al entorno social en su conjunto, fomentando la creación de estructuras y redes comunitarias que canalicen la participación en el apoyo hacia las mujeres que sufren o han sufrido una situación de violencia de género.

El objetivo es empoderar a la mujer hacia el cambio desde sí misma. Como se ha señalado, se parte de las necesidades y potencialidades de la mujer, y al ser éstas diferentes en cada persona, la duración e intensidad del acompañamiento será variable. Sin embargo, su carácter de metodología sugiere la necesidad de sistematización, de forma que, para hablar de acompañamiento, siguiendo lo establecido en la publicación de la Red Navarra de lucha contra la exclusión (2016), se entiende que se requiere:

- Que haya un/a profesional de referencia o coordinador/a de caso. Para ello es vital que desde las administraciones y las entidades de Servicios Sociales se garanticen ratios

profesionales que faciliten unos tiempos de atención suficientes y que permitan una intervención adecuada y ética.

- Que la intensidad del contacto sea la necesaria y al menos, quincenal.
- Que dure el tiempo necesario, si bien con una extensión promedio, a ser posible de no más de dos años, y de forma que se garantice el acompañamiento que sea preciso, según *los procesos de la propia mujer en el camino hacia la plena autonomía.*

El acompañamiento es una metodología flexible y adaptable que se basará en un proyecto diseñado conjuntamente, que consistirá en el aprendizaje y fortalecimiento de las habilidades y competencias actuales y potenciales de la mujer, la cual se erige en protagonista de dicho proceso. La finalidad última del acompañamiento profesional tiene que ver con el empoderamiento y con la autonomía, de forma que pueda evitarse que se genere una relación de dependencia respecto al profesional. Y en relación con ese proceso de acompañamiento en el camino hacia el empoderamiento de la mujer que sufre o ha sufrido violencia de género, se ofrece a continuación una serie de buenas prácticas con referencia ética.

En primer lugar, se ha de tener en cuenta que cada mujer requiere sus tiempos, tiene un ritmo diferente que va a depender de sus capacidades previas, de lo afectadas que éstas hayan quedado por su historia de violencia, del momento en que la mujer se encuentre dentro del propio proceso de la violencia y de las posibilidades de redes de apoyo en el entorno comunitario. Por ello, en todo caso, es importante saber empatizar, comprendiendo y respetando los procesos internos que la relación de maltrato genera en la mujer, garantizando siempre los principios, generales y específicos, relacionados con la aceptación de la persona, la ausencia de juicios de valor, promoción de la autonomía y autodeterminación a los que hicimos referencia en el capítulo 3. Estos principios serán de gran relevancia para realizar un correcto acompañamiento a la mujer a lo largo del imprescindible proceso hacia su empoderamiento.

Por otra parte, podemos identificar diferentes momentos o situaciones en los que una mujer se puede encontrar en relación con su historia de violencia, en función de los cuales, los objetivos y las buenas prácticas del acompañamiento en el camino del empoderamiento pueden variar, como se verá a continuación.

5.2. DIFERENCIACIÓN DE OBJETIVOS Y BUENAS PRÁCTICAS EN FUNCIÓN DE LA SITUACIÓN DE LA MUJER CON RESPECTO A SU MOMENTO EN RELACIÓN CON LA VIOLENCIA DE GÉNERO

Se apunta en este apartado la existencia de una diferenciación en objetivos de intervención en función de la situación y el momento en el que se encuentra la mujer que sufre violencia de

género. Ello llevará al esbozo de buenas prácticas éticas en cada uno de dichos momentos que a continuación se analizarán.

Cabe señalar que, con carácter previo a cualquier intervención, independientemente de cada una de las situaciones planteadas, será necesaria una reflexión introspectiva del/la profesional en la cual se plantee los prejuicios machistas que puedan afectar en la actuación profesional por el hecho de haber sido culturizada/do en una sociedad patriarcal.

Ser conscientes de los sesgos de género, de las estructuras sociales y culturales que operan en las situaciones de violencia contra las mujeres, así como de la asunción y reproducción de los roles de género que puedan llegar a desarrollar las y los profesionales del Trabajo Social, favorecerá una intervención de mayor calidad con respecto a la mujer y su entorno. Asimismo, coadyuvará a avanzar en un Trabajo Social feminista que promueva la transformación social hacia una igualdad real en la sociedad.

5.2.1. Situación de Mujer que no se reconoce como víctima de violencia de género

En este caso se describe una situación en que la mujer no es consciente de estar sufriendo una relación de violencia.

Objetivo de la intervención

La intervención, considerando siempre los principios éticos comentados, será principalmente de acompañamiento y apoyo, con el objetivo de que la mujer tome conciencia respecto de la situación de violencia de género que vive. Siempre partiendo de su seguridad y, en su caso, la de sus hijos/as o posibles personas dependientes, estableciendo las bases de una relación de ayuda con garantía de seguimiento

Buenas prácticas éticas:

- En este supuesto, debido a la falta de conciencia ante la realidad que se vive, es posible que al principio sea difícil abordar abiertamente la situación de violencia, dado que podría generar una ruptura de la relación de ayuda con la mujer. Sin embargo y en aplicación del art. 16 del Código Deontológico que determina que el Trabajo Social es incompatible con el apoyo directo o indirecto a cualquier modo o formas de violencia, desde la intervención profesional se deberá ir reformulando el problema facilitando la reflexión de la mujer sobre su relación de pareja.

Se tratará de promover su toma de conciencia respecto de expectativas iniciales, situación real y expectativas actuales, valores positivos asociados al amor, desmontar mitos del amor romántico, etc. Asimismo, se deberá facilitar información sobre los roles de

género y, en la medida de lo posible para identificar los mecanismos y procesos de la violencia machista.

Todo ello desde las premisas éticas de los principios generales relativos a la ausencia de juicios de valor, aceptación de la persona, individualización y personalización, respectivamente previstos dentro del art. 7, en los puntos 2, 4, 5 y 6 del Código Deontológico que se viene citando.

- Otro aspecto ético, en correlación con el art. 9 del Código Deontológico de la profesión de Trabajo Social, será informar de estrategias de autoprotección para ella y, en su caso, para los menores u otras personas dependientes, con carácter gradual a medida que se vaya teniendo conciencia del riesgo.
- Potenciar, en su caso, la vinculación materno-filial, ya que la violencia de género puede generar desvalorización de la madre ante los menores (lo que implica pérdida de autoridad, disminución de la autoestima, etc.) es una obligación ética asociada al art.14 del Código Deontológico, entre otros.
- Pedir consentimiento para la coordinación y corresponsabilidad necesaria en las intervenciones, con los diferentes agentes implicados: sistema de salud, fuerzas y cuerpos de seguridad, educación (en caso de existir menores), etc.

Siempre en el marco del principio general ético del art.7.16 del Código Deontológico del Trabajo Social (2012) y del art.11 sobre el derecho a la intimidad, confidencialidad y uso responsable de la información, aparte de todo lo que se recoge en su capítulo IV del mismo.

- En caso de haber menores, valorar su situación de riesgo o desamparo, sin descuidar los aspectos legales que resulten de aplicación, pero tampoco las cuestiones éticas relacionadas con los art. 14, 15, 17 y 19. Es decir, con los deberes de prestar apoyo a los intereses de otras personas involucradas, salvaguardar los derechos legítimos de esas terceras personas, menores de edad, desde una intervención individual y comunitaria comprometida con las actuaciones necesarias para cubrir sus necesidades, siempre velando por la elección de los mejores procesos en coherencia con la situación concreta.
- Fomentar la participación de la mujer en estructuras sociales o grupos de tipo comunitario que faciliten su integración en la sociedad, así como la creación, fortalecimiento de redes sociales, que puedan contribuir en el proceso de toma de conciencia y posterior toma de decisiones hacia la autonomía.
- Realizar entrevistas periódicas para el seguimiento y evaluación de la evolución de la toma de conciencia y de la situación de riesgo. Gracias a estas entrevistas y a la genera-

ción de redes se podrá, al menos parcialmente, evitar el aislamiento progresivo que suele conllevar la violencia de género mantenida en el tiempo. Y todo ello desde la referencia ética de los artículos 12, 14, 15 y 18 del Código.

5.2.2. Situación de Mujer que se reconoce como víctima, pero no desea romper la relación

En esta situación la mujer, aunque identifica su relación de violencia, tiende a considerar, a veces, que se debe a motivos externos (alcohol u otro tipo de drogas, estrés por problemáticas laborales y/o económicas, etc.) y/o ajenos a la voluntad de su pareja (educación recibida, su historia de crianza, su carácter o forma de ser, etc) y que ella puede controlar la situación.

Un hecho diferencial con lo contemplado en el punto anterior es que, en este caso, en la intervención profesional se podrá abordar abiertamente la relación de violencia.

Objetivo de la intervención:

Garantizar la seguridad de la mujer y de los menores y/o personas dependientes a su cargo, establecer las bases de una relación de ayuda y garantizar un seguimiento de la situación, facilitando la percepción del riesgo y la toma de decisiones.

Buenas prácticas éticas:

En este caso van a estar relacionadas con el principio básico contemplado en el art. 7.2. del Código Deontológico del Trabajo Social, así como con el principio general del art. 7.7, en concordancia con los artículos: 9, 12, 14, 15, 16, 18 y 20 del mismo.

- Informar sobre estrategias de autoprotección y, en su caso, para las personas a su cargo y elaboración conjunta de un plan de autoprotección (adaptado a su situación de convivencia o no con el agresor).
- Realizar entrevistas periódicas para valorar la evolución de la dinámica familiar, para realizar una evaluación continua del riesgo y hacer un seguimiento conjunto sobre la eficacia de las medidas de autoprotección.
- Trabajar la toma de conciencia sobre el riesgo de mantener la relación y reflexionar conjuntamente sobre cómo esta situación puede afectar tanto a ella como a sus hijos/as o personas que dependen de ella. Ante esta realidad, es una buena práctica ética informar de nuestro deber de intervenir en caso de que los menores se vean inmersos en una situación de riesgo o desamparo.

- Informar sobre los derechos que le amparan (con o sin denuncia) así como de los servicios y prestaciones a los que pudiera tener derecho y que faciliten su autonomía (asesoramiento jurídico, apoyo psicológico, prestaciones, alojamiento alternativo, etc.).
- Fomentar, desde el posicionamiento feminista del Trabajo Social, la toma de conciencia sobre los roles sociales asociados en función del sexo, concienciando de la situación de desigualdad, tanto a nivel estructural como a nivel de relaciones de pareja, explicitando las diferentes formas en que se manifiesta la violencia de género.
- Potenciar la participación social de la mujer en grupos de carácter comunitario, haciéndose visible a la sociedad y siendo parte activa en ella, de forma que se facilite el desarrollo y tejido de redes de apoyo, que faciliten una deconstrucción de los roles de género desde una perspectiva feminista.
- Pedir consentimiento para la coordinación con los diferentes agentes implicados: sistema de salud, fuerzas y cuerpos de seguridad, educación (en caso de existir menores), etc. Haciéndole partícipe de la necesidad de dicha coordinación, la información que vamos a transmitir y su finalidad.

5.2.3. Situación de mujer que desea la ruptura de la relación

Este es un momento de gran trascendencia en la vida de la mujer, al que generalmente le ha costado mucho llegar y que va a suponer un antes y un después en su trayectoria vital. Es igualmente un momento de especial riesgo, porque el maltratador puede revelarse al sentir que pierde su poder sobre ella.

Objetivos de la intervención:

Apoyar a la mujer en su reafirmación del proceso de ruptura y favorecer que la ruptura se realice con garantías de seguridad

Buenas prácticas éticas:

En su totalidad se van a fundamentar en el Capítulo II del Código Deontológico del Trabajo Social, que trata sobre los Principios básicos y generales de esta profesión y en el Capítulo III A- sobre “Relación con la Persona Usaria” y B sobre “Relación con otros /as profesionales” con intervención en la situación. Y en este caso las buenas prácticas irán referidas a:

- Ofrecer apoyo psicológico especializado y derivar a dicho servicio, en caso de ser aceptado. Se facilitará, si ella lo desea, la presencia de profesional trabajador/a social en la primera cita con servicio de apoyo psicológico.

- Repasar con la mujer, la documentación y enseres básicos que debe tener preparados y guardados en un lugar que ella considere seguro y que evite que el agresor descubra los planes de abandono del hogar.
- Diseñar conjuntamente un plan de seguridad que garantice su integridad física, incluyendo, si la mujer lo desea, la supervisión de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y el acompañamiento del propio profesional.
- Diseñar un plan consensuado con la mujer para valorar conjuntamente las necesidades que se le van a plantear y prestarle información, orientación o, en su caso, apoyo a la tramitación de los servicios o recursos que puedan facilitar su autonomía habitacional, económica, emocional y social, generando espacios y redes alejadas de la violencia.

5.2.4. Situación donde la mujer ha roto la relación y ha comenzado una nueva etapa.

Es un momento donde en perspectiva ética, encuentran su mayor sentido los principios básicos de la profesión del art. 7 del Código Deontológico del Trabajo Social relativos a la Dignidad, Libertad, así como los principios generales de: Personalización, Promoción integral, Igualdad de Oportunidades, Solidaridad, Justicia social, Reconocimiento de derechos humanos y sociales, Autonomía, Autodeterminación, Responsabilidad, Coherencia y Colaboración profesional y, respectivamente considerados entre los puntos 7.6 a 7.15 inclusive del mismo.

Objetivos de la intervención:

Garantizar el mantenimiento de medidas de autoprotección y elaborar un proyecto de vida favoreciendo el proceso de recuperación personal y logro de la plena autonomía.

Buenas prácticas éticas:

- Rediseñar junto con la mujer y desde su proyecto vital un nuevo plan de seguridad con medidas de autoprotección adaptadas a su nueva situación y gestionar, si la mujer lo desea, recursos específicos de seguridad.
- Ofrecer apoyo social y psicológico, procurando la reflexión sobre su historia de maltrato, la comprensión de su propia vivencia de la violencia de género, los efectos del mismo como el aislamiento social y para dotarle de herramientas para la superación y elaboración de posibles secuelas.
- Establecer un plan de intervención en el que la mujer establezca sus prioridades, sus necesidades y deseos, diseñando conjuntamente actuaciones y tareas a realizar para la consecución de sus objetivos (laborales, económicos, familiares, sociales, culturales, etc.)

5.2.5. Situación relativa al mantenimiento de una vida sin violencia de género y a la prevención de posibles recaídas

Objetivo de la intervención:

Fomentar el mantenimiento de su nueva vida y prever posibles recaídas, así como evitar el regreso a una relación de violencia de género.

Buenas prácticas éticas:

Desde el referente de los principios del art. 7 del Código Deontológico ya expuestos y fundamentalmente de los relativos a la dignidad, libertad, respeto activo, aceptación y ausencia de juicios de valor de la persona, individualización, promoción integral, autonomía y autodeterminación, corresponsabilidad y responsabilidad, pero considerando a su vez siempre los derechos y deberes previstos en el Capítulo III de dicho Código en relación con la persona, se proponen las siguientes buenas prácticas éticas de la intervención profesional en esta situación:

- Revisar el cumplimiento del plan de intervención y apoyar, cuando sea necesario, para lograr el cumplimiento de los objetivos.
- Fomentar su participación en la vida social, cultural y comunitaria, ampliando sus relaciones y sus redes de apoyo.
- Prever, junto con la mujer, que en momentos de debilidad y de dificultades para el logro de su autonomía puede verse tentada a regresar con el agresor. En este caso se mostrará que ese sentimiento es normal y que sigue contando con nuestro apoyo para reforzar su autonomía.
- En caso de que un hipotético regreso con el agresor pudiera hacerse efectivo, se mantendrá el vínculo profesional y se diseñarán nuevas estrategias de protección y de seguridad.
- Se considerará también llevar a cabo la intervención profesional que a nivel comunitario sea pertinente.

5.3. PAUTAS PARA INTERVENCIONES DE BUENA PRAXIS PROFESIONAL ÉTICA EN LOS PROCESOS DE ACOMPAÑAMIENTO / EMPODERAMIENTO RELACIONADOS CON VIOLENCIA DE GÉNERO

Aparte de los aspectos más específicos ya comentados, en las intervenciones con mujeres en situación de violencia de género e independientemente de la fase en que una mujer concreta se encuentre, se deberán tener en cuenta una serie de buenas prácticas de tipo general, ligadas al acompañamiento en el camino hacia el empoderamiento y que tienen un

significativo componente ético, al amparo de los principios y deberes recogidos en los Capítulos II y III del Código Deontológico de Trabajo Social, como son las siguientes:

- Manejo de las técnicas de la entrevista: disponer de un lugar y ambiente adecuado a la situación, evitar interrupciones, permitir la ventilación emocional, respetar los silencios, no realizar preguntas invasivas ni incómodas si la mujer no da pie a ello, no interrumpir, facilitar la expresión de sentimientos, dudas y miedos, realizar una escucha activa y empática, no contra argumentar, ni minimizar o infravalorar o cuestionar sus vivencias.
- Evitar la presencia de los hijos/as en las intervenciones.
- Recordarle que tiene capacidades y que, en caso de necesitarlo, va a contar con nuestro apoyo.
- Reforzar sus avances y reflexionar conjuntamente sobre los pasos atrás.
- Evitar actitudes paternalistas y asistenciales
- Informar de medidas de autoprotección adaptadas a su situación (convivencia/no convivencia, existencia o no de menores, mantenimiento o no de la relación, etc.).
- Esta actuación, además de facilitar la seguridad de la mujer, le ayudará a tomar conciencia sobre el riesgo.
- Ofrecer y recomendar siempre la derivación al servicio de apoyo psicológico especializado, facilitando, si lo acepta, una derivación personalizada.
- Situarla, en su caso, en el escenario de un proceso judicial con el fin de potenciar la capacidad de afrontamiento del mismo.
- Tratar de consensuar todos los objetivos y actuaciones. No imponer objetivos o actuaciones, se estaría reproduciendo el rol de dominador/dominada que ha venido viviendo durante su relación de maltrato. Ella tiene que ser partícipe y actriz principal en su proyecto vital.
- Informar e intentar conseguir su consentimiento para la coordinación con otros agentes implicados en la intervención contra la violencia de género.
- Sinceridad e información previa sobre las actuaciones de el/la profesional en caso de situación de riesgo de agresión grave e inminente, así como en caso de riesgo de desprotección de menores.
- Garantizar un apoyo adaptado a víctimas de violencia de género especialmente vulnerables (mujeres con discapacidad, inmigrantes, pertenecientes a minorías étnicas, etc.).

- No realizar ninguna actuación o comentario que suponga culpabilizar a la víctima.

Aunque se desprende de lo visto, es importante especificar, cómo llevar a cabo una reflexión ética y poner en marcha buenas prácticas de acompañamiento, tanto en el proceso de empoderamiento, como para no caer en *culpabilizar a las mujeres en situaciones de violencia de género*. En este aspecto apuntar como imprescindible una formación específica y especializada en esta materia para comprender sus procesos, sus características, su ciclo, así como las consecuencias físicas, psicológicas y sociales que se generan en ellas como víctimas.

Igualmente, será necesaria una acción introspectiva a nivel profesional que favorezca su consciencia y su conciencia sobre los sesgos de género que pueda tener interiorizados tras el proceso de socialización en una sociedad patriarcal.

Porque la autoeficacia, que va a derivarse del correcto acompañamiento profesional para lograr el empoderamiento y el cambio de situación de las mujeres afectadas de violencia de género, podría entenderse como un mediador entre el propio conocimiento de su realidad y la acción. Y esto va a tener un peso importante a lo largo de las distintas y sucesivas etapas de la intervención profesional.

Así, se van a dar diferencias significativas, dependiendo de la situación o momento en la que la mujer se encuentre en su posición personal ante la situación de violencia. En consecuencia, tener en cuenta las posibilidades de autoeficacia, dentro de cada etapa o momento, nos ayudará a comprender el verdadero potencial de cada mujer en ese momento dado y a mantener un mejor posicionamiento desde la ética del respeto y la aceptación de la persona en el camino de acompañamiento preciso hacia el aumento de sus capacidades para el cambio.

Desde estas premisas en las etapas iniciales o de una menor conciencia por parte de la mujer sobre la realidad de violencia que vive, pueden registrarse niveles más elevados de riesgo y de dificultad de avanzar en su empoderamiento, que se invertirán a lo largo del proceso de intervención, convirtiéndose su propia visión sobre la autoeficacia en la variable que más pesará en la situación que se ha denominado como de mantenimiento.

Por otro lado, la percepción de eficacia personal va a afectar a la conducta, pero también a la no culpabilidad sentida ante el problema, de modo que la baja autoeficacia o el sentimiento de falta de capacidades experimentada por la mujer se va a relacionar con la mayor dificultad que perciba para lograr comprender mejor y superar, tanto su situación de violencia, como también los problemas relacionados con las posibles recaídas en su relación con el agresor. Esto implica que en las distintas situaciones que pueden darse en el proceso de intervención profesional, las mujeres van a interpretar de diferente forma su propia capacidad o “poder”

para superar su realidad y esto debe considerarse en la relación de ayuda vinculada al acompañamiento.

En este sentido y como se ha ido analizando a lo largo de este apartado, la deontología del Código Profesional de Trabajo Social será una buena guía, como se dice en su propia introducción “para procurar la excelencia profesional y evitar la mala praxis”. Porque tener la referencia ética en los procesos de acompañamiento para el empoderamiento, y para evitar culpabilizar de su situación a las mujeres que sufren violencia de género, nos permitirá el perfeccionamiento en nuestras tareas profesionales desde los principios y valores de la deontología que nos es propia.

Todo ello, para dar un mejor servicio y el más óptimo desempeño en la intervención social, que redundará, no sólo en las mujeres destinatarias o participantes en esta relación de ayuda, como hemos ido perfilando, sino también en el mayor fortalecimiento comunitario e incluso del prestigio profesional.

Desde el acompañamiento, el Trabajo Social interviene en múltiples situaciones en las que el objetivo que se persigue es incrementar la calidad de vida, promoviendo el cambio, la resolución de problemas y la propia liberación de las personas para incrementar su bienestar, pero en el caso de las víctimas de violencia de género ese no puede dejar de ser el eje del proceso.

Ese objeto de la profesión implica siempre actuaciones relacionadas con el comportamiento humano, no exentas de riesgo ético. Pero en el ámbito concreto de la violencia de género, dada la vulnerabilidad que lleva asociada y los desajustes personales que dicha situación conlleva, este riesgo ético puede multiplicarse.

De ahí la importancia de no olvidar llevar de modo continuo una reflexión ética respecto de los deberes profesionales que se corresponden con procurar un buen acompañamiento en el proceso de ayuda, pero siempre bajo los principios del respeto y aceptación de la persona, para no hacerla víctima de categorizaciones o culpabilidades, conscientes o inconscientes, que supondrían una praxis incorrecta deontológicamente. Y por el contrario avanzar en las buenas prácticas que se han ido presentando a lo largo de este capítulo y que suponen un referente de los mínimos éticos exigibles.

En conclusión, es un deber ético que la acción del Trabajo Social se dirija a “potenciar en las personas las capacidades que tienen, como la capacidad de hablar, la capacidad de dialogar, la capacidad de escuchar, la capacidad de ayudar, la capacidad de desarrollarse, etc., para potenciar la toma de decisiones y refundar la responsabilidad individual y colectiva en la atención de las personas” (Munera, 2013, 76).



CAPÍTULO 6

Referencia a problemas éticos en la
intervención con mujeres que sufren
violencia de género

Para saber si nos encontramos ante una problemática ética, es necesario poder identificar el/los valores, principios o derechos (y por lo tanto deberes) que se quieren analizar, profundizar o ampliar o que entran en conflicto (Canimas, 2019)

La mujer, en situación de violencia de género, conforme todo lo expuesto, ha de tener un papel activo en la toma de decisiones de manera que la o el profesional de Trabajo Social deberá respetar sus valores y deseos sin poner en riesgo su vida. Sin embargo, el acompañamiento en el proceso de promoción y crecimiento de la mujer no está exento de momentos de duda e incertidumbre a nivel profesional que a veces puede devenir en problemas éticos complicados de afrontar en solitario.

Se adopta la postura de hablar de problemas éticos frente a dilemas o conflictos éticos, dada la falta de unicidad y avance científico en la conceptualización de los términos, lo que podría crear confusión. Los problemas éticos aparecen en situaciones en las que existe una dificultad moral para la toma de decisiones en el proceso de intervención.

En el caso de mujeres que sufren violencia de género esas dificultades pueden estar relacionadas, por ejemplo, con el hecho de denunciar o no la situación detectada a nivel profesional. Profundizando en el concepto y siguiendo a Banks y Williams (2005), los problemas éticos se generan porque los valores, principios, derechos y deberes se encarnan en situaciones concretas y, al hacerlo, a veces dan orientaciones y respuestas distintas.

Así, a veces a nivel profesional puede existir una disyuntiva entre dos alternativas que pueden implicar un conflicto de principios morales y no queda clara la elección más adecuada a tomar en beneficio de la persona, más si se atiende a las consecuencias que se derivarían de la actuación profesional. Esas situaciones pueden darse en la intervención directa, en el caso de que los valores profesionales sean divergentes con los defendidos desde la organización o en la interrelación con profesionales de otras organizaciones.

Banks y Williams (2005) concluyen que en general, se trata de situaciones en las que los argumentos morales no determinan un único curso de acción, lo que representa un dilema ético, dado que ninguna de las opciones a tomar nos convence plenamente. Por su lado, Canimas (2019) plantea la necesidad de ahondar y avanzar en la distinción entre problemáticas éticas y políticas, de cara a no confundir el malestar moral que se genera en algunas tomas de decisiones con problemáticas éticas.

6.1. ESTUDIOS EMPÍRICOS EN TORNO A PROBLEMAS ÉTICOS

A partir del análisis de Rodríguez (2019) que desarrolla una comparativa entre los estudios empíricos realizados en España en materia de problemas y dilemas éticos y ante la inexistencia de investigaciones en torno a los problemas éticos que pueden darse en materia de violencia de género, se opta en este apartado por un acercamiento a los resultados de las dos únicas investigaciones existentes a nivel nacional sobre problemas éticos percibidos en el Sistema de Servicios Sociales desde el Trabajo Social.

Con ello, se busca obtener una aproximación de la evolución de los problemas éticos que con mayor frecuencia se presentan en el quehacer cotidiano de profesionales de Trabajo Social mediante la comparativa diacrónica, para posibilitar centrarnos en ellos infiriendo su relación en las actuaciones del ámbito de la violencia de género. Se muestran en el siguiente cuadro los datos básicos de ambas investigaciones.

ENTIDAD PROMOTORA	AÑO	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	AUTORÍA/GRUPO INVESTIGACIÓN	INVESTIGACIÓN
Universidad Pública de Navarra (UPNA)	2008/2011	Reflexiones acerca de dilemas éticos en la intervención social	EFIMEC (Ética filosofía y metodología de las ciencias)	Dilemas éticos en la intervención social: la perspectiva de los trabajadores sociales en España
Consejo General de Trabajo Social	2017/2018	Deontología y ética en Trabajo Social	De la Red, Gómez, Hernández, Rodríguez, Rueda y Valle.	Acción profesional y problemas/dilemas éticos

Figura 5. Investigaciones nacionales sobre problemas éticos en Trabajo social.

La escala empleada en ambos estudios ha sido la escala norteamericana “The Ethics Survey” (Ain, 2001) contextualizada y adaptada por el grupo EFIMEC para la investigación inicialmente realizado en la Comunidad Foral de Navarra sobre valores morales y dilemas éticos en la intervención social.

Posteriormente, fue utilizada por el grupo EFIMEC en la investigación realizada en el ámbito nacional sobre la perspectiva de las y los trabajadores sociales en España respecto de los dilemas éticos existentes en la intervención social entre los años 2008 y 2011 (Úriz, Ballester y Viscarret, 2012) y posteriormente en el estudio realizado desde el Consejo General de Trabajo Social (de la Red, 2018). La escala consta de 17 tipos de dilemas, bajo la forma de escala Likert.

En la siguiente tabla resumen se mostrarán los datos de la investigación potenciada desde el Consejo General de Trabajo Social, dado que se trata de los datos más actualizados. En ella se

puede observar cómo los problemas éticos que tienen una mayor presencia en la práctica diaria desde el Trabajo Social, se centran en: la distribución de los recursos disponibles, la autonomía de la persona usuaria, el deber de informar a terceras personas, la duración del tiempo de intervención y la confidencialidad, todos ellos sentidos por un porcentaje mayor del 30%.

PROBLEMAS Y DILEMAS ÉTICOS LA INTERVENCIÓN	PORCENTAJE
El deber de informar a terceras personas	35,9 %
La autonomía del usuario	47,3 %
La incompetencia de otro trabajador social o de otro profesional	29,5 %
La confidencialidad	35,3 %
La duración del tiempo de intervención	35,5 %
La distribución de los recursos disponibles	50,0 %
Decir la verdad, no toda la verdad o mentir	18,2 %
Contraprestaciones económicas o materiales	22,5 %
La revelación de datos de la historia social	17,0 %
El consentimiento informado	18,2 %
Las relaciones personales con el usuario	15,4 %
Algún abuso de poder	9,6 %
Facilitar números de teléfono, direcciones, etc.	15,2 %
Un conflicto de intereses	12,6 %
La asistencia a juicios (secreto profesional)	7,2 %
La responsabilidad por actuaciones que han perjudicado a un colega	2,9 %
La información a los medios de comunicación	3,5 %
	N.1331

Fuente: De la Red et al. (2018).

Las encuestas analizadas aportan los siguientes datos en torno a los cinco problemas éticos con mayor presencia en el día a día de las y los trabajadores sociales:

- El 50% de las personas que responden a la encuesta valoran que la distribución de recursos es el problema ético que con mayor frecuencia se encuentran en su quehacer profesional. Fruto sin duda de la crisis económica /empobrecimiento de la población/ medidas adoptadas a nivel político de cara a atajarla con la consiguiente merma en los presupuestos dirigidos a los sistemas de bienestar.
- El segundo problema ético percibido se centra en un principio básico recogido en el Código Deontológico de la profesión: la autonomía de la persona, que ya ha sido anteriormente analizado.

- El tercer problema ético con un 36% se relaciona con el traspaso de información ante la necesidad de derivación a otros servicios, o de compartir información con otros equipos de la organización, con otros servicios. Igualmente, hacia la familia.
- La duración del tiempo de intervención con las personas usuarias se recoge como un problema ético en el 35,5% de las ocasiones, lo que implica una clara disposición profesional a la mejora de la calidad de los servicios que se prestan.

La falta de tiempo puede impedir cumplir, entre otras cuestiones, con el deber de facilitar el empoderamiento recogido en el art.12 del Código Deontológico. Se precisa disponer de tiempo para los procesos de este tipo, frente al desbordamiento profesional debido a la falta de personal o incluso a veces a la mala gestión de éste por parte de las organizaciones.

- La confidencialidad, definida como obligación profesional y un derecho de la persona, se constituye como el quinto problema ético en importancia. Ello a pesar de que el Código Deontológico (2012) dedica íntegramente el capítulo IV a la confidencialidad y el secreto profesional.

6.2. COMPARATIVA DIACRÓNICA SOBRE PROBLEMAS ÉTICOS EN EL ÁMBITO NACIONAL

La tabla siguiente de Rodríguez (2019) presenta datos de la comparativa en torno a los problemas/dilemas éticos que se presentan con mayor frecuencia en el ejercicio profesional del Trabajo Social en España entre 2012 y 2017.

Tabla 2. Perspectiva diacrónica sobre problemas y dilemas éticos en Trabajo Social

PROBLEMAS Y DILEMAS ETICOS EN TRABAJO SOCIAL	EFIMEC (2012)	CGTS (2017)	DIFERENCIAL%
El deber de informar a terceras personas	48,2	35,9	-12,3
La autonomía del usuario	46,8	47,3	+ 0,5
La incompetencia de otro trabajador social o de otro profesional	43,0	29,5	- 13,5
La confidencialidad	42,1	35,3	- 6,8
La duración del tiempo de intervención	40,8	35,5	- 5,3
La distribución de los recursos disponibles	37,5	50,0	+12,5
Decir la verdad, no toda la verdad o mentir	36,2	18,2	-18
Contraprestaciones económicas o materiales	33,8	22,5	-11,3
La revelación de datos de la historia social	31,6	17	-14,6

PROBLEMAS Y DILEMAS ETICOS EN TRABAJO SOCIAL	EFIMEC (2012)	CGTS (2017)	DIFEREN- CIAL%
El consentimiento informado	30,5	18,2	-12,3
Las relaciones personales con el usuario	29,5	15,4	-14,1
Abuso de poder	29,1	9,6	-19,5
Facilitar números de teléfono, direcciones...	28,7	15,2	-13,5
Un conflicto de intereses	26,4	12,6	-13,8
La asistencia a juicios (secreto profesional)	14,8	7,2	-7,6
La responsabilidad por actuaciones que han perjudicado a un colega	9,5	2,9	-6,6
La información a los medios de comunicación	7,5	3,4	-4,1
	N=700	N=1331	

Fuente: Rodríguez 2019, p.166.

De ese análisis comparativo en torno a ambas investigaciones se recogen por Rodríguez (2019) los siguientes datos:

- La autonomía personal mantiene su estatus en relación con el anterior estudio como segunda situación percibida a nivel profesional, en cuanto a mayor problemática ética. De una forma más significativa se produce un aumento en la percepción dilemática en el ítem: distribución de recursos disponible (12,5 %) que pasa a ser el dilema al que con mayor frecuencia se enfrentan las/os profesionales, frente al año 2012, que era el deber de informar a terceras personas. Curiosamente, las contraprestaciones económicas pasan a ser percibidas como de menor riesgo dilemático en relación al anterior estudio para el 11,3% de profesionales.
- A nivel general, se observa, a su vez una bajada en el estudio realizado por De la Red et al. (2018) respecto de las situaciones dilemáticas relacionadas con la información. Así, en cuanto al deber de informar a terceras personas y la confidencialidad, si bien es cierto que siguen apareciendo entre los dilemas más sentidos por profesionales de Trabajo Social, en un 35,9 y 35,3 % respectivamente, se produce una bajada porcentual real de 12,3 % en el estudio planteado por De la Red et al. (2018) respecto del de EFIMEC (2012) en lo relativo al deber de informar a terceras personas, y del 6,8 % en relación a la confidencialidad.
- Apenas son apreciables los dilemas relacionados con información a medios de comunicación, asistencia a juicios, facilitar teléfonos, que han bajado en un porcentaje del 4,1 %, 7,6 % o 13,5 % respectivamente, con relación al estudio de EFIMEC (2012).

- Existe igualmente una reducción en la situación dilemática de decir la verdad (18 %), revelación de datos de la historia personal (14,6%) y consentimiento informado (12,3 %). En relación a la duración en el tiempo de intervención, se ha reducido en un 5,3 % (De la Red et al.2018), frente a la investigación de EFIMEC (2012), sobre todo considerando los recortes en recursos producidos en los últimos años en el Sistema de Servicios Sociales, con motivo de la crisis y que ha llevado a la sobrecarga profesional, entre otras cuestiones.

En resumen, en ambas investigaciones sobre la existencia de problemas éticos a nivel nacional desde una perspectiva diacrónica éstos se centrarían en:

- El deber de informar a terceras personas.
- La autonomía de la persona.
- La confidencialidad.
- La duración del tiempo de intervención
- La distribución de los recursos disponibles

6.3. APROXIMACIÓN A LOS PROBLEMAS ÉTICOS EN MATERIA DE VIOLENCIA DE GÉNERO

La violencia de género atenta contra los Derechos Humanos, es injusta ya que parte de un desequilibrio de poder entre víctima y agresor y daña de forma a veces irreparable la vida de las mujeres. La respuesta a ello requiere una actitud proactiva en la detección, acompañamiento y seguimiento de la mujer por parte de profesionales y de las organizaciones que protegen y salvaguardan la dignidad, libertad e igualdad de la mujer. Asimismo, implica conocer ante qué situaciones se pueden producir problemas éticos.

Frente a la inexistencia de investigaciones relativas a los problemas éticos en la intervención con mujeres en situación de violencia de género desde el sistema de servicios sociales, sí que se pueden encontrar publicaciones en el entorno del sistema de sanidad sobre ética y violencia de género (grupo AMFIC). No obstante, y atendiendo a los dos estudios a nivel nacional, ya citados, se puede realizar una aproximación a posibles problemas éticos en materia de violencia de género, que se relacionarían con:

- Autonomía de la mujer: Se ha de partir como ya se ha señalado del respeto de los deseos, los derechos y la dignidad de la mujer, pero siempre teniendo en cuenta en el caso de la existencia de menores el mayor beneficio para éstos. La autonomía conlleva independencia y capacidad para llevar a cabo un proyecto vital desde los propios valores y creencias.

- Evitar caer en el paternalismo decidiendo por la mujer imponiendo el criterio profesional. Esto a veces es complicado y ello lo demuestra que, a pesar de ser un principio recogido en el Código Deontológico sigue siendo uno de los problemas éticos más sentidos por profesionales del Trabajo Social. No respetar su decisión e imponer el criterio profesional la puede hacer caer en una nueva situación de dominio y esta vez no por el maltratador sino por quien la atiende, generando la denominada *violencia institucional*.
- La mujer tiene autonomía moral para la toma de decisiones libre y marcando los tiempos necesarios (que a veces no coinciden con los tiempos de la o del profesional). Esto es muy importante por la necesidad de respetar el proceso subjetivo y los ritmos, desde la aceptación.
- Dada la situación de vulnerabilidad en la que en el proceso de la relación de ayuda se encuentra la mujer, en el momento de valorar si el grado de autonomía es suficiente pueden producirse problemas éticos igualmente. Acompañarla sin juzgar ni abandonarla a pesar de que no se comparta la decisión, ni los tiempos, supone trabajar por su autonomía y por tanto un paso más en su recuperación.
- La confidencialidad como deber profesional recogido en el Código Deontológico también puede plantear problemas éticos en situaciones de violencia de género. Si la mujer que sufre violencia apelando al deber de confidencialidad pide a su profesional la no comunicación del hecho o la no denuncia ante la autoridad judicial, por ejemplo. En este caso, salvo si al realizar la valoración de riesgo se observa que existe un riesgo inminente para su vida el deber de confidencialidad es claro.
- Duración del tiempo de intervención: El proceso subjetivo y los tiempos que la mujer necesita para la toma de decisiones ante lo que está ocurriendo es necesario respetarlos. El hecho de no permitir por parte de las organizaciones disponer del tiempo profesional preciso para realizar adecuadamente, tanto la valoración del riesgo como el acompañamiento y el seguimiento, o la falta de profesionales de referencia, pueden suponer un nuevo maltrato para la mujer víctima de violencia. Esta vez el maltrato será institucional.
- Distribución de los recursos. La casuística puede ser variada en este caso puede ocurrir que la mujer tiene dificultades para separarse por falta de recursos económicos que solo percibe si se aleja de su agresor, pero no se aleja de él a veces por falta de recursos. Es decir, la pescadilla que se muerde la cola.
- Puede ocurrir igualmente que una mujer que cobra una prestación económica vuelva con su agresor, la ley nos plantea que en ese caso la prestación se retiraría, con lo que en ese supuesto la mujer vuelve a quedar desamparada a nivel económico.



CAPÍTULO 7

Herramientas para la resolución de
problemas éticos: comisiones
deontológicas y comités de ética
aplicada

Reinventarse, adaptarse desde la ética que marca la profesión para no burocratizar la intervención y que la persona pase a ser el centro no desde la teoría sino de facto, es un reto que se ha de iniciar para salvaguardar los principios básicos del Trabajo Social (Rodríguez 2014)

De todo lo planteado, parece claro que en un contexto en el que se produce un incremento de las situaciones de fragilidad social y vulnerabilidad, la reflexión ética en materia de intervención social se hace necesaria. Máxime si se tiene en cuenta la identidad moral de la profesión de Trabajo Social que, como se ha reiterado, busca el desarrollo pleno de la persona desde sus capacidades, proteger su dignidad y la consecución de su autonomía desde la consideración de ésta como valor absoluto.

La toma de decisiones, como proceso de construcción de una elección en el ámbito de la intervención social, es inherente al ejercicio del Trabajo Social. Las y los profesionales de esta disciplina en la búsqueda de la mejor solución posible en su intervención pueden encontrarse realidades difíciles en las que no queda claro cuál es el mejor modo ético de actuar. Son en suma situaciones de duda moral o contradicción que se complejizan si se trata de supuestos de alta vulnerabilidad, como en el caso de mujeres que sufren o han sufrido violencia de género. Y ello implica la probable aparición de problemas éticos.

Ante la ausencia de soluciones únicas ante una misma problemática ética ni predeterminadas, cada situación presenta particularidades específicas que han de ser analizadas y tenidas en cuenta en el curso de la toma de decisión. En este sentido la reflexión ética, desde los principios que marca la deontología profesional es clave para hacer el mayor bien posible a la mujer o al menos el menor daño posible partiendo de la capacidad y potencialidad de una mujer que, durante años ha logrado sobrevivir por sí misma sin ayuda profesional pero que ahora precisa de un acompañamiento especializado, aunque sea de modo temporal y puntual en su vida.

Bajo ese encuadre en este apartado se aborda cómo enfrentar la resolución de problemas éticos, cuando surgen en la intervención profesional en general y con mujeres en situación de violencia de género en particular, exponiendo las herramientas disponibles.

7.1 RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS ÉTICOS

El tiempo de reflexión en la toma de decisión entra a veces en contradicción con el tiempo real del que se dispone a nivel profesional para la intervención social, la mayor parte de las veces centrada en lo urgente y en el hacer como objetivo (Rodríguez, 2019) lo que pone en riesgo la toma de decisiones para la consecución del bienestar de la mujer a la que se acom-

pañía. Tampoco existe una cultura organizativa que impulse y ayude en la mejora de estas situaciones, en la mayor parte de los casos en pro de una eficiencia mal entendida.

A este respecto cabe mencionar el ya citado estudio nacional (De la Red et al. 2018), para conocer el modo de resolución de problemas éticos a nivel profesional.

La primera conclusión que se desprende de los resultados del estudio es que, en la intervención social desde el Trabajo Social, se gestionan los problemas y dilemas éticos, no se evitan ni se espera a que se resuelvan por sí mismos, sino que se afrontan. El tiempo de reflexión en la toma de decisión entra a veces en contradicción con el tiempo real del que se dispone, sobre todo en el sistema de Servicios Sociales. El resultado es que no siempre se dispone de tiempos para la reflexión personal ni grupal sobre el análisis de la situación ni sobre la mejor decisión que adoptar. Tampoco existe una cultura organizativa que fomente este tipo de actuaciones más allá del eficientismo mal entendido.

En la investigación de referencia se recoge la prevalencia del uso del sentido común y a la intuición junto a la consulta al personal directivo, a superiores o a colegas para la resolución de problemas éticos. En menor proporción, la decisión se adopta consultando el Código Deontológico, hablando con personas de confianza o consultando al Colegio Profesional.

Si bien es cierto que las trabajadoras y trabajadores sociales cuentan con la preparación y conocimientos suficientes para la interpretación de contextos y situaciones problemáticas, destaca en la investigación el alto porcentaje de profesionales de la muestra encuestada (64,3%) que utilizan el sentido común y la intuición, Bermejo (2002) advierte del peligro de usar sobre todo el peso de la experiencia para resolver las problemáticas de carácter ético si no se contrasta con la reflexión sistemática sobre la práctica. Cabe señalar que, además de la citada reflexión sobre la práctica, las trabajadoras y los trabajadores sociales deben incorporar la perspectiva de género en su intervención con el fin de no reproducir el modelo patriarcal.

Veamos esta situación obtenida en la investigación (De la Red et al. 2018), con mayor detalle de datos, tal y como se presenta en el cuadro siguiente:

Tabla 3. Cómo resuelven los problemas éticos los trabajadores sociales.

MODO DE RESOLUCIÓN DILEMAS	PORCENTAJE
Utilizar el sentido común, intuición	64,3
Consultar al superior inmediato	51,9
Discutir con un colega	43,5
Consultar al director del servicio	41,6
Consultar el Código Deontológico	21,9
Hablar con amigos/personas de confianza	16,4
Buscar información ética en la web	11,2
Resolver sin consultar a nadie	10,7
Consultar al colegio oficial	8,6
Consultar con un abogado	8,1
Asistir a reuniones de asuntos éticos	4,5
Acudir a un Comité de ética	2,5
Realizar una consulta anónima	1,7
Consultar un foro de discusión en Internet	1,0
No hacer nada, esperar que se resuelva	0,9
Ignorar que existe el problema	0,6

Fuente: De la Red et al. (2018).

En cuanto al uso de herramientas de apoyo para la toma de decisiones éticas (Código Deontológico, consultar al Código Deontológico, Comités de Ética Aplicada o reuniones de asuntos éticos) destaca la baja incidencia en su uso a nivel profesional.

Se dan porcentajes insignificantes en algunos de ellos como acudir a un Comité de Ética Aplicada (2,5% de los encuestados o a reuniones de asuntos éticos (4,5%).

Si se realiza una comparativa con el anterior estudio llevado a cabo a nivel nacional (Ballestero, Viscarret y Úriz, 2012), se destaca una reducción muy significativa, en torno al 40 %, en el uso de herramientas o estructuras de apoyo a la toma de decisiones éticas. Así se observa:

- Consulta al Código Deontológico se reduce en un 42,5 %
- Consulta a colegios profesionales: la reducción es de un 41,4 %.
- Recurrir a Comités de Ética Aplicada se reduce un 37 %,
- Asistencia a reuniones de reflexión sobre asuntos éticos: disminuye en un 24 %.

Tabla 4. Cuadro comparativo sobre el modo de resolución de problemas éticos a nivel nacional.

MODO DE RESOLUCIÓN DILEMAS	BALLESTERO ET AL.(2011)	DE LA RED ET AL. (2018)
Discutirlo con un colega	76,9%	43,5%
Consultar Código Deontológico	64,6%	21,9%
Consultar al superior inmediato	56,5%	51,9%
Utilizar el sentido común, intuición	53,8%	64,3%
Consultar al director de servicio	52,0%	41,6%
Consultar al colegio oficial	50,0%	8,6%
Consultar con un abogado	15,1%	8,1%
Asistir a reuniones de asuntos éticos	28,5%	4,5%
Acudir a un Comité de ética	39,6%	2,5%
Hablar con amigos/persona de confianza	28,3%	16,4%
Buscar información ética en la web	17,3%	11,2%
Resolver sin consultar a nadie	8,3%	10,7%
Realizar una consulta anónima	9,1%	1,7%
Consulta un foro de discusión e Internet	1,6%	1,0%
No hacer nada, esperar que se resuelva	2,2%	0,9%
Ignorar que existe el problema	0,4%	0,6%
	N=700	N= 1331

Fuente: Rodríguez (2019).

En este sentido, dados esos resultados, en 2017, cabe apuntar la necesidad no solo de potenciar herramientas, como foros de referencia para el debate ético y la introducción de la reflexión ética sobre la toma de decisiones, sino de que realmente sean interiorizadas y consideradas como recursos de apoyo profesional en la mejora de la calidad ética en la intervención en general y en concreto con mujeres en situación de violencia de género, para lo cual se requiere una perspectiva de género y feminista.

7.2. LAS COMISIONES DEONTOLÓGICAS Y COMITÉS DE ÉTICA APLICADA

Como se ha expuesto ya, en la atención a las mujeres que sufren violencia de género la confrontación de valores y criterios es frecuente y de difícil resolución. El Código Deontológico de la profesión y documentos de carácter internacional que velan por la buena praxis ética (FITS, 2004,2018) se convierten en referentes para la reflexión. No obstante, los/as profesionales se enfrentan a

situaciones que a veces les sobrepasan y ante las que se encuentran solas/os. En ocasiones las decisiones profesionales se asumen en medio de incertidumbre, inseguridad y tensión, dado que se trabaja con situaciones de alta vulnerabilidad y que afectan sobremanera a la vida de la mujer, su bienestar e incluso integridad. Para esos casos en que el Código Deontológico como documento generalista no ayude a encontrar la mejor solución para una buena praxis, existen herramientas que apoyan la toma de decisiones éticas y que se constituyen en faro ético de referencia.

Así, a lo largo de los últimos años, de cara a la resolución de problemas éticos, se han ido creando por parte de los Colegios Profesionales de Trabajo Social Comisiones Deontológicas. Igualmente se han constituido desde el año 2006 Comités de Ética Aplicada al ámbito de los Servicios Sociales, amparados en las propias leyes de Servicios Sociales. Ambas herramientas se convierten en “punto de referencia y estímulo” de cara a potenciar la sensibilidad ética a nivel profesional, organizativo y de los sistemas de bienestar como a la creación de dinámicas de análisis y deliberación para la toma de decisiones respetuosas con la persona, en base a la dignidad y los valores de las personas.

Entre los aspectos diferenciadores entre Comisiones Deontológicas y Comités de Ética Aplicada, se encuentra el ámbito de desarrollo dado que las Comisiones Deontológicas se dirigen al ámbito profesional mientras que los Comités de Ética Aplicada se centran en el ámbito organizacional dentro de los sistemas de Bienestar: Sanidad y Servicios Sociales.

Las competencias de ambas herramientas se complementan, aunque existen diferencias en cuanto a la composición, dependencia, producción, funciones o destinatarios de su actuación, como se refleja en el siguiente cuadro:

Figura 6: Diferenciación entre Comisión Deontológica y Comités de Ética Aplicada. (Rodríguez, 2019)

	COMPOSICIÓN	DEPENDENCIA	PRODUCCIÓN	FUNCIONES	DESTINATARIOS
COMISIÓN DEONTOLOGICA	Personas que ejercen la profesión del Código Deontológico que debe interpretarse	Colegios o consejos de colegios profesionales	Redacción y actualización del Código Deontológico de la profesión Reflexión y emisión de juicios sobre los casos de conflicto moral que han sido planteados por los colegiados	Sancionadora Asesora De difusión	Profesionales, instituciones y personas usuarias que se dirijan al colegio correspondiente
COMITÉS DE ÉTICA APLICADA	Interdisciplinar	Organismo, entidad o centro que establezca su creación	Emitir recomendaciones o informes sobre cuestiones morales complejas Fomentar una cultura moral profesional y pública Punto de referencia y estímulo de deliberación Impulsa el debate entre la ciudadanía y profundiza en la reflexión sobre principios y valores en los casos analizados	Educativa Consultiva Desarrollo de políticas o líneas de actuación en organizaciones Revisión retrospectiva de casos	Profesionales, instituciones y personas usuarias en conflicto ético

Las Comisiones Deontológicas tienen la capacidad de sancionar conductas profesionales inadecuadas atendiendo al Código Deontológico de la profesión correspondiente; los Comités de Ética Aplicada, por el contrario, son órganos de asesoramiento cuyas decisiones orientan, pero no son nunca vinculantes ni dan lugar a sanción. Ambos instrumentos tienen en común que se constituyen para la consecución de la puesta en marcha de la ética aplicada. Su papel se centra en el asesoramiento ante consultas relacionadas con problemas éticos, la reflexión y la sensibilización ante los problemas éticos, así como en la potenciación del debate ético y la creación, en suma, de una cultura ética en pro de los derechos de las personas y la buena praxis profesional. Los Comités de Ética Aplicada no sustituyen, sino que derivan y complementan la labor de las Comisiones Deontológicas. Ambos se complementan en espacios diferenciados.

7.2.1. Comisiones Deontológicas de Trabajo Social

La constitución de una Comisión Deontológica, adscrita al Consejo General de Trabajo Social y la posibilidad de puesta en marcha de Comisiones Deontológicas territoriales por parte de las propias organizaciones colegiales, se recoge en el cap. V del Código Deontológico de Trabajo Social (2012) como uno de los avances respecto al anterior Código Deontológico (1999), que no contemplaba estos órganos.

Dicha Comisión de ámbito estatal, puesta en marcha en el 2016 ha desarrollado un Reglamento de Régimen Interno en el que establece el funcionamiento, objeto y funciones.

En el marco de sus funciones, la Comisión Deontológica del CGTS (art.56), podrá realizar actividades formativas y divulgativas en materia de ética profesional y deontología y emitir informes a petición del Consejo General de Trabajo Social sobre aspectos específicos en materia de ética y deontología profesional solicitados por organizaciones públicas o privadas, o informes en materia de su competencia a petición de colegios oficiales o consejos autonómicos. En este sentido cabe destacar, con respecto al objeto que nos ocupa el Dictamen CD.01.19 realizado desde dicha Comisión Deontológica cuyo objeto se centra en la protección de las víctimas de la violencia de género y la protección de la confidencialidad y el secreto profesional.

Las Comisiones Deontológicas se entienden como órganos consultivos y colegiados promovidos desde los colegios profesionales para el asesoramiento en materia de ética y deontología profesional. Su objetivo principal se centra en velar por la deontología profesional acorde al Código Deontológico de la profesión. Se convierten así en una herramienta de calidad deontológica y ética a disposición de la profesión del Trabajo Social, ante un problema ético que acontezca en la práctica respecto de personas destinatarias, otros profesionales, instituciones u organizaciones y la sociedad.

Las funciones propias de las Comisiones Deontológicas se orientan a:

- Velar por la deontología profesional.
- Elaborar criterios orientativos generales sobre aspectos deontológicos en la intervención profesional.
- Prestar asesoramiento a los profesionales que lo requieran.
- Dictaminar en casos específicos sometidos a consideración por las juntas de gobierno de los colegios.
- Emitir informes en los que la interpretación o aplicación del Código Deontológico suscite controversia.
- Dictaminar en casos de expedientes disciplinarios seguidos por la comisión de presuntas vulneraciones del Código Deontológico.

7.2.2. Sobre los Comités de Ética Aplicada

Los Comités de Ética Aplicada se definen como órganos consultivos interdisciplinares. La necesidad de la interdisciplinariedad de las éticas aplicadas es defendida por Cortina (2010), quien aboga por un trabajo conjunto como único camino para la consecución de soluciones morales. Como herramienta de calidad y crecimiento profesional el objetivo final se centra en la mejora de la calidad ética de la intervención. Son creados para abordar, reflexionar y orientar actuaciones concretas, de una forma organizada y sistemática, así como para analizar y asesorar en la resolución de posibles conflictos éticos que se producen en las instituciones u organizaciones.

Suponen un espacio de diálogo y deliberación que apoya la toma de decisiones éticas. Promueve valores a nivel profesional, organizativo y en el propio sistema en el que se crean y dan respuesta a problemas éticos que se plantean desde la deliberación actuando como generadores de buenas prácticas éticas.

Con carácter general las funciones que desarrollan se centran en:

- Elaboración de documentos de reflexión y emisión de informes en aquellas cuestiones éticas de carácter transversal para todos los ámbitos de intervención social.
- Analizar, asesorar y elaborar protocolos de actuación ante situaciones de potenciales conflictos éticos que surjan en la intervención, facilitando los procesos de decisión.
- Potenciar la formación en ética para incorporar en la toma de decisiones los valores y derechos de los afectados por estas.

- Sensibilizar al personal de los servicios, centros e instituciones de Servicios Sociales de la dimensión ética presente en su práctica.
- Velar por que la práctica no vulnere el derecho de las personas al respeto a su personalidad, dignidad humana e intimidad sin discriminación.
- Identificar, analizar y evaluar los aspectos éticos de la práctica social.
- Promover la ética aplicada en los diferentes ámbitos de la intervención social y elaborar las normas de constitución de los espacios de reflexión ética.

Los Comités de Ética Aplicada que actualmente existen en el sistema de Bienestar Social se subdividen en Comités de Ética Aplicada Asistencial (CEA) y Comités de Ética Aplicada en Servicios Sociales (CESS). La diferencia fundamental estriba no en el objeto sino en el ámbito de actuación que en el caso de los CEA es el ámbito de la salud y por tanto el Sistema Sanitario y en el caso de los CESS es el ámbito de los Servicios Sociales y por tanto se enmarcan dentro de sus mismas funciones en otro tipo de asuntos, en consonancia con las peculiaridades y diferencias competenciales de ambos sistemas y de las actuaciones profesionales que son soporte de respectiva atención a las personas que precisan de su intervención.

ÁMBITO	CARACTERIZACIÓN
CEA – Sistema Sanitario	Analizar y emitir recomendaciones cuando profesionales de la salud tienen que resolver problemas éticos en su práctica diaria.
CESS – Sistema de Servicios Sociales	Analizar y emitir recomendaciones cuando profesionales del Sistema de Servicios Sociales tienen que resolver problemas éticos en su práctica diaria.

Figura 7. Clases y caracterización de los Comités de Ética Aplicada.

Los CEA del sistema de salud tienen un mayor recorrido pues surgen en 1976. La creación, implantación y consolidación de estas estructuras a nivel nacional, y el impacto positivo que han tenido, ha supuesto una guía y un referente para extender los Comités a los Servicios Sociales (Canimas, 2006; Román, 2016)

En Servicios Sociales estos órganos inician su surgimiento en el año 2006 por lo que se encuentran en etapa de gestación, y con una implantación aún no generalizada en todas las Comunidades Autónomas, El marco regulador, la composición, las profesiones que los integran, los modelos de organizarse son distintos entre los diferentes Comités de Ética Aplicada existentes. Pero no hay duda respecto de sus potencialidades como herramientas de apoyo, útiles en la consulta de casos con dudas y para aportar criterios de mayor calidad ética en el derecho de las personas a recibir una atención profesional responsable y avanzando hacia niveles de mayor excelencia, a través de orientaciones respecto de buenas prácticas de valo-

ración y diagnóstico, prescripción, seguimiento y evaluación. Es también importante la función de los Comités de Ética Aplicada en la formación y elaboración de material de sensibilización y para la reflexión cuya revisión y consulta es recomendable.

Cortina (2010) recoge la imposibilidad de hacer una ética aplicada a la intervención social “sin contar con los trabajadores sociales. Como es imposible hacer una ética sanitaria sin contar con el profesional sanitario, que es el que está implicado en primera instancia” (p. 19). Esta afirmación implica una responsabilidad de cada trabajador/a social con la profesión y para su avance hacia una ética de máximos, en la que la promoción y utilización de este tipo de herramientas de apoyo será un signo de ese compromiso.



CAPÍTULO 8

Casuística y buenas prácticas como
una referencia básica de ética aplicada

La reflexión ética ha de empapar lo cotidiano, y hay que ser conscientes como colectivo profesional de la responsabilidad de preservar los derechos de las personas y de cumplir con los deberes deontológicos tipificados, ya que tales actuaciones inciden en la vida de las personas y pueden llegar a ser determinantes (Abellán, 2018)

8.1. PUNTO DE PARTIDA: REFLEXIONAR SOBRE EL MEJOR MODO ÉTICO DE HACER LAS COSAS

Antes de iniciar el análisis y reflexión sobre una serie de casos concretos, seleccionados para plantear algunas orientaciones sobre buenas prácticas éticas, que sirvan de referencia en el trabajo e intervenciones en violencia de género y que son el objetivo principal de este apartado, se esbozarán algunas de las modalidades utilizadas desde el Trabajo Social para el abordaje de problemas éticos. Y esto porque una intervención profesional de calidad ética requiere, como punto de partida, optar por alguna metodología que permita analizar los posibles problemas que surgen en este campo y encontrar una respuesta a los mismos que oriente la acción hacia lo más deseable en la actuación de cada situación concreta. Es decir, a permitirnos la reflexión y toma de conciencia, sobre el porqué hacer o actuar de un modo determinado y no elegir otras posibilidades alternativas.

No hay recetas, ni soluciones mágicas, como se ha expuesto. Sólo la convicción de que la buena praxis profesional, en perspectiva ética, implica una actitud reflexiva y la asunción de una responsabilidad sobre cómo un modo profesional de hacer u otro tiene consecuencias distintas que inciden sobre la vida de las personas. Por ello, es importante contar con argumentos y criterios para, en situaciones concretas, discernir si se está actuando adecuadamente sobre el para qué se actúa e intentar tomar mejores decisiones, cuando aparecen problemas o dilemas de carácter ético e incluso prevenirlos.

Siempre se toman decisiones en los casos que el Trabajo Social interviene y estas no pueden ser meramente intuitivas, sino que deberán guardar relación con los datos y valoración de una situación.

Pero, como indica Beca (2011) inciden también otros elementos como son: la calidad de vida posible, la voluntad de la persona, con sus valores y proyecto de vida, el contexto de la intervención y las alternativas factibles.

Es oportuno indicar que el artículo 40 del Código Deontológico nos señala que el/la profesional del Trabajo Social *dispondrá de autonomía* para elegir y aplicar en la elección y aplicación de las técnicas idóneas, medios y condiciones que favorezcan sus relaciones e intervenciones profesionales. Y esto supone un cierto riesgo ético, pues todas las actuaciones

se realizan desde esa libertad, capacidad de elección e intencionalidad. De ahí la importancia de la reflexión sobre el mejor modo de hacer la intervención

8.2. DIFERENTES MODALIDADES DE ENFOQUE Y RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS ÉTICOS DESDE EL TRABAJO SOCIAL

Siguiendo a De la Red (2019) la actuación profesional en Trabajo Social “se basa en tres elementos que vienen a relacionarse con tres dimensiones de la ética:

- Los cauces de conductas según las normas éticamente aceptables y deseables.
- Los conocimientos específicos en los que se fundamenta la acción profesional.
- Las habilidades y destrezas aplicadas en las situaciones que se intenta resolver”.

Desde ese referente, el Trabajo Social, se ha visto que, en el ámbito de la violencia de género, al igual que en otros donde interviene, se centra en las personas y sus vidas, en aspectos que afectan a sus entornos familiares y comunitarios, así como a las relaciones sociales. Se interviene con personas en situaciones de alta vulnerabilidad que afectan a su capacidad de autodeterminación y de autonomía. Por ello, ese campo nos reclama, aún más, una responsabilidad de ética profesional y tener en cuenta, aparte de adquirir conocimientos, habilidades y destrezas, posibles métodos críticos en el análisis de las cuestiones éticas en los procesos de intervención.

Las metodologías se fundamentan en torno a los modelos de razonamiento ético. A este respecto, Rodríguez (2019, pp130-150) recoge una recopilación de los modelos más utilizados y sus características (hasta un total de 15) y realiza un análisis comparativo de los mismos, en su Tesis Doctoral (Universidad de Valladolid) como puede consultarse.

Entre algunos de los modelos existentes se encuentran, por un lado, el deductivismo, que parte de criterios más generales, hacia lo concreto, respetando los principios éticos relacionados con la bioética y relativos a: justicia, autonomía, no maleficencia y búsqueda de mayor beneficio para las personas. Otro de los modelos sería el inductivismo, que, a diferencia del anterior, parte de la situación concreta para, desde casos determinados ir a supuestos más paradigmáticos. Se relaciona este modelo con el casuismo, es decir, tomar como referencia casos particulares más que partir de los principios generales rectores.

Otro modelo diferente, que se viene mostrando eficaz en la tarea de los Comités de Ética Aplicada y Comisiones Deontológicas, es el denominado deliberativo, en el que, desde la herramienta de la deliberación se va a realizar y exigir un esfuerzo por comprender los hechos de la situación objeto de estudio, un análisis de los valores éticos en conflicto y una argumen-

tación racional sobre los cursos de acción posibles y, dentro de éstos, los que resultarían más óptimos. Es decir, se buscarían las mejores decisiones, contando con los hechos, los valores éticos, las acciones, las consecuencias, el contexto y la fundamentación.

Por otra parte, también está como modelo posible a considerar es el coherentismo, que pretende armonizar entre principios, teorías y práctica profesional, intentando que la experiencia ética se equilibre mediante un análisis multidimensional, a través del cual los casos y el conocimiento general de los principios rectores se complementen. Una realidad concreta va a ser siempre más rica en elementos que esquemas intelectuales predeterminados. Se hace necesario remover y procurar intervenciones más proactivas partiendo de la confianza en las posibilidades y capacidades de las personas, sobre todo para contribuir a que los problemas no se hagan crónicos y esto significa tener en cuenta la autonomía y la autodeterminación.

Reflexionando sobre dónde se tiene que llegar y cómo se quiere llegar desde la intervención, se tendrá que descubrir un camino, respetando la singularidad de cada situación y avanzando en referencias para la elaboración de buenas prácticas éticas que sirvan a la vez de fuente de conocimiento para la calidad ética de la intervención social.

Desde la perspectiva relacional en cada contexto, entre normativa, moral y ética, toda intervención social ética se conduce a través de tres dimensiones: el fin hacia el bien que se ha llamado felicidad, las normas o imperativos que hay que cumplir y la propia práctica en una intervención de calidad. (Etxebarria, 2005).

A partir de todas esas referencias el modelo metodológico que se va a seguir para el análisis ético en nuestra casuística se basa en el deductivismo y el coherentismo. Pero, sobre todo, siguiendo el prisma planteado por De la Red (2019) que afirma en cualquier intervención social la pregunta ética no es la de “qué debo hacer” sino la correspondiente a “por qué debo hacerlo”. Por qué argumentos, por qué razones, por qué motivos debo de actuar de uno u otro modo. Es necesario, según dicha autora ser conscientes de la responsabilidad de las acciones una vez que están tomadas las decisiones. Lo que se llama “responsabilidad profesional para el ejercicio del poder”

La ética nos ayuda a reflexionar sobre las acciones por responsabilidad personal y social. Desde esas premisas, en la casuística que a continuación se va a presentar, conviene tener presente que no se pretende, ni pueden ofrecerse soluciones predeterminadas a los distintos problemas éticos, que se pueden dar en las intervenciones en el ámbito de la violencia de género, dada la diversidad de circunstancia y de factores implicados. Por ello, se plantearán orientaciones sencillas y viables de buenas prácticas y es que, la ética no proporciona respuestas exactas, pero facilita los procesos reflexivos para acercarse a las decisiones más prudentes y mejores, desde la respuesta a por qué en ciertas situaciones compleja se debería

actuar de ese modo más coherente. Y todo para avanzar en la mejora continua de la intervención social.

8.3. SUPUESTOS PRÁCTICOS

Todas las anotaciones previas contenidas en este capítulo podrán encontrar su mejor concreción al ser consideradas respecto de una serie de casuísticas, frecuentes en el ámbito de las intervenciones con mujeres que sufren violencia de género, que se plantean a continuación y servirán como un referente para posibles reflexiones en otras situaciones.

8.3.1. La mujer no quiere denunciar: un caso respecto a la autonomía

“No quiero enfadarle más”. “Solo quiero pasar página y olvidarme cuanto antes”. “Cómo voy a denunciar al padre de mis hijos”. “Tampoco quiero joderle la vida”, “...pero por favor. no cuentes nada”. “Tendré que aguantar, igual que aguantan otras muchas”. “Si le denuncio, me mata”. “¿Y qué va a ser de él si yo le dejo? Se va a quedar solo”

Estas son solo algunas de las frases que las y los trabajadores sociales pueden llegar a escuchar en muchas ocasiones en boca de mujeres que estaban viviendo una relación de maltrato. No es algo marginal o anecdótico, es una situación habitual. Muchas mujeres, siendo conscientes de estar viviendo o de haber vivido una relación de violencia, por diversas razones muestran abiertamente su rechazo a iniciar un proceso judicial. Si bien la denuncia no es garantía de protección, ni es objetivo de la intervención de las y los trabajadores sociales, sí que es objetivo promover la seguridad y protección de la mujer y, personas a su cargo.

8.3.1.1. Problema ético

Los principios de autonomía, autodeterminación y secreto profesional, frente a la obligación normativa de poner en conocimiento un delito de violencia de género y facilitar la seguridad a través de la protección de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

- La autonomía y la autodeterminación son dos principios generales de la profesión contemplados en el artículo 7 del Código Deontológico del Trabajo Social.
- El secreto profesional, regulado a lo largo del capítulo IV del Código Deontológico del Trabajo Social.
- El artículo 34 del Código Deontológico señala como derecho y deber de los y las profesionales del Trabajo Social la implicación *en los derechos e intereses de la persona usuaria*

informando, cuando ello sea necesario, a la autoridad competente y a los organismos colegiales acerca de las violaciones de Derechos Humanos, malos tratos o cualquier actuación cruel, inhumana o degradante de que sea víctima cualquier persona de los que tuviere conocimiento en el ejercicio profesional, incluso cuando las personas consientan la situación en la que se encuentran.

- La Ley de Enjuiciamiento Criminal (art 259) obliga a la persona conocedora de un delito público (la violencia de género lo es) a poner los hechos en conocimiento del Juzgado o del Ministerio Fiscal. Esta Ley hace mención expresa a que esto es de especial cumplimiento para quién tenga conocimiento del delito por motivos profesionales, y en concreto a las personas con empleos públicos. (art 262).

8.3.1.2. Dos situaciones posibles:

A) No desea denunciar, pero ha roto la relación

En muchas ocasiones, la mujer ha tomado conciencia (por sí sola o con apoyo profesional) de estar viviendo una situación de violencia y, desde su autonomía, desea ponerle fin. Ante esta situación la mujer puede optar por romper la relación sin denunciar a su agresor o bien, romper la relación y acudir al juzgado, cuartel o comisaría a interponer denuncia por violencia de género.

Sin embargo, en un alto porcentaje de casos, la mujer desea pasar página y haber dejado atrás la relación es “suficiente” para ella. Se ha liberado de su agresor y desea poner punto final, evitando que un proceso judicial alargue la situación. A ello, muchas veces se añade el no querer perjudicar legalmente a su expareja (más aún si hay hijos o hijas en común), la presión de la familia del agresor para que la mujer no interponga denuncia, etc. En cualquier caso, la ruptura de la relación, no supone una garantía de seguridad. De hecho, las estadísticas muestran que el momento de la ruptura puede aumentar la situación de riesgo de agresión y de la gravedad de la misma.

B) No quiere denunciar y continúa la relación, con o sin convivencia

En este caso, la situación que se plantea es que la mujer siendo, en mayor o menor medida, consciente de estar viviendo una relación de violencia, no sólo no desea interponer una denuncia, sino que continúa la relación con su agresor.

Ese mantenimiento de la relación le expone a ella, y en su caso a las personas de ella dependientes, a un riesgo físico, psicológico y social (aislamiento) que puede ser inminente o potencialmente capaz de producirse en algún momento.

8.3.1.3. Reflexiones y resolución práctica desde la ética de la intervención

Antes de entrar a plantear cuestiones concretas de la intervención ética ante las dos situaciones posibles planteadas, es conveniente hacer unas consideraciones generales sobre la intervención de las y los trabajadores sociales en materia de violencia de género:

- La denuncia no es lo más urgente ni el fin principal de la intervención. Lo que es urgente y un fin de la intervención es siempre la protección. La denuncia no es una finalidad en sí misma, es un medio para conseguir un fin: la protección por parte de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.
- Una denuncia de un/a profesional cuya única prueba sea el testimonio de la mujer en el marco de la intervención, no tendrá recorrido judicial si no es refrendada por la mujer y ésta después niega los hechos. Interponer una denuncia sin contar con el apoyo y la autorización de la mujer no solo no la protegerá, sino que, además, puede perder la confianza en la relación de ayuda con el/la profesional, dificultando o imposibilitando la intervención de cara a su toma de conciencia y su empoderamiento, de forma que se genere un incremento de su aislamiento y se rompa el que quizá sea el único hilo de apoyo que tenía.
- El hecho de no existir denuncia no debiera ser condicionante para recibir determinados apoyos que la mujer pudiera necesitar.

Una vez realizadas estas consideraciones, se ofrecen una serie de reflexiones sobre la ética de la intervención para la resolución de las situaciones planteadas en las distintas situaciones:

A) No desea denunciar, pero ha roto la relación

La mujer, tras un proceso de toma de conciencia, ha decidido poner fin a la relación e iniciar una nueva vida lejos de su agresor.

Cursos extremos

- Optar por priorizar la puesta en conocimiento de la perpetración de un delito de violencia de género facilitando que se dicte una orden de protección a favor de la mujer, obviando la autonomía y la autodeterminación de la misma.
- Optar por priorizar la autodeterminación de la mujer y no poner en conocimiento la comisión de un delito, imposibilitando que se valore una orden de protección.

Cursos óptimos y recomendaciones prácticas

- Informar sobre las consecuencias de interponer o no interponer denuncia, garantizando el asesoramiento jurídico para que pueda tomar una decisión conociendo las implicaciones de cada una de las opciones.

- Ofrecer información sobre los servicios y recursos a los que puede acceder independientemente de la existencia de denuncia u orden de protección.
- Ofrecer, en todo caso, servicio de apoyo social psicológico, para facilitarle la cobertura emocional en el paso dado.
- Informar a la mujer sobre medidas de autoprotección, en especial para el momento de la ruptura de la relación.
- Ofrecer a la mujer la presencia de terceras personas, incluidas de las Fuerzas y cuerpos de Seguridad, en el momento de la ruptura. Esto no implicaría la forzosa interposición de ningún tipo de denuncia, sino la mera información de que se va a producir una ruptura de pareja que podría ser conflictiva, reclamando, si la mujer lo desea, su presencia en el momento concreto de la ruptura.
- Una vez materializada la ruptura, informar sobre medidas de autoprotección adaptadas a la nueva situación de ruptura y no convivencia.
- Garantizar un acompañamiento y seguimiento en el proceso de la vida independiente de la mujer, diseñando un plan individualizado conjunto para cobertura de necesidades básicas y para fortalecimiento de su autonomía y empoderamiento. En dicho plan se incluirá la evaluación del cumplimiento y de la necesidad, en su caso, de readaptación de las medidas de autoprotección.
- *Fomentar la participación social de la mujer a través de las estructuras y/o grupos comunitarios con el fin de tejer redes sociales de apoyo.*
- En caso necesario, realizar acreditación administrativa a través de informes sociales de profesionales de Trabajo Social de la condición de víctima de violencia de género.

B) No quiere denunciar y continúa la relación, con o sin convivencia

Como ya se ha señalado, esta situación es cualitativamente diferente a la anterior. Se trata en este caso del mantenimiento de una relación que le expone a ella, y en su caso a menores u otras personas de ella dependientes, a un riesgo físico, psicológico y social que puede ser inminente o potencial.

Cursos extremos

- Optar por priorizar la puesta en conocimiento de la perpetración de un delito de violencia de género, obviando la autonomía y la autodeterminación de la mujer, con el fin de facilitar una intervención policial y judicial que pudiera derivar en una orden de protección.

- Optar por priorizar la autodeterminación de la mujer y no poner en conocimiento la comisión de un delito, lo cual impediría que se pudiera dictar una orden de protección.

Cursos óptimos y recomendaciones prácticas

- Dotar a la mujer y personas a su cargo, de estrategias de autoprotección para su seguridad. En caso de convivencia, establecer un plan de seguridad.
- Fortalecer la relación de ayuda profesional, evitando juzgar a la mujer por no romper la relación, sin culpabilizarla y asegurándole que siempre se estará junto a ella independientemente de las decisiones que tome.
- Garantizar el acompañamiento y seguimiento, así como una evaluación conjunta de la situación.
- Fortalecer la autonomía de la mujer, trabajando su empoderamiento y su toma de decisiones, haciéndola fuerte en su relación de pareja.
- Trabajar sobre los roles de género y la comprensión de los procesos sociales y estructurales que influyen en su situación, con el fin de evitar la autoinculpación.
- Ofrecer servicio de apoyo psicológico para que la mujer comprenda y asuma sus propios procesos psicológicos, así como para obtener estrategias de afrontamiento, etc.
- Orientar respecto a servicios y prestaciones a las que podría acceder de cara a fomentar su autonomía y a incrementar su calidad de vida.
- Facilitar la participación social de la mujer en las redes comunitarias de cara, por un lado, a reducir el riesgo de aislamiento e invisibilidad que conlleva la vivencia de una relación de violencia de género y, por otro lado, para poder ser destinataria de apoyos formales e informales desde el ámbito comunitario
- Trabajar la toma de conciencia del riesgo de mantener la relación, tanto para ella como para menores o personas dependientes a su cargo, haciéndole ver que estas personas también sufren la violencia de género y sus efectos.
- Informar a la mujer de nuestra obligación de secreto profesional y de los límites de éste (tal y como se recoge en el artículo 51 del Código Deontológico), así como sobre nuestro deber ético y legal de poner en conocimiento la situación en caso de observarse un riesgo grave e inminente para ella o para las personas a su cargo, sean menores o no, (artículo 54.d del Código Deontológico).
- Igualmente, informarle de que en caso de que la situación genere una desprotección en menores a cargo, se deberán tomar las medidas oportunas para garantizar su protección.

8.3.2. Postura ética de Buen trato y de respeto al duelo, en los recursos de alojamiento alternativo para mujeres con situaciones de violencia de género.

“No es mi casa, yo tenía un hogar y ahora me toca vivir en un sitio extraño, con gente extraña y haciendo tareas que me son ajenas”. “Soy yo la que tengo que irme de casa y la perjudicada. Es muy injusto y no tendría que estar aquí”. “Lo que más me incomoda y duele es la falta de intimidad, la sensación forzada de una convivencia vigilada donde se nos dice lo que se debe o no hacer”. “Las otras compañeras no tienen nada que ver conmigo y la convivencia es muy difícil” “Me siento como si no supiera llevar una casa ni mi vida diaria”. “No se dan cuenta y actúan como si esto fuera normal, pero ni vivo en condiciones normales ni sé dónde y cómo viviré después. Esa incertidumbre me lleva, a veces a pensar en volver a casa” “Yo de aquí de la Casa no me quiero ir. Tengo todo resuelto y me voy a intentar quedar lo más posible”

Los recursos de alojamiento alternativo (Centros de emergencia, Casas de Acogida u otros) son parte de los dispositivos principales utilizados por las mujeres en situación de violencia de género para garantizar su seguridad y transición a una vida más segura e independiente.

Y sin embargo esas frases de mujeres que los utilizan o han utilizado, muestran sentimientos controvertidos, a la vez que una vivencia de duelo y pérdida, que es preciso considerar, si el objetivo es mejorar el trato. Se abordan en este supuesto algunas pautas para intentar que en su paso por ellos se dé un proceso de apoyo hacia la vida autónoma, frente al espejismo de una falsa idealización o pensamientos distorsionados respecto del domicilio de riesgo que se dejó atrás.

Un primer elemento ético de buen trato consistiría en no ofrecer estos recursos, salvo a quien realmente lo necesite, porque lo contrario sería una práctica inadmisibles. Es importante en este sentido el aprendizaje ante situaciones de violencia de género y un buen diagnóstico porque, por una parte, el infra diagnóstico, es decir, no detectar el verdadero grado del problema o el sobre diagnóstico, elevando su gravedad, puede tener consecuencias importantes en el hecho de etiquetar situaciones de posibles ingresos en centros que no se necesitan o en sus correspondientes consecuencias, al no llevar a cabo aquellos que si se precisan.

En el momento de ingreso en un centro de emergencia o de acogida, aunque se garantiza la protección y la seguridad de las mujeres, hay que tener en cuenta el duelo por dejar su propio hogar, pese a ser un lugar inseguro y de riesgo, el síndrome de confusión inicial y determinados factores, tanto intrínsecos como extrínsecos. Es decir, la mujer va a llegar a un medio no conocido, con una estructura, funcionamiento y horarios, alejados de su rutina habitual, con

medidas que pueden tener consecuencias y situaciones de ansiedad, alterando la atención y otras funciones cognitivas o perceptivas.

Realizar una valoración del posible duelo que se vive por la mujer y de las necesidades de ayuda en este sentido, desde la atención centrada en la persona, supone también evaluar las relaciones con el entorno y la mejora de sus capacidades. Esto es importante para que se puedan recibir las intervenciones desde los principios éticos de personalización y dignidad.

Hay que resaltar que la casa donde vivimos es un espacio de intimidad, en el que cada persona tiene su individualidad, valores, referencias y hábitos y siempre que estos sean saludables, se tiene el deber de descubrirlos y respetarlos.

Cada mujer tiene una biografía, una historia que da sentido a su vida y que le va a influir en su forma de afrontar el día a día y de relacionarse. Prestar atención a las incidencias en la convivencia en los centros de acogida, desde un seguimiento individualizado o grupal, nos va a permitir favorecer actividades dirigidas a la prevención y medidas para evitar situaciones de fragilidad.

Actuar sobre estos aspectos puede ser un buen soporte para evitar futuras situaciones de aislamiento social o de baja autoestima. Habrá que potenciar, siempre que sea posible, las relaciones con el entorno propio y comunitario y tener en cuenta, tanto los factores de protección como los factores de riesgo, en cada caso.

No hay que olvidar, por otra parte, que el buen trato en las atenciones de alojamiento alternativo incluye el respeto y la atención centrada en la persona, actuando para reforzar al máximo su capacidad para elegir y decidir, teniendo siempre en cuenta sus opiniones, el respeto de su autodeterminación e intimidad. Pero también enfocando los diferentes tipos de mujeres y menores a su cargo que se encuentran en la convivencia forzosa con intereses distintos y con posibilidad de que puedan surgir conflictos en las relaciones necesariamente próximas y diarias.

No todos los centros dentro de una misma tipología son iguales pese a que tengan una misma finalidad, no todos tienen similares ubicaciones en el entorno, no prestan los mismos servicios, no siguen iguales procedimientos en la convivencia, ni los equipos técnicos tienen la misma forma de hacer las cosas. Estos aspectos pueden suponer una desigualdad de facto en los procesos de atención y recuperación, según el recurso en el que la mujer ha sido admitida. A continuación, se recogen algunas claves éticas sobre el buen hacer profesional ante situaciones de violencia de género en general y más específicamente para los que intervienen en centros de alojamiento alternativo para la *estancia temporal* de las mujeres que lo precisan:

- Trato digno con independencia de la situación de la persona, sus limitaciones, costumbres o forma de pensar. No se les puede tratar como seres sin capacidad de decidir y de hacer, ni con exceso de confianza sobre su voluntad y asuntos íntimos.
- Atención personalizada y búsqueda del bienestar. Se deben hacer intervenciones individualizadas en las que la mujer en situación de violencia de género tendrá mucho que decir en cuanto a cómo quieren ser atendidas y realizar las tareas de colaboración en el centro. Y siempre desde el respeto a su diversidad.
- Tener en cuenta las capacidades para el funcionamiento en la vida cotidiana. fijarnos de forma especial en sus puntos fuertes y capacidades gestionadas en la convivencia y actividades de la vida diaria.

Se trata de destacar aquellos aspectos que por poco que parezca le dan valor y esto no solamente en el trato sino también en los informes.

- Promover tareas con sentido subjetivo. Las/ los profesionales no pueden trabajar realizando actuaciones uniformes, pues cada persona da un sentido y tiene preferencias en determinadas actividades de la convivencia y vida diaria, en función de sus intereses.
- Se manejan situaciones en los centros de alojamiento que afectan a la privacidad, a la intimidad y por ello se deben abordar los asuntos personales con la discreción y prudencia necesarios para garantizar la confidencialidad, indicando siempre para qué se va a utilizar.
- Ha de cuidarse disponer de información mínima necesaria buscando siempre el máximo beneficio y el mínimo daño para la intimidad de la persona.
- Por todo ello, tienen que estar bien definidos en los recursos de alojamiento para víctimas de violencia de género, no sólo las condiciones y protocolos de seguridad sino también los círculos de confidencialidad, identificando la información a compartir en el equipo y cuidando filtrar informaciones de unas a otras personas.

Es importante ser conscientes de que, aparte de posibles sentimientos de fracaso personal, el duelo por haber tenido que dejar su vida habitual y su entorno de convivencia o por tener que convivir con quien no desean ni tienen afinidades, es un proceso de adaptación, y que cada mujer lo va a experimentar de forma única.

Los duelos a lo largo de una vida, pueden ser muy diversos. Pese a esa subjetividad, puede ser de ayuda tener en cuenta una serie de sugerencias a la hora de enfrentarnos profesionalmente al proceso de duelo y posibles conflictos de convivencia de las mujeres que dejan su domicilio para acceder a recursos de alojamiento alternativo temporal:

- Recordar que el duelo es un proceso de adaptación a la nueva situación, limitado por el tiempo y no un estado en el que se vaya a encontrar de forma permanente.
- Aceptar que pueden aparecer en la mujer emociones y reacciones diferentes de las que se había imaginado antes de tomar esa decisión, incluso nunca antes experimentadas.
- Ayudar a aceptar las emociones que puedan aparecer y expresarlas.
- No comparar ninguna experiencia con las de otras personas al afrontar ese momento.
- El dolor que se puede experimentar es la consecuencia de aprender a vivir desde otras referencias (desde el buen trato con una misma y con el entorno), lo cual necesita su tiempo y su trabajo personal.
- Es positivo acompañar a la mujer en seguir una rutina, y ayudarla a cuidarse pues este tipo de cambios puede afectar al aseo personal, a no alimentarse correctamente, no desear salir o realizar ejercicio, dejar de descansar lo necesario, o intensificar malos hábitos (fumar, consumo alcohol).
- Proporcionar ciertos momentos de soledad y ventilación emocional si la mujer los necesitara.
- En los casos que la mujer ha cumplido el plazo y objetivos de estancia en el recurso, pero no quiere dejar la casa de alojamiento alternativo que le da asistencia, se deberá actuar con delicadeza, pero a la vez en clave de no prolongar la estancia, más allá de lo preciso, evitando la dependencia y el acomodamiento a una situación que no tiene carácter permanente, ni conviene ese enfoque.

Algunas Sugerencias para establecer buen clima de confianza en la acogida y estancia:

- Saludo afectuoso y contacto visual directo en cada encuentro.
- Levantarse siempre para recibir a la persona, cuidando la comunicación verbal y la no verbal.
- Verbalizar los mensajes en primera persona y desde el refuerzo
- Contacto ocular directo, pero no constante para no intimidar.
- Es fundamental que la persona sienta que se le garantiza la discreción y confidencialidad.
- Aclaración de dudas, con sinceridad y sin dar contestaciones largas.
- Las conversaciones se finalizarán siempre en un tono positivo.
- Dar esperanza y evitar la profecía auto cumplida.

Seguramente después de que hayan vivido ese proceso de alojamiento en un centro de ayuda, cada mujer pueda sentir que de alguna forma no es la misma persona que cuando llegó. Es importante tener en cuenta esta situación y mostrar, desde el acompañamiento, que es una oportunidad poder disfrutar de los momentos que proporciona la vida, y que eso no significa olvidar cierto dolor que seguramente recuerde el resto de su vida.

Pero en este proceso de adaptación y empoderamiento real que el centro puede proporcionar, desde unas buenas prácticas profesionales, podrá ayudar a la mujer a sentirse más competente por haber sido capaz de superar momentos extremadamente complicados y seguir viviendo, desde una nueva perspectiva.

8.3.3. La mujer ha vuelto con el maltatador, las personas no son posesiones: Consideración de los problemas de cronicidad, indefensión aprendida y autoprotección

*“Es que yo le sigo queriendo”. “Ha cambiado”. “Me ha prometido que va a cambiar”.
“Ya sabe y le he dicho que no me vuelva a tocar, porque me voy”.*

Estas son solo algunas de las expresiones con las que las mujeres que han sufrido o sufren violencia de género utilizan para comunicar a terceros su decisión de retomar la relación con su agresor. Esta situación, en los casos de mujeres que han tenido una intervención social previa en materia de violencia de género, tiende a ser vivida por ambas partes de la relación de ayuda (mujer y trabajador/a social) como un momento relevante, casi de inflexión, el cual suele provocar diversos sentimientos:

- En la mujer: sentimientos de vergüenza, de decepcionar al profesional, de culpabilidad.
- A nivel profesional: sensación de fracaso y de que *“todo el trabajo previo no ha servido para nada y se vuelve al punto de inicio”*. Esto si no se tiene formación y experiencia en la materia, puede llevar, por un lado, a la frustración profesional y, por otro, a responsabilizar y culpabilizar a la mujer, tanto por lo sucedido como por lo que le pueda suceder.

Además de las implicaciones éticas y legales, en cuanto a tener conocimiento de una situación de violencia de género (más aún si se retoma la relación mientras existe una orden de protección), dado que estas cuestiones se han planteado en anteriores supuestos prácticos (7.3.1.) y su resolución va a ser similar, lo que se va a considerar ahora son cuestiones específicas relacionadas con otros aspectos de la intervención. En concreto, sobre cómo abordar desde la intervención el mantenimiento de la relación de ayuda tras el regreso con el agresor, enfocando la cronicidad, la indefensión aprendida y la autoprotección de la mujer.

8.3.3.1. Mantenimiento de la relación de ayuda tras el regreso con el agresor

Como se ha apuntado anteriormente, el regreso de la mujer con el agresor en los casos en que ha habido una intervención social previa por la situación de maltrato en la convivencia, suele provocar sentimientos de vergüenza, culpabilidad y/o de haber decepcionado a la o al profesional. También en lo profesional, puede generar sentimientos de fracaso y tender a culpabilizarla por no haberse mantenido firme en su decisión de ruptura.

Esto pone en peligro la relación de ayuda, lo cual, entre otras implicaciones, podría suponer que, si ésta se rompe, la mujer quede en peligro y sin un acompañamiento profesional, el cual es, en muchas ocasiones, su único apoyo. Para evitarlo, las y los profesionales del Trabajo Social han de formarse y conocer los mecanismos que operan en las relaciones de violencia de género (dependencia emocional, habituación, indefensión aprendida, el propio ciclo de la violencia, etc.). De esta forma se podrá comprender las motivaciones y los procesos de la mujer para retomar una relación de maltrato, siendo conscientes de que la mujer no hace lo que quiere sino lo que puede en cada momento.

Además, entender la propia naturaleza de la relación de violencia permitirá, en fases de ruptura anticipar a la mujer que el regreso con su agresor puede producirse, y que no debe verse como un fracaso ni un motivo de vergüenza o culpabilidad, sino como una fase más del propio ciclo de la violencia. Esto facilitará el mantenimiento de la relación de ayuda, liberará a la mujer sentimientos de culpabilidad, vergüenza o de “decepcionar” al profesional, el cual, a su vez, deberá reformular la intervención de forma consensuada con la mujer y adaptada a la nueva situación.

En ocasiones es el propio sistema de protección el que puede “culpabilizar” a la mujer que regresa con su agresor, a través de la pérdida de prestaciones condicionadas al mantenimiento de su vida independiente, generando una nueva dependencia económica del agresor y, por tanto, dificultando la autonomía de la mujer de cara a futuros intentos de ruptura de la relación. A continuación, se recogen algunos de los mecanismos que operan en la configuración de las relaciones de violencia de género y que favorecen el mantenimiento y, en su caso, el regreso de la mujer con el agresor.

8.3.3.2. La cronicidad en las relaciones de violencia de género

La violencia de género es un proceso con diferentes etapas, tipos, intensidades y manifestaciones cuya expresión más atroz es el asesinato. Por ello, es importante que la mujer identifique la violencia de género en sus estadios iniciales ya que, en caso contrario, si normaliza determinadas actitudes o formas de relacionarse en pareja, puede verse envuelta en

una telaraña emocional y psicológica que le impida tener conciencia de vivir una relación de maltrato.

El propio proceso de la violencia de género, a través de la habituación, genera que la situación pueda ser crónica, de forma que se irá minando la capacidad de la mujer para tomar decisiones, favoreciendo la impotencia para generar cambios, reduciendo su red de apoyo hasta el aislamiento. Asimismo, facilitando la repetición del ciclo de la violencia descrito por Leonore Walker (1979), cada vez más frecuentemente, con reducción (o incluso eliminación) de la fase de “luna de miel”. De esta manera, la cronicidad de la exposición a la violencia de género supone un incremento en la severidad e intensidad de las agresiones de todo tipo (psicológicas, físicas, sociales, sexuales, etc.) aumentando el riesgo para la mujer y personas a su cargo, si las hubiera.

Para comprender este proceso hasta la cronicidad es necesario, como se ha visto, entender cómo funciona el mecanismo de la habituación. La habituación es un proceso por el cual se inicia de forma gradual la relación de violencia a través de actuaciones sutiles, casi imperceptibles para la mujer, que van incrementándose paulatinamente, de forma que la mujer va normalizando la violencia, cuyo origen está en el proceso de socialización dentro de una sociedad patriarcal. Esa exposición continuada a ciertos niveles de violencia se va normalizando poco a poco, sin ser consciente de que cada vez va yendo, a más. A medida que la intensidad de la violencia aumenta (desde las formas iniciales más sutiles de control y sumisión que establece el patriarcado que derivan en formas más explícitas de violencia física, social, psicológica, etc.), se va normalizando la presencia de la misma, de forma que resulta muy difícil identificar la escalada de la violencia cuando ya se está dentro de ella.

En muchas ocasiones, cuando la mujer llega a tomar conciencia de estar viviendo una relación de maltrato, ya se encuentra totalmente desarmada anímicamente (ha minado su autoestima), económicamente (se ha generado dependencia económica del agresor), socialmente (ha sido aislada de sus redes de apoyo) y ha generado una fuerte dependencia emocional con el agresor y viceversa. Todo ello dificulta la ruptura de la relación y favorece la cronicidad de la misma, incrementando el riesgo y generando secuelas físicas y psicológicas de difícil reparación. Para evitar esa cronicidad es importante la detección precoz, de forma que tanto a nivel profesional desde los diferentes ámbitos (sociales, sanitarios, etc.), como las mujeres y la sociedad en su conjunto, sean capaces de identificar desde un principio los indicadores que nos pueden alertar del posible inicio de una relación de violencia de género. Y sobre todo tener una actitud proactiva para la prevención y la detección precoz de casos, que permita abordar estas situaciones en sus primeros estadios, favoreciendo la prevención y la reducción de daños.

8.3.3.3. La indefensión aprendida en mujeres que sufren maltrato

Normalmente la respuesta de las personas ante una agresión física suele ser de enfrentamiento o de huida, sin embargo, distintos estudios muestran evidencias de que la exposición continuada a la violencia provoca una modificación en dichas respuestas. Es el caso en el que la mujer ya no pretende evitar la violencia, sólo trata de disminuir la intensidad de la misma, a través de estrategias como las de no encararse ni tratar de huir.

Se interioriza la impotencia. Sabe que haga lo que haga la agresión tendrá lugar, solo le queda tratar de mitigar su intensidad. Este proceso, denominado “indefensión aprendida”, es de aplicación a las relaciones de violencia de género que se prolongan en el tiempo. La mujer, tras haber intentado diversas alternativas para evitar la violencia continuada (insultos, descalificaciones, silencios, reproches...), observa que la violencia se mantiene y que incluso se incrementa cuando ella muestra su oposición. Ante esta situación, la mujer, más que elegir de manera voluntaria si desea permanecer con el agresor o no, se mantiene inmóvil dentro de la relación, sin la esperanza de que la violencia acabe, y sin ver otras alternativas a las que pueda acceder. Sabe que la agresión llegará y sólo intentará reducir daños.

La mujer aprenderá a desarrollar conductas que generen un comportamiento predecible (asumir la violencia y no evitarla) en lugar de realizar comportamientos que generen situaciones menos predecibles, como responder a la agresión o intentar huir y romper la relación. El regreso de la mujer con su agresor tras haber roto la relación puede entenderse como parte de este proceso de indefensión aprendida. Tras haber intentado una escapatoria, si la mujer no cuenta con apoyo suficiente y su decisión le supone graves problemáticas (económicas, emocionales, sociales, etc.) vivirá este intento de romper su relación como un fracaso, como una frustración. En definitiva, como una nueva agresión que mina su autoestima y refuerza el rol del agresor como proveedor de estabilidad (aunque sea violenta) frente a la temida inestabilidad de la vida autónoma.

Para “desaprender” la indefensión aprendida se requiere de apoyo y terapia psicológica. Este proceso se caracteriza por la necesidad de empoderamiento para que la mujer comprenda el ciclo de la violencia y pueda romper con él. Es de vital importancia dotarle de herramientas de prevención de las escaladas de tensión (necesidad de la identificación de las diferentes fases del ciclo de la violencia) y del entrenamiento en la puesta en práctica de estas habilidades.

Asimismo, es necesario que perciba que la fase de arrepentimiento y de “luna de miel” es una estrategia del agresor para cerrar el círculo y reforzar su dominación. Finalmente, será preciso que, cuando una mujer que está sufriendo una situación de maltrato decida romper la relación, cuente con todo el apoyo posible, tanto de su entorno familiar y social, como, en su caso, del apoyo profesional necesario a través de un acompañamiento social y un itinerario

que garantice la cobertura de sus necesidades básicas, sean materiales, relacionales, sociales o emocionales.

8.3.3.4. Necesidad de Autoprotección

Como ya se apuntó anteriormente, los dos objetivos principales en la intervención con mujeres que sufren o han sufrido violencia de género son la protección y la autonomía. La protección debe entenderse como la capacidad para prevenir daños y, en caso de darse, minimizar los efectos de los mismos.

En una relación de violencia de género, la exposición a riesgos siempre va a estar presente, de forma que es necesario que, se cuente o no con una orden de protección en vigor y la consecuente protección policial, la mujer aprenda estrategias de autoprotección y se entrene en ella. Esta necesidad de autoprotección existe en todos los momentos de la relación de violencia (exista o no exista conciencia de la mujer de estar sufriendo maltrato, haya o no convivencia e independientemente de que se mantenga o se haya roto la relación) sin embargo son de extrema necesidad en los casos en que existe convivencia, ya sea porque ésta nunca se ha roto o porque, tras el intento de ruptura de la mujer, ésta regresa junto al agresor.

En función de la situación de la mujer se organizarán las medidas de autoprotección en tres grandes situaciones diferenciadas:

A) Existe convivencia:

Objetivos:

Prevenir la agresión: entrenamiento en manejo de situaciones, detección de los cambios de ciclo, control de la escalada de tensión, información previa al entorno (vecinos, etc.)

- Reaccionar ante la agresión: disponer de una habitación de seguridad (con cerrojo) en la que haya un teléfono, tener el número de emergencias disponible en la marcación rápida, abrir ventanas y pedir ayuda, evitar la presencia de objetos peligrosos que puedan ser potenciales armas. En su caso, adiestrar a los niños y las niñas en cómo actuar en caso de agresión. Si no se puede evitar la agresión, protección de las partes más vulnerables y vitales del cuerpo.

B) Existe convivencia, pero se ha decidido romper la relación:

Objetivos:

- Preparación previa: No dar pistas ni avisar sobre las intenciones, preparar documentación relevante y enseres básicos (ropa, medicación, etc.) dejándola, a ser posible, en casa de

una persona de confianza por si se debe abandonar el domicilio de forma urgente, guardar copia de llaves del coche y del domicilio, etc.

- Elección del momento de la salida: Lo ideal es realizar la salida del domicilio cuando no se encuentre el agresor.

En caso de no ser esto posible, es importante recordar que se puede pedir la presencia de terceras personas, incluso de las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado. Asimismo, se le recordará que no existe el delito de abandono del hogar, ya que éste es un temor habitual de las mujeres que sufren violencia de género y que los agresores suelen utilizar como amenaza.

En caso de existir menores, y mientras no haya medidas judiciales, es deseable, que éstos/as no queden a cargo del agresor, dado que estarían quedarían expuestos a la violencia. Se recomienda abandonar el domicilio con los/las menores, comunicarlo a las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado, señalando la nueva localización de los/as menores e informando sobre su predisposición que el progenitor pueda tener, en su caso, los derechos que le asisten como tal, pero siempre desde un entorno seguro que evite el posible ejercicio de la violencia vicaria.

C) Ya se ha roto la relación y se ha iniciado una vida autónoma

En este apartado se hace referencia a las “Medidas de autoprotección “de la Delegación del Gobierno Contra la Violencia de Género, Ministerio de Igualdad. Gobierno de España <https://violenciagenero.igualdad.gob.es/informacion-3/autoproteccion/>)

Objetivos:

- Evitar localización: No informar al agresor de la nueva dirección, informar a amistades comunes que no revelen el paradero y no dar información sobre el mismo en redes sociales. Controlar el geo-localizador de las aplicaciones móviles. En su caso, pedir a las niñas y a los niños que no revelen el domicilio.
- Evitar agresión: No aceptar quedarse a solas con él y si se puede prever que se puede dar un encuentro, intentar que sea en espacios públicos y con presencia de terceras personas.
- Tener el móvil siempre a mano, con emergencias en marcación rápida y con batería. Llevar las llaves del coche o de la casa preparadas si se advierte peligro. Posibilidad de explicar la situación en el centro de trabajo, para prevenir el acceso del agresor, etc.
- Reaccionar ante la agresión: pedir auxilio, llamar a emergencias, proteger las partes más vulnerables y vitales del cuerpo. Tras la agresión, acudir a centro de salud.

Es una buena práctica profesional informar a la mujer de todas estas estrategias de auto-protección, siempre adaptándolas a su situación personal e individualizándola, en función de su proyecto vital. Asimismo, periódicamente y durante nuestras diversas intervenciones en el marco del acompañamiento, se evaluará la puesta en marcha de las mismas, su eficacia en caso de haber sido necesario ponerlas en práctica y su revisión por si procediera readaptarlas. La seguridad física toma especial relevancia en los casos de convivencia ya que el domicilio es un entorno cerrado que limita el acceso inmediato de posible ayuda y dificulta la escapatoria de la mujer

8.3.4. Problemas éticos en el área de la confidencialidad

“Estoy harta de tener que contar lo mismo a distintos profesionales”. “Creía que estaba protegida del secreto profesional, pero me parece que hablan de mí y se dan información a mis espaldas”. “No sé por qué me hacen preguntas que creo no vienen a cuento y lo paso fatal”. “Cada vez que cuento la historia y los hechos es como si estuviera reviviendo todo”. “Si no quiero hablar de algo, es como si me sintiera obligada ante tanta insistencia”.

8.3.4.1. Abordando la confidencialidad en el trabajo entre profesionales

Partiendo de la ética profesional es necesario establecer, especialmente en las situaciones de violencia de género un modelo de intervención y de relación basado en la confidencialidad y en un clima de confianza. Estos dos elementos son especialmente facilitadores de la relación de ayuda.

Desde la óptica del acompañamiento, la protección y garantizar la seguridad de la mujer y sus hijas/os, a veces se hace necesario el trabajo entre varias profesionales y esto puede ser positivo, siempre que se haga desde una perspectiva de cooperación, si bien se tendrán que establecer protocolos útiles de coordinación y trabajo en red, ya se trate de profesionales del ámbito público o del sector privado, que a menudo trabajan conjuntamente, de forma estable y sistematizada en situaciones de violencia de género.

El proceso de apoyo social no es lineal, sino que a veces se corresponde más con la imagen de una espiral y esta perspectiva debe ser considerada desde una concepción dinámica de la intervención y de los servicios, pero sin descuidar el derecho a la confidencialidad y el deber profesional de garantizarlo. Hay que diferenciar los datos importantes que se precisan de los que no lo son para el diagnóstico social. A veces ocurre que se destaca lo anecdótico frente a lo importante y se realizan deducciones técnicas a partir de lo narrado superficialmente por la

persona, interrelacionando lo que es más estable y sólido en su trayectoria con lo meramente circunstancial. Por ello, será una buena práctica considerar la importancia significativa de cada dato dentro de cada situación.

Se precisa tener en cuenta, asimismo, el valor subjetivo que la persona da a una cierta información, que nos llevará a la percepción desde su propia situación. Esto es porque determinados factores aparentemente no significativos, desde la interpretación profesional, pueden suponer una dificultad o un problema para la mujer que sufre violencia de género o viceversa, pudiendo esta divergencia condicionar el diagnóstico compartido y la posterior intervención. Al tema de la confidencialidad y el secreto profesional el Código Deontológico del Trabajo Social vigente le dedica un capítulo completo, con una extensión proporcional muy significativa, que será preciso tener como referencia para la buena praxis.

Trabajar desde la colaboración interprofesional o en equipo puede conllevar riesgos para la protección de la confidencialidad sobre la información de las personas y la obligación de cumplir nuestro deber ético de secreto profesional. Se ha de evitar revelar información personal conocida dentro de nuestro quehacer, sin consentimiento de la propia persona. Se consideran varias situaciones:

- **El secreto compartido.** Si bien suele haber una persona coordinadora de caso, otros profesionales que intervienen y los integrantes del equipo de trabajo que participan en el proceso de intervención social, están igualmente sometidos al deber de secreto. Y no se vulnera el principio de confidencialidad. Por ello, se denomina secreto compartido.
- **El secreto derivado.** Se relaciona con el personal que de alguna manera conoce la información confidencial por realizar determinadas tareas y, a su vez, también se ve afectado por la obligación de secreto respecto de la totalidad de los datos a los que pueda acceder dentro de su función de soporte (personal administrativo, reprografía, etc.).
- **El círculo de confidencialidad.** En este círculo, además de la persona y su profesional de referencia, se incluyen todo el resto de profesionales o de técnicos que dan forma a la actividad de relación de ayuda.

Hay que tener en cuenta que en ese círculo de confidencialidad puede quedar fuera la familia de la mujer víctima de violencia, los juristas externos y profesionales de otros ámbitos, como pueden ser los del sector educativo, laboral u otros que no tienen por qué acceder a información confidencial sensible. De hecho, lo correcto éticamente sería que el paso de cualquier información fuera del círculo de confidencialidad pasara por el consentimiento previo de la mujer.

Desde esa perspectiva planteada anteriormente es necesario identificar el grupo profesional sujeto al secreto derivado, al secreto compartido o pertenecientes al círculo de confidenciali-

dad, con relación a cada proceso de intervención social con víctimas de violencia de género. Se debería informar a la mujer sobre qué datos de su situación se van a compartir, así como sobre la información que se recabará de otras instituciones.

Sería deseable establecer canales de comunicación eficaz para que la mujer no tenga que repetir o reproducir con cada profesional los detalles de su historia de violencia de género. Toda la información que se recoja y se comparta debe ser pertinente y proporcional para el fin conseguido, porque se ha de tener presente que cuanto más se divulgue la información y más personas lleguen a conocerla, más posibilidades habrá de vulnerar la confidencialidad. La ruptura del principio de confidencialidad se produce siempre que se transmitan informaciones personales fuera del ámbito profesional directamente implicado en la atención y con tareas directamente relacionadas con algún aspecto de la misma.

8.3.4.2. ¿Qué expectativas pueden tener las mujeres en situación de violencia de género respecto de la confidencialidad?

- Ser atendidas con amabilidad y cortesía y manteniendo el secreto profesional sobre los datos que en el proceso sean recabados.
- No ser objeto de interrogatorios innecesarios.
- Que sean las imprescindibles las personas que tienen que saber y conocer de la situación.
- Que se guarde la debida discreción y confidencialidad.
- Que se le expliquen los pasos y procesos, con tiempo suficiente y de forma clara y comprensible.
- Que todas las y los profesionales que intervienen estén preparados y formados y con una unidad de criterio. No pedir datos a la mujer que ya haya facilitado.
- Que exista flexibilidad ante las situaciones planteadas y garantías de la capacidad de adaptación a nivel profesional a la situación, y, que se informe a la mujer sobre la evolución de posibles avances y/o retrocesos.
- Que las y los profesionales ofrezcan ánimo, consuelo y apoyo emocional y soliciten, si es preciso, el consentimiento informado.
- Que los documentos, los informes y todas las fichas que se relacionen con un caso y que la mujer deba conocer o cumplimentar sean sencillos y comprensibles.
- Que se le aclaren dudas, con sinceridad y sin que luego sean comentadas.

- Que pueda disponer de canales de sugerencias y quejas donde se garantice su confidencialidad.

8.3.4.3. Problemáticas de confidencialidad y actuación donde haya menores

Las problemáticas relativas a si se debe o no salvaguardar la confidencialidad cuando en la situación de violencia de género haya menores son ética y legalmente muy importantes, dado la obligación legal de llevar a cabo, por parte de profesionales de Trabajo Social y de otras disciplinas, las actuaciones necesarias para garantizar la protección de menores ante posibles indicadores de riesgo. Con relación a la información, en general siempre habrá que preguntarse, ¿cuál es la mejor intervención posible para proteger a los menores sin vulnerar derechos de terceras personas?

Aunque habrá que valorar cada caso, posibles aspectos en conflicto podrían ser, por un lado el deber de proteger los derechos de toda persona en cualquier edad, como son: la dignidad el libre desarrollo de la personalidad, la integridad física, psicológica y moral (contemplados en el art. 10 y 15 de la Constitución Española), su seguridad (art. 17) y el interés superior del niño y de la niña y, por el otro la intimidad, confidencialidad y el honor de las personas adultos que les rodean, incluyendo al agresor implicado en violencia de género.

El artículo 54d del Código Deontológico de Trabajo Social recoge como excepción a la obligación de secreto profesional “Cuando la persona usuaria o terceras personas puedan resultar afectadas de una forma injusta y grave”. Hemos de tener en cuenta que los menores expuestos a violencia de género sufren las consecuencias de ésta aunque no se dirija directamente hacia ellos, como sí ocurre en la violencia vicaria, en la cual los menores son instrumentalizados y victimizados directamente con el fin de causar un mal mayor a su madre.

Si se considera necesaria una intervención, porque la profesional dispone de una información, que puede poner en riesgo a menores, existe una obligación legal de hacerlo. Y eso incluye, aún con más contundencia, en función de las situaciones, los casos de violencia de género. El curso de acción podría contemplarse del siguiente modo:

- Velar siempre por la protección de la prole e implicar a la madre
- Realizar un atento seguimiento individualizado con los recursos educativos, sociales y sanitarios de que se disponga, aportando a las profesionales la información justa, es decir, la información mínima e imprescindible de cara a que su actuación no vulnere derechos relativos a la confidencialidad, pero permita la realización del seguimiento para la protección de las niñas y niños, los cuales son víctimas directas de la violencia de género ejercida.

- No obstante, si a lo largo de la intervención se constatan datos objetivos de riesgo, apoyándose en los instrumentos técnicos de los que se dispone, debería romperse el secreto profesional, amparándose tanto en el Código Deontológico de Trabajo Social como en las leyes antes descritas, que proclaman los derechos de la infancia y la forma de protegerlos.

8.3.5. La victimización secundaria: otra forma de hacer daño, frente a un enfoque centrado en fortalezas y capacidades

“No estoy segura de haber hecho bien, digan lo que digan me siento muy culpable”. “Creo que en realidad el fallo también era mío”. “Me siento muy rara, siento que he fracasado y que he defraudado a todos y a mí misma”. “En esta nueva situación me siento vacía, extraña, como si no soy yo y no sé si me entienden”. “No sé si voy a poder estar a la altura para que todo se solucione”. “Si fallo puede que dejen de creer en mí. Todo esto me produce gran zozobra”. “Al final para los técnicos, creo que sólo soy una más, tanto trámite y tanto consejo y seguimiento me está estresando un poco”.

8.3.5.1. Proceso respecto del sentimiento de culpa

El sentimiento de culpa es muy habitual por parte de las víctimas de violencia de género. Hay que tener en cuenta que su relación de violencia suele nacer tratando de minar su autoestima, ensalzando defectos, negando virtudes y culpándola de que la relación no funciona por su culpa (porque “no le entiende”, porque pasa “mucho tiempo con sus amigas”, porque “no es una buena madre, etc.). Este proceso va haciendo mella, llegando la mujer a asumir que, efectivamente la culpa es suya, incluso de las agresiones sufridas (“si no le contestara, no me pegaría”, “si no hubiera quedado con mi amiga, él no se hubiera enfadado”, “me pegó porque llegó a casa y no tenía preparada la comida”, etc.).

En ocasiones, esa autopercepción de la mujer como “culpable” del maltrato se ve reforzada (normalmente sin mala intención) por sus círculos familiares y, en general, por su red de apoyo informal (amistades, vecindad, etc.) con expresiones como “ya te avisamos”, “la culpa es tuya por no haberle dejado antes” o, en el caso de existir hijos/as en la pareja, culpando a la mujer de la posible ruptura de la unidad familiar e incluso de las secuelas en su descendencia.

Es importante, tanto que la sociedad esté concienciada sobre la problemática de la violencia de género y sus consecuencias sociales, psicológicas y físicas sobre la mujer, pero también es importante que las y los profesionales que atienden a las víctimas de violencia de género desde cualquier ámbito (policial, social, psicológico, etc.) tengan formación, no sólo para evi-

tar causar sentimientos de culpabilidad en la mujer, sino también para revertirlos a través de la intervención, ayudando a explicar las causas profundas y procesos que generan, no solo la violencia, sino la culpabilización de la mujer que la sufre.

8.3.5.2. Consideraciones y buenas prácticas para evitar la auto-culpabilidad de la mujer

El sentimiento de culpa suele requerir de una intervención específica por parte de profesionales especializados en materia de violencia de género. Sin embargo, dado que lo que nos ocupa es lo que se puede hacer, desde una perspectiva ética, humanista y social, por las y los trabajadores sociales en sus intervenciones, para evitar ser vehículo de posible culpabilidad en las mujeres víctimas de violencia de género y favorecer la no auto-culpabilidad se exponen a continuación una serie de buenas prácticas que se orientan a esta finalidad, como son:

- Explicar a la mujer cómo funcionan los mecanismos de la violencia de género, sus fases, las estrategias del agresor, así como el ciclo de la violencia de género, de forma que ella comprenda mejor y tome conciencia de la situación, pero tomando conciencia de que ella no es culpable sino víctima de este proceso que es la violencia de género.
- Evitar en la relación profesional emplear determinadas expresiones cuyo contenido pueda culpabilizar como a modo de ejemplo:
 - Expresiones que puedan dar a entender que hay algo que hizo la mujer que provocó la agresión. Ejemplos: “¿por qué te pegó?”, “¿qué habías hecho para que se enfadara?”.
 - Expresiones que supongan un reproche a la mujer y que impliquen que lo ocurrido se podría haber evitado si ella hubiera actuado de otra forma. Ejemplos: “Si le hubieras dejado antes”. “Si le hubieras denunciado...”, “Si no hubieras regresado con él.”. “Si no le contestaras cuando te grita...”, etc.
 - Expresiones que puedan generar falsas expectativas sobre que el camino hacia su plena autonomía va a ser fácil como “todo va a salir bien”. La frustración generaría que la mujer se llegue a auto culpar por no ser capaz de conseguir sus objetivos con facilidad.
- Dejar claro que ante una agresión de cualquier tipo o conjunto de ellas (física, psicológica, económica, sexual, etc.), la culpa y responsabilidad es siempre del agresor, ya que nada justifica el uso de la violencia de género en sus diferentes manifestaciones.
- Facilitar que la mujer sea consciente de que la ruptura de la unidad familiar no es una problemática o un castigo para los hijos/as, sino una liberación ante la exposición a una

situación de violencia en la que ellos/as también son víctimas y que pueden arrastrar secuelas incluso reproduciendo roles de agresor o de víctima.

- Respetar la ambivalencia de la mujer respecto al agresor, haciéndola ver que es un sentimiento habitual dentro del marco de la violencia de género, evitando que se sienta culpable por sus propias emociones y vivencias.
- En caso de recaída, hacerle ver que se comprende, que es algo habitual también en otros casos y que se estará a su lado para seguir ayudándola en la toma de decisiones.
- En ningún caso se trasladará en las recaídas y reanudación de relación con el agresor la idea de fracaso o decepción. Es una fase más en el proceso de salida de la violencia de género.

8.3.6. Profesionales de otros ámbitos de trabajo que ven en sus intervenciones indicios o situaciones de violencia de género y tienen dudas sobre cómo actuar e implicarse

¿Por qué me pregunta eso?”. “¿Qué ha estado investigando sobre mí?”. “¿Qué sabe de mi pareja?”. “No sé por qué ni con qué derecho me está planteando ese asunto”. “Mi vida va bien”. “No he venido a nada relacionado con ese tema “

Este supuesto guarda relación con las oportunidades que le pueden surgir a cualquier profesional del Trabajo Social para realizar detección de posibles situaciones de violencia de género. Y ante toda supuesta sospecha, es importante indagar e intervenir, aunque este problema no guarde ninguna relación con el motivo por el que ha surgido la intervención social que se desarrolle con esa mujer. Este enfoque puede provocar inseguridad y problemas éticos, aparte de múltiples dudas, sobre cómo abordar la situación e incluso sobre la conveniencia de no hacer nada. Se puede decidir no intervenir por miedos o falta de conocimientos sobre indicadores contrastados de detección de riesgo o por temor de incomodar o hacer sufrir a la mujer, o de enfadarla y perderla en el vínculo profesional previo surgido para otro tema, si se hace visible la sospecha.

8.3.6.1. Prestar atención a las oportunidades de detección

En la mayor parte de los servicios y programas sociales o socio-sanitarios, de integración laboral, etc., que no son los específicamente relacionados con la atención a mujeres en situación de violencia de género, se puede llegar a tener sospechas, más o menos objetivadas en algunos casos, sobre que pueda existir esa problemática y no saber qué hacer ni lo que sería más correcto.

Por ello, desde la referencia de algunos aspectos sugeridos en el “Protocolo común para la atención sanitaria contra la violencia de género”, aprobado en 2006 por la Comisión contra la Violencia de Género del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud, se considera que, asimismo en el ámbito social, será importante tener presente que el no hacer nada en estos casos puede suponer permitir que la violencia continúe y que la situación de las mujeres empeore o tenga un fatal desenlace. De ahí, la razón de profundizar y dar algunas referencias sobre buenas prácticas éticas para enfrentar las acciones de detección. Lo importante: implicarse en la detección de forma activa.

8.3.6.2. Aspectos e indicadores a tener en cuenta en la detección proactiva

En primer lugar, hay que tener siempre presente que la detección supone, por parte del profesional de Trabajo Social, que en la actuación llevada a cabo con las usuarias y/o sus unidades familiares, para fines muy variados, ya sea desde el sistema de Servicios Sociales o de otros ámbitos de acción, tenga el conocimiento o indicadores que señalan que se encuentra ante una mujer en situación de violencia de género.

Pero esa detección también debe integrar su registro y su canalización hacia los servicios de atención competentes a través de las actuaciones que sean necesarias.

Poder detectar signos o síntomas asociados al maltrato y a las relaciones de desigualdad, en la conversación surgida para otro tipo de trámite o consulta, en relación con otras intervenciones de carácter social, puede constituir el único espacio que la mujer tenga para poder hablar de lo que le pasa. Al escucharla, si es que se decide a hablar, se puede ir descubriendo la situación en que se encuentra y si se la puede ayudar y cómo. De hecho, la propia escucha y el darle valor a su palabra, ya es una ayuda en sí misma. Actuar tomando la posición y decisión de indagar contribuirá a poder iniciar una intervención.

Es para todo ello necesario que, en el contexto de las intervenciones haya suficiente privacidad, que se intente evitar la sobrecarga y el estar inmersos en procesos, sobre todo, relacionados con la gestión o trámites, que impidan poder detectar, entre otras problemáticas latentes graves las correspondientes a la situación de violencia de género. En condiciones adecuadas, como señala la Organización Mundial de Salud, en su informe “Violencia contra las Mujeres”: la mayoría de las mujeres están dispuestas a revelar su maltrato cuando se les pregunta de forma directa, correcta y no valorativa. En realidad, muchas están esperando silenciosamente que alguien haga visible su situación. De ahí la importancia de una actitud proactiva de alerta profesional respecto de los indicadores de situaciones de violencia: promover la ruptura del silencio.

Se ha señalado en capítulos anteriores que muchas mujeres no son conscientes de que viven una relación de violencia de género o, siendo conscientes de ello, tratan de ocultarlo. Esto obliga a nivel profesional desde una perspectiva ética, a tener una actitud proactiva, a estar alerta y a manejar una serie de indicadores que faciliten la detección de estos casos.

Los indicadores, como ya se han detallado en páginas anteriores suponen signos o señales que pueden alertarnos de que se está ante una posible situación de violencia de género. La presentación de un solo indicador no prueba la existencia de maltrato, pero la presencia reiterada de alguno de ellos o la combinación de varios, deben poner al profesional en la sospecha de encontrarse ante una situación de violencia de género. Sin entrar en volver a abordar el tema de los indicadores, si es relevante destacar que pueden agruparse en tres categorías que siempre habrá que estar alerta para poder identificar:

- Sociales: aquellos que tienen que ver con la participación o aislamiento social de la mujer respecto a su entorno (familiar, social, laboral, etc.)
- Físicos/Sanitarios: evidencias físicas, somatizaciones, malestares relacionados con factores psicosociales etc. tanto en la mujer como en el agresor.
- Comportamentales: es decir, la forma en que se relacionan entre sí con respeto, buen trato, y ante el resto de personas y que pueden reflejar sumisión, miedo, control, etc.

Y, junto a esos indicadores también se debe tener en cuenta determinadas circunstancias, que, si bien no son indicadores en sí mismos, son situaciones concretas que pueden suponer un riesgo debido a que se trata de momentos vitales de la pareja que alteran la relación o bien suponen una situación de especial vulnerabilidad para la víctima.

8.3.6.3. La detección desde distintos ámbitos donde el Trabajo Social interviene

El Trabajo Social presta servicios profesionales y actúa con personas, grupos y comunidades, desde distintos recursos y programas, sean de carácter público o privado, que pueden servir como un observatorio para la detección de violencia, si se está alerta y se presta atención a esas potenciales circunstancias. Hablamos de signos predeterminados o indicadores de riesgo para llegar a deducir que una mujer sufre malos tratos ya sean físicos, psicológicos, sexuales, económicos u otros.

Sin dejar de lado, que cada situación es particular y que siempre se tendrá que huir de categorizaciones para realizar un análisis y valoración individual, centrada en la persona, tal como se ha expuesto en apartados anteriores, se señalan a continuación algunos de esos

ámbitos donde a nivel profesional se puedan encontrar mujeres que, por otras circunstancias asociadas, tengan una mayor vulnerabilidad de padecer situaciones de violencia de género. Siendo, entre otros posibles, los siguientes:

- Mujeres con discapacidad
- Procesos migratorios
- Personas Mayores
- Minorías y colectivos en exclusión
- Medio rural

De un modo muy breve veremos a continuación algunos aspectos relativos a cada uno de esos ámbitos.

A) Ámbito de Mujeres con Discapacidad

Se dan situaciones de especial vulnerabilidad en las mujeres que tienen alguna discapacidad, física, sensorial o psicológica y la prevalencia indica una mayor probabilidad de vivir en silencio situaciones de maltrato, debido a: una posible menor capacidad para defenderse, mayores dificultades para expresar lo que le pasa o, incluso, falta de credibilidad respecto de su relato, si es que lo manifiesta, como puede ser el caso de mujeres afectadas de enfermedad mental y trastornos de personalidad.

Entre otras razones se produce una mayor vulnerabilidad de las mujeres con discapacidad ante el maltrato, debido también a una menor accesibilidad a la información, barreras de acceso a servicios, mayor dependencia de terceras personas en la provisión de cuidados, menor red de apoyo social, mayor dependencia económica y encontrarse en situaciones de discriminación social con desigualdad de posiciones.

Se da también en las mujeres con discapacidad un menor acceso con autonomía a los recursos, así como mayor prevalencia de baja autoestima y valoración, junto con mucho miedo a perder los vínculos con quienes le proporcionan cuidados. Todo ello hace que en las intervenciones con mujeres de este colectivo nuestra actitud profesional ética sea de máxima alerta y de disponibilidad para la correcta detección.

En los servicios de atención que intervienen con mujeres con discapacidad es importante escucharlas y ofrecerles los apoyos que requieran, respetando sus capacidades y propia autonomía personal. Asimismo, evitar el aislamiento, informarles sobre sus derechos y poner a disposición programas de apoyo para las personas cuidadoras.

B) Ámbito de Procesos Migratorios

En las intervenciones con mujeres migrantes pueden confluír circunstancias que aumenten su especial vulnerabilidad con respecto a la violencia de género, como son:

- Situaciones irregulares y miedo a ser expulsadas del país.
- Dificultades con el idioma y/o con los trámites administrativos.
- Desconocimiento de sus derechos y de los recursos.
- Precariedad socioeconómica y laboral.
- Probabilidad de haber sufrido otras formas de maltrato a lo largo de su vida y vinculadas a su proceso migratorio, como pueden ser trata y explotación sexual, abusos, tortura y situaciones de grave pobreza.
- Ausencia de redes de apoyo familiar y social, sobre todo en las primeras etapas de la llegada.
- Desarraigo, estigma o vergüenza a la hora de buscar ayuda.
- Temores a la paralización de posibilidades de reagrupación familiar, sobre todo de menores, si se produce la separación de la pareja, etc.

Por todo ello, los programas y servicios que relacionan al Trabajo Social con mujeres migrantes, pueden desempeñar un papel crucial en la detección, siendo importante no obviar el compromiso y responsabilidad ética de detectar situaciones de riesgo y/o de violencia de género, para enfrentar oportunas acciones al respecto. Son circunstancias de alta vulnerabilidad en los que considerar los principios de la dignidad, la integridad, la igualdad de oportunidades, justicia social, la solidaridad, la promoción de la autonomía y la inclusión, deben ser la guía ética.

C) Mujeres pertenecientes al sector de Personas Mayores

El Trabajo Social con las personas mayores puede contribuir a detectar posibles factores de riesgo de violencia de género. Sobre todo, en los casos en los que las mujeres se encuentran en circunstancias de dependencia o aislamiento social, que les dificultan poder poner fin a una relación de maltrato que puede llevar mucho tiempo instaurada.

Los roles diferentes desarrollados por hombres y mujeres a lo largo de la vida condicionan en el momento del envejecimiento situaciones de desigualdad en derechos, capacidad económica, acceso a servicios, etc. haciendo que las mujeres mayores puedan ser más vulnerables a la violencia de género. Estas pueden haber sufrido violencia de género o maltratos continuados durante mucho tiempo, incluso sin ser conscientes de ello, alcanzando sentimientos

de impotencia e indefensión que les impiden, no sólo su auto-reconocimiento como víctimas, sino también plantearse alternativas, aunque su dolor emocional sea elevado.

En el momento de la jubilación las horas de convivencia entre la pareja aumentan y en esta etapa algunos hombres pasan a tener una mayor dominancia y control sobre el uso del tiempo, las relaciones y las actividades que desarrollan las mujeres, a las que pueden exigir con violencia su presencia y total disponibilidad para atenderles.

En las mujeres de edad avanzada, también es frecuente en nuestra sociedad que se encuentren situaciones de dependencia económica de su cónyuge o pareja y con ingresos muy escasos vinculados a bajas pensiones, que condicionan la posibilidad de separación o de iniciar una vida independiente. Hay casos en los que en las situaciones de nido vacío, las mujeres que pierden las relaciones próximas con sus hijas o hijos, cuando se marchan del hogar, e incluso residen a muchos kilómetros, puede recrudecerse o ampliarse una violencia sin que haya posibilidades de su observación por el entorno cercano.

En ocasiones, algunas mujeres que deciden no seguir soportando una violencia instaurada hace años, no cuentan con el apoyo por parte de sus hijas o hijos, que incluso les pueden animar a que desistan de salir del hogar y quedarse en la situación, cuidando al maltratador. En otros casos, la carga que sufren las mujeres con el cuidado de nietos o nietas y el trabajo que implica, disminuyen su capacidad de autonomía y las posibilidades de plantearse un cambio hacia una vida independiente, al tener más personas a su cargo.

Asimismo, no son pocas las mujeres mayores que se enfrentan a tener que cuidar a su pareja dependiente de la que han recibido y pueden continuar recibiendo malos tratos. También se dan casos de mujeres mayores que llegan a la vejez con un significativo deterioro de salud física, mental o enfermedades crónicas, que les suponen un mayor riesgo de sufrir maltrato por parte de sus parejas cuidadoras o que se aumente la gravedad o intensidad del que ya venían sufriendo. En este sentido hay que tener presentes posibles indicadores de negligencia en el cuidado recibido.

Tener en cuenta todas estas dimensiones y realidades permitirá otra mirada, respecto de la detección e implicación proactiva ante posibles situaciones, en las que desde la ética del cuidado y todos los principios deontológicos que fundamentan la intervención, será necesario tomar postura en favor del bienestar, calidad de vida y en defensa de la dignidad de la persona, máxime en los años más próximos del final de su vida.

Sin olvidar que estas mujeres no suelen hablar de su situación espontáneamente, se resisten a reconocerla, minimizan la peligrosidad y gravedad de su situación y pueden tender a auto culparse o a normalizarla.

Ante esta realidad es importante una actitud profesional exenta de prejuicios sobre resistencias al cambio por parte de las mujeres mayores en relación a su situación. Por el contrario, habrá que enfocar las razones de su vulnerabilidad, resistencias o miedos y hacer una intervención desde sus fortalezas y verdaderos deseos, siguiendo el mismo protocolo que en el resto de casos adaptado a la persona.

D) Mujeres en situación de exclusión social

Un cierto número de mujeres, frecuentemente destinatarias y participantes en intervenciones del Trabajo Social y que pertenecen a minorías étnicas, mujeres en situaciones de drogodependencias, o las que ejercen la prostitución, las sin techo o las que tienen situación de pobreza severa y asumen cargas familiares solas, u otras circunstancias que les producen una posición de desventaja social y menos capacidad de acceso a recursos, pueden estar en mayor vulnerabilidad, para sufrir situaciones de violencia de género, y también mayores dificultades para salir de la misma. Por ello, a nivel profesional, se debe prestar especial atención a la detección, así como dimensionar su riesgo.

Hay una serie de aspectos comunes a estos u otros subgrupos de mujeres en exclusión como son: falta de trabajo y precariedad laboral, el bajo nivel de instrucción o estudios, la escasa cualificación, soporte de relaciones familiares o sociales que no les dan apoyos, precariedad de vivienda o dificultad para disponer de alguna.

E) Ámbito del Medio Rural

En las mujeres de este medio, aparte de todos los problemas y circunstancias que rodean a las mujeres en situación de violencia de género y de la mayor vulnerabilidad de determinados grupos, pueden darse dificultades añadidas para la detección y ayuda como son:

- Mayor control social y parentescos
- Un mayor riesgo de inhibición profesional por el control de los entornos
- Dificil mantenimiento del anonimato y múltiples conexiones entre miembros de la comunidad con repercusiones en las relaciones familiares, sociales, de vecindario al conocer el problema
- Lejanía de los recursos y dificultades incluso de cumplir órdenes de alejamiento

8.3.6.4. Detección directa vs detección indirecta

Llegados a este punto parece claro que es importante, deseable y ético, por parte del Trabajo Social, poder estar alerta respecto de los aspectos que se han visto para la detección de la violencia de género, que puede ser directa o indirecta:

A) Detección directa: Se trata de aquellas situaciones en las que a nivel profesional se da una sospecha de violencia de género y se actúa como agente de detección, para lo cual deberán manejar una serie de indicadores y tomar una actitud proactiva a través de preguntas exploratorias de abordaje psicosocial. En estos casos, apuntar la necesidad de ser conscientes de la importancia de los primeros encuentros con la mujer, y que se establezca una relación de empatía y acercamiento que favorezca la comunicación. Se ha de tener en cuenta también la prudencia ya que la mujer no ha expresado ser víctima de violencia de género, ni ha solicitado ayuda al respecto, e incluso, puede ser que no se trate finalmente de una situación de este tipo.

B) Detección indirecta: Se trata de situaciones de violencia de género que son puestas en conocimiento de profesionales de Trabajo social por terceras personas, organismos o instituciones.

El caso de comunicación por parte de terceras personas puede ser de gran relevancia pues por la propia naturaleza de la violencia de género, en ocasiones la víctima no se reconoce a sí misma como tal, por lo que no da ningún paso para romper esta situación. Y es por ello, que otras personas del entorno de la mujer (familiares, vecinos, amistades...) pueden tomar contacto con los Servicios Sociales para exponer una situación de violencia de género.

En estos casos, además de desarrollar una estrategia de acercamiento a la unidad de convivencia, habría que ofrecer información y orientaciones a las personas que han realizado la demanda, para que puedan saber cómo actuar de cara a proteger a la mujer y las personas dependientes de ésta.

En el caso de la comunicación por parte de profesionales de otros servicios, organismos o instituciones el marco jurídico-legal, se establece por procedimiento que cualquiera de los agentes de detección que tengan conocimiento de una situación de violencia de género la pondrán en conocimiento del recurso correspondiente.

Recapitulando todo lo planteado en este caso sobre compromiso ético de cooperar en la detección, hay otro elemento, por el que, en base a los principios del Código Deontológico relacionados con la libertad, autodeterminación empoderamiento, promoción de la persona, etc. no podemos olvidar que son las mujeres en última instancia, las depositarias del derecho de autonomía para aceptar o rechazar en la relación de ayuda todo lo que concierne a las cuestiones fundamentales de su propia vida.

Es la persona la que tendrá la legitimidad para tener en cuenta la valoración profesional y tomar posición o decisiones, desde el proceso de una adecuada intervención, que permita promover sus habilidades y competencias para el autodiagnóstico y hallar salida de la situa-

ción fijando objetivos personales y comunitarios para el cambio, así como la mejor ruta para lograrlos.

Pero considerar esa autonomía y tenerla presente como meta y referente no significa descuidar una praxis profesional éticamente responsable respecto de trabajar el ajuste de la realidad y huir del paternalismo, lograr la motivación para que la mujer participe y recupere la confianza en sí misma y en sus capacidades y conseguir su progresiva participación y mayor capacitación desde una intervención flexible considerando la perspectiva comunitaria así como la perspectiva de género con enfoque feminista.



CONCLUSIONES

Un aspecto fundamental de este documento es considerar cómo la dimensión ética, es decir el conjunto de valores que guían y dan sentido a la acción profesional, son una parte importante y necesaria de la reflexión para la calidad de las intervenciones del Trabajo Social, en cualquier entorno. Y en particular en el ámbito de la violencia de género cuyas características, resumidas en la parte primera de este texto, hacen que sea una actuación en la que las buenas prácticas éticas suponen un eje principal.

Conocer más en profundidad, tener en cuenta y entender el significado de implementar en la praxis los principios básicos y los generales derivados de ellos, así como las normas éticas propias de la identidad profesional, supone una exigencia recogida en el Código Deontológico vigente (2012), que debe ser considerada especialmente en los procesos relativos a la atención de mujeres que viven maltrato por parte de sus parejas.

Sin embargo, respetando y siempre teniendo presentes esos principios y elementos deontológicos consustanciales de una ética de mínimos, planteamos un paso más, en relación con el significado de la ética aplicada. Así, se destaca la importancia de avanzar en la reflexión ética, en todo el proceso de actuaciones con mujeres que sufren violencia de género, para progresar hacia una buena práctica ética de máximos. Y ello por su especial situación de vulnerabilidad ese ámbito de intervención puede conllevar un alto riesgo ético potencial, dónde los principios generales no siempre sirven de ayuda, para dar respuesta a los problemas y dilemas que se presentan en el quehacer profesional.

La formación específica, los protocolos y manuales de buenas prácticas para la prevención y atención de situaciones de violencia de género, que se facilitan desde las instituciones competentes, junto a las normas reguladoras, pretenden promover los mejores procesos para la intervención. Pero no siempre se facilitan a nivel profesional, recursos o espacios para la reflexión sobre el contenido ético relacionado con el por qué y las consecuencias de sus actuaciones en la vida de las personas.

Tampoco es frecuente encontrar sistematizadas orientaciones en este sentido, respecto de buena praxis ética en las situaciones con que se pueden encontrar las y los profesionales que realizan intervenciones sociales, con mujeres que viven situaciones de violencia de género.

Pese a la falta de investigaciones específicas, desde los datos y el referente de estudios llevados a cabo, a nivel estatal, sobre los problemas éticos generales más frecuentes en el ejercicio profesional del Trabajo Social (de los que han mostrado sus principales conclusiones), se pueden inferir algunos de los aspectos en los que pueden surgir dificultades éticas en las intervenciones con mujeres víctimas de violencia de género.

A partir de esas referencias, se ha abordado la importancia de cuidar, en perspectiva ética, la atención centrada en la persona y su empoderamiento, desde la adecuada comunicación, el acompañamiento profesional y la motivación empática para el cambio, siempre desde el respeto a su autodeterminación y propio proyecto de vida. Todo ello, sin culpabilizar ni victimizar más, considerando las exigencias profesionales a este respecto en las diversas situaciones y fases del proceso de ayuda.

A lo largo de los epígrafes se han ido planteando con detalle una serie de observaciones sobre determinadas buenas prácticas, respetuosas con la dignidad de la mujer y que no pueden obviarse, poniendo especial énfasis en centrar el protagonismo en la mujer y evitar el paternalismo o la posición de personas expertas. Incluso considerando el riesgo y situación de crisis, es preciso cuidar la autonomía, la libertad, la confidencialidad y la falta de juicios de valor y categorizaciones.

Aparte del apoyo que se puede encontrar en los Colegios profesionales o en la propia experiencia e intuición personal, los y las trabajadores sociales, con el resto de profesionales que intervienen, no son quijotes que puedan llevar este peso en solitario. Por ello, existen y se están extendiendo progresivamente, algunas herramientas de utilidad y ayuda para las cuestiones de ética aplicada, que deben potenciarse y utilizarse como son: las Comisiones Deontológicas y los Comités de Ética Aplicada.

Dichos órganos diferentes, cada uno con sus características, sirven para resolver posibles problemas o dilemas éticos, que se plantean en la relación de ayuda entre las personas participantes (en nuestro caso mujeres que sufren violencia de género) y el nivel profesional. Por lo que se ha expuesto en el capítulo las autoras sin duda apuestan, y justifican, la promoción de su desarrollo y utilización porque pueden apoyar el avance hacia una praxis de mayor calidad ética.

Analizando finalmente, los aspectos que se pueden extraer de la casuística concreta que, poniendo palabras y voz a expresiones de las mujeres, se ha abordado en el último apartado y respecto de las cuales en cada caso se han ido planteando las correspondientes orientaciones sobre buenas prácticas, en perspectiva ética, podemos destacar lo siguiente:

- El respeto a la libertad y la autonomía de las mujeres debe ser el eje de la intervención social desde el trabajo social, considerando en su caso el cumplimiento de las normas de aplicación en el caso de contar con menores.
- Procurar el bienestar y la seguridad, siempre en perspectiva no paternalista y desde la motivación empática para favorecer el cambio.

- La o el profesional no es superior a la mujer y su papel es favorecer desde una relación de ayuda simétrica, los cambios, que ellas realicen y siempre la decisión es de ellas.
- Respetar sus vivencias y momentos, no significa no intentar favorecerlas lo más posible, promoviendo sus fortalezas, capacidades y progresivo empoderamiento.
- Cada itinerario dependerá de las circunstancias personales, siendo necesaria la flexibilidad del proceso, así como la adecuación al ritmo y habilidades de la mujer, sin perder la confianza en sus capacidades y trabajando, para que ella misma aumente su autoconfianza y autoeficacia.
- Las recaídas, los retrocesos, incluso el regreso con el agresor, forman parte de distintas etapas del proceso hasta que la mujer esté y se sienta preparada para afrontar su realidad hacia la mejora de su calidad de vida, seguridad y bienestar.

A modo de resumen final, la intervención en clave ética con las mujeres en situación de violencia de género es una exigencia y un reto que siempre debe tener como fin desarrollar la autonomía para afrontar su realidad y necesarias competencias, desde el compromiso con la propia mujer y desde ella.



BIBLIOGRAFÍA

- Abellán, E. (2018). La ética en los Servicios sociales en Catalunya. *Servicios Sociales y Política Social*, 117, 127-145.
- Acebes, V, y de la Red, N. (2020). La comunicación desde una mirada ética. En R. Acebes Valentín R. *Comunicación para el bien común*. (pp. 267-279). Pamplona: Aranzadi- Thomson Reuters.
- Ain, E. J. (2001). *Ethical Dilemmas of New York City Social Workers*. (Disertación doctoral no publicada). New York: Yeshiva University.
- Amorós C. (2002) Movimientos feministas y resignificaciones lingüísticas en Cuadernos de Filosofía y Ciencia nº 3031, Madrid
- Aranguren, J.L. (1979). *Ética*. Madrid: Alianza editorial.
- Ballester, A., Viscarret, J.J. Úriz, M.J. (2011). Cómo resuelven dilemas éticos los trabajadores sociales en España. *Portularia* 11(2), 47-59.
- Banks, S. (1997). *Ética y valores en el Trabajo Social*. Barcelona: Paidós.
- Banks, S. y Williams, R., (2005). Accounting for Ethical Difficulties in Social Welfare Work: Issues, Problems and Dilemmas. *British Journal of Social Work*, 35(7), 1005-1022.
- Banks, S. (2019). Ética cotidiana en el ejercicio profesional: el trabajo Social como labor ética. En M.J. Úriz Pemán. *La necesaria mirada ética en trabajo social* (pp.23-44). Madrid: Paraninfo y Consejo general de Trabajo Social.
- Barranco, C. (2004). La intervención en trabajo social desde la calidad integrada. *Cuadernos de Trabajo Social*, 12, 79-102.
- Beca, J.P. (noviembre 2011). La toma de decisiones en ética clínica. *Seminario de Ética Clínica* (pp. 193-203). Chile: Academia Chilena de medicina.
- Bermejo, F.J. y otros (1996). *Ética y Trabajo Social*. Madrid: Universidad Pontificia de Comillas.
- Bermejo, F.J. (2002) *La Ética del Trabajo Social*. Bilbao. Desclee de Broouwer
- Bonino, L. (2000) Violencia de género y prevención. El problema de la violencia masculina. *Revista de la Dirección General de la Mujer de la comunidad autónoma de Madrid*, 36.
- Canet E. y Rubio S. Coordinadoras (2025) *Trabajo Social y perspectiva de género: Intervención psicosocial con mujeres. Madrid, Serie Violeta*. Consejo General de Trabajo Social.
- Canimas, J. (2006). La ética aplicada a la intervención social. *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, 73, 135-144.
- Canimas, J. (2018). Apuntes sobre el poder (hacer). *Revista de Trabajo Social*, 212, 47-56.
- Canimas, J. (2019). Sobre la distinción entre problemática éticas, tecnocientíficas y políticas. En M.J. Úriz Pemán. *La necesaria mirada ética en trabajo social* (pp.11-22). Madrid: Paraninfo y Consejo general de Trabajo Social.
- Consejo de Europa (2011) Convenio sobre prevención y lucha contra la violencia contra la mujer y la violencia doméstica. Estambul - Documentos COE- Unión Europea.
- Consejo General del Trabajo Social (2012). *Código Deontológico de Trabajo Social*. Madrid: Consejo General del Trabajo Social.
- Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación (2019). *Estrategia de ética de los Servicios Sociales de Andalucía*. Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación de la Junta de Andalucía.

- Cortina, A. (2007). Las éticas aplicadas. En C. Gómez y J. Muguerza (Eds.). *La aventura de la moralidad: Paradigmas, fronteras y problemas de la ética* (pp. 444-464). Madrid: Anaya.
- Cortina, A. (2010). *Ética, servicios sociales y ciudadanía*. En J. Canimas y E. Solé. Els Reptes Ètics de la Intervenció Social. I Simposi d'Ètica Aplicada a la Intervenció Social (pp. 14-26). Girona: Fundació Campus Arnau d'Escala,
- Cortina, A. (2013). *¿Para qué sirve la Ética?* Barcelona: Paidós.
- Cordero, N. y Palacios, J.E. (2010). La simiente del Trabajo Social. *Documentos de trabajo social*, 47, 89-103.
- De la Red, N. (2008). Por qué y para qué la ética profesional en trabajo social. En A. Berasaluze y M.R. Ovejas. *I Jornada de Trabajo Social: Una mirada ética a la profesión* (pp. 55-64). Vitoria. Recuperado de <http://www.gizarte-langintza.ehu.es/.../jornadas...>
- De la Red, N. (2019). Ética y Trabajo Social. En M. Fresno García (Editor). *Técnicas de diagnóstico, intervención y evaluación social* (44-58). Madrid: UNED.
- De la Red, N., Díaz, B., García, B., Rodríguez, C. (2018). Trabajo Social, ética y calidad. En E. Pastor Seller. *El Trabajo Social ante los desafíos del siglo XXI desde una perspectiva iberoamericana* (pp.113-125). Thomson Reuters- Aranzadi
- De la Red, N., Gómez, R., Hernández, M.C., Rodríguez, C., Rueda, D., del Valle, M.C (2018). Deontología, Ética y Trabajo Social. *Servicios Sociales y Política Social*, 117, 75-89.
- De Robertis, C. (2003). *Fundamentos del Trabajo Social. Ética y Metodología*. Valencia: Nau Llibres.
- De Robertis, C. (2018). Los Derechos Humanos, principios orientadores de la práctica del Trabajo Social. *Global Social Work*, 8, 19-34.
- Etxebarria X. (2005). *Aproximación ética a la discapacidad*. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Federación Internacional de Trabajadores Sociales (2004): *La ética en el Trabajo Social. Declaración de principios*. Recuperado de <https://trabajosocialudocpno.files.wordpress.com/2016/04/principios-eticos-del-trabajo-social.pdf>.
- Federación Internacional de Trabajadores Sociales (2018). *Declaración Mundial de Principios éticos de Trabajo Social*. Recuperado de https://www.ifsw.org/20894-2/?utm_source=Rory%27s+email&utm_campaign=d6e71272f2EMAIL_CAMPAIGN_2018_08_02_05_26_COPY_04&utm_medium=email&utm_term=0_0b6cf21e92-d6e71272f2-
- García Roca, J (2007). La resistencia del sujeto. *Documentación Social* 145, 37-52
- Gracia, D. (2014). La bioética y el arte de elegir". XI Congreso Nacional de Bioética. *"Los retos de la bioética en el nuevo milenio"*. León: España.
- Iserte, L. (2010) Globalización y multiculturalidad en Amartya Sen Globalización y multiculturalidad en Amartya Sen. Anuario de filosofía del derecho, 26, 345-390. <https://dialnet.unirioja.es / descargar artículo 3313382 pdf>
- Kisnerman, N (1970). *Ética para el Servicio Social*. Buenos Aires: Humanitas
- Madrid, J. (2005). *Los Procesos de la relación de ayuda*. Madrid: Biblioteca de Psicología Desclee.
- Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía. Boletín Oficial Junta de Andalucía, 248, de 29 de diciembre de 2016.
- Ley 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral Contra la Violencia de Género
- Ley Orgánica 10/2022 de garantía integral de la libertad sexual
- Mateos C. (2022) "Guía profesional de trabajo social desde una perspectiva de género: Parte I y II" Madrid. Consejo

General de Trabajo Social.

NASW (1997), Código de ética de la Asociación Nacional de Trabajadores Sociales estadounidenses. En D. Salcedo Megales, *Los valores en la práctica del trabajo social*. Madrid: Narcea-CABS.

Pardós A. (2017) Las imágenes en el pensamiento. *Revista Mexicana de Investigación en Psicología* 9(2), 87-102.

Payne M. (2002) *Teorías contemporáneas del Trabajo social*, Buenos Aires. editorial. Paidós , 100.101.

Pelegrí, X. (2013). Ética de las organizaciones de Servicios Sociales. *Cuadernos de Trabajo Social*, 26(1), 139-148.

Prochaska, J.O. y Prochaska, J.M. (1993). Modelo transteórico de cambio para conductas adictivas. En Casas y M. Gossop. *Recaída y prevención de recaídas. Tratamientos psicológicos en drogodependencias*. Barcelona: Ediciones de Neurociencias.

Red Navarra de lucha contra la pobreza y la exclusión social (2016). *El acompañamiento como método de intervención en los procesos de inclusión: nuevas reflexiones*. Navarra: Red Navarra de lucha contra la pobreza y la exclusión social.

Rodríguez, C., Salvador, M.J. y Hernández, A. (2014). Intervención social centrada en el empoderamiento de las mujeres en el medio rural: una experiencia de la provincia de Valladolid a analizar. En M. Silvestre Cabrera, R. Royo Prieto y E. Escudero Espinalt, *El empoderamiento de las mujeres como estrategia de intervención social* (pp. 223-236). Bilbao. Universidad de Deusto.

Rodríguez, C. (2014) Ética y Trabajo Social: La reflexión de la profesión camino de ciudadanía. *Azarbe*, 3, 55-61.

Rodríguez, C., Salvador, M.J., Rueda, J.D. (2018). Ética y buenas prácticas. El dilema entre el concepto y el contexto. En M.R. Herrera. *Políticas públicas en tiempos de incertidumbre: aportes para una agenda de investigación* (pp.23-35). Valencia: Tirant lo Blanch.

Rodríguez C. (2019). *Aportación de los Comités Territoriales de Ética al desarrollo de Sistema de Servicios Sociales desde el Trabajo Social*. (Tesis doctoral). Universidad de Valladolid, Valladolid.

Román, B. (2016). *Ética de los Servicios Sociales*. Barcelona: Herder.

Rueda, J.D. y Salvador, M.J. (2013). Trabajo Social y Ética Profesional: una exigencia en la sociedad globalizada. XII Congreso Estatal de Trabajo Social: *"La Intervención Social en tiempos de malestares"*. Madrid, España

Salcedo, D. (2000). La evolución de los principios de Trabajo Social. *Acciones e investigaciones sociales*, 11, 79-112.

Salcedo, D. (2000). El respeto de la autonomía personal y la definición de paternalismo profesional. En M. Martínez Martínez. *Para el trabajo social: aportaciones teóricas y prácticas* (pp. 107-122). Granada: Maristán.

Salcedo, D. (2010). Los fundamentos normativos de las profesiones y los deberes de los trabajadores sociales. *Trabajo Social Global*, 1, 10-38.

Salcedo, D. (2015). El buen profesional. *Cuadernos de Trabajo Social*, 28(1), 19-26.

Úriz, M.J., Ballesterro, A. Viscarret, J.J. (2012). Dilemas éticos de las trabajadoras y los trabajadores/as sociales en España. *Papers* 97/4, 875-898. Recuperado de http://ddd.uab.cat/pub/papers/papers.../papers_a2012m10-12v97n4p875.pdf.

Úriz, M.J. (2019). *La necesaria mirada ética en Trabajo social*. Madrid: Paraninfo y Consejo General de Trabajo social

Vygotsky L (2001). Pensamiento y lenguaje. En Obra tomo II: *El Problema de la psicología general*. Madrid: Machado

Zamanillo, T. (2012). Las relaciones de poder en las profesiones de ayuda. Una cuestión ética de primer orden. *Azarbe*, 1, 157-170.

SINOPSIS

Buenas prácticas desde la deontología y la ética del trabajo social en intervenciones sociales ante violencia de género es una obra orientada a fortalecer la intervención profesional del Trabajo Social en uno de los ámbitos más complejos y sensibles: el acompañamiento a mujeres que viven situaciones de violencia machista. Partiendo de un enfoque feminista y de derechos humanos, el libro sitúa la violencia de género como una manifestación estructural de desigualdad y analiza sus implicaciones en la acción social, subrayando la necesidad de intervenciones rigurosas, coordinadas y centradas en la autonomía y la dignidad de las mujeres.

La publicación pone el foco en un aspecto decisivo y a menudo invisibilizado: la **deontología profesional y la ética aplicada** como marco imprescindible para tomar decisiones en contextos marcados por la urgencia, el riesgo, la incertidumbre y las limitaciones institucionales. Desde esta perspectiva, ofrece claves para prevenir la victimización secundaria, evitar prácticas paternalistas y sostener procesos de empoderamiento, respetando los ritmos, las decisiones y las capacidades de las mujeres.

Estructurada en tres partes, la obra combina fundamentación conceptual, reflexión profesional y propuestas prácticas. Aborda la intervención desde una mirada comunitaria, profundiza en principios éticos, lenguaje profesional y relación de ayuda, e incorpora casos y orientaciones que facilitan la deliberación ante dilemas reales. Su objetivo es contribuir a una cultura profesional de excelencia y buen trato, aportando herramientas para intervenir con mayor coherencia, sensibilidad y responsabilidad.

