

# Guía de Buenas Prácticas

de la Intervención Psicológica Grupal con **Mujeres Víctimas de Violencia de Género** en los Centros Provinciales y Municipales de Información a la Mujer





# Guía de Buenas Prácticas

de la Intervención Psicológica Grupal con Mujeres  
Víctimas de Violencia de Género en los Centros  
Provinciales y Centros Municipales de Información a la Mujer

Instituto Andaluz de la Mujer



**Edita:**

Instituto Andaluz de la Mujer 2010  
Consejería para la Igualdad y Bienestar Social  
Junta de Andalucía

**Elabora:**

Fundación Andaluza Fondo de Formación y Empleo  
Consejería de Empleo. Junta de Andalucía

**Autora:**

Azucena López. Fundación Andaluza Fondo de Formación y Empleo

**Colaboradoras:**

Elena Dorantes Romero (Sevilla), M<sup>a</sup> Carmen Rodríguez Martínez (Cádiz), M<sup>a</sup> Esther Núñez Mendoza (Jaén), M<sup>a</sup> Inmaculada Docio Rodríguez (Huelva), María Fábregat Moreno (Granada), M<sup>a</sup> José Lara Salmerón (Granada), Mónica Peláez Martín (Málaga), Sandra Cruz Requena (Córdoba) y Sonia Gutiérrez Papis (Almería)

Fundación Andaluza Fondo de Formación y Empleo

**Diseño y maquetación:**

Fundación Andaluza Fondo de Formación y Empleo

**Imprime:**

**Depósito Legal:**



# ÍNDICE

## **1. Introducción**

- 1.1. Por qué una guía de buenas prácticas
- 1.2. A quién va dirigida

## **2. Criterios de selección de las buenas prácticas. Metodología de identificación, análisis y validación de buenas prácticas.**

- 2.1. Metodología de identificación de las buenas prácticas
- 2.2. Sistema de análisis y selección

## **3. buenas prácticas de los programas de intervención psicológica con mujeres víctimas de violencia de género**

- 3.1. Difusión del programa
- 3.2. Coordinación institucional
- 3.3. Conformación de los grupos
- 3.4. Metodología de intervención y recursos terapéuticos
- 3.5. Seguimiento individualizado y valoración de las usuarias





## 1. Introducción

La puesta en marcha del Proyecto de Recuperación Integral y Desarrollo de un Protocolo Innovador de Atención Psicosocial a Mujeres Víctimas de Violencia de Género, responde al firme compromiso del Instituto Andaluz de la Mujer de proporcionar a las mujeres residentes en Andalucía que sufren violencia de género una atención integral que abarque todos y cada uno de los aspectos de sus vidas que se ven afectados y que precisan de apoyo especializado para lograr la salida de esa situación y la recuperación efectiva de sus vidas.

El marco de referencia del presente Proyecto es el Plan Nacional de Sensibilización y Prevención de la Violencia de Género, aprobado por el Consejo de Ministros el día 15 de diciembre de 2006 como mandato del art. 3 del Título de la Ley Orgánica 1/2004 de 28 de diciembre de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género y en la Orden IGD/1785/2008, de 18 de junio, por las que se establecen las bases reguladoras y se convoca la concesión de subvenciones públicas para la ejecución de proyectos innovadores que garanticen el derecho a la asistencia social integral de las víctimas de violencia de género.

Una de las principales líneas de actuación de esta atención integral, la constituye la atención psicológica grupal especializada que actualmente se presta en todo el territorio de nuestra Comunidad Autónoma a través de la red de Centros Provinciales del Instituto Andaluz de la Mujer y de los Centros Municipales de Información a la Mujer.

El Proyecto al que obedece la Guía de Buenas Prácticas que aquí se presenta, trata de poner en valor la intervención psicológica grupal proporcionada a las víctimas de violencia de género, promovida por el Instituto Andaluz de la Mujer en colaboración con los Colegios Oficiales de Psicología de Andalucía Oriental y Occidental.

Uno de los objetivos del Proyecto de Recuperación Integral y Desarrollo de un Protocolo Innovador es propiciar un Plan de Transferencia de buenas prácticas metodológicas adoptadas en el servicio, mediante la elaboración de una Guía de Buenas Prácticas y su posterior difusión.

Para la realización de esta Guía de Buenas Prácticas, el IAM ha contado para la ejecución del Proyecto con la Fundación Andaluza Fondo de Formación y Empleo. Para la realización de este trabajo se ha dispuesto de un equipo compuesto de ocho técnicas distribuidas por las ocho provincias andaluzas, además de un equipo de coordinación integrado por personas expertas en la materia objeto de estudio.

## **1.1. Por qué una guía de buenas prácticas**

Son muchas las entidades, administraciones públicas, agentes sociales y organizaciones que desarrollan iniciativas dirigidas a la atención de las mujeres que afrontan o han afrontado situaciones de violencia de género. Con independencia del ámbito específico de actuación de cada una de ellas, existen numerosos elementos comunes en las causas y los efectos de la violencia machista que hacen que muchas de esas actuaciones guarden relación e incluso se complementen.

Dar a conocer en qué consisten las experiencias y acciones valoradas positivamente y consideradas eficaces dentro de la práctica de los programas de atención psicológica grupal, es la razón de elaborar esta guía. Asimismo, los resultados de este recopilatorio de buenas prácticas servirá para el diseño de un Protocolo de Intervención que permita optimizar el programa de atención que ya se viene desarrollando.

A diferencia de otras guías que sirven a otras entidades para adaptar sus actuaciones o aprender de experiencias e iniciativas similares, este documento pretende mostrar formas óptimas de realizar un proceso, el cual puede servir de modelo para lo que ya se está realizando, para difundir y generalizar su uso, o para propiciar su evolución y mejora. Así pues, con esta guía se pretende favorecer que otras entidades y profesionales puedan rentabilizar instrumentos y estrategias ya validados.

Finalmente, tenemos que señalar que la guía persigue visibilizar el trabajo realizado y reconocer la labor técnica de quienes participan en el servicio, sus experiencias, sus opiniones y sus aportaciones, que han sido fundamentales para el desarrollo del mismo. Y ahora que el IAM se plantea la necesidad de elaborar un protocolo de actuación y, por tanto, de profundizar en el trabajo que se ha venido desarrollando en la atención psicológica grupal a víctimas de violencia de género, son las valoraciones y la experiencia acumulada de las propias profesionales las que se ponen de relieve en este estudio de Buenas Prácticas.

## **1.2. A quién va dirigida**

Esta Guía de Buenas Prácticas se dirige a las y los profesionales que intervienen directamente en la intervención a mujeres víctimas de violencia de género, fundamentalmente, aquellos que actúan en algún momento de la atención psicológica grupal a las víctimas, independientemente de la entidad en la que desarrolle su labor. Por tanto, esta guía es de especial interés para el equipo técnico que actualmente es responsable de la ejecución del servicio de intervención psicosocial, tanto personal del Instituto Andaluz de la Mujer en cualquiera de sus Centros, como de los Colegios Oficiales de Psicología de Andalucía.



Esta guía proporciona a las terapeutas coordinadoras de grupos, a las técnicas de los CMIM, responsables de los Departamentos de Psicología de los Centros Provinciales y demás personas que hacen posible la recuperación psicológica de las mujeres que han sufrido o sufren violencia de género, una recopilación de aquellas estrategias, recursos, metodologías e instrumentos que optimizan las funciones correspondientes a su trabajo. Además, la presente Guía tiene como objetivo dar a conocer las prácticas profesionales consideradas relevantes y susceptibles de ser incorporadas en programas similares desarrollados por otras administraciones y organizaciones.

El presente documento se estructura en cuatro apartados, uno primero de introducción en el que se describe el contexto que regula esta acción, la finalidad perseguida y el colectivo al que se dirige. Un segundo apartado destinado a la metodología aplicada para el análisis y selección de las actuaciones consideradas buenas prácticas y el tercero, en el que se enumeran y describen las buenas prácticas, contando para ello con la apreciación del personal técnico que desarrolla el programa.





## 2. CRITERIOS DE SELECCIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS. Metodología de identificación, análisis y validación de buenas prácticas.

En esta Guía se detallan los ámbitos de trabajo seleccionados para la identificación, estudio y selección de las Buenas Prácticas de los Programas de Intervención Psicológica Grupal con Mujeres Víctimas de Violencia de Género impulsados por el Instituto Andaluz de la Mujer con la colaboración de los Colegios Oficiales de Psicología de Andalucía Oriental y Occidental.

La razón de elaborar esta Guía no deja de estar determinada por la necesidad de mejorar el trabajo realizado e indagar nuevas estrategias. La exploración de nuevos métodos, permite plantear propuestas innovadoras que, una vez validadas, puedan ser sistematizadas como buenas prácticas.

En primer lugar, es interesante comenzar con la definición de Buenas Prácticas elegida y que hace referencia a métodos y acciones óptimas para realizar un proceso de intervención psicológica grupal con mujeres víctimas de violencia de género. Estas formas óptimas de actuación pueden servir de modelo a las personas profesionales que participan en este tipo de intervención y a quienes emprendan nuevas acciones.

La determinación de unos criterios de selección adecuados constituyen el punto de partida desde donde iniciar el estudio de toda buena práctica. Los criterios de selección elegidos para reconocer y validar las buenas prácticas del servicio de intervención psicológica grupal con mujeres víctimas de violencia de género, son:

**Eficacia.** Relacionada con la calidad de la metodología, la buena práctica debe alcanzar los objetivos para los que se planifica y desarrolla.

**Innovación.** Esto es, que sea una experiencia novedosa que introduzca o mejore el funcionamiento interno y la gestión del servicio.

**Transferibilidad.** En referencia a la capacidad de la actuación para permitir su repetición en contextos distintos pero manteniendo altas posibilidades de éxito.

**Efectividad.** Se entiende como el logro de unos objetivos establecidos, esto implica la existencia de un impacto, un cambio observable y positivamente valorado que corrobore el éxito de la práctica.

**Factibilidad.** Característica por la que una iniciativa tiene posibilidades de éxito en su implementación, debido a que en su diseño se ha tenido en cuenta el contexto en el cual se ha de llevar a cabo.

Estos cinco indicadores establecen las características que toda actuación analizada como susceptible de constituir una buena práctica debe contemplar. Una vez realizado el estudio y análisis pormenorizado de cada una de las preseleccionadas, se procede a su validación y selección.

A continuación se describe de forma detallada el sistema de trabajo seguido en este proceso.

## **2.1. Metodología de identificación de las buenas prácticas**

La Guía de Buenas Prácticas profesionales forma parte del Proyecto para la Recuperación Integral y Desarrollo de un Protocolo Innovador de Atención Psicosocial a Mujeres Víctimas de Violencia de Género, el cual integra varias actuaciones de estudio y análisis de la atención psicológica grupal prestada por el IAM. En lo que respecta al estudio de Buenas Prácticas se han realizado entrevistas específicas sobre la temática en aquellos Centros en los que se han detectado acciones que pueden constituir buenas prácticas. Se ha diseñado una metodología de intervención que incluye la realización de entrevistas personales a las agentes claves intervinientes en el servicio de atención psicológica grupal. Con el fin de optimizar los recursos humanos se ha combinado el estudio de buenas prácticas con la investigación sobre el mismo servicio para la elaboración de un protocolo innovador. Las herramientas utilizadas se describen a continuación.

En primer lugar, se ha entrevistado al personal técnico seleccionado para el resto del estudio en los Centros Provinciales y Centros Municipales de Información a la Mujer, así como a las terapeutas grupales.

Las entrevistas que han propiciado la obtención de las buenas prácticas han sido:

- 17 entrevistas a técnicas CMIM seleccionados.
- 13 entrevistas a terapeutas de los Centros Provinciales.
- 16 entrevista a terapeutas de CMIM seleccionados.

En ellas, las técnicas y terapeutas que trabajan en la intervención psicológica grupal, han compartido las experiencias terapéuticas y organizativas o de coordinación que consideran que dan buenos resultados. Además, en las entrevistas hemos detectado indicios de buenas prácticas llevadas a cabo por las profesio-



nales aunque ellas mismas desconozcan que realizan una muy buena praxis en sus intervenciones.

En segundo lugar, se han realizado entrevistas a las técnicas y terapeutas de CMIM identificados como centros en los que se realizan buenas prácticas (ver Anexo). Esta identificación se realiza desde cada Centro Provincial correspondiente a través de las manifestaciones de Jefas de Servicio y responsables de Departamentos de Psicología. Desde el punto de vista de los Centros Provinciales, los CMIM en los que consideran que se lleva a cabo un buen hacer profesional, son aquellos en los que existe un número elevado de demandas de grupos de intervención, y donde la satisfacción de las mujeres que allí participan es alta. En este sentido, el número de entrevistas específicas a técnicas y terapeutas que desarrollan su labor en CMIM considerados ejemplos de buenas prácticas a priori, son:

- 12 entrevistas a técnicas de CMIM de buenas prácticas.
- 8 entrevistas a terapeutas de CMIM de buenas prácticas.

La realización de este tipo de entrevista se apoya en una herramienta específica creada con el objetivo de profundizar al máximo en los aspectos de las actuaciones que desarrollan y que puede ser susceptible de constituir una buena práctica en sí misma. Esta entrevista se estructura entorno a los siguientes apartados:

- **Análisis de actividades:** descripción detallada de las funciones y tareas correspondientes a su puesto.
- **Buenas prácticas:** actuaciones que considera que cumplen con los criterios que se han establecido para reconocer una buena práctica.
- **Fortalezas:** puntos fuertes, aspectos destacables en los que se apoya su labor y que propician el éxito de ésta.
- **Debilidades:** puntos débiles, aspectos mejorables que suponen un déficit en la ejecución de sus tareas.
- **Análisis de recursos:** equipo de personas, recursos materiales, etcétera con los que cuenta su Centro y también aquellos de los que carece y que mejorarían su labor.
- **Área de organización:** sistemas y métodos de coordinación de las actuaciones relacionadas con el servicio estudiado, tanto a nivel municipal como comarcal, provincial, etc., incluyendo también la existencia de protocolos locales de actuación o derivación si los hubiera.
- **Análisis histórico:** evolución de la atención grupal prestada desde su implantación en el Centro hasta el momento actual.

Además de estos aspectos, la entrevista a las técnicas incluye el apartado “Oportunidades” que hace referencia a uno de los indicadores más claros de buenas prácticas, los puntos fuertes del servicio, las potencialidades en las que se sostienen las actuaciones exitosas. En este apartado se plantea, entre otras cuestiones, la colaboración mantenida con otras profesionales implicados en la atención directa a las mujeres que han sufrido o sufren violencia de género.

Para facilitar la detección de las buenas prácticas, las técnicas del proyecto cuentan con una lista de preguntas e indicaciones para facilitar la profundización e indagación en las respuestas dadas; las preguntas son las siguientes:

- Describa una relación de cuáles han sido a su juicio, las mejores experiencias del programa al que se hace referencia.
- Identifique las razones que han propiciado el éxito de las experiencias descritas.
- ¿Sería posible reproducir toda o parte de la experiencia en otros entornos/programas?
- ¿Qué limitaciones habría para dicha reproducción?
- ¿Qué partes de la experiencia serían más fácilmente transferibles?
- ¿Ha habido procesos especialmente eficientes y eficaces en atención psicológica grupal a mujeres víctimas de violencia de género?
- ¿Qué instrumentos de los utilizados en el programa en el que trabaja considera que deberían utilizarse con carácter general en cualquier intervención similar?
- ¿Conoce experiencias parecidas que se estén aplicando en otros programas de intervención similares?
- Definir las posibles mejoras y resultados esperados con la aplicación de la buena práctica.
- Estimación previa de la transferibilidad posible de la buena práctica
- Referencias sobre documentación útil para comprender la buena práctica en su totalidad.

Ambas modalidades de entrevistas, generales y de buenas prácticas, en CMIM seleccionados al azar y en CMIM indicados por su buena praxis, son grabadas en audio y transcritas posteriormente para un análisis cualitativo exhaustivo.

Por último, tras finalizar la entrevista, se hace entrega a la técnica del Centro de una ficha de identificación de buenas prácticas para que sean cumplimentadas y enviadas posteriormente a las técnicas provinciales del proyecto. Con esta acción se pretende dar a la profesional tiempo para la reflexión y análisis de las actuaciones que realiza, aspecto difícil de conseguir durante la entrevista personal grabada.

Las fichas de identificación de Buenas Prácticas recogen los aspectos fundamentales de toda buena práctica planteados de manera esquemática para lograr claridad y concreción. Los apartados de la ficha son:

1. Área de actuación que cubre la buena práctica.
2. CMIM que lo aplica (Provincia y Nº habitantes).
3. Contexto.
4. Agentes implicados.
5. Descripción de la buena práctica.
6. Resultados o mejoras que se obtienen.
7. Posibilidades de transferibilidad.
8. Desde cuándo se está desarrollando.
9. Persona de contacto.



## 10. Documentación anexa explicativa.

Con esta recogida de información se da por finalizada la fase de identificación de Buenas Prácticas.

## 2.2. Sistema de análisis y selección

El proceso de identificación de buenas prácticas finaliza con la obtención de toda la información relevante una vez recopiladas y transcritas las entrevistas y recepcionadas las fichas identificativas enviadas desde los Centros del Instituto Andaluz de la Mujer. Tras esta fase inicial, da comienzo la labor de estudio, análisis y selección de aquellas actuaciones que finalmente constituirán las experiencias transferibles como buenas prácticas.

### Análisis y puesta en común

El volumen de información recabada permite valorar la intervención psicológica grupal prestada como una iniciativa en proceso de evolución y perfeccionamiento, con una fuerte implicación de todas las personas que intervienen y que permite alcanzar un mayor número de objetivos que los contemplados inicialmente por el servicio. Esta implicación y esfuerzo institucional y personal de cada profesional genera la puesta en marcha de iniciativas muy localizadas pero perfectamente transferibles y aplicables en otros territorios y con otros grupos de intervención.

El análisis de la información de la que se dispone tras la fase inicial, contempla una metodología cualitativa, basada en la participación y reflexión del equipo responsable del proyecto.

Partiendo de estas premisas, las técnicas provinciales de la Fundación, envían toda la información que han recogido sobre buenas prácticas a la coordinación regional del proyecto para una primera revisión y extracción de datos relevantes, valorando el volumen y la calidad de toda la información, y seleccionando las prácticas que reúnen los requisitos acordados.

Posteriormente, se celebran sesiones de reflexión, comparativa y análisis exhaustivo de cada una de las buenas prácticas seleccionadas previamente. Durante estas sesiones de trabajo, en las que participa todo el equipo del proyecto, se ponen de manifiesto prácticas similares que se realizan en zonas geográficas diferentes, que parten de iniciativas y realidades diversas, pero que dan lugar a prácticas que pueden considerarse excelentes por los resultados obtenidos independientemente del lugar de ejecución.

Para considerarse una buena práctica el buen hacer profesional se deben tener en cuenta unos requisitos. Ya se ha comentado, que no todas las experiencias seleccionadas inicialmente son consideradas “buenas prácticas” definitivas. En algunos casos, la falta de información, la no transferibilidad, o el no considerarse algo innovador, entre otras características hace excluir esas prácticas previamente seleccionadas. Para in-

cluir una buena práctica profesional en la guía, debe cumplir todos y cada uno de los criterios de selección establecidos.

Toda la información generada en estas sesiones de trabajo y reflexión es ordenada y sistematizada de manera que pueda ser incluida en la guía definitiva si así se determina en la siguiente fase.

## **Selección y redacción. Guía de Buenas Prácticas**

En esta fase tiene lugar la redacción definitiva de las Buenas Prácticas profesionales. Se obtiene de esta forma uno de los productos del Proyecto Recuperación Integral y Desarrollo de un Protocolo Innovador de Atención Psicosocial a mujeres víctimas de violencia de género.

Una vez seleccionadas aquellas actividades y metodologías consideradas Buenas Prácticas se les da una estructura común y se organizan de manera que facilita su repetición y desarrollo en los distintos Centros. Consiguiéndose así, un producto final que recoge pautas de intervención que ayudarán a mejorar el buen funcionamiento de la intervención grupal, tanto en los Centros Provinciales como en los Centros Municipales de Información a la Mujer.

Se tienen en cuenta prácticas profesionales en cada uno de los aspectos y fases que componen la intervención, desde el sistema de coordinación u organización institucional, hasta los métodos e instrumentos de evaluación utilizados en las sesiones, pasando por metodologías de intervención psicoterapéuticas o las respuestas dadas a la carencia de recursos.

Con esto se pretende hacer hincapié en la rigurosidad del análisis y el exhaustivo trabajo de recopilación y selección realizado, lo que da lugar a esta Guía de Buenas Prácticas del Programa de Atención Grupal en Materia de Violencia de Género.

Esta guía permite a quienes desarrollan la intervención, perfeccionar su labor terapéutica y mejorar la coordinación entre las instituciones que intervienen con las mujeres que participan en el programa. Asimismo, las actuaciones seleccionadas son perfectamente transferibles a otros programas similares.



### 3. BUENAS PRÁCTICAS DE LOS PROGRAMAS DE INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA GRUPAL CON MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

El proceso de análisis aplicado, permite identificar las buenas prácticas que cumplen con los criterios establecidos de:

- 1) Eficacia
- 2) Innovación
- 3) Transferibilidad
- 4) Efectividad
- 5) Factibilidad

Las Buenas Prácticas detectadas que se describen a continuación siguen los siguientes apartados:

**Ámbito de aplicación:** Contempla de qué tipo de centro procede (Centro Provincial o Centro Municipal de Información a la Mujer).

**Quién:** Persona/s que realiza/n la buena praxis así como el resto de profesionales implicadas.

**Qué:** Descripción de la Buena Práctica.

**Objetivo:** Finalidad perseguida con su aplicación.

**Efectividad:** Resultado que se consigue con la Buena Práctica.

A modo de presentación, cada una de las buenas prácticas es precedida de una ficha-esquema en la que se resumen los aspectos fundamentales de la misma.

En la relación siguiente, se ha elegido para su presentación, seguir el mismo orden que el desarrollo del proceso de intervención psicológica grupal. Por lo tanto, comienza con las buenas prácticas identificadas en la difusión del servicio, para finalizar con las referentes a los métodos de evaluación final aplicados, pasando por los distintos aspectos de la implantación y desarrollo de la intervención como los recursos terapéuticos utilizados.

## 3.1. Difusión del programa

### 3.1.1. Sensibilización Ciudadana y Difusión de los Servicios ofrecidos por el CMIM

**ÁMBITO:** Difusión del servicio. Ámbito territorial municipal.

**QUIÉN:** Personal Técnico de CMIMs, Concejalías de la Mujer y AMPAS locales.

**QUÉ:** Conferencias y charlas informativas sobre los servicios ofrecidos en el CMIM.

**FINALIDAD:** Dar a conocer los diferentes servicios que ofrecen el CMIM como vía para la eliminación de barreras y prejuicios, ganar en cercanía a la población y concienciar de los beneficios que dichos servicios ofrecen a toda la población

**EFFECTIVIDAD:** Mayor participación ciudadana en las actividades del Centro y mayor demanda por parte de las usuarias.

#### Descripción de la Buena Práctica

En diversos municipios andaluces se llevan a cabo conferencias y charlas informativas organizadas por el personal técnico del CMIM y que cuentan con la colaboración e implicación de responsables municipales y agentes relevantes de la localidad, como asociaciones de mujeres, asociaciones de madres y padres (AMPAS), personal de Centros de Salud, e incluso medios de comunicación municipales y/o comarcales.

Estas charlas no sólo pretenden informar a la ciudadanía de los recursos ofrecidos por el Centro sino que su objetivo más ambicioso es profundizar en la sensibilización de la población sobre temas como la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y la violencia de género, visibilizar el problema y hacerles partícipes de su responsabilidad en la solución de éste. Mediante el acercamiento del servicio a la población, se trata, además, de erradicar los prejuicios e ideas equivocadas que pueden albergar las personas destinatarias de la atención prestada en el Centro.

Con la implicación activa de agentes referentes en el municipio se consigue aumentar la difusión de los servicios, motivando y animando a la ciudadanía a participar en diversas actuaciones del CMIM. Resaltar que entre las temáticas sobre las que se informa y los servicios ofrecidos, ocupan un lugar destacado los grupos de intervención psicológica, lo que se muestra además como una atención necesaria, dirigida a cualquier mujer que crea necesitarlo.

En estas explicaciones se salvaguarda la privacidad de los grupos evitando dar detalles que puedan hacer fácilmente identificables a las mujeres que asisten a él, por ejemplo, no se revela el lugar de las reuniones, los horarios, el nombre de la/s terapeuta/s, u otros datos. Es decir, se informa del recurso pero cuidando la privacidad del grupo y de las participantes.



## Resultados

El mayor conocimiento del recurso aumenta las demandas del mismo. Las usuarias atendidas en los CMIM solicitan, en ocasiones directamente, su participación en grupos o talleres del programa.

La participación y asistencia a estas conferencias de agentes clave del municipio ayuda a difundir de manera eficaz los temas tratados, más aún cuando la voz que difunde es cercana, conocida, e importante para las destinatarias: compañeras de asociaciones de mujeres, profesores y profesoras de sus hijas e hijos, personal de atención primaria, trabajadora social de Servicios Sociales, etc.

A un nivel más general, se obtiene mayor participación ciudadana en el Centro y en las diferentes actividades que éste organiza, se convierte así en un recurso presente en la actividad social y cultural de municipio, al igual que pueden constituirlo otros servicios municipales.

## Aspectos Clave

- a)** Mayor implicación ciudadana en actuaciones relacionadas con la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y contra la violencia de género.
- b)** Implicación de agentes locales de referencia en promover actuaciones referidas a la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y la violencia de género.
- c)** Sensibilización de la población en igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y contra la violencia de género.
- d)** Conocimiento y cercanía a la población de los recursos y servicios disponibles en los Centros Municipales de Información a la Mujer.
- e)** Mayor difusión del servicio de intervención psicológica grupal del Centro Municipal de Información a la Mujer.

### 3.1.2. Reuniones informativas con Ayuntamientos

**ÁMBITO:** Difusión del Servicio. Ámbito territorial provincial.

**QUIÉN:** Coordinadora del Centro Provincial del IAM y personal técnico.

**QUÉ:** Reuniones con los CIMIM de la provincia para informar a las y los responsables municipales del área de igualdad y al personal técnico de los Centros.

**FINALIDAD:** Dar a conocer los recursos a los ayuntamientos de la provincia para conseguir su implicación activa en la atención a prestar.

**EFFECTIVIDAD:** Mayor participación ciudadana en el servicio.

#### Descripción de la Buena Práctica

El personal técnico del Centro Provincial contando con la colaboración de quien coordina el programa de atención psicológica grupal en el Colegio Oficial de Psicología de la provincia, planifica y organiza reuniones en los CMIM del territorio. A estas reuniones, promovidas por la Coordinadora Provincial del IAM, son convocados, primero las responsables municipales del Área de Igualdad y el personal técnico del Centro Municipal. De esta manera se realiza una convocatoria a nivel político-técnico en los municipios, para potenciar y reforzar el servicio, promoviendo la puesta en marcha de actuaciones de difusión, e incluso campañas de sensibilización locales.

Mayoritariamente se visitan municipios que nunca han puesto en marcha grupos de intervención psicológica grupal, y aquellos en los que se ha producido una disminución de la demanda. Estas reuniones tratan de fomentar o reavivar este tipo de atención, pero además, son de utilidad para obtener información sobre las causas que generan esta situación de escasa o nula aplicación del servicio.

De esta forma, conocer y analizar las causas promueve la búsqueda de soluciones, como pueden ser: puesta en marcha de campañas de difusión, coordinación con entidades locales que atienden a mujeres, sistemas de derivación más eficaces, etc.

#### Resultados

La toma de conciencia por parte de responsables municipales sobre la necesidad de una atención psicológica grupal a víctimas de violencia de género, entendida como un servicio público para las mujeres que han sufrido o sufren violencia de género en su municipio, supone la reactivación del mismo.

La movilidad laboral del personal técnico de los CMIM, provoca que, en ocasiones, las profesionales de reciente incorporación desconozcan las potencialidades y oportunidades que ofrece el programa, con lo cual, mediante las reuniones descritas se impulsa el servicio en la localidad.



Los resultados de esta buena práctica se producen en un doble sentido, por un lado, se refuerza la implicación de responsables municipales, lo cual redundando directamente en la ciudadanía, y por otro, se aumenta el conocimiento del servicio entre profesionales que atienden a las usuarias.

En todos los casos se detecta un aumento de la demanda grupal en aquellas localidades en las que se llevan a cabo iniciativas de difusión e información adecuadas.

### Aspectos Clave

- a)** Consecución de implicación municipal.
- b)** Renovación de esfuerzos en los Centros en los que se detecta disminución de la demanda o ha habido cambios de profesionales.
- c)** Innovar en actuaciones de difusión.
- d)** Acercamiento al territorio y conocimiento de sus realidades.

## 3.2. Coordinación institucional

### 3.2.1. Coordinación Interinstitucional: Sistema de Derivaciones

**ÁMBITO:** Coordinación Interinstitucional. Ámbito territorial: ambos.

**QUIÉN:** Personal técnico de los Centros y profesionales de las diferentes instituciones implicadas.

**QUÉ:** Derivación de mujeres víctimas de violencia de género.

**FINALIDAD:** Agilizar y optimizar el uso del recurso.

**EFFECTIVIDAD:** Aumento de la demanda de atención grupal. Reducción de los tiempos de espera para el comienzo de un grupo. Satisfacción de las diversas necesidades de las mujeres, atención más integral. Complementariedad de diferentes atenciones y tratamientos. Optimización de los recursos materiales y humanos.

#### Descripción de la Buena Práctica

La siguiente buena práctica es un ejemplo de innovación y efectividad que partiendo de iniciativas y objetivos similares en diferentes territorios, se da, con leves variantes, tanto en ámbitos locales como en capitales de provincia.

En concreto, se trata del establecimiento de sistemas de coordinación entre las instituciones que atienden a mujeres víctimas de violencia de género directa o indirectamente, creando los mecanismos y/o protocolos pertinentes para facilitar y agilizar la atención prestada a cada mujer.

Mediante el establecimiento de un sistema consensuado de comunicación y colaboración, las profesionales que atienden a mujeres que viven situaciones de violencia, informan de la existencia de grupos de intervención psicológica a los que pueden acceder a través del correspondiente Centro. Si la intervención es aceptada por ella, se la deriva al Centro y desde allí, se atiende la demandan y se proporciona la atención ofrecida.

Este sistema de coordinación también permite el funcionamiento inverso, es decir, usuarias de los Centros del Instituto Andaluz de la Mujer son derivadas a las diferentes entidades si se valora esta necesidad o conveniencia. Para desarrollar este sistema de derivaciones se celebran reuniones periódicas entre el personal de dos o más entidades, reuniones bilaterales o múltiples.

En el estudio de buenas prácticas, las entidades implicadas con las cuales se mantienen coordinaciones para el buen desarrollo de este programa son:

**Servicios de Salud Mental:** derivan a mujeres que son atendidas por problemas mentales, como consecuencia de la violencia de género vivida. Igualmente, desde los Departamentos de Psicología se derivan



mujeres a salud mental cuando se detecta algún trastorno o problema asociado que debe ser tratado en este servicio, previa a la intervención grupal.

**Servicios Sociales Municipales y/o Comunitarios:** desde los Departamentos de Trabajo Social y Psicología fundamentalmente, se proporciona información al Centro y se realizan derivaciones en aquellos casos en los que se identifican indicios de violencia de género o la usuaria así lo confirma. La colaboración es mutua, produciéndose también la derivación inversa.

**Equipo de Tratamiento Familiar de Servicios Sociales:** este equipo no atiende directamente a víctimas pero su intervención con familias implica en ocasiones identificar casos de violencia de género a través de menores atendidos o sus familiares, estos casos generan actuaciones de asesoramiento, información de las problemáticas al Centro y derivación.

**Guardia Civil, Policía Local y/o Policía Nacional:** la coordinación se realiza en varias áreas: por un lado, solicitando su intervención en casos de emergencia, en casos de juicios o situaciones de riesgo, o en tareas de acompañamiento o vigilancia; y por otro lado, los cuerpos y fuerzas de seguridad informan a las víctimas de los recursos del Centro, participan en conferencias, charlas o cursos de formación, e incluso se pone en marcha un sistema de evaluación de riesgo, así como el seguimiento de los casos de mujeres atendidas.

**Centro de Salud:** derivan a mujeres en las que se detecta esta problemática para que reciban asesoramiento e información.

**Asociaciones de mujeres:** informan del recurso a las socias, y además realizan una importante labor en zonas rurales, difunden el recurso entre las mujeres que residen en las diferentes pedanías o aldeas. Asociaciones para el tratamiento de adicciones: asociaciones que intervienen en casos de alcoholismo y toxicomanías son informadas del recurso y se mantienen con ellas relaciones fluidas para derivar a posibles usuarias.

La identificación de estas entidades como responsables de esta buena práctica, no implica que en todos los territorios en los que se ha detectado este sistema de coordinación estén presentes todas las instituciones.

## Resultados

Estos sistemas de coordinación consiguen aumentar el número de mujeres que demandan y participan en la atención psicológica grupal.

Por otro lado, la estrecha relación con estas instituciones facilita la correcta difusión del recurso, evitando estigmatizar el Centro y sensibilizando sobre la importancia de detectar los casos de violencia de género hacia las mujeres. Mejora la percepción que las usuarias tienen de los servicios e instituciones que las atienden en general, aumentando su percepción de seguridad y disminuyendo el número de abandonos.

En algunos municipios, tras años de llevar a cabo la experiencia, esta coordinación interinstitucional ha propiciado la creación de algunas Juntas Municipales o Comisiones Locales, que responden a la necesidad de darle cuerpo a la coordinación multidisciplinar para atender este problema y promover la inclusión de

la perspectiva de género en todas las instituciones municipales. En estos casos no se hace referencia a las Comisiones de Igualdad, Juntas Locales de Seguridad o Comisiones Locales de Prevención de la Violencia de Género promovidas por instituciones y organismos de la Administración Local, como la FAMP, las Diputaciones, etc., si no que se trata de iniciativas que, a raíz de la coordinación establecida a nivel técnico por el programa, dan lugar a un órgano local de coordinación, con unos objetivos y un funcionamiento propio protocolizado.

En uno de los casos, dicha junta realiza dos reuniones anuales e incluye actuaciones formativas en materia de violencia de género e igualdad de género, seguimiento de los casos de violencia de género existentes en al localidad y apoyo multidisciplinar.

### Aspectos Clave

- a)** Implicación institucional.
- b)** Optimización de recursos.
- c)** Potenciación del servicio.
- d)** Atención integral a las víctimas.



### 3.2.2. Coordinación entre profesionales

**ÁMBITO:** Coordinación profesional previa a la atención. Ámbito territorial capital de provincia.

**QUIÉN:** Los Departamento de Psicología.

**QUÉ:** Elaboración de fichas individuales de las usuarias que acuden a los grupos, y que son facilitadas a las terapeutas asignadas al grupo antes del inicio de éste.

**FINALIDAD:** Facilitar información previa y relevante de las usuarias a la terapeuta con el fin de que oriente y adapte su intervención a las características y necesidades que presentan las integrantes del grupo.

**EFFECTIVIDAD:** Mejora del desarrollo grupal facilitando la labor de la terapeuta.

#### Descripción de la Buena Práctica

Esta buena práctica, localizada en un Centro Provincial, consiste en que las psicólogas que atienden a las usuarias en el Centro recogen datos sociodemográficos (estado civil, número de hijos/as) mediante fichas individuales de cada usuaria. Además, lo que resulta más útil es que se anota información referente a si convive o no con el maltratador, una breve historia de vida, y las necesidades que manifiesta o se detectan ante su situación actual. Posteriormente, antes de empezar el grupo, una vez se ha configurado éste y se ha asignado la terapeuta, durante la primera reunión de coordinación, la psicóloga facilita a la terapeuta esta información para que conozca datos relevantes de las usuarias que faciliten la preparación del grupo: temáticas a abordar, prioridad de los temas, dinámicas de grupo más adecuadas, etc. Sirve también para que las mujeres no tengan que explicar en el grupo determinadas cuestiones que no quieren o no es adecuado compartir en momentos iniciales.

Las terapeutas que participan en esta buena práctica la califican como acción muy útil para el desarrollo grupal y que facilita su labor, y es una de las demandas más extendidas y compartidas por todas las terapeutas que participan en este estudio.

En todo caso, los datos facilitados no son de carácter personal según la Ley Orgánica de Protección de Datos, es decir, no se facilitan datos sobre el domicilio, DNI, números de teléfono, etc.; sólo información útil para la intervención psicológica posterior que en todo caso es recogida previa autorización de la usuaria.

#### Resultados

Este sistema de trasvase de información mejora la calidad de la terapia desarrollada durante las sesiones grupales al encontrarse ésta adaptada a priori a las demandas de las mujeres que componen el grupo.

Esta adaptación previa evita una dedicación excesiva de tiempo al conocimiento de determinados aspectos individuales y grupales, lo que redundaría en un mejor aprovechamiento del número de sesiones.

Igualmente, con este sistema se evitan las manifestaciones o narraciones de las usuarias sobre su situación y sobre todo, sobre su historia de violencia durante las primeras sesiones, lo que en algunos casos es muy doloroso y puede generar incomodidad e incluso rechazo hacia el propio grupo.

En resumen, la terapeuta conoce de antemano las necesidades más acuciantes de las mujeres, los aspectos coincidentes y las diferencias en sus demandas, y puede planificar a priori la organización y la temática de las sesiones. Aunque esta planificación se adaptará posteriormente al grupo, ya que éste es mucho más que la suma de sus integrantes y aunque tenga conocimiento individual de cada usuaria, el grupo creará su propia dinámica y marcará su propio ritmo.

### Aspectos Clave

- a)** Instrumentos específicos de recogida de información relevante.
- b)** Coordinación Centro Provincial – Terapeuta grupal.
- c)** Adaptación a las necesidades y características individuales y grupales.



### 3.2.3. Recursos para facilitar la participación de las usuarias

**ÁMBITO:** Estructura y organización de la intervención. Coordinación general.

**QUIÉN:** Técnicas del CMIM, del Centro Provincial y Ayuntamientos.

**QUÉ:** Contar con un servicio de guardería, ludoteca y transporte gratuito.

**FINALIDAD:** Que las usuarias tengan un servicio para dejar a sus hijas/os mientras acuden a los grupos, y que su desplazamiento hasta el Centro sea gratuito.

**EFFECTIVIDAD:** Mayor asistencia de las mujeres y menor número de abandonos.

#### Descripción de la Buena Práctica

Proporcionar a las mujeres que asisten a los grupos de intervención recursos que faciliten su asistencia, es una demanda constante que ha sido resuelta en algunos municipios que en principio no contaban con servicios de este tipo, concretamente guarderías y ludotecas para menores a cargo de las usuarias.

El servicio de guardería cuenta con personal especializado que se hacen cargo de los menores en el mismo edificio donde sus madres asisten a la actividad grupal. El coste del servicio lo sufraga el Ayuntamiento de la localidad.

En relación a la ludoteca, el ayuntamiento costea la plaza a aquella mujer que lo solicite. Este recurso está disponible para menores de varias edades y permite a las usuarias asistir a las sesiones sin el impedimento que supone la responsabilidad del cuidado de sus hijas e hijos.

Otro de los recursos ofertados, en esta ocasión para las usuarias del Centro Provincial que residen en municipios cercanos a la capital y que presentan dificultades económicas, consiste en costear los gastos de su desplazamiento a través de los Servicios Sociales del municipio de procedencia. Mediante la emisión de un informe del Centro, en el que se justifica la asistencia de la usuaria a la terapia en la capital, y la posterior valoración de la petición por los Servicios Sociales del municipio en el que reside la mujer, el Ayuntamiento se hace cargo del coste del traslado en autobús de la usuaria hasta el Centro Provincial.

#### Resultados

Una de las razones alegadas por usuarias y profesionales como principal causa de las bajas y las faltas de asistencia a las sesiones, es la dificultad para acceder a los recursos y compatibilizar las responsabilidades familiares. En muchos casos, estos recursos no existen en el municipio y en otros, su sistema organizativo, requisitos de acceso, horarios, etc, no hacen posible su utilización por las mujeres que participan en los grupos.

Las responsabilidades alegadas por las mujeres que en mayor medida dificultan su asistencia es el cuidado de personas dependientes a su cargo, la mayoría menores. El no querer revelar a otras personas su parti-

cipación en el grupo hace que en ocasiones tampoco se recurra a apoyo familiar o de amistades para el cuidado de los menores durante las horas de sesión.

Los resultados más relevantes obtenidos son dos: aumento del número de mujeres beneficiarias de la atención psicológica, y reducción del número de abandonos motivados por la dificultad o imposibilidad de hacer frente a las responsabilidades familiares de las usuarias u ocasionados por problemas económicos. Las mujeres disponen de unos recursos que les permiten participar en los grupos sabiendo que el cuidado de sus hijas e hijos está en manos de profesionales, consiguiéndose así una mayor asistencia por parte de las usuarias.

En el caso del transporte gratuito se consigue además, que mujeres residentes en municipios en los que no hay grupos en funcionamiento, puedan acceder a terapia de forma inmediata. Se detectan también casos en los que la petición de asistencia al Centro Provincial se debe a un deseo expreso de la mujer por mantener en privado su problemática. De este modo, la usuaria asistiría a un grupo donde no es conocida.

Como conclusión, puede extraerse que teniendo en cuenta la situación de violencia vivida por estas mujeres, su derecho a mantener su privacidad y no ser identificada en muchos casos como participante en este tipo de grupos, y la necesidad que presentan de acceder a esta atención psicológica, el acceso a estos recursos debe procurarse en todos los casos en los que se precise, es decir, transferir esta buena práctica a la totalidad de la atención psicológica grupal prestada en los municipios.

### Aspectos Clave

- a)** Facilitar recursos no disponibles para la usuaria en cuanto a cuidado de menores y posibilidades de desplazamiento.
- b)** Favorecer la asistencia solucionando dificultades frecuentes.
- c)** Coordinación entre diferentes entidades para proporcionar recursos gratuitamente.
- d)** Aumento del número de mujeres participantes y reducción del absentismo.
- e)** Disminución del número de abandonos.



### 3.3. Conformación de grupo

#### 3.3.1. Derivación de usuarias a otro grupo

**ÁMBITO:** Estructura y organización de la intervención. Ámbito territorial municipal.

**QUIÉN:** Terapeutas grupales y Técnicas del CMIM.

**QUÉ:** Derivación a otro grupo a usuarias que se conocen previamente y cuya relación puede constituir un impedimento para el desarrollo de la atención.

**FINALIDAD:** Evitar situaciones de conflicto y problemas de confidencialidad.

**EFFECTIVIDAD:** Prevención de los abandonos y creación de un ambiente grupal adecuado para la intervención.

#### Descripción de la Buena Práctica

Durante la configuración previa del grupo o en la sesión inicial, las técnicas del Centro o las terapeutas grupales, según el caso, pueden tener conocimiento de la existencia de relaciones personales entre varias de las integrantes. Esta relación puede ser de naturaleza conflictiva o no: parentesco, vecindad, amistad, etc.

Cuando estas relaciones que trascienden al grupo pueden llegar a generar algún tipo de conflicto: enfrentamiento, confidencialidad, sinceridad, participación activa, etc., aunque no sea manifestado así por las usuarias, las técnicas y las terapeutas acuerdan derivar a una de ellas a otro grupo, evitando de esta forma situaciones difíciles para las implicadas pero también para el resto de integrantes del grupo.

Esta buena práctica se realiza en municipios donde la intervención grupal es bastante continua, no teniendo que someter a la usuaria derivada a largos periodos de espera para que comience otro grupo. En ocasiones, la usuaria es derivada al Centro Provincial.

En los municipios, las participantes en los grupos o talleres suelen conocerse en su mayoría, aunque eso no implica que existan relaciones cercanas entre ellas. En este caso se insiste en la necesidad de preservar la confidencialidad. Este sistema de derivaciones se aplica exclusivamente cuando existen lazos personales estrechos entre dos o más participantes, y siempre y cuando, esta relación pueda suponer un impedimento para el adecuado desarrollo grupal. El mero conocimiento de las integrantes (conocer su nombre, dónde vive, quiénes son sus familiares), e incluso la existencia de relaciones de vecindad o amistad, no tiene por qué influir negativamente en el aprovechamiento personal ni en el desarrollo terapéutico grupal, siempre y cuando el grupo se haya configurado adecuadamente y las normas sean asumidas y respetadas por las participantes. Esto es, si se ha informado convenientemente a las usuarias de en qué va a consistir el trabajo grupal, cuáles son sus objetivos, y cuáles son las normas del mismo, que las mujeres se conozcan entre sí no es una dificultad.

Como se ha expuesto anteriormente, salvaguardar la confidencialidad es una de las normas fundamentales,

para ello, además de ser explicada antes de comenzar el grupo a cada una de las mujeres, la terapeuta recalca esta norma durante la primera sesión, de manera que se elimina la mayoría de los recelos que las participantes puedan tener. Una vez comenzado el grupo la participación de todas por igual hace que todas respeten en igual medida esta norma, es decir, todas exponen cosas de su vida y de su persona, todas se entregan al grupo con libertad, con lo cual, todas están interesadas en que se respete la confidencialidad de sus manifestaciones.

Por lo tanto, la no confianza en que se respete la confidencialidad sí puede ocasionar algún abandono durante las primeras sesiones, pero originados por el recelo más que por que se rompa finalmente esta regla.

Situación diferente es la ocasionada por la existencia de relaciones personales que puedan ocasionar algún conflicto o hacer más difícil el propio proceso grupal.

### Resultados

El clima emocional que se crea en los grupos debe ser de confianza y apertura, la existencia de dos o más integrantes entre las cuales no puede generarse este sentimiento, provoca que su participación no se dé en iguales condiciones al resto.

Con esta medida se impide que se generen situaciones de conflicto o problemas de confidencialidad y/o participación por parte de las integrantes. Estas situaciones afectan tanto a las mujeres que tienen la relación, como al resto del grupo, por lo tanto, siempre que la técnica responsable de configurar el grupo tenga conocimiento de ello, debe evitar incluir a estas usuarias en un mismo grupo.

Este sistema de derivaciones garantiza que ninguna de las mujeres solicitantes de esta atención tenga un tiempo de espera demasiado prolongado desde que se la "preselecciona" para formar parte de un grupo, hasta que éste da comienzo realmente, ya que aunque no sea conveniente su participación en el próximo grupo formado en el municipio, participará en otro en el cual su participación tiene más garantías de ser efectiva.

Los resultados de esta buena práctica son de carácter preventivo, tanto a nivel de conformación del grupo evitando abandonos, como a nivel de desarrollo grupal, al evitar la generación de conflictos.

### Aspectos Clave

- a)** Prevención de situaciones conflictivas entre usuarias originadas por relaciones personales muy cercanas o de animadversión manifiesta, que dificulten o imposibiliten el adecuado clima de confianza y respeto en el grupo.
- b)** Coordinación profesional entre las profesionales de los diferentes centros municipales y del Centro Provincial participante.



## 3.4. Metodología de intervención y recursos terapéuticos

### 3.4.1. Adaptabilidad permanente de temas tratados y metodología aplicada

**ÁMBITO:** Recurso terapéutico. Cualquier ámbito territorial.

**QUIÉN:** Terapeuta.

**QUÉ:** Preparación previa de cada sesión de trabajo y adaptación de ésta en función de los intereses, circunstancias e imprevistos que puedan surgir en el grupo.

**FINALIDAD:** Armonizar la temática propuesta previamente con las demandas de las usuarias.

**EFFECTIVIDAD:** Mayor implicación por parte de las usuarias que ven que se abordan los temas que ellas plantean, consiguiendo de esta forma atender las urgencias no previstas.

#### Descripción de la Buena Práctica

Una forma generalizada de abordar las sesiones de terapia por parte de las terapeutas que coordinan los grupos y talleres, consiste en adaptar los temas planteados de antemano para aproximarlos a la problemática y necesidades grupales que se plantean en cada sesión.

Las terapeutas parten en cada sesión de una preparación previa, temas prefijados en función de unas bases teórico-prácticas que guían su labor, pero durante el desarrollo de la terapia se adaptan al desarrollo grupal y a los intereses que surgen en el grupo; a las circunstancias y a los imprevistos que requieren de adaptación de los contenidos y las actividades prácticas.

Los momentos vitales de las participantes son generalmente complicados, son momentos de cambios personales importantes. La ruptura de las relaciones de pareja y la salida de la violencia, ocasiona a su vez cambios vitales de gran repercusión en sus vidas y en las de sus familiares, con lo cual, la verdadera utilidad del grupo en esos momentos radica en escuchar, apoyar, orientar y ofrecer comprensión.

Ejemplo de estos imprevistos son el dictamen de sentencias o la celebración de algún juicio, algún problema con las hijas, hijos u otro familiar, problemas laborales, episodios de amenazas, etc.

Cuando esto ocurre, las mujeres suelen plantearlo al inicio de la sesión ante la necesidad de ayuda urgente, la terapeuta facilita y anima a que relate lo ocurrido, y reconduce la sesión, teniendo en cuenta que estas circunstancias no se deben obviar, y que el sentirse apoyada por el grupo generará un doble beneficio. Por un lado, la propia afectada obtendrá el apoyo, consejo u orientación que necesita, y por otro, las demás mujeres sienten que son parte fundamental de ese grupo, que ellas son capaces de ayudar, se sienten útiles y sabias, reforzándose, además, el convencimiento de que cuando ellas lo precisen, también podrán contar con el grupo.

Igualmente, la metodología elegida para abordar las temáticas, varía en función de las circunstancias en las que el grupo se desarrolla en cada sesión, ya sean éstas de carácter material o personal. El número de asistentes a las sesiones, el local donde se desarrollan las sesiones, el contar con recursos como pizarra, equipo de música o televisión, y otras circunstancias ocasionales, hacen que la terapeuta adapte las dinámicas, los contenidos, sin obviar los objetivos del programa.

## Resultados

La adaptación constante de los contenidos y métodos de las sesiones a las circunstancias y necesidades que surgen durante la intervención, permite afrontar y atender los imprevistos de manera flexible, aprovechando estos para abordar las temáticas de forma diferente. Es decir, se pueden reconducir los temas e interpretar los imprevistos como oportunidades.

Los acontecimientos y preocupaciones planteadas por las mujeres de manera urgente, necesitan hablarlo en el grupo, están relacionados con la violencia de género sufrida, por lo tanto, su abordaje puede suponer la oportunidad de partir siempre de sus realidades. Evidentemente esto es mucho más eficaz y enriquecedor que los planteamientos teóricos, sirviendo además para poner en práctica la participación activa de las integrantes grupales así como su capacidad de empatía y asertividad.

Los esquemas de sesiones rígidos, transmiten a las usuarias la sensación de estar asistiendo a formación, a cursos, no a grupos en los que poder expresarse y plantear problemáticas libremente, sin estar encorsetados los temas a tratar ni la forma de abordarlos.

Los resultados por tanto son de carácter cualitativo, se incrementa la calidad de la intervención y por lo tanto, aumenta la eficacia de la misma.

## Aspectos Clave

- a)** Adaptación de la intervención a las necesidades surgidas durante el desarrollo de las sesiones.
- b)** Apoyo constante a las usuarias ante imprevistos que precisan ser atendidos.
- c)** Desarrollo de la empatía y del sentimiento de sororidad entre mujeres<sup>(1)</sup>.

---

1) Del latín "sor" (hermana). Significa la alianza profunda y compleja entre las mujeres. Es el pacto entre las mujeres que se reconocen como interlocutoras, sin jerarquías, reconociendo la autoridad de cada una, implica compartir recursos, tareas, acciones, éxitos.



### 3.4.2. Abordaje Transversal de la Temática de Género e Igualdad

**ÁMBITO:** Recurso terapéutico. Cualquier ámbito territorial.

**QUIÉN:** Terapeuta.

**QUÉ:** Abordaje de temas relacionados con la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y la construcción de las identidades de género de manera transversal durante todas las sesiones grupales.

**FINALIDAD:** Incidir en la problemática de la violencia de género de manera transversal.

**EFFECTIVIDAD:** Toma de conciencia de las desigualdades de género y sus consecuencias en la violencia de género. Cuestionamiento y posibles cambios en el rol de género.

#### Descripción de la Buena Práctica

En un gran número de casos, las terapeutas abordan durante las sesiones, de manera transversal, temas sobre igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres estereotipos y roles de género, identidad de género, desmontar prejuicios y entablar otro tipo de relaciones basadas en la igualdad, uso del lenguaje no sexista, etc.

En algunas sesiones de grupos o talleres puede hacerse necesario el abordaje directo de alguno de estos temas mediante técnicas de información/formación, análisis y reflexión, aunque en la misma base de la concepción terapéutica de la intervención, estos contenidos se trabajan en todas las sesiones de manera transversal.

Se pretende incidir en la problemática de la violencia de género desde su raíz social, cultural y educativa. Mediante el conocimiento y la interiorización de los conceptos de igualdad se trata de romper la base educativa de la violencia de género y la transmisión de valores y roles no igualitarios que pueden estar realizando las mujeres en su entorno sin ser conscientes de ello, e incluso, que pueden seguir sufriendo. Desmontar estas ideas arraigadas en el consciente y en el subconsciente de las mujeres puede llegar a provocar reacciones no deseables, desde la incomprensión o dificultad para asimilar las nuevas ideas, hasta rechazo y oposición. El tratamiento transversal de estos conceptos, la identificación y visualización de la desigualdad y la comprensión de que ésta es la base que sustenta la violencia de género, se convierte en la metodología idónea de tratamiento de esta temática.

Es importante desmontar concepciones e interiorizaciones de forma permanente y transversal, esto es, incluyéndola como objetivo e indicador en todos los contenidos planteados.

#### Resultados

Partiendo de la concepción de que la interiorización es un proceso de aprendizaje individual que debe partir del conocimiento, pero sobre todo de la actitud y la motivación personal, los conceptos y procesos de la violencia no pueden ser enseñados como material didáctico teórico y alejado de la realidad, sino que debe

favorecerse la identificación y comprensión de las usuarias, promoviendo un cambio de actitud si fuera necesario, además de hacer visible todos los aspectos de la violencia de género y la no culpabilización de la víctima. Se trata de lograr un aprendizaje significativo, basado en las vivencias como mujeres por un lado, y en la realidad vivida como víctimas de violencia de género, por otro.

La atención psicológica grupal prestada por este servicio debe partir de un posicionamiento claro, la crítica feminista en el marco de la psicología social. Por un lado, desde el feminismo como corriente que promueve y persigue la igualdad entre mujeres y hombres, y por otro, la psicología social como práctica profesional que analiza, cuestiona e interviene sobre las hipótesis que mantienen la relación entre sexismo, misoginia y violencia de género. Por tanto, la base social y cultural que sustenta la desigualdad entre los géneros encuentra en la psicología social una de las líneas de intervención más importantes al ser admitida la violencia de género como un problema social y de salud que debe ser estudiado y solucionado, ejemplo de ello son la “Declaración sobre la eliminación de la violencia de género” de la ONU (1994), o la resolución de la Asamblea Mundial de la Salud, perteneciente a la OMS, en mayo de 1996, instando a los estados miembros a prevenir y resolver el problema.

Además de esta base teórica, este servicio basa sus éxitos en la aplicación de una metodología de intervención ecléctica que se caracteriza por aplicar aquellas técnicas y metodologías que se consideran más eficaces, sin olvidar la perspectiva ética que lo impulsa.

### Aspectos Clave

- a)** Transversalidad del tratamiento de la igualdad de género.
- b)** Contribución a la modificación de roles no igualitarios y a la interiorización de actitudes no sexistas.
- c)** Comprensión de la dimensión del problema de la violencia de género y su carácter social y cultural.



### 3.4.3. Técnicas y dinámicas grupales utilizadas

**ÁMBITO:** Recurso terapéutico. Cualquier ámbito territorial.

**QUIÉN:** Terapeutas grupales.

**QUÉ:** Aplicación de diferentes dinámicas grupales y recursos didácticos, adaptándolos tanto a la tarea como al grupo.

**FINALIDAD:** La interiorización y el aprendizaje práctico basado en los propios conocimientos, vivencias y características individuales de cada mujer.

**EFFECTIVIDAD:** Consecución de un aprendizaje útil para promover modificaciones de conductas y cambios de actitudes mediante técnicas de asimilación de conocimientos e interiorización de comportamientos de manera rápida y sencilla, adaptada a las realidades y vivencias de las usuarias.

#### Descripción de la Buena Práctica

Las terapeutas grupales durante el desarrollo de las sesiones abordan diversidad de temas y aplican diferentes metodologías de intervención. Estas profesionales parten del feminismo y de la psicología social, si bien sus formaciones son variadas, existe gran uniformidad en el tipo de dinámicas aplicadas en las sesiones. Las terapeutas reconocen ser eclécticas, huyen de la rigidez de planteamientos teóricos cerrados, y se adaptan a las características grupales en cada una de las ocasiones.

Como causa de esta flexibilidad, las técnicas y dinámicas grupales utilizadas se orientan hacia la búsqueda de la interiorización y el aprendizaje práctico basado en los propios conocimientos, vivencias y características individuales de cada mujer.

Ejemplo de este tipo de dinámicas son: lecturas reflexivas, debates, roll play, psicodrama, trabajos por parejas y grupales, auto-registros, escalas y test individuales, técnicas de relajación y meditación, visualización de material audiovisual, reparto de documentos, y tareas para realizar fuera del grupo.

Estas técnicas, entre otras, pretenden modificar prejuicios, con objeto de generar el empoderamiento de cada mujer que le permita emprender cambios vitales que impliquen la salida de la situación de violencia y/o mitiguen las consecuencias psicológicas que ésta le ha causado o está causándole. En este último caso, es decir, la mujer que no rompe su relación con el maltratador, la perspectiva en el trabajo consiste en orientar la intervención hacia la preparación psicológica de la mujer de cara a una ruptura futura. Es decir, se respeta en todo caso la decisión de la mujer evitando ser directivas. Ésta es una de las premisas fundamentales en este tipo de atención, orientar y asesorar pero no dirigir ni forzar. De esta manera se dan los primeros pasos para un empoderamiento real.

Estas técnicas utilizadas son sencillas y promueven un aprendizaje práctico utilizando para ello la acción de

la propia usuaria, tanto física como mental, y “el modelado”<sup>2)</sup>. Este aprendizaje se basa en varias premisas: mediante la utilización de un lenguaje comprensible, adaptado al lenguaje de las usuarias, evitando tecnicismos; evitando las críticas innecesarias y reforzando y alentando los pequeños progresos y esfuerzos; y en base a la psicología conductista y social, partiendo del aprendizaje vicario, es decir, aquel realizado mediante la observación de conductas desarrolladas por modelos de referencia y la valoración de dichas conductas.

## Resultados

La utilización de este tipo de prácticas y dinámicas grupales consigue coexionar al grupo rápidamente, promueve la participación activa de las mujeres, y el aprendizaje centrado en las propias vivencias y conocimientos de las usuarias.

La interiorización se consigue de forma sencilla y rápida, las usuarias aprenden sin esfuerzo y de forma amena.

Los beneficios o resultados positivos del uso de estas dinámicas tienen carácter cualitativo, se relacionan con la calidad de la intervención y el grado de satisfacción manifestado por las participantes. Además, mediante la observación directa y permanente llevada a cabo por las terapeutas, éstas coinciden en valorar esta metodología como idónea en función de las características estructurales de la intervención, es decir, es una intervención grupal, con un número determinado de sesiones en las que deben ser abordados muchos temas diversos. Esto hace que con la utilización de estas dinámicas, la mayoría de las usuarias evolucionen favorablemente en un periodo reducido de tiempo.

## Aspectos Clave

- a)** Flexibilidad de técnicas grupales utilizadas.
- b)** Aprendizaje centrado en la persona, en la interiorización y en la actitud hacia el cambio.
- c)** Interiorización mediante la práctica, aprender haciendo, ser protagonista de su propio cambio.

---

2) Proceso de aprendizaje observacional donde la conducta de un individuo o grupo -el modelo- actúa como estímulo para los pensamientos, actitudes o conductas de otro individuo o grupo que observa la ejecución del modelo. Los procesos básicos implicados son: la atención, la retención, la reproducción y la motivación.



### 3.4.4. Actividades complementarias: Cohesión de grupo y red social

**ÁMBITO:** Recurso terapéutico. Ámbito territorial capital de provincia.

**QUIÉN:** Personal técnico del Centro Provincial y Terapeuta grupal.

**QUÉ:** Organizar actividades programadas de ocio a realizar fuera de los grupos y talleres.

**FINALIDAD:** Crear o ampliar las redes sociales de las usuarias. Evitar el aislamiento de las mismas.

**EFFECTIVIDAD:** Afianzar lazos de amistad y normalizar la situación de las usuarias.

#### Descripción de la Buena Práctica

Esta buena práctica consiste en la realización de actividades lúdicas complementarias dirigidas a las integrantes del grupo o taller con el fin de afianzar las relaciones personales entre ellas.

En la realización de la misma se implican tanto el personal del Centro Provincial, como las terapeutas grupales.

Concretamente, se realizan actividades de ocio, fuera del tiempo dedicado a los talleres y los grupos, que consisten en salidas lúdicas a lugares de interés cultural, almuerzo en alguna fecha especial, salida en la Feria de la Ciudad, etc.

En ocasiones, los hijos e hijas de las mujeres también asisten a los encuentros.

#### Resultados

Por medio de estas actividades, se afianzan las relaciones personales entre las mujeres, e incluso se generan lazos de amistad, además de alcanzarse una normalización de su situación y de las relaciones interpersonales.

Cambiar el entorno terapéutico facilita la generalización de los aprendizajes, es decir, lo aprendido deja de asociarse a un encuentro y a un lugar determinado, siendo más fácil así que la mujer ponga en práctica lo aprendido en los grupos en ambientes diferentes como puede ser durante sus relaciones personales habituales.

De manera indirecta, se fomenta la participación y la presencia social de las mujeres al propiciar el asociacionismo y/o la participación en diversas actividades socioculturales.

## Aspectos Clave

- a)** Creación o ampliación de la red social de las participantes.
- b)** Ruptura del aislamiento al que se han visto sometidas en muchos de los casos.
- c)** Reforzamiento de los logros conseguidos en relación a las habilidades sociales trabajadas durante las sesiones.
- d)** Mejora del clima grupal, aumento de la confianza entre las participantes.



## 3.5. Seguimiento y valoración de las usuarias

### 3.5.1. Seguimiento Individual tras finalizar el grupo

**ÁMBITO:** Seguimiento y evaluación. Ámbito territorial: municipios y capital.

**QUIÉN:** Personal Técnico de los Centros.

**QUÉ:** Realizar encuentros individuales periódicos con las usuarias tras finalizar el grupo, programando estos encuentros previamente.

**FINALIDAD:** Seguimiento para evaluar los resultados de la atención prestada, y valorar la necesidad de una nueva atención.

**EFFECTIVIDAD:** Mayor control de los avances y necesidades de las usuarias. Atención permanente que permite actuar ante incidencias una vez terminada la intervención.

#### Descripción de la Buena Práctica

La labor de seguimiento la realiza el personal técnico del Centro, provincial o municipal, el cual, antes de finalizar el grupo, durante la última sesión insta a cada una de las componentes del mismo a concertar una reunión individual una vez haya finalizado el grupo. Durante este encuentro, y tras haber sido informada por la terapeuta de la evolución de cada usuaria, la técnica del CMIM o la psicóloga del Centro Provincial valora la conveniencia de darle el alta o proponer su inclusión en otro grupo o taller.

La terapeuta no participa en la reunión, aunque con anterioridad sí informa a la técnica de los resultados obtenidos por cada integrante del grupo y su valoración terapéutica.

Tras esa reunión de seguimiento, se acuerda con la usuaria llevar a cabo un calendario de contactos, presenciales o telefónicos, mediante los cuales mantener un sistema de seguimiento periódico y poder hacer frente a las nuevas necesidades que puedan surgir.

Este seguimiento se mantiene hasta que se considera recuperada a la usuaria, no existiendo una temporalidad predeterminada.

Debe diferenciarse de las posteriores consultas o atención prestada a la mujer como usuaria del centro, en este caso, se trata de sesiones de seguimiento centradas en la recuperación y evolución de la mujer a nivel psicosocial, y sus posibles necesidades de atención psicológica.

#### Resultados

El objetivo de esta práctica es realizar un seguimiento de las usuarias que han pasado por los diferentes grupos o talleres, y con esto obtener conocimiento de los avances y posibles necesidades que puedan haberle surgido tras la intervención.

Este seguimiento es útil para evaluar los resultados de la atención prestada, además de evidenciar la implicación de la institución en todo el proceso de recuperación de las mujeres que han estado o están en situación de violencia de género.

Esta circunstancia favorece además la realización de una comparativa entre las valoraciones de terapeuta y usuaria, permitiendo que cada mujer de manera individual valore el grupo con cierta distancia temporal conforme se sigue realizando el seguimiento. Esta valoración es de gran utilidad ya que las evaluaciones obtenidas durante la última sesión grupal muestran un grado de agradecimiento muy alto hacia la atención prestada, manifiestan estar muy satisfechas por haber sido escuchadas en muchos casos, por lo tanto, una valoración más objetiva conseguida con la distancia temporal, aporta una información más útil y realista, ya que la usuaria con el paso del tiempo, descarga de afectividad y emociones sus evaluaciones sobre la intervención en la que ha participado.

### Aspectos Clave

- a)** Seguimiento de los resultados y la efectividad de la intervención.
- b)** Evaluación a más largo plazo de los efectos de la atención.
- c)** Mantenimiento de la atención prestada.
- d)** Rápida actuación ante nuevas incidencias o recaídas.



### 3.5.2. Cuestionario Cualitativo de Evaluación Final

**ÁMBITO:** Evaluación de la intervención. Ámbito territorial municipal.

**QUIÉN:** Técnica del Centro Municipal.

**QUÉ:** Evaluación de la experiencia grupal a través de un cuestionario cualitativo.

**FINALIDAD:** Obtener la evaluación del servicio prestado mediante una herramienta de valoración cualitativa.

**EFFECTIVIDAD:** Mayor control de los avances conseguidos en los grupos/talleres.

#### Descripción de la Buena Práctica

Una de las buenas prácticas identificadas y realizada de manera única en un Centro, es la de realizar un cuestionario de evaluación cualitativa. La encargada de aplicar este cuestionario es la técnica del Centro Municipal, la cual solicita a las usuarias, durante la última sesión, que cumplimenten un cuestionario en el que se les pide que describan los cambios que han experimentado en relación a: la familia, los hijos y las hijas, el número de amigas y amigos que tiene, el trabajo. Se le pregunta cómo se siente y si se encuentra más segura en las diferentes áreas en las que se desarrolla su vida diariamente.

Mediante la descripción individual de los resultados obtenidos tras su paso por el grupo, y la valoración que hace la usuaria de los cambios internos que ha experimentado, se aumenta el conocimiento que aportan los cuestionarios cuantitativos al uso.

#### Resultados

Además de obtener el conocimiento de los resultados obtenidos con la intervención, se consigue un registro de los diferentes grupos, registro que es utilizado para realizar memorias e informes, así como tener un control del éxito de la intervención grupal o del taller y poder adaptar ésta a las necesidades que manifiestan las mujeres.

#### Aspectos Clave

- a) Evaluación cualitativa.
- b) Adaptación del servicio según los resultados obtenidos.





GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE IGUALDAD



JUNTA DE ANDALUCÍA