

# **EMPODERAMIENTO USUARIA- TRABAJADORA SOCIAL DENTRO DEL PROCESO DE ATENCIÓN EN MUJERES QUE VIVIERON SITUACIÓN DE VIOLENCIA CONYUGAL**

*Lic. Karina Flores López<sup>1</sup>*

## **RESUMEN**

A las mujeres es importante observarlas como un ser único; capaz de generar recursos para salir de su situación de violencia conyugal, y uno de esos múltiples recursos que se observa en el presente trabajo, es el empoderamiento, es decir, mujeres que adquieren control sobre sí mismas (Kebeer 1998). Para Kebeer (1998: 32) el empoderamiento no es un proceso lineal con un comienzo y un fin definitivo, puesto que, es diferente para cada mujer: según sus vidas, contexto e historia.

En el proceso de empoderamiento también influye la subordinación en los niveles; personal, familiar, comunal y los de organización social en los que cada mujer se halle envuelta. El empoderamiento que posee una mujer para Casique (2004:41) es el resultado de una serie de condiciones individuales y contextuales, y se puede definir en base a elementos como: el aporte económico al hogar, el control que tiene sobre las decisiones familiares, y la libertad de movimiento.

La empatía que se genere en la interrelación Usuaria- Trabajadora Social también es un recurso determinante para el proceso de atención, como resultado de diferentes investigaciones Rifkin (2010:129) afirma que somos seres empáticos por naturaleza y el altruismo es la

---

<sup>1</sup> Lic. Karina Flores López. Licenciada en Trabajo Social y Desarrollo Humano (UANL). Estudiante de 4º semestre de la Maestría en Trabajo Social. Centro Regional de Investigaciones Multidisciplinarias. Universidad Nacional Autónoma de México, [karinaflolep@hotmail.com](mailto:karinaflolep@hotmail.com)

expresión máxima de empatía. Cabe mencionar que el papel de la Trabajadora Social es generar estos recursos de empoderamiento en la usuaria y hacia ella misma, así como un cierto nivel de empatía que permita la interacción profesional.

Cada interacción social nos marca cierta forma de comportamiento, a través de un rol determinado, según Parsons se nos asigna cierto rol y esperamos que los demás desempeñen el rol que les corresponde, el que exige la situación en la cual nos encontramos. Tal juego de roles hace posible que el trato social se desarrolle ordenadamente y sin fricciones (Prieto, 2008:73).

**Palabras Clave:** Mujer, Violencia, Empoderamiento

## **INTRODUCCIÓN**

Las interrelaciones humanas, son la base de toda sociedad. En primera instancia se desarrolla el hecho de que primero se “es persona” para posteriormente desenvolvemos dentro de una determinada sociedad, y el primer grupo social al que pertenecemos es a la familia a la cual no elegimos, sin embargo lo que si podemos elegir son las interrelaciones humanas con quienes queremos compartir nuestro caminar, lo que depende de los lazos que se generen.

Por lo que dentro del proceso de atención que reciben las mujeres que viven situación de violencia conyugal, el tipo de interrelación que se genere entre la usuaria y la trabajadora social incidirá en el resultado de la atención brindada. Por tal motivo es de suma importancia comenzar desmenuzando ¿Qué es una interrelación humana? Y lo que se plantea es de qué forma la variable empoderamiento es factores determinantes en toda interrelación humana de cualquier índole en especial en las que requieren de cierta sensibilidad para obtener un fin específico.

El sentir de: soledad, culpa y traición está presente en las mujeres ante estas situaciones de violencia, por lo que, una red que brinde soporte a las usuarias, les fortalecerá la autoestima y las potencializaría a emprender cambios (Zúñiga 2007:155). Cuando la violencia se instala en la familia, uno de los indicadores es el aislamiento, siendo las redes, las que posibilitan la creación de nuevos modelos de organización social en lo referente a la reformulación de vínculos personales, grupales, institucionales y comunitarios (Corsi 2003:39).

La violencia conyugal es un problema complejo, que sólo en América afecta a una de cada tres mujeres, para su solución, requiere políticas y acciones coordinadas e intersectoriales con la participación del Estado y de la sociedad civil (Sagot, 2000: Pp. 7-11). En una investigación realizada por Sagot (2000:11) en 16 comunidades de diez países (siete centroamericanos y tres andinos) sobre la ruta crítica, se argumenta que la prevalencia de la violencia conyugal constituye un serio problema de salud pública, un obstáculo oculto para el desarrollo socioeconómico y una violación de los derechos humanos. Las mujeres afectadas por la violencia conyugal se caracterizan por tener baja autoestima que afecta directamente su comportamiento, su productividad en el trabajo, su capacidad para protegerse, para buscar ayuda y denunciar su caso (Paltiel y Freda 1993, citadas por Sagot, 2000:11).

La violencia conyugal tiene un alto costo social y económico, debido a que disminuyen el ingreso económico de las mujeres entre 3% y 20% por el impacto sobre el logro educacional y sobre la salud, repercutiendo en su actividad laboral (Nelson y Toni, 1996 citados por Sagot, 2000:12).

Como resultado de la investigación citada Sagot (2000:19) concluye que, ninguno de los países del estudio le garantiza a las mujeres la defensa total de sus derechos. Mostrando así, que no existe un estado de derecho para las mujeres en situación de violencia conyugal, aunque en

todos los países se hayan hecho avances al respecto. Por su lado Europa interviene en contra de la violencia conyugal realizando medidas preventivas, fortaleciendo las denuncias e incluso campañas informativas y programas de ayuda terapéutica. Sin embargo, Alcánzar 2012 en su investigación sobre “La violencia de hoy” indica que estos servicios son algo paternalistas y que en la respuesta institucional a la violencia conyugal en el caso de Andalucía España, se puede generar en las mujeres los efectos perversos de la institucionalización<sup>2</sup>.

### **El proceso para llegar a ser “sociales”**

Para el presente trabajo de investigación, a continuación se desarrolla el concepto de ser persona y el concepto de estar en una sociedad, puesto que el debate es quién influye en qué, por lo que en primera instancia se define el concepto de ser persona para pasar a estar dentro de una sociedad, partiendo de la premisa de que al nacer somos socializados pero en el proceso, nos volvemos conscientemente de ¿quién? queremos ser y entonces influimos en la sociedad desde lo que somos, pero a la vez la sociedad en la que nos sumergimos nos marca las normas para vivir en ella.

Dentro de la mundialización donde el proceso civilizatorio ha alcanzado a todo el planeta es fundamental partir de la persona para comprender las interrelaciones personales (Prieto, 2008:14). El término de persona lo conocemos actualmente derivado del latín; *persōna* que significó “máscara de actor”, “personaje teatral”, “personalidad, persona” (Coromidas y Pascual, 1985 citados por Zavala, 2011:153). Es decir, la máscara que usa un personaje, que conlleva una actuación.

---

<sup>2</sup> Las personas que están mucho tiempo en Centros residenciales se infantilizan y delegan sus responsabilidades al personal, creando una situación de insatisfacción continua y de dependencia (Alcánzar 2003).

El significado de persona posee un sentido de propiedad que le caracteriza y además de que va marcado por un proceso de desarrollo (Zavala, 2011:154). Puesto que uno posee cierta identidad un sentido originario, propio, esencial, unificador y autodefinido que subyace en la persona, es decir, cada persona tiene la capacidad de actuar de forma única (Zavala, 2011:154 y Prieto, 2008:19). Como personas somos un sistema de preferencias, contamos con deseos y capacidades para conseguirlos. “Yo tengo mis propios gustos e inclinaciones”; contamos con un modo de sentir el mundo diferente a otra persona (Prieto, 2008:19).

Zavala (2011:154) en su investigación sobre cómo definen los Mayas el concepto de persona encontró la palabra “únic” que se integra de una serie de elementos que identifican la noción de persona de los mayas: *Pixan* (el alma), *ik'* (el espíritu o viento que está en todas partes), *ki' nam* (la energía de lo vivo o la capacidad de sentir), *ool* (la voluntad), *tucul* (el pensamiento), *uaay* (la capacidad de una persona de transformarse en animal) y *cuxaan* (vida o ser vivo) (Zavala, 2011:156).

Por un lado, viendo a el hombre desde la perspectiva del “animal racional” este se define como la idea de un ser pensante e inteligente, capaz de razonar y de reflexionar, que piensa en distintos tiempos y en diferentes lugares, al sentirse propio y con libertad de actuar (Leibniz citado por Zavala, 2011:154). Por otro lado, la cultura Maya define claramente la diferencia entre los animales y las personas: primordialmente por la forma del cuerpo, el modo de vida y la capacidad para pensar y hablar (lengua) como esencia propia (Zavala, 2011:157).

Las personas actúan como una totalidad entre herencia biológica, sensibilidad y el intelecto que nos ayudan a darle sentido a la existencia (Prieto, 2008:20). La persona se distingue por la autenticidad de sus modos de conducta, no puede ser totalmente determinada por la condición o situación (Prieto, 2008:74).

La noción de persona para fines de la presente investigación se toma como el conjunto de una totalidad dinámica que unifica el ser social con el ser individual. Puesto que ser persona es la comprensión de un todo unificado de aquello que los seres humanos son capaces de saber acerca de sí mismos (Zavala, 2011:155).

Parsons citado por Firth, (2010:601) propuso que el orden social es posible a través de lo que él llamó la “teoría voluntarista de la acción”, lo que tal teoría indica es, que las personas individualizan las normas de la sociedad a la que desean pertenecer, de tal forma las personas voluntariamente elijen autoajustarse a las normas compartidas.

La persona identifica las normas sociales según su percepción individual. Para Bono (20013) existe cierta “burbuja de percepción” que implica la forma en que la persona percibe la situación y los valores que identifica dentro de determinada acción. El ser personas nos permite recibir y procesar información de forma permanente esto a través de nuestros órganos sensoriales que nos permite ajustarnos al medio (Moulian 1999:27).

Giddens (1967:95) comenta que el mundo desde el sentido ontológico, en este caso haciendo alusión a la sociedad, tiene una existencia independiente del sujeto cognoscente y puede influir casualmente sobre su conducta. El tema de la socialización la tomaremos en primera instancia retomando el concepto de la etnometodología según Firth (2010:598) que la define como una propuesta básica de la sociología que ofrece una perspectiva particular acerca de la naturaleza e indagación del orden social.

Para la presente investigación se toma como orden social a las prácticas del sentido común, a través de las cuales los miembros de la sociedad coordinan, estructuran y entienden sus actividades diarias. Mediante acciones prácticas localizadas, puesto que de esta forma las

personas se encargan de crear y sostener el orden social (Firth, 2010:598). Cabe mencionar que dicho orden social se da de manera endógena a la persona. Puesto que son “prácticas” o los “métodos” usados por los miembros al actuar de manera contingente, en circunstancias particulares y concretas (Firth, 2010:599). El orden social se puede comprender a través de los valores cambiantes entre la producción y la reproducción de la vida social de los actores que constituyen dicha sociedad (Marx, citado por Giddens, 1967:104).

La sociedad define los valores sociales y su jerarquía y contribuye a determinar las reglas sociales, Prieto, (2008:79) comenta que esto sucede de tal forma que se va construyendo cierto orden de la vida social en la lucha constante contra el caos, la entropía y la tendencia inevitable al desorden. Por lo que, hay ciertas cosas que se espera que cada uno sepa.

Giddens (1967:75) comenta que en el orden social tiende a seguir a las normas en las que se basa el orden social, tales normas son morales que si no se llevan a cabo puede tener consecuentemente un castigo. La sociedad existe porque coincidimos con una serie de principios básicos de la conducta civilizada, dentro de estos principios coexiste el sentido de justicia, la protección de los menos favorables, entre otros, hay cierta sumisión hacia tales principios porque se ha realizado una inversión. Aceptar el principio de justicia implica que se espera conseguir tal principio cuando se solicite o sea necesaria. Aplaudir la ley y el orden significa que es más probable que seas beneficiario a su víctima a esto se le llama esclavitud positiva, “el monje elige seguir una rígida disciplina en un monasterio porque sabe que su rutina le dará la libertad de orar y meditar” (Bono, 2013:174).

La producción de la sociedad es la realización de la destreza de sus miembros la cual se conforma por el lenguaje, puesto que este nos permite generar un habla y un dialogo. Guiddens (1967:128) enumera los tres elementos esenciales para que se pueda producir la interrelación

social, puesto que “toda interrelación implica una comunicación, la operación del poder y relaciones morales”.

La comprensión del orden social solo se puede entender desde la descripción de lo que hacen otros y viceversa, depende totalmente del carácter social del lenguaje. El lenguaje es un sistema simbólico o de signos, siendo un medio para la actividad social su organización, es la condición fundamental de la vida social, la producción de sentido en los actos comunicativos (Giddens, 1967:21).

Al sentirnos miembros de una comunidad nos sentimos totales, seguros, tranquilos, sabemos que contamos con otros próximos, afirmamos nuestra dignidad como personas y como grupo social, además de que la sociedad nos ofrece cierta estructura que nos da la pauta para actuar ante nuevas situaciones (Prieto, 2008:80). Para Prieto (2008:14) la familia es el centro de la individualización que genera autonomía en relación a lo social. Con esto pasamos al siguiente nivel de la persona que es el salir de la familia para ser un individuo social.

La familia es la primera relación social del individuo, por lo general, los padres buscan generar en sus hijos cualidades de bondad (Rifkin, 2010: 107). El desarrollo de la conciencia de la identidad propia depende de la relación empática entre el niño y sus padres, Rifkin (2010:111) define conciencia desarrollada a la “capacidad de experimentar emociones básicas en nosotros y los demás, reflexionar sobre ellas en el contexto de la familia, la sociedad, la cultura y el miedo”.

La familia proporciona una identidad, un propósito y una base. Es un lugar donde siempre te pueden aceptar, siempre hay personas que te pueden ayudar. Puesto que en el mundo exterior la gente solo te ayudara si le caes bien o porque necesitan algo de ti (Bono, 2013:188). En la



familia la ayuda se obtiene en automático sin que tengas que caerles demasiado bien. Es un esquema de seguridad mutua como cualquier otro, todos se ayudan mutuamente (Bono, 2013:189).

### **Interrelación social**

Se dice que toda interacción social es una actuación, al respecto cuando una persona llega a la presencia de otros, estos tratan de obtener información del que llega o de poner en juego la información que ya poseen (Goffman, 1989:13). Para Giddens, (1967:76) tal acto es un flujo continuo de “experiencia vividas” se categoriza en sectores o partes, y depende del proceso reflexivo de la atención del actor o de la consideración de la “otredad”.

Tal actuación social que se da en la interacción “cara a cara” se basa en tres principios otorgados por Giddens (1967:92): el primer principio es el significado de las razones en la conducta humana se puede entender desde su aspecto teórico del control reflexivo, además desde la conducta que los otros actores esperan mutuamente, de modo que si se le pregunta por qué actúa como actúa, el actor pueda ofrecer una explicación que fundamente su actuar y el tercer aspecto es que la comunicación del significado en la interacción plantea problemas que en medida son separables e identifican el significado de los actos no comunicativos. La comunicación proviene de la necesidad ancestral del intercambio con otros hombres (Giddens 1967:102), esto además de la conciencia es un producto social.

La sociedad está basada en el derecho moral de cada persona. Cuando una persona proyecta una definición de la situación y hace una demanda implícita o explícita de una persona de determinado tipo, automáticamente representa una exigencia moral para otros obligándolos a tratarlos de la forma en que tienen derecho las personas de su tipo. Entonces los demás descubren que la persona les ha informado acerca de lo que “es” y de lo que ellos deberían de

ver en ese “es”. Tales prácticas Goffman (1989:25) las llamas prácticas “defensivas” y cuando se hacen en pro del otro se llaman prácticas “protectoras” o de tacto. En sí, ambas se usan para salvaguardar la impresión fomentada de una persona en presencia de otra (Goffman, 1989:26).

La constitución de la interacción social como orden moral desde la mirada de Giddens (1967:110) puede entenderse como la actualización de derechos y la imposición de obligaciones. Es decir que dentro de la interacción social lo que a un individuo le refiere a un derecho al “otro” le corresponde una obligación referida en responder de la manera apropiada y si no lo hiciere entonces se puede aplicar eficazmente una sanción. De tal modo que las sanciones son relevantes al acto, es decir dependen de las relaciones casuales que tienen la forma de eventos naturales (Giddens, 1967:110).

Dentro de la interrelación social se da el consenso cuando se genera una armonía en la que cada participante reprime sus sentimientos sinceros inmediatos y transmite una situación que siente que los otros podrían encontrar temporalmente aceptable. Goffman (1989:21) comenta que puede existir un verdadero acuerdo en lo referente a la convivencia con el fin de evitar un conflicto posterior.

Una interacción social total tiene lugar en cualquier ocasión en que un conjunto dado de individuos se encuentran en presencia mutua continua. Al decir encuentro se hace referencia a encontrar un performance en cierta ocasión influya en los otros participantes. La pauta de acción preestablecida que se desarrolle durante la actuación y que se puede actuar en otras ocasiones se le denomina papel o rutina, cuando se desarrolla el mismo papel para la misma audiencia en diferentes ocasiones se genera una interrelación social (Goffman, 1989:27).

Sin embargo, cuando nos centramos en la interacción profesional entre el profesionista y un usuario, que se da de forma jerárquica, Salazar (2006:146) comenta que esta tipología de interrelación profesional-usuaria es uno de los “actos” que están deliberadamente dirigidos al cumplimiento de un objetivo específico, tal interacción permite a la usuaria expresar sus sentimientos, dar a conocer respuestas positivas y negativas frente a las situaciones vividas y sus expectativas frente proceso de atención para la satisfacción de sus necesidades, y al profesionista le permite desarrollar el propósito principal.

Para potenciar la interacción humana Salazar (2006: 147) en su investigación sobre la interrelación del enfermero y el paciente; comenta que el profesionista en el cumplimiento de su rol debe brindar un cuidado basado en el respeto por los derechos, en los principios éticos y en claros conocimientos.

Otro aspecto que influye en la interrelación Profesionista- Usuaria son los mecanismos de defensa a los que recurrimos los seres humanos con el fin de enfrentar la ansiedad y las situaciones difíciles de la vida; Salazar (2006: 149) señala que las situaciones por las que vive la persona asistida, presionan la interrelación por lo que se debe tener en cuenta que independientemente de las condiciones sociales, a los profesionistas se les exige la capacidad para escuchar, para recabar información y para hacer inferencias y juicios de valor sobre la condición de la usuaria, además de la capacidad de la toma de decisiones pertinentes en cada situación.

Estamos hechos para sentir las emociones de los otros, como si fueran nuestras. Para expresar una empatía desarrollada es indispensable el lenguaje y el desarrollo cognitivo, al adquirir tales habilidades entonces se puede avanzar a la asociación mediada y a la adopción de roles

(Rifkin, 2010:117). La asociación mediada es comunicar por medio del lenguaje la situación emocional, combina las funciones afectivas y cognitivas para crear una respuesta empática.

Mientras que la adopción de roles es el quinto nivel en el modelo de desarrollo empático del modelo de Hoffman puesto que requiere un nivel elevado del proceso cognitivo exige imaginar cómo sería estar en la situación de la otra persona. La clave para que los impulsos empáticos innatos se transformen en respuestas empáticas desarrolladas es la naturaleza de la disciplina recibida por los padres (Rifkin, 2010:118). La culpa apela a la humanidad de la persona para que haga lo correcto por otra persona, lo conecta con los demás y le genera la necesidad de establecer interacciones sociales (Rifkin, 2010:120).

Lo mejor que podemos esperar unos de otros es que aprendamos de nuestras faltas y que en el futuro intentemos actuar mejor pues, Rifkin (2010:124) comenta que las personas nos sentimos responsables por nuestros semejantes al ser condicionados por el contexto en que nos desarrollamos. Al exceso de empatía Hoffman le define como un proceso involuntario que se produce cuando la ansiedad empática de un observador se hace doloroso e intolerable que se transforma en una sensación de sufrimiento personal cuya intensidad puede anular por completo la empatía (Hoffman citado por Rifkin 2010:124). En especial los que cuidan de otras personas, son vulnerables a lo que Rifkin (2010:125) llama fatiga de la compasión, le ocurre también a las Trabajadores Sociales y quienes prestan auxilio en zonas de guerra o catástrofes naturales. Un exceso continuo de empatía puede llegar a embotar la respuesta empática y causar agotamiento y retraimiento emocional Rifkin (2010:125).

### **Red de apoyo**

Desde su nacimiento hasta su muerte, los seres humanos forman parte de grupos sociales; estos, sufren cambios en su calidad y extensión, según su desarrollo de vida (Chadi 2000:28)

por lo que es importante definir las características de estos grupos. Blanco (2000) observa el comportamiento social como un intercambio de bienes materiales y no materiales, tales como símbolos de aprobación o prestigio.

Diversos autores (Barrera, 1981; Barrera, Sandler y Ramsey, 1981; Gottlieb, 1983; Heller y Swindle, 1983 citados por Torres 2007:55) han estudiado el soporte social desde tres aspectos: redes sociales, soporte social percibido y soporte social efectivo

- a) Redes sociales: conexiones que los individuos tienen para significar a otros en su medio ambiente social, tienen un sentimiento psicológico de comunidad.
- b) Soporte social percibido: valoración cognitiva que hace el individuo respecto a otras personas que le pueden proveer apoyo en momentos de suma necesidad. Estas personas le proporcionan seguridad dentro y fuera de situaciones estresantes.
- c) Soporte social efectivo; acciones de ayuda que recibe el individuo por otras personas en momentos de necesidad (Barrera, 1981; Barrera, Sandler y Ramsey, 1981; Gottlieb, 1983; Heller y Swindle, 1983 citados por Torres 2007:55).

Barrera (1986, citado por Torres, 2007: 55) identifica seis tipos de soporte: interacción íntima (se le da soporte al individuo sin importar si se acepta su modo de ser); ayuda material; consejo e información (contar con alguien que proporciona opinión y orientación sobre asuntos importantes de la vida personal); información positiva (aceptación y valoración de estilos de vida); asistencia física (en determinadas tareas) y participación social (la vida social).

Estas redes se desarrollan en lo que Bronfenbrenner (1987:44) llama “la ecología del desarrollo humano”. Comprende el estudio de los seres humanos como una entidad creciente, dinámica y en desarrollo que se adentra y reestructura el medio en el que vive; además, observa como este proceso genera cambios en los entornos inmediatos, este ambiente ecológico es una disposición seriada de estructuras, donde cada una está contenida en la siguiente:

Microsistema; patrón de actividades y roles, relaciones interpersonales e íntimas, que la persona en desarrollo experimenta en un entorno determinado, se da una interacción cara a cara, con características físicas y materiales particulares (familia, guardería), se compone por roles (conjunto de conductas y expectativas que se asocian con una posición en la sociedad).

Mesosistema: como las interacciones de dos o más entornos o sistemas en los que una persona participa activamente, se amplía al entrar a un nuevo entorno, las relaciones que se dan entre, hogar, escuela y grupos de pares.

Exosistema: los entornos que no incluyen a la persona pero sí la afectan, aunque no tenga contacto directo, el clima laboral de los padres.

Macrosistema: son las creencias, mitos y valores apreciados en determinadas culturas, las cuales varían por los distintos grupos socioeconómicos, étnicos, religiosos y otras subculturas (Bronfenbrenner, 1987:44).

Las redes implican la voluntad de establecer vínculos de ayuda recíproca, cuidadosamente manejados y dosificados incluyendo préstamos de dinero, ayuda material, así como favores (Lomnitz, 1994:9). Tales redes se basan en el principio de reciprocidad, puesto que el recurso más importante es la capacidad de conseguir ayuda de otras gentes a cambio de ofrecerla de retorno (Lomnitz, 1994).

Para fines de la presente investigación se toma la red de apoyo, como la suma de todas las relaciones que una persona percibe como significativas, contribuye a su propio reconocimiento como individuo, constituye una de las claves centrales de la experiencia de la identidad de bienestar, hábitos de cuidado de la salud y capacidad de adaptación a una crisis, son un grupo de personas, vecinos, amigos, capaces de brindar ayuda y un apoyo real y duradero a un individuo (Chadi, 2000 y Sluzki, 1996).

La distribución entre la reciprocidad de las redes, se genera en la naturaleza del intercambio y su intensidad depende de la distancia social y las diferencias de poder entre las partes. Estas son variables continuas y no existen relaciones de intercambio que sean idénticas o

permanezcan invariables en el tiempo aunque la relación se modifique por el intercambio mismo (Lomnitz, 1994:151).

En varios documentos revisados sobre las interrelaciones humanas destaca el empoderamiento como recurso fundamental que para fines de la presente investigación se toma como la variable que puede incidir en el proceso de atención que llevan a cabo las usuarias asistidas por violencia conyugal. Por lo tanto a continuación se hace mención.

### **Empoderamiento**

El empoderamiento femenino es aquel que otorga a las mujeres el acceso y el control sobre los recursos necesarios, así como el poder para tomar decisiones informadas (Kishor. 2000, citada por Casique 2004:12). El empoderamiento para Lagarde (2013:187) es relativo a la eliminación de formas de opresión y a la innovación, al asumir expresiones y prácticas de igualdad, equidad y libertad.

El empoderamiento que posee una mujer es resultado de una serie de condiciones individuales y contextuales, se puede definir en base a elementos como: su aporte económico al hogar, el control que tiene sobre las decisiones familiares y la libertad de movimiento (Casique, 2004:41). El empoderamiento implica la identidad, los poderes generados en este proceso son internos y conforman un estado intelectual, sexual, erótico y afectivo que pasan a ser parte de lo que es cada mujer y de su situación vital (Lagarde, 2013:172). Los factores que determinan el empoderamiento son las situaciones dinámicas que pueden alterar el status o nivel actual de poder de decisión de la mujer como la educación, los valores o que tenga segundas nupcias (Casique, 2004:41).

## **El poder dentro de las interrelaciones sociales**

Las interacciones sociales se ven conformadas de poder “en términos de poseer los recursos necesarios para alcanzar las metas” (England 1997 citado por Casique 2004:12) y se fundamenta en la consideración amplia de los recursos económicos, institucionales y normas informales, sin embargo, hay que distinguir entre el acceso a los recursos y el uso de ellos (Casique 2004:12). El poder, es un concepto relativo y su significado e implicación va atado al contexto particular en que tiene lugar (Casique 2004:12).

Giddens (1967:111) comenta que con el poder se indica que el individuo es “capaz de” o que “tiene poder para” en relación con la teoría de la acción, sin embargo cuando se habla de poder dentro de las personas entonces tal poder: es la aplicación de medios mediante la intervención directa de un actor en el curso de los eventos (Giddens, 1967:111). Representando así las habilidades de las personas para movilizar recursos, es decir, Giddens (1967:112) afirma que el poder es la capacidad transformadora en la acción humana.

El poder visto por Guiddens (1967:111) como la capacidad trasformadora de la actividad humana (donde la persona modifican su ambiente) es el intervenir en una serie de eventos de modo de alterar el curso como tal, es el “puede” que media entre las intenciones o necesidades y la realización concreta de los resultados buscados . Sin embargo, la realización depende de la interactividad con el “otro”, ante esto Giddens (1967:113) comenta que, el individuo tiene poder “sobre” el “otro” cuando se visibiliza como dominación es decir: es una capacidad que uno puede elegir cuando usar y además se relaciona contingentemente con el conflicto según una serie de intereses entre las personas que participen en la interacción social.



Dentro de la interacción social y para fines de la investigación se define el poder desde la visión de Guiddens (1967:114) como “los recursos o facilidades que los participantes aportan y movilizan como elementos de su producción dirigiendo así el curso de la relación”.

### **La autonomía como base del empoderamiento**

La autonomía relacionada con el empoderamiento tiene que ver con la capacidad de dotarse de normas propias, de tener el control de la propia existencia (Jejeebhoy 1995, citada por Casique 2004:13 y Lagarde, 2013:172).

Para Lagarde (2013:172) la autonomía se produce a través de los recursos internos necesarios para la independencia subjetiva además del desarrollo del derecho y la capacidad normativa. Casique (2004:19) categoriza la autonomía femenina como la capacidad de la mujer de realizar una determinada actividad sin requerir del consentimiento de su esposo. Indicando que a mayor nivel de hijos menor nivel de autonomía (Casique, 2004:55).

La autonomía según Lagarde (2013:172) requiere de la capacidad crítica de generar y aprender una visión del mundo alternativa que sustente una nueva normatividad, requiere la usuaria autónoma conectarse con su propia existencia y en el mundo inmediato. Las ideas y valores que posee una mujer respecto a si misma y de su relación con el hombre, la familia y la sociedad afectan, por distintas vías, la posición que ella ocupa o procura en los distintos ámbitos en que transcurre su vida y su bienestar (Casique, 2004:55).

El vivir con autonomía y libertad en solidaridad para Lagarde (2013:207) indica que se ha vivido el proceso de desarrollo vital que se da cuando se poseen libertades, poderes, derechos y recursos que la mujer dirige a su propio desarrollo y la buena vida.

El empoderamiento se mide con el control sobre bienes materiales, recursos intelectuales e ideológicos y entiende el empoderamiento como “el proceso de desafío de las relaciones de poder existentes y la adquisición de mayor control sobre los recursos de poder (Batljwala, 1994, citado por Casique, 2004; 12). La incorporación de las mujeres al mercado laboral ha producido cambios en los papeles, así como en la toma de decisiones familiares, de tal forma que el hombre ya no es visto como el único proveedor en muchos hogares (Casique 2004:9).

Por un lado, en algunas investigaciones se ha encontrado evidencia de un mayor nivel de poder de decisión de las mujeres que trabajan. Ellas parecen tener un papel más activo en los procesos de toma de decisión en el hogar, reflejados en el uso de ingreso familiar, planificación familiar, asignación de tareas y responsabilidades entre los miembros del hogar (Casique 2004:10). Por otro lado también se ha encontrado que el nivel de decisión es proporcional a la prevalencia de los valores tradicionales en la definición de papeles femeninos y masculinos (Casique 2004:11).

En general las mujeres urbanas gozan de mayor poder de decisión y autonomía que las mujeres rurales. Aquellas mujeres con metas de auto superación que condicionan el momento de matrimonio ante metas personales, evidencian mayores niveles de participación en la toma de decisiones y de libertad de movimiento (Casique, 2004:19).

### **Exploración**

Para la exploración de dicha investigación, se recolectaron nueve experiencias en el proceso de atención en el tema de violencia conyugal a través de la técnica de la entrevista, usando como instrumento una guía de entrevista semiestructurada, el criterio de inclusión consistió en que fueran mujeres mayores de 15 años, asistidas en el Instituto Estatal de las Mujeres del Estado de Nuevo León.

Posteriormente se han realizado entrevistas semiestructuradas a diez Trabajadoras sociales profesionistas de la red de apoyo formal mencionada, destacan dos de ellas que son ex profesionistas de dicha institución, tres son de nuevo ingreso y un varón.

El análisis se realiza con el propósito de vincular las teorías existentes con los datos empíricos recolectados, a través de un procedimiento sistemático para explicar la interrelación Usuaría – Trabajadora Social en las redes formales que atienden violencia conyugal, esto a través de la Teoría Fundamentada. Debido a que dicha metodología tiene una naturaleza local y a la vez posee una riqueza interpretativa, por su apego al dato recolectado (Baptista, Hernández y Fernández – Collado, 2006:687).

### **Resultados preliminares**

El presente trabajo refleja la primera parte de los avances de Tesis para la obtención de grado de Maestría en Trabajo Social, por lo que se presentan los siguientes resultados preliminares en cuestión de la forma en que se visibiliza el empoderamiento dentro de la interrelación usuaria- Trabajadora Social, así como la identidad profesional en el Trabajador Social.

### ***Empoderamiento en las usuarias***

Según la muestra recolectada de las usuarias se puede identificar varias fases en el proceso de salir del ciclo de violencia conyugal dentro de los cuales el empoderamiento femenino visto como el poder que otorga a las mujeres el acceso y el control sobre los recursos necesarios, así como el poder para tomar decisiones informadas (Kishor. 2000, citada por Casique 2004:12). El empoderamiento de las usuarias comienza con el proceso de darse cuenta de la situación de violencia en la que están inmersas, así como lo describe la usuaria:

“E3Z31.-Pues primeramente porque fueron las diferencias sobre, educar a los niños verdad que él siempre les quería estar pegando, maltratándolas y cohibiéndolas, segundo fue la diferencia de sueldos que a mí me

pagan más que él y nunca lo asimilo y siempre el vio a mí y con una rivalidad entre los dos y después fueron los celos, celos que me ofendía verbalmente este que él era como el macho alfa y acá y como tengo tres mujeres pues también a las niñas “vedad” igual.”

Dentro de la muestra recolectada se puede identificar una segunda fase que es la de solicitar apoyo a la red formal e informal, siendo las redes, las que posibilitan la creación de nuevos modelos de organización social en lo referente a la reformulación de vínculos personales, grupales, institucionales y comunitarios (Corsi 2003:39).

“**E3Z31.**- cuando yo decidí separarme de él, este llegue con mi mamá y él estaba borracho, llegamos y yo hice de cenar para para las niñas y todo y, y él se enojó mucho y yo lo vi muy diferente osea yo dije, osea era diferente, muy agresivo, más de lo normal”.

“**E6L46.**- Este obviamente te vas en el básico supuesto, pues piensas me voy a divorciar quién me ayuda o a quién le pago y como desconoces tus obligaciones, lo que te acabo de decir tus derechos, garantías individuales, no te sabes mover en instituciones, jueces, juzgados”.

“**E3Z31.**- Si lo importante es este pues como te diré, hacerlo uno como dice el comercial no quedarte con todo porque uno como quiera aunque digas ¡yo puedo con todo! no puedes honestamente ¡no puedes! ¡Se te junta todo! y no puedes y empiezas a tener problemas en tu comportamiento, te asilas”.

En este punto podemos indicar que el empoderamiento tal y como lo dice Lagarde (2013:156) es la constitución de la mujer en sujeta. La emancipación y la transformación en mujeres autónomas que se deciden a eliminar toda forma de servidumbre que ha marcado la condición opresiva (Lagarde, 2013:156). Se dan cuenta que el problema las sobrepasa en sus recursos para afrontarlo y se apoyan en sus redes formales e informales para hacerle frente a la situación.

“**E4M28.**- Y de hecho en la semana pasada vine con la psicóloga y la psicóloga me había dicho -pero no deje de venir ¡no deje de venir! porque muchos vienen por la ayuda reciben la ayuda y se van- no. Quiero una ayuda definitiva ¡que llegue al final! de todo esto”

“**E6L46.**- En contra de depresión, cansancio, cuestiones legales, es donde ¡uno como mujer saca la casta! con un valor sentimental, moral, y civil es donde tienes que luchar ante una sociedad, ante unas leyes, ante muchas adversidades”.

Podemos afirmar que las mujeres a este punto viven el empoderamiento como un proceso personal y colectivo, en ellas mismas ejercen su derecho a pensar de manera independiente y diferente, siendo disidentes con una actitud reafirmada dejando a un lado la actitud de víctimas. Para atreverse adquiriendo seguridad y fortalezas, es decir, un conjunto de poderes vitales generalizados al internalizar su potencia vital (Lagarde, 2013:164). De las experiencias recolectadas se puede identificar una tercera fase que es donde las usuarias consolidan las herramientas obtenidas internalizando nuevos objetivos, nuevas metas y nuevos planes de vida, ellas mismas identifican cambios en sus vidas:

“**E4M28.**- Pues me siento un poquito relajada, osea, me relaja estar platicando, estar como quien dice ¡contando las cosas! con lo que me pasa y pues este y “pos” más tranquila “pos” porque están, me ayudan y todo eso”.

“**E4M28.**- También, cualquier cosita también me enojaba. Así de que venía mi hermana y los niños peleaban y todo había a veces que entre nosotras salíamos peleadas, ahora “haz de cuenta” que empiezan a pelear los niños y yo me tranquilizo, me tranquilizo y pues ella como que si sale enojada, pero osea, tranquila como dice mi mamá: ¡son niños! Se contentan, se pelean, y así”

“**E2J24.**- ¿Pues lo qué quiero hacer?, yo quiero estudiar, bueno quiero seguir estudiando la Licenciatura y ser Maestra”.

Dentro de las experiencias de las usuarias que iniciaron un proceso de atención en el programa contra la violencia conyugal PAIMEF 2014 se pueden identificar las fases del empoderamiento mencionadas anteriormente con las siguientes afirmaciones

<b>Fases de empoderamiento de las Usuarías</b>	
<b>Primera fase</b> Darse cuenta	¡Ya estuvo suave! ¡Hasta aquí! La necesidad de decir ¡tengo que comer!
<b>Segunda fase</b> Toma de decisión	¡Pues me voy! Identifica y solicita apoyo a la red formal e informal
<b>Tercera fase</b> Consolidación del nuevo paradigma	Ellas mismas identifican cambios en sus vidas ¡Yo puedo! ¡La necesidad hizo que aprendiera!
Fuente: elaboración propia con base en las experiencias recolectadas de las usuarias al programa PAIMEF 2014	

### ***Empoderamiento perspectiva de las Trabajadoras Sociales***

En las experiencias recolectadas de las Trabajadoras Sociales se trabajó entre otras opciones con la imagen que tienen sobre las usuarias y en particular con el empoderamiento, se llegó a una infinidad de imaginarios sobre el empoderamiento.

Sin embargo todas coinciden en el papel del Trabajador Social como el profesional que pretende la transformación de las personas y colectividades basadas en el ejercicio de los derechos sociales, por lo tanto se ven así mismas como instrumentos para las usuarias ante las situaciones de necesidad (Uceda, 2013:65).

“EP4R27.-Desde que llegan ellas esperan, ellas tienen toda la confianza y esperan en ti que les resuelvas todo, te cuentan todo y por ejemplo en los programas sociales decían si ya - ¡y luego? entrego papelería ¡y ya! ¿Cuándo me dan la? ¿El programa? ¿Cuándo soy beneficiaria?- y esas cosas no dependen de mí, yo lo que hago es orientación”.

“EP2E26.- Sí. Muchas veces de los casos tienen esa mentalidad de que ¡la Trabajadora Social te va a resolver la vida! Pero, ¡no te la resuelve! te da las herramientas necesarias para que tú salgas adelante, no para resolverte todo al 100%.”

Las profesionistas entrevistadas identifican tres posibles cuestiones de la relación usuaria-empoderamiento, por un lado afirman que la usuaria llega empoderada o con cierto poder de decisión al momento de acudir a la instancia para hacer uso de los servicios que brindan, por otro lado está la versión que indica que las usuarias no llegan empoderadas al Instituto Estatal

de las Mujeres y por ultimo una tercera caracterización donde comentan que las mujeres se empoderan dentro del proceso de atención.

“**EP1S23.**-Buena, porque te diré, pues es que como hay de todo, ¿no? hay unas que llegan llorando, hay otras que llegan tranquilas, otras que llegan bien felices porque ya quieren empezar su trámite de divorcio depende de tu cómo lo trates como Trabajadora Social y la persona cómo llegue a recibir la ayuda que tú le estas brindando”.

<b>Empoderamiento de las Usuaris</b>	
Las usuarias llegan empoderadas al proceso de atención	<p>“<b>EP3D31.</b>-Bueno en mi caso en el área social, pues todas ¡todas están decididas! Porque desean lo que nosotras les damos. La mayoría de todas las usuarias si quieren”.</p> <p>“<b>EP6I22.</b>- Son pocas las que llegan ya de decididas a hacer lo que quieren”.</p> <p>“<b>EP10E30.</b>- Sabes que ella nada más va a estar dos sesiones con la psicóloga pero jella ya sabe a lo que va!”</p>
Las usuarias no llegan empoderadas al proceso de atención	<p>“<b>EP1S23.</b>- Porque hay unas personas que no te tiene confianza no te dicen todo lo que te tienen que decir y no las puedes ayudar al 100% solo tratar de ayudar al problema que ellas están presentando en ese momento”.</p> <p>“<b>EP3D31.</b>-Pues todas, todas van por que tienen necesidades, “y pos” las necesidades son problemas que nosotras podemos entre comillas este ayudarlas ¿no? Ya depende de ellas si lo van a hacer. Porque no puedes obligarlas a que ellas tomen la decisión si no quieren, tu estas ahí para orientarlas”</p>
Las usuarias se empoderan dentro del proceso de atención	<p>“<b>EP10E30.</b>-La indecisa pero que con terapia va a abrir los ojos”,</p> <p>“<b>EP6I22.</b>- Con la ayuda de la Psicóloga y de Abogado es como ellas se fortalecen y deciden pues ya salir de su ciclo de violencia”.</p>
<b>Elaboración personal con base a los datos obtenidos</b>	

En base a los datos recolectados se puede indicar que el empoderamiento no es un proceso lineal puesto que depende de varios factores como la identidad, ya que los poderes que se generan son internos (Lagarde, 2013: 172). Por lo tanto no hay una receta para empoderar a las usuarias. Dando como resultado los siguientes casos:

“**EP10E30.**- La usuaria decidida, que al final de todo un proceso te va a decir que no, porque puede pasar ¡puede estar decidida! aventarse todo el proceso de divorcio y en la última audiencia decir -no me quiero divorciar”.

“**EP7I53.**- También hemos visto que hemos trabajado mucho con una usuaria, y regresan, y aunque vuelvan a regresar nosotros los trabajamos otra vez ¡eso no nos limita! pero ¡si te sientes frustrante!”.

El empoderamiento femenino implica flexibilidad de estructuras mentales, intelectuales, afectivas, liberación de libido, apertura a lo desconocido, disminución del miedo, aceptación de pérdida identitaria a lo que era antes, lo cual conduce a cambios en las concepciones del mundo, de la vida y de la propia identidad (Lagarde, 2013:170). Por lo cual es importante comprender que el empoderamiento es un proceso interno, que un profesional no puede empoderar a una usuaria, sin embargo si puede darle una orientación con un marco de posibles soluciones. Ante esto Lagarde (2013:170) afirma “uno se empodera, no la empoderan” “nadie empodera a nadie”.

Por lo cual concluimos que si bien el papel de la Trabajadora Social en las instancias que atienden violencia conyugal es de suma importancia en el acompañamiento de las usuarias en su proceso de atención para salir de tal situación. No es responsabilidad de la misma empoderar a las usuarias, debido a que el empoderamiento es un camino intrínseco que la usuaria debe de arriesgarse a tomar para poder tomar las decisiones que le permitan ser autónoma. La responsabilidad de la Trabajadora Social recae en su identidad profesional.

### ***Identidad profesional en Trabajo social***

La identidad profesional debe coincidir con el conjunto de rasgos que caracterizan a quienes ejercen una profesión. Cabe mencionar que no existe un trabajo social universal, pues tal praxis profesional depende del contexto histórico, político, académico e institucional de cada lugar. En la exploración sobre la caracterización del perfil profesional de Trabajo social en atención a mujeres con situación de violencia conyugal; por un lado, se preguntó a las profesionistas sobre ¿cómo imaginaban que las usuarias las percibían? en su mayoría contestaban que eso dependía de la usuaria, sin embargo, estaban conscientes y coincidían en que las usuarias veían en ellas a la persona que les iba a ayudar a solucionar sus problemas y necesidades.

En primera instancia se puede observar que la identidad profesional hace referencia a dos perspectivas, a la propia del profesional que está dada por una serie de normas y al imaginario



que las usuarias tienen sobre el profesional (Valero, 2013). En la recolección de datos se puede encontrar que ambas identidades coinciden en que el trabajador social ayuda a interpretar, vencer las dificultades y generar alternativas en el plan de acción (Castellanos, 1988:45). Por lo que dentro de Trabajo Social existe una identidad bien definida como la profesión que tiene como objeto la atención e intervención de problemas y necesidades sociales.

El profesional en Trabajo Social debe contar con los conocimientos, herramientas y actitudes necesarias pero sobre todo cierta sensibilidad en trato que le permita generar un espacio de confidencialidad y a la vez intervenir de la forma adecuada con ética profesional. Los Trabajadores Sociales que ejercen laboralmente la profesión deben cumplir con una serie de exigencias personales especiales (Castellanos, 1988:30).

“¡Mucha, diferencia! porque me sentía muy deprimida, muy este muy, osea muy cómo que ¡muy sola! aunque tuviera ayuda de mis suegros y mi familia me sentía ¡muy separada! osea no, ¡no me sentía yo misma! no tenía una autoestima como ahorita la tengo de que, me da confianza hablar y todo de eso”.

## BIBLIOGRAFÍA

- Blanco, A.** (2000). *Redes sociales y variación sociolingüística*. Revista Española de Investigaciones Sociológicas Cuantitativo. España.
- Bono, E.** (2013). Manual de sabiduría. Las nuevas técnicas para agilizar la mente y potenciar la creatividad. Buenos Aires; Paidós
- Casique, I.** (2004). *Poder y autonomía de la mujer mexicana*. Análisis de algunas condicionantes. Cuernavaca: CRIM- UNAM-
- Chadi, M.** (2000). *Redes sociales en el Trabajo Social*. Buenos Aires: Espacio.
- Firth, A.** (2010). Etnometodología. *Discurso y sociedad*. Vol. 4(3). Pág. 598-614
- Giddens, A.** (1967). Las nuevas reglas del método sociológico, Crítica positiva de las sociologías interpretativas. Buenos aires; Amorrortu.
- Goffman, E.** (1989). *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Kebeer, N.** (1998). *Realidades trastocadas*. Argentina: Paidós género y sociedad.
- Lagarde, M** (2013). El feminismo en mi vida. Hitos, claves y topías. Instituto Nacional de la Mujer. México. 2ª Ed.
- Moulian, T.** (1999). Matices en la intervención; hacia una taxonomía de la comunicación humana. *Revista Austral de Ciencias Sociales*. Núm. 3. pp 21-29
- Prieto, F.** (2008). *La comunicación interpersonal*. México: Ed. Coyoacán. 2ª Ed.
- Rifkin, J.** (2010). *La civilización empática. La carrera hacia una conciencia global en un mundo en crisis*. Madrid: Paidós.
- Salazar, B.** (2006). Factores que influyen en la interacción humana del cuidado de Enfermería. *Investigación y Educación en Enfermería*. Vol. 24, (2), Septiembre, 2006, pp. 144-150.
- Sagot, M.** (2000). Ruta crítica de las mujeres afectadas por la violencia intrafamiliar en América latina (estudios de caso de diez países). OPS / OMS, *Programa Mujer, salud y desarrollo*. Agosto.

**Torres, M.** (2007). Depresión y apoyo social: estudio comparativo en enfermos con tuberculosis pulmonar frotis positivo. En M. Zúñiga (Comp.). *Redes sociales y salud pública, el apoyo social como estrategia para enfrentar problemas de salud el divorcio y la violencia conyugal*. Monterrey: Tendencias. Pp. 49-72.

**Uceda, F.** (2013). La comunicación y la representación social del Trabajador Social. En E. Escoda (Coord.). *Habilidades sociales y de comunicación del Trabajo Social*. España Pp. 53-83.

**Valero, A.**(2013).*Especificidad profesional del Trabajo Social*. [En línea]. <http://desarrollohistoricots.blogspot.mx/2013/05/especificidad-profesional-del-trabajo.html>.(Página consultada el 11 de febrero 2015).

**Zavala, J.** (2011). La noción de persona para los mayas. *Fundamentos en humanidades*. Vol. 12 (24). Septiembre 2011. pp. 151-161

**Zúñiga, M.** (2007). *Redes sociales y salud pública, el apoyo social como estrategia para enfrentar problemas de salud el divorcio y la violencia conyugal*. Monterrey: Tendencias.