LA CASA QUE ACOGE, el Estado que ampara



«Mujer, no llores, habla». Con aquella campaña, a comienzos de los años ochenta, el Instituto de la Mujer empezó a nombrar los malos tratos. Nos recuerda de dónde venimos.

España construía su democracia cargando con casi cuarenta años de franquismo y con una educación que había colocado a las mujeres bajo la autoridad masculina. Hasta 1975, la licencia marital obligaba a las casadas a pedir permiso al marido para numerosos actos jurídicos. La ley empezaba a cambiar, pero la obediencia aprendida y la idea de que lo que ocurría dentro del matrimonio debía quedarse en casa seguían pesando.

«Mi marido me pega lo normal», el título con el que el médico forense Miguel Lorente reunió testimonios de mujeres maltratadas, muestra hasta qué punto se había naturalizado esa violencia. Muchas mujeres necesitaban descubrir que lo que vivían tenía un nombre y que tenían derecho a recibir ayuda. Fue el movimiento feminista quien abrió espacios de escucha y exigió respuestas públicas. Ana María Pérez del Campo dirigía desde 1991 un centro de atención, recuperación y reinserción para mujeres maltratadas y sus hijos e hijas. Su experiencia enseñaba que salir de una casa peligrosa debía ser el comienzo de una vida recuperada, con apoyo psicológico, social y jurídico.

El hogar, donde esperamos descansar y sentirnos a salvo, puede convertirse en un espacio donde una mujer mide cada palabra y teme volver al terminar la jornada. El control del dinero, de las amistades o del teléfono va estrechando su libertad. Las amenazas, las humillaciones y las agresiones le hacen difícil reconocerse como alguien con derecho a decidir. Y la violencia no siempre se detiene con la separación: romper la relación no garantiza que termine el peligro.



Esa dominación se dirige contra las mujeres por el hecho de serlo, y hunde sus raíces en una desigualdad histórica que ha legitimado el poder masculino sobre nuestras vidas. Atraviesa clases sociales y niveles educativos, aunque la falta de recursos, de vivienda o de apoyos hace mucho más difícil la salida. El agresor no tiene por qué mostrarse violento con todo el mundo: puede ser amable fuera y ejercer el terror dentro, candil de la calle y oscuridad de su casa. Su buena reputación aísla todavía más a la mujer cuando su entorno la usa para dudar de su relato.

Frente a esa realidad, la Ley Orgánica 1/2004 de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género supuso un cambio decisivo. Unió prevención, educación, asistencia y respuesta judicial. Reconoció derechos laborales y sociales, impulsó la coordinación entre administraciones y creó los Juzgados de Violencia sobre la Mujer. Y entendió que responder a la violencia de pareja o expareja exige también garantizar las condiciones para salir de ella y reconstruir la vida.

En 2015, la Ley Orgánica 8/2015 reconoció expresamente como víctimas a los hijos e hijas menores, porque crecer entre amenazas y

PEDIR AYUDA NO PUEDE CONVERTIRSE EN OTRO RECORRIDO DE SUFRIMIENTO. UNA MUJER NECESITA HABLAR SIN QUE SE LE REPROCHE HABER TARDADO Y SIN TENER QUE EMPEZAR DE CERO EN CADA VENTANILLA.



agresiones causa daño aunque los golpes no vayan dirigidos contra ellos. El Pacto de Estado de 2017 reforzó la prevención, la coordinación y la asistencia, y su renovación, aprobada en febrero de 2025, reúne 461 medidas e incorpora nuevos compromisos frente a la violencia vicaria, económica y digital. Pero los acuerdos solo protegen si cuentan con presupuesto, profesionales y evaluación.

El trabajo es otro espacio donde la desigualdad puede convertirse en presión sexual y en miedo a perder el empleo. La Ley Orgánica 3/2007 definió el acoso sexual y obligó a prevenirlo y a actuar. El Real Decreto 901/2020 reiteró que todas las empresas, cualquiera que sea su tamaño, deben contar con procedimientos de prevención y respuesta. Y la Ley Orgánica 10/2022 incluyó expresamente el acoso sexual entre las violencias sexuales. Son ámbitos jurídicos distintos de la violencia de pareja, pero comparten una misma lección: ninguna relación de poder autoriza a disponer del cuerpo o de la libertad de otra persona.

Estas conquistas nos dan herramientas, pero una ley no acompaña por sí sola a una mujer al salir del juzgado ni atiende el miedo de sus criaturas. Esa respuesta depende de servicios que funcionen como una red. Una consulta sanitaria, una escuela o los servicios sociales pueden ser el primer lugar donde alguien perciba lo que está pasando. Por eso sus profesionales necesitan formación para detectar las señales, escuchar sin culpabilizar y activar los recursos adecuados.

Pedir ayuda no puede convertirse en otro recorrido de sufrimiento. Una mujer necesita hablar sin que se le reproche haber tardado y sin tener que empezar de cero en cada ventanilla. La coordinación tiene que traducirse en acompañamiento y continuidad, respetando su intimidad y sus decisiones. Los servicios deben llegar también a quien vive lejos, tiene una discapacidad o encuentra barreras de idioma. La protección pierde su sentido si solo alcanza a quienes saben orientarse solas por el sistema.

Por eso, desde UGT Servicios Públicos defendemos que esta responsabilidad colectiva se sostenga con gestión pública directa. Es incoherente proclamar la atención integral y, al mismo tiempo, encargar su prestación

DESDE AQUEL «MUJER, NO LLORES, HABLA» HEMOS APRENDIDO QUE NO BASTA CON QUE ELLAS HABLEN: LA SOCIEDAD TIENE QUE ESCUCHAR Y RESPONDER. UNA MUJER QUE HA SUFRIDO VIOLENCIA DEBE PODER RECUPERAR SU AUTONOMÍA, SUS VÍNCULOS Y SUS PROYECTOS, CON APOYO DURANTE TODO EL TIEMPO QUE NECESITE.

a empresas que organizan el trabajo con criterios ajenos a la intervención especializada. En noviembre de 2018 lo denunciamos en el informe «Esto no es un negocio» sobre el 016 y COMETA, el centro que supervisa los dispositivos telemáticos de alejamiento, donde documentamos que al 016 se le aplicaba el convenio de Contact Center y a COMETA el de seguridad privada, con categorías que no reconocían la cualificación de ese trabajo.

En diciembre de 2020 se anunció que los nuevos pliegos del 016 incorporarían el convenio de acción e intervención social, tal como reclamábamos. Lo valoramos como un avance, aunque advertimos de que seguía pendiente reconocer adecuadamente la cualificación de las trabajadoras.

Cuando al otro lado del teléfono hay una mujer que teme que la maten, la atención exige rapidez, criterio profesional y tiempo para escuchar. No puede medirse en minutos de rendimiento. Hay que reconocer la responsabilidad de ese trabajo y ofrecer formación continua y apoyo ante su carga emocional, porque cuidar las condiciones laborales de quienes atienden forma parte de la protección que reciben las mujeres atendidas.

Reclamamos financiación estable y equipos con continuidad, sin que la atención quede pendiente de cada renovación de contrato o subvención. La recuperación de una mujer no se ajusta al calendario de una licitación. Y sostener el servicio no puede depender del sobreesfuerzo de sus trabajadoras: la prevención de los riesgos psicosociales, la supervisión profesional y el respaldo jurídico ante amenazas deben formar parte de la organización del trabajo.

Las delegadas y los delegados sindicales tenemos aquí una tarea muy cercana: conseguir que pedir ayuda sea posible también en el centro de trabajo. Podemos informar sobre derechos, acompañar con confidencialidad y negociar medidas de protección. Una adaptación de jornada o un cambio de centro pueden ser decisivos para rehacer una vida. Esa acción debe ir unida a la prevención: educar en igualdad y cuestionar los mensajes que presentan el control como amor o convierten a las mujeres en objetos disponibles. La violencia tiene raíces sociales, y combatirla nos compromete en todos los espacios.

Desde aquel «Mujer, no llores, habla» hemos aprendido que no basta con que ellas hablen: la sociedad tiene que escuchar y responder. Una mujer que ha sufrido violencia debe poder recuperar su autonomía, sus vínculos y sus proyectos, con apoyo durante todo el tiempo que necesite. Los servicios públicos tienen que ser la casa segura que ella y sus hijos e hijas no encontraron en su hogar: una casa que acoge y un Estado que ampara. Nuestra responsabilidad continúa hasta que vivir sin violencia sea un derecho que puedan ejercer cada día, y no una promesa que tengan que defender en soledad.

Isabel Araque
Secretaria General de UGT Servicios Públicos