

VIOLENCIA DOMESTICA: **UNA EXPERIENCIA DE INTERVENCION**

- Experiencia piloto desarrollada en la comuna de Santiago reafirmó la tesis de que la violencia doméstica es un problema social, por lo que dar atención integral a las personas consultantes no es suficiente. Es necesario que la sociedad en su conjunto asuma este dramático problema.

El trabajo en Violencia Doméstica se inicia sistemáticamente en Chile a partir de 1985, fecha en la cual diversas organizaciones de mujeres comenzaron a denunciar este problema, a organizar campañas cada 25 de noviembre (Día Internacional

de la No Violencia Contra la Mujer), a formar las primeras monitoras especializadas en el tratamiento a víctimas de violencia intrafamiliar, y a implementar grupos de apoyo, prevención y difusión.

En 1990, cuando asumió el gobierno de la Concertación y se creó el Servicio Nacional de la Mujer, el tema fue asumido por el Estado, como uno de los problemas prioritarios a solucionar del conjunto de dificultades que sufren las mujeres.

Es así que desde Semam se impulsó la creación de centros de atención especializados en violencia intrafamiliar, en convenio con las distintas municipalidades.

En septiembre de 1990, como experiencia piloto, se creó el Centro de Atención a Víctimas de Violencia Doméstica de la Comuna de Santiago, en base a un convenio del Semam con la Municipalidad de dicha comuna.

OBJETIVOS DEL CENTRO

Los objetivos del Centro son los siguientes:

1. Dar asistencia en forma integral a la mujer que vive

Cecilia Moltedo C.

Asistente Social.

Coordinadora Centro de Atención a Víctimas de la Violencia Doméstica.

I. Municipalidad de Santiago.

violencia doméstica.

2. Concientizar a la población acerca de esta realidad -un problema oculto- para que la sociedad en su conjunto lo asuma y se responsabilice de él.

3. Capacitar a aquellos agentes sociales que de alguna

manera están vinculados a esta problemática, a fin de entregarles herramientas útiles para el enfrentamiento y solución de casos particulares.

Para cumplir tales objetivos, se pensó que el Centro abarcara más allá de la asistencialidad y que, a la vez, el trabajo fuera diseñado de manera que la usuaria obtuviera una atención integral.

MODALIDAD DE INTERVENCION

El Centro divide su accionar en cuatro áreas:

- Atención
- Difusión
- Capacitación
- Investigación

• Atención:

La primera entrevista es considerada como una de las más importantes, ya que si la consultante no se siente acogida o escuchada, probablemente no volverá a

pedir ayuda, aumentándose en ella la sensación de desprotección, culpa y vergüenza.

En esta primera atención se pretende:

- a) Conocer la problemática actual de la consultante y su historia de violencia.
- b) Determinar qué es lo que requiere con mayor urgencia.
- c) Acoger, contener y dar pautas de autoprotección.
- d) Validar su experiencia y hacerla sentir que ya no está sola.
- e) Entregar a la usuaria conocimientos sobre acciones legales y trámites de denuncia.
- f) Mostrar las alternativas que el Centro le ofrece, para que finalmente la mujer decida qué necesita.

Se respetan sus opciones y se valora por sobre todo su derecho a elegir y a hacerse cargo de su vida.

Después de esta entrevista, la mujer sigue siendo apoyada en salud mental, a través de un trabajo individual durante algunas sesiones, para luego continuar en trabajo grupal de autoayuda, orientación y asesoría legal. Se procura, además, incorporar a los hombres a la atención.

Trabajo Grupal

En el tratamiento que se da a la Violencia Doméstica, los grupos de autoayuda son indispensables. Ellos permiten

a la mujer tener una visión amplia de su problema, al comprobar que no es la única afectada por este verdadero mal social. Además, los grupos de autoayuda permiten despejar más fácilmente mitos y creencias acerca del rol de la mujer, lo mismo que su responsabilidad y *culpa* en la violencia intrafamiliar.

En esta modalidad de trabajo, mediante el enfrentamiento de la mujer maltratada con otras en igual situación, y pudiendo contar su historia a mujeres que la van a entender sin cuestionarla, se produce un clima que facilita y motiva a las integrantes para organizarse y buscar soluciones conjuntas, a la vez de

prestarse ayuda y socorro en momentos críticos.

Se desarrollan dos modalidades de trabajo grupal:

- Grupos de contención
- Grupos de segundo nivel

Los grupos de contención son abiertos en número de sesiones y participantes. Es decir, pueden asistir las usuarias que lo deseen, y por el tiempo que lo estimen conveniente. Estos funcionan permanentemente. En ellos se propicia un espacio de reflexión y revisión, en un ambiente de calidez afectiva, en que las mujeres que llevan un tiempo mayor de participación acogen a las nuevas integrantes. La monitora cumple un rol facilitador y educativo; entrega información, despeja mitos, da pautas de autoprotección, etc.

En estos grupos, cada mujer revisa su historia de violencia, su ciclo y escalada. Con esto se pretende que cada participante, además de aprender a cortar con el

círculo de violencia, mejore su autoestima y sus relaciones familiares, y se integre como parte de la red social de apoyo que en estos grupos naturalmente se forma.

Los grupos de segundo nivel son optativos para aquellas mujeres que han participado por un tiempo en grupos de contención, y que deseen continuar trabajando en algunos temas específicos dentro de la problemática

de la violencia doméstica.

Estos son cerrados en número de personas y sesiones (12 sesiones y 12 personas como máximo).

En ellos se trabajan temas como:

- Comunicación
- Autovaloración
- Sexualidad

Incorporación de los hombres

Para lograr el cambio necesario se considera importante trabajar con los hombres maltratadores, parejas

«Los grupos de autoayuda permiten despejar más fácilmente mitos y creencias acerca del rol de la mujer, lo mismo que su responsabilidad y culpa en la violencia intrafamiliar».

de las usuarias, para lo cual se cuenta en el equipo con un psicólogo varón.

Las dificultades de las mujeres son distintas a las dificultades que enfrentan los hombres. Por eso, el trabajo por separado permite, primero, la comprensión y el acercamiento hacia sí mismo, para luego, sobre la base de éste, decidir sobre la vida de pareja que se desea construir.

Al menos en un comienzo, trabajar en terapia de pareja quita libertad a la mujer para decir todo lo que le pasa, vive y siente, ante el temor de ser nuevamente agredida cuando lleguen a la casa, si a él no le ha parecido bien lo que ella relató.

Para evitar toda desconfianza y suspicacia de los hombres, y por lo tanto no entorpecer el tratamiento, es importante que el terapeuta sea también un hombre.

Asistencia social y legal

Dado que la violencia doméstica atraviesa todos los aspectos de la vida, este trabajo no puede abordarse desde una sola perspectiva. Es imprescindible hacerlo también con un tratamiento desde lo asistencial y lo legal, para efectuarlo de manera integral y eficiente. Para eso se cuenta con una asistente social, que hace visitas domiciliarias y se preocupa de toda la problemática social que vive la familia (cesantía, ausentismo escolar, alcoholismo, etc).

Se ha comprobado la importancia que los informes sociales tienen para la decisión de los tribunales, al momento de aplicar una sanción.

En el área legal, se otorga asesoría y orientación en todo lo que a materia civil se refiere. El trabajo grupal en este aspecto también ha sido muy exitoso.

Una vez a la semana se reúnen todas las personas que necesitan información y apoyo en materia civil, es decir: tuición, pensiones de alimentos, juicios de divorcio y otros. La abogada del programa, previa lectura de cada problema en particular, da la asesoría e instruye respecto a cada situación. Las mujeres com-

parten, se conocen, se dan ayuda y aprenden, formándose espontáneamente una red social de apoyo.

En cambio, para todo lo relacionado con materia penal, es decir, lesiones, amenazas y otros, se trabaja en consultas individuales, dada la dedicación y cuidado que cada situación requiere. Se toman los casos, se hace seguimiento y se acompaña a la mujer a los comparendos; es decir, se actúa en su representación.

El Centro cuenta con una sala de guardia, en la cual la mujer puede poner constancias o hacer denuncias. El carabiniero a cargo de esta función recibió capacitación en los cursos que Sernam ha dado a dicha institución a lo largo

de todo Chile.

Para el conjunto de personas que trabajan en el Centro, contar con el aporte de Carabineros constituye un excelente apoyo en la tarea diaria, ya que se tiene la certeza de que la mujer es bien tratada.

• Difusión

Siendo la violencia doméstica un problema social, no basta con dar atención integral a las personas consultantes; es necesario que la sociedad en su conjunto asuma la problemática, de manera de lograr un cambio real, donde la violencia no sea vista como la forma «natural o normal» de relación entre los seres humanos.

Para esto, la tarea de difusión que realiza el Centro va dirigida a:

- Funcionarios de postas, consultorios, carabineros y poder judicial.
- Centros abiertos y escuelas.
- La comunidad: juntas de vecinos, centros de madres y otros.
- La comunidad en general, a través de los medios de comunicación social.

Esta difusión se realiza a través de charlas, foros, entrevistas, cartillas, etc.

«Para lograr el cambio necesario se considera importante trabajar con los hombres maltratadores, parejas de las usuarias, para lo cual se cuenta en el equipo con un psicólogo varón».

• Capacitación

A pesar de que actualmente la comunidad está más informada sobre el problema de la violencia doméstica, se necesitan agentes sociales especialmente preparados para detectar y dar orientación y apoyo a la víctima en el primer momento.

Para esto se hacen talleres de capacitación a funcionarios de salud y del poder judicial, profesores, asistentes sociales, orientadoras y monitoras.

• Investigación

Por tratarse de un tema poco estudiado en Chile, es importante conocer:

- La magnitud del problema.
- Las características de las consultantes y de la violencia doméstica en el país.
- Las formas cómo se puede enfrentar más eficientemente este problema.

En el Centro, se está trabajando permanentemente, a fin de conocer y aportar en este tema.

TRABAJO REALIZADO

A continuación se incluyen algunos datos que muestran parte del trabajo realizado durante 1992.

INGRESOS 1992 POR COMUNA DE RESIDENCIA USUARIAS								
MESES	COMUNA DE RESIDENCIA USUARIA							
	Santiago		Otra		Sin Dato		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Enero	46	26,1	125	71,0	5	2,9	176	
Febrero	34	29,1	83	70,9	—	—	117	
Marzo	40	26,7	108	72,0	2	1,3	150	
Abril	22	19,6	90	80,4	—	—	112	
Mayo	17	18,9	66	73,3	7	7,8	90	
Junio	33	43,4	43	56,6	—	—	76	
Julio	32	38,0	53	62,0	—	—	85	
Agosto	40	50,6	39	49,4	—	—	79	
Septiembre	42	53,2	37	46,8	—	—	79	
Octubre	27	35,1	50	64,9	—	—	77	
Noviembre	52	43,7	67	56,3	—	—	119	
Diciembre	44	39,3	64	57,1	4	3,6	112	
TOTAL	429	33,7	825	64,9	18	1,4	1.272	

El número de ingresos (1.272) aumentó en un tercio respecto a 1991 (875). Se nota también un porcentaje

mayor de atención dentro de la comuna de Santiago.

Nº DE ATENCIONES POR AREA, ESPECIALIDAD Y MES					
MES	AREAS				TOTAL
	SALUD MENTAL		LEGAL	SOCIAL	
	Mujeres	Hombres			
Enero	42	47	56	41	186
Febrero	33	23	55	32	143
Marzo	55	7	50	32	144
Abril	129	32	68	16	245
Mayo	91	38	44	33	206
Junio	79	—	23	27	129
Julio	36	—	23	29	88
Agosto	39	—	15	35	89
Septiembre	24	16	34	32	106
Octubre	26	17	27	25	95
Noviembre	26	36	25	30	117
Diciembre	30	42	15	29	116
TOTAL	610	258	435	361	1.664

Estas atenciones son hechas en forma individual.

TOTAL Nº DE ATENCIONES 1992	
GRUPOS	1.413
INGRESOS (Nuevos Casos)	1.272
ATENCIONES ESPECIFICAS	1.664
TOTAL	4.349

El número total de atenciones corresponde a la suma de aquéllas efectuadas de manera individual, más las grupales y la primera atención (ingreso).

Desde la creación del Centro -en septiembre de 1990, como ya dijimos- a julio de 1993, se ha dado atención a 3.010 personas, de las cuales 123 corresponden a hombres maltratadores.

A medida que se ha ido difundiendo información sobre esta problemática, y de que la población ha tomado mayor conciencia del problema, las deman-

das de atención han aumentado. Durante los primeros cuatro meses de funcionamiento del Centro, solicitaron atención 108 personas; durante 1991 fueron 923; en 1992, 1.272; y hasta el 31 de julio de 1993, 707. Esto significa que se han brindado alrededor de 10.500 atenciones profesionales.

En cuanto al trabajo grupal, se han realizado 268 sesiones, sumando aquéllas de salud mental y las de orientación legal.

Es importante destacar que la intervención legal desde el Centro ha sido altamente exitosa. Según un estudio realizado por las profesionales del área legal, del total de las atenciones, se detectó la violencia física en un 68,9%; en un 10,8% se mantuvo; y de un 20,3% se desconoce el resultado. Considerando que actualmente no contamos con una ley específica que sancione el delito de violencia doméstica, estamos ciertos que al aprobarse el proyecto que hoy está en el Senado, los porcentajes de atenciones exitosas aumentarán, ayudando al mismo tiempo a crear mayor conciencia del problema en la comunidad.

CONSIDERACIONES FINALES

Las mujeres que se acercan a solicitar atención vienen con mucho temor a ser rechazadas; el mayor porcentaje de ellas se ha dirigido a postas, organismos policiales o a familiares, buscando ayuda sin encontrar solución. Al contrario, y hasta el cansancio, han escuchado que su problema es igual al de otras parejas, que eso es el matrimonio, que debe aguantar.

Muchas han sido cuestionadas acerca de su comportamiento, siendo culpadas por las mismas personas a las cuales han pedido ayuda.

Llegan llenas de dudas y confusiones, ya que no se explican por qué son maltratadas; algunas ni siquiera

tienen conciencia de que sufren violencia en el plano sexual y psicológico. Creen que están locas o son

raras, palabras que ocupan los hombres maltratadores cuando ellas se rebelan y no aceptan situaciones violentas.

La idea de ser culpables de sufrir violencia, es reafirmada en ellas cada vez que algún familiar, vecino u otro, hace comentarios como «algo habrás hecho», «no te estás portando como buena esposa» y otros tantos mitos existentes. No es raro, entonces, que la mujer se sienta desamparada, asustada, desorientada y con una muy baja autoestima.

Para las mujeres que trabajamos en el Centro, las experiencias vividas y las dificultades que conocemos, nos hacen comprender que es difícil para la mujer que sufre violencia romper el silencio y encarar su historia; esto es difícil también para cada una de nosotras, pero imprescindible y bueno de hacer.

Trabajar en este tema implica permanentes revisiones personales. Significa reconocer la necesidad de cuestionar y transformar los mensajes dominantes, cuidándonos de no repetir los patrones culturales que perpetúan la violencia intrafamiliar.

Escuchar día a día historias de vidas tan dolorosas nos impacta, nos estremece. Querámoslo o no, nuestros propios temores, preguntas y expectativas, se hacen presentes frente a cada una de las usuarias. La impotencia de no tener más recursos, como una ley adecuada, mayores responsabilidades de trabajo, capacitación y un buen sistema de salud para las mujeres, nos afecta y, a veces, desanima.

Por eso, es importante destacar que todos los equipos de trabajo que tocan temas tan impactantes -como la violencia doméstica, delitos sexuales y otros- deben contar con algún tipo de apoyo terapéutico; un espacio de recuperación, porque éste es un trabajo muy lindo, pero también muy duro.

«Las mujeres que se acercan a solicitar atención vienen con mucho temor a ser rechazadas; el mayor porcentaje de ellas se ha dirigido a postas, organismos policiales o a familiares, buscando ayuda sin encontrar solución».