



Licenciatura en Ciencias Sociales, orientación en Políticas Públicas.

Práctica Profesional Supervisada

Informe Final

*“Protección Integral a Mujeres: Guía en la Primera escucha en el
Municipio de Florencio Varela”*

- **Organismo de aplicación:** Dirección de Género, Secretaría de Desarrollo Social, Municipio de Florencio Varela.
- **Practicante Profesional:** Barro, Huilen.
- **Director de la Licenciatura en Ciencias Sociales:** Dr. Gobato, Federico
- **Docente Taller de PPS/UNQ:** Mag. Yasnikowski, Juana.
- **Tutor UNQ:** Mag. Amaya Guerrero, Romina G.
- **Instructor del organismo:** Lic. Pino, Noelia.
- **Año:** 2019

CONTENIDO

Introducción	3
1. Marco Teórico	
1.1 Violencia contras las mujeres: un recorrido por la desigualdad	5
1.2 La Escucha: Primera Instancia de Abordaje	11
2. Marco Normativo	
2.1 Recorrido por los antecedentes internacionales	14
2.2 Normativa Nacional	19
3. Marco Metodológico	23
4. Descripción del Organismo	27
5. Análisis de la Información	33
6. Lineamientos propuestos	41
7. Conclusiones	47
8. Bibliografía	49
9. Anexo I: Guía de orientación para una primera escucha	51
10. Anexo II: Organigrama de la Secretaria de Desarrollo Social	65
11. Anexo III: Plan de Trabajo	67
12. Anexo IV: Entrevistas	76
13. Anexo V: Gráficos	81
14. Anexo VI: Mapeo de Actores	85
15. Anexo VII: Documentación	87
16. Anexo VIII: Estadísticas	91

INTRODUCCION

El presente escrito abordará la importancia de una primera escucha sobre situaciones de violencia de género, más precisamente, la violencia hacia las mujeres, en el marco del Taller de Prácticas Profesionales Supervisadas, instancia final correspondiente a la Licenciatura de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Quilmes. Este taller tiene como propósito contribuir en diversos aportes al desarrollo de las políticas públicas a distintos organismos. En particular esta práctica se desarrolló en la Dirección de Género de la Municipalidad de Florencio Varela en el transcurso del año 2019, con el objeto de aportar a éste una guía de orientación en lo que respecta a una primera escucha de una situación de violencia de género, en pos de brindar distintas consideraciones a los empleados municipales que se vean ante la labor de llevar a cabo esta tarea que no corresponda a su área de incumbencia.

En los últimos años en función del aumento de los delitos contra las mujeres, la temática de la violencia de género fue visibilizándose y adquiriendo preeminencia en la sociedad de tal manera, que se determinó como un punto crucial en la agenda política, y a su vez planteo la necesidad de elaborar distintas políticas públicas para la prevención de la misma y de su tratamiento.

La presión que ejerció y todavía ejerce la sociedad, en responsabilizar al Estado en cumplimentar y garantizar los derechos de las mujeres, como lo fue en la multitudinaria movilización auto-convocada que emprendieron las mujeres bajo el lema de “Ni una menos” en Junio el 2015, tras el asesinato de Chiara Pérez por parte de su pareja, exigiendo al Estado que se comprometiera a abordar esta problemática y garantizarse seguridad a las mujeres, obligó a los políticos a comprometerse a abordar esta problemática de una vez por todas. Esta movilización social y el incumplimiento hasta ese entonces de lo pactado con las distintas Convenciones Internacionales de eliminación de la violencia contra las mujeres, atrajo la mirada de los diversos organismos internacionales, lo cual resultó un envión para que se estableciera la creación de diversas áreas de mujeres o de género en el ámbito de los gobiernos locales; sin embargo, esto no alcanzaría para afrontar esta ardua problemática que tiene su origen en el sistema de creencias y del orden social establecido.

Pese a la legislación vigente y a la creación de áreas de género en los gobiernos locales, la saña con que la violencia hacia las mujeres va in crescendo, deja en manifiesto la precariedad que las mujeres tienen como sujeto pleno de derechos. Esta reflexión que nos brinda la autora Femenias (en Colanzi, Femenias y Seoane, 2016, p.16) nos intima a replantearnos en las creencias y enseñanza heredadas, de-construyendo los distintos estereotipos y roles que reproducen la desigualdad entre los géneros. Asimismo, nos obliga a todos como sociedad, a replantearnos las distintas políticas públicas orientadas a esta problemática y el enfoque utilizado en éstas, lo cual nos pone en la postura de repensar diversas formas de contemplar esta problemática desde una mirada transversal y multidisciplinar.

El desarrollo de este trabajo comienza con la presentación de distintos aportes teóricos y con un recorrido histórico por la lucha que han emprendido los principales movimientos y corrientes feministas, los cuales han posibilitado la adquisición de muchos de los derechos que hoy poseen las mujeres. Asimismo exponemos las distintas concepciones de género que se originaron de estos movimientos, y su capacidad para visualizar las desigualdades entre los géneros, las cuales responden a la división social del trabajo y a la reproducción del sistema patriarcal.

Luego, nos abocamos a exponer un amplio marco normativo que contempla los distintos derechos que poseen las mujeres, citando desde la convención de los derechos humanos, las diversas convenciones internacionales e interamericana para la eliminación de la violencia contra las mujeres hasta la Ley de Protección Integral, legislación nacional vigente en materia de erradicación de la violencia de género.

A continuación esbozamos una descripción de la Dirección de Género y de su funcionamiento, en pos de dar cuenta de las tareas llevadas a cabo desde esa área y de las múltiples articulaciones que realiza con otros organismos. Tras lo cual, elaboramos un análisis del área en función de advertir los elementos claves para el diseño de la mencionada guía de orientación en la primera escucha.

Tras ello, exponemos algunas consideraciones respecto al análisis elaborado a partir de la recolección de información, datos y observación llevada a cabo en el transcurso de la práctica en el organismo. Posteriormente, en base a ello proponemos lineamientos en función del objeto de esta práctica, pos de colaborar en la optimización del rendimiento

de la dirección y en la atención brindada a las mujeres que recurren a solicitar ayuda a esta dirección.

MARCO TEORICO

1. Violencia contras las mujeres: un recorrido por la desigualdad

Cuando indagamos y hablamos sobre un tema tan delicado como es la violencia hacia las mujeres, es importante no perder de vista la lucha de larga data por parte de los diversos movimientos y corrientes feministas, que problematizaron y visibilizaron las desigualdades que atraviesa el género femenino.

A partir de la década de los años setenta comenzó a politizarse e instalarse a nivel mundial el tema de la violencia contra las mujeres como uno de los intereses prioritarios del movimiento feminista. Asimismo, se empezó a cuestionar tanto la separación entre lo privado y lo público, entendiendo que “lo personal es político” (Kate Millet, citado en el Plan Nacional, 2016, p.9), como el hecho que lo que concernía a la construcción del ser mujer es producto del sistema patriarcal.

En relación con lo mencionado, este movimiento en pos de visibilizar y politizar las desigualdades entre los géneros femeninos y masculinos, ha elaborado nuevas significaciones en torno al concepto de Género. Es más, el Diccionario de Estudios de Género y Feminismos, enuncia que éste como categoría social es una de las contribuciones teóricas más significativas del feminismo contemporáneo.

En los análisis feministas, las primeras conceptualizaciones del género desarrolladas, se lo contemplo como una construcción cultural sobre el sexo que remitía a la sexualidad como una función moldeada por la cultura. En palabras de Scott “las feministas han comenzado a emplear el género como una forma de referirse a la organización social de las relaciones entre sexos” (Scott, 1990, p. 2). No obstante, autoras como Femenias, Colanzi y Seoane sostienen que aunque poco a poco fue modificándose esta definición a lo largo de la historia, su deconstrucción reveló que aún mantenía aspectos materiales que lo sesgaban cultural e históricamente. (Colanzi, Femenias y Seoane, 2016, p.44)

Asimismo, parece haber aparecido primero entre las feministas americanas la noción de género, debido tanto al notorio crecimiento del movimiento de mujeres impulsado por diversas agrupaciones, que deseaban insistir en la cualidad social de las distinciones basadas en el sexo, denotando el rechazo al determinismo biológico implícito en el empleo de términos como sexo o diferencia sexual; como a las investigaciones en el campo de la socio-biología realizadas por John Money y Robert Stoller, quienes han acuñado la noción de género. Ante ello, se revisaron distintas teorías a fin de hacer visible las desigualdades entre los géneros que seguía siendo naturalizadas; y en consecuencia, se desarrollaron perspectivas no androcéntricas y no sexistas, que permitieran esta visibilización.

En el año 1955 John Money, especialista en el estudio de defectos congénitos del desarrollo genital, introdujo el concepto de rol de género al estudiar el hermafroditismo, donde cada persona hermafrodita esta designada como neutra según su genitalidad; no obstante los familiares les asignaban una identidad sexual que no coincidía con sus órganos genitales. En tanto, a pesar de la falta de concordancia que podría existir con el sexo biológico, estas personas se percibían a sí mismos de acuerdo a como habían sido percibidos por sus familias, y cumplían con los roles y expectativas recibidas en su infancia. Ahora bien, en el año 1968 Robert Stoller en su libro “Sex and Gender” expone la diferencia y oposición entre naturaleza y cultura, demarcando la separación del sexo biológico y del género social. Puesto que, el primero refiere a los componentes biológicos que determinan los órganos genitales; y el segundo; que permite analizar las complejas interacciones que se producen entre los factores biológicos y aquellos que resultan del contexto social e histórico de cada sujeto.

A mediados de los años 80 se conforma un campo de conocimientos que se autodenominó Estudios de la Mujer, y se caracterizó por su diversidad de enfoques teóricos y posturas políticas imbricadas en la investigación social abocada a las mujeres; desde el cual la noción de género ha sido adoptada, redefinida, interpretada y debatida.

En función del pequeño recorrido realizado hasta aquí, nos compete expresar nuestra concepción del Género, al cual lo entendemos como una construcción socio-histórica por medio de la cual se articula el poder, condicionando las relaciones sociales mediante la categorización binaria impuesta sobre los cuerpos sexuados en una época y contexto determinado. En palabras de Marta Lamas, el género es:

“la simbolización que los seres humanos hacemos de la diferencia sexual, lo que reglamenta y condiciona las relaciones entre mujeres y hombres. Mediante dicho proceso de simbolización, la sociedad fabrica las ideas de lo que deben ser los hombres y las mujeres. De lo que se supone es "propio" de cada sexo.” (Lamas, 1998, p. 192).

En tanto categoría que designa tanto “lo femenino” como “lo masculino” y lo que debe entenderse sobre ambos, establece por medio de las diferencias biológicas, los roles, conductas, costumbres y actividades que cada persona debe desempeñar según su sexo biológico. Como expresa Joan Scott “los conceptos de género estructuran la percepción y la organización, concreta y simbólica, de toda la vida social” (Scott, 1990, p. 293).

Esta contraposición entre las concepciones culturales de lo masculino y lo femenino como dos variables complementarias aunque a su vez excluyentes, constituyen en cada cultura un sistema sexo-género, que es tanto una construcción sociocultural como un aparato semiótico, un sistema de representación que asigna significado a la identidad, prestigio, status y valor de los individuos en la sociedad; reproduciendo desigualdades en el acceso tanto de los recursos como de las posiciones de poder. Como expone la autora Teresa De Laurentis en su trabajo *Tecnologías de Género*:

“un sistema sexo-género está siempre íntimamente interconectado en cada sociedad con factores políticos y económicos. Siguiendo esta línea de pensamiento, la construcción cultural de sexo en género y la asimetría que caracterizan a todos los sistemas de género a través de las culturas son entendidos como ligados sistemáticamente a la organización de la desigualdad social.” (De Laurentis, 1987, p. 11)

De igual manera, siguiendo esta línea y con el objeto de ampliar el panorama en lo que respecta al concepto de género, es importante tener en cuenta el carácter constitutivo que advierte Scott. En su trabajo sostiene que la noción de género comprende cuatro elementos interrelacionados: 1) los símbolos y mitos culturalmente disponibles que evocan representaciones múltiples; 2) los conceptos normativos que manifiestan las representaciones de los significados de los símbolos y que se expresan en doctrinas religiosas, educativas, científicas, legales y políticas, que afirman categóricamente el significado de varón y mujer, masculino y femenino; 3) las instituciones y organizaciones sociales de las relaciones de género: el sistema de

parentesco, la familia, el mercado de trabajo segregados por sexos, las instituciones educativas, la política; y 4) la identidad subjetiva de género. Ante ello, la autora advierte que pese a que ninguno de estos elementos constitutivos operan independientemente sin los demás, tampoco simultáneamente de forma que uno sea simplemente el reflejo de los otros. A lo cual, la autora señala que una cuestión interesante para investigar sería conocer que relaciones se establecen entre estos cuatro elementos.

En consonancia a lo mencionado por la autora, la noción de género se recapitula como “una forma primaria de relaciones significantes de poder” (Scott, 1900,p. 26) que en conjunción con otros factores como la raza, la etnia y la clase, reproduce desigualdades en torno a la distribución de poder, lo que deriva en un acceso asimétrico respecto a los diversos recursos ya sea materiales como simbólicos entre los géneros. En tanto, que esta asimetría se perpetúa gracias al sistema patriarcal que habilita la legitimidad de ésta mediante diversos mecanismos que la naturalizan. Ahora bien, en esta instancia debemos expresar que entendemos por patriarcado “al sistema de dominación de sexo-género que expresa y reproduce la desigualdad, la invisibilización y la imposición de estereotipos socioculturales naturalizados, designando simbólicamente los espacios jerárquicamente significativos como espacios de varones.”(Femenías, Colanzi y Seoane, 2016,p. 17).

Ante lo anterior mencionado, debemos señalar que es mediante la perspectiva de género, que se reconoce la existencia de esas relaciones de poder asimétricas históricamente desfavorables para las mujeres. Las mismas atraviesan toda la sociedad en articulación con otras relaciones sociales como etnia, edad, religión, clase; como expusimos con anterioridad. Por tanto, la importancia de contar con ella reside en visibilizar las distintas prácticas sexistas que ya están naturalizadas y que avalan el modo de construcción de los diversos casos de violencia hacia las mujeres. Asimismo, autoras como Femenías, Seoane y Colanzi, sostienen que “también constituye una categoría de análisis que involucra la vertiente relacional de las violencias.”(Femenías, Colanzi y Seoane, 2016, p.19).

Ahora bien, cuando se habla de la institucionalización de la perspectiva de género, se refiere a la incorporación de ésta en los asuntos del Estado, lo que implica adoptar, crear, adecuar e implementar reglas y políticas al interior de las instituciones estatales

en su quehacer cotidiano, mediante una visión transversal de la temática con el objeto de modificar la situación de las mujeres y otros grupos subalternos.

De igual manera, la violencia ejercida contra las mujeres es una de las más importantes manifestaciones de la violencia de género y la violación de los derechos humanos más frecuente, extendida y generalizada del mundo. Ante ello, diversos organismos internacionales lo señalan: “las cifras que informa Naciones Unidas, u otros organismos avocados a la investigación del problema, muestran además que la violencia contra las mujeres va in crescendo en la misma medida en que decrece la violencia de los varones entre sí”.(Femenías, Colanzi y Seoane, 2016, p.17).

Cabe señalarse en esta instancia, que cuando hablamos de violencia de género hacemos referencia a la violencia contra las mujeres, aunque ésta sea sólo una de las manifestaciones de aquella, dado que en concordancia con el Registro único de casos de la provincia Buenos Aires (RUCBA), entendemos a la violencia de género “como la ejercida desde un lugar de privilegio socialmente construido como masculino sobre una persona que ocupa un lugar social de subordinación construido como femenino”. (RUCBA, 2018, p.5)

En lo que refiere a la noción de violencia contra mujeres, retomamos lo expuesto en la **Ley Nacional 26.485** de “*Protección Integral para Prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales*”, la cual considera violencia contra las mujeres:

“a toda conducta, acción u omisión, que de manera directa o indirecta, tanto en el ámbito público como en el privado, basada en una relación desigual de poder, afecte su vida, libertad, dignidad, integridad física, psicológica, sexual, económica o patrimonial, como así también su seguridad personal. También, quedan comprendidas las perpetradas desde el Estado o por sus agente. Se considera violencia indirecta, a los efectos de la presente ley, toda conducta, acción omisión, disposición, criterio o práctica discriminatoria que ponga a la mujer en desventaja con respecto al varón.”

Pese a que en este trabajo no nos abocaremos a abordar los diversos tipos de violencia y modalidades, haremos mención de los mismos a continuación. Entre los tipos de violencias ejercidas sobre las mujeres, se encuentran: la física, que comprende el daño, dolor o maltrato infringido en el cuerpo de las mujeres y que afecte su integridad física;

la psicológica se caracteriza por infringir daño emocional, disminución de la autoestima y de la autonomía, causando un perjuicio a la salud psicológica de las mujeres; la sexual, que refiere a cualquier vulneración del derecho de las mujeres de decidir voluntariamente acerca de su vida sexual; la económica y patrimonial, se refiere a pérdida de poder sobre de los recursos económicos a patrimoniales de la mujer; y por último, la simbólica que se ejerce mediante mensajes, valores o patrones estereotipados que reproducen dominación, desigualdad y discriminación en las relaciones sociales, en detrimento de las mujeres.

En lo respecta a las modalidades, nos referimos a las formas que se manifiestan los distintos tipos de violencia contra las mujeres en los diversos ámbitos. Entre ellas, se puede mencionar: la violencia doméstica, la violencia institucional, la violencia laboral, la violencia obstétrica; la violencia contra la libertad reproductiva, y la violencia mediática contra las mujeres.

Aunque las diversas violencias y modalidades correspondientes hasta aquí mencionadas, suelen ser definidas por separado, debemos considerar que en realidad se presentan de manera integrada, por lo que en el momento de intervención resulta difícil delimitarse a un solo tipo. Así lo refiere Teodori: “éstas se integran en un continuum y rara vez se presentan en forma aislada” (Teodori, 2015, p. 59)

Más aun, diversas estudiosas exponen que las máximas expresiones de violencia hacia las mujeres como los femicidios/feminicidios¹, “constituyen el extremo de un continuum de violencia que registra niveles y modalidades de diverso tipo pero que ponen en definitiva de manifiesto la inscripción precaria que las mujeres tienen como sujeto pleno de derechos” (-Aponte Sánchez & Femenias,2008-Citado en Colanzi, Femenias y Seoane, 2016, p.16).

De igual manera, con el objeto de no contribuir a una tendencia de re-victimización o un ejercicio de la violencia institucional a aquellas mujeres que recurren por ayuda, insistimos en la importancia de una capacitación en perspectiva de género para las personas que podrían intervenir en una escucha. Referencia a ello, Teodori explicita que

¹ Nos referimos por *Femicidio* al asesinato de una mujer por violencia sexista en manos de un hombre quien considera a la mujer de su propiedad. En tanto, que el *Feminicidio*, es un término que refiere a la incorporación del Estado como principal responsable del asesinato de mujeres por violencia sexista. Plan Nacional de Acción para la Prevención, Asistencia y Erradicación dela Violencia contra las Mujeres, Ministerio de Salud y Desarrollo Social, Presidencia de la Nación, Argentina.

una falta de perspectiva de género puede echar a perder la posibilidad de intervenir en una situación de violencia; así lo refiere “colocar a la mujer en el mismo nivel de responsabilidad que el agresor y culpabilizarla por permanecer en el vínculo violento, pone al descubierto la ausencia de perspectiva de género.” (Teodori, 2015, p.182).

A su vez, la capacitación en perspectiva de género puede entenderse como una forma de brindarle herramientas para detectar una situación de violencia como también para transitar la escucha de ella. Asimismo, es una forma de garantizar a las mujeres una mayor accesibilidad a las diversas instituciones que pueden acompañarlas, en tanto que la transversalidad de esta temática amerita un abordaje multidisciplinar para asistirles a de manera integral. Puesto que como es de público conocimiento, la falta de comunicación entre las diversas áreas entorpece las posibles articulaciones para llevar a cabo una asistencia integral. De este modo, Teodori sostiene que en diversas instancias se puede observar un “recrudescimiento de los padecimientos atribuible a la escasa coordinación de las instituciones y el desconocimiento mutuo de sus diferentes funciones.”(Teodori, 2015, p.191).

2. La Escucha: Primera Instancia de Abordaje

La importancia que adquiere una escucha sobre un relato de una situación de violencia contra las mujeres radica en la necesidad que ésta sea cuidadosa, atenta, objetiva y reservada, en tanto que resulta ser el punto de inflexión, ese primer paso que dan las mujeres en su proceso de reivindicación persona. En relación a ello, retomamos a Montserrat Sagot (2000) cuando expresa que “el momento en que las mujeres comunicaron que atravesaban una situación de violencia- considerado punto de partida de la ruta crítica- es un aspecto clave para comprender los modos de enfrentar la/s violencias.” (Citado en Teodori, 2015, p.190). En función a la complejidad de la problemática consideramos a la escucha activa como la herramienta más acertada en lo que corresponde a este tipo de intervención integral, permitiendo un abordaje a través de la atención, la escucha y el asesoramiento.

Ahora bien, cuando hablamos de escucha activa nos referimos al concepto introducido por Carl Rogers en su campo de estudio de la Psicoterapia, como aquella habilidad que posee el ser humano para escuchar de una manera “sensible” y consciente el mensaje que expresa el otro, haciendo un esfuerzo por comprender su percepción lo más fiel posible; “Se Trata acerca de mí en tanto me esfuerzo por percibir su experiencia y el

significado, el sentido, el sabor que tiene para él”(Rogers,1992, p. 5). Este esfuerzo que destaca el autor es la piedra angular que dará lugar a una verdadera escucha efectiva, reforzada en la empatía y la confianza, confidencialidad.

De la misma forma, expone que muchas veces se suele confundir la escuchar con el oír, lo cual resulta en uno de los grandes obstáculos de la comunicación efectiva. En tanto, el oír se circunscribe a la función básica que podemos realizar los seres vivos que poseemos el órgano auditivo, que tiene que ver con percibir los sonidos del entorno. En cambio, escuchar requiere de una atención especial a quien tenemos en frente, enfocando nuestra atención y comprensión hacia esa otra persona que se expresa con nosotros, es decir existe una intencionalidad que no se encuentra siempre en el oír.

El saber escuchar implica una actitud personal que se caracteriza por la disposición de atender y tratar de descifrar el significado de lo que el otro nos está diciendo. De ahí que, es preciso desarrollar nuestra empatía, ya que ella nos permitirá comprender al otro desde su propia perspectiva. Rogers expresa que poner en marcha la escucha empáticamente no consiste sólo en escuchar y comprender el significado de las palabras pronunciadas por una persona; sino que vas más allá de eso, implica entrar en su marco de referencia, “ponerse en su piel”. Es decir, “[...] penetrar en profundidad y de manera plena e intensa en su marco de referencia. En efecto, esto es algo que ocurre con escasa frecuencia.”(Rogers, 1922, p.13)

Esto requiere estar muy atento a las necesidades y emociones que la otra parte pretende transmitirnos; es mostrar genuina atención e interés, intentando reconocer todos los detalles que nuestro interlocutor expresa, no sólo a través de sus palabras, sino de sus gestos, mirada, tono de voz y desde su cosmovisión. Tiene que ver con lo que expresa a través de su cuerpo, sus palabras y emociones. El sociólogo Rafael Echeverría en su trabajo Actos de Lenguaje Volumen I: La Escucha, advierte que:

“[...] suele haber otros componentes de la percepción presentes en el acto de la escucha. Uno muy importante es la visión y la muy particularmente de observar la corporalidad del orador. En un comunicación cara a cara, factores como la postura corporal, la gestualidad facial, los movimientos de las manos y del resto del cuerpo, el patrón de respiración, pueden ser en ciertos casos más importantes que los factores auditivos.”(Echeverría, 2017, p.80)

Como se afirmó anteriormente, escuchar es una actitud que se consigue a través de la disposición real por comprender al otro, con total apertura y sin la intención de cuestionar o criticar el sentir u opinión de la persona que se dispone a abrirse con nosotros. Por eso, se requiere tanto una gran dosis de paciencia y respeto, como también dejar de lado los posibles prejuicios que puedan interferir a la hora de poner en práctica la escucha. Como Rogers ilustra en este fragmento de su trabajo:

“Nuestra primera reacción ante las afirmaciones que oímos de otras personas suele ser una evaluación inmediata o un juicio, más que un intento de comprensión. Cuando alguien expresa un sentimiento, una actitud o creencia, tendemos a pensar: "Está en lo correcto"; o "Es una tontería"; "Eso es anormal"; "No es razonable"; "Es incorrecto"; "Es desagradable". Muy pocas veces nos permitimos comprender exactamente lo que su afirmación significa para él.”(Rogers, 1992, p. 13)

La ausencia de una escucha activa y empática al intervenir en una situación de violencia, puede inducirnos a una re victimización o desestimación. Por ello, es menester despojarse de los mitos o falsas creencias en torno a ellas, que nuestra sociedad asume como ciertos, y que obstaculizan la efectiva intervención en estos casos. Además de inducirnos a error culpabilizando, justificando, minimizando, naturalizando y en consecuencia victimizando nuevamente. Basándonos en los autores mencionados hasta aquí, es que exponemos que sólo desde un punto de partida de escucha activa y de empatía se podrá llegar a desarrollar una efectiva comunicación con las mujeres

A su vez, la necesidad de ponerla en práctica, radica en la posibilidad de comprender las singularidades de las diversas realidades y vivencias que las mujeres atraviesan, puesto que no todas demandan lo mismo, ni padecen las mismas consecuencias, ni se encuentran en la misma etapa del proceso cuando deciden informarse o solicitar ayuda por primera vez. Hay que comprender que necesitan diferentes tipos de atención, actuación o recursos para poder ser ayudadas pero, ante todo y sobre todo, necesitan ser escuchadas y atendidas desde el respeto hacia ellas como personas y a su propio proceso.

En su trabajo ¿Por qué la categoría género es fundamento y herramienta para la intervención?, Rosa Entel hace hincapié en la necesidad tanto de respetar la singularidad

y decisión de las mujeres en sus propios procesos subjetivos como también de delimitar nuestro accionar en esos procesos. Ella lo manifiesta de la siguiente forma:

“es imperativo considerar a la mujer como sujeto social, protagonista de su vida, dejando de lado, desde nuestro rol, el sentir y actuar como poseedoras del saber y por ende del poder, asumiendo una adaptación activa a esa realidad: la de una persona que trae consigo un saber real, su experiencia, su lucha, sus propias estrategias de resistencia, sus errores, contradicciones, su sufrimiento.”(Entel, 2016, p. 42)

En consonancia a lo expuesto por Entel, recalamos que al momento de tomar intervención en una escucha, es prioritario comprender que uno sólo acompaña en el proceso que emprende la mujer, no es quién para tomar decisiones por ella o decidir sus demandas; uno debe brindarle una atención integral orientada en la escucha de su circunstancia y en la articulación con el correspondiente Equipo Técnico especializado interdisciplinario, que explicitará como proceder en la derivación y en las acciones que hacen a los factores que atraviesan la situación de violencia.

MARCO NORMATIVO

1. Recorrido por los antecedentes internacionales

Como hemos mencionado anteriormente al principio del marco teórico, la intensa politización y activismo impulsados por el movimiento y corrientes feministas, en torno a la invisibilización de la violencia contra las mujeres, instaura una inquietud en todo el ámbito internacional. Ante lo cual diversos organismos, han tomado cartas en el asunto a través de diferentes convenciones, tratados y declaraciones internacionales, donde expresaron la preocupación por esta problemática. Entre ellos podemos mencionar la Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948), la Convención para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (1979), las cuatro Conferencias Mundiales de la Mujer, la Declaración de las Naciones Unidas para la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres (1993) y la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres conocida como Convención Belém do Pará (1994).

Ahora bien, con el objeto de dar cuenta de los organismos que han tomado intervención en la consagración de los derechos que poseen las mujeres, realizaremos un pequeño recorrido sobre alguno de ellos.

En primer lugar, debemos remontarnos a la Declaración Universal de los Derechos Humanos aprobada en 1948 por la Asamblea General de Naciones Unidas, la cual establece diversos preceptos que garantizan la igualdad y la libertad entre todas las personas. Sus artículos lo explicitan de la siguiente manera;

“Artículo 1°.- Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros.

Artículo 2°.- Toda persona tiene todos los derechos y libertades proclamados en esta declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición.

Artículo 3°.- Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona.”

Si bien esta Declaración establece claramente que todos los seres humanos son libres e iguales ante la ley, sin ningún tipo de distinciones, y que en conjunto con otros importantes tratados sobre derechos humanos, hace explícito el principio de no discriminación por sexo, la violencia contra las mujeres continuó perpetuándose.

No obstante, no fue hasta el año 1993 en la Conferencia Mundial de la Organización de las Naciones Unidas que se llevó a cabo en Viena, que la comunidad mundial reconoció oficialmente que la violencia contra las mujeres constituye una violación a los derechos humanos, en tanto que los derechos humanos de las mujeres son derechos humanos. En relación a ello, el Plan Nacional de Acción para la prevención, asistencia y erradicación de la violencia contra las mujeres, expone que “la violencia hacia las mujeres es la violación a los derechos humanos más frecuentes, extendida y generalizada en todo el mundo.”(Plan Nacional de Acción, 2016, p.9)

En segundo lugar, otro instrumento jurídico internacional de gran relevancia en esta temática, es la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación

contra la Mujer (CEDAW, siglas en inglés), aprobada por la Asamblea General de naciones unidas el 18 de diciembre de 1979, bajo la resolución 34/180.

A pesar que en el escrito de esta Convención, no se hace en ningún momento una mención explícita a la violencia contra las mujeres sino que se concentra en la discriminación hacia ellas; definiéndola en su Artículo 1° de esta manera:

“toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o resultado menoscabara o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera”.

Ahora veamos, no fue hasta el 17 de Julio 1980 que nuestro país se adhirió a ella mediante la Ley 23.179, sancionada, promulgada y publicada en Junio de 1985. No obstante, tras la reforma de la Constitución Nacional del año 1994, se establece que todos los Tratados Internacionales sobre Derechos Humanos adquieren jerarquía Constitucional, lo cual es explicitado en el artículo 75, inciso 22 de dicha reforma.

En ella, los Estados adheridos, se comprometen a velar por medio de la consagración en sus Constituciones Nacionales, el principio de la igualdad del varón y la mujer, y asegurar por ley u otros medios apropiados la realización práctica de este principio. Además, deben adoptar las medidas adecuadas, legislativas y de otro carácter, con las sanciones correspondientes, que prohíban toda discriminación contra la mujer. Y particularmente, deben abstenerse de incurrir en todo acto o práctica de discriminación contra la mujer como también velar que las autoridades e instituciones públicas actúen de conformidad con esta obligación.

En relación a ello, en su artículo 3° insta a los Estados partes a tomar medidas que en los ámbitos y esferas de toda índole, de manera que garanticen el goce de los derechos humanos y libertadas que poseen las mujeres, en pos de su desarrollo y progreso. El Artículo lo explicita así:

“Los Estados Partes tomarán en todas las esferas, y en particular en las esferas política, social, económica y cultural, todas las medidas apropiadas, incluso de carácter legislativo, para asegurar el pleno desarrollo y adelanto de la mujer, con el objeto de garantizarle el

ejercicio y el goce de los derechos humanos y las libertades fundamentales en igualdad de condiciones con el hombre”

Lo más destacado de esta Convención, es que por medio de su primer artículo, amplía la noción de violencia contra las mujeres tomando en consideración la violación de los derechos de las mismas, tanto en el ámbito público como privado, y en las esferas institucionales como en el marco de las relaciones familiares.

Por otro lado, el protocolo facultativo de la misma, fue aprobado por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 10 de diciembre de 1999 y entro en vigencia de diciembre de 2000. Se trata de un instrumento que establece un mecanismo de denuncia e investigación, y que permite a las partes reconocer la competencia del comité para la eliminación de la discriminación contra la mujer y para examinar las dichas denuncias. Ahora bien, recién en el Noviembre del 2006 Argentina accede a ratificar este protocolo, en gran medida en respuesta a la presión por parte del movimiento de mujeres. En cuanto que el Estado argentino ratifica la Convención, se responsabiliza a dar cuenta por medio de un “Informe País” de los avances y desafíos que se vayan logrando, cada cuatro años, en pos de dar cumplimiento a la Convención.

En definitiva, algunas autoras como Susana Cisneros, exponen que esta norma innovadora hasta ese entonces, por los preceptos que establece en pos de garantizar la no discriminación y libertad de las mujeres, podría llegar a considerarse como “la constitución de las mujeres porque se establecen derechos civiles, sociales, económicos y políticos para las mismas.” (Cisneros, citado en Entel,2016, p.32).

Siguiendo la línea a la CEDAW, la Asamblea General de la Organización de Estados Americanos (OEA) sanciona en el año 1994 la Convención Interamericana para Prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres, llevada a cabo en la ciudad de Belem, capital del estado Brasileño de Para.

La Convención de Belem do Pará, es de gran importancia como precedente en materia de reconocimiento de los derechos de las mujeres dado que “constituye el primer instrumento internacional en reconocer el derechos a las mujeres a vivir una vida libre de violencia.”(Cisneros, citado en Entel, 2016, p.33).

Ésta, a diferencia de la CEDAW, hace mención específica a la problemática de las violencias contra las mujeres, expresando que ésta constituye una “manifestación de las

relaciones de poder históricamente desiguales entre mujeres y hombres”. De igual modo, explicita que entiende por violencia contra la mujer a toda acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado. Esta definición abarca los ámbitos tanto privados como públicos, como también así a la violencia perpetrada o tolerada por Estado o sus agentes, dondequiera que ocurra; sirviendo así de ejemplo para el dictado de leyes sobre violencia y políticas sobre prevención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres en los Estados partes. Una cuestión que hay que destacar de esta Convención es el enfoque que adquiere hacia las mujeres entendiendo que no hay una forma hegemónica de ser mujer.

Ahora bien, en ella se reafirma que la violencia contra la mujer constituye una violación de los derechos humanos y a las libertades fundamentales, y limita total o parcialmente a la mujer el reconocimiento, goce y ejercicio de tales derechos y libertades, ya garantizadas como mencionamos anteriormente tanto por la de Derechos Humanos de (1948) como por la CEDAW (1979).

Esta convención establece los diversos deberes de los Estados en su tercer capítulo, en el cual se hace explícita la obligación de éstos de actuar con debida diligencia en la prevención, investigación y sanción de la violencia contra las mujeres. Ante ello, los Estados se comprometen a adoptar distintas políticas orientadas a prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres; en lo respecta tanto a abstenerse y velar porque no se perpetúen prácticas violentas contra las mujeres, como también incluir en sus legislaciones normas penales, civiles y administrativas. Asimismo, en una parte de su Artículo 8, se explicita que los Estados deben:

“suministrar los servicios especializados apropiados para la atención necesaria a la mujer objeto de violencia, por medio de entidades de los sectores públicos y privados, inclusive refugios, servicios de orientación para toda la familia, cuando sea el caso, y cuidado y custodia de los menores afectados.”

Por otro lado, hay que destacar que mediante esta Convención se ha atribuido a los Estados la responsabilidad por los actos de particulares, en tanto acción u omisión de sus agentes en su función de protección de los derechos humanos. Ante lo cual, aun

cuando una conducta no sea imputable al Estado, una violación de los derechos humanos puede acarrear responsabilidad estatal.

Si bien la adhesión de nuestro país a la Convención de Belém do Pará, se llevó a cabo en el año 1996 por medio de la Ley Nacional N° 24.632, no fue hasta el año 2009 que se legisló una norma que abordará de manera integral la violencia contra las mujeres, como lo instauro el séptimo artículo es esta Convención. Dicha norma, la Ley 26.485 de “Protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales” fue promulgada el 1 de Abril del año 2009.

2. Normativa Nacional

Como hemos mencionado, en el año 2009 se sancionaba la Ley N° 26.485 de “Protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales”, en función de dar cumplimiento a las disposiciones de los distintos compromisos internacionales y regionales en materia de derechos humanos y derechos de las mujeres, especialmente a la Convención de Belem do Para. La cual, como mencionamos anteriormente ofició de ejemplo para el dictado de leyes sobre violencia y políticas para su abordaje.

De tal modo, mediante esta normativa el Estado se comprometió a abordar y erradicar la violencia por razones de género, y a adoptar políticas públicas orientadas a esos fines. Ahora bien, en su análisis podemos entenderla desde dos secciones, una referida al establecimiento de derechos y garantías en los procedimientos judiciales y administrativos, y la otra orientada en la obligación por parte de los poderes del Estado en los tres niveles de gobierno, de adoptar principios de transversalidad y perspectiva de género en el diseño e instrumentación de las políticas públicas con el objeto de brindar una asistencia integral a la mujeres que atraviesan estas situaciones de violencia.

Esta ley se presenta como una norma superadora desde una perspectiva más amplia y abarcativa de la violencia contra la mujer, que la contemplada desde la Ley 24.417 de violencia intra-familiar, la antecesora a ella. En palabras de la autora Cisneros “esta ley

constituye un avance cualitativo con respecto a la legislación anterior, la que consideraba la violencia contra las mujeres como parte de la violencia familiar y no contemplaba disposiciones expresas y específicas sobre la violencia con enfoque de género.” (Cisneros, citado en Entel, 2016, p.33).

En lo que respecta a la definición que establece sobre la violencia contra las mujeres² se la entiende como toda conducta, acción u omisión que de manera directa o indirecta en cualquiera ámbitos afecte la vida, libertad, dignidad, seguridad personal e integridad físicas. Ésta se desarrolla de manera completa en su cuarto artículo, y como podemos observar retoma en gran medida la concepción de violencia que establece la Convención de Belem do Para. No obstante, no fue lo único que se recuperó de ella, puesto que también establece el derecho de las mujeres a vivir una vida sin violencia.

Asimismo, en su quinto artículo amplía las particularidades de las situaciones de violencia contra las mujeres, en el desarrollo de la tipificación tanto de las violencias (Física, Psicología, Sexual, Económica y Patrimonial, Simbólica) como de las diversas modalidades (Doméstica, Institucional, Laboral, contra la Libertad Reproductiva, Obstétrica y Mediática) en la que se manifiesta en distintos ámbitos; las cuales ya hemos mencionado anteriormente.

Ahora bien, entre las acciones que debe garantizar el Estado, en el Artículo 3 Inc. k, explicita la garantía de un trato respetuoso de las mujeres que padecen violencia, evitando toda conducta, acto u omisión que produzca una revictimización. En función de asegurar ello, expone que los poderes deberán adoptar el principio de transversalidad tanto en lo que corresponde a todas las medidas a tomar así como en la ejecución de las disposiciones normativas, articulando interinstitucionalmente y coordinando recursos presupuestarios.

Por otro lado, como organismo competente esta Ley designa al Consejo Nacional de la Mujer, quien se encargó del diseño de las políticas públicas con el objeto de efectivizar las disposiciones de esta Ley. Este Consejo elaboró el mencionado Plan Nacional de Acción para la prevención, asistencia y erradicación de la violencia contra las mujeres así como también de brindar capacitación permanente, formación y entrenamiento en la temática a diversos agentes del Estado.

² No citaremos el artículo 4 completo, donde se define la concepción de violencia contra las mujeres puesto que ya lo hemos citado explícitamente en el marco teórico. Ver Página.6 de este trabajo.

En cuanto a la provincia Buenos Aires, ella cuenta con la Ley N° 12.569 sobre la violencia familiar sancionada en el año 2001, que luego se la modificó en el año 2013 por la Ley N° 14.509; pero conservó la noción restrictiva de la violencia de género a la ejercida dentro del ámbito privado, es decir, del hogar y la pareja. En correspondencia con esto, la provincia sancionó la Ley N° 14407 en el año 2012, que declara la emergencia pública en materia social por la violencia de género por un plazo de dos años, extendida luego por el mismo período en 2015 (Ley N° 14.731).

Si bien esta legislación es innovada en muchos sentidos siguen existiendo resistencias que impiden la correcta función de la misma. Una de ellas, tiene relación con la falta de perspectiva de género en las diversas instancias y poderes del Estado, que no hacen otra cosa que reproducir de manera directa o indirecta discursos revictimizantes. En palabras de Cisneros, “muchos operadores recibieron una educación tradicional, atravesada por la cultura patriarcal, y si a esto le sumamos su propia ideología, su propio modo de interpretar y decir el derecho, confluye un cóctel altamente nocivo para operar en las situaciones de violencias”.(Cisneros, citado en Entel, 2016, p.36). En virtud de lo expuesto hasta aquí, es que expresamos que aunque se cuenten con una innumerable cantidad de normativas, sin una perspectiva de género que contemple de manera transversal la complejidad de esta problemática, es imposible garantizar todos los derechos de las mujeres. Por ello, es de suma importancia la siguiente Ley que establece la obligatoriedad de capacitación para los agentes del Estado.

En el mes de Enero del año 2019 se sancionó la Ley N° 27.499 “Ley Micaela de capacitación obligatoria en género para todas las personas que integran los tres poderes del Estado”, denominada así en homenaje a Micaela García, activista del movimiento “Ni una menos” y víctima de femicidio. El cual, tras la visibilización de una gran cantidad de femicidios en un periodo corto, el de Micaela constituyó un punto de inflexión en tanto conmovió a la opinión pública y obtuvo gran trascendencia mediática debido a la presión popular, dejó en evidencia a la violencia institucional que se deriva de la falta de perspectiva de género que posee algunos efectores del Estado.

Ésta establece la capacitación obligatoria en lo que respecta a la temática de género y violencia contra las mujeres para todas aquellas personas que se desempeñen en la función pública cualquiera sean sus niveles y jerarquías en los poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial de la Nación.

El organismo al cual la Ley encarga las tareas de brindar las capacitaciones y de certificar la calidad de las capacitaciones que elaboró otro organismo, como lo establece el artículo cuatro, es el Instituto Nacional de las Mujeres. En dicho artículo, se explicita que las máximas autoridades de los organismos de los tres poderes y de todos sus niveles, junto con las correspondientes áreas de género, podrán realizar adaptaciones o desarrollar una propia mientras se rijan por la presente normativa y por la Ley Nacional N° 26.485.

Ahora bien, el objetivo de esta Ley es incorporar mediante la capacitación el enfoque de género en la administración pública en pos de prevenir y erradicar la violencia contra las mujeres. En relación ello, se espera que las capacitaciones brinden diversas herramientas pedagógicas y contenidos conceptuales al personal del Estado en lo que respecta a la temática de género como a los derechos de las mujeres; en virtud de prevenir la violencia mediante la identificación de los roles y estereotipos de género, y como en el conocimiento de los recursos del Estado para la prevención y atención de las mujeres en situación de violencia de género.

En tanto, que se espera transmitir a cada agente los diversos contenidos, saberes y prácticas relacionados con el enfoque de género que debe poseer, como marco ético y valorativo para su desempeño en el ámbito público; como también asegurar el acceso al marco normativo vigente vinculado a políticas de prevención de la violencia contra la mujer, en particular la Ley N° 26.485 sobre prevención de situaciones de discriminación y violencia contra las mujeres. Además de brindarles, el adecuado conocimiento sobre los recursos legales e institucionales de los que dispone el Estado para la prevención y atención de esta severa problemática. De igual manera, se espera promover la reflexión sobre la importancia de garantizar los derechos de las mujeres, a los agentes en tanto efectores de las políticas públicas; con fin de brindar el adecuado asesoramiento e información a las mujeres en situación de violencia

En lo que respecta a la provincia de Buenos Aires, se adhirió a esta Ley por medio del Decreto 245 donde se promulga la Ley Provincial N°15.134 denominada “Ley Micaela”, sancionada por la Honorable Legislatura provincial el 21 de Marzo del corriente año, estableciendo la capacitación a toda persona que se desempeñe en la función pública de la provincia.

En cuanto al nivel local, más específicamente al municipio de Florencio Varela, presentó su adhesión a ambas leyes mediante la Ordenanza municipal N°9398 sancionada por el Concejo Deliberante. En la cual en su artículo 1, establece la capacitación obligatoria en la temática para todas las personas que se desempeñen en la función pública, en forma permanente o transitoria, ya sea por cargo electivo, designación directa, por concurso o por cualquier otro medio legal en el ámbito del poder ejecutivo de la Municipalidad. Asimismo, explicitó que los organismos encargados de implementar la capacitación serán la Secretaria de Gobierno, secretaria de Desarrollo Social y la Secretaria de Legal y Técnica.

MARCO METODOLÓGICO

La presente práctica profesional supervisada tiene como objeto el diseño de una guía de orientación en lo que respecta a una primera escucha sobre una situación de violencia de género, con la idea de brindar consideraciones a los agentes municipales a la hora de prestar una escucha de estas situaciones.

Ahora bien, para llevar adelante esta práctica en la Dirección de Género del Municipio de Florencio Varela, nos orientamos en el desarrollo de una investigación más bien cualitativa; aunque recurrimos a algunas variables cuantitativas en lo que respecta a la recolección y análisis de datos estadísticos, ya que “permiten que se forme una imagen más o menos correcta de la realidad” (Quivy y Campenhoudt, 2005, p.195), luego retomaremos este punto.

En primera instancia, debemos mencionar que procedimos a la búsqueda tanto de bibliografía sobre la temática de género, violencia de género, y sobre el fenómeno de la escucha, como también de diversos documentos e investigaciones que abordarán la problemática de la violencia de género desde una perspectiva de escucha activa. Puesto que esta instancia nos da licencia de contemplar según algunos investigadores, un “análisis de los cambios sociales y del devenir histórico de los fenómenos sociales a propósito de los cuales no es posible recopilar testimonios directos.”(Quivy y Campenhoudt, 2005, p.193). Ante ello, realizamos una selección de lo que consideramos relevante para nuestro trabajo. Este paso nos permitió observar las modificaciones en diversos discursos a lo largo del tiempo y cómo fueron avanzando los grupos feministas en la reivindicación de derechos.

Posteriormente, en pleno proceso de trabajo de campo, recabamos distintos datos estadísticos elaborados por la propia área administrativa de la Dirección con la finalidad de entrecruzar éstos en función de variables como derivaciones, rango etario y barrio, en tanto que como mencionamos anteriormente nos permitió conocer un recorte de la realidad.

La práctica se desarrolló en la Dirección de Género, donde llevamos a cabo un exhaustivo trabajo de campo con el fin de vislumbrar el funcionamiento interno de la Dirección y las diversas articulaciones interinstitucional e intra-institucional como así también las maneras de proceder en las distintas intervenciones que llevan a cabo. Para ello, nos servimos de la observación participante como instrumento fundamental dado que ésta nos permitió advertir no sólo los distintos fenómenos que se dan en la cotidianeidad de la labor sino también cómo se reaccionan ante ellos y se los resuelve. En relación a esto, Quivy y Campenhoudt exponen en su trabajo que este instrumento “resulta conveniente para el análisis de lo no-verbal y de lo que revela: las conductas instituidas y los códigos de comportamiento, la relación con el cuerpo, los modos de vidas y los rasgos culturales, la organización espacial de los grupos.”(Quivy y Campenhoudt, 2005, p.189).

Cabe señalarse, que además pudimos ser partícipes de distintas actividades que corresponden a la línea de acción de la Promoción y Prevención que realiza la Dirección. Entre ellas podemos mencionar al taller de género impartido a las facilitadoras del Programa Primeros Años, los talleres realizados en los Centros de Desarrollo Infantil del municipio, una pequeña capacitación sobre cuidados en la vejez y género a las/os cuidadores del Hogar de Ancianos municipal, la Jornada de sensibilización del 25 de Noviembre en conmemoración del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres. También pudimos asistir a algunos encuentros de la Mesa Local contra la Violencia de género, del Proyecto de vinculación con la Universidad Nacional Arturo Jauretche: Generando Igualdad, y del grupo de seguimiento de mujeres que se lleva a cabo en la Dirección. La posibilidad de presenciar estas instancias fue de lo más fructífero en tanto que nos permitió observar e interactuar con estos actores con el fin de comprender mejor la problemática y las formas de proceder ante estas situaciones tan delicadas. En palabras de Corbetta “el conocimiento social pleno sólo se puede alcanzar mediante la comprensión del punto de

vista de los actores sociales, mediante un proceso de identificación con sus vidas” (Corbetta, 2007, p.305), y este instrumento proporciona esta posibilidad.

En paralelo al método de observación participante llevado a cabo, utilizamos de manera complementaria el instrumento de las entrevistas para recabar información específica referente al objeto de este trabajo, con la finalidad de obtener un panorama más amplio de la realidad de la Dirección. Ante esta complementariedad, Quivy y Campenhoudt, exponen que “permite realizar un trabajo de investigación profundo el cual, una vez que se realiza con lucidez y las precauciones necesarias para su uso, presenta un grado de validez satisfactorio.”(Quivy y Campenhoudt,2005, p.190)

En lo que respecta a la entrevistas, tenemos que señalar que hemos recurrido a tres tipos distintos en función a la complejidad de la problemática que abarcamos como a la cantidad de actores sociales de transcendencia a entrevistar.

La entrevista realizada a la Directora del área fue una entrevista en profundidad puesto que teníamos gran interés en conocer su visión y conocimiento de la problemática de violencia de Género, como así también en saber detalles que hacen a la gestión de la propia Dirección y al procedimiento de las intervenciones y articulaciones con otras áreas. En este punto, era necesario brindarle la suficiente libertad para hablar de la temática siendo orientada por algunas preguntas guías.

Acerca de las entrevistas realizadas a las integrantes del Equipo técnico optamos por realizar una entrevista de grupo, la cual Corbetta la define más bien “como un debate centrado en un hecho bien delimitado.”(Corbetta, 2007, p.360). No obstante, es de gran utilidad para nosotros puesto que nos permitió el dar cuenta de las distintas interpretaciones y formas de intervención de las integrantes del equipo en un mismo momento; a su vez, resultó enriquecedor observar cómo se complementaban entre ellas en torno a la visión sobre el tema de la violencia de género y a la asistencia integral. En relación a esto, Herbert Blumer resalta lo productivo de éstas de la siguiente manera:

“un número limitado de sujetos, siempre que estén bien informados y sean observadores, reunidos para discutir en grupo resulta mucho más útil que una muestra representativa.[...] Contribuirá a alzar los velos que ocultan la realidad social más que cualquier otra técnica que yo conozca.” (Citado en Corbetta, 2007, p.360)

Aunque debemos mencionar que, también hemos recurrido en varias ocasiones a diversas charlas informales en algunas de las actividades de promoción y prevención que hemos mencionado anteriormente, en lo que refiere a alguna duda surgida en el momento por nuestra parte.

Asimismo, hemos elaborado entrevistas a algunos de los distintos miembros de la Mesa Local de Prevención de la Violencia de Género. En este caso, hemos decidido que fueran de carácter semi-estructuradas dado que nos interesaba descubrir cómo vislumbraban cada uno de estos actores a la violencia de género y su abordaje; por eso, se diseñó una guía de preguntas lo suficientemente amplias para que se adaptaran a cada uno de ellos. A esto refiere Corbetta cuando expresa que “concede amplia libertad tanto al entrevistado como al entrevistador y garantiza al mismo tiempo que se van a discutir todos los temas relevantes y se va a recopilar toda la información necesaria” (Corbetta, 2007, p.353). Sin embargo, gracias a la practicidad de este tipo de entrevista, en algunos casos pudimos incluir preguntas que no habíamos contemplado previamente o descartar aquellas que ya fueron respondidas en el desarrollo de otra.

Anteriormente hemos hecho mención de la Mesa Local de Prevención de la Violencia de Género de Florencio Varela, esta articulación intersectorial conformada por las diversas instituciones, actores sociales y organizaciones, es de vital importancia en lo que respecta a las conexiones y articulaciones interinstitucionales. Con la finalidad de dar cuenta de esas articulaciones y relaciones sociales entre los miembros de ésta, recurrimos a realizar tanto un relevamiento de las diversas instituciones del territorio, organismos y movimientos sociales, que participan en la Mesa. Siguiendo la misma línea, realizamos un mapeo de actores para dar cuenta de las diversas articulaciones ha entablado la dirección de género en sus numerosas intervenciones. Ahora bien, como explicita Ceballos esta herramienta de tipo estructural “no sólo consiste en sacar un listado de posibles actores de un territorio, sino conocer sus acciones y los objetivos del por qué están en el territorio y su perspectivas en un futuro inmediato (Ceballos, M. 2004-citado en Trapella, 2007, p.2). En consonancia a ello, podemos mencionar que este instrumento es de vital importancia a la hora de analizar las diversas relaciones sociales que se articulan en esta temática. En tanto que posibilita discernir los intereses y propósitos de cada miembro, como también dimensionar las relaciones que se fortalecen a lo largo del tiempo como la que no.

DESCRIPCION DEL ORGANISMO

En principio, aunque el organismo analizado en esta práctica profesional es la Dirección de Género del Municipio de Florencio Varela, es importante hacer un pequeño pantallazo sobre el distrito y el municipio en cuestión, con el objeto de comprender las singularidades del mismo. Este Partido se encuentra en el segundo cordón del conurbano, siguiendo el sistema de delimitación de ejido colindante determinado por la normativa provincial, cuenta con una extensión territorial de 190 km² y con 426.005 habitantes. La ciudad de Florencio Varela es la cabecera del partido homónimo.

La estructura orgánica del municipio se constituye de 12 Secretarías: Secretaría de Gobierno, Secretaría de Salud, Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable, Secretaría Coordinación de Políticas Institucionales, Secretaría de Cultura y Educación, Secretaría General de Administración y Fiscalización, Secretaría de Hacienda, Secretaría de Industria y Desarrollo Productivo, Secretaría Legal y Técnica, Secretaría de Obras, Servicios Públicos y Planificación Urbana, Secretaría de Relaciones Institucionales, Deportes y Recreación y Secretaría de Desarrollo social; algunas de ellas descentralizadas del Palacio Municipal. Este edificio se encuentra en el centro de la ciudad, precisamente en la calle 25 de Mayo, y constituye el epicentro de la mayoría de las áreas burocráticas.

Ahora bien, la Dirección de Género fue creada en Diciembre del 2016 y se nombró originalmente como Dirección de la Mujer, fue a principios del año 2017 que adquirió su actual denominación. Ésta se ubica en el edificio de la Secretaría Social, que se encuentra descentralizado en las calles Alberdi y Aristóbulo del Valle.

En un principio, la Dirección se encontraba dentro de la órbita de la Dirección General de Niñez, Adolescencia y Familia, la cual se componía de esta dirección como también de la Dirección de Niñez, Programa Envió y Hogar de protección de Mujeres. Y que a su vez, dependía de la Subsecretaría de Gestión de Políticas Sociales. Luego, en el año 2018 se realizó una modificación cuando la Dirección General, pasó a convertirse en la Subsecretaría de Adolescencia, Niñez y Familia, con sus correspondientes direcciones a cargo; y la Subsecretaría de Gestión de Políticas Sociales se convirtió en la Subsecretaría de Políticas Inclusivas en Vejez y Discapacidad. (Ver Anexo II)

La Dirección se creó con el objetivo de promover y garantizar acciones para impulsar la planificación, el desarrollo y el abordaje de políticas públicas que favorezcan alcanzar la igualdad de género entre mujeres y varones en todas las esferas de la vida social, como así también brindar asistencia integral a mujeres que atraviesan situaciones de violencia, estimulando la remoción de patrones socioculturales que promueven y sostienen la desigualdad de género y las relaciones de poder sobre las mujeres.

Ésta se encuentra conformada por un área administrativa integrada por dos administrativas y un equipo técnico que se compone por dos trabajadoras sociales, una psicóloga social y una psicóloga, pero todavía el puesto de abogado está vacante desde hace dos años. Este Equipo brinda acompañamiento, escucha integral y abordaje interdisciplinario a personas que atraviesan situaciones de violencia de género y/o de discriminación por su identidad de género. Además, se encarga de planificar la línea de acción del eje de promoción y prevención en el ámbito comunitario y barrial, generando en el entramado social de los barrios, espacios donde surjan dispositivos para mujeres y espacios donde problematizar y sensibilizar sobre perspectiva de género.

Desde el área administrativa se sistematizan los registros, se monitorea la estadística y se gestiona a través del circuito administrativo las acciones que requieren cada una de las situaciones en particular, como también se asiste al Equipo Técnico en diversas tareas operativas para que las profesionales optimicen sus intervenciones y de esa manera brinda una óptima asistencia integral a las mujeres que acuden a la Dirección.

En lo que refiere a las formas de proceder, es importante destacar que nos manifestaron que no existe un manual de procedimiento institucional sino que las propias profesionales recurren a las diversas herramientas adquiridas de sus propias disciplinas para abordar las distintas situaciones que arriban. No obstante, por iniciativa propia han elaborado un pequeño recursero con pasos a seguir y contactos de las diversas instituciones y organismos que intervienen en la temática. Pese a que este recursero no esté institucionalizado, suelen replicarlo para las instituciones y organizaciones sociales que solicitan una guía sobre a dónde dirigirse y cómo acompañar en estas situaciones de violencia.

Ahora bien, la Dirección trabaja sobre dos lineamientos de abordaje en lo que respecta a las intervenciones que llevan a cabo, uno correspondiente al abordaje integral y otro, a

la promoción de Derechos Humanos, Perspectiva de Género y Prevención de Violencia de Género en el ámbito comunitario.

En cuanto al abordaje integral, se refiere a las diversas acciones que se ponen en marcha desde la primera escucha multidisciplinaria que realizan las profesionales del Equipo en su intervención interdisciplinaria. Se brinda una atención integral a toda mujer mayor de edad que se presente ante la Dirección manifestando haber vivido o encontrarse actualmente en situación de violencia. A lo cual, se procede suministrándole contención, información y asesoramiento con el objetivo de trazar de manera conjunta una estrategia de acción entre ella el equipo interdisciplinario que la asiste. Poniéndola en conocimiento que como sujeto de derecho, será ella quien decida cómo proceder puesto que las profesionales la asesorarán con las estrategias que creen adecuadas a su situación y en conformidad de la mujer. La finalidad de la intervención es brindar una adecuada atención y debida diligencia a dichas situaciones, con el fin de evitar una *revictimización*³, que perjudique a la mujer y menoscabe su empoderamiento.

La intervención del área inicia mediante esa primera escucha del relato de la mujer, en la cual en principio las profesionales registran sus datos personales, el relato que la misma expresa y cómo llegó a la Dirección. En consonancia a ello, se le brinda contención, se la informa acerca de sus derechos y se la orienta sobre cómo continuará el procedimiento. Es importante destacar, que se hace hincapié en aclararle a la mujer que en todas las estrategias a pensar tiene decisión y que no se realizará ninguna acción en contra de su voluntad. Además, se le consulta a la mujer si sabe en qué consiste el trabajo que se realiza desde allí y si tiene alguna expectativa al respecto. Ahora bien, es necesario aclarar en este punto que de ninguna manera es requisito alguno realizar la denuncia en sede policial para la atención del Equipo. No obstante, hay que señalar que esta Dirección no asiste a los varones ni se realizan intervenciones con los agresores puesto que no son destinatarios de las políticas implementadas por el municipio, que por el contrario se abocan sólo a las mujeres.

Tras la primera entrevista con las profesionales, se evalúa el nivel de riesgo de la situación de aquella, y de manera paralela se le plantea trabajar de manera conjunta en distintas estrategias para fortalecer su autonomía y subjetividad, en correspondencia a la

³El concepto de victimización secundaria o re victimización refiere a la reproducción de situaciones de violencia de carácter simbólico en el marco de instituciones sociales. Actitudes profesionales como la descalificación, el descrédito, la falta de empatía, la imposición de ritmos y/o actuaciones, las derivaciones precipitadas, la minimización de los hechos narrados y la ausencia de mecanismos de detección de la violencia propician la re victimización de las mujeres en situación de violencia.

singularidad de su caso. Este proceso que se inicia con la mujer se lleva a cabo por medio de un seguimiento semanal en entrevistas individuales, llamados telefónicos, y si la mujer desea puede participar de alguno de los grupos de seguimiento de mujeres, quincenales que llevan a cabo las profesionales en la Dirección misma, en el Barrio Ingeniero Allan y en el Barrio Villa Hudson.⁴

Según lo requiera la situación, se realizan acompañamientos tanto ante sectores del Estado que intervienen en la problemática como ante diferentes acciones judiciales, por parte de las profesionales o las administrativas, con el objeto de garantizar la atención debida y agilizar las instancias del recorrido que deben transitar las mujeres. En la misma línea, se realiza diversas articulaciones con los ámbitos institucionales para la accesibilidad en la tramitación de diversas necesidades. Aquí cumple gran relevancia la Mesa local contra la violencia de género de Florencio Varela, la cual está conformada por miembros de sectores de justicia, de educación, de la Secretaria de género del gremio de la Central de trabajadores de la Argentina (CTA), de los centros de salud, de la comisaria de la mujer, Universidad Nacional Arturo Jauretche (UNAJ), movimientos y organizaciones sociales. Ésta fomenta la articulación intersectorial entre los miembros promoviendo la acción conjunta en los abordajes de estas situaciones, agilizando así las rutas críticas.

En casos de situaciones de urgencias, donde la mujer no puede regresar a su hogar porque el riesgo de vida es muy alto, se procede a realizar un abordaje con otras estrategias de última instancia, como lo es la derivación e ingreso a un Hogar de Protección para Mujeres. Ese ingreso es evaluado por el equipo del mismo hogar en conjunto con las profesionales de la dirección en una entrevista. Todo ello con el consentimiento de las mujeres, dado que no todas las mujeres están dispuestas a seguir las reglas de los hogares, que implica la prohibición de usos de celulares, redes e intermediación para comunicarse con el exterior como de las salidas. Paralelamente, el equipo técnico continúa acompañando a las mujeres que ingresan en un hogar, articulando con el equipo del Hogar las acciones a proseguir y trazando diferentes estrategias en conjunto con la mujer para que el egreso sea de manera armoniosa y ellas se encuentre fortalecidas.

⁴ En la página 34 de este informe, se puede observar una georreferenciación de los barrios mencionados.

Habiendo mencionado al Hogar, cabe señalarse que aunque la Subsecretaria de Niñez, Adolescencia y Familia cuenta desde el 2016 con una Dirección de Hogar de Protección, el mismo fue habilitado recién hace un mes. No obstante, todavía no se llevado a cabo una reunión entre el equipo técnico de género y el equipo del hogar para aunar criterios en las intervenciones y en los requisitos de ingreso al mismo. Por lo cual, anteriormente las intervenciones que requerían de un ingreso a un hogar, se ha articulado con otras organizaciones que contaban con uno como Hogar Nuestra Señora de los Milagros, Hogar Betania, Hogar Fátima Catan.

En relación a las intervenciones intersectoriales, la Dirección tiene diversas articulaciones con otras áreas que hacen a la perspectiva integral de la situación, algunas de ellas son con otras dependencias municipales, como también con otros organismos públicos, instituciones, actores y movimientos sociales. En lo que respecta a las intervenciones articuladas al interior de la Secretaria, podemos destacar las realizadas con la Dirección de Asistencia Directa y la Dirección de Niñez. Con esta última, se trabaja en conjunto en el acompañamiento de situaciones de violencia que atraviesan las madres e hijos de manera directa o indirecta, con el objeto de fortalecer a la mujer para desvincularse de la persona violenta y promover los vínculos sanos entre ella y sus hijos. Asimismo, se acompaña a las mujeres en los procesos de restitución de los niños y adolescentes, asesorando y conteniendo en ese proceso. En tanto que la articulación que se realiza con la Dirección Asistencia Directa, es en relación a la entrega de recursos como alimentos, chapas, alfajías, tirantes, camas, colchones, pañales y calzado; que se viabiliza por medio de una encuesta social que realizan las trabajadoras sociales del equipo técnico.

Retomando le cuestión de la asistencia integral, cuando hacemos mención de ésta, nos referimos a las distintas acciones que llevan a cabo el equipo técnico, que posibiliten aportar a las condiciones de vida de las mujeres alguna ayuda social. Esta Dirección cuenta con ayudas económicas como el programa nacional social Hacemos Futuro, que brinda una ayuda económica y que como contraprestación solicita la finalización de estudio, y que el ingreso requiere de un informe social elaborado por las profesionales que dé cuenta de la situación de vulnerabilidad y violencia que atraviesan las mujeres. También cuenta con el fondo de emergencia de procedencia Provincial, que es una ayuda económica por única vez que se otorga a las mujeres. En lo que refiere a las adjudicaciones de recursos materiales o alimentos se articula con la Dirección de

Asistencia Social Directa que acompaña en lo referente a la entrega de recursos a las mujeres que necesitan de este tipo de asistencia social, mediante la realización de visitas domiciliarias con el objeto de elaborar los informes sociales y las encuestas sociales únicas de la propia Secretaria. También la Dirección de Promoción Documentaria forma parte de las articulaciones más frecuentes ya que permite gestionar partidas de Nacimientos y eximiciones de DNI. Y otras de las acciones que se coordinan con la Dirección del Programa Más Vida tienen que ver con el ingreso de las mujeres, madres de niños menores de 6 años a este programa, con el objeto de brindarles esta ayuda

El lineamiento de Promoción de Perspectiva de Género y Prevención de Violencia de Género, se encuadra en principio en dar a conocer que existe una Dirección de Género, a la que acceder, y que cuenta con varias herramientas en distintas instituciones, redes barriales y en la población general. Este lineamiento está relacionado con el trabajo en el territorio, en pensar junto a diferentes actores sociales el modo de intervenir en casos de violencia de género en los barrios, tomando en cuenta las singularidades de cada uno. El propósito es trabajar de manera articulada con las diferentes instituciones y organizaciones en relación a la temática de las violencias y roles de género.

Como lo mencionamos anteriormente, la dirección participa como miembro de la Mesa Local contra la violencia de género, en dónde se articulan distintas acciones tendientes no sólo a lo que hace a la intervención conjunta y asistencia integral, sino también a la promoción y concientización en la comunidad mediante distintas actividades de visibilización y sensibilización de la violencia hacia las mujeres. Ello, se debe al papel fundamental que cumple esta mesa en tanto que nuclea varias áreas municipales relacionadas a la temática y a diversos actores territoriales, que posibilitan llevar estas acciones de prevención y promoción a los distintos barrios que conforman las localidades varelenses.

En relación a este tema, se articulan con diferentes actores, organismos y organizaciones que soliciten charlas o talleres en torno a la temática, como se ha hecho en el Hogar de Ancianos Municipal, donde junto a los coordinadores de los cuidadores se realizó un taller dinámico sobre cuidados en la vejez y perspectivas de género. Asimismo, se han llevado a cabo talleres que se componen de cuatro encuentros en algunos de Centros de Desarrollo Infantil y merenderos del distrito tanto para la trabajadoras o voluntarias como para las mamás en relación a la visibilización de las violencias y la promoción de vínculos sanos, como en la reflexión y cuestionamiento sobre estereotipos de género

instituidos en la sociedad. Además, se ha coordinado de manera conjunta a las coordinadoras del Programa Primeros años una capacitación para las facilitadoras del programa sobre la violencia de género, acompañamiento y las rutas críticas que deben transitar las mujeres, es decir el cómo acompañar y a donde recurrir en estas situaciones. El objeto de este lineamiento es generar redes de articulación con las organizaciones e instituciones que se encuentren en los barrios para crear espacios de confianza dónde las mujeres puedan relacionarse entre ellas.

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

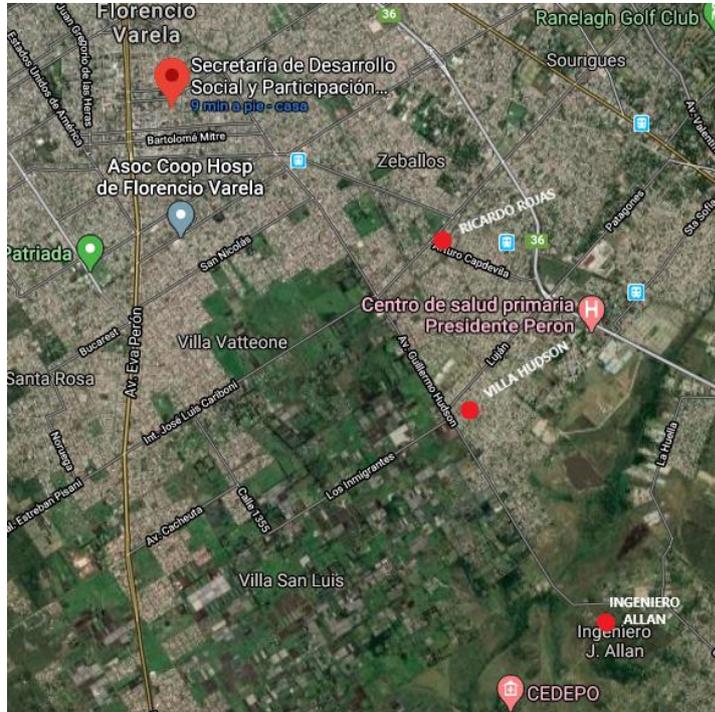
En principio, este apartado posibilita describir tanto el funcionamiento de la dirección como las relaciones entabladas, mediante los diversos instrumentos metodológicos llevados a cabo en esta práctica, con el objeto de conocer el estado de situación del área y advertir el entramado de acciones coordinadas que ésta realiza.

La conjunción de los distintos instrumentos como la observación participante, las estadísticas y las entrevistas, brindó una amplia perspectiva en lo que refiere al funcionamiento y acciones llevadas a cabo desde la dirección. En lo que concierne al mapeo de actores, éste posibilitó tomar consciencia de la magnitud de las distintas articulaciones que se realizan en las diversas intervenciones y el grado de interés real que tiene cada uno de los otros organismos en la coordinación de acciones transversales e intersectoriales.

En relación a las intervenciones que ha realizado la dirección, pudimos advertir que gran parte de ellas, se corresponden a articulaciones mediadas desde esta área, en función de dar respuestas a las demandas y a los distintos factores que atraviesan a las mujeres, como lo son las condiciones socioeconómicas y la vulneración de sus derechos.

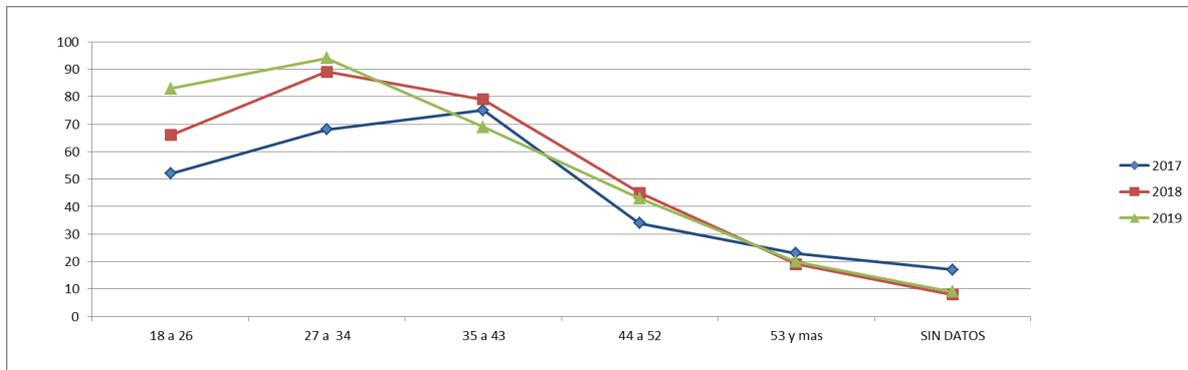
En tanto, los datos recolectados en la estadística elaborada por el sector administrativo de los años 2017, 2018 y 2019, han arrojado que se prestó atención a 893 mujeres en la suma de los tres años. Ahora bien, durante el primer año se ha atendido a 269 mujeres, en el segundo año 306 y en el 2019 se ha atendido a 318. Del año 2017 al 2018 hubo un incremento del 12% de las intervenciones llevadas a cabo; y entre el 2018 y el 2019 se observó sólo un aumento del 4%. Asimismo, han mostrado que los barrios con mayores

intervenciones llevadas a cabo corresponde a Ingeniero Allan, Ricardo Rojas y Villa Hudson, todos ellos alejados del epicentro del Partido.

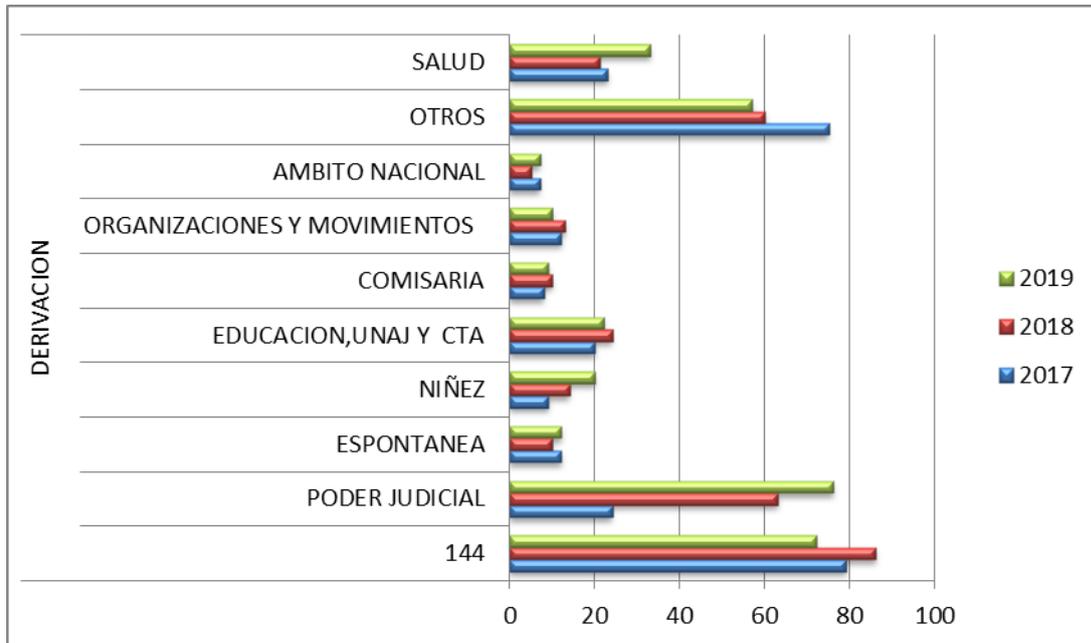


Georeferenciación de los Barrios

Ahora bien, el rango etario se corresponde entre las siguientes variables: de 18 a 26, 27 a 34, 35 a 43, 44 a 52, de 53 en adelante y sin datos; la mayor cantidad de intervenciones corresponden a mujeres de entre los 27 y 34 años en el 2018 y 2019. Y en el año 2017 la mayoría de las intervenciones realizadas fue a mujeres entre 35 y 43 años, como podemos verlo en el siguiente gráfico.



Además, hemos podido observar gracias a la estadística que la mayoría de las derivaciones han provenido de la línea 144 y del sector de justicia, especialmente de la Fiscalía y juzgados de familia, seguido por las derivaciones realizadas desde el área de salud, compuesta por los distintos Centros de Atención Primaria(CAPS)del Distrito y los Hospitales. Así se puede ver en el siguiente gráfico:



En lo que concierne a las derivaciones podemos destacar aquellas de diversas áreas municipales, sectores de justicia, del área de educación, de salud, organismos provinciales y nacionales, y de organizaciones y movimientos sociales. Estas interacciones no son homogéneas con todos organismos, algunos de éstos a pesar de pertenecer al mismo sector, tienen distintos criterios de articulación en lo que respecta a una intervención intersectorial con esta Dirección. Sin embargo, algunos otros se muestran más interesados y disponibles a abordar esta temática de manera conjunta, en pos de brindar a las mujeres la atención y asistencia que necesitan.

En lo que respecta al Sector de Justicia, se puede observar que de los juzgados, Fiscalías y defensorías, sólo con unos pocos se ha articulado en diversas acciones de manera conjunta. En lo que refiere a los tres Juzgados de Familia, podemos destacar que el Juzgado N°2 fue aquel que ha entablado comunicación con la dirección, por varios casos con motivo de pensar en conjuntos estrategias para abordar esas situaciones. Asimismo, hay que señalar que éste es el único juzgado del fuero de familia que participa de la Mesa Local contra la violencia de Género del distrito, lo cual revela una

predisposición al trabajo intersectorial. Aunque el resto de los juzgados deriva las situaciones, no se observa una intencionalidad de aunar criterios o de abordar en conjunto esas situaciones ni de realizar un seguimiento, pareciera que no hay una reflexión sobre la propia práctica laboral.

Ahora bien, el Juzgado de Paz es uno de los organismos del fuero familia que realiza más derivaciones a la dirección, y aunque es difícil establecer reuniones sobre casos relevantes, se puede intercambiar información de manera telefónica. El aspecto negativo que tiene este organismo, se relaciona con la poca información que brinda a las mujeres acerca de porqué se las deriva a la Dirección de Género y su carácter obligatorio que contraria a la Ley Nacional 26.485.

En tanto al fuero penal, la dirección recibe derivaciones en gran medida de la fiscalía descentraliza y especializada en la temática de violencia de género N°10 y de la Oficina de asistencia a la Víctima que funciona como representante de las víctimas. Esta fiscalía en consonancia con su especialización deriva las intervenciones que llevan a cabo solicitando un acompañamiento y asistencia a las mujeres que atienden; lamentablemente no hay entre ambas áreas coincidencias en lo que respecta al trato hacia las mujeres y su proceso subjetivo. Ello manifestado por las mujeres que se acercan enojadas o angustiadas a la Dirección, alegando que no les han explicado lo que conlleva el proceso judicial o que no han considerado tan grave su situación para renovarles las medidas de protección.

En lo que refiere a la oficina de Asistencia a la víctima, se trabaja en constante comunicación puesto que se realizan derivaciones mutuas. Desde la dirección se articula con esta área en lo que respecta a la derivación de mujeres para denunciar amenazas o desobediencias de las medidas de protección; en los casos de extremo riesgo se acompaña a la mujer a denunciar a la oficina. Asimismo, cuando desde la oficina de asistencia se detecta situaciones que requieren de un acompañamiento, contención y asistencia, ésta articula con la dirección poniendo en conocimiento las circunstancias y deriva para trabajar en conjunto. Cabe destacarse, que también participa de la mesa local a diferencia de la UFI N°10, que nunca ha enviado a un representante a este espacio, como lo refieren los miembros de la mesa.

En el caso de los Juzgado de garantías podemos mencionar que existen tres de ellos, de los cuales se está en comunicación sólo con el Juzgado N°6, en el cual su Juez ha

llegado a ser acusado por la Cámara de Quilmes como un juez feminista. Este juzgado aplica la Ley Nacional 26.485 en sus intervenciones, lo cual ha facilitado en muchas ocasiones articular con éste, en lo que respecta a la posibilidad de realizar denuncias penales en aquellos casos extremos cuando éstos están de turno. Asimismo, presta el espacio físico a la Mesa Local para realizar sus reuniones mensuales.

Con los otros dos juzgados, el Juzgado de Garantías N°5 y el juzgado de Garantías N°8, se entabla comunicación desde la dirección para solicitar información sobre las causas y determinaciones que llevan a cabo o para dar cuenta del acompañamiento que se realiza con las mujeres, pero no se ha concretado una reunión para unificar criterios con alguna de las autoridades de los juzgados o de sus equipos técnicos.

En tanto a la Comisaria de la Mujer, organismo crucial en lo que concierne a esta temática, pudimos observar que la relación con la dirección ha ido variando a lo largo del tiempo en función a las distintas titulares de la comisaria, que han ido rotando con frecuencia. El último cambio originado por el nombramiento de una nueva titular, no ha sido muy fructífero en relación a la coordinación de las acciones conjuntas con género. Anteriormente, desde la dirección se entablaba comunicación con la Comisaria por aquellos casos que requerían la realización de la denuncia policial, dónde se les facilitaba ésta acción, teniendo en consideración la gravedad de la situación. Asimismo, en esa temporada la comisaria participaba de la Mesa Local, como actor de relevancia en función de abordar esta problemática, por lo general acudía la titular o en su defecto algunas de las profesionales que integran el equipo técnico con el que cuenta la comisaria.

En la actualidad, lamentablemente no se ha continuado con esta modalidad de trabajo intersectorial. Lo cual acarrea grandes dificultades a las áreas como género que necesitan coordinar con este actor fundamental. Además, hay que mencionar que muchas mujeres que asisten a la dirección hay expresado el disgusto que han atravesado al momento de denunciar debido tanto a las largas horas de espera como a los malos tratos recibidos y la falta de empatía hacia ellas.

El sector de salud, conformado por los Centros de Atención Primarias y ambos Hospitales del distrito, constituye una de las variables que más derivaciones realiza a la dirección de género, junto con el sector de justicia, como hemos mencionado anteriormente. Por lo general, sus derivaciones tienen que ver más bien con algunas

situaciones graves donde el riesgo que corre la mujer es muy alto y existe la posibilidad de un ingreso a un hogar, o también con la intención de conseguir algunos recursos que faciliten las circunstancias que atraviesa las mujeres, por medio de las articulaciones que genera la dirección con otros organismos de niveles superiores.

Desde el área de género se considera a los CAPS como actores fundamentales en el territorio, con los cuales en su gran mayoría se puede articular diversas estrategias a la hora de contactar a las mujeres, en el seguimiento de casos y en lo que consiste en el acompañamiento cercano de estas situaciones. Lo beneficioso de trabajar en conjunto este tipo de situaciones, es dar respuesta a los aspectos que hacen al bienestar de las mujeres y de los niños, en lo respecta a coordinación de turnos para la atención médica o el acompañamiento por parte de las Trabajadoras sociales de los CAPS a las mujeres a lugares que conforman parte de la ruta crítica que atraviesan, cuando el equipo técnico de la Dirección no puede hacerlo.

En lo que respecta a la Dirección de Niñez, es muy común trabajar situaciones de madres y niños que atraviesan situaciones de violencias. Por lo general, ambas direcciones suelen solicitar la intervención una a la otra puesto que coinciden en el criterio de corresponsabilidad en relación a estas situaciones. Desde la dirección de género se puede llegar a derivar los casos en los cuales se observe que se esté vulnerando los derechos de los niños, o cuando se acercan jóvenes menores de 18 años, ya que no puede intervenir con menores de edad. El criterio de género es trabajar en función de fortalecer a la madre para que pueda ejercer su maternidad y brindar los cuidados que necesitan sus niños, por lo cual muchas veces se ha llegado a entrevistar a las mujeres por parte de los integrantes de ambos equipos técnicos.

La relación con Dirección de Asistencia Social Directa de la misma Secretaria, se establece cuando desde el área de género se evalúa que las mujeres que han escuchado, se encuentra en situación de vulneración social. Ante lo cual, se elabora un informe social ambiental y se solicita a la Dirección de Asistencia, la entrega de alimentos o recursos. De modo inverso, si en Asistencia Directa asisten a una mujer que expresa que está atravesando situaciones de violencia de género, el equipo de esa dirección se comunica y solicita al área de género la atención de la mujer.

Ahora bien, cuando hablamos del ámbito de educación, hacemos referencia a varias instituciones como los jardines, escuelas, institutos, la Universidad Nacional Arturo

Jauretche y el gremio de la CTA. En relación a las escuelas, jardines e institutos, podemos mencionar que establecen comunicación con la dirección de diversas formas, han enviado informes elaborados por los equipos de orientación solicitando la intervención del área, en ocasiones se han comunicado por teléfono pidiendo asesoramiento, y hasta algunas docentes se han acercado hasta la dirección movilizadas por la situación de la mujer. En principio, el equipo de género se reúne o se pone en contacto con el equipo de las escuelas o las docentes con el objeto que lo pongan en conocimiento de la situación de la mujer y de los niños, y se propone trabajar articuladamente con estas instituciones, que se transforman en importantes actores territoriales y con el equipo de la Dirección de niñez, en pos de velar por los derechos de los niños.

En tanto con la UNAJ, la dirección sostiene una relación con esta importante institución mediante el proyecto de vinculación en que participó, el cual se basaba en la visibilización de la violencia de género y el acompañamiento de estas situaciones en el territorio varelenses con distintos actores, que abordan esta temática y realizan trabajo territorial. En este proyecto se llevaron a cabo diversos encuentros en distintos barrios con el objeto de dar cuenta de las diversas tipologías de la violencia que atraviesan las mujeres. Uno de los resultados de ese proyecto fue la conformación del espacio Mónica Guernica creada en memoria de la estudiante de la Universidad que perdió su vida en manos de su femicida; este espacio se orientará al asesoramiento y contención de las mujeres universitarias que transitan situaciones de violencia.

Anteriormente, hemos hecho mención del gremio de la CTA, el cual cuenta con una Subsecretaria de Género a cargo de Beatriz Ravenna, que se encarga de acompañar a las mujeres que viven situaciones de violencia de género del ámbito escolar. Esta subsecretaria participa de la Mesa Local contra la Violencia de género, lo cual la transforma en un actor primordial en estas reuniones, gracias a las diversas acciones que llevan a cabo en lo que corresponde al acompañamiento de las mujeres y su contención. En varias oportunidades, se reciben derivaciones de ésta a la Dirección de Género en los casos de riesgo que requieren un acompañamiento institucional en el ámbito judicial o cuando la mujer contempla el ingreso a un hogar de protección o cuando la mujer necesita alguna ayuda social

Asimismo, el área de género ha llegado a entablar comunicación con otros municipios de la provincia de Buenos Aires y de otras, en aquellos casos en los cuales las mujeres deseaban mudarse del distrito, por estas situaciones de violencia ya sea volviendo a sus ciudades natales o donde se radicaba sus familias. En esas comunicaciones, se ha puesto en conocimiento a la otra área de género de la situación de la mujer, las intervenciones realizadas hasta el momento y ha solicitado el seguimiento del caso.

Respecto a los organismos provinciales, podemos mencionar algunos como la línea 144, el Instituto Nacional de las Mujeres (INAM), la Subsecretaria de Género y Diversidad provincial, Ministerio de Desarrollo Social, la Casa de Corrientes y la Casa de Tucumán. La línea 144 se comunica con la dirección por medio de mails y llamados telefónicos, por lo general derivan situaciones que escuchan las operadoras de la línea o que vienen haciendo un seguimiento. También se articula con ellos en lo que respecta a la solicitud de incorporación de algunas mujeres por medio de informe socio ambiental al programa Hacemos Futuro para brindarles una ayuda social.

El Ministerio de desarrollo social provincial, recepciona las solicitudes de recursos sociales para las mujeres en situación de vulnerabilidad, también por medio de un informe social ambiental que elaboran las profesionales del equipo, se plantea la necesidad de cada mujer. Desde el ministerio, evalúan las solicitudes y autorizan la entrega de dichos recursos, sean materiales de construcción o mobiliario. A partir de allí, la dirección articula una fecha de retiro y se coordina con el área de vehículos de la Secretaria la posibilidad de utilizar el vehículo camión para retirar los recursos en el Depósito de Tolosa del Ministerio, para luego llevarse a la mujer a su domicilio. Ahora bien, con la Subsecretaria de Género y Diversidad se articula en función de solicitar el mencionado Fondo de emergencia para mujeres que atraviesan situaciones de violencia de género.

De igual manera, se ha entablado articulación con las Casas de diferentes provincias, en situaciones en las cuales las mujeres han querido volver con su familia a su ciudad natal. Con la casa de la Provincia de Corrientes se ha articulado en busca de información y del contacto del área de género de una localidad para informar a ésta la situación de la mujer y solicitar un seguimiento, también han posibilitado mediante distintas comunicaciones e informes de por medio los pasajes de ómnibus para que las mujeres viajen junto a sus hijos a la provincia. En el caso de la casa de la Provincia de Tucumán,

habría sido de forma similar, posibilitando los contactos y comunicación con el área correspondiente de género y entregando los pasajes para la señora y su grupo familiar. Lo destacable de estas intervenciones, es el hecho de entablar canales de comunicación con estos organismos para futuras intervenciones de similares magnitudes.

En tanto, a las intervenciones coordinadas con Organismo Nacionales podemos mencionar que en ciertos casos de gravedad se ha podido entablar comunicación con el INAM, en lo que respecta en solicitudes de ayudas socio-económicas en aquellas situaciones donde era evidente la vulnerabilidad que atravesaba la mujer y su grupo familiar. De igual manera, se ha coordinado distintas acciones con el área de litigios legales del Instituto en algunos casos en los cuales las mujeres han sido perjudicadas por el accionar de la justicia por su falta de perspectiva de género.

LINEAMIENTOS PROPUESTOS

Tras el análisis realizado mediante los instrumentos utilizados hasta aquí, y de haber divisado un recorte de realidad de la Dirección de Género, nos orientamos a describir los siguientes lineamientos propuestos con el objeto de brindar una atención más comprensiva y eficiente a las mujeres.

❖ ELABORACIÓN DE UNA GUÍA EN LO QUE RESPECTA A LA PRIMERA ESCUCHA DE UNA SITUACIÓN DE VIOLENCIA DE GÉNERO.

Con el objeto de brindar distintas consideraciones a los empleados a la hora que intervengan en una primera escucha, y así evitar re-victimización de las mujeres al tener que relatar nuevamente sus circunstancias ante tantas personas. Es preciso mencionar que la intención es preparar a los agentes municipales sobre cómo proceder en esa escucha, cómo escuchar, cómo preguntar y advertir diversos indicadores de riesgo desde el relato de la mujer; y sobre todo, cómo realizar una correcta derivación a las áreas correspondientes. Ahora bien, cuando se hace mención de una derivación, es necesario aclarar que la consideramos como la puesta en conocimiento entre áreas con el objetivo de trabajar conjuntamente y comprometidos en diversas estrategias para

acompañar a la mujer, en especial en los actores territoriales que tienen más acceso; y no a la consideración general de desligarse de la situación como si fuera un problema.

La finalidad de la guía no sólo es brindar consideraciones a los efectores municipales para que realicen una escucha activa, sino que también socializar la perspectiva de género con una mirada de transversalidad, que les permita visibilizar los diversos factores que atraviesan a la mujer en su situación de violencia y que potencian la exposición de éstas ante las mismas violencias.

En consonancia con lo mencionado anteriormente, es menester considerar que esas personas posean la suficiente sensibilidad y empatía para realizar este tipo de escucha, sin ocasionar un perjuicio a la mujer. Esto no quiere decir que no debe capacitarse a todo el personal, sino que apunta a considerar una selección del personal de cada área que posea las aptitudes necesarias para llevar a cabo esta tarea como la capacidad de escuchar atentamente lo dicho y lo no dicho, es decir el lenguaje corporal. Asimismo, hay que proceder de manera delicada principalmente sobre lo que se dice y cómo se pregunta dado que un malentendido puede poner en riesgo la intervención y la voluntad de la mujer a continuar en ese proceso. Y lo prioritario de esta iniciativa, es evitar estas instancias de malentendidos, para así poder brindarles a las mujeres la atención, contención y asesoramiento que buscan.

❖ DISTRIBUCIÓN DE LA GUÍA MENCIONADA

En este punto hacemos hincapié en la distribución no sólo a nivel de todos los efectores que hacen al municipio sino también de otras instituciones y organizaciones que en menor o mayor medida abordan y acompañan en lo que hace a la temática, como las escuelas y jardines, comedores, merenderos, gremios y organizaciones de mujeres. Dado que estos actores territoriales por lo general han acompañado estas situaciones o tienen conocimiento de las mismas con anterioridad. Asimismo, es de gran valía el conocimiento que tienen de la historia de los vecinos y las características del barrio, lo cual los convierten en potenciales acompañantes en el proceso de seguimiento. Además, que inciden en los distintos factores que hacen al mejoramiento de las condiciones de vida de las mujeres y de su grupo familiar. Por ello, es importante que sean proveídos por la guía y una posterior capacitación con la finalidad de seguir siendo

parte de estas intervenciones de gran importancia para la Dirección de género, ante su imposibilidad de llegada al territorio por su centralización y falta de personal.

❖ REALIZAR UNA CAPACITACIÓN ESPECÍFICAMENTE SOBRE LA IMPORTANCIA DE LA PRIMERA ESCUCHA

La guía puede convertirse en un instrumento que ayude a aminorar el desconocimiento y de trato por parte de los empleados municipales a estas mujeres que atraviesan situación de violencia, pero no por si sola. Es preciso acompañar este instrumento con una capacitación, desarrollada por profesionales especializados respecto a la temática en varios encuentros, dónde se brinde conocimientos en lo que respecta a la puesta en práctica de la perspectiva de género y la mirada transversal de las políticas públicas. Se focaliza en esto último con la finalidad de brindar a los efectores municipales la posibilidad de comprender la complejidad que atraviesan las mujeres en estas situaciones, generando una sensibilidad y empatía hacia ellas y sus circunstancias.

Esta capacitación debe hacer hincapié en cómo proceder ante una primera escucha, elaborada y llevada a cabo por profesionales altamente especializados y con experiencia en abordajes en la temática de violencia de género, de disciplinas como psicología y trabajo social.

❖ INCORPORACIÓN DE PROFESIONALES AL ÁREA, DE DIVERSAS DISCIPLINAS CON EXPERIENCIA COMPROBABLE EN LA TEMÁTICA DE GÉNERO.

En relación con la población del distrito y de las intervenciones llevadas a cabo hasta ahora, es evidente que el equipo integrado por una psicóloga, dos trabajadoras sociales y una psicóloga social, no dan abasto con la demanda. Asimismo, es necesario el puesto de un abogado que realice asesoramiento jurídico a las mujeres que se acercan a la Dirección en busca de una orientación respecto al proceso judicial.

La ampliación del equipo técnico de esta Dirección se servirá de las miradas de las diversas disciplinas como psicología, abogacía, trabajo social, antropología, psicología social, en lo que posibilita una mirada integral y multidisciplinar de la situación que

atraviesa la mujer y sus hijos. No obstante, hacemos hincapié en la necesidad que estos profesionales estén especializados en esta temática y que tengan una experiencia comprobable en el abordaje de estas situaciones.

❖ INCREMENTAR LA ARTICULACIÓN CON EL TERRITORIO EN RELACIÓN A LAS ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN

En consonancia a la inclusión de más profesionales al área, proponemos el aumento de las actividades en el territorio encuadradas en el lineamiento de promoción y prevención. La importancia de estas actividades de prevención y promoción radica en la posibilidad de articulación con diferentes actores sociales barriales como las escuelas, los centros de salud, los comedores y merenderos, sociedades de fomento, grupos de mujeres y asociaciones civiles, que sirven de referencia para los vecinos. Estos actores juegan de locales, conocen las singularidades de su barrio, las historias de sus vecinos y sus interacciones. La posibilidad de trabajar a la par con éstos, permite a esta área que se encuentra centralizada no sólo darse a conocer y brindar información pertinente a la prevención de estos vínculos violentos, sino que también posibilita una llegada directa al territorio y a los vecinos.

❖ PROMOVER Y VIABILIZAR DIVERSAS CAPACITACIONES A LOS PROFESIONALES QUE INTEGRAN EL ÁREA DE GÉNERO.

La importancia de este lineamiento radica en fomentar la continua especialización en referencia a la temática a las profesionales del equipo técnico de la Dirección de Género en pos de optimizar tanto el rendimiento del equipo como también la posibilidad de brindar una mejor atención y asistencia a las mujeres que acceden a solicitar ayuda a ese espacio.

En tanto, que este campo teórico va expandiéndose a medida que van explorándose nuevas concepciones que hacen al género y nuevas maneras de visualizar y abordar esta problemática. Ahora bien, brindarle la posibilidad de realizar diversas capacitaciones a los profesionales que intervienen estas situaciones, se traduce en ofrecerles distintas herramientas a la hora de escuchar y acompañar, con la finalidad que sean capaces de

encontrar nuevas formas de pensar y abordar las situaciones que atraviesan las mujeres.

❖ **PROVEER SUPERVISIONES AL EQUIPO TÉCNICO QUE ABORDA LAS DIVERSAS SITUACIONES DE VIOLENCIA DE GENERO**

Ahora bien, cuando hablamos de una supervisión, nos referimos a una instancia de espacio grupal dirigida por un profesional externo al área, en dónde se posibilite la reflexión sobre la propia práctica profesional de cada una, y se ofrezca diversas herramientas para mejorar el desempeño laboral con una mayor operatividad en el manejo de situaciones críticas.

Puesto que tener capacitación, formación y experiencia profesional, no siempre resulta suficiente a la hora de intervenir positivamente frente a las dificultades que emergen en el abordaje de estas situaciones de violencia de género. Y esto, muchas veces las sitúa ante sus propios límites para dar respuestas o para ofrecer los recursos que no siempre están al alcance de las posibilidades materiales o humanas.

En relación a esto, es de público conocimiento que en diversas disciplinas como psicología y trabajo social se llevan a cabo este tipo de prácticas de supervisión en pos de mejorar el rendimiento de los profesionales. En tanto, que quienes ayudan, escuchan y acompañan en los procesos de otras personas, necesitan también, contar con espacios propios de escucha y cuidado fuera de las urgencias y los ritmos que determina el trabajo en el día a día. Espacios donde se dé un tiempo para poder conectar con lo sentido en los momentos de la práctica profesional cuando se perciben dificultades, limitaciones, dudas o situaciones de estancamiento.

El beneficio que proporciona este lineamiento es la posibilidad de revisar situaciones o casos desde distintos ángulos y miradas, con el objeto de dar una respuesta acertada ante la singularidad de cada situación; además mejorar el desempeño profesional tanto en la calidad como en la calidez, que necesitan estas intervenciones.

❖ **ARTICULAR CON LA DIRECCIÓN DE GÉNERO LAS DIVERSAS POLÍTICAS PÚBLICAS CON PERSPECTIVAS DE GÈNERO QUE EL MUNICIPIO LLEVE A CABO**

Este punto se orienta a que el ejecutivo se sirva de los profesionales especializados que tienen en esta Dirección para consultar y aunar criterios en lo que respecta a las políticas con perspectivas de género. Con esto hacemos alusión a la incorporación del distrito a la Ley Micaela que explicita que todo empleado público debe ser capacitado en perspectiva de género con el objeto de evitar una posible re victimización.

Ante lo cual, las autoridades han inaugurado un protocolo de violencia de género, el cual fue diseñado por el Área de legales del Municipio, sin tener en cuenta en la elaboración del mismo la participación del área de género como lo menciona explícitamente la ley. Creemos que ello, repercutió en el producto final, es decir en el protocolo ya que al observar el diseño y la terminología que es utilizada en éste nos evidencia la falta de colaboración de profesionales especializados en la temática tanto en el diseño como en la puesta en acción del mismo. De igual manera, se puede observar lo mismo en la capacitación que se ha empezado a desarrollar con el propósito de institucionarlo y ponerlo en práctica por parte de los efectores municipales.

CONCLUSIÓN

Como hemos expuesto hasta aquí, es palpable la preeminencia que esta temática ha alcanzado en la sociedad exigiendo un compromiso real al Estado en lo que respecta a un abordaje transversal y multidisciplinar que contemple los diversos factores que atraviesan las vidas de las mujeres y contribuyen a las situaciones de violencia.

Aunque podemos afirmar que en comparación a 20 años atrás, hubo un avance en lo que respecta a las distintas acciones llevadas a cabo desde el Estado, no podemos obviar que éstas siguen siendo insuficientes, en tanto que no han logrado una política pública que coordine las diversas intervenciones de manera integral y transversal.

Tras el trabajo de análisis realizado en esta práctica, hemos divisado precisamente que la falta de trabajo intersectorial y coordinación entre las instituciones que abordan esta temática, y que a su vez conforman parte de la ruta crítica que inician las mujeres, generan en ellas un recrudecimiento de los padecimientos, atribuible a la escasa comunicación y coordinación, que contribuye al desconocimiento mutuo de las funciones que cada una de ellas llevan a cabo.

La propuesta de esta práctica de contribuir con una guía de orientación para una primera escucha de una situación de violencia de género, responde a la deuda que tiene el Municipio de Florencio Varela para con las varelenses de institucionalizar realmente la perspectiva de género en sus prácticas diarias y en la necesidad de generar políticas públicas transversales para atender las situaciones de violencia que las mujeres transitan cuando solicitan ayuda.

Considerando que la transversalización e institucionalización de la perspectiva de género es un proceso complejo de largo plazo, que necesita de un compromiso real del gobierno local en lo que refiere tanto a la evaluación como al repensar las distintas prácticas y funciones de la labor diaria que llevan a cabo todos los empleados municipales. Ello en función a la responsabilidad que ha asumido el gobierno de Florencio Varela en la implementación de la Ley Nacional 26.485 y la Ley Micaela.

La importancia que constituye la guía para la primera escucha radica en brindar una perspectiva de género que contribuya a la comprensión del género, como una construcción social que mediante diversos mecanismos como la violencia limitan el

accionar de las mujeres de toda índole en todos los ámbitos de sus vidas. Por ello mismo, es necesario que al momento de realizar esa escucha se tenga en consideración la singularidad de cada una de las situaciones relatadas comprendiendo que las vivencias de cada mujer son únicas, y atendiendo a la subjetividad de aquellas que logran poner en palabras sus padecimientos.

En síntesis, entendemos que el gobierno local como instancia más próxima a la ciudadanía, cuenta con la ventaja de tener conocimiento de la misma y del territorio, como para poner en prácticas distintas políticas públicas que se correspondan con ellos para intervenir de manera estratégica en el abordaje de estas situaciones, en función de garantizar la atención y asistencia a las mujeres que lo soliciten. No obstante, para emprender esta tarea es necesario que como sociedad comprendamos que no sólo tenemos que desconstruir los estereotipos y roles que nos han heredado sino que también debemos hacer un trabajo reflexivo sobre nuestras propias prácticas y accionar diario.

BIBLIOGRAFIA:

- Colanzi, I., Femenías, M., y Seoane, V. (2016). Ríos subterráneos Volumen V, Violencia contra las mujeres, la subversión de los discursos. Rosario: Prohistoria ediciones.
- Corbetta, P. (2007). Metodología y Técnicas de la investigación social. Madrid, Edición revisada, McGraw-Hill/Interamericana de España, S.A.U.
- De Laurentis, T. (1987) Technologies of Gender: Essays on Theory, Film, and Fiction. Traducción parcial en Mora, N° 2, (1996).
- Echeverría, R. (2017). Actos de Lenguaje, Volumen I: La Escucha, Santiago de Chile, Ediciones Granica S.A.
- Entel, R. (2016). Violencia de Género: Miradas e intervenciones desde la diversidad disciplinar. Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Espacio Editorial.
- Lamas, M. (1998). La violencia del sexismo. El mundo de la violencia. Adolfo Sánchez Vázquez, editor. México: Facultad de Filosofía y Letras. UNAM, Fondo de Cultura Económica.
- **Ley Nacional N°26.485** de “Protección Integral para Prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales”, 2009.
- **Ley Nacional N°27.499 Ley Micaela** de “Capacitación Obligatoria de Género para todas las personas que integran los tres poderes del Estado”, 2019.
- Plan Nacional de Acción para la Prevención, Asistencia y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres (2017-2019) Ley 26.485, Consejo Nacional de las Mujeres, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 2016.
- Quivy, R y Campenhoudt, L.(2005). Manual de Investigación en Ciencias Sociales, Mexico, Editorial Limusa.

Práctica Profesional Supervisada – Universidad Nacional de Quilmes:

“Protección Integral a Mujeres: Guía en la Primera escucha en el Municipio de Florencio Varela”

- Rogers, C. (1992). El Proceso de convertirse en persona: Mi técnica terapéutica. Buenos Aires, Editorial Paidós.
- Registro Único de Casos de Violencia de Género. Herramientas y metodologías conceptuales, Instituto Provincial de la Administración Pública, 2018.
- Scott, J. (1990). El género: una categoría útil para el análisis histórico, en Historia y género: las mujeres en la Europa moderna y contemporánea, Edicions Alfons el Magnànim, Institut Valencià d'Estudis i Investigació.
- Tapella, E. (2007) El mapeo de Actores Claves, documento de trabajo del proyecto Efectos de la biodiversidad funcional sobre procesos ecosistémicos, servicios ecosistémicos y sustentabilidad en las Américas: un abordaje interdisciplinario”, Universidad Nacional de Córdoba, Inter-American Institute for Global Change Research (IAI).
- Teodori, C. (2015). Rutas críticas de mujeres en situación de violencia familiar. Estudio de casos en la Ciudad de Buenos Aires, Buenos Aires: Revista Int. Investigación Ciencias Sociales, vol.11 N°2.
- Teodori, C. (2015). A los saltos buscando el cielo: Trayectoria mujeres en situación de violencia familiar, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Editorial Biblos.

ANEXO I:

GUIA PARA UNA PRIMERA ESCUCHA



GUIA PARA UNA PRIMERA ESCUCHA DE UNA SITUACION DE VIOLENCIA DE GÉNERO

Este escrito aborda el diseño de una guía de orientación para una primera escucha de una situación de violencia de género, como instrumento auxiliar para el Protocolo de Abordaje e Intervención en casos de violencia de género y/o violencia intrafamiliar e interpersonal, elaborado por el Municipio de Florencio Varela y de las correspondientes capacitaciones del mismo.

La importancia que adquiere una primera escucha radica en que esta constituye el primer contacto que las mujeres entablan con el Estado, es la oportunidad de detectar y brindar la atención que necesitan. Por ende, se espera proporcionar a los/as agentes municipales, de sectores que llevan a cabo una asistencia integral a la población, diversas consideraciones a tener en cuenta, para detectar situaciones de violencia y para prestar una primera escucha a la hora de atender a las mujeres. La finalidad es que éstos puedan percibir en principio, la particular situación que atraviesan las mujeres y el nivel de riesgo que pueden llegar a correr, para luego realizar las posteriores derivaciones al área de Género municipal correspondiente.

El objetivo que persigue esta guía es explicitar el modo de proceder y de abordar una primera escucha de una situación de violencia de género, en pos de garantizar una adecuada atención y asistencia a las mujeres que deciden poner su confianza en los/as agentes para expresar sus vivencias, a la hora de solicitar la ayuda que necesitan. Es importante que ese primer contacto cuente con una escucha reservada, objetiva y atenta a la apertura de intervenciones que, en un tiempo adecuado, contemplen la complejidad de la situación.

En tanto, que una escucha de un relato de una situación de violencia se convierte en un punto de inflexión en las vidas de las mujeres, ese primer paso hacia un proceso de reivindicación personal, es menester que ésta sea cuidadosa, atenta y objetiva para que la mujer se sienta lo suficientemente en confianza para explayarse. Como lo expresa Montserrat Sagot (2000) “el momento en que las mujeres comunicaron que atravesaban una situación de violencia- considerado punto de partida de la ruta crítica- es un aspecto clave para comprender los modos de enfrentar la/s violencias.” (Citado en Teodori, 2015, p.190). He aquí la importancia de no perder esa escucha y la oportunidad de intervenir en esa situación.

De igual manera, se espera que esta guía pueda ser difundida a todas las dependencias municipales, hasta aquellas que no estén específicamente destinadas a intervenir en la problemática, de modo que posibilite una correcta atención y asistencia por parte de los/as agentes hacia las mujeres que recurren solicitando ayuda a las mencionadas dependencias. De forma que ésta, se constituya en una estrategia para trabajar esta problemática de manera conjunta con diversas áreas, para así garantizar a las mujeres una mayor accesibilidad a las diversas instituciones que pueden acompañarlas, en tanto que la transversalidad de esta temática amerita un abordaje multidisciplinar para asistirles de manera integral.

Con el objeto de no contribuir a esta tendencia de re-victimización o un ejercicio de la violencia institucional, dónde las estructuras burocráticas y la falta de comunicación, se transforman en obstáculos para aquellas mujeres a la hora de solicitar ayuda; se presenta esta guía de orientación y la propuesta de una posterior capacitación que la acompañe, para toda persona que intervenga en una escucha. Puesto que es de público conocimiento, que la falta de comunicación entre las diversas áreas entorpece las posibles articulaciones para llevar a cabo una asistencia integral, generando la posibilidad de perjudicar a las mujeres. De este modo, Teodori expone que en diversas instancias se puede observar un “recrudescimiento de los padecimientos atribuible a la escasa coordinación de las instituciones y el desconocimiento mutuo de sus diferentes funciones.”(Teodori, 2015, p.191).

Ahora bien, en función a la complejidad de la problemática consideramos a la escucha activa como la herramienta más acertada en lo que corresponde a este tipo de intervención integral, permitiendo un abordaje a través de la atención, la escucha y el asesoramiento.

Cuando hablamos de una escucha activa nos referimos a aquella habilidad que posee el ser humano para escuchar de una manera “sensible” y consciente el mensaje que expresa el otro, haciendo un esfuerzo por comprender su percepción lo más fiel posible. Ahora bien, escuchar requiere de una atención especial a quien tenemos en frente, enfocando nuestra atención y comprensión hacia esa otra persona que se expresa con nosotros, es decir existe una intencionalidad que no se encuentra siempre en el oír. El saber escuchar implica una actitud personal que se caracteriza por la disposición de atender y tratar de descifrar el significado de lo que el otro nos está diciendo. De ahí que, es preciso desarrollar nuestra empatía, ya que ella nos permitirá comprender al otro desde su propia perspectiva, lo cual implica entrar en su marco de referencia.

Como se afirmó anteriormente, escuchar es una actitud que se consigue a través de la disposición real por comprender al otro, con total apertura y sin la intención de cuestionar o criticar el sentir u opinión de la persona que se dispone a abrirse con nosotros. Por eso, se requiere tanto una gran dosis de paciencia y respeto, como también dejar de lado los posibles prejuicios que puedan interferir a la hora de poner en práctica la escucha. Lo que en esta instancia, se traduce en comprender y atender a las mujeres, entendiendo, respetando y empatizando con sus procesos personales e individuales de aquellas experiencias vividas.

De manera, que adoptar la escucha como modo de llegar al otro, significa creer en la persona y aceptar que es diferente. Esto tiene una importancia particular en el caso de las mujeres que atraviesan una situación de violencia, dado que ellas callan lo que viven, no sólo porque están amenazadas por sus parejas, sino porque están avergonzadas, y frecuentemente han tenido que escuchar que eso sólo les ocurre a las débiles o peor aún a las masoquistas. Por ello, cuando las mujeres llegan a la decisión de expresar esas vivencias traumáticas, es de vital importancia que les dé credibilidad

a sus relatos. No obstante, si uno no está dispuesto a aceptar lo que cuentan las mujeres que acuden solicitando ayuda o tiene dudas acerca de la veracidad de los hechos, lo mejor sería mantenerse en silencio y no expresar nada que pudiera ahondar en su aislamiento y culpabilidad. Puesto que, las mujeres se enfrentan a lo largo de la vida con innumerables ocasiones en las que las personas con las que se relacionan están dispuestas a echarles la culpa de lo que pasa en la pareja. Este fenómeno es conocido como re-victimización, mediante el cual las mujeres son objetos de la acusación de su pareja y de la culpabilización de los demás. Así pues la credibilidad es algo que estará muy en cuestión en las mujeres que tenemos delante, y estarán muy pendiente para comprobar si la creemos o no. Esto constituye una de las causas por las cuales las mujeres tardan muchos años en contar que viven situaciones de violencia y pedir ayuda.

En relación a ello Teodori, expone que una re-victimización puede poner en juego la posibilidad de intervenir en una situación de violencia, debido a la falta de una perspectiva de género que promueva un entendimiento y comprensión por las situaciones que atraviesan las mujeres en relación a esta problemática, así lo refiere “colocar a la mujer en el mismo nivel de responsabilidad que el agresor y culpabilizarla por permanecer en el vínculo violento, pone al descubierto la ausencia de perspectiva de género.” (Teodori, 2015, p.182).

A su vez, la necesidad de poner en práctica esta escucha , radica en la posibilidad de comprender las singularidades de las diversas realidades y vivencias que las mujeres atraviesan, puesto que no todas demandan lo mismo, ni padecen las mismas consecuencias, ni se encuentran en la misma etapa del proceso cuando deciden informarse o solicitar ayuda por primera vez. Hay que comprender que estas mujeres que por lo general son atendidas desde las áreas de ayuda social o de salud, necesitan diferentes tipos de atención, actuación o recursos para poder ser ayudadas pero, ante todo y sobre todo, necesitan ser escuchadas y atendidas desde el respeto hacia ellas como personas y a sus propios procesos. Puesto que, muchas veces las distintas situaciones de violencia han llegado a anularlas como personas y consecuentemente a coartarlas a la hora de ayudarse a sí mismas de manera efectiva.

Es por ello que este tipo de escucha, requiere estar muy atento a las necesidades y emociones que las mujeres pretenden transmitirnos; en mostrar genuina atención e interés, intentando reconocer todos los detalles que nuestra interlocutora expresa, no sólo a través de sus palabras, sino de sus gestos, mirada, tono de voz y desde su cosmovisión. Tiene que ver con lo que expresa a través de su cuerpo, sus palabras y emociones. “En un comunicación cara a cara, factores como la postura corporal, la gestualidad facial, los movimientos de las manos y del resto del cuerpo, el patrón de respiración, pueden ser en ciertos casos más importantes que los factores auditivos.”(Echeverría, 2017, p.80).

En relación a esto último mencionado, es imperioso respetar la singularidad y decisión de las mujeres en sus propios procesos subjetivos como también de delimitar nuestro accionar en esos procesos. En su trabajo ¿Por qué la categoría género es fundamento y herramienta para la intervención?, Rosa Entel lo manifiesta de la siguiente forma: “es imperativo considerar a la mujer como sujeto social, protagonista de su vida, dejando de lado, desde nuestro rol, el sentir y actuar como poseedoras del saber y por ende del poder, asumiendo una adaptación activa a esa realidad: la de una persona que trae consigo un saber real, su experiencia, su lucha, sus propias estrategias de resistencia, sus errores, contradicciones, su sufrimiento.”(Entel, 2016, p. 42)

En síntesis, al tomar intervención en una escucha, es prioritario comprender que uno sólo acompaña en el proceso que emprende la mujer, no es quién para tomar decisiones por ella o decidir sus demandas; uno debe brindarle una atención integral orientada en la escucha de su circunstancia y en la articulación con el correspondiente Equipo Técnico especializado interdisciplinario, que explicitará como proceder en la derivación y en las acciones que hacen a los factores que atraviesan la situación de violencia.

❖ **SELECCIÓN DE LAS PERSONAS A PRESTAR LA ESCUCHA**

Es importante considerar que no cualquier persona está preparada para emprender la tarea de una primera escucha de situaciones de violencia. Indudablemente, esta persona debe poseer un perfil que propicie e impulse a las mujeres revelar sus experiencias y a solicitar ayuda. Éste debe corresponderse con una persona empática,

sensible y de buen trato hacia los demás, que posea una clara vocación de servicio y que sea solícita a ayudar al otro. Especialmente, esta persona debe poseer una predisposición a la escucha, y no una postura de imponer su parecer y voluntad.

Aunque aquí no haremos distinción entre los géneros, por lo general las mujeres que solicitan ayuda, prefieren o se orientan a consultar con una mujer, en tanto que sienten que es posible que las comprendan mejor o porque poseen un claro rechazo hacia una interacción con un hombre. No obstante, llegados a esa instancia recomendamos consultar a las mujeres sus preferencias en tanto si se sienten más cómodas hablando con otra mujer o no, puesto que es importante brindar la mayor comodidad y confianza a quién expresa su relato, atendiendo la complejidad de lo que ello implica.

Por ello, recalcamos la importancia de una selección por parte de cada área que pueda verse involucrada, de una persona que cumpla con estas características en función de propiciar una efectiva primera escucha de una situación de violencia. Si la persona que debe escuchar no es capaz de contrastar, revisar y someter a crítica sus conceptos e ideas preestablecidas, entonces se presentará delante de las mujeres con diversos prejuicios y condicionantes, que lo dirigirán a no comprender la situación, a la impotencia y de allí al rechazo, consciente o inconsciente de esas problemáticas.

Aunque las teorías nos brindan la posibilidad de comprender la problemática a la hora de realizar una escucha, lo que realmente se necesita es que las mujeres encuentren sus propias palabras. Ello, será posible sólo si se escucha y se permanece callado. Porque, lo que uno cree saber por medio de las teorías y de la experiencia, no se debe confundir con el saber que les falta a las mujeres, sino que deber ser usado en función de comprender lo que expresan éstas y observar hacia donde encaminan sus relatos.

❖ **CONSIDERACIONES PARA LA PERSONA QUE REALIZA LA ESCUCHA**

- Poseer una actitud amable, empática, atenta y sensible.

- Escuchar activamente sin interrupciones ni juicios, dominando así el impulso de participar u opinar.
- No permitir que el silencio que se produce al escuchar activamente, sea confundido con desinterés.
- No poner en ningún momento en duda el relato de las mujeres, se debe creer las experiencias que ellas relatan.
- Evitar todo tipo de juicios de valor y prejuicios
- No considerar que uno posee el saber sobre la situación de la mujer y sus posibles soluciones, dado que es un proceso subjetivo que debe afrontar las mujeres.
- No creer que se tiene el poder y opinar respecto a la situación de la mujer.
- Comprender sus dificultades
- Validar sus sentimientos durante el relato, expresarle que es válido lo que siente.
- No dar ningún tipo de indicaciones ni consejos.
- Hacerle sentir que no está sola y no es culpa suya, lo cual se logra cuando es acogida y se intenta comprender lo que expresa.
- Brindarle un apoyo sincero y no una impostura.
- Apoyar, aceptar y asistirle en sus decisiones.
- Propiciar un ambiente de confianza entre ambos.

❖ **CONTEXTO DE LA ESCUCHA**

- Pedir permiso para atenderla, nunca iniciar la entrevista sin su autorización y disponibilidad para hacerla.
- Propiciar un ambiente confidencial y seguro, proporcionando un espacio privado donde poder explicarle con calma y paciencia la confidencialidad de sus datos.
- Un lugar privado donde este el entrevistador y ella solos, pueda darse un lugar de confianza y confidencialidad, donde no se interrumpa el relato de la mujer.

- Utilizar el tiempo necesario para proceder a la escucha, asegurarse de contar con este.
- Asegurar el entorno sin interrupciones.
- Entrevistar a la mujer sola, sin presencia de otros familiares e hijos. Ver a la mujer sola, en un espacio lo menos ruidoso posible y aislado del paso de las demás personas, garantizando la confidencialidad.
- Propiciar un contexto de entendimiento acogimiento, facilitador de la expresión de sus experiencias.
- Atenderla manteniendo contacto visual frente a frente o en diagonal
- Escuchar primero y luego recoger datos. Tomar datos entre pausas y desarrollarlos al final de la entrevista lo más preciso y extenso posible.
- Justificarle la necesidad de preguntar, advertirle a la mujer del tipo de información que se le va a requerir y las razones de esto.
- Utilizar el tiempo necesario para proceder a la escucha, asegurarse de contar con este.
- Asegurar el entorno sin interrupciones.

❖ RECOMENDACIONES A SEGUIR DURANTE LA ESCUCHA

- Dar el tiempo y la atención necesaria para entender y comprender lo que nos quieren decir.
- Tener una actitud positiva ante la entrevista.
- Poner en práctica la empatía y la escucha activa.
- Generar un clima de confianza y seguridad.
- Recolectar datos de las mujeres y alguna forma de ubicarla.
- Animar a la mujer a hablar sobre su situación, sin presionarla.
- Observar las actitudes y estados emocionales mediante el lenguaje verbal y no verbal, percatarse de qué temas quiere la mujer hablar y de cuáles no. Atender a los cambios en el lenguaje no verbal como: gestos, entonación, tono, cambios de posición, renuencia a mirar, según los temas tratados.

Práctica Profesional Supervisada – Universidad Nacional de Quilmes:

“Protección Integral a Mujeres: Guía en la Primera escucha en el Municipio de Florencio Varela”

- Evitar terminología re-victimizante, como: víctima, mujeres maltratadas, mujeres golpeadas, presunto agresor, presunta víctima, etc.
- Evidenciar en lo posible de qué tipo de violencia se trata en relación al relato de la mujer.
- Respetar que tanto quiere contar la mujer, no ejercer ningún tipo de presión que pueda poner en peligro la continuidad de la escucha.
- No cuestionar el relato ni dar consejos. Respetar el proceso subjetivo de la mujer
- Creer a la mujer, sin poner en duda la interpretación de los hechos, valorándola. No criticar sus actuaciones.
- Transmitir la normalidad de sus reacciones: son reacciones normales ante situaciones anormales.
- Facilitar la expresión de sentimientos, no bloquear emociones, pero procurando que no se desborden. Acoger el dolor, la vergüenza, la culpa, la ira y el miedo/pánico de la mujer, sin juzgarlos ni mostrar sorpresa, espanto o extrañeza.
- Hacer sentir a la mujer que no es culpable de la violencia sufrida. Expresar claramente que nunca está justificada la violencia en las relaciones humanas.
- Indicarle que no debe pretender cambiar el comportamiento del agresor.
- Expresar la prioridad sobre su seguridad y la de los/las menores (física y psíquica) y sobre su necesidad de protección.
- Ayudarla a pensar, a ordenar sus ideas y a tomar decisiones. Respetando su ritmo personal y sus elecciones. Exponiéndole los pros y los contras de su toma de decisión.
- Infundir esperanzas realistas respecto al futuro.

❖ **CONSIDERACIONES A EVITAR DURANTE LA ESCUCHA**

- Utilizar expresiones que puedan hacer a la mujer sentir culpabilidad, debilidad, inutilidad y/o vergüenza.

- Imponer los propios criterios o tomar decisiones por ella.
- Utilizar el paternalismo.
- Dar la impresión de que todo se va a arreglar fácilmente.
- Dar falsas esperanzas. Decir que basta con tratar a la pareja para que todo se arregle.
- Discutir la “calidad” o “cantidad” de la violencia.
- Presionarla a tomar una decisión en contra de su voluntad.
- Quitarle el apoyo cuando ella todavía no está preparada para hacer cambios fundamentales en su vida.
- Mostrar una actitud de cansancio, desaprobación o reproche si no desea realizar la denuncia, no hace lo que se le ha aconsejado.
- Contribuir a su aislamiento: hay que mantener abiertos los canales de comunicación.

• **FRASES O PREGUNTAS**

Aquí recomendamos evitar todo tipo de frases o preguntas que vuelvan a victimizar a las mujeres, y que ponen en duda sus relatos y sus padecimientos.

- ¿Cómo ha podido aguantar tanto?
- ¿Por qué no se fue?
- ¿Por qué sigue con él?
- Si quisiera terminaría con todo esto...
- Con lo fuerte que parece...
- Por algo permanece ahí...
- ¿Cómo consiente que le haga esto a sus hijas/os...?

❖ **DEVOLUCIÓN A LA MUJER EN EL FIN DE LA ESCUCHA**

- Resaltar la importancia que haya consultado.

- Hacerle saber que no está sola con su problema, definir el carácter social y delictivo del mismo.
- Poner en valor el hecho de poner en palabras su situación y padecimientos.
- Mencionarle que su situación es así pero que puede cambiar si ella lo decide que existe un equipo que puede acompañarla en ese proceso subjetivo, si quiere acceder a ese espacio.
- Hacer hincapié en la importancia que siga vinculada con la institución.
- Si es posible volver a citarla o contactarla para saber cómo sigue.
- Facilitarle información sobre recursos, verbalmente y por escrito. Proporcionarle el acceso y motivarla para que acuda.
- **Hacer la pertinente derivación de la situación al área especializada en género, con un resumen de ella.**

❖ INDICADORES DE RIESGO

- Antecedentes previos de episodios de violencia.
- Tipos de Violencias.
- Frecuencia de las situaciones de violencia.
- Incremento de la violencia.
- Si ha apelado a defenderse en otras instancias.
- El nivel de temor al agresor.
- Invisibilidad por parte de la mujer de percibir la situación como violenta.
- Nivel de aislamiento familiar y social.
- El historial de violencia que posea el agresor.
- La presencia de niños, vulneración de sus derechos.
- Consumo problemático de sustancias o alcohol por parte del agresor.
- Posesión de cualquier tipo de armas.
- La existencia de instancias en las cuales el agresor la ha llevado a situaciones cercanas a la muerte.
- Ausencia de motivos para vivir.
- Pensamientos recurrentes y/o intentos de suicidio.

Práctica Profesional Supervisada – Universidad Nacional de Quilmes:
“Protección Integral a Mujeres: Guía en la Primera escucha en el Municipio de Florencio Varela”

- Desesperanza.
- Imposibilidad de acceso a documentos de identificación, etc.
- Falta de asistencia a turnos o citas acordados.
- Imposibilidad de transitar sola.
- Privación ilegítima de la libertad.

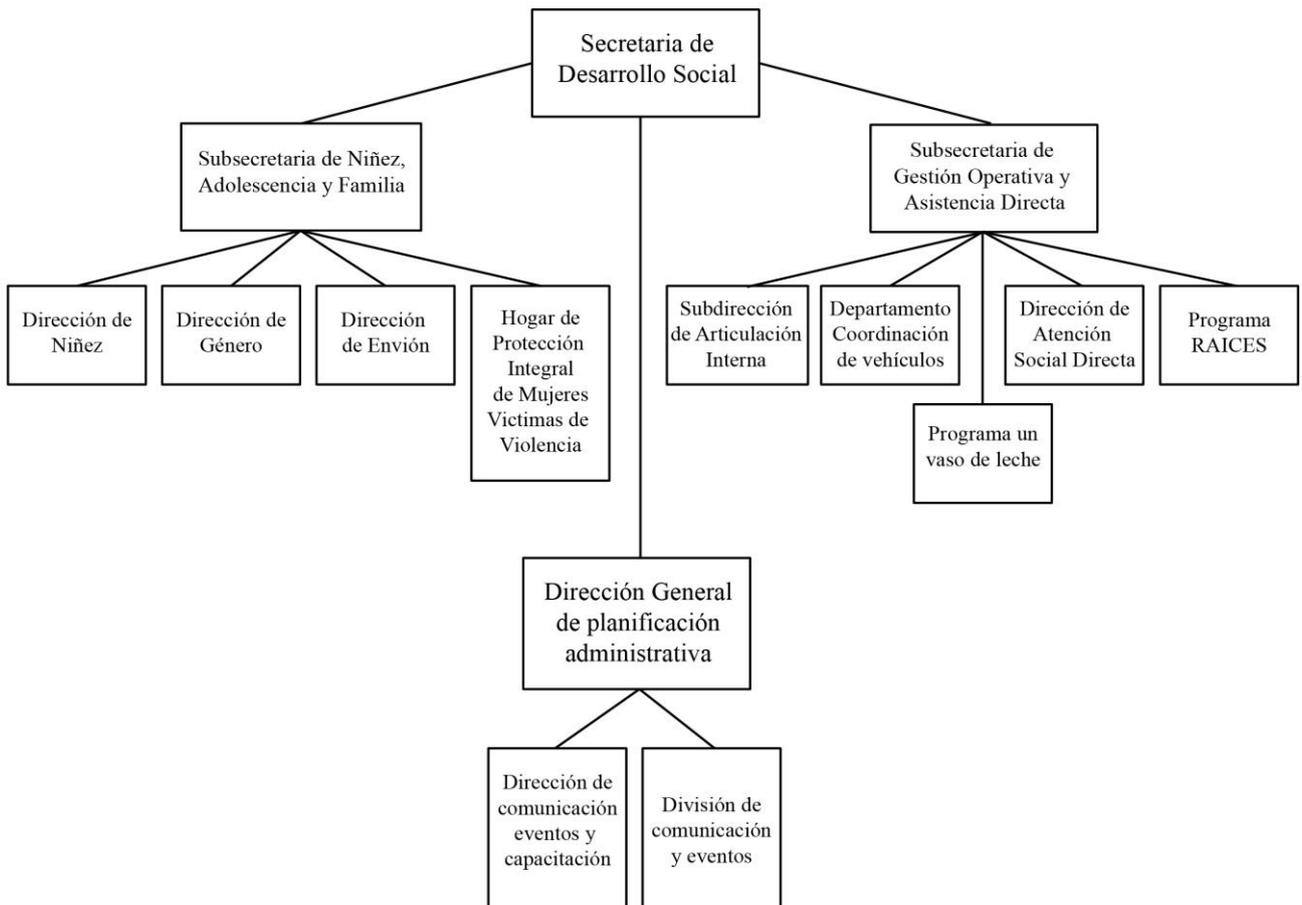
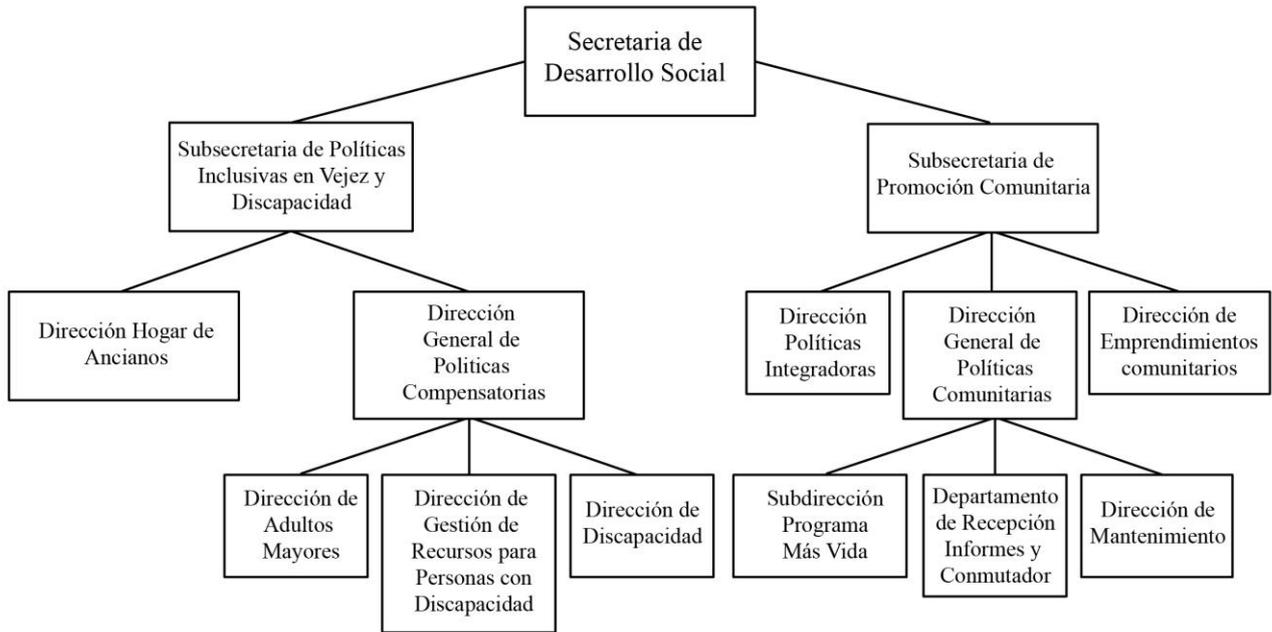
❖ **BIBLIOGRAFIA**

- Echeverría, R. (2017). Actos de Lenguaje, Volumen I: La Escucha, Santiago de Chile, Ediciones Granica S.A.
- Entel, R. (2016). Violencia de Género: Miradas e intervenciones desde la diversidad disciplinar. Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Espacio Editorial.
- Teodori, C. (2015). Rutas críticas de mujeres en situación de violencia familiar. Estudio de casos en la Ciudad de Buenos Aires, Buenos Aires: Revista Int. Investigación Ciencias Sociales, vol.11 N°2.
- Teodori, C. (2015). A los saltos buscando el cielo: Trayectoria mujeres en situación de violencia familiar, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Editorial Biblos.

ANEXO II: ORGANIGRAMA DE LA SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL⁵

⁵ Organigrama actualizado de la Secretaria de Desarrollo Social del Municipio de Florencio Varela, de elaboración propia.

Práctica Profesional Supervisada – Universidad Nacional de Quilmes:
 “Protección Integral a Mujeres: Guía en la Primera escucha en el Municipio de Florencio Varela”



ANEXO III:

PLAN DE TRABAJO



Licenciatura en Ciencias Sociales, orientación en Políticas Públicas.

Práctica Profesional Supervisada

Plan de Trabajo

“Protección Integral a Mujeres: Guía en la Primera escucha en el Municipio de Florencio Varela”

- **Organismo de aplicación:** Dirección de Género, Secretaría de Desarrollo Social, Municipio de Florencio Varela.
- **Practicante Profesional:** Barro, Huilen.
- **Director de la Licenciatura en Ciencias Sociales:** Dr. Gobato, Federico
- **Docente Taller de PPS/UNQ:** Mag. Yasnikowski, Juana.
- **Tutor UNQ:** Mag. Amaya Guerrero, Romina G.
- **Instructor del organismo:** Lic. Pino, Noelia.
- **Año:** 2019

•

- **Título**

“Protección Integral a mujeres: Guía en la primera escucha en el Municipio de Florencio Varela”.

- **Objetivo**

Diseñar una guía de orientación para una primera escucha de una situación de violencia de género.

- **Resultado**

Tras el objetivo de diseñar la guía de orientación en lo que respecta a una primera escucha de violencia de género, se espera brindar herramientas a los/as agentes municipales que advierten una situación de violencia y han de prestar una primera escucha a la hora de atender a las mujeres.

De igual manera, se espera que la guía a diseñar pueda ser difundida a todas las dependencias municipales, hasta aquellas que no estén específicamente destinadas a intervenir en la problemática. Puesto que la transversalidad de esta temática amerita un abordaje multidisciplinar para asistir a las mujeres de manera integral.

Asimismo, la importancia de dicha difusión se fundamenta en principio en posibilitar una correcta atención y asistencia por parte de los/as agentes hacia las mujeres que recurren solicitando ayuda a las mencionadas dependencias. Y también, posibilitará garantizar a aquellas mujeres en situación de violencia una mayor accesibilidad a las diversas instituciones que pueden acompañarlas.

• **Fundamentación**

El contexto actual, donde la violencia de género está siendo realmente problematizada y visibilizada, apremia la necesidad de trabajar sobre ella de una manera integral, contemplando tanto las dimensiones que la conforman como distintos factores (socio-económicos, étnicos, etarios, religiosos, etc.) que atraviesan a las mujeres.

De igual manera, en las noticias internacionales podemos advertir que no sólo se incrementa la cantidad de casos de violencia hacia las mujeres, sino que también se exagera el nivel de violencia, tanto es así que hasta organismos internacionales lo señalan: “las cifras que informa Naciones Unidas, u otros organismos avocados a la investigación del problema, muestran además que la violencia contra las mujeres va en crescendo en la misma medida en que decrece la violencia de los varones entre sí”.(Femenías y Colanzi, 2016, p.17).

Ahora bien, la presente práctica se llevará a cabo en la Dirección de Género dependiente de la Secretaría de Desarrollo Social del Municipio de Florencio Varela; y se centrará en la elaboración de una guía de orientación que explicita el modo de proceder y de abordar una primera escucha de una situación de violencia de género, con el objeto de preservar dicha escucha. La necesidad de una guía de orientación radica en la relevancia de una escucha reservada, objetiva y atenta a la apertura de intervenciones que, en un tiempo adecuado, contemplan la complejidad de la situación.

La Dirección de Género se creó a fines del año 2016 en el marco de la Ley Nacional 26.485 y la Ley Provincial 12.569; con el objeto de brindar distintas acciones de promoción y prevención como acciones de asistencia integral a mujeres en situación de violencia, mediante un abordaje a través de la atención, la escucha, el asesoramiento e intervención interdisciplinar. No es un dato menor que se señale esto último, puesto que es imprescindible entender que es menester asistir todos los aspectos que hacen a las condiciones que atraviesan esas mujeres y sus hijos al momento de solicitar ayuda.

En lo que respecta a cifras, la Dirección de Género desde su creación en fines del año 2016 hasta el día de hoy, lleva el registro de un total de 718 mujeres atendidas; es preciso destacar que este total corresponde a la cantidad de mujeres entrevistadas, ese número no contempla a aquellas mujeres que fueron derivadas por distintos sectores y que no se presentaron al encuentro acordado con el Equipo Técnico de la Dirección. En el año 2017 se atendió un total de 269 mujeres, al año siguiente se llegó a atender a 306 mujeres, es decir que hubo un aumento del 14% de las intervenciones realizadas. En lo que refiere este año la Dirección lleva asistidas a 136 mujeres al día de hoy, lo que corresponde a un 43% del total del año anterior.

Ahora bien, es preciso que al hablar de violencia de género, y más específicamente violencia hacia las mujeres, comprendamos principalmente que entendemos por género, y luego lo que constituye la violencia de género.

Respecto al concepto de Género, lo consideramos como una construcción socio-histórica por medio de la cual se articula el poder, condicionando las relaciones sociales mediante la categorización binaria impuesta sobre los cuerpos sexuados. En palabras de Marta Lamas, el género es “la simbolización que los seres humanos hacemos de la diferencia sexual, lo que reglamenta y condiciona las relaciones entre mujeres y hombres. Mediante dicho proceso de simbolización, la sociedad fabrica las ideas de lo que deben ser los hombres y las mujeres. De lo que se supone es "propio" de cada sexo.” (Lamas, 1998, p. 192). En tanto categoría que designa tanto “lo femenino” como “lo masculino” y lo que debe entender sobre ambos, establece por medio de las diferencias biológicas, los roles, conductas, costumbres y actividades que cada persona debe desempeñar según su sexo biológico. Como expresa Joan Scott “los conceptos de género estructuran la percepción y la organización, concreta y simbólica, de toda la vida social” (Scott, 1990, p. 293).

De igual manera, con el objeto de ampliar el panorama en lo que respecta al concepto de género, es importante tener en cuenta el carácter constitutivo que advierte Scott. En su trabajo sostiene que la noción de género comprende cuatro elementos interrelacionados: 1) los símbolos y mitos culturalmente disponibles que evocan representaciones múltiples; 2) los conceptos normativos que manifiestan las representaciones de los significados de los símbolos y que se expresan en doctrinas religiosas, educativas, científicas, legales y políticas, que afirman categóricamente el significado de varón y mujer, masculino y femenino; 3) las instituciones y organizaciones sociales de las relaciones de género: el sistema de parentesco, la familia, el mercado de trabajo segregados por sexos, las instituciones educativas, la política; y 4) la identidad subjetiva de género.

La importancia de contar con una perspectiva de género, reside en poder visibilizar distintas prácticas sexistas que ya están naturalizadas y que avalan el modo de construcción de los diversos casos de violencia hacia las mujeres. Asimismo, autoras como Femenías y Colanzi, sostienen que “también constituye una categoría de análisis que involucra la vertiente relacional de las violencias.”(Femenías y Colanzi, 2016, p.19).

En lo que refiere a la noción de violencia de género, retomamos lo expuesto en la **Ley Nacional 26.485** de “*Protección Integral para Prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales*”, la cual considera violencia contra las mujeres toda conducta, acción u omisión, que de manera directa o indirecta, tanto en el ámbito público como en el privado, basada en una relación desigual de poder, afecte su vida, libertad, dignidad, integridad física, psicológica, sexual, económica o patrimonial, como así también su seguridad personal. También, quedan comprendidas las perpetradas desde el Estado o por sus agente. Se considera violencia indirecta, a los efectos de la presente ley, toda conducta, acción omisión, disposición, criterio o práctica discriminatoria que ponga a la mujer en desventaja con respecto al varón.

Retomando el objetivo del presente trabajo, la posibilidad de elaborar esta guía de orientación para una adecuada escucha sobre violencia de género, se basa en la necesidad de socializar distintas herramientas para abordar esta compleja temática a los sectores que hacen a una asistencia integral a las mujeres. Puesto que, como sostiene Teodori en su trabajo, en diversas instancias se puede observar un “recrudescimiento de los padecimientos atribuible a la escasa coordinación de las instituciones y el desconocimiento mutuo de sus diferente funciones.”(Teodori, 2015, p.191). Con el objeto de no contribuir a esta tendencia de re victimización, donde las estructuras burocráticas y la falta de comunicación, se transforman en obstáculos para aquellas mujeres a la hora de solicitar ayuda; se plantea esta iniciativa de crear la guía de orientación. Todo ello, con la finalidad que los/as agente municipales puedan percibir en principio, la particular situación que atraviesan las mujeres, como el nivel de riesgo que pueden llegar a correr, y la posibilidad tanto de construir junto a ellas estrategias según sus situaciones como las posteriores derivaciones a las áreas correspondientes.

- Cronograma de Actividades

Actividades	Primer Semana	Segunda Semana	Tercera Semana	Cuarta Semana	Quinta Semana	Sexta Semana	Séptima Semana	Octava Semana
1- Indagar Bibliografía sobre Género, escucha interdisciplinaria y violencia de género.								
2 - Realizar entrevistas a la Directora de Género.								
3- Realizar una relevamiento sobre la Dirección de Género y su funcionamiento.								
4- Entrevistar al Equipo técnico del área.								
5- Relevar las instituciones del territorio,								

Práctica Profesional Supervisada – Universidad Nacional de Quilmes:
 “Protección Integral a Mujeres: Guía en la Primera escucha en el Municipio de Florencio Varela”

organismos y movimientos sociales que articulan en la temática. O mapeo de actores.								
6 – Entrevistar a los miembros de la Mesa Local de Prevención de la Violencia de Género de Florencio Varela.								
7 – Analizar los datos elaborados por la Dirección sobre sus intervenciones								
8- Confeccionar un recursero, guía de direcciones y teléfonos de las instituciones que abordan la temática.								
9- Elaborar la Guía de orientación.								

9- Redactar el informe final								
------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--

Fecha de duración de la Práctica: 26 de Julio al 20 de Septiembre.

- Bibliografía

- Colanzi, I., Femenías, M., y Seoane, V. (2016). Ríos subterráneos Volumen V, Violencia contra las mujeres, la subversión de los discursos. Rosario: Prohistoria ediciones.
- Scott, J. (1990). El género: una categoría útil para el análisis histórico, en Historia y género: las mujeres en la Europa moderna y contemporánea, Edicions Alfons el Magnànim, Institució Valenciana d'Estudis i Investigació.
- Lamas, M. (1998). La violencia del sexismo. El mundo de la violencia. Adolfo Sánchez Vázquez, editor. México: Facultad de Filosofía y Letras. UNAM, Fondo de Cultura Económica.
- Teodori, C. (2015). Rutas críticas de mujeres en situación de violencia familiar. Estudio de casos en la Ciudad de Buenos Aires, Buenos Aires: Revista Int. Investigación Ciencias Sociales, vol.11 N°2.
- **Ley Nacional 26.485** de “Protección Integral para Prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales”, 2009.

ANEXO IV:

ENTREVISTAS

Modelo de Entrevista a la Directora de Género Lic. Noelia Pino

1. ¿Cuándo surgió la Dirección? ¿Qué motivo su nacimiento? ¿Cómo se conforma actualmente?
2. ¿Cuáles son los lineamientos de acción?
3. ¿Qué tipo de tareas se llevan a cabo?
4. ¿Cómo intervienen cuando una mujer acude a ustedes?
5. ¿Se trabaja articuladamente con otras instituciones? ¿Cuáles? ¿De qué manera?
6. ¿Tienen patrocinio legal gratuito?
7. ¿Cuentan con un hogar municipal? ¿Cómo es el ingreso para las mujeres?
8. ¿Realizan capacitaciones y charlas en relación a la violencia de género y en perspectivas de género? ¿Cómo se solicita?
9. ¿Cómo conceptualizan al género y a la violencia de género?

Modelo de Entrevista al Equipo técnico de la Dirección de Género

1. ¿Cómo es el abordaje de las situaciones de violencia de género?
2. ¿Qué tipo de derivaciones tienen? ¿Cómo llegan los casos o las mujeres?
3. ¿Cómo detectan una situación de riesgo? ¿Cuáles son los indicadores?
4. ¿Cómo se procede ante una situación extremo riesgo?
5. ¿Cómo es el ingreso a un hogar de protección? ¿Hay requisitos que deben cumplir las mujeres o los equipos que acompañan?
6. ¿Cuándo sale una mujer de un hogar de protección? ¿Cómo es el egreso?
7. ¿Se hace un seguimiento posterior? ¿Cómo se continua luego de éste?
8. ¿Cuál es la concepción que prima entre ustedes sobre el género y la violencia de género?
9. ¿Qué tareas cumplen cada una de ustedes en relación a su profesión en las distintas tareas?
10. ¿Han realizado capacitaciones o trayectorias de género anteriormente? ¿Cómo cuáles? ¿En dónde?
11. ¿Les provee el Municipio de capacitaciones regulares? ¿De qué tipo?
12. ¿Ustedes cuentan con una supervisión o acompañamiento psicológico como trabajadoras de género?
13. ¿Trabajan en conjunto con otras instituciones y actores sociales? ¿Cómo articulan las diversas estrategias a seguir?

Entrevista a Integrantes del Poder Judicial participantes de la Mesa Local

1. ¿Cómo es el abordaje de las situaciones de violencia de género?
2. ¿Qué tipo de derivaciones tienen? ¿Cómo llegan los casos o las mujeres?
3. ¿Cómo detectan una situación de riesgo? ¿Cuáles son los indicadores de riesgo?
4. ¿Cómo se procede ante una situación extremo riesgo?
5. ¿Cuál es la concepción que prima entre ustedes sobre el género y la violencia de género?
6. ¿Han realizado capacitaciones o trayectorias de género anteriormente? ¿Cómo cuáles?
7. ¿Trabajan en conjunto con otras instituciones y actores sociales? ¿Cómo articulan las diversas estrategias a seguir?
8. ¿El espacio de la Mesa Local les facilita las articulaciones con otras instituciones y organizaciones?
9. ¿Qué importancia adquiere para ustedes la Mesa Local?

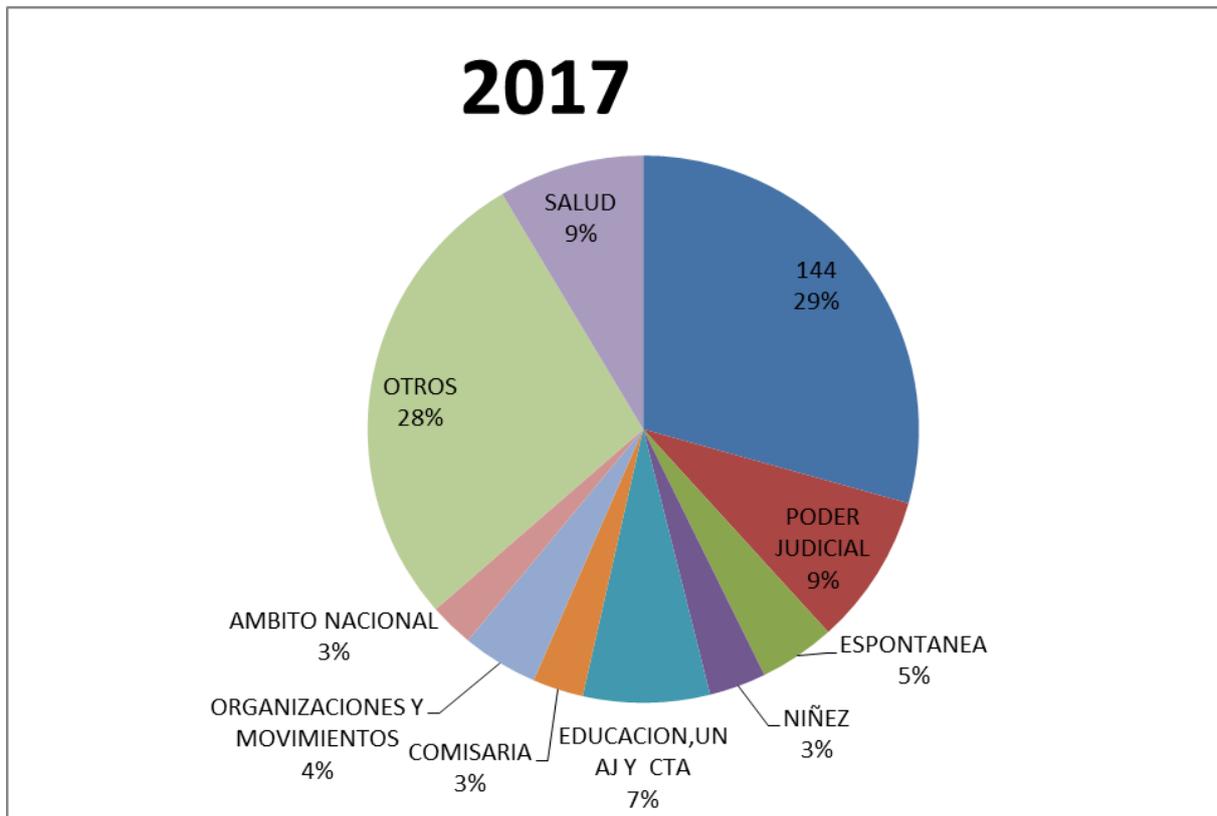
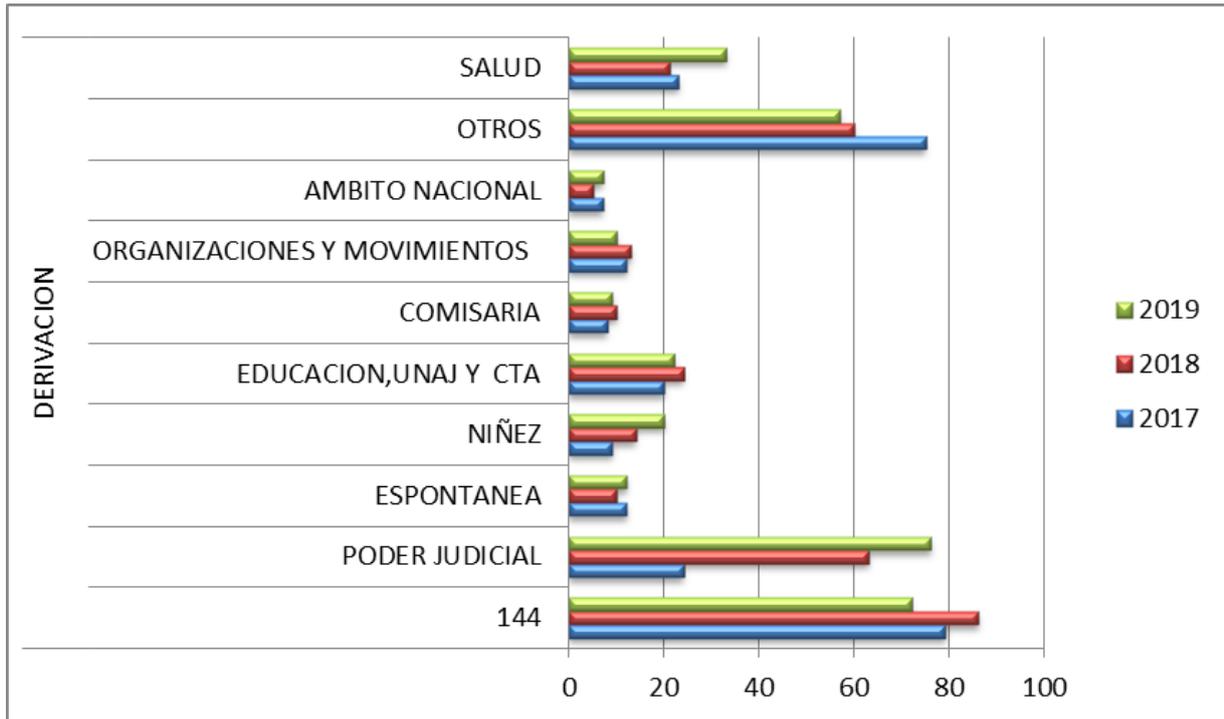
Entrevista a Integrantes de la Mesa Local

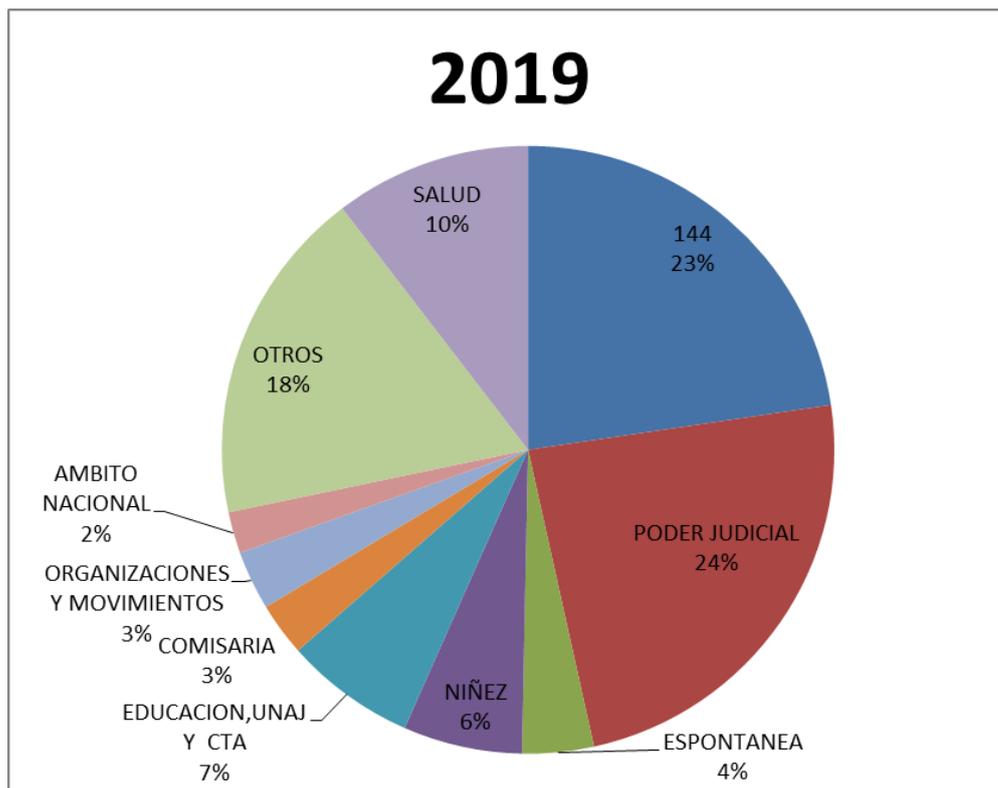
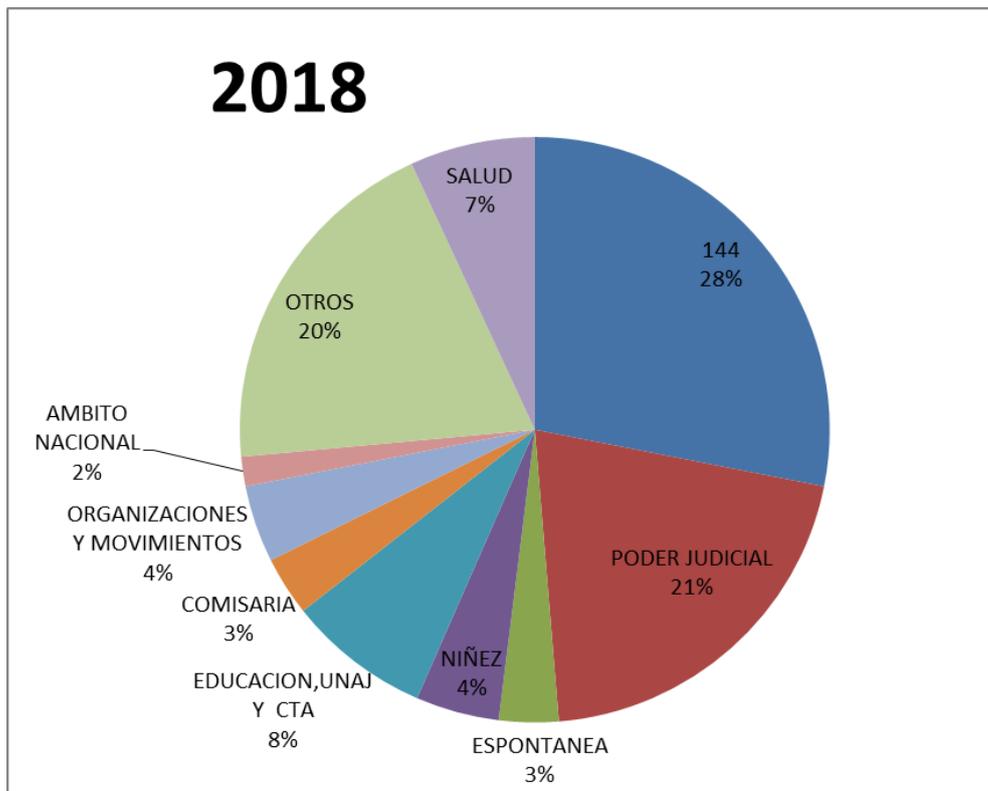
1. ¿Cómo es el abordaje de situación de violencia de género?
2. ¿Qué tipo de acompañamiento realizan?
3. ¿Cuáles son las limitaciones con las que se encuentran?
4. ¿Cómo se contactan las mujeres con ustedes?
5. ¿Cómo detectan situaciones de riesgo?
6. ¿Con cuáles instituciones y organismos articulan generalmente? ¿De qué manera?
7. ¿El espacio de la Mesa Local les facilita esas articulaciones?
8. ¿Qué importancia adquiere para ustedes la Mesa Local?

ANEXO V:

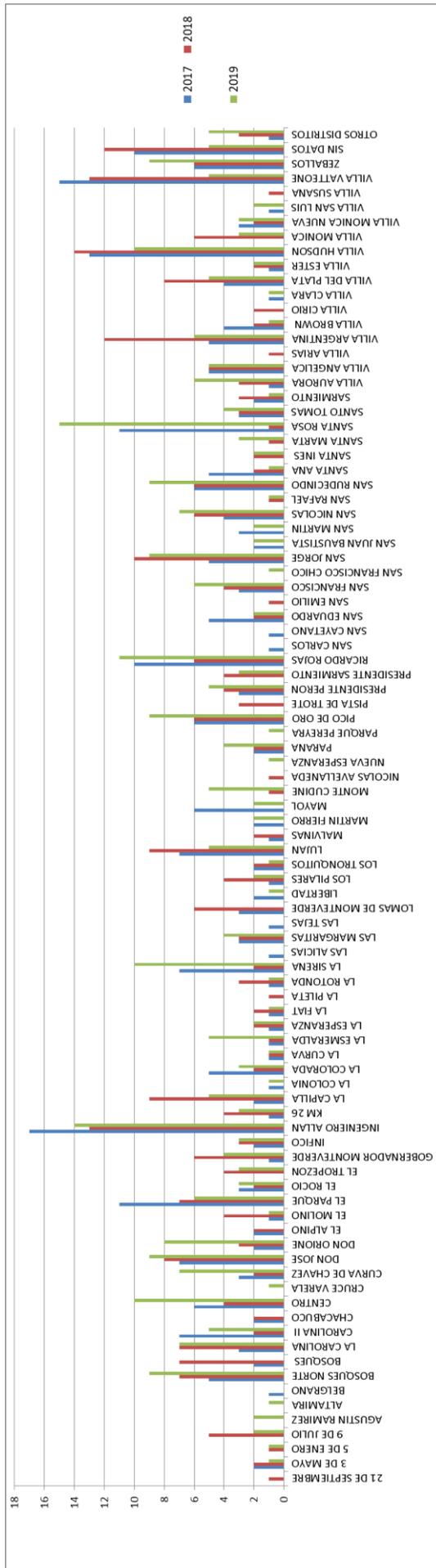
GRÁFICOS

Práctica Profesional Supervisada – Universidad Nacional de Quilmes:
 “Protección Integral a Mujeres: Guía en la Primera escucha en el Municipio de Florencio Varela”





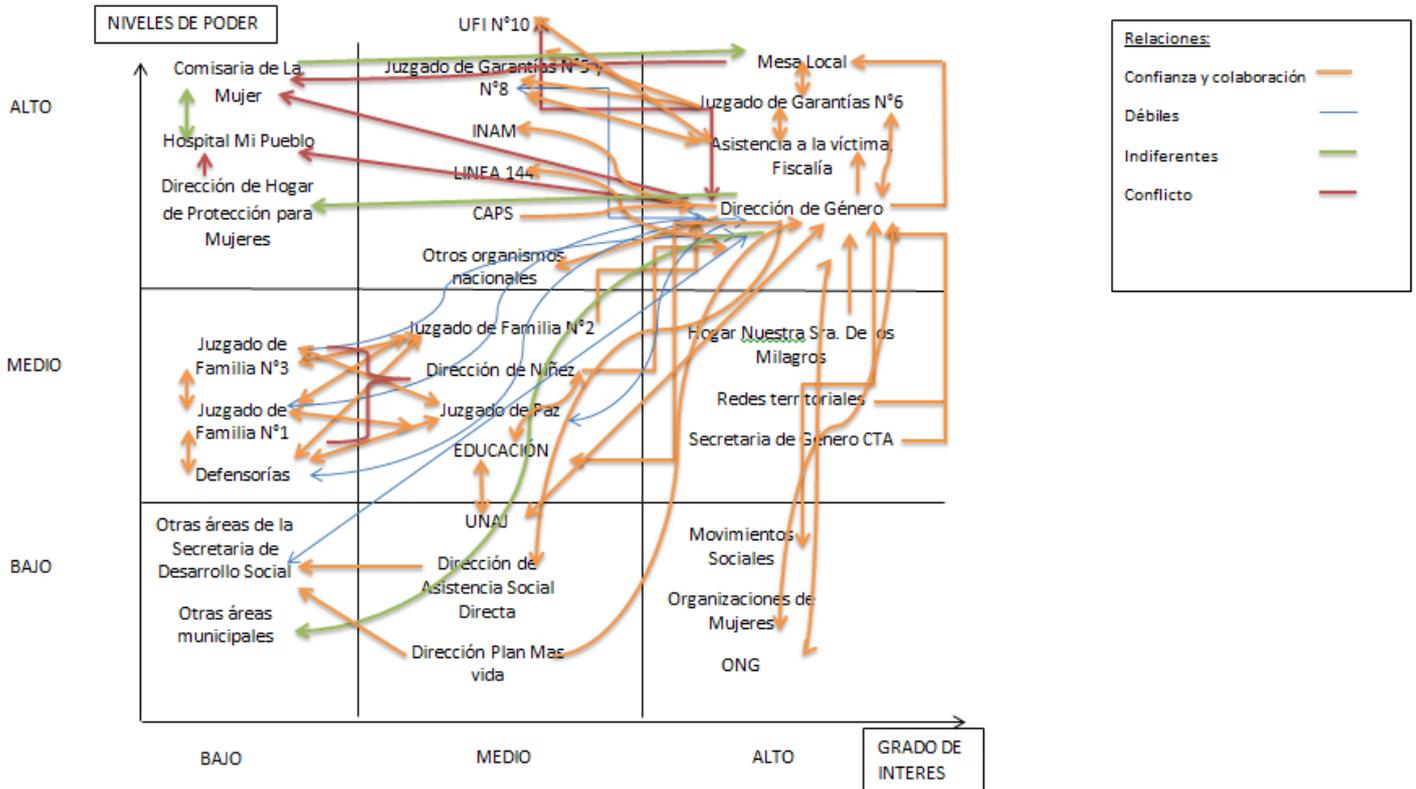
Práctica Profesional Supervisada – Universidad Nacional de Quilmes:
“Protección Integral a Mujeres: Guía en la Primera escucha en el Municipio de Florencio Varela”



ANEXO VI:

MAPEO DE ACTORES

Práctica Profesional Supervisada – Universidad Nacional de Quilmes:
 “Protección Integral a Mujeres: Guía en la Primera escucha en el Municipio de Florencio Varela”



ANEXO VII:

DOCUMENTACIÓN



FLORENCIO VARELA, 14 DIC 2016

VISTO:

El decreto N° 719/16 por el cual se aprueba la estructura orgánica municipal; y

CONSIDERANDO:

Que a efectos de optimizar los recursos existentes, con el objetivo de brindar mejores servicios a la población Varelense, se modificó la estructura de la Secretaria de Desarrollo Social;

Que a fin de cumplir con la cobertura de cargos propuestos, se deben designar funcionarios en diferentes niveles jerárquicos;

Que, asimismo, en razón de esta restructuración llevada a cabo, se ha modificado la nominación de varias dependencias, las que continúan a cargo de los funcionarios designados con anterioridad;

Por ello, EL INTENDENTE MUNICIPAL DE FLORENCIO VARELA, en uso de atribuciones propias de su cargo;

DECRETA:

ARTICULO 1°.- Modifícase la actual estructura orgánica de la Secretaría
----- de Desarrollo Social, aprobada por decreto 719/16, de
acuerdo a lo detallado en los anexos I, II, III, IV y V que forma parte
integrante del presente decreto.-----

D. G.
RR.HH

2560 16

////.-



////3.-

ARTICULO 3°.-Modificanse las nominaciones de los cargos que a continua-
-----ción se detallan:

Subsecretaria de Promoción Comunitaria
CSIGO, SILVANA NATALIA - Leg. N° 7676

Director de Gestión de Recursos para Personas con Discapacidad
MANSILLA, AGUSTIN EUGENIO - Leg. N° 2032

Directora de Adultos Mayores
PEREYRA, EVANGELISTA - Leg. N° 21

Directora de Género
PINO, NOELIA MARIANA - Leg. N° 2046

Director de Sistemas
RAMIREZ, CESAR ENRIQUE - Leg. N° 2801

Directora de Políticas Comunitarias Materno Infantiles
RUIZ, NELIDA - Leg. N° 20296

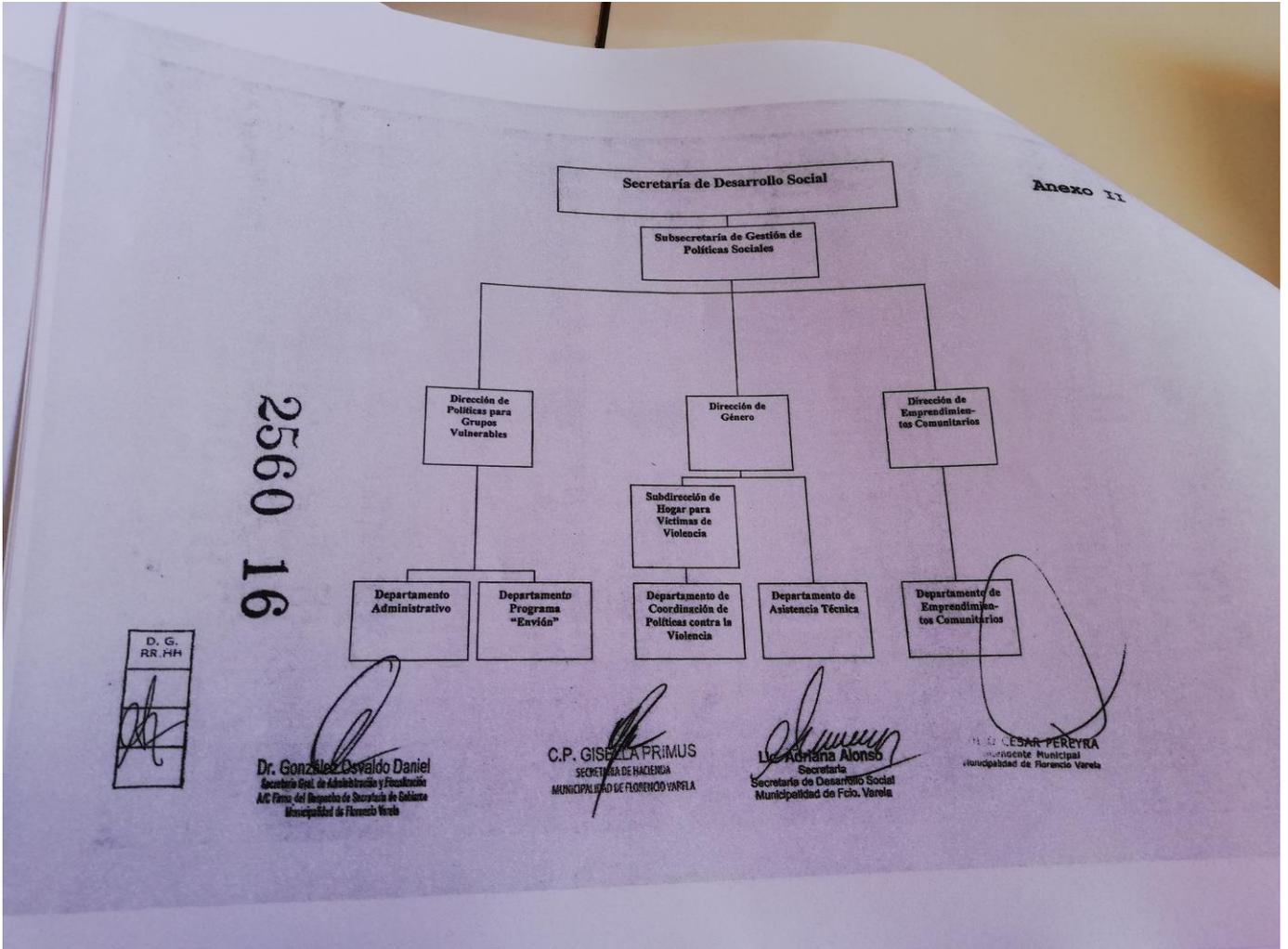
Jefe de Departamento de Infraestructura
CONSILVIO, LORENA BEATRIZ - Leg. N° 2412

D. G. BR. FH

////.-

2560 16

Práctica Profesional Supervisada – Universidad Nacional de Quilmes:
“Protección Integral a Mujeres: Guía en la Primera escucha en el Municipio de Florencio Varela”



ANEXO VIII:

ESTADÍSTICAS

Práctica Profesional Supervisada – Universidad Nacional de Quilmes:
“Protección Integral a Mujeres: Guía en la Primera escucha en el Municipio de Florencio Varela”

BARRIOS	2017	2018	2019
21 DE SEPTIEMBRE	0	1	0
3 DE MAYO	2	2	1
5 DE ENERO	0	1	1
9 DE JULIO	0	5	2
AGUSTIN RAMIREZ	0	0	2
ALTAMIRA	0	0	1
BELGRANO	1	0	0
BOSQUES NORTE	5	7	9
BOSQUES	2	7	0
LA CAROLINA	3	7	7
CAROLINA II	7	2	5
CHACABUCO	2	2	0
CENTRO	6	4	10
CRUCE VARELA	0	0	1
CURVA DE CHAVEZ	3	2	7
DON JOSE	7	8	9
DON ORIONE	2	3	8
EL ALPINO	2	2	0
EL MOLINO	1	4	1
EL PARQUE	11	7	6
EL ROCIO	3	2	3
EL TROPEZON	0	4	3
GOBERNADOR MONTEVER	1	6	4
INFICO	2	3	3
INGENIERO ALLAN	17	13	14
KM 26	1	4	3
LA CAPILLA	2	9	5
LA COLONIA	1	0	1
LA COLORADA	5	2	3
LA CURVA	1	1	1
LA ESMERALDA	1	1	5
LA ESPERANZA	1	2	2
LA FIAT	1	2	1
LA PILETA	0	1	0
LA ROTONDA	1	3	1
LA SIRENA	7	2	10
LAS ALICIAS	1	0	0
LAS MARGARITAS	3	3	4
LAS TEJAS	1	0	0
DOMAS DE MONTEVERDI	3	6	0
LIBERTAD	2	0	1
LOS PILARES	1	4	2
LOS TRONQUITOS	2	2	1
LUJAN	7	9	5
MALVINAS	1	2	0
MARTIN FIERRO	2	0	2
MAYOL	6	0	2
MONTE CUDINE	0	1	5
NICOLAS AVELLANEDA	0	1	0
NUEVA ESPERANZA	0	0	1
PARANA	2	2	4
PARQUE PEREYRA	0	0	1
PICO DE ORO	6	6	9
PISTA DE TROTE	0	3	0
PRESIDENTE PERON	3	4	5
PRESIDENTE SARMIENTO	0	4	3
RICARDO ROJAS	10	6	11
SAN CARLOS	1	0	0
SAN CAYETANO	1	0	0
SAN EDUARDO	5	2	2
SAN EMILIO	0	1	0
SAN FRANCISCO	3	4	6
SAN FRANCISCO CHICO	0	0	1
SAN JORGE	5	10	9
SAN JUAN BAUSTISTA	2	0	2
SAN MARTIN	3	0	2
SAN NICOLAS	4	6	7
SAN RAFAEL	0	1	1
SAN RUDECINDO	6	6	9
SANTA ANA	5	2	1
SANTA INES	0	2	2
SANTA MARTA	0	1	3
SANTA ROSA	11	1	15
SANTO TOMAS	3	3	4
SARMIENTO	2	3	1
VILLA AURORA	1	3	6
VILLA ANGELICA	5	5	5
VILLA ARIAS	0	1	0
VILLA ARGENTINA	5	12	6
VILLA BROWN	4	2	1
VILLA CIRIO	0	2	0
VILLA CLARA	1	0	1
VILLA DEL PLATA	4	8	5
VILLA ESTER	1	2	2
VILLA HUDSON	13	14	10
VILLA MONICA	0	6	3
VILLA MONICA NUEVA	3	2	3
VILLA SAN LUIS	1	0	2
VILLA SUSANA	0	1	0
VILLA VATTEONE	15	13	5
ZEBALLOS	6	6	9
SIN DATOS	10	12	5
OTROS DISTRITOS	1	3	5
TOTAL	269	306	318

Práctica Profesional Supervisada – Universidad Nacional de Quilmes:
“Protección Integral a Mujeres: Guía en la Primera escucha en el Municipio de Florencio Varela”

	EDAD						TOTAL
	18 a 26	27 a 34	35 a 43	44 a 52	53 y mas	SIN DATOS	
2017	52	68	75	34	23	17	269
2018	66	89	79	45	19	8	306
2019	83	94	69	43	20	9	318

	DERIVACION										TOTAL
	144	PODER JUDICIAL	ESPONTANEA	NIÑEZ	EDUCACION, UNAJ Y CTA	COMISARIA	ORGANIZACIONES Y MOVIMIENTOS	AMBITO NACIONAL	OTROS	SALUD	
2017	79	24	12	9	20	8	12	7	75	23	269
2018	86	63	10	14	24	10	13	5	60	21	306
2019	72	76	12	20	22	9	10	7	57	33	318