

# Trabajo Social y perspectiva de género. La primera entrevista a mujeres en situaciones de violencia



*Miriam Campos (UNPAZI-UNLUI-Municipalidad de General Rodríguez), Ángeles Comisso (UNPAZI-Juzgado de Familia 2 de Pilar), Rosario Díaz (UNPAZI-Juzgado de Familia 2 de Pilar), Mabel Núñez (UNPAZI-Municipalidad de Moreno).*

## Resumen

En el presente artículo, buscamos reflexionar sobre la importancia del primer contacto con mujeres en situación de violencia, desde los procesos de intervención del **Trabajo Social**. Partimos de conceptualizar qué entendemos por género, caracterizando las distintas perspectivas teóricas y analizando sus aportes y limitaciones. A continuación, realizamos un bosquejo de las principales normativas legales que enmarcan nuestras prácticas, para luego caracterizar las acciones de los movimientos de mujeres en nuestro país. Luego, desarrollamos la categoría violencia de género, y su relación con el sistema patriarcal. Profundizamos en la génesis de nuestra profesión, y el lugar de las mujeres como profesionales y como destinatarias de los procesos de intervención. A partir de allí, desde una **perspectiva de género**, profundizamos en las particularidades que adquiere la **primera entrevista a mujeres en situación de violencia**, ya que consideramos que en ocasiones puede ser el único momento posible de intervención; de allí radica su importancia y la necesidad de profundizar en su análisis. La primera entrevista es un elemento de importancia central, en tanto momento de encuentro y diálogo entre cada mujer y cada profesional, donde se reconstruye la situación particular presentada, se indagan y construyen sentidos, y se define qué tipo de relación

construir: reproduciendo modelos de vínculo o instaurando otros, que propicien la autonomía y favorezcan la apertura de un camino o la clausura de la demanda. Desarrollamos algunos ejes de análisis y formulamos interrogantes a profundizar.

**Palabras claves:** Trabajo Social, perspectiva de género, primera entrevista a mujeres en situación de violencia

## Introducción

En el presente artículo, buscamos reflexionar sobre la importancia del primer contacto con mujeres en situación de violencia, desde los procesos de intervención del Trabajo Social. Siendo la entrevista el modo de acercamiento por excelencia en todo primer encuentro de cada profesional con la persona que demanda su intervención, buscamos repensar este primer encuentro desde una perspectiva de género.

Para ello, partimos de conceptualizar qué entendemos por género, caracterizando las distintas perspectivas teóricas y analizando sus aportes y limitaciones. A continuación, realizamos un bosquejo de las principales normativas legales que enmarcan nuestras prácticas, para luego caracterizar las acciones de los movimientos de mujeres en nuestro país.

Luego, desarrollamos la categoría de violencia de género, y su relación con el sistema patriarcal.

En ese marco, profundizamos en la génesis de nuestra profesión, y el lugar de las mujeres como profesionales y como destinatarias de los procesos de intervención. A partir de allí, profundizamos en las particularidades que adquiere la primera entrevista a mujeres en situación de violencia, ya que consideramos que en ocasiones puede ser el único momento posible de intervención; de allí radica su importancia y necesidad de profundizar en su análisis.

Finalmente, planteamos algunas conclusiones e interrogantes para futuras investigaciones.

## ¿De qué hablamos cuando hablamos de género?

El “género”, como categoría central de la teoría feminista, surge en los años 1960/1970, a partir de la militancia de los movimientos feministas. Sin embargo, un recorrido por los textos de diferentes autoras que analizaron su surgimiento, indicaría la existencia de diferentes etapas históricas y conceptuales de la “cuestión femenina” (Femenías, 2008).

La autora plantea al “profeminismo” como etapa de quejas de las mujeres que, reclamando igual trato que los varones que las re(ex)cluían, pero sin por ello cuestionar la sociedad estamental (siglo XIII).

Luego, con el surgimiento de la Ilustración (siglo XVIII), se ubica el nacimiento del feminismo propiamente dicho. La instauración del Contrato Social, habría legitimado argumentativamente los derechos de todas las mujeres, con el aporte de los conceptos de “igualdad” y “universalismo” (Femenías, 2008: 1).

No obstante, esta supuesta semejanza entre los seres humanos fue cuestionada, plantéandose que la sociedad excluye de esta “igualdad” a las mujeres, aunque enuncie derechos para “todos”.

Femenías (2008) menciona que algunas mujeres vinculadas a la Revolución Francesa desarrollaron como paradoja que debían detentar los derechos negados o, caso contrario, no eran humanas. Esta situación habilitaba la inclusión por derecho propio, aunque la exclusión de origen de las mujeres permaneció invisibilizada y negada en los debates teóricos (Femenías, 2008: 4). Este hecho se articula con los obstáculos para el acceso de las mujeres al espacio público-político de la ciudadanía.

Habiendo sintetizado esquemáticamente estos antecedentes, puede afirmarse que la producción teórica sobre el tema coincide en ubicar los años sesenta del siglo XX como el período en el que los movimientos feministas se exigieron y fueron exigidos de comprender y explicar la subordinación de las mujeres, ante la falta de información en las disciplinas sociales y humanas (De Barbieri, 1992).

Así

las feministas lanzaron una primera hipótesis: la subordinación que afecta a todas o casi todas las mujeres es una cuestión de poder, pero éste no se ubica exclusivamente en el Estado y en los aparatos burocráticos. Sería un poder múltiple, localizado en muy diferentes espacios sociales, que puede incluso no vestirse con los ropajes de la autoridad, sino con los más nobles sentimientos de afecto, ternura y amor (De Barbieri, 1992: 146).

Desde allí, se habrían realizado diferentes investigaciones tomando como objeto de estudio a las mujeres, en algunos casos, a la sociedad, en otros. Suele identificarse una “primera ola” del feminismo, vinculada al movimiento de mujeres producido en Estados Unidos y algunos países de Europa en los años 1960, ligado a la revolución sexual; una “segunda ola” se extiende desde los años 1970 hasta los años 1980 a partir de la plataforma política de Simone de Beauvoir con su intersección sexo-clase, superando los límites del feminismo liberal, denunciando el papel de los modos de socialización, y afirmando que la mujer “no nace” sino que “deviene mujer” (Femenías, 2008).

Ya en la década de 1970, la categoría género se instala entre las universitarias feministas de habla inglesa, en referencia a la distinción entre sexo y género, entre los fenómenos de orden corporal y los ordenamientos socioculturales construidos colectivamente (De Barbieri, 1996).

La autora menciona que, en este momento histórico, las feministas socialistas plantean la intersección de dos formas de dominación: el capitalismo en el plano económico y el patriarcado en el plano de las relaciones entre varones y mujeres.

Los sistemas de sexo/género, definidos por Rubin en 1986 como “el conjunto de disposiciones por el que una sociedad transforma la sexualidad biológica en productos de la actividad humana y en el que se satisfacen las necesidades humanas transformadas” (De Barbieri, 1992: 150), son el objeto de estudio que permite comprender y explicar el par subordinación femenina-dominación masculina.

Rubin lo propone como un concepto más general y comprensivo que patriarcado, que permite considerar distintas formas de relación entre varones y mujeres, y diferencias en cada período histórico.

Autoras como Harding y Fraser, la ubican como ruptura epistemológica, al reconocer una dimensión de la desigualdad social no tratada hasta entonces y subsumida en la dimensión económica (De Barbieri, 1992: 150).

Femenías (2008) se pregunta si los aportes de Judith Butler constituyen una “tercera ola” o el inicio del “postfeminismo”, al anudar a algunas líneas teóricas la noción de deseo:

gracias al giro lingüístico y a la negación de la dicotomía sexo-género como natural, concluye que nada más allá del discurso y de sus significados determina el sexo-género. En pocas palabras –para Butler– “mujer” (también “varón”) funciona como una fuerza de control político-social que regula y legitima ciertas prácticas y experiencias a la par que deslegitima otras (Femenías, 2008: 9).

Linda Alcoff (1990) plantea como dificultad para las teóricas feministas la propia definición de “mujer”, ya que se basa en un concepto a deconstruir. La autora afirma que el hombre ha definido y descrito a la mujer con una determinación tal que nunca se ha adoptado para definir al hombre, permaneciendo por tanto en el lugar de objeto predecible y controlable. Desde allí, retoma la pregunta formulada por Simone de Beauvoir: “¿existen las mujeres?”; enunciando que desde el feminismo cultural se ha respondido afirmativamente, y desde el post estructuralismo la respuesta fue negativa.

Así, el feminismo cultural admite la existencia de una esencia femenina (esencialismo), revalorizando atributos femeninos históricamente considerados de forma peyorativa. Deducen una identidad femenina innata, en base a un esencialismo y a una definición universal de mujer concebida como madre.

Desde la perspectiva opuesta (nominalismo), el post estructuralismo postula que la categoría “mujer” es una ficción a dismantelar y que los seres humanos son construidos por un discurso social en el que poder y saber se entretujan, determinando totalmente al sujeto.

La autora critica ambas teorías, al analizar que desde el feminismo cultural se corre el riesgo de fomentar situaciones de opresión que condujeron a consolidar precisamente esos “atributos femeninos”; y que el post estructuralismo, al negar a “la mujer”, podría favorecer que no se realicen reclamos de

políticas o reivindicaciones de derechos al considerar que la mujer, como tal, no existe. Propone entonces, pensar vías alternativas superadoras de estas posturas.

Por su parte, De Lauretis (1989) plantea que la noción de género como diferencia sexual, así como sirvió de fundamento y sostén a intervenciones feministas y a estudios de las ciencias sociales, pasó a convertirse luego en una limitación.

Así, la autora menciona dos límites de esta conceptualización: analiza que la diferencia sexual constriñe el pensamiento en una oposición sexual universal: mujer diferente respecto del varón, ambos universalizados (De Lauretis, 1989). Entonces, la insistencia en el género como diferencia sexual remitiría a la diferencia en el varón, manteniendo el pensamiento feminista ligado a los términos del patriarcado, y no permitiría articular diferencias de las mujeres respecto de LA MUJER, en tanto copias de diferentes personificaciones de alguna arquetípica esencia de mujer (De Lauretis, 1989: 8).

La segunda limitación propuesta por la autora es que la noción de diferencia(s) sexual(es) “trata de retener o de recuperar el potencial epistemológico radical del pensamiento feminista dentro de las paredes de la casa principal. Propone considerar un sujeto constituido en el género no sólo por la diferencia sexual sino también en las relaciones de clase y raciales, además de sexuales; “no unificado sino múltiple, y no tanto dividido como contradictorio” (De Lauretis, 1989: 8).

La autora propone, a partir del establecimiento de estos límites, las siguientes proposiciones:

- \* El género es la representación de una relación, que asigna a un individuo una posición dentro de una clase.
- \* La autora afirma que la construcción del género es producto y proceso de la representación y de la auto-representación. En este punto, analiza a la ideología como lugar central de la construcción de género, en tanto parte de la totalidad social y no como práctica o discurso autónomo.
- \* La construcción de género continúa mediante discursos institucionales que tienen poder para controlar el campo de significación social y promover determinadas representaciones de género. Pero, sigue la autora, en los márgenes de los discursos hegemónicos, subsisten construcciones diferentes de género: como resistencias en la subjetividad y la auto-representación (De Lauretis, 1989: 25).
- \* Finalmente, plantea que la deconstrucción del género produce inevitablemente su (re)construcción; preguntándose en qué términos e intereses se produce esta re-construcción.

Cada una de las corrientes teóricas, en diferentes contextos y espacios, ampliaron el debate y posibilitaron instalar el tema en la agenda pública. De las diferentes corrientes feministas, consideramos que el feminismo de la igualdad realizó importantes aportes para lograr mejoras en la legislación, siendo también centrales las contribuciones del feminismo de la diferencia a través de la participación en los movimientos de mujeres.

A partir de allí, entendemos al **género como una construcción socio-cultural** que asigna roles predefinidos a hombres y mujeres, estableciendo **relaciones de poder asimétricas** en las que el hombre domina y la mujer tiene un lugar subordinado. A su vez, el sistema social e histórico del **patriarcado** se constituye en sostén del sometimiento de la mujer, reproduciendo los modos de relación asimétricos. Finalmente, **“las mujeres”** constituimos un grupo social diverso, que no se define por su esencia sino por el entramado mencionado, donde la **intersección clase-género** constituye un eje de análisis privilegiado para analizar la opresión de las mujeres y construir modelos alternativos.

## **Normativa legal sobre la violencia contra las mujeres y movimientos de mujeres en Argentina. Caracterizando el contexto actual**

En este apartado, sintetizamos los avances legislativos sobre el tema, a nivel internacional, regional, y nacional dado que enmarcan las prácticas y delimitan posibilidades y limitaciones.

A nivel internacional, se destacan algunas de las convenciones y declaraciones más destacadas sobre el tema, remarcando que las Convenciones implican la obligatoriedad de los Estados parte a implementar las medidas para su cumplimiento.

En el año 1979, la Asamblea General de las Naciones Unidas aprueba la Convención Sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer. Posteriormente, en 1993, se suma la Declaración de la Asamblea General de las Naciones Unidas sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, reconociendo la urgencia de efectivizar los derechos de la mujer a la igualdad, la seguridad, libertad, integridad y dignidad. Se destaca el énfasis en eliminar las formas de tortura o tratos crueles y degradantes, así como toda forma de violencia contra la mujer.

A nivel regional, en 1994, la Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer “Convención De Belém Do Pará”, establece el respeto irrestricto a los derechos humanos, considerando que la violencia contra la mujer constituye una violación a los mismos y una manifestación de las históricas relaciones de poder entre hombres y mujeres.

A nivel nacional, los códigos penales iniciales de los países latinoamericanos, con una visión patriarcal y violenta, facultaban al marido para asesinar a su mujer en “defensa del honor” mancillado. El movimiento feminista en Argentina, a partir de los años 1980, emprendió una campaña activa contra la violencia intrafamiliar. La sanción de la Ley nacional N° 26485, en 2010, para “prevenir y erradicar” todas las formas de violencia contra las mujeres fue un paso decisivo. No obstante, cabe aclarar luchas feministas y legislaciones previas en algunas provincias del país.

A raíz del recrudecimiento de una de las manifestaciones más aberrantes de injuria, como lo es la trata de mujeres con fines sexuales, finalmente se sancionó en 2012 la nueva Ley N° 26.842. Finalmente se hará alusión al cambio de la ley penal, que ha admitido la figura del “femicidio”. De acuerdo a la Ley N° 26791, de 2012, se establece la pena de “reclusión perpetua o prisión perpetua” para quien matare a su “ascendiente, descendiente, cónyuge o a la persona con quien mantiene o ha mantenido

una relación de pareja, mediare o no violencia”. En el inciso 4º del mismo artículo, se incorporó la motivación por odio “de género, o a la orientación sexual, identidad de género o a su expresión”.

Se destaca la importancia de la Ley N° 24417, en donde en carácter preventivo y en sede civil se puede pedir la exclusión del hogar del violento, como media de protección. Asimismo, se menciona la obligatoriedad de efectuar la denuncia por parte de agentes públicos y privados (la no intervención en este caso deja a la víctima dentro del ámbito privado de violencia y no pasa su situación al estado público).

Cabe agregar que en las legislaciones mencionadas que reconocen derechos tienen incidencia las luchas de las mujeres. En este sentido, las mujeres se manifiestan masivamente a partir de los años 1960 en Argentina, en movimientos que exigen igualdad promoviendo la sanción de leyes, luchando en contra de la opresión de las mujeres y denunciando la subordinación de la mujer en el sistema patriarcal vigente.

En Argentina, como en la mayor parte de los países latinoamericanos, el movimiento de mujeres, ha sido categorizado en tres vertientes: la participación en los movimientos de Derechos Humanos (madres y abuelas), las acciones colectivas de las mujeres de los sectores populares (que se organizaban para enfrentar las duras condiciones de vida, especialmente durante el ajuste) y las mujeres del movimiento feminista, con un fuerte componente en sus orígenes y estabilización de mujeres de sectores medios.

En el año 1986 comienzan los Encuentros Nacionales de Mujeres, organizados por un grupo de mujeres feministas. Desde ese momento continúan realizándose una vez al año en diferentes provincias del país, según elección de las organizadoras ad honorem. El crecimiento de la participación al Encuentro Nacional de Mujeres fue correlativo a la participación en él de las mujeres de sectores populares. A medida que se realizaron estos encuentros, consiguieron adhesiones de Partidos de Izquierda, organizaciones piqueteras y algún sector de las Madres de Plaza de Mayo. A su vez también captaron la atención de sectores reaccionarios, los cuales buscaron boicotear los encuentros, defendiendo a la familia tradicional y los valores del patriarcado e intentando impedir el debate sobre anticoncepción y aborto, siendo estos temas (junto a las reivindicaciones vinculadas contra la violencia hacia las mujeres y trabajo digno) los derechos fundamentales que demandan las mujeres populares.

Haciendo una breve recorrida de los movimientos de mujeres con perspectiva de género, no es posible dejar de mencionar a Madres/Abuelas de Plaza de Mayo; este movimiento de mujeres toma el estereotipo femenino: “madre”, cuidadora de su prole, resistiendo y participando en la esfera pública para reclamar contra un Estado autoritario. El Estado, en un principio las tilda de “locas”, pero ellas buscan estrategias para cambiar ese discurso reforzando el rol de madre, asignado tradicionalmente y aceptado por la sociedad en su conjunto, ya que una madre debe cuidar de sus hijos y alimentarlos, logrando así una construcción política femenina desde la maternidad (Morales, 2017).

Otro movimiento de mujeres que aparece en los años 1990, como respuesta a las consecuencias de las privatizaciones, es el movimiento piquetero, donde la mujer comienza a jugar un papel fundamental. Posteriormente llega a desprenderse el “movimiento de piqueteras”, ya que las mujeres son las que se ponen en el frente a reclamar, resistiendo, cortando rutas con sus hijos, al principio para reclamar comida, mejoras en las duras condiciones de vida donde las empuja el sistema neoliberal a ellas y

sus familias, y, luego, a partir de esas prácticas colectivas, poner a la mujer como sujeto activo con contenido político (Gil y de Anso, 2011).

En el año 2004, en Mendoza, en el Encuentro Nacional de Mujeres, nace la primera Campaña Nacional por el Derecho al Aborto, teniendo como lema “Educación sexual para decidir, anticonceptivos para no abortar, aborto legal para no morir”, demanda que viene siendo reclamada por el movimiento feminista y simultáneamente rechazada principalmente por la Iglesia Católica, defensora del patriarcado, hasta la actualidad.

El 3 de junio del año 2015 el movimiento feminista y un colectivo de protesta contra la violencia hacia las mujeres y su consecuencia más grave y visible: el femicidio, convocan a una movilización con el lema: Ni Una MENOS. Donde se expresa colectivamente la protesta contra la violencia machista y contra los femicidios. Dicha convocatoria tiene como fundamento las estadísticas de ese momento, que muestran que cada 30 horas asesinan a una mujer, solo por el hecho de ser mujer. Una multitud se manifiesta en Plaza Congreso y se replica simultáneamente en diferentes ciudades, pueblos y localidades de todo el país, la sociedad salió a gritar Ni Una Menos. Las redes sociales cumplieron un rol fundamental, el hashtag “Ni una menos” fue lanzado por un grupo de comunicadoras y activistas feministas argentinas, apoderándose de las redes sociales y los medios de comunicación, poniendo la violencia contra la mujer como un tema presente en la cotidianeidad, así es como se viraliza rápidamente, y las mujeres toman ese medio para manifestar bronca, enojo, ira, miedo y ganas de ser escuchadas.

El 19 de octubre del año 2016, después de los femicidios ocurridos en los días previos, Ni Una Menos junto a 50 organizaciones convocan al primer Paro de Mujeres en contra de la violencia de género. El paro llamaba a una hora de inactividad de las mujeres en el lugar donde se encontraran y movilización a Plaza de Mayo. La convocatoria fue masiva y se vuelve a replicar en las plazas de ciudades importantes del país. El 8 de marzo de 2017 se decreta un Paro Internacional de Mujeres, movilizándose miles de personas en contra de la violencia hacia la mujer, pidiendo el fin de la violencia física, verbal, psicológica, obstétrica, sexual, institucional, simbólica y laboral a toda mujer.

No obstante, es importante tener presente que las instituciones de la sociedad sostienen el sistema patriarcal, en forma implícita y en algunas ocasiones de manera explícita; ejemplo de ello es el descuento en sus haberes que les realizaron a las mujeres que trabajan en el Poder Judicial de la provincia de Buenos Aires cuando se adhirieron al Paro de Mujeres. El ejemplo no es azaroso, ya que en la provincia de Buenos Aires, el Poder Judicial es el encargado de aplicar la ley de Protección contra la violencia familiar (Nº 12569, de 2001) y su posterior modificación (Ley Nº 14509, del año 2005). Dicha institución mantiene rasgos tradicionales y jerárquicos, donde el sistema patriarcal encuentra un lugar para mantenerse vigente y reproducirse. Los actores encargados de aplicar la ley contra la violencia hacia las mujeres, que reciben a las mujeres en situación de violencia, en su mayoría comulgan con valores e ideas del patriarcado y no cuentan con capacitación para contener a las mujeres y hacer efectivo el cumplimiento de la ley en forma adecuada. Es así como, existiendo una ley que busca desterrar el maltrato a la mujer, desde la misma institución encargada de aplicarla, las personas (tanto hombres como mujeres) reproducen el sistema de patriarcado re victimizando a las mujeres.

Podemos decir que el contexto actual es el producto de los diferentes movimientos que a lo largo de la historia se fueron desarrollando, realizando luchas y estrategias para lograr una realidad, que aún sigue en construcción.

## Definiendo la Violencia de Género

Como venimos señalando, nuestro país cuenta con la Ley de Protección contra la Violencia, Ley N° 24417, que rige a nivel nacional y data del año 1995. Dicha ley define la violencia familiar como “lesión, maltrato físico o psíquico por alguno de los integrantes del grupo familiar”. A los efectos de esta ley se entiende por grupo familiar el originado en el matrimonio o las uniones de hecho.

En el 2009, se sancionó la Ley nacional N° 26485 de “Protección integral para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres en los ámbitos en que se desarrollen sus relaciones interpersonales” y la Ley provincial N° 14509 sobre Violencia Familiar. Ambas leyes definen a la violencia contra las mujeres como “toda acción u omisión, que, de manera directa o indirecta, tanto en el ámbito público como en el privado, basada en la relación desigual de poder, afecte su vida, libertad, dignidad, integridad física, psicológica, sexual, económica o patrimonial, como así también su seguridad personal”.

Consideramos esta problemática como social y política, que trasciende el ámbito privado. La violencia es una conducta aprendida socialmente, como también un asunto político que requiere compromiso e intervención del Estado para ser erradicada. Constituye un problema de suma gravedad que involucra a la mayoría de la población, e impide la construcción de relaciones democráticas al interior de una sociedad, vulnerando derechos fundamentales, como el derecho a la vida y a la integridad psicofísica.

Dentro de la violencia familiar se pueden observar diferentes tipos de violencia: física, emocional, verbal, psicológica, sexual, ambiental, económica. A ellas se agregan los distintos ámbitos en los que se ejerce violencia: doméstico, institucional, laboral, violencia contra la libertad reproductiva, violencia mediática, violencia obstétrica.

La **violencia de género**, en particular, es una categoría relacional que establece lugares jerárquicamente contruidos para hombres y mujeres. Sobre esta base se estructuran estereotipos que constituyen modelos socialmente aceptados que asignan características opuestas para uno y otro sexo promoviendo antagonismos y asimetrías que se cristalizan en los vínculos violentos.

En nuestro país, un hecho emblemático hizo correr el velo que encubría esta problemática y puso en evidencia este tipo de violencia. Fue a partir del caso “Muñiz-Monzón donde surge dicha problemática como cuestión socialmente significativa. A partir de aquí los conflictos ‘privados’ pasan a ser ‘públicos’” (Eroles, 2005:43).

Para el abordaje de la problemática de violencia familiar es necesario tener en cuenta que los vínculos entre varones y mujeres –sostenidos desde la cultura– son asimétricos, basados en una jerarquía

desigual de poder, propia de la cultura patriarcal; en estas asimetrías podemos encontrar parte de la explicación de las violencias hacia las mujeres.

Numerosos artículos se han orientado a demostrar que no hay nada natural ni patológico en la violencia contra las mujeres, como así también que una sociedad igualitaria no produciría la marca de género, por lo que el mismo concepto de género remite al de patriarcado, a que las relaciones que se establecen entre los géneros son relaciones de poder (Amorós, 1997).

La ideología patriarcal está tan firmemente interiorizada, sus modos de socialización son tan perfectos que la fuerte coacción estructural en que se desarrolla la vida de las mujeres, violencia incluida, presenta para buena parte de ellas la imagen misma del comportamiento libremente deseado y elegido. Estas razones explican la crucial importancia de la teoría dentro del movimiento feminista, o dicho de otra manera, la crucial importancia de que las mujeres lleguen a deslegitimar “dentro y fuera” de ellas mismas un sistema que se ha levantado sobre el axioma de su inferioridad y su subordinación a los varones. La teoría feminista tiene entre sus fines conceptualizar adecuadamente como conflictos y producto de unas relaciones de poder determinadas, hechos y relaciones que se consideran normales o naturales, en todo caso, inmutables (De Miguel, 2005: 3).

**Resignificar la violencia contra la mujer con la denominación violencia de género** intenta explicar que dicha violencia encuentra su motivación en el sostenimiento estructural y relacional de roles que no son naturales sino contruidos, aprendidos culturalmente, desiguales e injustos. **Los mismos encuentran sustento en la dominación ejercida por el hombre sobre la mujer, dentro del patriarcado.**

Por tanto, esta denominación –violencia de género– remarca el origen construido social, política y culturalmente de la violencia contra las mujeres. En su obra *Política sexual*, Kate Millett escribe:

No estamos acostumbrados a asociar el patriarcado con la fuerza. Su sistema socializador es tan perfecto, la aceptación general de sus valores tan firme y su historia en la sociedad humana tan larga y universal, que apenas necesita el respaldo de la violencia. [Sin embargo] al igual que otras ideologías dominantes, tales como el racismo y el colonialismo, la sociedad patriarcal ejercería un control insuficiente, e incluso ineficaz, de no contar con el apoyo de la fuerza, que no sólo constituye una medida de emergencia, sino también un instrumento de intimidación constante (Millett, 1975: 58).

También se identifica el problema de la invisibilidad de la violencia y de la indulgencia con que son tratados sus casos. Por un lado, remiten casi siempre al pasado y se observan como prácticas exóticas o primitivas; por otro, los casos presentes se interpretan como “extravíos individuales, patológicos o excepcionales, que carecen de significado colectivo”. Desde el marco de interpretación propuesto por Millett,

la violencia contra las mujeres deja de ser un suceso, un problema personal entre agresor y víctima para definirse como violencia estructural sobre el colectivo femenino. La violencia tiene una función de refuerzo y reproducción del sistema de desigualdad sexual. Su amenaza doblega la voluntad de las mujeres, cercena sus deseos de autonomía (De Miguel, 2005: 6).

Así, la violencia de género encuentra sus raíces en la propia estructura de la sociedad patriarcal, siendo esta su base estructural e ideológica.

Pese a la importancia de tomar en consideración las particularidades singulares de cada mujer, creemos imprescindible incluir el análisis del círculo de la violencia en los procesos de intervención, a fin de dilucidar en qué fase se encuentra cada mujer al momento de la entrevista. Así, Lenore Walker (1979), a partir de su trabajo en un refugio de mujeres, observó que muchas de ellas describían patrones similares en el proceso de maltrato, y que estos se producían en forma cíclica. De esta forma, conceptualizó el círculo de la violencia, con tres fases: 1) Fase de Acumulación de Tensión o Calma, 2) Fase de Agresión, 3) Fase de Luna de Miel; utilizando este círculo para la evaluación diagnóstica en las intervenciones, aportando a que los profesionales puedan analizar y comprender preguntas recurrentes tales como ¿por qué la mujer no deja al agresor?, ¿por qué muchas mujeres que se atreven a realizar la denuncia, luego la quieren retirar? Y, fundamentalmente, entender en qué fase se encuentra cada mujer agredida, para lograr una intervención favorable, y revertir la situación de sometimiento que ejerce sobre ella y en muchas ocasiones también sobre sus hijos.

La autora define las fases de la siguiente manera:

\* **Fase de Acumulación de Tensión o Calma:** acumulación de tensión, insultos, reproches permanentes y crecientes, cambios repentinos de humor; la mujer no llega a comprender y suele en muchas ocasiones justificar al violento. Esta etapa se caracteriza por la escala gradual de actos violentos y de la tensión en la pareja, la mujer no es consciente del proceso de violencia al que se encuentra sometida.

De esta forma, la víctima siempre intenta calmar a su pareja, complacerla y no realizar aquello que le moleste, con la creencia de que así evitará los conflictos e, incluso, con la equívoca creencia de que esos conflictos son provocados por ella, en algunas ocasiones (Walker, 1979).

\* **Fase de Agresión:** en esta fase aguda de la violencia, estallan las violencias de todo tipo, con agresión, física, psicológica y/o sexual. La mujer maltratada atraviesa estados de ansiedad, pánico, temores de muerte, temores fundados en lo que está atravesando; en ocasiones esta etapa “suele conducirla a consultar a una amiga o familiar, a pedir ayuda o a tomar la decisión de denunciar a su agresor” (Walker, 1979).

\* **Fase de Luna de Miel o de Reconciliación:** arrepentimientos, promesas de cambio, regalos, etc. En esta fase “el agresor suele pedir perdón, mostrarse amable y cariñoso, y promete que no va volver a repetirse, que ha explotado por ‘otros problemas’, siempre ajenos a él”. Nunca se hace cargo de su violencia y deposita en terceros o principalmente en su mujer sus reacciones violentas. Le declara su amor y lo importante que es para su familia y que no sabe cómo actuó de esa forma. “Con estas manipulaciones el agresor conseguirá hacer creer a su pareja que ‘no ha sido para tanto’, que ‘sólo ha sido una pelea de nada’, verá la parte cariñosa de él”. La mujer al estar inmersa en estos ciclos de violencia por largos periodos, suele confiar en sus palabras, y en el discurso de “nuestro amor-la familia” ya que anhela ese cambio, “creyendo que podría ayudarlo a cambiar”. Pero está en otra fase más del ciclo, volviendo a iniciarse, nuevamente, con la fase de Acumulación de Tensión-calma (Walker, 1979).

Para poder intervenir en situaciones de violencia familiar desde una perspectiva de género es prioritario producir la ruptura de este círculo. Consideramos que es importante, además de analizar en qué fase se encuentra la mujer, trabajar desde una perspectiva de derechos humanos, considerando a las mujeres como sujetos de derecho. Esto significa que tienen derecho a decidir y estar de acuerdo sobre las acciones que se lleven a cabo, con respecto a ellas y a sus hijos, haciéndose partícipes activas de la superación de su problemática y teniendo como fin la búsqueda de su autonomía y el desarrollo de sus potencialidades.

## **Género y Trabajo Social. Las mujeres como profesionales y como destinatarias de la intervención**

El Trabajo Social desarrolla sus procesos de intervención en políticas sociales, cuyo objetivo es la legitimación y el control social, evitando un posible “descontrol” originado en los pobres a partir de una práctica contrahegemónica (Grassi, 1989).

El control social es entendido por la autora como las formas de dirigir la vida de los pobres, a fin de reducir el costo social de su reproducción y evitar los conflictos sociales que pudieran ocasionarse por la explotación económica; en vistas a garantizar las relaciones sociales de producción (Grassi, 1989: 17).

Para ello, se crea una profesión que ejerza una vigilancia directa sobre la vida de los pobres, mediante su intromisión en la misma **vida cotidiana** de la población objeto de su intervención.

La vida cotidiana se constituye en mediación hacia el mundo y, simultáneamente, en conformante de ideología. Así, el Trabajo Social interviene en esta dimensión de la vida social.

La asistencia social es, en este sentido una disciplina estratégica, ya que media entre la concreción de los hechos sociales (definidos como “problemas sociales”) y las formas socialmente estructuradas para encararlos. Cómo atender la salud, cómo acceder a la vivienda, agua o luz, cómo mitigar el hambre,

cómo disponer la tenencia de un chico, pasan muchas veces por manos de asistentes sociales, quienes así se constituyen en “gestores” de la vida cotidiana de los pobres y en vehículos de normas, valores y significados (Grassi, 1989: 27).

Entonces, el Trabajo Social como especialización del trabajo, si bien ubica a las mujeres en el “mundo público”, dirige su atención a la “vida privada”, mediante sus funciones de asistencia, gestión y educación; participando de este modo en el ciclo de producción y reproducción de las relaciones sociales.

Como esta nueva política hacia la familia pobre requería de personas idóneas para ejecutarla,

Ya no era suficiente la “buena voluntad”... Los ideólogos del higienismo necesitaban de quienes pongan en acto lo que ellos elaboraban como consignas. Y eso requería el aprendizaje de las normas de higiene, los principios de la puericultura y, básicamente una moral familiar determinada que diera a la mujer el rol principal en tanto difusora y ejecutora de tales principios dentro del hogar. Y requería también del manejo de técnicas adecuadas para garantizar que el mensaje sea cabalmente comprendido. Técnicas que permitieran acceder al conocimiento del público a quien estaba dirigido el mensaje, que garantizaran la observancia de las normas y evitaran el “engaño” y la “mentira” en la información (Grassi, 1989: 97).

De allí que las intervenciones del Trabajo Social se dirigieran a la **familia** y, particularmente, a la **madre**.

Así, Grassi plantea que se buscaba construir el modelo de familia obrera, necesario para consolidar el capitalismo: casa limpia, casamiento en regla y contracción al trabajo (Grassi, 1989).

Por tanto, las acciones se dirigieron al **binomio madre-hijo**: la trabajadora social, a través de su función educativa, daba normativas a la **destinataria** de las políticas, la **madre/ama de casa**, sobre alimentación e higiene del niño, limpieza de la vivienda, etc.

Cabe preguntarse, en este sentido, por el lugar de la trabajadora social como reproductora de los mensajes producidos por varones que detentan el saber y el poder, transmitiéndolos como universales; por la confirmación de la mujer destinataria de su intervención en su lugar de cuidadora de los otros miembros de la familia y de reproductora de la fuerza de trabajo; y por su lugar en la culpabilización de la familia y, por ende, de la mujer de sectores populares, sobre problemas sociales.

A partir de allí, es imprescindible evidenciar que en la actualidad la mujer continúa siendo la principal destinataria de los procesos de intervención del Trabajo Social: las madres de los niños internados, las madres de los jóvenes que usan drogas, las adolescentes embarazadas, las mujeres embarazadas en general, las mujeres que quieren abortar, las mujeres que quieren ceder un niño en adopción, etc.

La función educativa de los profesionales del trabajo social, desde sus comienzos, estuvo teñida de contradicciones, dado que el “aleccionamiento” sobre cuestiones de higiene era una preocupación planteada a partir de intereses opuestos, tanto para el disciplinamiento requerido por la burguesía como para las reivindicaciones de los trabajadores (Oliva, 2006: 83).

Cabe preguntarse, ya que actualmente las destinatarias de las intervenciones siguen siendo las mujeres, si apuntan a “la mujer”, universal, madre, o consideran las singularidades; si se transmiten acríticamente normas desde el modelo impuesto por alguna profesión hegemónica o pautas diseñadas por organismos internacionales, o se establece un encuentro dialógico entre los saberes de cada mujer o cada grupo y los saberes del/de la propio/a profesional.

## **La entrevista en Trabajo Social. La primera entrevista a mujeres en situación de violencia**

En Trabajo Social, las entrevistas fueron consideradas históricamente como técnicas o instrumentos de los que se valía el profesional para desarrollar su intervención. El presente trabajo cuestiona esa postura, adhiriendo a las corrientes que las conceptualizan como elementos táctico-operativos, en tanto son seleccionados por el profesional en función de su estrategia de intervención y de sus objetivos particulares; y como géneros discursivos, ya que constituyen un tipo relativamente estable de enunciados que la profesión, como ámbito o esfera de la actividad humana, se encarga de elaborar.

En este marco, las denominadas “técnicas” no son instrumentos neutros sino esencialmente políticos, que permiten materializar los procesos de intervención particulares. Así, siguiendo a Mallardi (2015), lejos de ser técnicas predefinidas o establecidas mediante guías o protocolos estandarizados, son elementos táctico-operativos *seleccionados y desarrollados por el profesional para otorgar viabilidad* (institucional, política, económica) a la estrategia de intervención definida, considerando la multiplicidad de intereses y visiones presentes.

Por lo tanto, cada uno de los géneros discursivos al interior del Trabajo Social tiene configuraciones que le son propias, que se construyeron históricamente, y que fueron cambiando al complejizarse la profesión. Esto impone parámetros y, a la vez, su conocimiento habilita procesos de creatividad individual de cada profesional; recuperando el valor de la palabra en los procesos de intervención.

Siguiendo al mismo autor, se observa como particularidad del Trabajo Social la articulación de dos momentos o sentidos diferenciales pero estrechamente articulados: **conocer la realidad del otro e incidir en la misma.**

Para ello, la entrevista se propone como instancia dialógica entre el profesional y el sujeto usuario, con dos momentos en relación dialéctica: **la reconstrucción de las situaciones problemáticas y**

**una acción socioeducativa vinculada a la desnaturalización y problematización** de la situación por parte de la persona entrevistada (Mallardi, 2015).

Así, la palabra tiene un lugar primordial en los procesos de intervención profesional. En este encuentro dialógico, las participantes enuncian una determinada situación, que evalúan como problemática, y presentan su propia visión de la misma y sus alternativas de solución.

Este aspecto cobra vital importancia para el Trabajo Social, interpelando aquellas posturas que tratan de “mimetizarse” con la población para “ponerse en el lugar del otro” y comprenderlo mejor; como así también la actitud contraria, de tratar de imponer conductas y contribuir al disciplinamiento y normatización de la población.

A partir de ello, se impone considerar en el análisis los enunciados de diferentes sujetos discursivos: de la población que presenta una situación problemática, de la organización institucional en la que el profesional se inserta, del propio profesional.

La entrevista, entonces, constituye el primer acercamiento al otro y un espacio de encuentro dialógico por excelencia, en el que, siguiendo a Mallardi (2015), cobra importancia la construcción de un significado negociado y los recursos profesionales con que cuenta el trabajador social para que su intervención sea fundada, mediante una comprensión activa en la que son parte del proceso dialógico.

Jovaní Roda (2014), desde una perspectiva crítico-feminista, analiza la importancia de la primera entrevista a mujeres en situación de violencia. Como objetivo de la entrevista, se propone que la mujer pueda llegar a hablar de lo que quiere, lo que le falta, lo que desea y que el/la profesional pueda encontrar los obstáculos que se lo impiden.

Su premisa es, en la misma línea que se mencionara, que la entrevista supone una relación, y que **el/la profesional aún no sabe nada de esa situación particular, y que la mujer entrevistada le adjudica un saber.**

Desde el Trabajo Social, el rol a cumplir es **sostener todo el proceso.** Esta **intervención supone dos niveles: el de escucha y contención emocional, y el de información y orientación.**

La autora señala como requisito fundamental para iniciar un proceso de intervención profesional, reconocernos en nuestro posicionamiento frente al problema. Esto es, **hacer explícito desde dónde miramos a la mujer en situación de violencia** que recibimos en el espacio socio-ocupacional en el que nos desempeñamos.

Para incidir en la problemática de la violencia patriarcal contra las mujeres, en cualquiera de sus modalidades y desde cualquier espacio profesional, se invita a simpatizar por un enfoque de género, porque nuestra concepción filosófica de la vida imprimirá de tal modo el actuar profesional, hasta el extremo de determinar el qué, el cómo y, más importante, el para qué de nuestra tarea, incluso en los detalles más concretos (Jovaní Roda, 2014: 252, 253).

Así, la formación teórica es el factor más importante, adhiriendo a las conceptualizaciones que explican la violencia de género con fundamento en las relaciones de poder.

Un aspecto ineludible para la autora, sumado a los conocimientos teóricos mencionados, es la capacitación profesional para realizar una escucha abierta como así también para manejar situaciones de angustia.

En este encuentro la Trabajadora Social arriesga su historia personal, sus prejuicios, sus valores. Arriesga sus ideales. Y sobre todo arriesga que no sabe a dónde va. No sabemos, a priori, ni cuál es la pregunta que nos trae la otra, ni cuál será su respuesta. Ahí se manifiesta la necesidad de preguntarse y preguntar por lo que aparece como evidente, porque no se sabe la respuesta... Es necesario entrenamiento para realizar un acertado diagnóstico y detectar el momento de la intervención. La Trabajadora Social sostiene el discurso y contiene los límites, y llega a ponderar el papel y el valor de cada uno de los momentos –instante de ver, el de comprender, el de actuar, que es donde radica la clave (Jovaní Roda, 2014: 254).

## **El momento de la recepción es el instante de ver**

Un aspecto importante a considerar es la forma en que llega a la institución: si lo hace en un momento de crisis, en la fase de “luna de miel” del ciclo de violencia, como así también si llega sola o acompañada, si tomó la decisión o fue persuadida por alguien más para consultar.

Pese a las caracterizaciones realizadas sobre los distintos momentos que atraviesa el ciclo de la violencia y las fases por las que pasa cada mujer, consideramos que no existe un perfil de mujer maltratada. Siguiendo a la autora mencionada, es una mujer que, además de otras características singulares, está siendo sometida a un elevado y permanente estrés que la lleva a comportarse de una manera determinada. Ante ello, es fundamental aclararle que su condición no es inamovible. Tanto la preparación teórica del/de la profesional como su capacidad de escucha en este momento, conducirá a que sea la primera entrevista o la única.

Esta capacidad de escucha, sustentada en la formación teórico-metodológica profesional, seguirá no obstante el tiempo singular de cada mujer, comenzando por el punto en el que ella se encuentra. Lejos de entenderse como una pérdida, este momento que transcurre en el marco de la entrevista, es lo que nos permitirá interrogarlo (Jovaní Roda, 2014). Si entendemos la entrevista como un encuentro dialógico, también la construcción de esa relación lleva un proceso.

Y esperar que discrimine la demanda para poder intervenir; pues la apropiación, de parte de la mujer maltratada, de aquello que le sucede pero aún percibe como ajeno, es objetivo principal en las primeras entrevistas. Demanda en tanto que diferente de petición, y de necesidad (Jovaní Roda, 2014: 256).

En el mismo sentido de concebir la entrevista como encuentro dialógico, se impone considerar no solo el capital simbólico de la mujer entrevistada, sino nuestro propio capital simbólico. La cultura patriarcal nos atraviesa, marcando el contenido de los relatos, y desplegándose a través de prejuicios que pueden obstaculizar la escucha. Y la escucha activa es el instrumento transformador por excelencia

Desde lo personal se puede sufrir con la mujer, también rechazarla, dar consejos..., pero si crees que comprendes lo que le pasa, no queda nada por escuchar. La curiosidad, icono de la indagación, aparece cuando nos hacemos preguntas, ¿o era al contrario? En todo caso deberá estar siempre presente en nuestra labor profesional. Solamente escuchar ya produce cambios. Y si ella no está en condiciones de hablar, habrá que crearlas para que pueda hacerlo. No hay nada más activo y comprometido que escuchar... Porque escuchar, ya hemos dicho, compromete. Es la función de escucha la que propicia que el protagonismo permanezca del lado de la que habla (Jovaní Roda, 2014: 259).

Luego del momento de ver, llegamos **al momento de comprender**. Para ello, consideramos fundamental evitar decirle qué le pasa para no invisibilizarla en pos de calmar nuestra angustia y actuar ante la urgencia. Por el contrario, el objetivo será escuchar lo que tiene para contar, que el protagonismo quede de su lado, que pueda hablar y no se reproduzca el mecanismo de relación que ya conoce y que le impide expresarse. Eso solo conduciría a perder la oportunidad de establecer una relación. Si se le dificulta la palabra, se le preguntará por su significado sobre gestos y reacciones, sin dar por sobreentendido nada. La comunicación implica un compromiso, destituyendo la ilusión de un saber previo, pero contando con recursos para la comunicación, ya que nada nos autoriza a intervenir salvo si se halla instalada su propia demanda (Jovaní Roda, 2014).

A partir del momento de comprender, llega el de **reflexionar y actuar**. Mediante la interrogación, el registro de la diferencia singular en su discurso, los señalamientos, se intentará que la mujer encuentre un sentido a sus vivencias. Es importante ayudar a la persona no solo a expresar y reconocer esas vivencias, sino a encontrarles un sentido. “Sólo cuando la persona ha dado sentido a esas experiencias y sentimientos puede aprender a afrontarlos, superando la impotencia por tanta pérdida y tanto daño” (Jovaní Roda, 2014: 261). Este momento de reflexión y acción puede valerse de elementos táctico-operativos tales como la escucha activa, la interrogación sobre lo evidente, la reformulación que promueva nuevas reflexiones y sentidos, los señalamientos, las puntuaciones, la repregunta. En este espacio, se evaluarán junto a la mujer, sus redes familiares, sociales, y las estrategias con que cuenta por haberlas utilizado ante otras situaciones de su vida.

Jovaní Roda (2014) propone como cierre de la entrevista el momento en que la mujer ha elaborado su propia pregunta.

A partir de lo anterior, intentaremos articular los elementos teóricos mencionados con situaciones concretas de los procesos de intervención profesional desarrollados desde el Trabajo Social, para lo

cual describiremos brevemente la primera entrevista realizada por una profesional a una mujer en situación de violencia.

Norma tiene 25 años y se desempeña en un Juzgado, realizando tareas de limpieza. Desde el organismo judicial se evidenció en reiteradas oportunidades que llegaba a trabajar con hematomas, ante lo cual ella esgrimía explicaciones inverosímiles. Pese a ello, en algunas ocasiones, le comentó a algunas personas que había sufrido episodios de violencia. Luego de un tiempo, y ante una nueva lesión, un funcionario del Juzgado decide realizar un acta, explicando a Norma que no podía deslindarse de la situación ya que sus hijos se encontraban en una situación riesgosa.

La trabajadora social realiza una primera entrevista a Norma en ese contexto. La señora relata que desde hacía diez años convivía con su pareja, con quien había contraído matrimonio hacía unos meses. Tenían dos hijos en común, de 4 y 5 años, y convivía con ellos una hermana de Norma de 9 años, quien presentaba una discapacidad. Recientemente le habían dado la guarda provisoria de la niña, y Norma se sentía temerosa por la posibilidad de que el hecho de violencia pudiera afectar negativamente esa situación.

La señora manifiesta que unos meses atrás “descubrió una infidelidad de su marido” [sic], a partir de lo cual la relación se complicó porque ella hacía reproches y reclamos, y el marido reaccionaba de manera violenta.

El día de la entrevista presentaba un hematoma en un ojo, provocado por el marido ese día luego de una discusión. A partir de entonces, él había tomado sus pertenencias y se había retirado del hogar familiar. Agrega que habían tenido otros episodios similares, que ella no denunció “esperando que la situación mejore y la familia pudiera seguir adelante” [sic].

La señora solicita como medida de protección una restricción perimetral del denunciado hacia ella y su domicilio. No obstante, la profesional observa ambivalencia afectiva al referirse a su marido y dudas respecto a la medida a solicitar.

Finalmente, se otorga la medida solicitada y se indica que la señora se incorpore a un grupo para mujeres en situación de violencia coordinado por profesionales, en el mismo barrio en que reside para facilitar su concurrencia. Luego de unos días, la señora deja su trabajo y no vuelve a concurrir a los grupos de mujeres.

Considerando la situación a la luz de los aportes teóricos desarrollados, podemos preguntarnos por la posibilidad de autonomía relativa en los espacios socio-ocupacionales en los que los/as trabajadores/as sociales desarrollamos los procesos de intervención profesional, y repensar el lugar de auxiliar eficaz capaz de cumplir indicaciones de otros, que poseen el saber y el poder, como se mencionara precedentemente.

El hecho de que la legislación ofrezca una serie de medidas de protección posibles ante una situación de violencia, no significa que puedan evaluarse indicadores rígidamente para determinar la conveniencia de otorgar una u otra. En este sentido, se impone repensar los dos momentos presentes en la entrevista, la posibilidad de una escucha activa y el lugar de protagonismo de la mujer.

Si la entrevista en Trabajo Social supone conocer la realidad del otro e incidir en la misma, podemos pensar en aquellos elementos que la mujer denuncia y que la profesional reconstruye en tanto situación problemática. Así, la mujer entrevistada expresa preocupación por sus hijos y su hermana a cargo, decepción por lo ocurrido ante su reciente matrimonio, tristeza por la infidelidad de su marido, ambivalencia respecto a sus sentimientos hacia él y respecto a los hechos de violencia. Solo habla explícitamente de solicitar una medida de protección al sentirse presionada por los funcionarios judiciales o ante el temor de que revoquen la guarda provisoria de su hermana. Cabe remarcar el contexto en el cual llega a la primera entrevista: en una fase de crisis y persuadida por otros, no por decisión propia.

Si la palabra tiene un lugar primordial en los procesos de intervención profesional, y en cada encuentro dialógico las participantes denuncian una determinada situación, que evalúan como problemática presentando su propia visión de la misma y sus alternativas de solución; vemos que el punto de vista de la mujer entrevistada se acerca más a la posibilidad y “deseos de creer” que la situación de violencia pueda revertirse que a la solicitud de una medida que mantenga a su marido alejado.

Al considerar los enunciados de los diferentes sujetos discursivos intervinientes, tenemos la postura referida por la entrevistada, la de la organización institucional en la que la profesional se inserta según la cual “tendría la obligación” de proteger a la mujer y “principalmente a los niños” al haber evidenciado una situación de violencia, y la de la propia profesional.

En este punto, si consideramos a la entrevista como un encuentro dialógico, propiciamos no mimetizarse con la mujer entrevistada, intentando ponerse en el lugar de ella; ya que de esta forma no habría diálogo, solo demanda-respuesta, sin lugar para los recursos teóricos con que cuenta la profesional y sin construcción de un significado negociado entre ambas.

Tampoco sostenemos la actitud contraria, imponer conductas que disciplinen y normaticen, de acuerdo al marco institucional.

Pese a que desde el organismo público se sostuviera la decisión de tomar una determinada medida antes de la entrevista, la trabajadora social sabe que aún no sabe nada de esa situación particular y que debe sostener un proceso que se inicia: mediante la escucha, la contención, la información, la orientación.

Al hacer explícito desde dónde miramos a la mujer en situación de violencia, entendemos la violencia de género con fundamento en las relaciones de poder. En este marco, como se dijera anteriormente, tomar una decisión por ella la colocaría en el mismo lugar de sometimiento, reproduciendo el modelo de relación que sostiene en su relación de pareja.

Consideramos que la escucha activa es el instrumento transformador por excelencia, ese momento en el que la persona habla y tiene el protagonismo de la situación, siguiendo sus propios tiempos singulares a partir del momento en que se encuentra. Así, se pasa de la solicitud de una medida (impuesta por otros) y la preocupación por los niños (enfaticando una vez más el rol de madre y cuidadora de otros), a la angustia, la tristeza, el replanteo de su relación, los sueños que ve trancos

por la infidelidad y la violencia, la concepción del amor que sostiene (soportando varios hechos de violencia, que solo hacen eclosión a partir del engaño).

En este marco accedemos al segundo momento de la entrevista, el de incidir en la realidad mediante una acción socioeducativa vinculada a la desnaturalización y problematización de la situación por parte de la persona entrevistada. Aquí se despliegan, además de la escucha activa, la interrogación sobre lo evidente, la reformulación que promueva nuevas reflexiones y sentidos, los señalamientos, las puntuaciones, la repregunta, la consideración de sus redes familiares y sociales, y las estrategias con que cuenta por haberlas utilizado ante otras situaciones de su vida.

Luego de ver y comprender, se llega al momento de reflexionar y actuar, intentando que la mujer entrevistada no solo exprese y reconozca sus vivencias, sino que también les encuentre un sentido. Finalmente, Jovaní Roda (2014) propone como cierre de la entrevista el momento en que la mujer ha elaborado su propia pregunta.

Aquí se imbrican las diferentes voces (mujer entrevistada, autoridades del organismo institucional, trabajadora social), configurándose una respuesta que, pese a ser aceptada por la señora, no terminaba de tener un sentido para ella ni podía aún elaborar una pregunta propia. Prueba de ello es el hecho de no haber sostenido la medida de protección, de haber abandonado su trabajo, de no concurrir a los espacios terapéuticos.

Así, nos preguntamos por la vigencia de las prácticas ligadas al actuar “en la urgencia, como bomberos”, por nuestro espacio profesional con sus contradicciones en las que, en ocasiones y pese a sostener otra postura, nos vemos inmersas en intervenciones reproductoras de los mensajes producidos por quienes detentan el saber y el poder, por la permanencia del lugar de la mujer como “culpable” de lo que ocurra en su familia, y por la “tranquilidad” de algunos funcionarios tras haber “hecho lo correcto” sin evaluar las consecuencias reales en la vida de esa persona concreta.

En la situación presentada, la entrevista fue la primera y por ahora la última. Quizás, para Norma, era el momento de empezar a hablar de lo que vivía, sin intervenciones drásticas, sosteniendo y acompañando sus decisiones, propiciando solo su incorporación a un espacio terapéutico individual, o grupal en el cual conocer y compartir historias de vida con otras mujeres en situación de violencia. No haber tenido en cuenta “su momento” personal provocó la clausura de estos espacios, la pérdida de su trabajo (¿por vergüenza, por temor?) y ¿la perpetuación de la violencia?

Un elemento alentador es que generó el debate y replanteo entre algunos integrantes del equipo sobre las modalidades de intervención.

## Aproximando algunas conclusiones

A modo de cierre (y no), después del presente trabajo llegamos a aportar a esta temática las siguientes reflexiones.

Se destaca la importancia de los cambios legislativos que se fueron dando y que aún continúan, en pos de favorecer y visibilizar la problemática de violencia hacia la mujer, generando mayor afianzamiento de la perspectiva de género y visibilizando las desigualdades sociales, producto de las luchas de los movimientos de mujeres durante años.

En este marco, la actual intervención profesional de los/as trabajador/as sociales en la problemática de las mujeres en situación de violencia, tiene una base sólida para trabajar con las mujeres como sujetos de derecho, siendo el desafío la incorporación de la perspectiva de género en el quehacer cotidiano de cada profesional, en las distintas instituciones en que se desarrollan los procesos de intervención.

Pensamos que el patriarcado es el sistema social y político que sostiene y avala el sometimiento de la mujer ante el hombre a lo largo de la historia, siendo las instituciones los espacios donde se reproduce esta ideología falocéntrica, habilitando la violencia contra la mujer.

Desde nuestra experiencia, podemos aportar la diferencia del proceso que se va dando en las intervenciones profesionales, en donde se ve una disputa de paradigmas, por tal razón no solo es importante la formación en esta temática desde una perspectiva de género, sino revisar y analizar constantemente cómo el paradigma patriarcal sigue instalado no solo en la vida de los/as profesionales intervinientes, sino también en el contexto que nos ofrecen las instituciones, no favoreciendo un espacio acorde con la perspectiva planteada.

Dentro de las instituciones sabemos que, para que exista un cambio social, son necesarias fuerzas instituyentes que se impongan a lo instituido. Por lo tanto, como profesionales, desde una mirada estratégica, no debemos descuidar todo lo que rodea a esa primera entrevista que puede obstaculizar la intervención desde una mirada de género, enumerando entre ellas lo siguiente: el entorno de atención, instituciones donde esa perspectiva no sea revisada, analizada y reafirmada en las prácticas cotidianas, falta de capacitación de los equipos desde la perspectiva de género.

En este sentido, retomamos la formulación propuesta por De Lauretis (1989), según la cual la construcción de género continúa mediante discursos institucionales que tienen poder para controlar el campo de significación social y promover determinadas representaciones de género. Pero, sigue la autora, en los márgenes de los discursos hegemónicos, subsisten construcciones diferentes de género: como resistencias en la subjetividad y la auto-representación.

En este marco, como profesionales que intervenimos con mujeres en situación de violencia, se impone preguntarnos en qué sentidos y con qué intereses se deconstruye y se reconstruye el género, y en qué medida las intervenciones favorecen autonomías y cuestionamientos de las relaciones de poder asimétricas instituidas.

Retomando a Grassi (1989), al plantear que las mujeres somos las profesionales y las destinatarias del Trabajo Social, con una intervención directa sobre la vida cotidiana, nos preguntamos si nuestras intervenciones contribuyen al disciplinamiento y control social, o si propician un espacio de escucha de la singularidad de cada mujer, respetando sus tiempos, sus decisiones y acompañando sus procesos.

La primera entrevista es un elemento de importancia central, en tanto momento de encuentro y diálogo entre cada mujer y cada profesional, donde se reconstruye la situación particular presentada, se indagan y construyen sentidos, y se define qué tipo de relación construir: reproduciendo modelos de vínculo o instaurando otros, que propicien la autonomía y favorezcan la apertura de un camino y no la clausura de la demanda.

Algunos interrogantes que nos planteamos para futuras investigaciones, como trabajadoras sociales, son:

- \* repensar el lugar atribuido por las instituciones al Trabajo Social en la atención de mujeres en situación de violencia, qué lugar tenemos como profesionales en relación al espacio físico, a la privacidad durante la entrevista, a las condiciones en que se desarrolla la intervención;
- \* qué postura tomamos como profesionales, si propiciamos cambios dentro del espacio institucional o acatamos pasivamente las directivas impuestas, cómo nos posicionamos frente a los doble mensajes o a las instituciones que, implícita o explícitamente, reproducen mensajes de violencia.
- \* En este sentido, cabe replantearse qué proyecto ético político profesional estamos construyendo, cuál es el lugar que se da al análisis de las prácticas dentro de los equipos interdisciplinarios, y a las capacitaciones profesionales que aporten a la incorporación de la perspectiva de género en los procesos de intervención y no solo en lo discursivo.

## Bibliografía

- Alcoff, L. (1990). Feminismo cultural versus pos-estructuralismo. La crisis de la identidad en la teoría feminista. *Feminaria*, 4, 1-17.
- Amorós, C. (1997). *Tiempo de feminismo*. Madrid: Cátedra.
- Beechey, V. (1994). Género y trabajo. Replanteamiento de la definición de trabajo. En *Las mujeres y el trabajo. Rupturas conceptuales*. Barcelona: Icaria/FUHEM.
- Borderías, C., Carrasco, C. y Alemany, C. (comps.) (1994), *Las Mujeres y el trabajo. Rupturas conceptuales*. Barcelona: Icaria/FUHEM.
- Commisso, A. (2016a). Pensando el par autonomía / subalternidad del Trabajo Social en el sector salud. Su análisis desde la articulación de género y trabajo. (Monografía). Seminario “Teoría Social y Género. Temas y problemas”, del Doctorado de la Universidad de Buenos Aires en Ciencias Sociales. Buenos Aires.

- (2016b). Géneros discursivos y Trabajo Social en el sector salud. Propuesta de abordaje en los procesos de intervención profesional. (Monografía). Seminario “Análisis de discursos sociales, políticos y mediáticos”, del Doctorado de la Universidad de Buenos Aires en Ciencias Sociales. Buenos Aires.
- De Barbieri, T. (1992). Sobre la categoría género. Una introducción teórico-metodológica. *Ediciones de las mujeres*, 17.
- (1996). Certezas y malos entendidos sobre la categoría de género. En L. Guzmán Stein y G. Pacheco (comps.), *Estudios básicos de derechos humanos: IV*. San José de Costa Rica: Instituto Interamericano de Derechos Humanos.
- De Lauretis, T. (1989). La tecnología del género. En *Technologies of Gender. Essays on Theory, Film and Fiction* (pp. 1-30) Londres: Macmillan Press.
- De Miguel, A. (2005). La violencia de género: la construcción de un marco feminista de interpretación. *Cuadernos de Trabajo Social*, 18.
- Di Marco, G. (2010). Los movimientos de mujeres en la Argentina y la emergencia del pueblo feminista. *Revista La aljaba*, 14.
- Eroles, C. (2005). *Glosario de temas fundamentales en Trabajo Social*. Buenos Aires: Espacio Editorial.
- Femenías, M. L. (2008). De los estudios de la Mujer a los debates sobre Género. En M. Lobato et al (comps.), *Historia con mujeres. Mujeres con historia. Teorías, historiografías y metodologías*. Buenos Aires: Editorial de Facultad de Filosofía y Letras.
- Ferreira, G. (1992). *Hombres violentos, mujeres maltratadas*. Buenos Aires: Sudamérica.
- Gil y de Anso, M. L. (2011). De madres y piqueteras: Claves para pensar la participación política de mujeres de sectores populares. *Revista Argentina de Sociología*, 8-9(15-16).
- Grassi, E. (1989). *La mujer y la profesión de Asistente Social. El control de la vida cotidiana*. Buenos Aires: Humanitas.
- Iamamoto, M. (1996). El Servicio Social en la contemporaneidad. Trabajo y formación profesional. San Pablo: Cortéz Editora.
- Jovaní Roda, E. (2014). Cuando nos llega una mujer maltratada: la primera entrevista. *Documentos de Trabajo Social*, 54, 251-269.
- Mallardi, M. (2015). La intervención en Trabajo Social: mediaciones entre las estrategias y elementos táctico-operativos en el ejercicio profesional. En M. Mallardi (comp.), *Procesos de intervención en Trabajo Social: contribuciones al ejercicio profesional crítico*. La Plata: Colegio de Trabajadores Sociales de la Provincia de Buenos Aires.
- Morales, M. V. (2017). Escisión y dos modos de ser “madres de Plaza de Mayo”: tensión y complejidad en la socialización de la maternidad. *Revista interdisciplinaria de Estudios de género de El Colegio de México*, 3(6), 36-68.  
doi: <http://dx.doi.org/10.24201/eg.v3i6.140>.
- Núñez, M. (2013). La intervención del Trabajador Social con Niños Testigos de Violencia Familiar. (Tesina de graduación). UNLU. Luján.
- Oliva, A. (2006). Antecedentes del Trabajo Social en Argentina: asistencia y educación sanitaria. (Tesis de doctorado). Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires. Tandil.

- Roca, S. Sandoval, M. de los A. y Lombardo, J. (2015). Elementos para el análisis del proceso de trabajo de los trabajadores sociales en Neuquén. En M. V. Siede (comp.), *Trabajo social y mundo del trabajo: Reivindicaciones laborales y condiciones de la intervención*. La Plata: Colegio de Trabajadores Sociales de la Provincia de Buenos Aires.
- Rodríguez Enríquez, C. (2007). Economía del cuidado, equidad de género y nuevo orden económico internacional. En A. Girón y E. Correa (2007), *Del Sur hacia el Norte: Economía política del orden económico internacional emergente*. Buenos Aires: CLACSO.
- Walker, L. (1979). *El síndrome de la mujer maltratada*. Bilbao: Desclee de Brouwer.
- Young, I. (1992). Marxismo y feminismo. Más allá del “matrimonio infeliz” (una crítica al sistema dual). *El cielo por asalto*, 2(4).

## Fuentes consultadas

- Argentina. Ley N° 24417, Ley Nacional de Violencia Familiar.
- Argentina. Ley N° 26485, Ley Nacional de Protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales.
- Argentina, Ministerio de Desarrollo Social, Instituto nacional de las Mujeres, Legislación Nacional <https://www.argentina.gob.ar/legislación>