RUTA CRÍTICA
TRAYECTORIAS QUE SIGUEN LAS MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA.

Defensoría del Pueblo
PROVINCIA DE SANTA FE

A ellas
que dijeron si
quiero hablar
contar
denunciar
se acercaron
hace tiempo decidieron
no callar más
el silencio no fue bueno
el dolor que las acompañó
tampoco
para otras
el silencio fue eterno
caminaron caminaron
atravesaron
la barrera que las acorralaba
buscaron ayuda
la siguen buscando
se agotaron
había que seguir
reclamaron sus derechos
pero no encontraron eco
insistieron
volvieron a caminar
avanzar retroceder
fue pura estrategia
la meta
sobrevivir vivir
estaban decididas
confiaron en sí mismas
quizás alguien ayudó
o lo hizo más difícil
no fue fácil
ellas llegaron
otras quedaron en el camino
hoy
son las voces de las que ya no están
de las que vendrán
las de ellas mismas

Octavio Bassó

RUTA CRÍTICA

TRAYECTORIAS QUE SIGUEN LAS MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA.

Ruta Crítica : trayectorias que siguen las mujeres en situación de violencia /
Octavio Bassó ... [et al.]. - 1a ed adaptada. - Santa Fe : De l'aire, 2017.
196 p. ; 22 x 15 cm.

ISBN 978-987-46362-3-2

1. Ensayo Sociológico. I. Bassó, Octavio
CDD 301

COORDINACIÓN:
Octavio Bassó

ANÁLISIS Y DESARROLLO:
Octavio Bassó, Paula Vessoni, Silvina Díaz
y María Florencia Rodríguez

EQUIPO DE ENTREVISTAS:
Octavio Bassó, Marisa Boeri, Silvina Díaz, Lucia Noseda,
Paula Vessoni, Andrea Maillot, Adriana Romano,
Mercedes Enriqueta Pons y María Florencia Rodríguez

ASESORAMIENTO GENERAL:
Laura Manzi

ASESORAMIENTO METODOLÓGICO:
Guillermo Jerez y Jimena García Puente

CORRECCIÓN Y EDICIÓN:
Editorial De l'aire, Graciela Prieto Rey y Juan Pablo Bagnarol

DISEÑO DE INTERIOR:
Álvaro Dorigo, Noelia Mellit

ILUSTRACIÓN Y DISEÑO DE TAPA:
Camila Mallozzi

COLABORARON:
Leandro Vila, Analía Barbotti y Romina V. De Lorenzo

RUTA CRÍTICA
TRAYECTORIAS QUE SIGUEN LAS MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA.

Defensoría del Pueblo
PROVINCIA DE SANTA FE

de l'aire
EDITORIAL

Dedicado a cada una de las mujeres que participaron con sus experiencias y relatos, deseando que sus voces contribuyan a hacer realidad el derecho de las mujeres a vivir una vida sin violencia.

> *¡Es todo tan lento y en el medio te matan, te lesionan, te dejan sin una costilla, sin trabajo, sin hijos, sin nada!”*
> (Hilda – 34)

Índice

PRÓLOGOS 15
1. PRESENTACIÓN 23
2. INTRODUCCIÓN 27
3. PROBLEMA Y OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN 29
4. POBLACIÓN DE ESTUDIO 31
5. ESTRATEGIA TEÓRICA - METODOLÓGICA 33
Metodología: estudio cualitativo 33
Selección de las mujeres entrevistadas 34
Criterios utilizados para definir la muestra 35
6. PRINCIPIOS ÉTICOS 37
7. SÍNTESIS DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN 39
Cuadro 40
8. PERSPECTIVA TEÓRICO - CONCEPTUAL 43
Derechos Humanos 43
Perspectiva de género 45
Modelo ecológico integrado de la violencia contra las mujeres 46
Violencia contra las mujeres 50
Vulnerabilidad 53
Ruta Crítica 54
9. MUJERES ENTREVISTADAS 55
Las violencias sufridas 57
Características de los agresores 61

Cuadro mujeres entrevistadas 64
Cuadro modelo ecológico integral 69
10. RUTA CRÍTICA 71
Factores precipitantes 73
Factores impulsores 78
Factores inhibidores 88
11. EL INICIO DE LA RUTA CRÍTICA 105
12. INSTITUCIONES RECORRIDAS 107
Cuadro experiencias de las mujeres en las instituciones 122
Mapa de localización de las instituciones 125
13. RECURSOS 127
Medida de distancia 127
Botón de alerta 130
Subsidio económico 131
Cuadro Ruta Crítica 132
14. LA EXPERIENCIA DE DIANA: LA RUTA CRÍTICA EN EL MAPA DE LA CIUDAD DE SANTA FE 135
15. ACCIONES Y ESTRATEGIAS DE LAS MUJERES FRENTE A LA VIOLENCIA 137
Cuadro acciones y estrategias 140
16. CONSECUENCIAS DE LA VIOLENCIA SUFRIDA 143
17. RELATOS DE VIDA 149
18. SUGERENCIAS DE LAS MUJERES 161
19. OBSERVACIONES 167
20. PROPUESTAS 173
Eje 1: Información en Derechos y servicios 175
Eje 2: Educación Sexual integral a niños, niñas y adolescentes. Formación y actualización a los actores del sistema educativo en violencia, derechos y género 176
Eje 3: Investigaciones en violencia de género 177
Eje 4: Fuerzas de seguridad 177
Eje 5: Poder judicial 178
Eje 6: Equipos de atención integral especializados 180
Eje 7: Sistema de salud 182
Eje 8: Acciones en el ámbito comunitario 183
21. CONCLUSIONES 185
22. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 191

Palabras del Dr. Raúl Lamberto
Defensor del Pueblo de la Provincia de Santa Fe

Las instituciones —como las sociedades de las que forman parte, y de las que son expresión e instrumento— están sometidas al cambio, a las tensiones y demandas que nacen de la multiplicidad de las acciones sociales y sus vínculos. Su identificación con los objetivos originales para las que fueron creadas no implica su permanencia en un universo de esencias inmutables, sino más bien una atenta interpretación de aquellos objetivos y principios en correspondencia con las exigencias renovadas de un mundo cambiante: en este ejercicio dinámico consiste la clave de su relevancia social, la pertinencia de sus funciones. Y esta dialéctica de conservación de objetivos y principios y de reactualización de sus manifestaciones, de continuidad y de cambio, puede traducirse tanto en la creación de nuevas áreas de trabajo e interés temático como en el perfeccionamiento de las ya existentes. En este último aspecto, la capacidad de estudio y de reflexión de sus agentes, la generación de aprendizajes a partir de las prácticas profesionales que —mediadas por instancias de reelaboración y análisis teórico— enriquecen y actualizan aquellas prácticas, resultan fundamentales.

La Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe se fundó hace veinticinco años y desde entonces ha acentuado progresivamente el perfil social de sus actividades. En el momento de su creación, la creciente ampliación de avances e intervenciones del Estado en la vida cotidiana había tornado insuficientes los remedios clásicos del Derecho Administrativo y reclamaba la

creación de nuevos organismos, más ágiles y accesibles, para la protección de los derechos ciudadanos. La Defensoría del Pueblo se estableció entonces con la misión prioritaria de proteger los derechos e intereses de las personas individuales y de la comunidad en su conjunto frente a los actos, hechos y omisiones de la Administración Pública Provincial y sus agentes que implicaran un ejercicio discriminatorio, abusivo, irregular o arbitrario de sus acciones; no pretendía sin embargo reemplazar a los organismos de control existentes sino sumarse al dispositivo institucional de la provincia para ampliar —a través de sugerencias, recomendaciones, consejos e informes— la capacidad de respuesta del Estado frente a los problemas de sus habitantes.

La Defensoría del Pueblo es hoy mucho más que un simple ente adicional de control de las acciones de la administración pública provincial. Ciertamente no ha sido modificada su necesaria condición de organismo descentralizado e independiente del estado santafesino —no de su gobierno—, que tiene autonomía funcional y autarquía financiera, que no recibe instrucciones de ninguna índole y que asume facultades de control extra poder. Pero sus funciones han debido ampliarse y especializarse en razón de numerosos problemas sociales que se han ido agravando desde entonces —y a pesar de las políticas públicas que se han implementado desde los ámbitos provincial, nacional o municipal para resolverlos—.

Somos parte de un país con un enorme potencial de producción y de generación de riquezas, que —al igual que el resto de los países del continente— adolece no obstante de serios problemas estructurales para lograr una distribución equitativa de sus bienes, por lo cual una tercera parte de nuestros connacionales percibe ingresos que quedan por debajo de la línea de pobreza. La creciente desigualdad social ha favorecido la ruptura de los lazos sociales y el aumento exponencial de los conflictos interpersonales y de la violencia; y en este contexto, como es sabido, la pobreza, la desigualdad, la violencia y la discriminación se hacen sentir más duramente entre los grupos sociales más vulnerables. De alguna manera, la Defensoría del Pueblo —y el estado provincial a través de ella— ha tratado de dar respuesta a esta ingente y compleja problemática con la creación de organismos específicos dentro de su estructura —además de la progresiva extensión y especialización de las gestiones de su área de atención al ciudadano—: así, se han creado el Centro de Mediación "Dr. Pablo Benetti Aprosio", el primero en la provincia, establecido en 1995 para el abordaje de conflictos de diversa índole mediante procedimientos no adversariales de naturaleza rápida y confidencial; el Centro de Asistencia a la Víctima y al Testigo del Delito, también pionero en el ámbito provincial, creado por la Ley provincial N° 11.202 de 1995 con el fin de intervenir de manera integral e interdisciplinaria ante situaciones de violencia, vulnerabilidad, delitos y abusos de poder, y la Defensoría de Niños, Niñas y Adolescentes, establecida por Ley provincial N° 12.967 de abril de 2009 para la promoción y protección integral de los derechos de niñas, niños y adolescentes —a los cuales debemos sumar ahora la Defensoría del Público, creada en 2014, cuya función será la de escuchar y gestionar los planteos de la audiencia del sistema de radio y televisión estatal de la provincia—.

Dijimos antes que una forma de progreso institucional reside en la capacidad de estudio y de análisis autorreflexivo de las prácticas profesionales desplegadas por los actores concretos del organismo. Precisamente, las investigaciones que culminaron en la redacción de los trabajos, que hoy damos a conocer en sendas publicaciones, tuvieron su origen en este modo de compromiso —intelectual y emocional— con la función pública, con las tareas de todos los días. En un caso, y a partir de su experiencia con mujeres que fueron víctimas de delitos o de violencias, el equipo interdisciplinario del Centro de Asistencia a la Víctima investigó y reconstruyó el itinerario, muchas veces penoso, que deben recorrer las mujeres agredidas hasta encontrar un ámbito público adecuado de atención: "*Ruta Crítica*" es la expresión que nuestros investigadores utilizan para designar ese difícil peregrinaje, y su exposición analítica es al mismo tiempo una invitación a pensar nuevos instrumentos de coordinación que permitan prevenir la reiteración de un fenómeno que en cierto modo permanecía oculto. En el otro, también enfocado en situaciones de violencia de género, el grupo de investigadores se propuso estudiar cómo impactan tales agresiones en la vida cotidiana de las mujeres afectadas (en su familia, en su trabajo y en su tiempo libre) y qué aportes y cambios pueden

generar en ellas su inclusión en los espacios de trabajo grupal del Centro de Asistencia a la Víctima. La curiosidad del conocimiento está también aquí íntimamente ligada al propósito de mejorar la situación vital de las personas atendidas.

Es, por tanto, una enorme satisfacción para mí prologar estos trabajos de investigación, nacidos de la praxis cotidiana de la Defensoría, que se constituirán a no dudar en textos de referencia —en la región y en el país— para el estudio de las problemáticas mencionadas. Vaya entonces nuestro agradecimiento y nuestro reconocimiento a todos los participantes en este proceso —con una especial mención a nuestro Defensor del Pueblo Adjunto, Dr. Luciano Leiva, que tanto cooperó en el desarrollo del C.A.V.—, y nuestro estímulo a seguir trabajando y reflexionando para lo que es, en definitiva, la tarea de mejorar un poco cada día las condiciones de vida de nuestros semejantes.

Prólogo

Dr. Luciano A. Leiva
Defensor del Pueblo Adjunto Zona Norte
Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe (2012-2017)

El trabajo que se presenta, es uno de los estudios que se llevaron a cabo en los últimos dos años, aproximadamente, en el Centro de Asistencia a la Víctima de la Defensoría del Pueblo, en su ya larga trayectoria en el tratamiento de este tema. Constituye un aporte valioso para el avance en la concreción de derechos de las mujeres víctimas de violencia pero, también, un logro desde el punto de vista institucional.

Este segundo aspecto es el fruto de un trabajo colectivo del C.A.V. El mismo es un organismo público creado por Ley Provincial N° 11.202 en el año 1994, que brinda servicios totalmente gratuitos y que fue pionero en la atención de víctimas de delitos y de violencia doméstica en particular. Así fue reconocido por la legislación posterior en algunas oportunidades y por la sociedad en general.

Desde el inicio fue un espacio institucional concebido para un trabajo interdisciplinario, por lo que está integrado por psicólogos, trabajadoras sociales y abogados.

La atención de temas de violencia, y en particular de violencia contra la mujer, se constituyó en uno de los ejes centrales del trabajo del C.A.V., lo que permitió que sus profesionales adquirieran una formación y especialización

significativa en el tema.

El crecimiento del Centro, desde el punto de vista profesional, ya sea en los aspectos metodológicos como en los temas fondo, mostró la responsabilidad y el compromiso de sus profesionales.

En este sentido, cabe destacar la mayor integración interdisciplinaria que se logró en los últimos tiempos, así como la iniciativa y la capacidad para trabajar en equipo. Ello no siempre es fácil en estos espacios profesionales.

Todo esto fue fruto, también, de la incorporación de herramientas valiosas, elaboradas y compartidas por todos, tales como la planificación participativa de las actividades, una guía de actuación o protocolo, un nuevo sistema informático, y la adopción de distintas instancias periódicas de encuentro del grupo para el análisis de sus tareas profesionales; supervisión y ateneo de casos, entre otras.

En este marco propuse dar un salto más en la producción del grupo, con relación al aprovechamiento de la valiosa información que se obtiene, para que la misma pueda ser compartida con la sociedad luego de su procesamiento y sistematización.

Así nos pareció, además, porque se trata de una institución del Estado, que por ello se debe especialmente a la comunidad en general y a todos los actores públicos o privados vinculados a esta problemática. La producción de un trabajo de investigación de este tipo genera y visibiliza información, que de otra manera puede quedar informalmente entre quienes la obtienen diariamente.

El estudio sobre la "*Ruta Crítica*" de las mujeres constituye un aporte significativo, en relación con el camino que realizan las mujeres víctimas de violencia, en la búsqueda de ayuda para salir de sus padecimientos y de sus condiciones de vulneración y vulnerabilidad de derechos y, en particular, de su salud y su integridad como personas.

El trabajo ofrece una muy interesante información, que permite observar las falencias que tiene el Estado y los organismos vinculados al tema al momento de atender a personas que sufren y que, en muchos casos, son de origen humilde, en la ciudad de Santa Fe.

Las observaciones, que surgen del testimonio de las propias mujeres, no tiene como fin la crítica por sí misma, sino el análisis de los problemas con los que se encuentra una mujer frente a una red de instituciones que deben ofrecer atención y servicio para recuperar lo mejor que se pueda de la vida de estas personas. Por ello, ya en el transcurso de la elaboración del trabajo, fueron surgiendo miradas autocríticas al trabajo de quienes realizaban el estudio.

Así, los informes de avance, fueron oportunidades de reflexión sobre las prácticas a mejorar en la tarea profesional del C.A.V. Se puede esperar que lo mismo ocurra con otras instituciones y que estas observaciones, que vayan surgiendo, se puedan compartir en un trabajo que debe ser coordinado para el mejor acompañamiento de las mujeres víctimas.

El estudio requirió de un esfuerzo particular, que fue hecho con mucha seriedad profesional y con el compromiso de quienes sienten mucho más que un deber en el cumplimiento de su tarea.

Por ello quiero felicitar a quienes fueron los coordinadores y responsables principales del estudio: Octavio Basso y Paula Vessoni, así como a todos los integrantes del Centro de Asistencia a la Víctima que colaboraron. A las pasantes: Silvina Díaz y María Florencia Rodríguez, y a las mujeres que accedieron a dar sus testimonios por su generosidad.

La otra investigación que la Defensoría del Pueblo de Santa Fe publica, es un estudio sobre observaciones surgidas del grupo abierto para mujeres en situación de violencia, que funciona en el CAV desde el 2013. El estudio fue realizado por profesionales de la institución a quienes, también quiero expresar mis felicitaciones, Carolina Asensio y Silvia Nadalich que coordinaron la investigación y, especialmente, a Alicia Genolet, de la Universidad de Entre Ríos, de quien recibimos un importante aporte para el trabajo.

Finalmente, quiero que estas publicaciones constituyan, también, un reconocimiento a Laura Manzi, psicóloga, coordinadora del área de psicología del C.A.V., una luchadora que ha contribuido a abrir caminos en el reconocimiento de los derechos de las mujeres y del trabajo, que en Santa Fe, se ha gestado en las últimas décadas en torno a esta problemática. Ella supervisó este trabajo con el entusiasmo de siempre.

Deseo que estas experiencias puedan ser el comienzo de otras similares,

que permitan avanzar en un tema sobre el cual se han logrado, en los últimos años, nuevos derechos y mayor conciencia sobre los mismos, pero que ofrece un largo camino para concretarlos y mejorar la vida de quienes, por siglos, han sufrido la opresión de un sistema que las convirtió en objetos y, por tanto, además de su sufrimiento, las privó de la libertad.

La Ruta Crítica de las mujeres que sufren violencia en las relaciones de pareja

1. PRESENTACIÓN

La violencia contra la mujer es una forma de discriminación y una violación de los derechos humanos; se expresa bajo diferentes modalidades y ámbitos, provocando daños y sufrimientos profundos en las mujeres y sus hijos e hijas. Les impide alcanzar desarrollos personales, restringe el crecimiento de las comunidades donde se encuentran y obstaculiza el desarrollo socio-cultural.

Es inevitable afirmar que en los últimos años se han generado cambios sociales y legislativos significativos que repercutieron de modo positivo en la creación de organismos y en el aumento de recursos humanos especializados que abordan la problemática. Sin embargo, en la atención que se brinda a las mujeres en el Centro de Asistencia a la Víctima y al Testigo del Delito de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe Zona Norte (CAV), es una constante escuchar la agotadora trayectoria que deben realizar para encontrar una salida que les permita recuperar el derecho a vivir sin violencia. Esto constituye una preocupación que motiva a investigar los procesos, estrategias, acciones y decisiones que deben realizar las mujeres para intentar salir de las situaciones de violencia en las que se encuentran. Estas razones llevaron a indagar el camino denominado: "La *Ruta Crítica* de las mujeres que sufren violencia en las relaciones de pareja"[1].

[1] El concepto de *Ruta Crítica* en violencia fue desarrollado para estudiar la secuencia de decisiones tomadas y acciones ejecutadas por mujeres para enfrentar la situación de violencia y las respuestas institucionales encontradas en sus trayectorias (Baca Cabrejo 1998 y Sagot 2000).

La *Ruta Crítica* permite conocer los caminos que toman las mujeres para salir de su situación de violencia. La misma empieza con la decisión y determinación de apropiarse de sus vidas y las de sus hijos. De esta manera, siguiendo sus trayectorias, se busca conocer los factores que impulsan a buscar ayuda, las dificultades encontradas para llevar adelante tal decisión, sus percepciones sobre las respuestas institucionales y las acciones emprendidas por las mismas.

Es para destacar que se considera la violencia contra las mujeres como un problema de dominio público, donde el Estado tiene responsabilidades asumidas constitucionalmente, pretendiendo aportar visibilidad al recorrido y experiencias de las mujeres.

Las mujeres que sufren violencia de género son las víctimas que más han requerido atención, asistencia y asesoramiento al equipo interdisciplinario del CAV, desde su creación por Ley Provincial N° 11.202 en el año 1994; dependiente de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe. Este equipo trabaja desde su constitución en la atención, prevención, capacitación y sensibilización frente a las diferentes formas de violencias que sufren los grupos más vulnerables de la ciudadanía, siendo sus principales víctimas mujeres, niñas y adolescentes.

Se considera que la violencia contra las mujeres es una expresión manifiesta de las históricas desigualdades entre varones y mujeres, que reproduce la organización social y que se estructura sobre la base de estas. La perspectiva de género es el paradigma desde el cual se sostiene el trabajo que a diario realiza el equipo del CAV, con el convencimiento que otorga las herramientas adecuadas para entender los factores que intervienen en los distintos tipos de violencia que afecta a las mujeres.

Esta violencia es un problema social que daña a la comunidad en su conjunto, siendo no sólo un problema de las mujeres que la sufren sino de toda la sociedad. La OMS (2002) señala con claridad que la violencia de pareja produce a las víctimas y sus hijos graves problemas físicos, psicológicos, sexuales y reproductivos a corto y largo plazo; constituyéndose en un obstáculo oculto para el desarrollo socioeconómico de las comunidades y una violación constante a los derechos de las mujeres.

La complejidad de la temática requiere de un enfoque integral, interdisciplinario, de protección de derechos y perspectiva de género que se complementan con las normativas provinciales, nacionales e internacionales que brindan marcos conceptuales y legales para la adecuada actuación.

Los distintos tipos de violencia ejercidos contra las mujeres fueron reconocidos en 1993 en la Conferencia Mundial de la ONU, sobre Derechos Humanos en Viena, como una violación a los Derechos Humanos, debiendo los estados involucrados realizar acciones orientadas a erradicarla, siendo la investigación uno de esos caminos.

La investigación se realizó por iniciativa del equipo interdisciplinario del CAV, con el apoyo Institucional de la Defensoría del Pueblo. La experiencia en el trabajo con las mujeres víctimas genera el deseo de contribuir al conocimiento de los caminos que siguen las mismas desde el momento en que deciden romper con el silencio y el sufrimiento, producto de la situación de violencia vivida, con el objetivo de aportar sugerencias, observaciones y propuestas para el mejoramiento de las prácticas y servicios frente a la problemática.

2. INTRODUCCIÓN

El estudio cualitativo "La *Ruta Crítica* de las mujeres que sufren violencia en las relaciones de pareja" en la ciudad de Santa Fe se realizó en base al análisis de relatos de doce (12) mujeres víctimas de violencias de género, que acudieron para su atención al Centro de Asistencia a la Víctima y al Testigo del Delito de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe Zona Norte, entre el período 2014-2015.

Durante el desarrollo de la investigación se indagó sobre los posibles factores que hacen que una mujer víctima de violencia tome la decisión y realice la acción de buscar ayuda, así como también el recorrido por las instituciones y las respuestas obtenidas durante este proceso. Así se evidenció que, cuando deciden enfrentar el problema, transitan por diferentes instancias sociales de asesoramiento, contención y/o denuncia, que son determinantes en sus trayectorias de vida.

El proceso se inicia en la subjetividad de la mujer; está constituido por factores precipitantes, inhibidores e impulsores en continua interacción. Los primeros son los que desencadenan el pedido de ayuda e iniciar acciones para terminar con la situación de violencia; los segundos son aquellos que obstaculizan el sostener las trayectorias iniciadas; y los últimos, los factores que facilitan continuar o emprender acciones para detener la violencia sufrida.

La investigación fue desarrollada en base a una estrategia metodológica cualitativa, se diseñó un guión de entrevista semiestructurada para la realización de entrevistas en profundidad que permitan dar cuenta de las experiencias subjetivas, sus contextos y recorridos en búsqueda de ayuda.

3. PROBLEMA Y OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

En la atención que a diario se realiza a mujeres víctimas de violencias en el Centro de Asistencia a la Víctima Zona Norte, es frecuente escuchar largos y agotadores recorridos por diferentes instituciones buscando ayuda para enfrentar la violencia que padecen por parte de sus parejas. Por tanto, es importante conocer cómo evalúan las mujeres las respuestas que obtienen en estas trayectorias; el aporte de sus experiencias puede ser un insumo fundamental para los propósitos del presente estudio. Además, permiten comprender qué procesos internos y externos son determinantes para que una mujer pueda afrontar situaciones de violencias, teniendo implicancias directas en la prevención, atención y sanción de la violencia contra la mujer por parte de su pareja.

La violencia contra la mujer requiere de estudios en profundidad que permitan la obtención de herramientas, cada vez más precisas, para abordajes específicos que eviten la revictimización y aumenten la efectividad de las respuestas.

Desde el equipo de investigación se pretende mejorar la atención de las mujeres en los diferentes espacios donde acuden, generar aportes específicos y recomendaciones para reforzar y/o mejorar las políticas públicas en la atención de las mujeres víctimas de violencias.

El estudio que se presenta estuvo orientado por el siguiente problema de investigación y objetivos:

Problema de investigación:

¿Cuál es la *Ruta Crítica* seguida por las mujeres afectadas por violencia, en el ámbito de las relaciones de pareja, que han concurrido al Centro de Asistencia a la Víctima de la Ciudad de Santa Fe en el período de tiempo 2014-2015?

Objetivo general:

Analizar la *Ruta Crítica* seguida por las mujeres afectadas por violencia en el ámbito de las relaciones de pareja y que concurrieron al CAV de la Ciudad de Santa Fe.

Objetivos específicos:

1) Identificar y caracterizar los factores que precipitan, impulsan o inhiben a una mujer a salir de la situación de violencia.

2) Identificar y caracterizar las diversas acciones y estrategias emprendidas por las mujeres para salir de la situación de violencia.

3) Conocer las respuestas interpersonales e institucionales obtenidas por las mujeres en la *Ruta Crítica* y sus opiniones en relación a dicho proceso.

4. POBLACIÓN DE ESTUDIO

Mujeres mayores de 18 años que han sufrido algún tipo de violencia en el ámbito de las relaciones de pareja y que concurrieron al Centro de Asistencia a la Víctima y al Testigo del Delito Zona Norte de la Provincia de Santa Fe durante el período 2014-2015.

5. ESTRATEGIA TEÓRICA – METODOLÓGICA

Metodología: estudio cualitativo

El tema central de esta investigación se constituyó tomando como eje principal el proceso que se inicia cuando las mujeres que sufren violencias deciden buscar ayuda y enfrentar el problema. Desde esa perspectiva, se seleccionó una metodología de estudio de tipo cualitativa para indagar los objetivos propuestos. Esta estrategia metodológica permite una mejor comprensión de las dimensiones subjetivas y simbólicas del comportamiento de las mujeres entrevistadas en el contexto en el que se encuentran.

Se abordó la problemática desde el estudio de casos colectivos, en donde se estudiaron diferentes trayectorias de mujeres con la intención de indagar en profundidad sus experiencias frente a la violencia. Cabe aclarar que los datos obtenidos no deben tomarse como características comunes a otras mujeres; sus padecimientos frente a la violencia y las respuestas obtenidas, cuando decidieron buscar ayuda, son propios de cada una de las mujeres que participaron del estudio y no deben utilizarse para lecturas generales.

Para ello se decidió construir y utilizar la técnica de entrevista semiestructurada, lo que permitió conocer sus vivencias, narradas desde sus propias voces. La entrevista se constituyó como una conversación sistematizada con el objetivo obtener, recuperar y registrar las experiencias de vida guardadas en la memoria de las participantes.

Los datos recolectados permitieron reconstruir la cronología de los sucesos, comprenderlos dentro del contexto en el que acontecieron y derivar de ello

explicaciones fuertemente enraizadas en la realidad socio-cultural analizada.

Las entrevistas tuvieron el objetivo de alcanzar profundidad en la indagación de recorridos personales, institucionales y relacionales, recuperando las expresiones de las mujeres, sus percepciones, ideas y sentimientos durante la trayectoria denominada *Ruta Crítica*.

Selección de las mujeres entrevistadas

La muestra se seleccionó aplicando el criterio de saturación, siguiendo la propuesta de Ellsberg & Heise (2007), quienes manifiestan que, bajo este criterio técnico de investigación, es oportuno dejar de entrevistar cuando ya no se hacen referencias a nuevas instituciones, acciones, factores precipitantes inhibidores e impulsores o, cuando después de cierto número de entrevistas, se comprendió que no se estaba generando información relevante. Las autoras nombradas proponen que la aplicación adecuada del criterio de saturación conduce a la obtención de muestras cualitativamente significativas y, por lo tanto, apropiadas a los propósitos de acercarse a los significados individuales, colectivos y a los procesos sociales de los grupos que se estudian.

El estudio se realizó con un muestreo de tipo deliberado, intencionado, basándonos en la necesidad de información en vista a los objetivos propuestos. En consecuencia, la elección de las mujeres entrevistadas se realizó según sus posibilidades de ofrecer información profunda y detallada sobre el asunto de interés para la investigación. El interés fundamental no es aquí la medición, sino la compresión de los fenómenos y de los procesos psico-sociales en toda su complejidad.

Las mujeres protagonistas y partícipes de la investigación fueron seleccionadas luego de un cuidadoso proceso de selección. En una primera etapa se localizaron en el sistema informático, desde el período de junio de 2014 a junio de 2015, a mujeres mayores de 18 años que fueron atendidas por sufrir violencias en el ámbito doméstico. Esto generó un listado extenso de posibles mujeres a ser entrevistadas: doscientas sesenta y seis (266) en total. En equipo se evaluaron las características de cada caso, teniendo como principal criterio

de selección la situación particular y actual de la mujer a los fines de no generar estados de malestar si fuera convocada. De esta manera, del primer total se redujo la lista a ochenta y ocho (88) posibles candidatas a ser entrevistadas.

Para indagar casos en profundidad de las trayectorias de mujeres víctimas de violencias en estudios cualitativos, se sugiere (Ellsber & Heise, 2007) entrevistar una población de entre diez (10) a treinta mujeres (30). Por esta razón, al concluir la selección, se obtuvo una lista preliminar con veintiocho (28) mujeres posibles a ser entrevistadas y, luego del proceso, se terminó entrevistando a doce (12) mujeres que cumplían con los criterios de investigación establecidos.

Es importante aclarar que las mujeres participantes constituyeron una muestra no probabilística. Por ello, los datos resultantes no pueden ser extrapolados al conjunto de la población de mujeres víctimas de violencia de género pero sí pueden considerarse una aproximación orientativa a los objetivos del estudio.

Criterios utilizados para definir la muestra

1. Tiempo y contexto: casos de violencia contra la mujer en el ámbito de las relaciones domésticas que se presentaron en el transcurso de los años 2014–2015, en el Centro de Asistencia a la Víctima y al Testigo del Delito de la Defensoría del Pueblo Zona Norte (CAV) de la Provincia de Santa Fe.

2. Personas: mujeres mayores de 18 años que han sufrido algún tipo de violencia en el ámbito de sus relaciones de pareja.

3. Selección: se realizó teniendo en cuenta la información proporcionada por el sistema informático, la lectura de expedientes del CAV de violencia contra la mujer entre el período 2014-2015 y la experticia de profesionales del equipo interdisciplinario del CAV.

Tamaño final de la muestra: doce (12) mujeres entrevistadas.

Técnica de recolección de datos: entrevistas semiestructuradas. Se elaboró un guión de entrevista semiestructurada, trabajo que tuvo momentos de preparación, práctica (role playing), corrección y diseño final.

6. PRINCIPIOS ÉTICOS

Previo a investigar la violencia contra las mujeres, es necesario dedicar tiempo a tomar los recaudos éticos adecuados debido a la sensibilidad que implica el tratamiento de esta problemática; consentimiento, confidencialidad, resguardo en la divulgación, capacitación de los investigadores y seguridad para las entrevistadas.

Estos principios tienen como objetivo el respeto por todas las mujeres convocadas y entrevistadas durante todo el proceso de estudio, la evitación de daño o malestar posible en las mujeres participantes, el cuidado de los investigadores y maximización de los beneficios para las mujeres y la comunidad en su conjunto.

Autonomía, consentimiento y confidencialidad: las mujeres que participaron de la investigación prestaron su consentimiento para realizar las entrevistas, para que su relato sea registrado en audio y sus experiencias volcadas en el trabajo publicado. Las entrevistas y el proceso garantizan, desde el primer contacto, el anonimato de las mujeres entrevistadas y su autonomía.

Resulta importante aclarar que todos los nombres de las mujeres entrevistadas, en la presente investigación, han sido reemplazados por nombres ficticios, para el cuidado, la privacidad y la seguridad de las mismas.

Capacitación: las entrevistas fueron realizadas por un equipo capacitado en violencia de género, asegurando el máximo de los cuidados en las mujeres entrevistadas, estando el equipo preparado para abordar posibles situaciones de crisis emocionales que se generen en las entrevistas dada las temáticas

sensibles a abordar. Cabe destacar que, previo a las entrevistas, se realizaron espacios de entrenamiento del guión de la entrevista donde los profesionales intercambiaron roles a los fines de cuidar todas las variables posibles que puedan generar malestar en el desarrollo de las entrevistas.

Seguridad, privacidad y confianza: las entrevistas se realizaron en un ambiente seguro que permitió la privacidad e intimidad que requiere el encuentro con una mujer víctima de violencia; con el objetivo de lograr el vínculo de confianza ineludible para llevar adelante la entrevista. En este sentido, se tomaron los recaudos necesarios para preservar el secreto profesional.

Enfoque de derechos y perspectiva de género: la perspectiva de la investigación concibe la violencia contra las mujeres en sus relaciones de pareja como una violación de los derechos humanos, siendo una de las manifestaciones más crueles de la violencia de género.

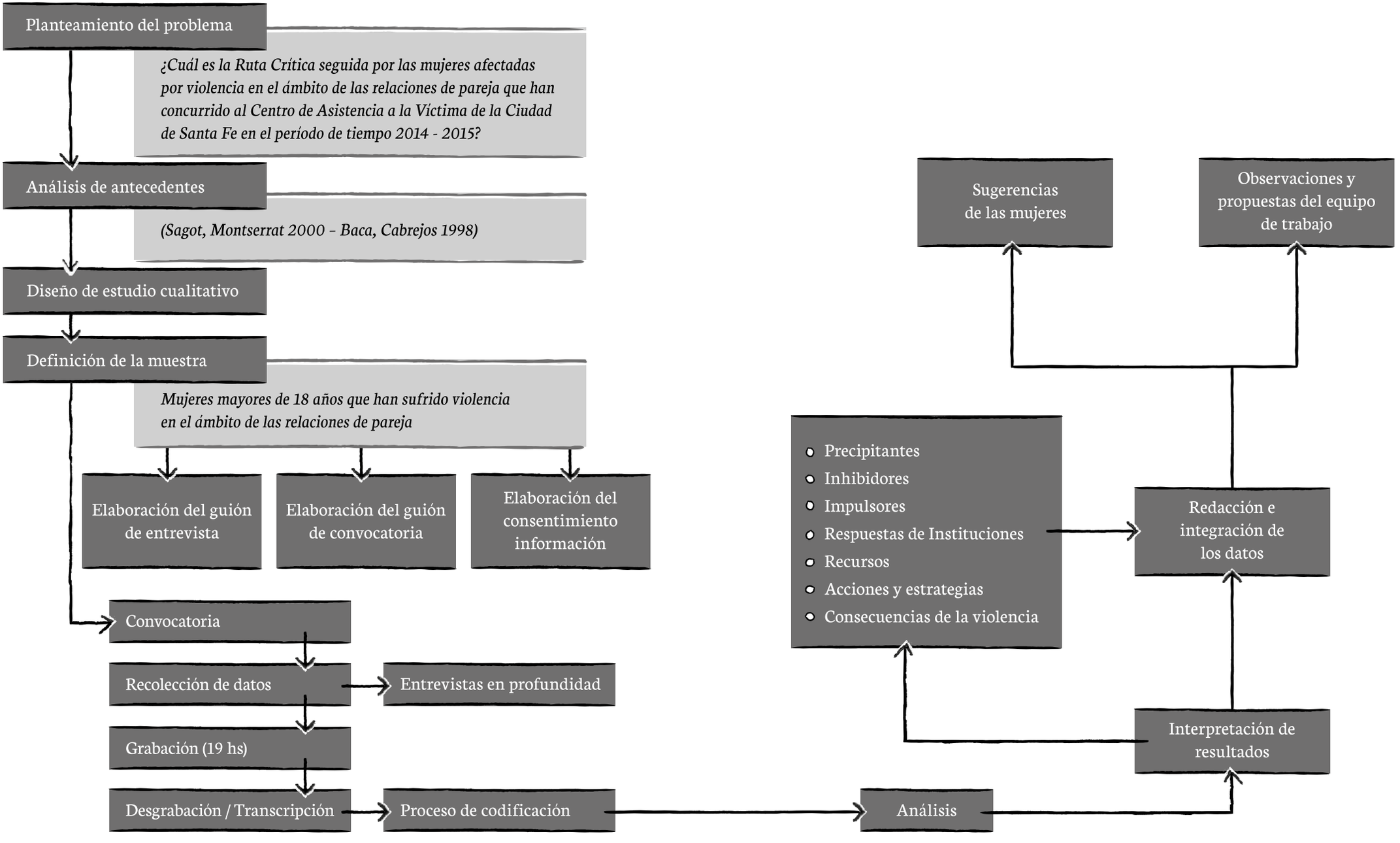
Cuidados en la convocatoria: la modalidad de la convocatoria se estableció a través del profesional que había abordado, previamente, la problemática de la mujer que asistió al CAV. Este referente fue quien se comunicó telefónicamente para invitarla a participar de manera voluntaria en la investigación. Para esto se diseñó un guión de convocatoria.

7. SÍNTESIS DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN

El trabajo de investigación tuvo una duración de dos años. Fue un proceso dinámico y complejo, donde hubo discusiones, análisis, lecturas, estudios, entrevistas, propuestas y dificultades. A lo largo del mismo se transitaron diferentes etapas, consideradas fundamentales para un estudio de este tipo.

El siguiente gráfico describe los diferentes momentos atravesados por el equipo de investigación, los cuales permitieron recolectar, organizar y analizar, de manera objetiva y confiable, la información necesaria para reconstruir las trayectorias de las participantes, con el objetivo de aportar resultados que permitan generar conocimientos y cambios en la comunidad.

SÍNTESIS DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN



Fuente: elaboración propia

8. PERSPECTIVA TEÓRICO - CONCEPTUAL

Es importante establecer precisiones en relación a la visión que tiene el equipo de trabajo sobre el objeto de estudio. Para comprender la problemática, se toman como paradigmas de análisis el marco de los Derechos Humanos, la perspectiva de género, el modelo ecológico integral para el estudio de la violencia contra la mujer, las conceptualizaciones de violencia de la Ley de Protección Integral para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer en la Argentina, y el concepto de vulnerabilidad. Estos criterios de análisis permiten comprender la complejidad y multicausalidad de esta problemática.

Cabe mencionar que estas perspectivas de análisis son compartidas por el equipo interdisciplinario de profesionales que a diario abordan situaciones de violencia contra la mujer en el Centro de Asistencia a la Víctima Zona Norte de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe.

Derechos Humanos

La Defensoría del Pueblo es un organismo de defensa y protección de los Derechos Humanos, entendiendo los mismos como derechos universales, inalienables, indivisibles, interdependientes e inherentes a todas las personas, sin distinción alguna de sexo, género, nacionalidad, residencia, etnia, religión o cualquier otro factor. El marco conceptual y de protección de los Derechos Humanos es el eje central de la presente investigación.

En la actualidad siguen existiendo brechas entre la declaración formal de los derechos humanos y la posibilidad de las mujeres de acceder y ejercer los mismos. Esta situación es visibilizada por las teorías de género y movimientos feministas que denunciaron las desigualdades de género en el acceso a los DDHH y sostenidas a partir de mecanismos de discriminación y subordinación acaecidos a lo largo de la historia. Haciéndose, por lo tanto, necesario el reconocimiento explícito del colectivo de mujeres en el marco de los DDHH a través de la "Conferencia de Naciones Unidas de Derechos Humanos", celebrada en Viena en 1993, de que los Derechos Humanos son también Derechos Humanos de las Mujeres (Correa Echeverria, 2012).

El recorrido histórico de estas conquistas no es objetivo de análisis de esta investigación, pero la sola referencia da cuenta de la discriminación que las mujeres han sufrido a lo largo de la historia en materia de derechos. Aún hoy existen prácticas de discriminación enraizadas culturalmente que se expresan en la legislación, en las instituciones y en la vida cotidiana. Por esta razón, para superar las desigualdades e inequidades de género, se han adoptado en la Argentina normas internacionales, siendo las principales: *La Convención para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer* (1985) y la *Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer denominada Convención de Belem do Pará* (1996). Estas son, en relación a la perspectiva de género, las normas convencionales más exhaustivas hasta ahora adoptadas y que han generado las condiciones propicias para la creación y sanción de la *Ley Nacional de Protección Integral a las Mujeres en la Argentina* (2009), eje conceptual de esta investigación.

El reconocimiento de que la violencia contra la mujer es una violación de Derechos Humanos clarifica las normas vinculantes que imponen a los Estados las obligaciones de prevenir, erradicar y castigar los actos de violencia, y los hacen responsables en caso de no cumplir con tales garantías. Además ha permitido que el discurso social y la práctica institucional se vuelvan más inclusivos al abarcar las experiencias de las mujeres. Cuando las experiencias particulares de las mujeres permanecen invisibles, no contribuyen a la comprensión de las violaciones de los derechos humanos y las formas de corregirlas. Por consiguiente, para que las normas de derechos humanos sean plenamente universales, deben tener en cuenta las circunstancias particulares de las mujeres en sus propios contextos de vida, lo cual se ha intentado plasmar en este trabajo.

El deber de los Estados es tomar medidas para respetar, proteger, promover y cumplir los derechos humanos, en esta oportunidad son las mujeres quienes evalúan estas medidas. El enfoque de la violencia contra la mujer como una cuestión de derechos humanos empodera a las mujeres, al posicionarlas, no como receptoras pasivas de beneficios discrecionales, sino como activas titulares de derechos. Las voces de las mujeres entrevistadas han permitido mostrar cuál fue la respuesta encontrada en el Estado cuando recurrieron en búsqueda de ayuda, siendo un modo de visibilizar el estado actual de compromiso del mismo frente a esta problemática.

La comprensión de la violencia contra la mujer, desde una perspectiva de derechos humanos, no excluye la necesidad de otros enfoques para la prevención y la eliminación de la violencia, como son los esfuerzos en materia de educación, salud, desarrollo social, seguridad y justicia. El enfoque de la violencia contra la mujer requiere una respuesta indivisible, holística y multisectorial, que transversalice la perspectiva de derechos humanos al trabajo en todos los sectores de la sociedad.

Perspectiva de género

El equipo del CAV de la Defensoría del Pueblo se ha formado y trabaja desde la perspectiva de género, siendo un compromiso asumido institucionalmente en pos de una construcción de relaciones de género equitativas y justas.

La perspectiva de género constituye un enfoque transversal que permite mirar y entender las relaciones entre varones y mujeres en los distintos ámbitos de la vida social, mediante la que es posible interrogar prácticas y discursos del orden patriarcal vigente. A través de un análisis crítico de las desigualdades entre varones y mujeres existentes en la sociedad, enfatizando el carácter

socialmente construido de estas relaciones, la misma enriquece y complejiza el estudio de las relaciones sociales, siendo una herramienta fundamental para el estudio de las violencias.

A los fines teóricos se entiende la perspectiva de género como un concepto de análisis para explicar las relaciones de poder entre varones y mujeres, construido para demostrar que las diferencias entre ambos no derivan de lo biológico sino de lo cultural y social; en otras palabras, los roles asignados a cada sexo fueron impuestos por una cultura patriarcal y no por la biología. Por esta razón, es necesario conocer las diferencias conceptuales de sexo y género, para considerar el contexto de la construcción social de lo femenino y masculino y sus consecuencias en el maltrato y abusos de poder hacia las mujeres, las niñas y los niños, permitiendo analizar las problemáticas sociales donde el papel de los géneros es relevante para la construcción de una sociedad sin discriminación de sexo, género, raza, lengua o condición económica (Mercado Espinosa, 2005)[2].

En síntesis, la perspectiva de género permite desde una mirada analítica aplicada a la investigación: a) visibilizar a las mujeres, sus actividades, sus vidas, sus espacios y la forma en que contribuyen a la creación de realidad social y b) mostrar cómo y por qué cada fenómeno específico está atravesado por las relaciones de poder y desigualdad entre los géneros.

Modelo ecológico integrado de la violencia contra las mujeres

El estudio de la violencia contra las mujeres requiere de un modelo complejo e integral, que permita dar cuenta de los factores que están en permanente interacción: individuales, relacionales, institucionales, comunitarios y sociales.

Desde el equipo de trabajo se sostiene que el modelo ecológico integrado propuesto por Lori Heise (1998), a partir de la propuesta de Bronfenbrenner (1979), permite observar la problemática a través de un análisis profundo de los diferentes niveles y sistemas que intervienen en la misma. Este parte del supuesto de que las personas, en su vida diaria, están inmersas en una multiplicidad de niveles relacionales que producen diferentes dinámicas y expresiones de la violencia. Este enfoque de estudio entiende que la violencia que sufren las mujeres es un problema complejo, polifacético, de raíces biográficas, psicológicas, sociales y ambientales. El objetivo del mismo es establecer relaciones conceptuales que permitan integrar, describir, explorar y entender los elementos presentes en las situaciones de violencia. De esta manera se logra una mayor precisión en su estudio, para generar intervenciones en materia de prevención, asistencia, sanción y erradicación de la violencia.

Analizar la violencia contra las mujeres teniendo como guía el modelo ecológico permite: "...comprender la forma en que las relaciones de género, sus expresiones simbólicas, culturales y de poder cruzan dinámicas contextuales de lo público y lo privado, donde se vive y actualiza la violencia social" (Ferreto, 2009, p. 6). El modelo propone cuatro sistemas integrados y en permanente interacción, para estudiar la violencia: el personal (individual), las relaciones interpersonales (microsistema), la comunidad donde se encuentra la persona (exosistema) y la estructura social, política, historia, económica y cultural (macrosistema).

El primer ámbito incluye las historias personales de las mujeres víctimas de violencias y su singular modo de ser; el segundo, sus relaciones interpersonales; el tercero, los roles de legitimación social de la violencia ejercida por la escuela, la familia, los medios de comunicación, los pares, la justicia y los contextos socioeconómicos; y el nivel macro integra la aceptación y tolerancia social de la violencia y los estereotipos de género. El ámbito individual comprende los acontecimientos vividos y su particular modo de procesarlos, posicionan a la mujer en situaciones de vulnerabilidad por: la edad, el género, el acceso a derechos en materia de —salud, educación, justicia, seguridad,

[2] Maqueira y Sanchez (1990) definen al patriarcado como "(...) un sistema de dominación que expresa y reproduce la desigualdad —entre los géneros— delimitando espacios jerárquicos dotados de significación que operan como barreras, que incluyen o excluyen a los grupos subordinados" (Maqueira y Sanchez, p 8). Este sistema de organización social, político, religioso, familiar y militar impone espacios físicos y simbólicos según los géneros, siendo los espacios de poder ocupados en su mayoría por varones y delimitando el rol de la mujer en la sociedad. Marcela Lagarde sostiene: "El patriarcado es un orden social genérico de poder, basado en un modo de dominación cuyo paradigma es el hombre. Este orden asegura la supremacía de los hombres y de lo masculino sobre la inferiorización previa de las mujeres y lo femenino" (1996, p.52).

empleo, vivienda—, y además se encuentran frecuentemente historias de malos tratos, ausencia de cuidados parentales, historias de vida con altos índices de exposición a situaciones de violencia, prácticas educativas basadas en desigualdades de género, capacidad de hacer frente a las dificultades, creencias sobre sí misma, capacidad de toma de decisiones, ingresos, grado de maltrato recibido y efectos psicofísicos del mismo; miedo, aislamientos, vergüenza, dependencia, etc. De forma más sintética, se expresa que en este nivel se debe explorar el aspecto conductual, cognoscitivo e interaccional de la mujer víctima de violencia.

El segundo ámbito, el de las relaciones interpersonales más cercanas (microsistema) incluye familia, pareja, amigos, vecinos, compañeros de trabajo, entre otras personas. Se refiere a las relaciones interpersonales más inmediatas y la subjetivación de las experiencias vividas en la interacción con los seres más cercanos, que intervienen directamente en los comportamientos de las personas. En el caso de la violencia contra las mujeres, la pareja y la familia, son los entornos más próximos en los que se gestan o se potencian las agresiones. De acuerdo con Ferreto (2009): "...desde la perspectiva de género son relevantes las formas en las que se conciben y practican las relaciones jerárquicas de género entre hombres y mujeres, tanto en las familias como en las amistades" (p. 14). También se consideran interacciones causales, como las de haber sido víctimas de la violencia que ejercía el padre hacia la madre u otras mujeres e integrantes de la familia, siendo testigos del predominio de pautas violentas, situaciones de abuso intrafamiliar y transmisión intergeneracional de modelos violentos; como es la resolución de los conflictos por medio de la violencia. Las transmisiones intergeneracionales de discriminación, desigualdades, estereotipos de género, machismos, patriarcalismos, son modalidades que pautan comportamientos, expectativas y códigos altamente sexistas y discriminatorios para las mujeres, que incorporan o legitiman el uso de diversas formas de violencia, tanto entre hombres y mujeres, como entre varones.

El contexto comunitario (exosistema) hace referencia a los entornos más cotidianos de las personas. En este ámbito se deben identificar las características de los espacios donde la mujer desarrolla su vida cotidiana, como son:

trabajo, escuela, vecinal, centros de salud, instituciones públicas, privadas y clubes, y determinar en qué medida estas pueden aumentar el riesgo de ocurrencia de actos violentos. Algunos estudios destacan factores potenciadores, tales como la intolerancia ante la diversidad étnica, racial, de género o religiosa. Otros factores a tener en cuenta son: desempleo, falta de oportunidades, escases de recursos y servicios sociales, comunidades donde la violencia es una práctica cotidiana, influencia de los medios de comunicación a través de prácticas sexistas y discriminatorias.

En los espacios comunitarios es donde, habitualmente, se reproducen contra las mujeres, prácticas de discriminación, impunidad y violencia, sostenidos en modelos de masculinidad y machismo presentes en el nivel más extenso; social.

En la sociedad (macrosistema) se inscriben los valores, creencias, actitudes y representaciones culturales que legitiman o perpetúan la violencia contra las mujeres. En este eje se inscriben dos grandes universos de representaciones que interactúan: los valores patriarcales y la aceptación social de la violencia como forma legítima de relación y resolución de conflictos. Los estudios feministas (Cohen Imach, 2013) han argumentado que el ordenamiento patriarcal de la sociedad provee las condiciones para que la violencia contra las mujeres se produzca y a su vez se perpetúe. La segmentación sexual de la sociedad, que ubica a la mitad de la población en un espacio relegado y menospreciado, convierte el orden social en un orden violento contra las mujeres, incluso sin necesidad de usar la fuerza física o la agresión sexual contra ellas. Estas prácticas serían, desde esta lógica, ejercicios que se usan para reafirmar y mantener el orden jerarquizado o bien para resolver posibles fallas en el mantenimiento del sistema de poder.

En este nivel se analizan, como factores causantes y perpetuantes de la violencia, la impunidad de las conductas violentas, la tolerancia frente a la violencia, relaciones desiguales de poder, abusos de poder, violencia estructural, simbólica e institucional, estereotipos de género y políticas públicas sexistas.

Violencia contra las mujeres

Como se ha mencionado anteriormente, la violencia contra las mujeres es un problema social y complejo, que vulnera los derechos humanos de una parte de la población, dañando no sólo a las mujeres como víctimas sino también al tejido social en su conjunto, amenazando la vida y la salud de la comunidad. En palabras de Kofi Annan (2006), ex Secretario General de la ONU durante el período 1996-2006: "La violencia contra las mujeres y las niñas es un problema con proporciones de epidemia, quizás la violación de los derechos humanos más generalizada de las que conocemos. Destroza vidas, rompe comunidades y detiene el desarrollo".

La violencia en las relaciones de pareja no es sólo un grave problema de nuestra región. Según la OMS (2002) hay indicadores de este tipo de violencia en todos los países, culturas y niveles sociales del mundo.

La insistencia con la que se habla de la gravedad de la violencia, refleja que la misma se manifiesta en un continuo proceso de sometimientos que puede concluir con la muerte. Durante el mismo, las mujeres pueden sufrir: humillaciones, insultos, agresiones verbales, intimidaciones, manipulaciones, golpes, abusos sexuales, violaciones, torturas, trata de personas y femicidios.

Desde la sanción de la Ley 26.485/2009 de Protección Integral para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra Las Mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales, en Argentina hay un marco legal y conceptual sobre el cual se define la violencia contra las mujeres. En la misma se entiende por 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. Quedan comprendidas las perpetradas desde el Estado o por sus agentes. 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" (Artículo 3).

La Ley de Protección Integral (2009) propone un concepto amplio de violencia contra la mujer, desde una perspectiva de género que contempla las desigualdades de género, el tipo de violencia que sufre la mujer y el daño que le ocasiona. En ella se destacan, y proponen como marco conceptual de referencia cinco tipos de violencias diferentes que son tomados en cuenta en la presente investigación.

Violencia Física: la que se emplea contra el cuerpo de la mujer ocasionando dolor, daño o riesgo de producirlo y cualquier otra forma de maltrato o agresión que afecte su integridad física.

Violencia Psicológica: la que causa daño emocional y disminución de la autoestima o perjudica y perturba el pleno desarrollo personal o que busca degradar o controlar sus acciones, comportamientos, creencias y decisiones, mediante amenaza, acoso, hostigamiento, restricción, humillación, deshonra, descrédito, manipulación y aislamiento. Incluye también la culpabilización, vigilancia constante, exigencia de obediencia, sumisión, coerción verbal, persecución, insulto, indiferencia, abandono, celos excesivos, chantaje, ridiculización, explotación y limitación del derecho de circulación o cualquier otro medio que cause perjuicio a su salud psicológica y a la autodeterminación.

Violencia Sexual: cualquier acción que implique la vulneración en todas sus formas, con o sin acceso genital, del derecho de la mujer a decidir voluntariamente acerca de su vida sexual o reproductiva a través de amenazas, coerción, uso de la fuerza o intimidación, incluyendo la violación dentro del matrimonio o de otras relaciones vinculares o de parentesco, exista o no convivencia, así como la prostitución forzada, explotación, esclavitud, acoso, abuso sexual y trata de mujeres.

Violencia Económica y Patrimonial: la que se dirige a ocasionar un menoscabo en los recursos económicos o patrimoniales de la mujer, a través de:

a) La perturbación de la posesión, tenencia o propiedad de sus bienes;

b) La pérdida, sustracción, destrucción, retención o distracción indebida de objetos, instrumentos de trabajo, documentos personales, bienes, valores y derechos patrimoniales;

c) La limitación de los recursos económicos destinados a satisfacer sus ne-

cesidades o privación de los medios indispensables para vivir una vida digna;

d) La limitación o control de sus ingresos, así como la percepción de un salario menor por igual tarea, dentro de un mismo lugar de trabajo.

Violencia Simbólica: la que, a través de patrones estereotipados, mensajes, valores, íconos o signos transmita y reproduzca dominación, desigualdad y discriminación en las relaciones sociales, naturalizando la subordinación de la mujer en la sociedad. Nos detendremos en este punto, ya que consideramos a la violencia simbólica como la que estructura y sostiene la violencia en la sociedad. Esta se ejerce en el ámbito de las creencias de una persona (estereotipos de género) sostenidas en un tipo de ideología (patriarcal). Siguiendo los aportes de Bourdieu (1998), estamos aludiendo a la imposición de sentido que se realiza desde lo social y al peso que puede ejercer sobre el sistema de creencias de una persona o conjunto de ellas y que inciden en la compresión acerca de la realidad. Se instalan como valores inalterables, considerados legítimos y representativos para todas las personas (Femenías, 2013).

La violencia simbólica es una construcción que tiene consenso social, que en ocasiones no es identificada como violencia y al estar naturalizada, impide la aparición de lo considerado diferente. Este tipo de violencia se transmite a través de la educación, la ciencia, la religión, el lenguaje, los medios de comunicación y las costumbres, muchas veces tiene más peso que los datos de la realidad y la interpretación que cada persona puede hacer de ellos. Nos referimos a las prescripciones relacionadas con qué pensar, qué ver y qué sentir, donde se imponen formas de vida que son únicas (Velázquez, 2012). El poder simbólico construye un mundo imponiendo orden a la realidad, bajo el supuesto de que el mismo es único, irreversible, inmodificable, incuestionable y eterno. Esta imposición es estratégica y conveniente para cierto grupo o sistema (patriarcal), estableciendo y legitimando formas o categorías únicas que borran toda huella de alternativa posible (Bourdieu, 1998).

La violencia simbólica resuelve su eficacia en la violencia física y se ejerce fundamentalmente desde el lenguaje, si lo entendemos como el "mediador" entre la realidad y los individuos. Además de ser portador y encubridor de la violencia y conllevar sistemas valorativos, emocionales y funcionales, cuyos

supuestos no examinados quedan híper codificados y naturalizados, constituye "lo obvio", lo que no se cuestiona y se acepta. Son los modos de los estereotipos raciales y sexuales que en su funcionalidad se fortalecen (Femenías, 2015).

Vulnerabilidad

Es fundamental tener en cuenta el concepto de vulnerabilidad para el desarrollo de la presente investigación. Las mujeres sufren situaciones de violencia de género desde muy temprana edad por parte de los varones (padres, hermanos, tíos, abuelos, amigos, vecinos, etc) que se continúan a lo largo de todo su desarrollo; agresiones, abusos, discriminación, desigualdad, imposición de comportamientos, presenciar agresiones hacia otras mujeres, abusos de poder, acoso, violaciones, situaciones que junto a las violencias institucionales provocan procesos de victimización que aumentan el aislamiento y la vulnerabilidad.

La vulnerabilidad es definida en las Reglas de Brasilia sobre el Acceso a la Justicia de Personas Vulnerables (2008): Se consideran en condición de vulnerabilidad a aquellas personas que, por razón de su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, encuentran especiales dificultades para ejercitar la plenitud ante el sistema de justicia de los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico. Podrán constituir causas de vulnerabilidad, entre otras, las siguientes: la edad, la discapacidad, pertenencia a comunidades indígenas o minorías, la victimización, la migración y el desplazamiento interno, la pobreza, el género y la privación de libertad (Sección 2a; 3 y 4).

Estas variables, sumadas a la desvalorización social de las mujeres, sus antecedentes de violencias personales (Cohen Imach, 2013), haber sido golpeada de niña, maltratadas emocionalmente, aprender a callar, a servir al varón, a cuidarlo, a protegerse de la violencia doméstica, haber sido testigos de la violencia machista en la niñez, cuidar de sus hermanos, haber estado obligadas a obedecer sin ser escuchadas, crecer en hogares de cultura patriarcal, haber sufrido carencias afectivas y modalidades de vincularse con sus parejas, entre otras,

aumentan la vulnerabilidad de las mismas frente a la violencia machista.

Ruta Crítica

La *Ruta Crítica* es un proceso que se construye a partir de la secuencia de decisiones tomadas y acciones ejecutadas por las mujeres afectadas por la violencia y las respuestas encontradas en su búsqueda de soluciones. Este es un proceso recurrente, constituido por la conjunción e interacción permanente de factores impulsores e inhibidores relacionados con las mujeres afectadas y las acciones emprendidas por éstas, como así también por la respuesta social encontrada, lo que a su vez se convierte en una parte determinante de la *Ruta Crítica*. En ese sentido, con el concepto de *Ruta Crítica*, se reconstruye la lógica de las decisiones, acciones y reacciones de las mujeres en situación de violencia, así como la de los factores que intervienen en este recorrido (Sagot, 2000).

Es un proceso complejo, no lineal, que implica avances y retrocesos. Los mismos pueden parecer contradictorios o hasta irracionales, pero a menudo son el resultado de elaborados razonamientos, evaluaciones de situación y estrategias que guían sus decisiones y acciones, así ellas van construyendo la búsqueda de alternativas para una vida diferente.

Para Sagot (2000), todos estos factores se interrelacionan entre sí y actúan sobre la subjetividad de las mujeres, para fortalecerlas o debilitarlas, en su decisión de iniciar y continuar una Ruta de búsqueda de ayuda y soluciones. Es decir, la subjetividad de cada una termina siendo la dimensión en la que se construye el sentido del proceso de la *Ruta Crítica* y la que explica cómo un mismo elemento puede convertirse en un factor impulsor o inhibidor.

En esta investigación, el concepto y la metodología de estudio de la *Ruta Crítica* se adaptan para indagar a un grupo de mujeres víctimas de violencia en sus relaciones de pareja de la Ciudad de Santa Fe.

9. MUJERES ENTREVISTADAS

Se entrevistó a doce (12) mujeres que sufrieron violencia en sus relaciones de pareja; quienes de manera voluntaria aceptaron y dieron su consentimiento para participar en la investigación. Se entiende por relaciones de pareja los vínculos de noviazgos, concubinos, esposos, compañeros, uniones de hecho, ex-parejas, entre otras relaciones posibles, independientemente del espacio físico donde se encuentren o se lleven a cabo los hechos de violencia. Incluye las relaciones vigentes o finalizadas, sin ser requisito la convivencia.

Las características principales de cada una de ellas son representadas en el cuadro que inicia en la página 62.

Las mujeres habían concurrido en algún momento de su historia, y como parte de su *Ruta Crítica*, al Centro de Asistencia a la Víctima Zona Norte de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe. Esto permitió un conocimiento previo del espacio institucional donde se desarrollaron las entrevistas y también de los profesionales que llevaron a cabo la investigación. Al convocarlas, se mostraron motivadas de querer ser parte y protagonistas de esta investigación-acción.

La propuesta de conocer sus experiencias y los recorridos que realizaron para poder salir de la situación de violencia y la posibilidad de aportar sugerencias para mejorar, o dicho de otra manera, allanar el camino con el que se han encontrado, fue una motivación a la hora de dar su consentimiento.

El grupo de mujeres entrevistadas presentó una gran heterogeneidad respecto a: edad, situación educativa, ubicación geográfica, nivel de ingreso, ocupación, estado civil, estructura familiar actual, historia personal, caminos

recorridos y acceso a derechos. Al momento de las entrevistas, las edades de las mujeres oscilaron entre los veinticinco (25) y cincuenta y nueve (59) años de edad. Todas las mujeres entrevistadas eran madres. En la mayoría, el victimario era el padre de los hijos, sólo en un caso esto no era así.

En relación al estado civil, cinco (5) de las mujeres estaban tramitando el divorcio por vía judicial con sus ex-parejas agresoras y las siete (7) restantes estaban separadas de hecho de sus agresores; de estas sólo algunas estaban civilmente unidas y otras en uniones convivenciales no formales.

En cuanto a la educación formal y sus posibilidades de acceso, se observó que: diez (10) mujeres habían finalizado sus estudios de nivel primario y sólo dos (2) lograron acceder a estudios de nivel terciario. Los datos permiten inferir las dificultades en lograr ejercer el derecho al acceso a la educación secundaria y universitaria por parte de este grupo de mujeres.

En cuanto a los niveles de ingresos, al momento de la investigación, todas tenían ingresos bajos generados en empleos no registrados, es decir, sin cobertura social de ningún tipo. Los oficios que nombraron en las entrevistas como causantes de sus ingresos fueron: cuatro (4) empleadas en comercio de venta de ropa y/u otros artículos, una (1) peluquería, dos (2) en cuidados de ancianos, una (1) modista, dos (2) empleadas en casa para servicios domésticos y dos (2) no tenían ingreso alguno.

Sólo tres (3) mujeres completan sus ingresos con la Asignación Universal por Hijo, otras tres (3) reciben cuota alimentaria para sus hijos por parte de sus ex-parejas, una (1) es jubilada con una pensión de ama de casa, una (1) recibe ayuda económica de sus hijos, una (1) es pensionada de la Ley N° 5110[3] y una (1) se sostiene económicamente con la ayuda de su actual pareja.

[3] El estado provincial, a través de la Dirección Provincial Caja de Pensiones Sociales Ley 5110, brinda a la comunidad un beneficio de origen no contributivo, en el que no es necesario haber efectuado aportes previos para recibirlo. Este beneficio da alcance a las personas de la tercera edad, a aquellas imposibilitadas en forma permanente a desarrollar tareas que le permitan generar los recursos mínimos indispensables para su sustento y no tengan acceso a una jubilación, o cualquier otro tipo de beneficio similar, y a madres y menores que por diversos motivos hayan quedado desamparados y como consecuencia se encuentren en situación de alta vulnerabilidad económica social, ya sea por indigencia o pobreza.

De las entrevistadas, cinco (5) mujeres comentaron que en sus historias de vida habían migrado desde otras provincias o localidades hacia la Ciudad de Santa Fe y alrededores, por razones de búsqueda de mejores oportunidades laborales para ellas y/o sus familias de origen, lo que les provocó la pérdida sus redes sociales y familiares.

A continuación, las experiencias y los relatos de las mujeres serán los protagonistas de esta investigación. Para ello se utilizará la modalidad de cita directa de sus expresiones, que buscará dar cuenta de las trayectorias recorridas a partir de sus propias subjetividades.

Las violencias sufridas

Hay una gran similitud en los relatos de las mujeres en cuanto a los padecimientos de diferentes formas de violencias. La mayoría expresó haber sufrido historias de violencias que se iniciaron en sus infancias por parte de agresores varones. Las violencias psicológicas y físicas fueron una constante en las expresiones de las entrevistadas, lo que según Sagot (2000) habla de los procesos de socialización bajo mecanismos de sometimiento, agresión y discriminación por cuestiones de género.

Resulta significativa la cantidad de tiempo que han sufrido episodios de violencia, en promedio padecieron quince (15) años de permanentes agresiones por parte de sus parejas. La mujer que menos tiempo estuvo en esa situación fue durante un (1) año y la que más tiempo vivió este padecimiento fue de cuarenta y tres (43) años.

En la mayoría de las mujeres, el inicio de la violencia se generó en la etapa del noviazgo, fase identificada por las mismas al momento que eran adolescentes, jóvenes o previo a la convivencia. Sólo en una (1) se inició varios años posteriores del inicio de la relación; durante el segundo embarazo. Por inicio

de la violencia en el noviazgo se entiende cuando eran adolescentes, jóvenes o previo a la convivencia con el que fuera el victimario.

En todas las experiencias las mujeres relataron que el inicio de la violencia se generó con insultos, agresiones verbales, infidelidades, desvalorizaciones de su cuerpo y sus capacidades. Maltratos que, a medida que transcurría la relación, sumados al inicio de la convivencia, nacimiento de los hijos, problemas económicos, conflictos laborales, sociales y familiares, fueron agravándose, llegando a manifestaciones de crueldad extrema por parte de los victimarios. Una de las mujeres lo expresó de la siguiente manera:

> *(...) cuando novios era (cuando empezó). Yo no lo vi venir y las pasé todas (...) Él comenzó a insultarme, a buscar imponerme cosas y no paró más. Hasta que en los embarazos vinieron las agresiones físicas"* (Diana – 38).

Los ámbitos donde se desarrollaban las acciones violentas eran, en su mayoría, en el interior del espacio doméstico, lo que transformaba un lugar que se espera (aparentemente) seguro, en un espacio donde se sufrían las peores agresiones. Otras cuatro (4) mujeres relataron que los victimarios también las agredieron en espacios públicos como la calle o el trabajo de una de ellas , frente a la vista de otras personas.

En cuanto a los tipos de violencias sufridas, todas las mujeres relataron haber sufrido episodios frecuentes de violencia psicológica, manifestándose mediante insultos, aislamientos, descalificaciones, amenazas, manipulación, acoso telefónico, prohibiciones a salir, a trabajar o estudiar. Este tipo de violencia suele ser la violencia inicial (en la mayoría de las ocasiones) o se presenta acompañando las otras agresiones.

La violencia psicológica fue principalmente expresada, en la mayoría de las entrevistadas, en descalificación hacia ellas y manipulación de sus hijos.

> *(...) me decía que no servía para nada, que el problema era yo y las discusiones eran por mi culpa, que estaba loca (...) y a la nena le decía cosas de mí, que yo era la mala y que él estaba en la calle porque yo lo eché, entonces ella se enojaba conmigo"* (Hilda – 34).

Las amenazas constantes de futuras agresiones, advertencias, conductas coercitivas, exigencia de obediencia, fueron maltratos que reiteradas veces se expresaron:

> *(...) 'más vale que no te muevas porque te meto un puñete, te cago a palos, te rompo la cabeza' y yo me quedaba callada y decía: por favor, basta, que no se despierten los chicos"* (Ana – 40).

Una de las participantes refirió con precisión el momento de la primera agresión psicológica:

> *(...) fue una de las primeras cosas que me hizo, el no hablarme"* (Alicia – 27).

La **violencia física** también estuvo presente en el relato y experiencias de todas las mujeres entrevistadas, expresada por medio de golpes, ahorcamientos, empujones y uso de armas.

Esta forma de violencia llega a manifestaciones extremas, donde la posibilidad de femicidio está muy próxima, dijo una de las entrevistadas:

> *(...) me ahorcaba, me había quebrado una costilla, me pegaba en la cabeza, me tiraba de los pelos"* (Noemí – 38).

En uno de los relatos se observó que luego del maltrato físico, la entrevistada sufrió humillaciones por parte del agresor:

> *(...) él me decía: tantas veces te he desmayado, te tenía que tirar un baldazo de agua para que vos te levantaras y nunca me fuiste a denunciar y ahora vas a denunciar porque te hice así con el palo. Yo le respondía: ¡así no me hiciste con el palo! Tenía la cabeza hecha trizas. Otro día me tiró y me fui con la pared y todo, pasé del otro lado. Y a él le causaba gracia lo que hizo, a mí no. Yo quedé toda dolorida, toda golpeada"* (Dora – 59).

Algunas de las entrevistadas fueron intimidadas con armas y provocadas de diferentes maneras hasta provocarles miedo, así lo narró una de ellas:

> *(...) se me viene con la moto y me quiere atropellar, me tironea la campera y yo zafo, miro para atrás y veo que tenía un arma en el pantalón y saca para dispararme y yo salgo y me voy para mi casa"* (Marta – 40).

La crueldad y sometimiento que el agresor ejerció físicamente contra la mujer fue descripta del siguiente modo:

> *(...) creo que la imagen más clara es tener la cabeza en el piso y su pie en mi cabeza"* (Diana – 38).

En cuanto a la **violencia económica**, una de las más invisibilizadas, se presentó en nueve (9) de las entrevistadas. La misma se expresa fundamentalmente en el excesivo control del dinero, extorsión y explotación económica y/o sexual:

> *(...) trabajaba por mi cuenta para mandarle plata a él y que me deje ver al nene, le tenía que dar plata siempre. Me había pedido 15 mil pesos para dejarme en libertad y si no me decía que me olvide de mi hijo"* (Marta – 40).

Otra de las participantes manifestó la siguiente amenaza:

> *(...) no te voy a dar un peso, te vas a cagar de hambre vos y tus hijos, no tenés a donde ir y no te voy a dar para alquilar"* (Noemí – 38).

En cuanto a la forma de **violencia sexual**, fue sufrida por cinco (5) mujeres cuando fueron obligadas a tener relaciones sexuales, a realizar prácticas no deseadas y a prostituirse. Una de ellas expresó:

> *(...) él me pegaba y me obligaba para que me prostituya, el hombre te va haciendo la cabeza, la psicológica, así te endulza, me pegaba, me mandaba, después me sacaba y así"* (Nidia – 26).

Una de las mujeres relató con claridad cómo su victimario la obligaba, bajo amenaza, a realizar prácticas que ella no consentía:

> *(...) varias veces como (él) estaba impotente y no podía, me obligaba a hacer cosas que no me gustaban"* (Dora – 59).

El sentimiento y el daño que provoca en la mujer este tipo de situaciones fue expresado por una de las entrevistadas del siguiente modo:

> *Me levantaba a la madrugada, me sacaba de la cama de mi hijo e intentaba tener relaciones conmigo, horrible"* (Diana – 38).

Características de los agresores

En el transcurso del análisis de las entrevistas, se observaron características de los agresores que son importantes destacar.

Algunos utilizaron armas de fuego y/o armas blancas como parte de torturas psicológicas y para causar daño o lesiones en el cuerpo de las mujeres.

> *(...) él me pegaba mal, fuerte y otras veces me ponía una cuchilla en el cuello, yo le tenía terror. Un día me puso un cuchillo (se señala el cuello) y me cortó"* (Marta – 40).

El uso de armas de fuego aparece vinculado a agresores miembros de la policía quienes utilizaron armas reglamentarias como amenaza, intimidación y demostración de poder.

> *(...) me seguía con el arma para matarme de un tiro. Un día me tiró con una 45 que mi hijo salió corriendo, que es lo que más lo shockeó al nene. Él me dijo 'te voy a matar, hija de puta' y disparó, yo me agaché y pegó en el portón"* (Marta – 40).

En alguna oportunidad se hace referencia a que los compañeros policías ocultaban las denuncias y desalentaban la decisión de las mujeres a denunciar, incumpliendo sus tareas.

> *(...) me tomaron el pelo, yo no sabía nada. Lo que decía la constancia no era todo lo que yo había declarado, faltaba lo que él hacía con el arma. Lo estaban cubriendo* —el victimario era policía—. *El jefe de policía me pidió que no denuncie y yo tenía los moretones marcados en los brazos, pero no creían que él era así"* (Alicia – 27).

Una de las situaciones más preocupantes se dio en el relato de una mujer donde su agresor era policía y estaba preso por homicidio. La pena privativa de libertad la cumplió curiosamente en una comisaría y desde allí le permitían tener visitas todos los días. Con amenazas la obligaba a la mujer a ir todos los días a visitarlo y, en el interior de la comisaría, él ejercía violencia contra ella y así lo explicó ella:

> *(...) cuando era policía en actividad se peleó con un vecino a los golpes y para defenderse le pegó un tiro. Estuvo un año y medio preso en la comisaría. Él me obligaba a ir todos los días, sí o sí, después de comer, y me quedaba hasta las siete de la tarde. A él no le importaba que estábamos dentro de la comisaría y también me pegaba a mí"* (Dora – 58).

Se manifestó, por parte de las mujeres, el consumo problemático de alcohol y otras sustancias en cinco (5) agresores. Es de resaltar que no se presenta como causa sino como agravante de la situación, como un estado que coexiste con la violencia. Cohen Imach (2013) sostiene que hay estudios empíricos que han demostrado la relación existente entre el consumo abusivo de alcohol y otras drogas y los malos tratos en mujeres y niños, niñas y adolescentes, los cuáles no se presentan como causantes sino como agravantes de la situación violenta.

Como afirman Gil & Lloret (2007), citadas en el estudio Murrad (2013): No hay ningún estudio que demuestre que los hombres que maltratan tengan alguna patología específica, sino más bien una serie de rasgos que responden al estereotipo de masculinidad tradicional, ya que hacen uso de la violencia para remarcar su poder sobre la pareja o la familia.

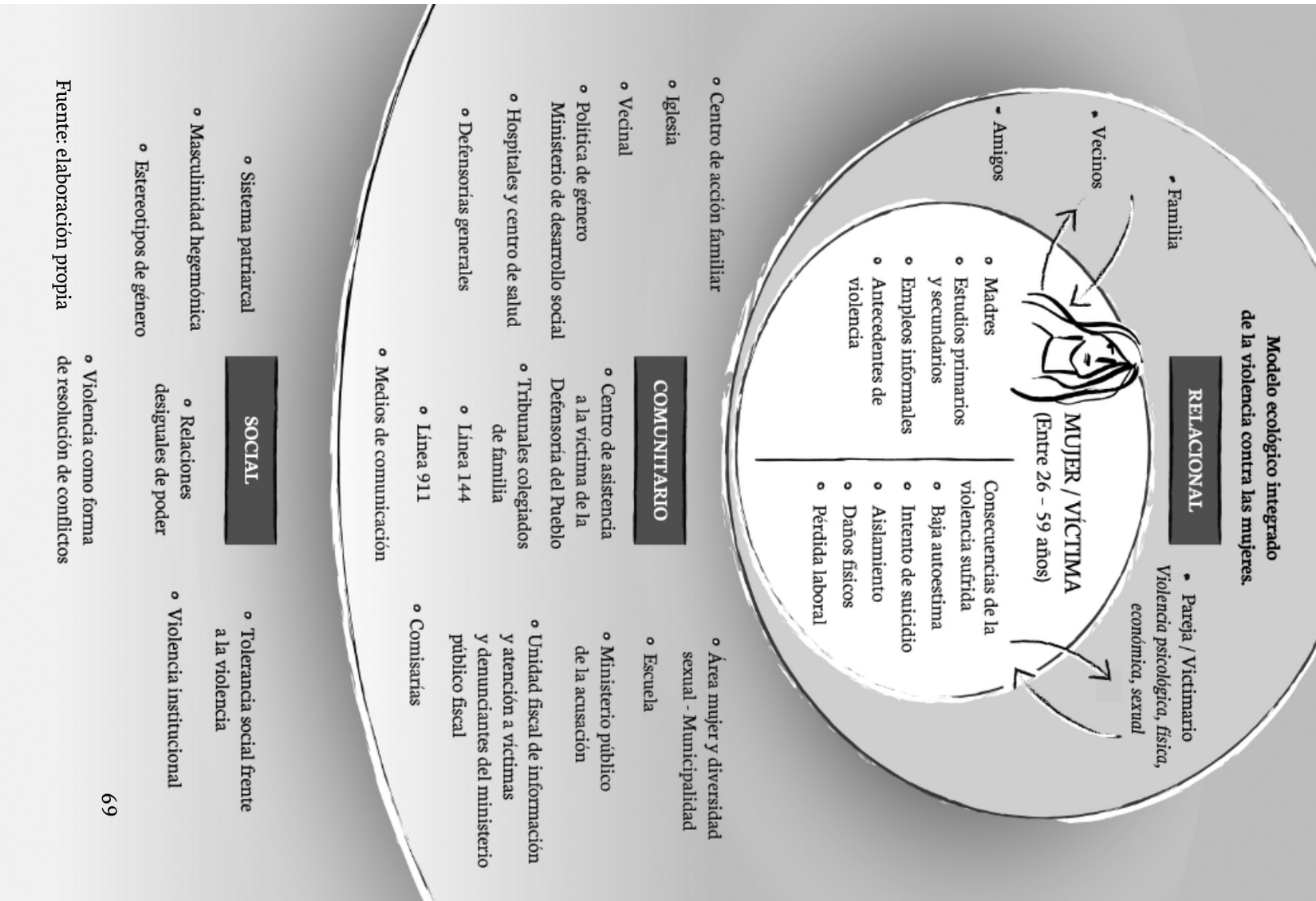
MUJERES ENTREVISTADAS

Nombre, edad, nivel educativo, ocupación, y situación familiar	Tipo de violencia	Duración de la violencia sufrida	Características del agresor	Instituciones recorridas
Yamila, 29 años. Primario completo. Desempleada. Separada del agresor. Vive con su pareja actual y tres hijos (12, 10 y 6 años).	Física y psicológica	5 años	• Ex pareja. • Consumo problemático de sustancias. • Uso de arma de fuego y blanca. • Condenado por homicidio.	7
Observaciones: Con el victimario se conocieron de jóvenes. Inician una relación de pareja e inmediatamente deciden convivir. Al poco tiempo, comienza la violencia física y psicológica, la cual consistió en asilamiento extremo, encierro de sus hijos, golpes, amenazas de muerte. Ha buscado ayuda en diversas instituciones, para poder salir de la relación violenta, la cual no cesó al separarse del victimario. Ha recibido apoyo y contención de su padre, quien la acompañó en su recorrido por los distintos organismos. Luego de todos los esfuerzos realizados, la violencia cesa ya que el victimario es condenado por un homicidio. Yamila no deja de sentir temor por lo que pasará cuando éste obtenga la libertad.				
Noemí, 38 años. Secundario incompleto. Empleada de comercio. Divorciada. Vive con su papá, mamá, hermano, sobrino, sus hijos (19, 10 y 8 años) y el novio de la hija.	Física, psicológica, y económica.	22 años	• Ex marido. • Consumo problemático de sustancias.	7
Observaciones: Vivió situaciones de violencia desde el inicio de la relación. Acoso telefónico, amenazas constantes hacia ella y sus hijos, golpes (incluso durante sus embarazos), empujones, patadas, manipulación económica. Se separó hace 3 años, ante una situación de violencia extrema en donde sintió en peligro su vida. Fue víctima de abuso sexual y maltrato físico cuando era niña. Recibió, en reiteradas ocasiones, asistencia psicológica y farmacológica en diferentes instituciones por las consecuensias del maltrato.				
Jésica, 38 años. Secundario incompleto. Empleada de comercio informal. Divorciada. Vive con sus tres hijas (10, 13 y 4 años).	Física, psicológica, y económica.	18 años	• Ex marido.	7
Observaciones: Su relación comenzó cuando tenía 18 años y se separó hace 2 años. Vivió situaciones de violencia que pusieron en riesgo su vida. Recibió apoyo y ayuda por parte de familiares, contra quienes el agresor ejerció violencia y realizó amenazas. Sus hijas fueron víctimas de las mismas violencias, una de ellas fue abusada sexualmente por el victimario.				
Nidia, 26 años. Secundario incompleto. Empleada de comercio informal y empleada doméstica. Separada. Vive con sus dos hijas (3 y 9 años).	Física, psicológica, y sexual.	3 años	• Ex pareja. • Consumo problemático de sustancias.	7
Observaciones: Desde el comienzo de la relación ha sufrido violencia psicológica, física y sexual, que implicaron cortes en la cabeza, patadas, obligarla a consumir drogas como así también a prostituírse; ante la última situación de violencia extrema sufrida y sentir en riesgo su vida, se separó. Recibió apoyo por parte de su familia como así también asistencia psicológica en una institución. El victimario también ejerció maltrato hacia sus hijas. Sufrió violencia por parte de una ex pareja y en su familia de origen por parte del padre al presenciar la violencia ejercida contra su madre.				

Dora, 59 años. Primaria completa. No posee ingresos propios, recibe ayuda de su hija y su yerno. Separada, con ocho hijos.	Física, psicológica, económica y sexual.	41 años	• Ex marido • Ex policía, uso de arma de fuego y blanca. Consumo problemático de sustancias. • Condenado por homicidio.	6
Observaciones: Separada hace 1 año del victimario, ha sufrido situaciones que pusieron en riesgo su vida como la de sus hijas por amenazas con arma blanca y arma de fuego, quemaduras con agua caliente y violaciones. Actualmente continúan las agresiones y amenazas con llamados y mensajes. Recibió apoyo y contensión de sus familiares. En su infancia, fue víctima de la violencia física y psicológica que su padre ejercía contra su madre.				
Alicia, 27 años. Secundario incompleto. Peluquera. Divorciada. Vive con su mamá y sus tres hijos (9, 7 y 3 años).	Física, psicológica, y económica.	9 años	• Ex marido. • Policía. Uso de armas de fuego. • Consumo problemático de sustancias.	9
Observaciones: Las situaciones de violencia se iniciaron en el embarazo de su primera hija y continuaron a lo largo de toda la relación. Alicia ha buscado ayuda en diversas instituciones, a partir de episodios que implicaron peligro de muerte frente al uso de arma de fuego por parte del victimario. En su infancia, Alicia sufrió situaciones de maltrato por parte de sus padres, como así también padeció la violencia que su padre ejercía sobre su madre.				
Hilda, 34 años. Secundario completo. Moza y realiza reemplazos en una escuela. Separada, tramitando el divorcio. Vive con su hermano, su mamá y su hija.	Física y psicológica.	14 años	• Ex marido. • Policía.	7
Observaciones: Vivió situaciones de violencia desde el inicio de la relación, como el romperle objetos personales o golpes que generaron desmayos en ella; la última agresión fue hace dos años. Su hija también sufrió maltratos. Ha recibido apoyo de familiares y realizó tratamiento psicológico por las consecuencias de la violencia. Además, recorrió varias instituciones en búsqueda de protección. Cuando era niña, fue víctima de la violencia del padre con su madre.				
Marta, 40 años. Primaria completa. Cuidado de ancianos. Separada. Vive en lo de una amiga, con sus dos hijos (22 y 15 años) y su sobrina de 14.	Física, psicológica, económica y sexual.	16 años	• Ex pareja. Uso de arma de fuego y uso de arma blanca.	4
Observaciones: Se separó del victimario hace dos años, habiendo sufrido situaciones de violencia extrema, sintiendo en peligro su vida y la de sus hijos. Sufrió agresiones, padeció el uso de arma de fuego, arma blanca, traumatismos, aislamiento, cortes, extorsiones, violaciones. Recibió el apoyo de una amiga, que también padeció situaciones de violencia, lo que la ayudó y la impulsó a salir de la relación violenta ya que ésta le facilitó alojamiento en su hogar, trabajo, ayuda con sus amigos y acompañamiento a las instituciones en búsqueda de ayuda.				
Ana, 40 años. Secundario completo. Modista. Separada, tramitando el divorcio. Vive con sus dos hijos (4 y 2 años).	Física, psicológica, y económica.	22 años	• Ex marido.	4
Observaciones: A partir de los episodios de violencia vividos en su relación de pareja, ha realizado tratamiento psicológico de manera particular durante 8 años. Cuando era niña, fue víctima de la violencia que su padre ejercía sobre su madre.				

Victoria, 47 años. Terciario incompleto. Cuidado de enfermos. Separada. Tiene cuatro hijos y convive con tres de ellos (9, 11 y 14 años).	Física, psicológica, y económica .	1 año	• Ex marido. • Uso de arma de fuego.	6
Observaciones: La última agresión sufrida fue hace aproximadamente un año, ya estando separada del victimario. Algunas de las situaciones de violencia vividas durante la relación implicaron uso de arma de fuego, acoso y amenazas. Recibió apoyo y contención por parte de familiares como así también asistencia psicológica en una institución pública.				
Diana, 38 años. Terciario en curso. Cuidado de ancianos y venta de comida. Divorciada. Vive con sus 5 hijos y un nieto.	Física, psicológica, sexual y económica.	12 años	• Ex marido. • Consumo problemático de sustancias.	9
Observaciones: Se conoció con su victimario siendo joven. En sus años de relación ha vivido episodios de violencia como encierro, palazos, golpes durante el embarazo y violaciones. Fue a partir de estas situaciones que solicitó asistencia psicológica en una institución pública.				
Natalia, 48 años. Primario completo. Cuidado de niños. Separada. Vive con su hijo de 19 años.	Física, psicológica y sexual.	2 años	• Ex marido.	5
Observaciones: Conoció a su victimario cuando tenía 15 años y estuvo casada durante 29 años. Hace un año se separó con la ayuda de sus hijos y una vecina. Durante la relación sufrió situaciones de violencia que implicaron amenazas, golpes, quemaduras y obligarla a tener relaciones sexuales. Cuando era niña padeció la violencia que su padre ejercía contra su madre. Recibió asistencia por parte de las instituciones públicas en las que solicitó ayuda.				

Fuente: elaboración propia



Fuente: elaboración propia

10. RUTA CRÍTICA

> *Fue un camino duro, difícil, un camino de hormiga, ir a un lado, hacer la medida de distancia, esperar que ellos hagan toda la elaboración, que la lea el juez, de ahí llevar los papeles, nadie te acompaña, de ahí al Juzgado de Familia de nuevo. Todo ese camino son horas, lo firma la jueza y me tengo que ir a distintas comisarías de mi barrio, y eso para que ellos estén al tanto de la medida de distancia. Y de ahí, rezarle a todos los dioses de que lo encuentren a él, le hagan firmar la constancia para estar segura de que estoy protegida"* (Diana – 38).

Las mujeres que deciden consultar o pedir ayuda, por haber sufrido situaciones de violencias en el ámbito de sus relaciones interpersonales, lo hacen luego de un proceso complejo y dinámico. Este se manifiesta cuando la mujer rompe el silencio y decide hablar, como resultado de un delicado proceso de afrontamiento que implica superar miedos, amenazas, sentimientos de vergüenza, culpa e incertidumbre por el porvenir. Esta acción, romper el silencio, es determinante, ya que implica revelar, en un espacio fuera de su ámbito más íntimo, la situación de violencia que vive, dando inicio a un complicado recorrido por diversas instituciones de la comunidad.

Se define a la *Ruta Crítica* como un proceso que se construye a partir de la secuencia de decisiones tomadas y acciones ejecutadas por las mujeres afectadas por la violencia en sus relaciones de pareja y las respuestas encontradas en su búsqueda de soluciones. Este es un proceso recurrente, constituido por la conjunción e interacción permanente de factores impulsores e inhibidores relacionados con las mujeres afectadas y las acciones emprendidas por

éstas, como así también por la respuesta social encontrada, lo que a su vez se convierte en una parte determinante de la *Ruta Crítica*. En ese sentido, con el concepto de *Ruta Crítica* se reconstruye la lógica de las decisiones, acciones y reacciones de las mujeres afectadas, así como la de los factores que intervienen en este recorrido (Sagot, 2000).

Es un proceso no lineal, que implica avances y retrocesos. Los mismos pueden parecer contradictorios o hasta irracionales, pero a menudo son el resultado de elaborados razonamientos, evaluaciones de situación y estrategias que guían sus decisiones y acciones; es así como van construyendo la búsqueda de alternativas para una vida diferente.

Para Sagot (2000), todos estos factores se interrelacionan entre sí y actúan sobre la subjetividad de las mujeres, para fortalecerlas o debilitarlas en su decisión de iniciar y continuar una *Ruta* de búsqueda de ayuda y soluciones. Es decir, la subjetividad de cada una termina siendo la dimensión en la que se construye el sentido del proceso de la *Ruta Crítica* y la que explica cómo un mismo elemento puede convertirse en factor impulsor o inhibidor.

El estudio e investigación de esta *Ruta* permite conocer y reconocer los factores que precipitan, impulsan o inhiben a una mujer a buscar ayuda, protección, asesoramiento y asistencia profesional. Las características de estos procesos complejos y el análisis operativo de estos acontecimientos, permite indagar sobre las formas, estrategias, decisiones y el recorrido por las instituciones que cada mujer realizó.

Dado que la *Ruta Crítica* es un conjunto de procesos individuales, sociales e institucionales, habrá tantas rutas críticas posibles como mujeres buscando salir de las situaciones de violencias que sufren. Cada mujer construye la *Ruta* que puede, según su situación, en compañía de instituciones, personas o en soledad.

Los factores que se describen a continuación son el resultado obtenido de los relatos y experiencias de las mujeres entrevistadas.

Factores precipitantes

> *Él se mete en un descampado, me llevó ahí para hacerme algo. Se me cruzó a mí, sentí que me iba a matar, me metí en un negocio y llamaron a la policía, fue la primera vez que hice una denuncia"* (Victoria – 47).

"La gota que rebalsó el vaso"

Situación de agotamiento y saturación tal, que se vuelve insoportable, llevando a las mujeres a tomar decisiones y emprender acciones para terminar con la situación de violencia que viven.

- Comprender los efectos de la violencia en la vida de sus hijos
- Descubrir infidelidad
- Sentir en riesgo su vida
- Agotamiento de la situación

Los factores precipitantes están asociados a situaciones en donde las mujeres llegan, en determinado momento, a un nivel de saturación tal, que se vuelven insoportables las vivencias de violencias, por lo que deciden emprender acciones para terminar con la situación que sufren. En estas coyunturas, se unen la experiencia cotidiana, los cambios en las percepciones de las afectadas, el contexto familiar y social, y las valoraciones que las mujeres hacen de la situación. De esta manera, mujeres que pasaron muchos años recibiendo agresiones, se enfrentan a un hecho que les resulta intolerable y, superando los miedos y hasta la falta de apoyo, deciden emprender acciones.

No existe un único factor precipitante o una única razón por la que las mu-

jeres inician una *Ruta Crítica*; sin embargo, el punto de saturación suele estar asociado a momentos particulares de violencia.

Se observó que las mujeres no aceptan con pasividad las violencias, sino que la capacidad de respuesta se mantiene latente hasta que las circunstancias se articulan y producen una situación coyuntural precipitante que las lleva a utilizar todos sus recursos y buscar ayuda. El factor detonante es particular en cada mujer y se convierte en un factor desencadenante que puede impulsarla a alcanzar ese punto de saturación que la lleve a emprender acciones de protección.

Comprender los efectos de la violencia en la vida de sus hijos

Implica un proceso interno de observación y reflexión que inician las mujeres en relación al contexto físico, psicológico y emocional en el que viven sus hijos cotidianamente.

Estos análisis las llevan a posicionarse como figuras protectoras y responsables de proveer y promover las condiciones necesarias para un desarrollo saludable, evitando exponer a sus hijos/as a nuevas situaciones de violencia.

Las preocupaciones de las mujeres en relación a sus hijos tienen que ver con: "el deseo de no querer esa vida para ellos", "temor a que el agresor los dañe", "no tolerar más su sufrimiento", "descubrir situación de abuso sexual", entre otras. Una de ellas narró lo siguiente:

> *(...) no era vida lo que él me hacía, imaginate yo y mi hija encerradas toda la noche, eso no era vida, no quería estar así, yo no quería esa vida para mi hija. Yo la veía a mi hija y pensaba: ¿qué le estoy haciendo a mi hija?, ¿con quién la estoy relacionando? le estoy enseñando que sea sometida y maltratada. Yo ya me venía haciendo la cabeza de que no era vida lo que yo hacía y lo que él me hacía. Yo y mi hija encerradas, no quería estar así y no quería eso para mi hija"* (Nidia – 26).

Una de las entrevistadas relató que el último episodio de violencia en el que decidió pedir ayuda fue cuando el victimario la encerró en una habitación estando embarazada y junto a sus hijos:

> *En el último episodio me acuerdo que él me encerró, había trabado la puerta y no me dejaba salir, entonces yo empecé a gritar y los chicos también lloraban desde la otra pieza. Ese día grité y grité porque ya estaba cansada y él me pegaba para que yo me calle pero yo no lo hacía porque ya quería salir de eso, aparte por los chicos, que yo veía que sufrían y pensaba en ellos y en el bebé porque él me pegaba y yo tenía el más chiquito en la panza; ellos lloraban y también los tenía encerrados. Fui la primera vez a la comisaría a hacer la denuncia porque estaba sola. Y fui con la esperanza de que alguien me ayude, porque no tenía a nadie, no conocía a nadie. Quería escapar, porque él me pegaba estando embarazada y veía que mis hijos estaban mal"* (Yamila – 29).

Descubrir infidelidad

La infidelidad de la pareja fue un detonante para terminar con la relación y la situación de violencia. La perciben como traición, que afecta la confianza y la autoestima de la mujer.

En este trabajo se considera a la infidelidad como una forma más de violencia psicológica para provocar daño en la mujer, tal como lo define la Ley de Protección Integral N° 26.485.

Se observó en los relatos que esta situación impactó negativamente en ellas, afectando su salud, manifestándose como vergüenza, humillación, ingratitud, angustia, inseguridad, baja autoestima y dolores físicos. Así lo relató una de las entrevistadas:

> *(...) pensé en pedir ayuda hace como 3 años, que yo dije 'me olvido de mi hijo y voy a pensar en mí', yo estaba muy depresiva, pero fui y le hice frente porque él tenía otra mujer, estaba juntado con otra chica y él no me iba a cagar"* (Marta – 40).

En las situaciones de infidelidad, es frecuente que se desaten agresiones verbales, enojos, revirtiendo la responsabilidad de lo sucedido, atribuyéndole a la víctima malas intenciones para generarle dudas, sentimientos de culpa, y aún reconociendo lo sucedido, responsabilizando a la mujer. Una de ellas comentó:

> *Las cosas cambiaron cuando lo descubrí a él con mi cuñada, mi hijo tenía nueve meses y yo estaba en plena maternidad con mi primer hijo y chau, ya nada fue lo mismo. Fue algo muy de golpe que yo me di cuenta que el amor que le tenía pasó a ser odio, no querer ni siquiera verlo. Me decía que yo estaba loca, que estaba mal, que tenía que ir a un psiquiatra y lo que más me dolió fue que me reconozca que me había sido infiel con mi cuñada, cuando siempre me lo negó. Lo peor fue la humillación de tener que ir a la casa de mi hermano a pedirle disculpas a él y a mi cuñada de que yo había visto algo que no era, después quedarnos a cenar y ver una película como si nada hubiera pasado"* (Ana – 40).

Sentir en riesgo su vida

Las narraciones de las mujeres describen situaciones de violencia extrema y amenazas de muerte, generando en ellas miedo y la vivencia de estar en peligro, convirtiéndose esto en un estímulo para buscar ayuda. Una de las participantes recordó:

> *Cuando vine acá estaba muy mal, no sabía qué hacer. La última paliza que tuve, él casi me mata y ya no daba más porque me había quedado con la nena en la calle. Eso hizo que hable con una vecina, hice la exclusión y empecé a buscar trabajo. Fue un camino duro, difícil porque yo vivía en una burbuja y era salir de esa burbuja y empezar sola de nuevo"* (Alicia – 27).

El grado de intensidad en las agresiones ayudaron a tomar conciencia de que si no se protegía y ponía un límite podía sufrir daños mayores:

> *Cuando lo denuncié por primera vez fue cuando él me pegó con un palo en la cabeza y yo dije 'basta, esto no da para más' y tenía la cabeza hecha trizas"* (Diana – 59).

Sentir que, si no toma la decisión de protegerse, el victimario puede matarla y si esto sucediera, dejaría desprotegidos a sus hijos. Los mensajes amenazantes acompañan cada posible acción de la mujer y en cierto momento se da cuenta de que un desenlace fatal puede ser posible:

> *(...) lo que me motivó a pedir ayuda fue que en junio del año pasado pensé ¿si me pasa algo, mi nena quedará con él y mi suegra? Además, él tenía arma y la dejaba arriba de la mesa o de la heladera y me preocupaba porque era peligroso para la nena"* (Hilda – 34).

Agotamiento de la situación

Algunas de las mujeres entrevistadas manifestaron en sus relatos cansancio y agotamiento por tantos años de violencias sufridas en sus relaciones de pareja, como, así también, el deseo y la necesidad de vivir de otra manera, progresar, buscar trabajo, recuperar el bienestar y tranquilidad de ella y sus hijos:

> *Decidí separarme porque ya veníamos mal, no había más trato y si nos hablábamos yo ya estaba rebelada porque sentí que con él ya no podía progresar y no podía con los chicos, la casa y empecé peluquería, ahí me di cuenta que tenía una herramienta en mis manos y llego a hacer la primer denuncia cuando él se aparece un día en mi casa que yo estaba con mi mamá y entra agresivamente a los empujones pero yo ya estaba firme en mi decisión, yo creía en mí y por eso no volví más con él"* (Alicia – 27).

El cansancio, la fatiga y el malestar que provocan vivir bajo el sometimiento y las violencias, llevaron a la decisión de no soportar más esos estados

emocionales y pensar que otro modo de vivir es posible:

> *Sólo sé que llegó un momento que me cansé y dije: ya no quiero más vivir así, puedo vivir de otra forma"* (Diana – 59).

Factores Impulsores

Los factores que impulsan a las mujeres a buscar soluciones para sus problemas de violencia en sus relaciones de pareja, pueden ser de dos tipos: internos o externos. Los factores internos están asociados a procesos personales, sentimientos, creencias y razonamientos de las mujeres. Los factores externos se relacionan con las influencias que reciben las mujeres de su medio exterior; tales como apoyos, recursos materiales, información, existencia y calidad de los servicios, aumento de la violencia o efectos de la violencia en otras personas de la familia.

En la vida concreta de una mujer afectada, estos dos tipos de factores están íntimamente relacionados y se refuerzan mutuamente. Es decir, los factores e influencias externas producen cambios en los procesos internos de las mujeres y, a su vez, esos procesos internos hacen que en determinado momento las mujeres desarrollen una mayor capacidad para hacer uso de los recursos externos existentes. Sin embargo, con fines puramente operativos e ilustrativos, los factores impulsores internos y externos serán presentados por separado en las siguientes secciones.

Impulsores Internos

> *Yo sabía que iba para peor, iba a ir empeorando (...) tenía que ponerle un punto y era yo la que tenía que hacer esto porque si no iba a ir a más"* (Natalia – 48)

IMPULSORES INTERNOS

"Procesos personales promotores del cambio"

Razonamientos, creencias y sentimientos que impulsan a las mujeres a continuar o emprender acciones para detener la violencia.

- Comprender el riesgo de la situación
- Confianza en sí misma
- Generar proyectos propios y ponerse metas
- Interés por conocer sus derechos

Comprender el riesgo de la situación

Implicó en las mujeres un proceso de reflexión que les permitió percibir en forma clara el riesgo y el peligro al que estaba expuesta su vida y la de sus hijos e hijas. Es un momento de toma de conciencia y claridad sobre lo que están viviendo, en donde las mujeres realmente entienden la exposición continua de sus vidas y las de hijos/as a la violencia que ejerció el victimario, y las consecuencias que estos eventos conllevan, convirtiéndose en un motor que, unido a otros factores (internos y externos), impulsan el cambio de la situación. Una de las entrevistadas comentó:

> *Una vez me ahorcó y él ya me había quebrado una costilla, dado golpes en la cabeza, estaba como rendida y esa vez dije 'me voy' porque tomé conciencia que nos íbamos a terminar matando"* (Noemí – 38).

La sensación de que la violencia puede llevar a la mujer y sus hijos a lugares donde el daño será irreversible, donde la gravedad es cada vez mayor y que no hay expectativas de cambio, llevaron a tomar el impulso de buscar ayuda:

> *Yo les había dado la palabra a mis hijas de que íbamos a cambiar nuestras vidas, porque empecé a ver que él repetía escenas con ellas que había padecido yo; teníamos que salir de ese infierno en el que estábamos viviendo. Ellas se merecían vivir en paz y no ser abusadas. Entonces yo realmente quería cambiar nuestras vidas y ese fue el primer lugar donde coloqué mis expectativas"* (Jésica – 38).

Confianza en sí misma

Se refiere a la seguridad personal que las mujeres construyeron a partir de las diversas experiencias vividas. A partir de esta seguridad, se produce un aumento de su autovaloración, generando a su vez un nuevo posicionamiento frente al victimario y sus conductas violentas; más fortalecidas, menos influenciadas por sus manipulaciones o agresiones, y con la decisión firme de vivir otra vida. Una de ellas lo enunció de la siguiente manera:

> *(...) yo no recibo cuota alimentaria de él y este fin de semana se me enfermaron las nenas, me di cuenta que él me había cortado la obra social, una cosa atrás de otra, entonces una piensa: ya está, me tengo que defender sola, le tengo que encontrar la vuelta sola"* (Noemí – 38).

Una de las entrevistadas opinó que cuando volvió a tomar el control de sus decisiones, de sus acciones, cuando el eje de su vida fue ella misma, sus creencias sobre ella cambiaron:

> *(...) estaba firme en lo que estaba decidiendo, ya no me tiraba el mundo abajo con lo que me decía, de los chicos, de qué voy a hacer sola, de que le vas a dar de comer. Yo ya no me creía más esas cosas. Yo creía en mí, entonces no volví"* (Alicia – 27).

La importancia de sentirse libre nuevamente y poder tener el control sobre sí mismas fue manifestado de la siguiente manera:

> *Yo ahora soy libre, hago lo que quiero y lo que a mí me gusta, no tengo que estar pendiente de una persona, ya salí de la burbuja de miedo, ahora yo manejo mi miedo. Sueño con ver crecer a mis hijas, a mis nietos, tengo muchos proyectos y sueños. Veo las cosas que tengo con mi trabajo y hasta yo me sorprendo, todos decían que iba a volver, pero no volví más. Yo ahora me valoro mucho más, lo que soy, la fuerza que tengo, como salí sola con mi hija. Siempre me acuerdo cuando me levantaba y estaba re cansada, y yo decía: tenemos que salir adelante, y así salí adelante con todas mis fuerzas. Hoy es distinto, hago lo que quiero, es otra vida"* (Nidia – 26).

Generar proyectos propios y ponerse metas

Implicó en las mujeres la planificación de actividades específicas con fines laborales, a partir de las cuales sintieron una seguridad económica que les permitió mantenerse firmes en sus decisiones, como así también obtener la tranquilidad necesaria para organizarse con sus proyectos, poniendo en acción planes específicos para alcanzarlos. Así lo expresó una de ellas:

> *Había empezado peluquería, a hacer lo que quería. Tenía una herramienta en mis manos, eso lo hice a propósito pensando para el día que yo me separara. Lo único que me consolaba era tener el curso que había finalizado, para trabajar, para decir: 'voy a salir adelante', porque si no, estaba hundida y me sentía así"* (Alicia – 27).

Una de las mujeres expresó la motivación, la confianza y la fuerza que le generó el vincularse con sus afectos y realizar cosas que le gustaban:

(...) puedo juntarme con amigas, sobrinas, hermanas. Empecé el gimnasio, hago cosas que me gustan, desde que encontré un trabajo me relajé un poco. Estoy organizada y con proyectos" (Nidia - 26).

Interés por conocer sus derechos, recursos y servicios

Hace referencia a la actitud de las mujeres de querer conocer sus derechos y hacerlos efectivos. En estas búsquedas lograron potenciar sus recursos, sentir que tenían poder sobre sí mismas y la confianza necesaria para utilizarlos en favor de su protección, una de ellas mencionó:

(...) tomo coraje y voy, me anoto todo y muchas veces fue porque había que pedir turno. Yo iba a las disparadas al Juzgado, me quedaba y esperaba porque yo quería saber qué derecho tenía yo y qué derechos tenía él. Todas las amenazas que él me hacía, yo quería saber que asideros tenía porque yo no lo sabía. Quería que me asesoren sobre qué derechos tenía, que podía hacer para sacarlo de mi casa porque yo ya estaba pasada de revoluciones, hacía mucho tiempo que estaba separada y viviendo en el mismo hogar que él" (Diana - 38).

Impulsores externos

Vine acá (CAV) hace dos meses, me trajo mi amiga, que ella ha sufrido lo mismo y sabe todos los lugares a los que podés ir" (Marta - 40).

"La fuerza del contexto"

Influencias, apoyos, recursos, información, servicios del medio exterior que promueven la búsqueda de soluciones para la situación de violencia.

- Apoyo de personas cercanas
- Actitud positiva de operadores
- Espacios de empoderamiento
- Violencia contra hijos e hijas
- Programas de ayuda económica
- Información en medios de comunicación

Apoyo de personas cercanas

Dentro del ámbito de las relaciones cercanas de las mujeres entrevistadas, lo interpersonal, conformado en este caso por redes familiares y sociales (amigos, vecinos), ha sido de gran influencia, transformándose, en algunas ocasiones, en fuente de ayuda y confianza para continuar la búsqueda de estrategias que le permitan salir de la situación de violencia.

Mediante el impulso y aliento de sus hijos, el acompañamiento, escucha, protección e información brindada por personas cercanas, las mujeres pudieron romper con el silencio opresivo del victimario, vencer el miedo y las amenazas hacia ellas y sus familias.

Es significativo destacar que los comentarios de los hijos en momentos difíciles lograron tener el efecto necesario para convertirse en un impulso que animó a la mujer a pedir ayuda:

> *(...) mis hijos eran chiquitos, lloraban y me decían: 'vamos mamá, vamos'. A ellos también los tenía encerrados, no los dejaba jugar, nada"* (Yamila – 29).

El apoyo de los vínculos significativos, familiares y amigos, ha fortalecido y permitido a las mujeres continuar el camino de la *Ruta Crítica* para salir de la situación de violencia, así lo expresaron algunas de ellas:

> *(...) mi hija me apoyaba y me decía que me vaya de una vez"* (Dora – 59).

> *Fui al CAV hace dos meses, me trajo mi amiga que ha sufrido lo mismo y sabe todos los lugares a los que podés ir"* (Marta – 40).

> *Mi papá y mi mamá siempre me ayudaron, cuando hablé con ellos de lo que me estaba pasando me fui a su casa y después mi papá me acompañaba a todos lados"* (Yamila – 29).

En alguna oportunidad, los familiares del victimario han apoyado el deseo de salir de la violencia, aportando recursos materiales importantes para salir, la experiencia de una de las participantes fue la siguiente:

> *(...) mi cuñado, el hermano de él, me dijo que si yo quería irme él ponía su camioneta, cargaba todo y me llevaba, ese fue el empujón para poder irme"* (Noemí – 38).

Actitud positiva de operadores

El buen trato recibido, la empatía y la capacidad de escucha obtenida en distintas instituciones por parte de policías, psicólogas, trabajadoras sociales, abogadas, operadores, influyó en las decisiones y las acciones que emprendieron las mujeres para buscar ayuda y continuar la *Ruta Crítica.*

Una de ellas relató que cuando el comisario escuchó que no le estaban tomando la denuncia en sede policial, tomó intervención y revirtió la negligencia del funcionario que la había recibido. Esta actitud la motivó a continuar el camino:

> *Cuando quise hacer la denuncia y no me la tomaron, el comisario que estaba en ese momento se enteró de lo que había pasado y se empezó a movilizar conmigo, hizo que me tomen la denuncia y de ahí me llevaron a Tribunales en un móvil para que me revise una médica, sentí que me trataron re bien"* (Alicia – 27).

Sentir que fue contenida, asesorada y orientada hacia los lugares donde poder continuar buscando ayuda, fue muy importante para una de las mujeres:

> *Cuando fui a una charla de la Municipalidad en la Vecinal de mi barrio, me dieron el teléfono de donde atendían una psicóloga y una abogada que asistían casos de violencia (...) me dijeron los días y horarios que podían encontrarlas para que me ayuden y me asesoren"* (Yamila – 29).

El trabajo con profesionales, con intervenciones específicas sostenidas en el tiempo, permitió a una de las mujeres sentir que podía recuperarse de la violencia, así lo expresó:

> *Lo bueno de haber conocido a la psicóloga del CAV fue que por primera vez sentí que podía hacer algo"* (Jésica – 38).

Espacios de empoderamiento y grupos de ayuda mutua

Participar en grupos de mujeres y talleres, ha permitido a las mujeres tomar conciencia de la situación de violencia, como así también fortalecerse a partir

de la reflexión, escucha, acompañamiento y contención de otras mujeres víctimas. La identificación con otras mujeres, sentirse reflejadas en otras historias similares mediante la realización de diferentes actividades de reflexión grupal, con la coordinación de operadores especializados, les permitió comprender que no estaban solas y podían contar con otras personas en este recorrido.

A su vez, la terapia psicológica individual que algunas realizaron las ayudó a pensar sobre la situación que estaban viviendo, comprender dinámicas de las violencias que sufrían y tomar decisiones para recuperar su bienestar y estabilidad emocional. Una de las participantes expresó:

> *Me ayudó mucho la terapia, ver cada paso que di, emocionalmente más estabilizada, sola, mis medidas y decisiones que tomo las hago sola y que mis hijos están a la par conmigo. Que me puedo defender, cuando antes no podía hacerlo"* (Diana – 38).

Los espacios en donde las actividades tienen el objetivo de que la mujer se interpele sobre su situación actual generaron cambios de posicionamientos subjetivos significativos, así lo comentó una de las entrevistadas:

> *Lo que me hizo hacer el click fue el año pasado un curso de ideas en el CAF (Centro de Acción Familiar, Desarrollo Social de la Provincia de Santa Fe), donde los primeros meses trabajamos sobre la elaboración de la persona, eso fue lo que me hizo dar cuenta de la locura en la que estaba, de no pensar en mí. Ahí fue que empecé a ver que podía hacer cosas por mí"* (Ana – 40).

Cuando se abordaron directamente los tipos y modalidades de violencias, manipulaciones, violencias psicológicas, económicas y simbólicas, las mujeres iniciaron una toma de conciencia que les permitió darse cuenta y enfrentar las violencias, una de ellas refirió:

> *En el taller de la Municipalidad vimos un video e hicimos una actividad y ahí me di cuenta de que la manipulación que él hacía conmigo era violencia, sin necesidad de que me pegue. El tema de que me maneje la plata, que yo lo tomaba como si fuese normal, que estaba bien y esa única charla a mí me hizo dar cuenta del trato que él tenía conmigo, de que siempre estaba mal lo que yo hacía"* (Ana – 40).

Violencia contra hijos e hijas

Las mujeres relataron que, en muchas ocasiones, las conductas violentas del victimario no se dirigían sólo hacia ellas, sino que también se extendían hacia sus hijos. Golpes, insultos, gritos, exposición a la violencia ejercida contra su madre y atribución de diferentes roles en relación a la familia.

Al ver las consecuencias originadas en el desarrollo de sus hijos y el sufrimiento que en ellos veían, las mujeres emprendieron diferentes acciones para salir de la violencia, como separarse, divorciarse o solicitar asistencia psicológica. Según una de las mujeres:

> *(...) fue la única relación en la que hubo violencia y vi que empezaba a hacer lo mismo sobre mis tres hijas y sobre todo sobre la mayor, eso fue lo que más me llevó a cambiar"* (Jésica – 38).

Programas de ayuda económica

Ante la falta de recursos económicos y materiales propios para tomar la decisión de las mujeres de dar fin a la relación de violencia en la que se encontraban, fue de gran impulso recibir un subsidio económico ya que dio lugar al autovalimiento y la posibilidad de autonomía personal. Estos apoyos se gestionaron por medio de organismos públicos especializados en atención de violencias. La experiencia de una de las participantes fue:

> *(...) me dieron una ayuda económica para que yo pudiera salir de la casa que estaba a mi nombre, pero no lo podían sacar porque él no quería salir. Yo busqué la forma de salir de ahí, quería irme"* (Yamila – 29).

Información en medios de comunicación

Las estrategias públicas en los medios de comunicación resultaron, para algunas mujeres, recursos útiles para pedir ayuda y salir de la violencia. Una de las mujeres, luego de ver una publicidad sobre la línea gratuita 144 (Consejo Nacional de la Mujer), se motivó para utilizar el servicio y buscar ayuda obteniendo resultados favorables:

> *Cuando llamé al 144 (que lo vi en la televisión), era llamar todos los días y me daban apoyo psicológico, me decían lo que podía hacer, me guiaban y de ahí me mandaron para la Defensoría del Pueblo, al CAV. Me dieron contención en ese momento que estaba desesperada porque estaba siendo agredida"* (Natalia – 48).

Diferente fue el efecto que provocó en otra de las entrevistadas la información en un programa de televisión sobre el perfil psicológico y las características de un varón violento, así lo expresó:

> *(...) la primera vez que capté algo que me hizo pensar fue en la tele, que hablaban del perfil psicópata y yo pensaba éste tiene cosas, eso me ayudó"* (Alicia – 27).

Factores inhibidores

Son estudiados para entender los mecanismos y estrategias que llevan a una mujer a permanecer en una relación donde sufre violencias, a veces durante años, llevándola a sobrevivir en condiciones de precariedad física y psíquica; para lo que es fundamental conocer sus conductas, actitudes, en ocasiones contradictorias e inexplicables para el contexto.

Los factores que impiden que una mujer pueda tomar la decisión de salir de la situación de violencia en la que se encuentra pueden ser múltiples, para un mejor ordenamiento se clasifican en internos y externos estando en permanente interrelación.

Inhibidores internos

> *No llegás a ver, sentís, pero no llegás a valorarte vos. En ese momento no me podía valorar yo, de decir no me quiere, chau a otra cosa. No tenía esa personalidad, carácter, los medios"* (AA – 27).

"Procesos personales obstaculizantes"

Razonamientos, creencias y sentimientos que inhiben a las mujeres para iniciar o continuar la ruta crítica.

- Creencias sobre sí misma
- Miedo e incertidumbre
- Efectos de la dinámica de la violencia
- Desconocer derechos
- Naturalización de la violencia
- Culpa
- Vergüenza
- Amor por el agresor

Creencias sobre sí misma

Se refiere a ideas y creencias acerca de la condición de mujer, tomadas como verdaderas, construidas a lo largo de sus experiencias de sometimiento, e influidas por contextos y relaciones que sostienen y reproducen las desigualdades de género, siendo la mujer ubicada y posicionada en modelos y estereotipos que producen discriminación y limitan su desarrollo. Estas construcciones influyen de manera negativa a la hora de tomar decisiones, inhibiendo el pedido de ayuda. Una de las mujeres narró:

> *Quedé embarazada joven, siempre estuve sola, me dediqué a ser mamá, era chica, sin estudios, todos bloqueos que me llevaron a volver con él"* (Alicia – 27).

En muchas situaciones, las mujeres sienten que no van a poder ellas solas con la situación a la que deben enfrentarse en la actualidad:

> *(...) antes de no tener un ingreso o no conseguir un trabajo, volvés por la economía o porque creés que sola no vas a poder"* (Alicia – 27).

Cuando la mujer se encuentra con pensamientos, ideas y saberes sobre sí misma, que los toma como verdades absolutas en relación a determinados sucesos de su vida como las violencias sufridas, los mismos se transforman en limitaciones internas que obstaculizan las estrategias para desarrollar acciones de protección o cuidado sobre ellas y sus hijos. Así lo recordó una de las mujeres:

> *Una cree que nunca se va a poder salir de esta situación, que ellos siempre van a ganar, que siempre te van a hacer volver con ellos, que una no tiene salida y que ya está. Es muy difícil encontrar la salida a esto, es como un embudo que te chupa y lo único que tenés que hacer es la voluntad de ellos (...) cuesta mucho ver la salida y más cuando tenés hijas"* (Jésica – 38).

La idea de "familia" debe ser la idea que prima como principio indiscutible de la sociedad, a pesar de la violencia que uno de sus integrantes, en este caso la pareja, ejerce sobre la mujer y sus hijos, también es observado como un factor de riesgo que inhibe la búsqueda de una vida libre de violencia. La mujer queda atrapada en el estereotipo de madre sostenedora de lo familiar al precio más caro, afectando su integridad y/o su propia vida. Una de ellas sostuvo:

> *Yo quería que funcione, porque yo me iba a casar con él, no lo había hecho por Iglesia, en mis creencias el matrimonio era para toda la vida (...) No busqué ayuda de nadie, no ¿Quién me iba a creer, cómo lo iba a sacar, con qué justificativo yo me iba a divorciar? Si nadie sabía que me estaba maltratando. La imagen que yo daba, era de una familia feliz"* (Diana – 38).

Se observa que las creencias construidas por las mujeres son un entrecruzamiento entre sus experiencias, vivencias, emociones, cogniciones y el contexto socio-cultural donde se encuentran. Estas ideas negativas sobre sí mismas generan un deterioro de la autoestima y un menoscabo en su propia confianza.

Miedo e incertidumbre

El sentimiento de que algo malo le va a suceder si decide actuar en busca de su protección, genera un estado de terror que paraliza a la mujer víctima. El terror es una vivencia en donde se sabe quién o qué puede causar daño pero no se puede implementar alguna defensa contra eso. La presencia permanente de amenazas y situaciones de violencia extrema del victimario en su contra, van construyendo la idea de que nunca va a poder salir de esa situación, ya que lo que se puede avecinar es peor:

> *(...) me pasaban un montón de cosas en la cabeza, que si le hacía algo a mi familia, o a las nenas, tenía miedo"* (Victoria – 47).

Que los agresores pertenezcan a las fuerzas de seguridad es otra de las situaciones que provoca la paradoja de sentir que quien la debe cuidar, su pareja, y las fuerzas de seguridad (policía), están representadas por la misma persona. Una de las participantes reveló:

> *Nunca lo denuncié por miedo, porque él era policía, no sabía ni dónde tenía que denunciar, no sabía nada"* (Alicia – 27).

Las experiencias de agresiones generan ideas de temor y desconcierto, haciendo que las posibilidades de encontrar soluciones se reduzcan:

> *(...) yo me quedaba por obligación, me tenía que quedar en la casa, no me iba porque si no él me buscaba porque me quería matar, me decía que me iba a pegar un tiro y que iba a matar a los nenes. Era por eso que yo no me iba, por si le hacía algo a los chicos"* (Marta – 40).

Otra de las mujeres refirió:

> *El miedo más grande, cuando estaba con él, era que me mate y perderme el crecimiento de mis dos hijas"* (Nidia – 26).

Los estereotipos de género y familia se hacen presentes, relacionados con el miedo y provocando que la mujer no denuncie:

> *A mí nunca jamás se me hubiese ocurrido denunciar algunas de las situaciones horrendas que viví, ¿qué hago, cómo lo denuncio, qué pasa si después de la denuncia él está en mi casa y no se va?, ¿qué hago? Eso fue lo que me frenaba a denunciarlo y el exponer a mis hijos y también ante la familia dar la imagen de que nosotros teníamos una familia armada, normal, que nadie vea nada raro"* (Diana – 38).

Efectos de la dinámica de la violencia

El sentir y pensar que "más seguro es no denunciar", "quedarse calladas" y "aceptar" la violencia psíquica, sexual, económica y física pueden entenderse como estrategias activas de sobrevivencia.

Se sabe que el extremo final de la violencia de género es el femicidio; las amenazas pueden concretarse, las mujeres lo saben, lo perciben y realizan sus mejores estrategias para sobrevivir. Pero las permanentes manipulaciones de los agresores, generan efectos en las mujeres que son vistos como actitudes pasivas; sin embargo, la reflexión y el análisis interno es muy alto (el pensar que es mejor y en qué momento).

El pensar y creer que él va a cambiar es una manera de afrontar el dolor que se está viviendo en el presente, una de las mujeres planteó que:

> *(...) mi hermana me decía que no estaba bien que me pegue, que me empuje, que me agreda, pero yo le decía que iba a cambiar"* (Noemí – 38).

La violencia va generando un menoscabo de la autoestima, las agresiones verbales basadas en estereotipos de género y el sentirse obligadas a estar con el "papá de los chicos" (por la influencia negativa de mandatos de género), generan las condiciones para perpetuar la violencia. Así lo mencionó una de las mujeres:

> *(...) yo empecé a sentirme despreciada, no querida y vos no te das cuenta, a la vez es la persona a la que querés, con la que vivís, el papá de los chicos y en ese momento no te podés desatar de eso"* (Alicia – 27).

Las justificaciones son parte de mecanismos que le permiten a la mujer minimizar las agresiones, justificar al victimario y omitir la responsabilidad e intencionalidad de la acción violenta sobre ella:

> *Tendría que haberme ido antes pero bueno, yo lo justificaba cuando me gritaba cosas o me pegaba y creía realmente que la madre lo ponía nervioso como él me decía"* (Hilda – 34).

Las promesas de cambio y el mostrarse arrepentidos también son parte de manipulaciones que han provocado la inhibición de las mujeres en la búsqueda de ayuda, una de ellas dijo:

> *(...) él me decía que no me iba a pegar más, lloraba para que no lo deje y me decía que iba a cambiar, lo de siempre, que iba a dejar las drogas un poco pero capaz que estaba bien dos semanas y después otra vez lo mismo"* (Nidia – 26).

Desconocer derechos

El desconocer sus derechos, la vía para acceder a ellos y la posibilidad de ejercerlos, es otro poderoso factor inhibidor de las mujeres entrevistadas. El desconocimiento del derecho a vivir sin violencia es tal, que incluso pueden encontrarse situaciones en donde la mujer siente que no tiene ningún derecho que la pueda proteger de las agresiones que sufre por parte de su pareja, pensando que es su destino y que debe aguantar. En algunas mujeres se observa que la violencia no es considerada como un delito sobre ellas, una vulneración de sus derechos, ante lo cual pueden denunciar y pedir protección. Una de las participantes sostuvo que:

> *Era la primera vez que me pasaba eso, yo no sabía. La policía no sé qué les hace a ellos, no tengo la menor idea de qué se hace en esa situación"* (Victoria – 47).

A la vez también comentaron situaciones donde no tenían información sobre los lugares especializados que el Estado ofrece para asistir a víctimas de violencias, espacios de denuncias, procedimientos posibles y trámites en relación a las situaciones sufridas. Una de ellas manifestó:

> *(...) lo que me impedía buscar ayuda era que no sabía que había tantos lugares donde te podían ayudar. No sabía dónde estaban y qué hacían"* (Nidia – 26).

Estar en una relación donde la violencia y la manipulación son constantes, sumadas e interrelacionadas a factores contextuales socio culturales que favorecen la posición de la mujer como protectora, cuidadora y sostenedora de la familia y los hijos, generan que la mujer sostenga una postura de "deber" hacerse cargo, desconociendo sus derechos y los de sus hijos. Así lo mencionó una de las entrevistadas:

> *Yo quería que alguien me asesore sobre qué derechos tenía, porque yo no sabía qué podía hacer para sacarlo de mi casa. Ni siquiera sabía que se podía embargar el sueldo, que él me tenía que pasar un porcentaje, no sabía absolutamente nada. Pensaba todo el tiempo que la que tenía que trabajar era yo, mantener a mis hijos sin tener contacto con él"* (Diana – 38).

La dificultad en el acceso a derechos y la desigualdad en el ejercicio de los mismos es una realidad histórica que, aún hoy, las mujeres vivencian a diario. En la experiencia de una de las mujeres se vive de la siguiente manera:

> *(...) jamás se me ocurrió pensar en una medida de distancia. Eso lo pensé mucho tiempo después cuando fui al CAV porque ni sabía que se podía hacer, me volví loca todo ese tiempo"* (Diana – 38).

Naturalización de la violencia

Los procesos subjetivos, que posicionan a una mujer en un determinado lugar para comprender el entorno y sus vivencias, está constituido por su propia historia, el contexto familiar y las coyunturas sociales de su época. La permanente interacción de estas variables genera pensamientos que dan cuenta de cómo perciben su realidad. En algunas circunstancias, estos fac-

tores operan inhibiendo conductas de protección sobre la violencia sufrida.

La historia familiar sumada a las dinámicas violentas de los varones hacia las mujeres que se encuentran en algunas familias, produce una normalización de la misma, un como "si así fue siempre, no debe estar mal". La experiencia de una de las participantes:

> *Mi papá nos pegaba, prácticamente nos criamos así en esa cosa en donde el hombre le pega a la mujer. Me parecía normal, mi hermano también la corría a mi cuñada con el revolver porque era policía. Nosotros teníamos que salir escondidos, nos escondíamos. Una vez yo tuve que meter entre mis piernas a una de mis hermanas para que no supiera que la ayudábamos. A veces algunos de nosotros la teníamos porque él la quería matar y se peleaban entre mi papá y él"* (Dora – 59).

Cuando la violencia es sufrida desde la infancia, cuando en los sistemas familiares impera la masculinidad hegemónica, la discriminación y la violencia hacia la mujer, se instala como normalidad lo que es una violación de derechos:

> *(...) era normal para mí eso de que te peguen"* (Dora – 59).

Culpa

El sentimiento de culpa, es una manifestación que las entrevistadas aludieron como elemento inhibidor de su protección; hacerles sentir que ellas provocaron las agresiones, pensar que algo hicieron mal para que él se ponga de esa manera, que no son buenas mujeres y madres.

Las mujeres, en algunas situaciones, parecen hacerse cargo y responsables de las acciones violentas que sufren, al sentirse culpables no se sienten en condiciones de denunciar, pedir ayuda o romper el silencio:

> *Siempre me echaba la culpa a mí, siempre yo era la culpable, yo quería que él me quisiera, me respetara y valorara. Inclusive le dejé pasar todas las situaciones de los tiros y demás, echándome la culpa a mí"* (Alicia – 27).

No poder reaccionar, protegerse a sí misma y a sus hijos, a su vez puede generar más culpa, que imposibilita la búsqueda de ayuda:

> *(...) sentía culpa por no saber qué hacer con los chicos"* (Dora – 59).

Vergüenza

El sentir vergüenza puede ser un factor que aumenta el riesgo de las mujeres a continuar en relaciones violentas; al ocultar lo que sucede y responsabilizarse de las agresiones de su pareja, considerando que no pueden dejarlos ni buscar ayuda:

> *(...) no me animaba a hablar con nadie sobre lo que me pasaba, me daba mucha vergüenza"* (Yamila – 29).

Percibir y sentir que los demás tienen una opinión negativa sobre ella aumenta su aislamiento, el sentimiento de soledad, lo que puede ir en menoscabo de su autoestima, situación que aumenta la vulnerabilidad de la víctima.

> *Mis vecinos sabían todo lo que yo estaba pasando, porque escuchaban todo. Y yo por ahí salía a hacer mandados, me daba vergüenza. Me encontraba con una vecina y me decía: bueno, ya va a pasar, a mí también me pega"* (Alicia – 27).

Amor por el agresor

El amor que algunas mujeres sienten por sus parejas, más allá de las agresiones sufridas, actúa como un poderoso factor inhibitorio para la búsqueda de ayuda o sostener las acciones iniciadas. El amor entendido como entrega incondicional del propio ser al otro, aun cuando esto implique ponerse en riesgo. Una de ellas dijo:

> *(...) todas las veces que me dijeron que lo deje, yo estaba sorda, no escuchaba y vivía en una burbuja, mi mundo era él y si no estaba con él sentía que no iba a vivir, estaba enamorada, no sé"* (Nidia – 26).

Inhibidores externos

La policía me dijo que no podía hacer nada, tuve que volver dos veces a hacer la denuncia" (Marta – 40).

"Factores contextuales obstaculizantes"

Presiones familiares, limitaciones materiales e ineficacia institucional que inhiben a la mujer en su búsqueda de soluciones para la situación de violencias.

- Violencia institucional: actitud negativa de operadores e inadecuadas respuestas institucionales
- Incumplimiento de la medida de distancia
- Manipulación y amenazas por parte del victimario
- Falta de apoyo de familiares
- Inseguridad económica y falta de recursos materiales
- Tolerancia de la violencia por parte de su entorno
- Mandatos religiosos

Violencia institucional: actitud negativa de operadores e inadecuadas respuestas institucionales

Un factor muy presente como inhibidor y obstaculizante en la búsqueda de ayuda, al decir de las participantes, fue la actitud negativa de operadores respecto a la atención y el trato brindado, como así también las respuestas institucionales inadecuadas.

Las respuestas institucionales incluyeron la falta de apoyo y protección a las mujeres como, así también, la falta de asesoramiento e información; minimización de los hechos ante el relato de las mismas o encubrimiento del victimario. Dichas situaciones generaron un impacto negativo y el retroceso de las mujeres en su decisión de denunciar, solicitar medidas de distancia o tramitar el divorcio.

La intención de silenciar a la mujer al pedirle que no denuncie, que intente resolver ella el problema de la violencia con su victimario, de no creerle, estuvo muy presente en los relatos:

> *El jefe de policía me pidió que no denuncie y yo tenía todos los moretones marcados en los brazos y no creían que él era así"* (Alicia – 27).

En algunas oportunidades, los prejuicios de género llevaron a la culpabilización de la mujer como responsable de la violencia sobre ella ejercida. En los relatos de las entrevistadas, se observan con claridad, los mitos en torno a la violencia de género por parte de algunos operadores que las recibieron:

> *(...) me empezó a decir que ellos estaban cansados de escuchar esos casos, porque nosotros vamos, hacemos las cosas y después se arreglan lo más bien con el marido, así me dijo. 'Yo siendo mujer no me dejaría tocar por nadie' me dijo, como que me trató mal, 'nosotros vamos, los agarramos y después son las mismas mujeres las que los golpean' me dijo. Entonces yo me volví a mi casa"* (Yamila – 29).

Las respuestas institucionales, por parte de los operadores, en ocasiones exceden a sus atribuciones y realizan comentarios que dañan aún más a la mujer que busca protección y contención:

> *(...) me decían que yo tenía que buscar terapia, que busque un psicólogo. Primero quiero sacarlo de la casa les decía yo ¿cómo hago? 'Bueno, cuando te calmes y estés bien, andá y volvé a entrar'. Y otra vez afuera, volvía a entrar ¡volvía a salir! Y así fui un montón de veces, claro, porque ella quería seguir con otros casos"* (Diana – 38).

Incumplimiento de la medida de distancia

Se refiere a aquellas situaciones en donde el victimario viola el cumplimiento de la medida de distancia tramitada por las mujeres para su protección, provocando la continuidad de las agresiones en el hogar. En ocasiones las mujeres dan aviso a la policía de la situación, pero relatan que no obtienen la respuesta esperada en torno a la protección.

A partir de estas situaciones se produce en las mujeres la revictimización (esta vez por los organismos de protección del Estado), lo que aumenta la vulnerabilidad, dando lugar a un debilitamiento psíquico y emocional; como así también, a una sensación de impotencia y desprotección frente a la impunidad que posee el incumplimiento de la medida de distancia. Una participante recordó:

> *(...) yo lo que buscaba con la medida es que no vaya más a mi casa, que no vaya a buscarnos, a golpearnos, él entraba a mi casa, se llevaba a los chicos y no respetaba"* (Alicia – 27).

Se sabe que los límites de protección que una mujer sola puede poner no alcanzan para distanciarse del agresor. Más allá del fortalecimiento subjetivo, es indispensable la protección mediante medidas que el Estado puede y debe

ofrecerle. La experiencia de una de las mujeres en su propia voz:

> *(...) no les iba a decir que él se porta mal, que pasa enfrente de mi casa, que me llama 800 veces. Otra vez vulnerable, otra vez todo el trabajo que pudieron haber hecho emocionalmente las psicólogas conmigo, para que yo me pueda plantar y defender también a mis hijos, me tiró abajo otra vez"* (Victoria – 47).

Manipulación y amenazas por parte del victimario

Las situaciones de encierro y aislamiento de la mujer, persecución con armas, amenazas telefónicas recibidas o extorsión económica y manipulación con sus hijos ha generado miedo y paralización en las mujeres al momento de dar a conocer su situación; así también, la apariencia del victimario frente al entorno, sus promesas de cambio y arrepentimiento ante las situaciones de violencia, provocaron en las mujeres confusión y sentimientos contradictorios frente a su pareja la familia y socialmente. Según una de las entrevistadas:

> *Uno de mis hijos era el rehén que tenía él para tenerme a mí, para que yo no me vaya, él me decía que tenía que estar con los nenes y con eso no me dejaba salir de la casa, me tenía encerrada"* (Alicia – 27).

Las permanentes amenazas de muerte contra ella y sus hijos es un factor inhibidor, que se presentó reiteradamente:

> *Él me pegaba y me tenía que quedar en la casa porque sino él me buscaba, me quería matar, tenía arma o sino me decía que me iba a pegar un tiro y que iba a matar a los nenes, era por eso más que nada que yo no me iba, por si le hacía algo a los nenes"* (Marta – 40).

Las agresiones que sufrieron las personas a las que la mujer pidió ayuda, sumadas a las amenazas fueron relatadas por una de las entrevistadas:

> *(...) a donde vos vayas a pedir ayuda yo te voy a cerrar la puerta y vos vas a tener que volver, eso me decía él. Golpeó a mi papá, a mi cuñado, a quien yo le pidiera ayuda y le contara lo que me pasaba puertas para adentro. Él siempre me volteaba esa posibilidad, esa vía de escape"* (Yamila – 29).

Falta de apoyo de familiares

Las mujeres, al solicitar ayuda a personas significativas de su entorno como padre, madre o hermanos, no siempre han encontrado el sostén y la contención que esperaban.

Las respuestas de minimización o culpabilización ante su relato, historias de violencia y negligencia en su familia de origen o la defensa del victimario, en algunos casos, hizo que las mujeres continuaran con la relación y desistieran de recurrir a dichas personas en búsqueda de ayuda:

> *Mi mamá nunca fue un sostén, nunca para nada. Yo no veía caminos. En vez de apoyarme, me dijo: vayan, hagan su vida. Y ahí volví con él"* (Alicia – 27).

En ciertos casos, se pudo observar la influencia de los ideales familiares; valores, normas y lealtades, sostenidos en las desigualdades de género, a través de modelos y dinámicas en donde la mujer tiene que ser callada, sumisa y aguantar:

> *Mi hermana no me ayudó porque es amiga de mi marido, me decía que me quede callada, que aguante"* (Marta – 40).

En algunas oportunidades, los hijos también son parte de discursos que sostienen estas prácticas:

> *(...) mi hijo me decía: ¿por qué mami, por qué te separás ahora? Después de que tanto aguantaste"* (Dora – 59).

Inseguridad económica y falta de recursos materiales

La inseguridad o dependencia económica, y la falta de recursos materiales, han obstaculizado y hasta detenido las acciones y decisiones de muchas de las mujeres al momento de buscar ayuda fuera del ámbito familiar. La mayoría de ellas carecieron de autonomía económica ante la falta y/o escasez de ingresos propios, imposibilitando que las mujeres puedan separarse y satisfacer las necesidades básicas de ellas y sus niños:

> *Yo siento que me sigue manejando con la plata, porque no dispongo de un ingreso, él no quiere iniciar nada, entonces yo sigo dependiendo de él"* (Ana – 40).

Otra de las entrevistadas relató:

> *(...) él hizo que yo terminara trabajando con él, entonces no tenía independencia económica, que era otra cosa que me impedía ver cómo resolver la situación"* (Jésica – 38).

El sentir que con los recursos propios no va a poder sostenerse ella y sus hijos, que no encontraría alternativas de salida junto a sus hijos, fue expresado de la siguiente manera por una de las mujeres:

> *Algo que me impedía salir de la situación era quedarme sola con mis hijos, que eran chicos, por cuestiones económicas, dónde iba a ir, nadie me iba a querer con tantos chicos"* (Alicia – 27).

Tolerancia de la violencia por parte de su entorno

Un aspecto de la invisibilización de la violencia es su naturalización. En algunas situaciones, se observó la aceptación del entorno de las mujeres a la resolución de conflictos con el uso de la violencia, dando lugar a la legitimi-

dad de los maltratos. De esta manera, cada comunidad o grupo social tolera, soporta y permite con su consentimiento tal situación.

Al respecto, las mujeres víctimas de violencia referían que las personas cercanas, a pesar de conocer su situación, minimizaban las conductas del victimario o las consideraban aceptables, generando vulnerabilidad y desprotección al no tener el apoyo y la contención de familiares y vecinos ante tal situación. Una de ellas dijo:

> *Mi hermano es de esos que dice: el hombre es así y así tiene que ser"* (Dora – 59).

Mandatos religiosos

Al concurrir a la Iglesia, una de las mujeres víctimas no encontró apoyo ni ayuda, por el contrario, se sintió responsable de la situación e incomprendida. Así expresó su experiencia con un sacerdote:

> *Yo peleaba por el matrimonio y por volver a intentarlo e intentarlo, en mi cabeza ese ambiente de Iglesia y culpa, de patriarcado. Me decían que rece más, que él iba a cambiar. Los curas me decían: algo que no hacés, algo que vos no hacés para que él esté bien, para que no se sienta cómodo, porque él viene cansado del trabajo y vos tenés que estar ahí para él. Y yo trabajaba a la par de él, es decir, yo terminaba tan reventada como él, por lo tanto no había justificación de su temperamento"* (Diana – 38).

11. EL INICIO DE LA RUTA CRÍTICA

Primeras personas a las que les pidieron ayuda

- Familiares
- Vecinos
- Personal de establecimientos educativos

Al tomar la decisión de pedir ayuda, las mujeres, prioritariamente, se acercaron a familiares, vecinos y personal de establecimientos educativos donde concurrían sus hijos. Personas, que mantenían vínculos cercanos y de confianza con ellas, lo que les posibilitó superar la barrera del silencio y el aislamiento.

En algunas ocasiones, hablar y contar lo que les sucedía significó en las mujeres un factor determinante para salir de la situación de violencia. Es significativo destacar que cuando las respuestas fueron de apoyo, las entrevistadas pudieron continuar con más seguridad y confianza la trayectoria iniciada; en otros casos, al no recibir el apoyo esperado, se produjo un efecto inhibidor, retrasando así la búsqueda de ayudas posteriores.

Primeras Instituciones en las que pidieron ayuda

- Comisarías
- Poder Judicial
- Equipos de Atención Integral Especializados en Violencia

En la mayoría de las entrevistadas, la *Ruta Crítica* se inició cuando acudieron a la comisaría de su barrio, buscando ayuda, protección y asesoramiento ante la situación de violencia vivida y luego, o a veces en simultáneo, al Poder Judicial y a Equipos de Atención Integral Especializados en Violencia; obteniendo variadas respuestas que se desarrollan en el siguiente capítulo.

12. INSTITUCIONES RECORRIDAS

INSTITUCIONES

- Comisarías
- Sistema de Atención de Emergencias 911
- Defensorías Generales: Defensorías Civiles
- Ministerio Público de la Acusación (MPA)
- Unidad Fiscal de Información y Atención a Víctimas y Denunciantes – Poder Judicial
- Tribunales Colegiados de Familia
- Centro de Asistencia a la Víctima y al Testigo del Delito (CAV) – Defensoría del Pueblo
- Área Mujer y Diversidad Sexual - Municipalidad
- Equipo de Violencia – Políticas de Género
- Escuelas
- Hospitales y Centros de Atención Primaria de la Salud
- Centro de Acción Familiar (CAF)
- Iglesia
- Vecinal
- Línea 144 - Consejo Nacional de las Mujeres

Las mujeres entrevistadas han buscado ayuda en numerosas instituciones donde obtuvieron variadas respuestas. Las mismas fueron clasificadas como experiencias positivas o negativas según el efecto que han tenido en ellas. Las primeras las impulsaron a iniciar la Ruta y las segundas provocaron efectos inhibitorios en su búsqueda de ayuda. Cuando lograron tomar la decisión de intentar salir y pedir ayuda ante la violencia que sufrían por parte de sus parejas, se encontraron con diferentes situaciones que vale la pena destacar.

El objetivo es visibilizar aquellas respuestas institucionales que permitieron continuar con el proceso de salida de las situaciones de violencia —impulsores— y las que, por el contrario, obstaculizaron —inhibieron— la búsqueda de ayuda, asistencia y/o protección.

Se observó, en la mayoría de las mujeres, dificultades significativas al momento de intentar recordar el camino realizado y sus experiencias por las diferentes instituciones. A todas las mujeres les resultó complejo recuperar sus experiencias, fue notable el esfuerzo por recordar: instituciones, quiénes las recibieron, cantidad de veces que asistieron y fechas en que concurrieron a las mismas.

La evidencia de los sinuosos recorridos que transitaron, el desgaste psicofísico que implicó, sumado a los efectos de las violencias sufridas que motivaron la búsqueda de ayuda, produjo estados de agotamiento que dificultaron la retención y recuperación de recuerdos en relación a sus trayectorias. Fue así como en los relatos aparecieron lagunas en la memoria de las mujeres, información difícil de reconstruir. Eso obstaculizó la posibilidad de generar datos más precisos en relación a la cantidad de veces que fueron a cada institución. De igual modo, las mujeres aportaron datos que permitieron tener una aproximación valiosa.

Así, sobre un total de quince (15) instituciones diferentes que abordaron sus situaciones, cada mujer ha concurrido en promedio a siete (7) instituciones. A su vez, en busca de ayuda, cada una debió asistir alrededor de diecisiete (17) veces a las diferentes instituciones.

Las instituciones y organismos a los que más recurrieron fueron las comisarias y el Poder Judicial, para realizar denuncias y en busca de protección. Ambas instituciones resultaron ser donde más respuestas negativas obtuvieron las mujeres, las cuáles las inhibieron en sus búsquedas de ayuda.

Los Equipos de Atención Integral (CAV, Área Mujer y Diversidad Sexual y Políticas de Género) fueron, según las entrevistadas, los espacios donde más experiencias positivas tuvieron al recibir atención.

Es muy importante destacar que las respuestas que las mujeres obtuvieron en las diferentes instituciones a las cuales acudieron generaron impactos en su subjetividad, de manera tal que, según esa respuesta haya sido calificada como positiva o negativa en relación al trato, información y atención, provocaron acciones impulsoras o inhibidoras.

Al escuchar a las entrevistadas se evidencia que los recorridos que realizan de un organismo a otro, en la mayoría de los casos, se generan con dificultades en la articulación y/o derivación, perjudicando a la mujer víctima que no sabe bien a dónde la derivaron y con qué objetivos. Susana Chiaroti (2016) sostiene que:

El principal problema que nos marcan los comités internacionales de los derechos humanos es que en Argentina hay una gran desarticulación entre la gente que aborda el problema de la violencia. Eso es precisamente lo que nosotros notamos; no se comunican entre sí, no hay acciones articuladas (Chiaroti, 2016, p.1).

Fuerzas de Seguridad: comisarías y sistema de atención de emergencias 911

La mayoría de las mujeres, en su recorrido institucional, acudieron por primera vez a la comisaría de su barrio buscando ayuda, auxilio, atención y/o asesoramiento para salir de la situación de violencia. Las experiencias con el personal de las fuerzas de seguridad fueron calificadas como negativas por parte de las entrevistadas.

El primer paso que dieron cuando fueron a denunciar, asesorarse o pedir ayuda, fue fundamental, siendo de suma importancia en relación a continuar con la búsqueda de una salida a la situación de violencia, o por el contrario, retardar la decisión.

Las entrevistadas resaltaron que la atención recibida fue poco empática y contenedora.

> *La vez que me animé a denunciar, me trataron mal, no quise volver, ellos me dijeron que no podían hacer nada y que tenía que hacer la denuncia en mi barrio, yo fui con la esperanza de que me ayudaran y tuve que volver a mi casa sin nada"* (Yamila – 29).

En algunas ocasiones las entrevistadas se sintieron objetos de burlas por parte del personal policial:

> *Las comisarías no contienen, se burlan o terminan siendo cómplice. En realidad, los cambios tendrían que empezar desde las comisarías porque lo que vivimos no es algo para burlarse ni para minimizarlo, deberían tener más seriedad en su participación y no por ser hombres ponerse a la altura del otro hombre"* (Marta – 40).

Sentir que los operadores no creían en lo que estaba pasando fue una experiencia repetida en las comisarías:

> *La última vez que pedí ayuda, casi me hacen un allanamiento porque creían que yo estaba mintiendo y les tuve que mostrar los papeles y explicarles que se estaban confundiendo"* (Diana – 38).

En otras situaciones, ante el desconocimiento de la ley y la división territorial inflexible, en lugar de poner a la persona como centro de la intervención, se prioriza la división de competencias por territorio; esto exige a las mujeres realizar traslados engorrosos y complejos para ellas.

> *En la comisaría no me quisieron tomar la denuncia, me hicieron tipo una constancia y me dijeron que ellos no podían hacer nada, encima yo me fui así nomás, no tenía documento, no tenía nada. Sólo me dijeron eso, que no podían hacer nada, que la denuncia la tenía que hacer yo en la comisaría de mi barrio, en donde yo tenía la dirección en el documento. Me acuerdo que me atendieron dos policías varones"* (Marta – 40).

A las reiteradas experiencias de revictimización por parte del personal policial se suman las situaciones donde no se les tomaron la denuncia o no le entregaron copia de la misma; transformar la denuncia en constancia. Una de las entrevistadas relató su experiencia:

> *Todas las veces que fui se me reían, me tomaban constancia, pero no hacía la denuncia. Tenía que volver a explicar mi situación mil millones de veces cada vez que iba a la policía y aun así no hicieron nada"* (Diana – 38).

Otra de las mujeres comentó el inadecuado asesoramiento recibido en una situación donde había niños en riesgo:

> *(...) yo quería una protección, que me acompañen a buscar a mis hijos porque tenía miedo que me pegue adelante de ellos, como lo hacía habitualmente y me decían que no, que no podían hacer nada porque el papá tenía el mismo derecho"* (Marta – 40).

La mayoría de las mujeres expresaron que se encontraron con falta de recepción de la denuncia por el incumplimiento de la medida de distancia y restricción de acercamiento por parte del agresor. Esta situación agravó su sentimiento de estar desprotegida frente al agresor:

> *(...) '¿ustedes no me van a tomar constancia, no me van a tomar denuncia, no van a hacer nada? Entonces yo me tengo que exponer con mis seis hijos a una locura de mi ex, y ustedes no van a hacer nada'. Me tendrían que proteger a mí, no a*

él, pero él puede decir y alegar que viene a visitar a los hijos, tengo que volver a explicar cuál era mi situación mil millones de veces cada vez que iba a la policía, diciendo que él tenía sus visitas tal día, que no se tenía que acercar los otros días, que no tenía por qué darme vueltas por tener una medida de distancia y aun así no hicieron nada" (Hilda – 34).

En ocasiones, la falta de disposición policial se revirtió cuando hubo un llamado por parte de otros organismos del Estado:

> *Ese día yo la llamo a la abogada y me dice que vuelva a la comisaría y que cuando llegue le mande un mensaje que ella llamaba para hablar con la que me atendió, y bueno, ahí, porque ella habló, me tomaron la denuncia. Cuando la abogada llamó enojada, el comisario se enteró y se empezó a movilizar, hizo que me tomen la denuncia y después de ahí yo me fui a Tribunales por la medida"* (Yamila – 29).

Así también, en las pocas situaciones que las mujeres encontraron una escucha empática, contención, información precisa, respuestas protectoras y efectivas, se sintieron contenidas y esperanzadas para enfrentar la situación:

> *(...) ahí (Asuntos Internos) me sentí bien porque me hablaron tranquilos, me preguntaron así como si me estuviesen entrevistando, separaban totalmente las cosas, el hecho de que él sea policía, yo estaba tranquila porque notaba esa separación, de que era una denunciante más"* (Alicia – 27).

Centros de atención integral especializados en violencia

Estos son: el Centro de Asistencia a la Víctima y al Testigo del Delito (Defensoría del Pueblo), el Área Mujer y Diversidad Sexual (Municipalidad), los Centros de Acción Familiar (Ministerio de Desarrollo Social), el Equipo de Violencia Familiar (Políticas de Género de Desarrollo Social) y la Línea 144 del Consejo Nacional de la Mujer.

En ellos, la experiencia de la mayoría de las mujeres fue positiva, comentaron haberse sentido escuchadas, contenidas y acompañadas, lo que reforzó la decisión de continuar con la búsqueda de ayuda.

Comentaron que recibieron atención de varios profesionales (acompañamiento psicológico, social y asesoramiento legal) y destacaron lo importante que fue recibir una asistencia integral y centralizada en el mismo lugar:

> *(...) me ayudó mucho porque me di cuenta de la locura en la que estaba, de que no pensaba en mí. Me sirvió de contención y para abrir los ojos y ver la realidad en la que estaba y que yo seguía permitiendo"* (Ana – 40).

Estos espacios brindaron la posibilidad de que las mujeres se expresen y reflexionen sobre su situación, permitiendo en algunos casos realizar cambios en sus modos de pensar, sentir y hacer. Una de ellas dijo:

> *(...) me sentí re bien, me ayudaron mucho en el CAV. Cuando yo llegué era un pollito mojado, ahora soy otra persona"* (Nidia – 26).

El asesoramiento legal es un recurso fundamental en estas situaciones, expresa la atención en recuperar los derechos vulnerados por las violencias. Sobre este tema una de las mujeres comentó:

> *(...) la abogada me orientó con la primer denuncia y me asesoró, me dio los números de los lugares a los que tenía que ir, porque la última vez fue todo horrible, cuando fui a la comisaría estaba él, me amenazaba adelante del jefe"* (Hilda – 34).

Además del asesoramiento legal, las mujeres destacaron cuando lo técnico y específico es parte de un acompañamiento que sostiene su búsqueda de ayuda:

> *Con la abogada de la Municipalidad me sentí re bien, re apoyada, porque me acompañaba a las audiencias que tuve con él y ella vio lo que era, entonces ella más me ayudaba y me apoyaba porque esa vez de la audiencia, que salimos, ella*

me acompañó hasta afuera y estaba él, que me estaba esperando afuera, que no sé qué me hubiese hecho si yo estaba sola. Yo me sentía protegida porque tenía mucho miedo y no quería que se metiera mi familia porque tenía miedo que él les hiciera algo, entonces yo prefería ir sin mi familia, sin mi papá" (Yamila – 29).

Las áreas de trabajo social fueron de gran aporte en la gestión de ayudas económicas, lo que generó autonomía en las mujeres:

> *(...) me ayudaron para que no me siga más, no me persiga y para sacar los útiles y la ropa del nene de la casa de él. Muy bien me atendieron las chicas (CAV), muy responsables, me ayudaron con un subsidio para que yo pueda alquilar una pieza"* (Marta – 40).

Otra de las mujeres expresó:

> *Fui a Políticas de Género, que me mandó una asistente social del CAV, que ahí me iban a dar una ayuda económica porque cuando pasa todo eso, que yo me voy de esa casa, yo me busqué un lugar para estar lejos de él y de su familia porque eran todo lo mismo, entonces con esa ayuda yo pude pagar el alquiler"* (Yamila – 29).

En relación a los abordajes psicológicos, comentaron:

> *El psicólogo del CAV me ayudó un montón, me ayudó a abrir mi cabeza porque yo vivía con miedo, sentía que no servía para nada, me había quedado todo lo que él me decía. Y con el psicólogo empecé a ver las cosas de otra forma y como eran en realidad digamos... A mí se me abrieron un montón de caminos, una vez que yo salí de esa casa y de esa vida, todo fue lindo y antes no me veía así"* (Yamila – 29).

En sus expresiones, las mujeres resaltan lo valioso que fue asistir a los grupos de mujeres, caracterizados como espacios de reflexión, de diálogo, donde realizaron talleres para el desarrollo de sus potencialidades, donde pudieron

a recuperar el control de su vida, aumentar su sentimiento de seguridad y, en algunas situaciones, ha favorecido para reducir el daño del maltrato sufrido. Así relató su experiencia una de las participantes a un grupo de mujeres:

> *Venir al grupo (CAV) me sirvió mucho porque me di cuenta al escuchar a otras mujeres que pasado un tiempo te siguen manipulando y diciendo que sola no podés y vuelven, eso me llamó la atención y me ayudó"* (Ana – 40).

Línea 144 - Consejo Nacional de la Mujer

Según hace referencia la página del Consejo Nacional de la Mujer: La Línea telefónica Nacional 144 está destinada a brindar información, orientación, asesoramiento y contención para las mujeres en situación de violencia de todo el país, los 365 días del año, las 24 horas, de manera gratuita. Esta línea responde a la obligación de garantizar, como Estado Nacional, una respuesta integral y articulada sobre la violencia de género. El equipo de atención de la línea telefónica 144, en su mayoría integrado por profesionales psicólogas/os y trabajadoras/es sociales, está conformado por operadoras/es y coordinadoras con capacitación en perspectiva de género y violencia contra las mujeres.

Una de las mujeres hizo referencia a los llamados y la contención que recibió las veces que se comunicó a la línea. Esta acción le permitió continuar el camino para enfrentar la violencia, dijo:

> *Cuando llamé al 144 (que lo vi en la televisión), era llamar todos los días y me daban apoyo psicológico, me decían lo que podía hacer, me guiaban y de ahí me mandaron para la Defensoría del Pueblo, al CAV. Me dieron contención en ese momento que estaba desesperada porque estaba siendo agredida"* (Natalia – 48).

Poder judicial

Tribunales Colegiados de Familia

Las respuestas obtenidas por las mujeres al asistir a los Tribunales Colegiados de Familia fueron calificadas por ellas como negativas. Refirieron que la atención fue poco empática, distante, y que la entrega de la medida de exclusión solicitada llevó mucho tiempo de espera, lo cual resultó agotador y conflictivo en relación a la organización familiar, el cuidado de los niños y la asistencia al lugar de trabajo. A su vez, el tiempo de espera para realizar el trámite y los espacios donde fueron atendidas impactaron de manera negativa en las mujeres y obstaculizaron el proceso.

Una de las entrevistadas refirió en relación a su experiencia:

> *(...) es el lugar en el que peor la he pasado porque el lugar es muy chiquito, hay chicos estudiantes atendiendo, llegan abogados y uno necesita irse lo más rápido posible con su tema resuelto, no es para que convivan esas partes todas juntas y no encontrás contención, te dejan afuera como un perro las horas que sean y salen con un papel y nada más, así de fría es la situación y no es lo que necesita la persona"* (Jésica – 38).

Otra de las mujeres comentó:

> *(...) yo quería que alguien me escuche, que alguien haga algo, porque cuando iba a renovar la medida de distancia me decían: ¿estás golpeada? Y yo les decía: ¿qué, tengo que venir con mi hijo muerto, toda golpeada?"* (Victoria – 47).

Fue una constante de las mujeres hacer referencia al desgaste psicofísico que provocan las largas horas de espera:

> *(...) la última vez que estuve ahí ya no tenía talones para pararme, arrancás a las ocho de la mañana y con suerte te desocupás a las dos de la tarde y una en el medio tiene que hacerse cargo de las hijas, salir a buscar ingreso, protegerlas porque hay un delincuente en la calle"* (Jésica – 38).

Una de las mujeres manifestó que debió participar en audiencias conjuntas con el victimario, lo cual está prohibido desde la sanción de la Ley 26.845 para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra Las Mujeres en el artículo 28, relató:

> *Tuve que ir varias veces a hacer la medida de distancia y de exclusión, varias audiencias, era como que no me hacían todo en un solo momento, me hacían ir otra vez para tratar de arreglar porque decían que era por el nene. Ellos tenían que buscar un acuerdo de las dos partes por el nene. Él decía que sí y después hacía lo que quería. Tuve que compartir una audiencia con él, lo llamaron primero a él, pero afuera estábamos los dos"* (Yamila – 29).

Una de las entrevistadas hizo referencia a un comentario inadecuado que le realizó un Juez de Familia, el cuál le provocó su enojo y rechazo:

> *El juez de familia me dijo: 'lo hubieras pensado antes de estar con ese tipo' ¿cómo me va a contestar eso? si yo vengo a buscar ayuda y una solución para mi vida y la de mis hijos"* (Natalia – 38).

Unidad fiscal de información y atención de víctimas y denunciantes – Poder judicial

Desde la página oficial del Poder Judicial se lee que la creación de la unidad tiene el propósito de asegurar los derechos de las víctimas garantizados constitucionalmente en cuanto a las posibilidades de encontrar una adecuada respuesta institucional a sus conflictos, privilegiándose de éste modo políticas de facilitación de acceso a la Justicia.

En el primer contacto que tiene la víctima o denunciante con los operado-

res del sistema de justicia se entrega un folleto que el CAJ (Centro de Asistencia Judicial) distribuye, y en el cual se dan a conocer los servicios que ofrece dicha entidad, y a donde el ciudadano puede optar por concurrir"[4].

Las mujeres fueron a la Unidad Fiscal con la intención de solicitar medidas de protección. Relataron que las respuestas fueron positivas, recibiendo buen trato por parte de los funcionarios, información clara y derivaciones a otros organismos. Así lo expresó una de las entrevistadas:

> *(...) hacer la denuncia ahí me abrió nuevos caminos, me informaron sobre los talleres de mujeres"* (Yamila – 29).

Defensorías Generales: Defensorías Civiles

Las entrevistadas relatan haber asistido a la Defensoría General buscando asesoramiento legal sobre sus derechos, servicios de atención, divorcio, cuota alimentaria y plan de parentalidad.

Los testimonios obtenidos destacaron las largas esperas para ser atendidas y la lentitud que tuvo el proceso judicial:

> *A la Defensoría que queda en Tribunales fui muchas veces porque perdía tiempo pidiendo turno y nunca llegaban a atenderme, asesorarme, porque me mandaban de un lugar a otro. Yo quería que me asesoren sobre mis derechos. Tardó mucho tiempo el divorcio, mucho tiempo el embargo de su sueldo y tuve que poner un abogado particular porque esos trámites tardaban y yo no tenía cómo contenerme"* (Diana – 38).

Sólo una de las mujeres manifestó haber tenido una experiencia positiva al dar cuenta del buen trato y la posibilidad que tuvo de expresarse con libertad sobre lo que le estaba sucediendo:

> *Ahí en Tribunales me trataron bien, la chica me preguntaba pero de otra forma que me hizo sentir más cómoda, me hizo hablar y contar todo"* (Alicia – 27).

[4] https://www.santafe.gov.ar/index.php/web/content/view/full/118608/%28subtema%29/93752

Ministerio Público de la Acusación (MPA)

Las mujeres contaron experiencias diversas en este organismo. Una de las mujeres hizo referencia al trato de los empleados y funcionarios de esta institución, el cuál señaló como poco empático y contenedor, generando en la mujer una sensación de molestar al consultar o denunciar. Refirieron que la información obtenida desde dicha institución fue incompleta y muchas veces confusa. Así lo relató una de las entrevistadas:

> *(...) con el fiscal de ahí me pasó lo mismo que sentí en el Tribunal Colegiado de Familia, él estaba enojado porque la medida de distancia no se la tenía que pedir a él y yo no sabía (...) Toda la movida la hice sola con mis hijas y es más, yo tuve un encuentro bastante desafortunado con el fiscal que tiene mi causa, porque yo venía pidiéndole (...) nosotros desde el seis de abril suspendimos de hecho el régimen de visita, por lo que yo hablé acá con las chicas (CAV), con mi abogada por esta última denuncia. Empezaron las vacaciones de invierno que estaba todo el mundo de feria y ahí empezó el ataque de nuevo por teléfono, rondándonos y la única defensa de las nenas soy yo, no tengo un papel que me ampare y tenemos un pedido de Cámara Gesell por segunda vez que todavía no llega y le decía a mi abogada que se me iba a aparecer, por eso quería tener algo más que me respalde además de la escuela, entonces ella presentó un pedido de medida de distancia en la fiscalía considerando que había elementos para que nos la otorguen. Cuando fui a verlo al fiscal para que hagamos algo primero se enojó conmigo porque eso no se pide ahí, todos te critican, ya demasiado es lo que una ha padecido"* (Jésica – 38).

Por otro lado, algunas mujeres relataron experiencias positivas, haciendo referencia a un trato empático, trámite rápido e información clara, lo cual reforzó la decisión de continuar con la búsqueda de una solución y de llevar adelante el trámite, una de ellas dijo:

> *(...) me trataron bien, separaban totalmente las cosas, el hecho de que él sea policía y yo era una denunciante más y él era un ciudadano más. Sentía tranquilidad*

porque leían y me iban explicando y después me dieron una copia, entonces una se va esperanzada de que se van a solucionar las cosas" (Alicia – 27).

Hospitales y Centros de Atención Primaria de la Salud

Sobre estas instituciones, la opinión de las mujeres fue en general positiva, en relación al trato y atención, así lo expresó una de ellas:

> *(...) me atendieron re bien, me fueron indicando qué podía hacer y a donde podía ir; a la vez me decían que haga algo como un emprendimiento y eso me hizo hacer otro click"* (Alicia – 27).

Sin embargo, también expresaron que la asistencia, en algunas ocasiones, implicó la medicalización de sus relatos de violencias y los efectos físicos de la misma (fundamentalmente desde la salud mental). Hay una persistencia en las prácticas del modelo médico hegemónico que propone un modelo recortado y descontextualizado para atender la violencia. La atención recibida apuntó a una pronta solución de lo sintomático sin evaluar en profundidad la causa de los síntomas:

> *(...) necesitaba que me saquen porque estaba depresiva, me dieron una farmacia de pastillas y yo estaba zombie, sólo me dieron medicación"* (Noemí – 38).

Escuelas

Las mujeres, en sus relatos, hicieron referencia al personal de las Escuelas donde iban sus hijos como parte fundamental en sus trayectorias, señalando a los docentes y directivos como referentes a la hora de buscar ayuda. En primer lugar, conteniendo, y luego brindando información de las posibles alternativas para pedir ayuda y asesoramiento en casos de violencias.

Estas experiencias han sido calificadas como positivas, dando impulso a las búsquedas de ayuda emprendidas por las mujeres:

> *(...) fui a hablar con la escuela y ahí empezó todo. Hablé con la directora de lo que estaba pasando y ella me apoyó. Me dijo que no me haga problemas, que cuide a mis hijos. Y de ahí me mandó acá"* (Victoria – 47).

Otra de las participantes recordó:

> *(...) donde también tuve mucha ayuda fue en la escuela de mi hijo, desde siempre la maestra me dijo que el problema estaba en casa y yo decía que no, no podía verlo. Ellos me ayudaron mucho, la maestra insistía en que el problema estaba en la casa. Me derivaron al psicólogo, tanto para mi hijo como para mí"* (Ana – 40).

Iglesia

Una de las mujeres relató su experiencia con un sacerdote referente de su comunidad, que provocó en ella pensamientos y sentimientos que obstaculizaron su camino de búsqueda de ayuda; los mensajes o consejos recibidos como ser paciente, rezar y esperar, estuvieron presentes como indicación para superar la situación de violencia; la misma dijo:

> *(...) los curas en la Iglesia me decían que rece más, que él iba a cambiar, si vos rezas va a suceder esto (...) me preguntaban: ¿hay algo que vos no hacés para que él no esté bien o no se sienta cómodo? Porque él viene cansado del trabajo y vos tenés que estar ahí para él; te hablan como si una tiene que cumplir lo que exige el hombre a la mujer, una tiene que responder porque está casada, porque era esposa, cumplir es la palabra que me dijo el cura"* (Diana – 38).

Vecinal

Las vecinales son un espacio de referencia comunitaria, donde las mujeres pueden participar en actividades, apropiarse de los espacios públicos, opinar, ser escuchadas y manifestar sus situaciones; pueden transformarse en espacios motivadores e impulsores para que una mujer pueda salir de la violencia.

Una de las mujeres comentó la importancia de haber asistido a un taller sobre violencia contra la mujer que brindó el Área Mujer y Diversidad Sexual de la Municipalidad en coordinación con la Vecinal de su barrio. En esa oportunidad, ella pudo reconocerse en situaciones de violencias que los talleristas describían y conocer qué estrategias podía adoptar para salir del sufrimiento en el que se encontraba. El taller la empoderó, tomó la decisión de hacer valer sus derechos y empezó el recorrido de la *Ruta*; así lo expresó:

> *(...) yo fui porque quería hablar, quería buscar ayuda así que me animé a ir ese día y hablé con las profesionales que estaban ahí, y me dieron los teléfonos donde atendían la psicóloga y una abogada que asistían los casos de violencia. Me dijeron días y horarios que estaban en la Municipalidad, me sirvió mucho, me dieron información sobre los lugares a los que podía ir"* (Yamila – 29).

En ese taller fue informada sobre la ayuda y asesoramiento que se brinda en el Centro de Asistencia a la Víctima y, a su vez, sobre la realización de talleres que organiza la Municipalidad. A partir de esta información y motivada por el taller que se dio en la Vecinal de su barrio, comenzó un camino simultáneo, asistiendo a ambas instituciones.

INSTITUCIONES RECORRIDAS	EXPERIENCIAS DE LAS MUJERES	
	Positivas	**Negativas**
Comisarías **Línea 911**	Acompañamiento; buen trato en la atención.	Atención poco empática; desprotección; minimización, justificación e invisibilización de la violencia; violencia institucional; asesoramiento inadecuado; complicidad con el agresor; no tomaron denuncia
Centros de atención integral especializados en violencias. *Políticas de Género, CAV, CAF, Área Mujer y Diversidad Sexual - Municipalidad, Línea 144*	Buen trato en la atención (comprensión, acompañamiento, apoyo, información); Asistencia Integral, grupos de ayuda mutua y talleres de capacitación: empoderamiento, formación.	
Tribunales Colegiados de Familias	Derivación a Centros de Atención Especializados en Violencias.	Tiempo de espera excesivo; complejidad en la realización del trámite; asesoramiento confuso e incompleto.
Unidad Fiscal de Información y Atención a Víctimas y Denunciantes	Buen trato en la atención; derivación a Centros de Atención Especializados en Violencias; información en relación al pedido de protección.	
Defensoría General: defensorías civiles		Información imprecisa, incompleta; demoras excesivas en la atención; atención poco empática.
Ministerio Público de la Acusación	Contención; apoyo.	Atención poco empática; información imprecisa e incompleta; minimización de la violencia.

Hospitales y Centros de Atención Primaria de la Salud	Buen trato en la atención; derivación.	Invisibilización de la violencia.
Escuela	Buen trato en la atención; apoyo; contención; información sobre derechos y servicios; derivación.	
Iglesia		Culpabilización; invisibilización; minimización de la violencia
Vecinal	Información sobre derechos y servicios.	

Fuente: elaboración propia

Localización de las instituciones

Las mujeres que participaron de la investigación hicieron referencia a las distancias que debían recorrer desde sus casas hasta los principales espacios de atención que abordaron sus situaciones de violencia.

A los fines de comprender aún más sus recorridos, se decidió generar un mapa georeferenciado donde estén señalados los barrios de las entrevistadas y las localizaciones de las instituciones a las que más acudieron: Unidad Fiscal de Atención a Víctimas y Denunciantes del Poder Judicial, Defensorías Generales Poder Judicial, Tribunales Colegiados de Familia Poder Judicial, Ministerio Público de la Acusación, Centro de Asistencia a la Víctima de la Defensoría del Pueblo, Área Mujer y Diversidad Sexual de la Municipalidad de Santa Fe y Subsecretaría de Políticas de Género del Ministerio de Desarrollo Social.

En este mapa se visualiza que la localización de los organismos especializados que abordan la problemática de la violencia contra la mujer están emplazados en el centro sur de la ciudad de Santa Fe. Esto hace que las mujeres que viven en zonas alejadas del microcentro (como lo son los barrios del norte de la ciudad) deban recorrer largas distancias, disponer de recursos económicos y tiempo para acceder a espacios de atención, asesoramiento y denuncia. La mayoría de las mujeres debían realizar estos recorridos con sus hijos, lo que dificultaba aún más el traslado.

Fuente: elaboración propia

13. RECURSOS

Medida de distancia

La medida de distancia o prohibición de acercamiento fue un recurso de protección solicitado y utilizado por todas las mujeres entrevistadas. En sus relatos, la mayoría expresó haber tenido una experiencia negativa debido a que la misma era otorgada cada tres (3) meses, exigiendo por parte de las mujeres una renovación continua con justificaciones fundadas. Esta situación resultó desgastante, teniendo en cuenta que además dicha medida, en la mayoría de los casos, no era cumplida por el maltratador.

Es muy importante destacar que fueron pocas las situaciones en que la medida de protección tuvo los resultados esperados.

Las mujeres expresaron con enojo e impotencia, que el incumplimiento de la medida de distancia por parte del victimario no implicó ninguna consecuencia ni pena alguna para este, lo cual facilitaba que dicha situación se mantuviera como una constante.

Así también, se visualizó en sus relatos la incoherencia y desarticulación entre las instituciones que deben asegurar el cumplimiento y funcionamiento de la medida de distancia (Policía y Poder Judicial), generando una revictimización de las mujeres en su proceso de búsqueda de ayuda:

> *Yo tengo denuncias de todas las lesiones, pero nunca pasó nada, nunca fue preso. Hice denuncia tras denuncia, incluso cada vez que él iba a casa. Pedía la medida de distancia cada tres meses, pero para mí ese tiempo eran unas vacaciones y después de nuevo vivir los mismos episodios. Él entraba a mi casa, me pegaba y se llevaba a los chicos, incluso cuando yo tenía la medida, él iba igual"* (Noemí – 38).

Otra de ellas comentó:

> *(...) hice como cuatro denuncias porque él violaba la medida de distancia, me golpeaba y me lesionaba, iba a la comisaría, donde te atendía un médico y te constataba las lesiones. Él violó sistemáticamente las medidas de distancia, no hay ninguna pena, ni siquiera va preso, entonces desde la comisaría te mandan a calle Urquiza, de ahí te mandan al Colegiado de Familia, y ahí me otorgan la medida de distancia hasta que pude acceder al botón de pánico"* (Jésica – 38).

Del mismo modo otra entrevistada dijo:

> *(...) en diciembre fui a fiscalía, volví en febrero y después fui una tercera vez, porque él me seguía molestando, me amenazaba, me dieron la medida esa vez pero como él se desacató no acató la orden esa del convenio con el que había quedado"* (Dora – 59).

Los relatos en relación a este tema fueron varios, como lo expresa una de las participantes:

> *(...) gestioné la medida de distancia, fui a fiscalía de calle Urquiza, de ahí a calle 9 de Julio y pedí el botón de alerta porque él tenía a la madre a la vuelta de mi casa y aparecía con esa excusa. Yo hacía de todo lo que pasaba constancia en la comisaría (...) intenta entrar a mi casa y llamo a la policía y cuando vienen me dicen que me quede tranquila porque tiene medida de distancia, mi hermano llamó para que manden al patrullero y decían que no podían venir"* (Hilda – 34).

Otra de las entrevistadas aseveró:

> *(...) tantas medidas de distancia y el botón de pánico para que no se arrime, él hizo un paso al costado cuando veía que yo iba a la policía, ahí más o menos estaba unos días tranquila, y volvía a atacar"* (Noemí – 38).

En una de las oportunidades, una de las mujeres comentó que la medida fue un límite para frenar al victimario de la violencia hacia ella y sus hijos:

> *Las medidas de distancia las hice después de que fui al CAV, que las chicas me informaron. La primera la hice cuando me golpeó mucho que fui al Cullen y después otra la hice cuando él le pegó al nene, hice la medida para mí y para él. La medida me sirvió para que él no me moleste y no se acerque a la casa que era el miedo que yo tenía"* (Marta – 40).

Es significativo destacar que los avances y retrocesos en las estrategias de supervivencia son permanentes. No es fácil encontrar el momento y el contexto adecuado que permita poner fin a la violencia; se observan acciones que parecen contradictorias pero deben entenderse como parte de la complejidad de resolver el problema. Una de las participantes mencionó:

> *(...) en ese momento sí o sí yo la pedí y no tuve en cuenta, porque yo no respeté esa restricción. Te digo la verdad porque él iba y yo me quebraba, yo me sentía mal hasta el día de hoy porque él siempre me dijo: 'vos rompiste la familia, vos esto, vos lo otro' y él llegaba a la casa de mi hija cuando no tendría que haberlo hecho porque la próxima vez si yo iba a hacerlo, que después me lo explicaron ahí, no me iban a dar bolilla 'no señora, usted acá no respetó' me entendés ? entonces yo ahí dije: 'no, yo estoy haciendo mal las cosas' (...) bueno en ese tiempo yo volví, antes de los 3 meses porque eran 3 meses de restricción y volví (...) por 2 semanas era todo tranquilo y después otra vez a lo mismo y bueno en la segunda, ya ahí sí le hice una denuncia policial"* (Natalia – 48).

Botón de alerta[5]

El Botón de Alerta fue un recurso de gran utilidad según las mujeres, ya que se sintieron seguras por las respuestas rápidas y efectivas que en la mayoría de los casos obtuvieron:

> *Tuve el botón de pánico seis meses, lo fui renovando y es un poco lo que me daba más seguridad, más que la medida, o sea de todas las cosas que decidí hacer, el botón es lo más efectivo. Uno busca un poco de protección porque sentís que la otra persona es muy impune, que hace lo que quiere y que nadie le pone un límite y uno trata de poner ese límite, pero lo termina haciendo con el cuerpo (...) con el botón de pánico te puedo decir que fue uno de los lugares donde más rápido encontré una respuesta y más efectiva, sentí que por lo menos se ocupaban del tema"* (Jésica – 38).

[5] Botón de alerta: El sistema se puso en marcha en agosto de 2013. El Botón de Alerta consiste en una herramienta móvil que funciona a batería y consta de un dispositivo electrónico de almacenamiento (SIM Card). Este botón envía, al igual que un teléfono móvil, mensajes de alerta que son recibidos en el Centro de Monitoreo (Municipal) por el programa que permite el seguimiento de eventos. Cuando la alarma es pulsada se activa en la Sala de Monitoreo una señal digital y sonora que notifica al monitoreador sobre el evento en cauce.

En ese mismo momento, el personal de guardia tiene acceso a información detallada sobre la usuaria y puede entablar comunicación con ella a través del dispositivo, para realizar incluso una escucha a través del sistema de audio ambiental. Esto permite indagar acerca del estado de situación y grabar la información que es confidencial y servirá de prueba judicial, si así se requiriese. En base a esta información, se avisa a la central de atención de emergencia 911 y se gestiona asistencia policial, que acude al lugar en el momento.

En la actualidad (Marzo,2016) hay 112 dispositivos distribuidos por el Gobierno de la Ciudad ante solicitud de la Justicia. Desde su implementación, se activaron en 568 oportunidades y se detuvo a 59 hombres. Información suministrada en el sitio web: http://www.santafeciudad.gov.ar/noticia/violencia_genero_municipio_entrego_botones_alerta_mujeres

Del mismo modo, este recurso fue utilizado por otra entrevistada y comentó la siguiente experiencia:

> *(...) cuando yo me mudé, él fue a molestarme varias veces, pero ya ahí yo tenía el botón de alerta que me tramitaron en la Municipalidad. Entonces las veces que fue yo lo apretaba. La última vez que fue, apreté el botón me fui a la comisaría e hice la denuncia, con la copia de la medida de distancia"* (Yamila – 29).

Por último, otra de las mujeres mencionó:

> *(...) yo tenía el botón y lo aprieto y me quedo en la puerta de mi casa y cuando ellos me llaman les digo que está en la puerta de mi casa con un arma entonces el patrullero vino enseguida, rapidísimo el primer policía como la gente que me tocó"* (Alicia – 27).

Subsidio económico

La ayuda económica fue otro recurso de gran utilidad para las mujeres debido a que facilitó, en varias situaciones, la separación del agresor, satisfacer sus necesidades básicas y la de sus hijos, e iniciar proyectos y emprendimientos personales a largo plazo. Una mujer que recibió esta ayuda dijo:

> *(...) me ayudaron con un subsidio para que yo pueda alquilar una pieza"* (Marta – 40).

Asimismo, otra de las mujeres comentó su experiencia:

> *Del CAV me mandaron a Políticas de Género porque me iban a dar una ayuda económica para buscar un lugar lejos de él. Con esa ayuda yo pude pagar el alquiler"* (Yamila – 29).

RUTA CRÍTICA

FACTORES PRECIPITANTES

1) Comprender los efectos de la violencia en la vida de sus hijos
2) Descubrir infidelidad
3) Sentir en riesgo su vida
4) Agotamiento de la situación

ROMPER
EL SILENCIO
pedir AYUDA

ACCIONES - ESTRATEGIAS

PERSONAS CERCANAS

- Familia
- Amigos
- Personal escolar

INSTITUCIONES

- Comisarías
- Poder Judicial
- Equipos de atención integral
- Escuelas
- Vecinal
- Iglesia
- Hospitales y Centros de Atención Primaria de la Salud
- Línea 911
- Línea 144

RECURSOS

- Medida de distancia y exclusión
- Botón de alerta
- Ayuda económica

FACTORES IMPULSORES

EXTERNOS

1) Apoyo de personas cercanas
2) Actitud positiva de operadores
3) Espacios de empoderamiento
4) Violencia contra hijos e hijas
5) Programas de ayuda económica
6) Información en medios de comunicación

INTERNOS

1) Comprender el riesgo de la situación
2) Confianza en sí misma
3) Generar proyectos propios y ponerse metas
4) Interés por conocer sus derechos

FACTORES INHIBIDORES

INTERNOS

1) Creencias sobre sí misma
2) Miedo e incertidumbre
3) Efectos de la dinámica de la violencia
4) Desconocer derechos
5) Naturalización de la violencia
6) Culpa
7) Vergüenza
8) Amor por el agresor

EXTERNOS

1) Violencia institucional
2) Incumplimiento de la Medida de distancia
3) Manipulación y amenazas por parte del victimario
4) Falta de apoyo de familiares
5) Inseguridad económica y falta de recursos materiales
6) Tolerancia de la violencia por parte del entorno
7) Mandatos religiosos

REFERENCIAS

PODER JUDICIAL

- Unidad Fiscal de Información y Atención a Víctimas y Denunciantes del Ministerio Público Fiscal
- Defensorías Generales
- Ministerio Público de la Acusación
- Tribunales Colegiados de Familia

EQUIPOS DE ATENCIÓN INTEGRAL

- CAF – Centro de Acción Familiar
- CAV – Centro de Asistencia a la Víctima de la Defensoría del Pueblo
- Municipalidad – Área Mujer y Diversidad Sexual
- Ministerio de Desarrollo Social – Políticas de Género Equipo de Violencia

Fuente: elaboración propia

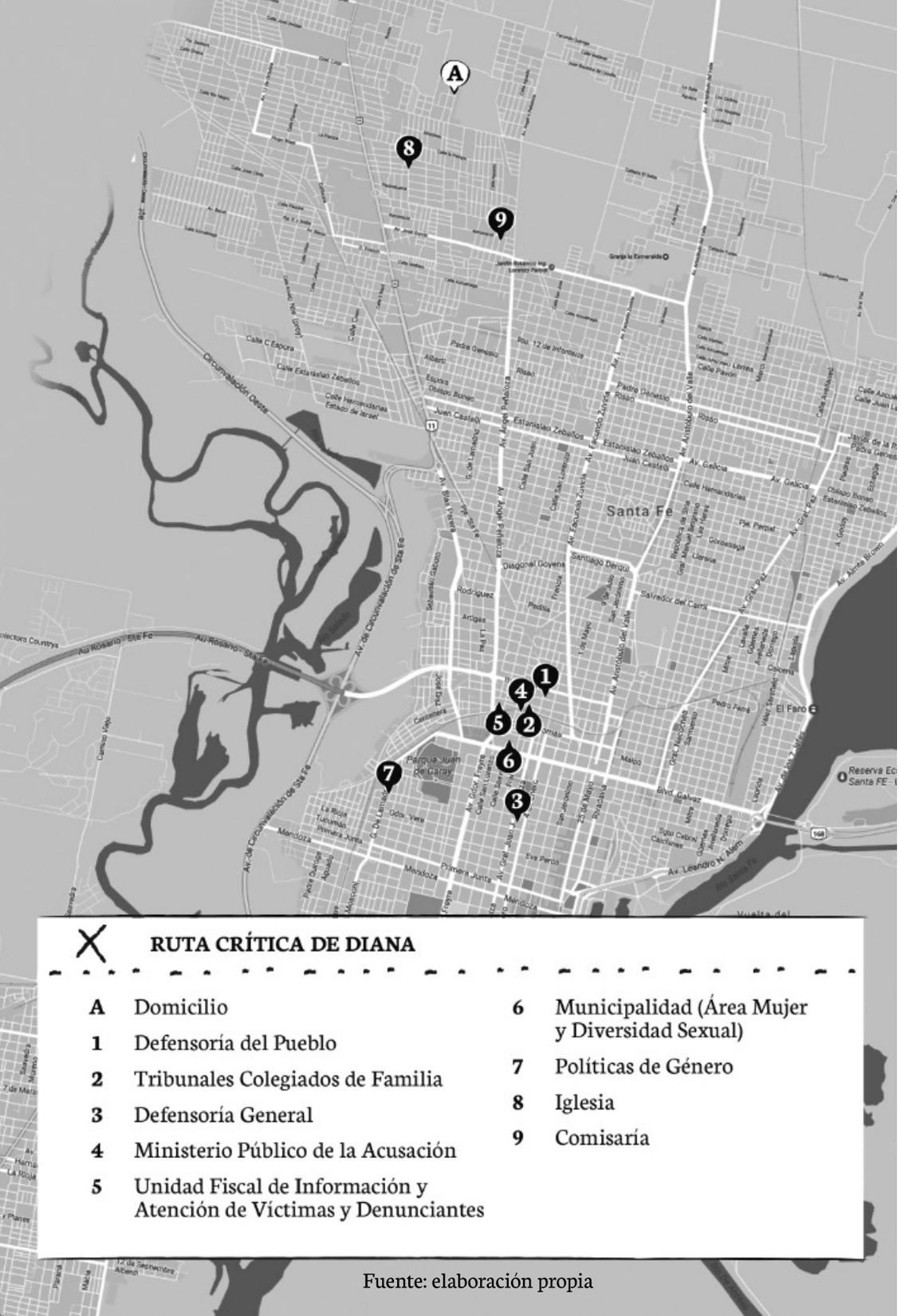
14. LA EXPERIENCIA DE DIANA: LA RUTA CRÍTICA EN EL MAPA DE LA CIUDAD DE SANTA FE

El objetivo de este gráfico es visibilizar el recorrido por las diversas instituciones que debió realizar una de las mujeres del estudio. Desde el inicio de su pedido de ayuda en el 2013, hasta la fecha de la entrevista en marzo de 2015, esta mujer recorrió un total de nueve instituciones diferentes en la ciudad a lo cual se le debe sumar las redes sociales de referencia; amigos, familiares y vecinos que también fueron parte de su trayectoria.

Realizando un cálculo de distancias y cantidad de veces estimadas que estuvo presente en cada institución, esta mujer, cumplidos los dos años, recorrió pidiendo ayuda un total de 403 Kilómetros de distancia aproximadamente.

El trayecto de Diana en dos años:

9 Instituciones
403 Kilómetros recorridos



Fuente: elaboración propia

15. ACCIONES Y ESTRATEGIAS DE LAS MUJERES FRENTE A LA VIOLENCIA

Durante la Ruta transitada, las mujeres emprendieron diferentes acciones y estrategias con el objetivo de protegerse a sí mismas y a sus hijos. A los fines de poder realizar un análisis de los espacios donde se desarrollaron las mismas, se clasificaron en red informal y formal. La primera integrada por lo personal e interpersonal, que refiere a las personas más significativas y cercanas (familia, amigos y vecinos). Y la formal refiere a las instituciones que acudieron en búsqueda de ayuda: comisarías, Poder Judicial (Defensoría General, Tribunales Colegiados de Familia, Ministerio Público Fiscal, MPA), Equipos de Atención Integral (Centro de Acción Familiar, Centro de Asistencia a la Víctima – Defensoría del Pueblo, Política de Género del Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia y Área de Mujer y Diversidad Sexual de la Municipalidad), Escuelas, Iglesias y Vecinal.

Específicamente en las redes informales las acciones emprendidas por las mujeres tuvieron el objetivo de enfrentar la violencia y buscar la protección de sí mismas y de sus hijos, adoptando una serie de estrategias particulares que, sin embargo, presentan variaciones de un caso a otro. Siendo las estrategias de afrontamiento: llorar, desahogarse, hablar, gritar, esconderse, ignorar al victimario, protegerse de los golpes y huir. También separarse del agresor para hacerle frente a la violencia que ejerce, decisión que suele ser frenada, en la mayoría de los casos, con amenazas y manipulaciones: de homicidio, suicidio, represalias sobre los hijos y promesas de cambio.

En algunas situaciones, las mujeres encontraron que sus estrategias en las redes informales fueron útiles y asertivas y se sintieron con capacidad de iniciar acciones en redes formales para asegurar, con la aplicación de otras medidas (denuncia, medida de distancia y botón de alerta), su protección y la de sus hijos. Otras, en cambio, recurrieron a las instituciones cuando lo intentado en el ámbito informal no dio resultado. Cabe aclarar que, en varias oportunidades, las acciones llevadas a cabo por las mujeres se desplegaron de manera dinámica y/o paralela en ambos contextos.

Otras acciones fueron dirigidas a buscar espacios de apoyo, asistencia especializada y asesoramiento. La atención psicológica, el asesoramiento legal y el asesoramiento social fueron las más solicitadas por las mujeres víctimas, aunque no siempre obteniendo los resultados buscados. En relación a la ayuda económica, fueron solicitados subsidios para cubrir gastos de alojamiento (alquiler de vivienda) y satisfacer las necesidades básicas de ellas y sus hijos. Fue muy frecuente la búsqueda de información precisa en cuanto a sus derechos y los de sus hijos, además de solicitar asesoramiento en los procesos legales iniciados o por iniciar: denuncia, régimen comunicacional, cuota alimentaria y divorcio.

En ambos espacios, formales e informales, las mujeres emprendieron acciones destinadas al fortalecimiento y crecimiento personal. Fueron de gran utilidad, los Grupos de ayuda mutua y los talleres de capacitación, como así también el apoyo y la información brindada por personas significativas de su entorno. Respecto a los Grupos de Ayuda Mutua, los relatos de las mujeres entrevistadas reflejaron que los dispositivos de abordaje grupal son muy beneficiosos ya que estimularon su desarrollo personal e impulsaron al restablecimiento de vínculos que se habían perdido, la adquisición de habilidades sociales necesarias para una integración laboral y social exitosa, tan fracturada por la situación crónica de maltrato y aislamiento vivido.

En cuanto a los talleres de capacitación, se observa en las acciones de las mujeres la necesidad de participar de estos espacios y la importancia de adquirir nuevos aprendizajes, progresar y panificar proyectos propios a largo plazo.

En el caso de los espacios de salud, la mayoría hizo referencia a que la atención recibida implicó un abordaje sobre los problemas de salud física ocasionados por la violencia (estudios médicos, análisis, tratamientos psiquiátricos, receta de medicamentos, etc.). En pocas situaciones relataron que algunos profesionales les brindaron información importante de las instituciones referentes que abordan tal problemática, como son los Centros de Asistencia.

ACCIONES Y ESTRATEGIAS DE LAS MUJERES FRENTE A LA VIOLENCIA

RED INFORMAL	ACCIONES		
	Protección propia y de los hijos/as	Espacios de apoyo y asistencia especializada	Fortalecimiento
Personal Relación con el victimario Personas cercanas ○ Familia ○ Amigos ○ Vecinos	Estrategias de afrontamiento ○ Hablar, gritar, llorar ○ Huir, esconderse, enfrentarlo, defenderse, ignorarlo, aguantar, separarse ○ Búsqueda de seguridad externa: pedir apoyo, protección, pedir información, pedir alojamiento.		Información sobre derechos y apoyo integral. ○ Grupo de mujeres ○ Personas significativas Proyectos laborales
RED FORMAL			
○ Poder Judicial (Defensoría General, Ministerio Público de la Acusación, Tribunales Colegiados de Familia y Unidad Fiscal de Información y Atención a Víctimas y Denunciantes) ○ Comisaría ○ Municipalidad ○ CAV ○ CAF ○ Políticas de Género (Equipos interdisciplinarios y especializados) ○ Hospitales y Centros de Atención Primaria de la Salud ○ Escuelas ○ Iglesia ○ Vecinal ○ Línea 911 ○ Línea 144	Estrategias de afrontamiento ○ Denunciar ○ Medida de distancia ○ Medida de exclusión ○ Botón de alerta ○ Llamar al 911 ○ Llamar al 144	Equipos interdisciplinarios y especializados Atención integral ○ Asistencia psicológica ○ Asesoramiento social ○ Asesoramiento legal ○ Atención médica Seguimiento de procesos legales ○ Cuota alimentaria ○ Régimen comunicacional ○ Divorcio	Capacitarse ○ Talleres ○ Cursos ○ Estudios

Fuente: elaboración propia

16. CONSECUENCIAS DE LA VIOLENCIA SUFRIDA

> *Ya no sabía cómo ayudarme y cuidarme a mí y a mis hijos. Más de una vez intenté suicidarme porque no sabía cómo salir. He tomado pastillas, intenté cortarme. Hasta incluso comencé a tomar el año pasado, por tantos problemas que tenía porque sentía y siento que esto no cambia"* (Noemí – 38).

Si bien no es objetivo de este estudio evaluar los efectos de las violencias en las mujeres entrevistadas, al escucharlas y analizar sus relatos se evidenciaron consecuencias de lo sufrido en lo psicológico, físico, sexual, económico y relacional. Las participantes expresaron que las violencias sufridas se prolongaron durante años, lo que da cuenta de procesos de victimización con episodios de torturas y crueldad extrema. En muchas circunstancias sintieron estar en riesgo de perder sus vidas.

Cuando los acontecimientos traumáticos de la violencia se repiten en el tiempo, los efectos provocan graves daños en la personalidad de las mujeres. Herman (2004) describió los efectos que provocan en las mujeres víctimas de violencias estar sometidas a controles totalitarios y abusos de poder por meses o años, comparándolos con los sobrevivientes de campos de concentración, prisioneros de guerra o trata de personas. En este capítulo se toman algunas de sus propuestas para describir cuáles son las consecuencias en las mujeres entrevistadas.

Consecuencias psicológicas

Entre las más frecuentes que se observaron en sus relatos, fueron historias de depresión, ansiedad, insomnio y trastornos de tipo alimentario.

Las dificultades en la memoria, como se expresó en desarrollos anteriores, se identificó en algunas de las mujeres que manifestaron dificultades en el recuerdo de las fechas y lugares de los episodios de violencias, como así también de las instituciones recorridas. Lo que sí recordaron era la calidad de las intervenciones recibidas por parte de los operadores en las diferentes instituciones donde fueron a solicitar ayuda.

También se escucharon testimonios donde se evidencian recuerdos intrusivos, como hechos de violencias sufridos en el pasado. Estas situaciones toman la forma de preocupaciones constantes, sobre todo en relación a posibles hechos de violencias que puedan continuar luego de la separación y/o denuncia.

Resulta impotante mencionar alteraciones en la imagen de sí mismas. Se analizaron sentimientos de invalidez, parálisis, perder el control de su vida, de la idea de no poder hacer nada frente al poder del victimario:

> *Sentí que no tenía más el poder sobre mi vida, no era más nada"* (Nidia – 26).

A su vez, como se analizó en los inhibidores internos, los sentimientos de vergüenza y culpa son interpretados como causa de la violencia.

Los efectos de la violencia son conscientes en algunas mujeres, las marcas quedan:

> *Soy otra persona, soy la persona que era antes de conocerlo a él, pero con muchas heridas, con traumas, no sé si algún día pasará"* (Nidia – 26).

Los sentimientos de impotencia, la imposibilidad de encontrar un equilibrio emocional, ante el permanente malestar que provocan las violencias, puede ocasionar ideas suicidas como acto para salir del infierno. A su vez el afecto hacia sí misma es muy pobre, lo cual, al no valorarse, puede provocar autodenigraciones:

> *(...) yo más de una vez quise suicidarme, porque no sabía cómo salir de la situación de violencia. Cuando él me atacaba lo hacía patológicamente y yo me empecé a enfermar. Cada vez más sola, me encerraba, me cortaba para que calme el dolor y tomaba pastillas"* (Noemí – 38).

Aparece el consumo problemático de sustancias. Este tipo de sufrimiento fue expresado del siguiente modo por una de las mujeres:

> *(...) yo el último tiempo tomaba Rivotril, entonces yo sabía que me desmayaba porque no quería dormir al lado de él. Yo no soy una persona de consumir sedantes, entonces yo sabía que quedaba planchada y si él me agarraba y empezaba a golpearme, al menos no lo iba a sentir a los golpes y bueno, era un poco lo que hacía"* (Jésica – 38).

Otra de ellas dijo:

> *(...) yo hasta incluso comencé a tomar, por tantos problemas que tenía, a tomar y tomar todos los días, porque sentía y siento que esto no cambia"* (Noemí – 38).

Consecuencias en sus relaciones interpersonales

El aislamiento como defensa, ante la vergüenza o la culpa de no poder salir de la violencia que sufren, o en ocasiones por encierros, amenazas de que si hablan serán castigadas, va generando la irrupción de lazos afectivos:

> *Estaba perdiendo mi vida, mis amigas, sobrinos, todo eso me perdí, lo que es vivir la vida, la vida es una sola. Yo hacía lo que él me decía, no salía a ningún lado, ni veía a mi familia, me tenía prisionera, cortó la relación con mis amigas y familia"* (Nidia – 26).

En relación con el agresor, las mujeres expresaron el miedo ante las conductas violentas y el poder que la impunidad va reforzando en los agresores. La mayoría de las mujeres expresó preocupaciones constantes en relación a la venganza que el victimario pueda realizar. Estas se sostienen en experiencias reales, en donde cada intento de separación ha sido castigado con violencias físicas, económicas, psicológicas y sexuales. Lo cual generó el pensamiento de que el ofensor tiene un poder ilimitado, ya que ni las medidas de distancia o denuncias han sido factores limitantes de su accionar violento contra ellas y sus hijas. Esto tuvo como consecuencia inhibir cualquier intento de ayuda por parte de la mujer.

Consecuencias físicas

Las mujeres relataron que, debido a las violencias físicas, sus cuerpos tienen cicatrices provocadas por: heridas cortantes, golpes de puño y quemaduras.

> *Me ahorcaba, me había quebrado una costilla, me pegaba en la cabeza, me tiraba de los pelos, me desmayaba por los golpes, tenía hematomas en todo el cuerpo y quemaduras por el agua caliente"* (Diana – 38).

También manifestaron cefaleas constantes, trastornos gastrointestinales y limitaciones en su movilidad física por los maltratos recibidos. Las agresiones sufridas provocaron traumatismos agudos que dificultan la vida cotidiana de las mujeres; fracturas, torceduras y hematomas.

Consecuencias sexuales

Algunas de las entrevistadas manifestaron: explotación sexual, falta de deseos sexuales, dolores genitales, embarazos no deseados, perdidos, productos de las violaciones y agresiones durante el mismo.

Una de las mujeres sostuvo que:

> *(...) cuando empiezo con vómitos y con lo típico de un embarazo, empiezo a pensar: ¿qué pasó?, ¿me embarazó? Hacía unos meses acababa de tener a mi otro bebé y no quería tener relaciones por un tiempo, estaba sin deseos. Había tenido dos cesáreas horrendas, de las que me costó mucho recuperarme, entonces no quería tener relaciones, pero bueno, a él no le importaba mi deseo de no tenerlas"* (Diana – 38).

Consecuencias económicas

Entre las principales se expresaron: pérdida laboral, explotación económica, manejo desigual del dinero familiar, extorsión, incumplimiento de cuota alimentaria. En relación al trabajo una participante manifestó:

> *(...) he perdido mi trabajo, yo cuidaba a una señora y ese día trabajaba de noche, él me llevaba y me buscaba en su moto, y ese día le sacaron la moto y me re putió, que era culpa mía que le hayan sacado la moto (...) 'y bueno' me dice, 'vos ocupate de todo, de los chicos, a mí no me molestés'. Ese día yo entraba a las dos y no tenía dónde dejar a los chicos"* (Victoria – 47).

17. RELATOS DE VIDA

A los fines de integrar las diferentes variables estudiadas en el proceso de la *Ruta Crítica*, se exponen dos historias de vida: la de Yamila y la de Noemí. Ambas dan cuenta de sus particulares historias de violencia y de los esfuerzos que realizaron para intentar vivir de otra manera. En las entrevistas realizadas se logró, junto a ellas, reconstruir sus trayectorias.

Yamila

Yamila tiene 29 años de edad, es empleada de casa de familia, está embarazada (al momento de la entrevista) y tiene cuatro hijos con los cuales convive, además de su actual pareja.

Yamila comenzó una relación de noviazgo en el año 2007 y al poco tiempo inició la convivencia con su pareja; a partir de esa situación, empieza a sufrir malos tratos por parte del mismo, como violencia física y psicológica. Dijo:

> *Después de golpearme, me agarró del pelo, me arrodillé y me apoyó la cabeza sobre la cama y ahí me gatilló, que no sé por qué no salió la bala".*

En el año 2009, por primera vez, decidió buscar ayuda y denunciarlo. Para esto concurrió a la comisaría de su barrio, donde no le tomaron la denuncia y le dieron sólo una constancia. Esta situación la hace retroceder en su acción de enfrentar la violencia y decide continuar la relación a pesar de lo que venía viviendo desde hace dos años.

La experiencia vivida en la comisaría, teniendo en cuenta que fue la primera vez que decidió buscar una salida de la situación, y el hecho de que no le tomaron la denuncia, tiene un efecto negativo en Yamila, ya que no realizó ninguna otra acción durante tres años, dejando de buscar ayuda.

> *No me quisieron tomar la denuncia ahí, me dieron una constancia nomás, me dijeron que ellos no podían hacer nada, que la tenía que hacer en la comisaría de mi barrio. Es como que en la policía lo protegen al hombre, o sea, vos sentís en ese momento que por más que te vean golpeada, uno siente que lo apoyan a él. Me trataron mal por eso no quise volver, yo fui con la esperanza de que me ayudaran, eso me hizo retroceder porque yo decía dónde voy a ir si nadie me va a ayudar".*

En el año 2012, se muda junto al victimario hacia otro barrio de la ciudad, lugar donde vivía la familia de ambos. En una situación de violencia, en donde su pareja la encierra en una habitación y a sus hijos en otra, comenzó a gritar para que alguien la escuche, porque ya no aguantaba más. Frente a esta situación, sus vecinos intervinieron manifestando que iban a llamar a la policía. En este momento, Yamila logra salir del hogar junto a sus niños y se pone en contacto con su familia, logrando contarles las experiencias de violencias que vivían.

> *Ese día no me acuerdo bien por qué se había enojado, pero yo vivía cerca de la casa de mis viejos a unas cuadras. Empezó a pegarme, encerró a los chicos en otra habitación, me había trabado la puerta y no me dejaba salir, entonces yo empecé a gritar y los chicos también lloraban desde la otra pieza. Y nosotros vivíamos en un pasillo chico, sólo teníamos un vecino al lado. Y escucharon ellos, empezaron a golpear la puerta y dijeron que iban a llamar a la policía. Fue la primera vez que se metieron, ellos nunca antes lo habían hecho de todas las veces que habían escuchado. Ese día que se metieron yo pude salir. Agarré a los chicos y me fui para la casa de mis viejos, les conté todo lo que me había pasado y ahí se empezaron a mover y me ayudaron un montón".*

A partir de este momento, con la compañía de su padre concurrió a la comisaría buscando ayuda. Nuevamente, no sólo no le tomaron la denuncia, sino que además recibió maltrato por parte del personal policial.

> *Me dijeron que ellos estaban cansados de escuchar esos casos porque nosotros vamos hacemos las cosas y después se arreglan lo más bien con el marido, vamos, los agarramos y después son las mismas mujeres las que los golpean, entonces yo volví a mi casa".*

El padre insistió en buscar ayuda para solucionar el problema y, siendo empleado de un organismo estatal, se informó sobre la realización de un taller para mujeres que sufren violencia en la vecinal del barrio, organizado por el Área Mujer y Diversidad Sexual de la Municipalidad de Santa Fe. Rápidamente se lo comunicó a Yamila, quien concurrió una sola vez y obtuvo información significativa sobre violencia de género y sobre las instituciones que intervienen frente a esta problemática.

> *Yo fui porque quería hablar, quería buscar ayuda, así que me animé a ir ese día y hablé con las profesionales que estaban ahí y me dieron los teléfonos donde atendían la psicóloga y una abogada que asistían los casos de violencia. Me dijeron días y horarios que estaban en la Municipalidad, me sirvió mucho, me dieron información sobre los lugares a los que podía ir".*

En este taller, Yamila fue informada sobre la ayuda y asesoramiento que se brinda en el Centro de Asistencia a la Víctima y, a su vez, sobre la realización de talleres que organiza la Municipalidad. A partir de esta información y motivada por el taller que se dio en la Vecinal de su barrio, comenzó un camino simultáneo, asistiendo a ambas instituciones.

Yamila en su relato refleja los efectos de las manipulaciones del agresor y los efectos que causaron en ella. También describe con precisión el mecanismo de la manipulación, agresión y posterior pedido de disculpas (ciclo de la violencia) que de manera permanente realizaba su pareja.

En realidad lo que más me costó a mí superar fue la parte psicológica porque él me molestó así. Yo me sentía por el piso, no valía nada. Porque pesaban tanto las palabras que él me decía, en mí, en mi cabeza, que yo vivía encerrada en eso. Que no servía para nada, que no valía yo como persona. Era celoso y muy posesivo, era como que yo tenía que hacer las cosas como él decía, todo como él mandaba. Cuando él se enojaba después se calmaba, me pedía perdón a mí y a los chicos y nos sacaba a pasear porque si no vivíamos encerrados y ni siquiera podíamos hablar con los vecinos, nada".

En el Centro de Asistencia a la Víctima de la Defensoría del Pueblo, Yamila recibió asistencia psicológica y social. Además fue informada sobre algunas herramientas que podía gestionar y, de esta manera, fue derivada a la Oficina de Políticas de Género donde tramitó una ayuda económica.

En el CAV me ayudaron un montón, el psicólogo me ayudó a abrir la cabeza, porque yo vivía con miedo, sentía que no servía para nada, me había quedado todo lo que mi pareja me decía. Empecé a ver las cosas como eran, todo fue lindo y yo antes no me veía así. La asistente social también me ayudó un montón, hasta me ayudó a que me dieran el medidor comunitario, para pagar la luz".

En simultáneo, asistió a los talleres de la Municipalidad donde recibió asesoramiento legal y atención psicológica. Acompañada por una profesional de dicha institución, se dirigió a la comisaría, donde gracias a la intervención de la abogada, le tomaron por primera vez la denuncia sobre las situaciones de violencias vividas. Luego de allí, fue derivada a Tribunales para realizar la revisión médica.

En la Municipalidad me sentí re bien, re apoyada, porque la abogada me acompañaba a las audiencias que tenía con mi ex pareja. Esa vez de la audiencia, ella me acompañó hasta afuera y vio que estaba él esperándome, no sé qué me hubiese hecho si estaba sola".

Cuando me hicieron la revisión médica en Tribunales me sentí incómoda, porque me revisaron toda, fue todo muy seco y rápido, un trato deshumanizado, pero cuando me tomaron la denuncia, ahí me trataron bien y me hicieron sentir más cómoda".

En el mismo año acudió al Tribunal Colegiado de Familia para gestionar la medida de distancia y de exclusión; además, coordinó una audiencia para la cuota alimentaria y régimen de visita. Para continuar con este trámite, concurrió también a la Unidad Fiscal de Atención a Víctimas y, a su vez, a la comisaría, para que quede constancia de esta medida. Este recorrido se repitió 4 veces en un año mientras vivía en este barrio.

Durante todo ese año las medidas ordenadas por el juez no se cumplieron, no dieron resultado, ya que Yamila siguió viviendo situaciones de violencia física y psicológica.

En el año 2013, gracias a la ayuda económica gestionada en la oficina de Políticas de Género, Yamila logra mudarse a otro barrio junto a sus hijos, alejada de donde vivía el victimario y la familia de este.

Me voy de la casa de mis viejos porque me dieron una ayuda económica para que pueda alquilar por un tiempo y pueda salir del barrio que estaba él y toda su familia. Me sirvió mucho porque pude buscarme un lugar para estar lejos de él y de su familia, porque eran todos lo mismo".

Debido a que su ex pareja la siguió molestando, gestionó el Botón de Alerta en la Municipalidad, y renovó la medida de distancia en el Tribunal Colegiado de Familia y la Unidad Fiscal de Atención a Víctimas, llevándola a la comisaría para que quede constancia. Este recorrido también fue realizado cuatro (4) veces en un año.

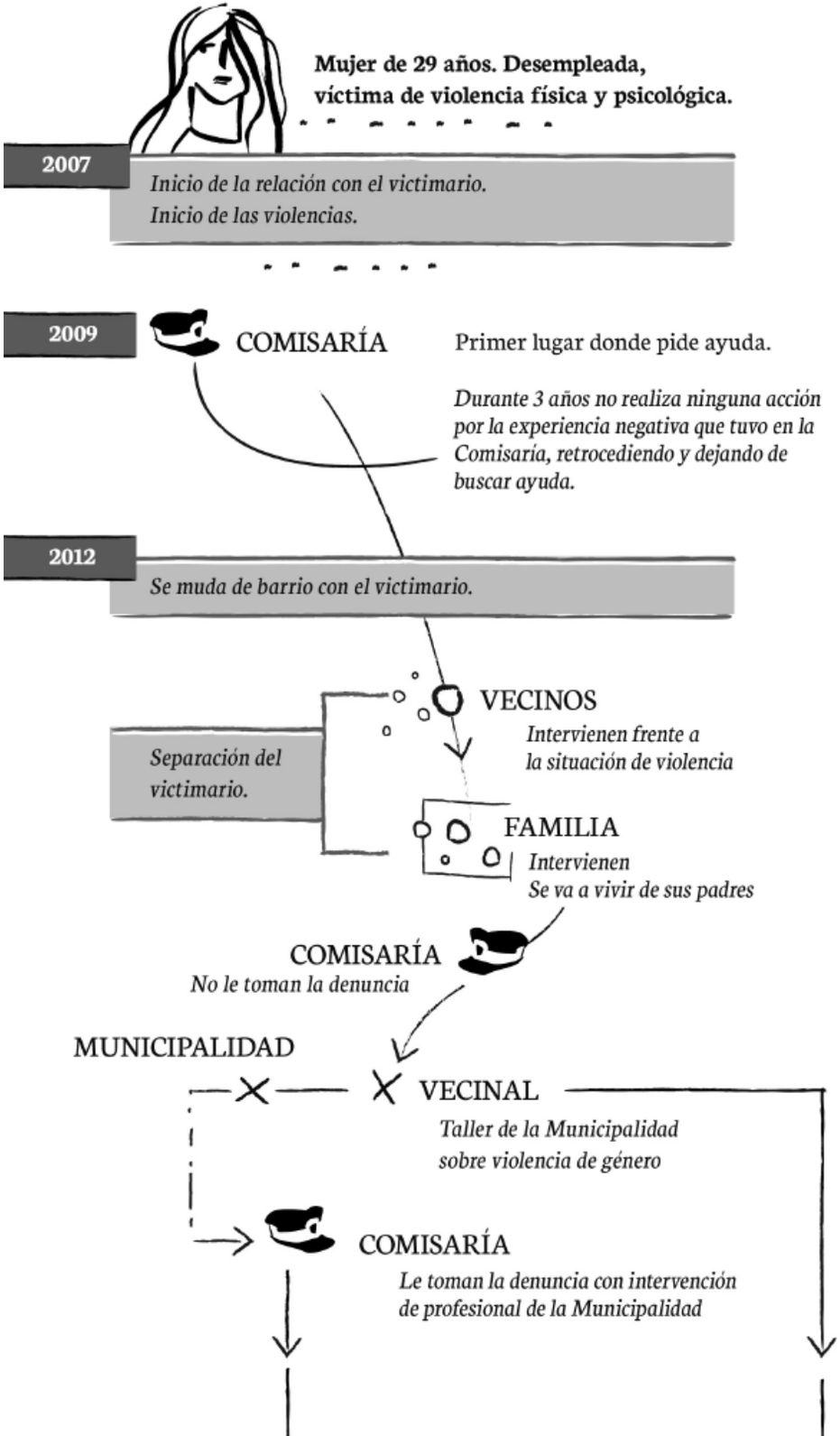
Las situaciones de violencia se mantuvieron y, por lo tanto, realizó reiteradas denuncias en la comisaría de barrio, con la copia de la medida de distancia ya gestionada.

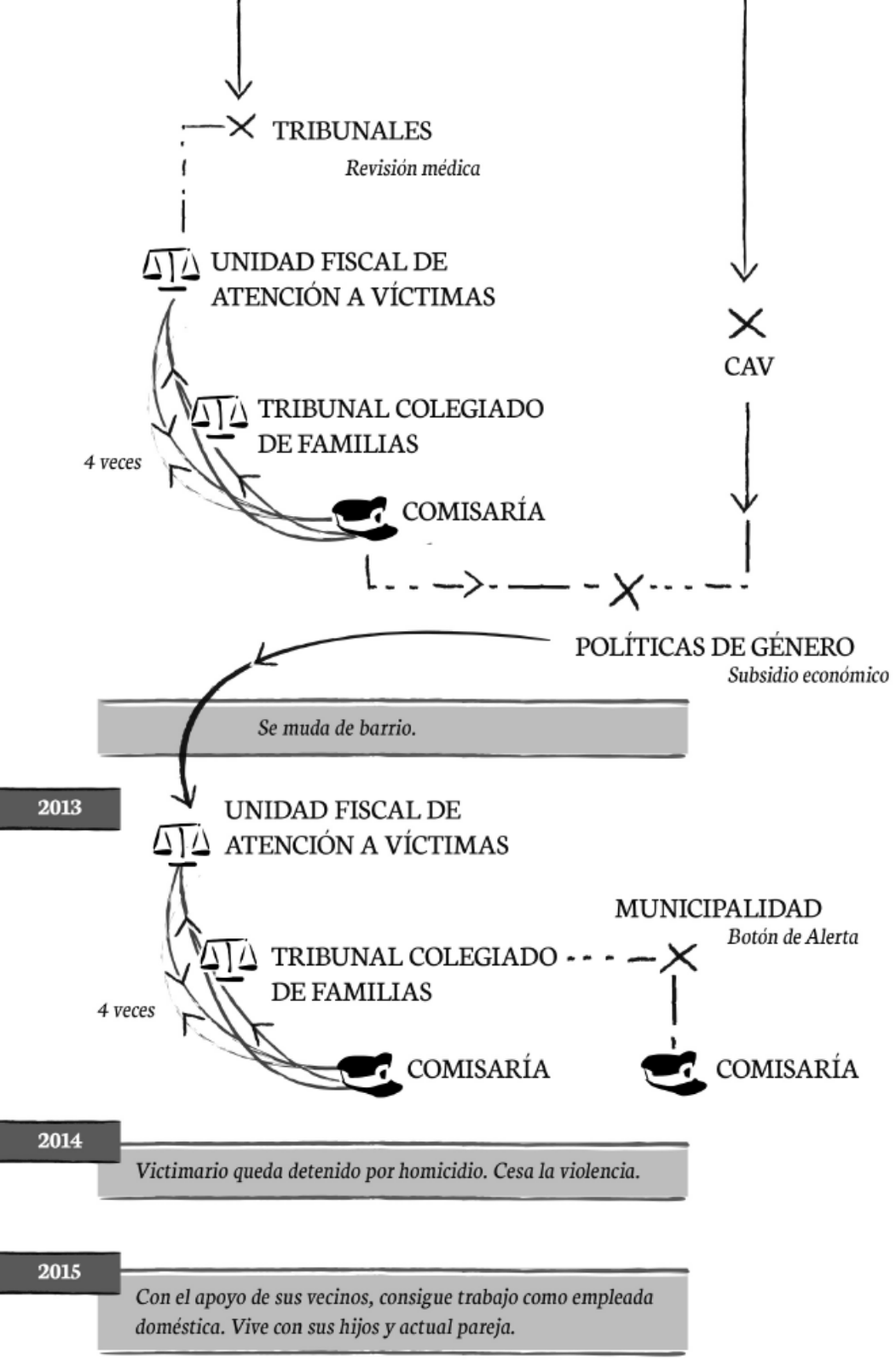
Me sentí re bien, me dieron el número de la comisaría por si él se acercaba y me hicieron una copia de la medida por si yo llamaba, ellos ya la tenían y yo no tenía que ir hasta allá".

En el año 2014, su ex pareja queda detenido al ser imputado en un caso de homicidio, cesando la violencia e interrumpiéndose de esta manera el acoso vivido durante años, sin por ello dejar de sentir miedo e incertidumbre de lo que pueda suceder con su salida.

Yo hoy en día vengo bien, estoy bien, pero ese miedo no lo superás porque por más que me sienta protegida, yo no sé qué puede pasar conmigo el día que él salga, siento que me va a venir a buscar, en el momento que sea, él me va a venir a buscar".

Actualmente, con el apoyo de los vecinos del barrio, Yamila consiguió trabajo como empleada doméstica, vive con sus hijos y con su actual pareja, de la cual espera su quinto hijo.





Noemí

Noemí de 38 años de edad, es comerciante, tiene tres hijos de diecinueve, diez y ocho años de edad. Vive con sus padres, hermano, sobrino, y el novio de su hija mayor. Noemí vivió durante su infancia en una familia donde el alcohol, el maltrato físico y psicológico fueron frecuentes. A los once años fue abusada sexualmente. Para poder escaparse del infierno en el que vivía, se casó a los dieciséis años, y a los dieciocho tuvo a su primera hija, al poco tiempo se separó por el maltrato sufrido por parte de su pareja:

> *Yo salía a trabajar y él no quería cuidar a la nena, tenía rechazo y él me decía que quería tener un varón".*

Tras esta situación, Noemí se fue a vivir a la parte de atrás de la casa de sus padres. Comienza a trabajar más horas por día y a estudiar, sobrepasada de cansancio y de problemas económicos abandonó los estudios.

En el año 1996, siendo adolescente, conoció al padre de su segundo y tercer hijo, a quien describe como una persona alcohólica y violenta.

Al poco tiempo de iniciar la relación comenzó a padecer problemas alimentarios, por lo cual la llevan al Hospital donde realizó tratamientos de tipo psicológico y psiquiátrico.

Con el transcurso de los años, las situaciones de violencia continuaron y se incrementaron, poniendo en peligro su vida y la de sus hijos.

> *Cuando estuve embarazada me ha pegado, me ha pateado, después cuando lo tuve al nene, tenía tres meses, yo vivía con mi mamá, él fue una noche tomado, drogado, transformado quería ver al nene, me pegó, me arrastró por el piso, me lastimó la espalda, me agarraba de los pelos (...) me tiró al piso, me estaba ahorcando, me dejaba sin aire".*

Su familia, específicamente su hermana, conocía las interacciones violentas y le aconsejaba que se separe, pero Noemí pensaba que él podía cambiar,

que ella lo había provocado, lo que la hacía permanecer en esa relación. En esta interacción eran frecuentes los golpes y maltratos, luego la separación y el arrepentimiento junto a las promesas de cambio que generaba como resultado la reconciliación de la pareja.

> *Él venía muy arrepentido, me decía que iba a cambiar, que realmente me quería, que él me había ayudado con la anorexia y si no me quería no me habría ayudado y me terminaba convenciendo".*

Durante once años, Noemí fue víctima de violencia física, psicológica, sexual y económica de parte de su pareja; buscó ayuda en distintos lugares para salir de la situación y darle la posibilidad a sus hijos de una vida mejor.

> *Él me decía: si te vas yo no te voy a dar ni un peso, te vas a cagar de hambre, vos y tus hijos, ¿qué vas a hacer? no tenés a dónde ir (...)" .*

> *Cuando me atacaba también lo hacía psicológicamente, él sabía que yo lo había denunciado varias veces y me decía: 'no te pego más' pero psicológicamente me volvía loca, que yo no sirvo, que soy el problema, la loca, que era culpa mía todo, que las locas salen a caminar, yo salía a caminar porque me hacía bien, me empecé a enfermar, me cortaba, me intenté suicidar".*

En el año 2012 concurrió al Equipo de Violencia Familiar de su localidad, buscando ayuda para sus hijos, de ahí la derivaron al Centro de Asistencia a la Víctima de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, en donde ella y sus hijos recibieron asistencia psicológica, permitiéndole seguir adelante.

Durante el período de 2012-2014 asistió a varias instituciones buscando una solución a la situación que atravesaba. En la Unidad Fiscal de Información y Atención a Víctimas y Denunciantes realizó reiteradas denuncias, y fue derivada al Tribunal Colegiado de Familia para iniciar el trámite y de esta manera le otorguen la medida de distancia, gestionen el régimen de visita y cuota alimentaria, todo lo cual nunca fue respetado por él.

Era frecuente, agobiante y altamente estresante la concurrencia a la comisaría de su barrio para dejar constancia de las medidas otorgadas por el juez, realizar la revisión médica, denunciar nuevos maltratos y los incumplimientos de dichas medidas. Este recorrido de instituciones (comisaría, Ministerio Público Fiscal, Colegiado de Familia) se repitió nueve veces en tres años.

> *Me atendió una mujer que tomaba nota de lo que había sucedido, me vio un médico para constatar las lesiones y después me dijeron que me iban a llamar, pero no me llamaron nunca (...) después vinieron denuncia, tras denuncias y cada vez que iba a casa pedía medida de distancia y cada tres meses, pero tres meses para mí son como unas vacaciones y después a vivir lo mismo (...) yo iba y hacía denuncia y preguntaba: 'sirve de algo que yo denuncie que él no respeta la medida ¿sirve de algo?, ¿lo van a meter preso?'. Ellos me decían: 'sí señora denuncie, llame y lo van a tener que detener', yo iba y llamaba y la policía iba, le decía que se retire porque sino lo tenían que detener, pero él volvía a hacerlo".*

También fue derivada a la Municipalidad de Santa Fe donde tramitó el botón de alerta, recurso del que señala su gran importancia y efectividad para procurar su protección. Además, realizó tratamiento psiquiátrico en el Centro de Salud de su barrio, siendo una experiencia negativa debido a los efectos del mismo.

> *Estaba depresiva, me dieron una farmacia de pastillas y yo estaba zombie, sólo me daban medicación, a veces me charlaban y en un tiempo abandoné".*

Durante este camino, a Noemí le fue muy difícil comprender el mecanismo de protección accionado por las instituciones para ella y sus hijos.

> *Un juez me dijo que él tenía los mismos derechos que yo, pero lo que no tiene es el derecho a golpear a una criatura cuando toma; yo no tengo problema que lo vean, pero no a dormir y tanto tiempo, no está apto para tenerlos. Me dijo que se los iba a dar igual, un fin de semana cada uno, yo tenía miedo que le pase algo a*

mi hijo. Recuerdo que el juez me decía: 'No, él no va a tomar, ¿no es cierto que no va a tomar?, y él decía: '¡No, no!', ¿qué va a decir?, y bueno, se los dieron igual".

Por el estado de malestar, expresado en tristeza y angustia, asistió al Hospital, en el cual le brindaron asistencia psicológica y neurológica.

> *Me ayudaron en el tema psicológico y también me hicieron estudios en la cabeza para ver si estaba todo bien".*

A pesar de la separación y de las decisiones tomadas y acciones ejecutadas, Noemí sostuvo que continúan las amenazas y manipulaciones, como así también los conflictos en relación a las visitas y cuota alimentaria pactada con anterioridad.

> *Me incomoda, me da inseguridad. Él me dice 'te vengo a traer la plata', la semana pasada no me la dio porque quería que yo la busque y no corresponde, entonces vino él y me dio $ 400 y empezó a hablar de nuestra relación y de que el problema lo tengo yo, siempre lo mismo".*

18. SUGERENCIAS DE LAS MUJERES

Como parte del proceso de entrevistas, sobre el final de las mismas, se les transmitió a las mujeres si, desde sus experiencias y trayectorias recorridas, querían proponer sugerencias para mejorar la ayuda y asistencia que reciben las mujeres víctimas de violencia. Las mujeres entrevistadas se mostraron comprometidas y entusiasmadas con la idea de contribuir a que otras mujeres puedan transitar caminos más favorables, sin tantos obstáculos, pero también les brindaron ideas a las mujeres que aún están padeciendo situaciones de violencia. Por tanto, las sugerencias y aportes fueron sistematizadas y clasificadas de acuerdo hacia quienes van dirigidas, por un lado al Estado Provincial y por otro, a mujeres en situación de violencia.

Sugerencias al Estado

Las mujeres refieren la necesidad de generar espacios de prevención y sensibilización en sus entornos cercanos, lugares donde se brinde información sobre violencia contra la mujer, derechos e instituciones que aborden la problemática:

> *Sería bueno que no lleguen a pasar tantas cosas con las chicas, sería bueno que haya lugares donde hablen de este tema, más información, como una prevención. Que no llegue a pasar tanto, porque son muchas las cosas que una pasa y después cuesta mucho superarlas"* (Yamila – 29).

Del mismo modo otra de las mujeres sugirió:

> *(...) falta asesoramiento legal para mujeres en mi situación, para qué hacer o qué no hacer, porque no dispongo del dinero suficiente para tener un abogado particular. Algún abogado que le comunique a él que las cosas que decido son en serio, que no haga lo que quiere, porque para él mi palabra no sirve"* (Ana – 40).

A su vez, las protagonistas expresaron en reiteradas oportunidades la necesidad de un tratamiento eficiente frente a la problemática, con servicios de atención integral especializados en las comisarías y buen trato; así lo expresó una de ellas:

> *(...) principalmente en la comisaría que haya alguien que pueda recibir estos casos específicamente, que no es lo mismo que algo vecinal, es otra cosa, es un problema muy específico con el que alguien va muy vulnerable, hecho bolsa, y que se anima a denunciar"* (Diana – 38).

Una propuesta que se repitió es que se generen espacios donde se centralicen las denuncias y los pedidos de protección, para que las mujeres no tengan que recorrer distintas instituciones para una misma acción:

> *Debería ser todo en un sólo lugar, no ir a la comisaría, después al médico que te revisa en otro lado, después al Juez para que ordene lo que hay que hacer, o gente que asesore, ayude o acompañe"* (Hilda – 34).

Las dificultades de comunicación entre los organismos de protección y sanción fueron destacadas por las mujeres, una de ellas propone que mejoren la articulación entre estas instituciones, sobre todo en lo referente a las notificaciones judiciales. Así lo comentó una de las participantes:

> *En las medidas de distancia no tendría que exponerme yo e ir a la comisaría (a llevar la medida para que notifiquen al agresor) porque tengo que pasar por el lugar donde él trabaja, tengo que perder todo un tiempo en la mañana, irme con mis hijos y demás"* (Diana – 38).

El saber que les brinda la experiencia en sus trayectorias les permite pensar y expresarse sobre los alcances de las legislaciones actuales para su protección. Por esta razón, una de ellas opinó:

> *Que haya una Ley que sea más rápida, o sea, por ejemplo, yo ahora cuando le hice la denuncia (contra el victimario) que se terminó la restricción, cuando fui a renovarla me dijeron: ´No señora, no puede renovarla porque si su esposo no se acercó durante estos meses y no la molestó, él puede volver a su casa', entonces yo dije: ¿´Cómo? Yo estoy pidiendo ayuda, a mí quién me protege, yo no sé cómo está´, y me dijeron: ´No, pero hay gente que cambió´, 'Pero ¿Cómo lo sé yo? Si yo a él no lo veo' y me decían: 'No señora, pero si usted ve que él sigue en lo mismo ahí sí viene y si no llego a eso, es un segundo'. Yo no puedo esperar y eso lo planteé allá y por eso estuve todo este tiempo con miedo, mucho miedo y hasta el día de hoy duermo con la luz prendida, llego del trabajo y reviso abajo de los placares, de la cama, en el baño y encima digo que él puede entrar a mi casa, ahora voy a hacer cambiar la cerradura"* (Natalia – 48).

Las mujeres han referido la importancia de que existan hogares de refugio para ellas y sus hijos ya que muchas veces no cuentan con la ayuda de personas cercanas o recursos materiales y económicos que les permitan salir de la situación de violencia:

> *Tendría que haber un lugar para las mujeres, la policía no actúa, no hace nada, tendría que haber un lugar para nosotras, que nos lleven ahí, para nuestra protección. Un refugio, porque eso no hay"* (Victoria – 47).

En cuanto a la figura del victimario, proponen la construcción de un registro de golpeadores y existencia de consecuencias penales.

SUGERENCIAS DE LAS MUJERES

- Agilidad en la obtención de la medida de protección, que haya gente que asesore, ayude o acompañe a la mujer en este proceso
- Que se centralice la gestión de la Medida de Distancia: que sea todo en un solo lugar, que se entregue en el momento
- Que existan consecuencias penales para el agresor frente al incumplimiento de la Medida
- Registro de golpeadores
- Tratamiento psicológico para el victimario, certificación de que está en condiciones de ver a sus hijos
- Que haya prevención en violencia contra la mujer
- Mejorar la atención y el trato en las comisarías
- Equipo especializado en atención a víctimas de violencias en las comisarías
- Refugio para mujeres
- Seguimiento de las situaciones posterior a la denuncia
- Difusión de espacios a donde recurrir en casos de violencia

Sugerencias de las entrevistadas para otras mujeres

Animarse a denunciar

Un consejo para todas las mujeres que pasaron por lo mismo que yo, es que se animen a denunciar" (Marta – 40).

Valorarse

Hay que poder decir basta, valorarse una, hay que vivir, buscar gente positiva, tener amistades, seguir siendo mamá, aprender lo que está bien y lo que está mal. Hay que buscar lo que una quiere, encontrarse con una, porque está el otro que tiene tu vida en la mano, sos vos la que puede cambiar las cosas" (Alicia – 27).

Sí, es tener el coraje y el valor de decir: 'no, hasta acá' y no dejar llegar a más, yo no dejé llegar a más porque hay mujeres que lo han pasado mucho peor y más doloroso que lo mío, yo fui consciente en ese momento y dije que no, no iba a permitir que llegue a más (...) yo si estuve soportando esto, le dije a mis hijos 'fue para darle a él un lugar de que se cure, él no se deja ayudar, no quiere y bueno, si él no quiere, no lo podemos obligar ahora, ya es cosa de él'. Hay cosas que me están costando, pero bueno, esa es la sugerencia, que se animen y que sobre todo, cuando empieza psicológicamente es ahí donde hay que buscar ayuda, no hay que dejar pasar más porque si empieza psicológicamente es porque se va a más, es ahí donde empieza todo porque te está desvalorizando y las cosas no van a ir para bien" (Natalia – 48).

Concurrir a un espacio especializado que acompañe y asesore

Mi consejo: que vayan a un lugar como el CAV, que te atienden muy bien y se mueven bastante, se mueven rápido, en mi caso lo hicieron y me imagino que en otros casos también. Y, además, que piensen un poco más en nosotras, que pensemos en nuestros hijos, pero saber que también llega un momento que tenemos que pensar en nosotras, porque si no nos morimos y no pasa nada. Si uno no está bien, no puede estar bien para los chicos. Tengo que estar bien yo, si no no puedo" (Marta – 40).

SUGERENCIAS PARA OTRAS MUJERES

- Animarse a denunciar
- Valorarse
- Concurrir a un espacio especializado

19. OBSERVACIONES

El objetivo de este estudio es producir observaciones y propuestas para contribuir con todos los actores sociales involucrados en la prevención, asistencia y sanción de la violencia contra la mujer.

En los relatos de las mujeres se evidenció que las violencias sufridas constituyeron violaciones de sus derechos y los de sus hijos e hijas, afectando la vida y crecimiento del grupo familiar. Períodos prolongados de sus vidas fueron destinados a esfuerzos y energías para detener, prevenir, evitar riesgos o simplemente sobrevivir.

Las trayectorias e itinerarios fueron verdaderos procesos complejos de toma de decisiones y acciones por parte de las mujeres. Para quienes observan estas estrategias de vida, por momentos, las decisiones y acciones de las mismas pueden parecer contradictorias y ambivalentes, pero para ellas fue el modo de enfrentar la violencia.

Debe entenderse a la *Ruta Crítica* como el entrecruzamiento permanente de diferentes factores: personales, sociales, familiares, culturales e institucionales que interactúan, reforzándose o inhibiéndose. Todos los factores estudiados deben entenderse de manera global y no lineal; como parte del proceso singular que realizó cada mujer. Estos factores a veces tardan años en articularse y producir efectos que favorezcan el freno de la violencia.

Resulta significativo destacar que los momentos en que la *Ruta* fue considerada favorable, las mujeres se encontraron con: redes de apoyo y contención; instituciones que ofrecían acompañamiento, facilitación de acceso y recuperación de derechos; articulación entre organismos; todo esto sumado al

trabajo que se realiza con las mujeres, para lograr su fortalecimiento subjetivo necesario en la toma de decisiones y acciones para lograr condiciones de vida digna. De esta manera, puede pensarse que cuando se presenten articulados estos factores, las mujeres encontrarán facilidades para salir de la compleja situación de violencia.

Una Ruta favorable no debe confundirse con un plan preestablecido, sino como un proceso de fortalecimiento de las mujeres, de apropiación de sus condiciones de vida, de recuperación de su autonomía, donde las instituciones deben funcionar como organismos de apoyo y garantía de derechos.

A los fines de realizar un ordenamiento en la presentación de las observaciones, se decidió subdividir las mismas en el campo de lo social, lo comunitario, lo relacional e individual, dando continuidad al modelo ecológico integrado.

Ámbito social

Se observa en la práctica de los operadores y de miembros de la sociedad en general, la existencia de procesos psicosociales de naturalización, justificación y descreimiento de la violencia. El sistema patriarcal, la tolerancia a la violencia y la discriminación e inferiorización de la mujer pueden ser causales de estas prácticas.

En los relatos de las entrevistadas, se observó la presencia de representaciones sobre roles, estereotipos, prejuicios y mandatos de género que están presentes en la mujer y sus entornos. Lo que lleva, en muchas situaciones, a ideas de culpabilidad, responsabilidad y vergüenza sobre la violencia que padecen.

Se evidenció impunidad frente las conductas violentas en todas las situaciones analizadas donde la mujer había solicitado medidas de protección. Ninguna orden de restricción fue respetada, no existiendo penalidad alguna para el agresor.

Ámbito comunitario

Se observó que la localización de los organismos especializados que abordan la problemática de la violencia contra la mujer, están emplazados en el centro sur de la ciudad de Santa Fe. Esto hace que las mujeres que viven en zonas alejadas al microcentro deban recorrer largas distancias, disponer de recursos económicos y tiempo para acceder a espacios de atención, asesoramiento y denuncia. La mayoría de las mujeres debían realizar estos recorridos con sus hijos, lo que dificultaba aún más el traslado.

Las mujeres expresaron haber encontrado permanentes obstáculos institucionales para el acceso y garantía de sus derechos. A la vez, la falta de respuestas estatales adecuadas y la desarticulación entre los organismos de atención, generaron revictimizaciones y aumentaron la vulnerabilidad de las mujeres, lo cual dificultó aún más las trayectorias de las mismas en sus búsquedas de ayuda y su derecho a vivir una vida libre de violencia.

Las experiencias más negativas que tuvieron las mujeres fueron en las Instituciones del sector Policial y Judicial, refiriendo falta de respuestas por parte de estos operadores, descreimiento, incomprensión, minimización de la violencia y malos tratos. Sobre estos espacios, expresaron recibir atención fragmentada, sobre la compleja situación de vida que estaban viviendo en ese momento, haciendo foco sólo en los hechos y no acompañando a la mujer en su integridad en estos momentos de crisis.

En el ámbito del Poder Judicial expresaron haber sufrido demoras en la atención y las intervenciones judiciales.

A pesar de realizar denuncias penales por amenazas y lesiones, las tramitaciones de estos delitos no son resueltos en ese ámbito sino que quedan solamente en la órbita del ámbito civil, Juzgados de Familia y/o Defensorías Generales. La violencia contra la mujer parece seguir resolviéndose como un problema al interior del espacio familiar y no como un delito como lo sostiene la legislación actual.

Varias mujeres señalaron que han sido convocadas a audiencias conjuntas en los Juzgados de Familia y/o Defensorías Generales/Zonales, siendo esta modalidad prohibida por la Ley Nacional 26.486 y la Ley Provincial N° 13.348. En estas experiencias, donde los Jueces y Defensores negaron o no comprendieron las causas y consecuencias de la violencia, se llegaron a

falsos acuerdos (que luego no fueron respetados por el agresor) y provocaron nuevas victimizaciones. Las mujeres que sufrieron violencia durante años difícilmente puedan sentarse frente a su victimario y expresar libremente problemas, pretensiones y expectativas; las condiciones desiguales de poder lo impiden.

Se ha observado que, en las intervenciones del Poder Judicial, las medidas de protección se han tomado aplicando solamente la Ley de Violencia Familiar 11.529 y no la actual Ley Provincial N° 13.348 de Protección Integral para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres en los ámbitos que se desarrollen sus relaciones interpersonales. Dicha Ley amplía derechos y protección para las mujeres víctimas de violencias.

Algunas mujeres refirieron haber recibido violencia institucional cuando se acercaron a las comisarías para realizar denuncias. Relataron sentirse reclamando un servicio y no ejerciendo el derecho de exigirle al Estado protección ante situaciones que ponían en riesgo su vida y, en ocasiones, la de sus hijos.

Ninguna de las mujeres refirió haber accedido al patrocinio jurídico gratuito que expresa la Ley Provincial N° 13.348 de protección integral, para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos que se desarrollen sus relaciones interpersonales.

La medida de distancia o prohibición de acercamiento fue gestionada por todas las mujeres con el objetivo de lograr su protección. Sin embargo, refirieron que en ningún caso fue efectiva, sino que, por el contrario, el victimario incumplió con la restricción y no tuvo por ello consecuencia alguna. En algunas situaciones el incumplimiento de mandato judicial fue en presencia de personal policial. Sobre este recurso manifestaron que en ocasiones es entregado por períodos de tiempo insuficientes, debiendo realizar nuevamente todo el circuito del trámite (Ministerio Público Fiscal, Tribunales Colegiados de Familia y comisaría) para obtener la medida, solicitándole pruebas innecesarias.

La actitud positiva de los Equipos de Asistencia Especializados en Violencia fueron los principales impulsores externos para fortalecer a las mujeres en sus pedidos de ayuda. Las mujeres reconocieron los beneficios de recibir atención integral en cuanto a orientación, información, asesoramiento, contención, abordajes terapéuticos y ayudas sociales en una misma institución.

El personal de establecimientos educativos públicos ha sido un referente para las mujeres en los comienzos de los caminos iniciados; brindando información sobre establecimientos especializados para el abordaje de la violencia.

Cabe destacar que en las escasas situaciones donde las mujeres recibieron buen trato por parte de los operadores policiales y judiciales, las mismas fueron experiencias muy valoradas por ellas y señaladas como facilitadoras para salir de las situaciones de violencia.

Ámbito individual y relacional

Las mujeres entrevistadas vivieron diversos ciclos de agresión en los que generalmente se combinaron diferentes manifestaciones de violencia física, psicológica, sexual y patrimonial, lo que frecuentemente puso a muchas de ellas en grave riesgo como así también a sus hijos. El uso de la violencia ha sido una expresión y a la vez un mecanismo para el control de las mujeres en el contexto de las relaciones desiguales de poder en la pareja.

Es importante señalar que, a pesar de las dificultades en el acceso a educación, empleo, vivienda e ingresos estables, las mismas no fueron factores que impidieron a las mujeres participantes tomar decisiones y emprender acciones de recuperación y protección de sus derechos. A pesar de los esfuerzos de las mujeres y sus pedidos de ayuda, muchas no lograron el pleno ejercicio de sus derechos, protección, justicia y reparación.

La familia y, en algunas oportunidades, los vecinos o amigos, fueron los actores más próximos que impulsaron o inhibieron las acciones emprendidas por las mujeres para salir de la situación de violencia.

En relación a sus familias de origen, algunas mujeres comentaron la existencia de modelos violentos transmitidos intergeneracionalmente; estilos de crianza, situaciones de abuso sexual, víctima y testigos de violencia del padre contra la madre. También refirieron haber sido víctimas de múltiples agresores varones a lo largo de su historia; padres, hermanos, tíos, abuelos y parejas.

Ver a sus hijos en riesgo y sentir en riesgo su vida, se convirtieron en situaciones que motivaron a romper el silencio y emprender acciones para buscar ayuda. Muchas mujeres relataron que sus victimarios tenían armas de fuego, utilizadas para amenazar e intimidar a la víctima.

El miedo a las conductas violentas del agresor, la incertidumbre de lo que sucederá si rompe el silencio y las creencias de que éste puede cambiar su actitud, fueron los factores principales que generaron dificultades en algunas mujeres para tomar decisiones y realizar acciones que le permitan salir de la situación de violencia.

Muchas mujeres expresaron que durante años desconocieron sus derechos y las posibilidades de servicios estatales de protección y asistencia frente a la violencia. Sólo tiempo después de recorrer instituciones, asesorarse e informarse tomaron conocimiento de ellos. Romper la ley del silencio que perpetua la violencia, hablar, denunciar y obtener una medida de protección efectiva, no fueron siempre acciones suficientes para detener las agresiones. Algunas de las entrevistadas continúan recibiendo agresiones por parte sus victimarios luego de años de estar separada. El separase físicamente del agresor, en algunas situaciones permitió el cese de la violencia física y sexual, pero continuaron agresiones psicológicas y económicas.

Fue significativa la actitud de las mujeres al momento de ser convocadas para la investigación, mostrando su compromiso para ayudar en prevenir y erradicar la violencia contra las mujeres; lo mismo que las desigualdades y discriminaciones de género en los ámbitos privados y públicos. La mayoría de las entrevistadas comentaron que luego de estas experiencias, entendidas como procesos de liberación, lograron un crecimiento personal, se sintieron más fortalecidas para tomar el control sobre sus vidas y un mayor empoderamiento para el ejercicio de sus derechos.

En estas trayectorias, las mujeres han vivido verdaderos procesos de transformación de sus vidas y con sus experiencias quieren colaborar en transformar otras realidades para que algunas mujeres puedan vivir mejor cuando deciden enfrentar la violencia que sufren.

20. PROPUESTAS

Para realizar las siguientes propuestas, se han tenido en cuenta los recorridos que las mujeres han realizado, las respuestas obtenidas que han impulsado o inhibido su camino, como así también, las sugerencias de las mismas. Los datos obtenidos fueron sistematizados y organizados en ejes, para facilitar la lectura y otorgar claridad a las propuestas. En primer lugar se realizan propuestas que son transversales a todos los actores del sistema involucrados en la atención de la violencia, luego se expresan propuestas específicas en los siguiente ejes: 1) Información en Derechos y Servicios, 2) Educación Sexual Integral a Niños, Niñas y Adolescentes. Formación y actualización a los actores del sistema educativo en violencia, derechos y género, 3) Investigaciones en Violencia de Género, 4) Fuerzas de Seguridad, 5) Poder Judicial, 6) Equipos de Atención Integral Especializados, 7) Sistema de Salud y 8) Acciones en el Ámbito Comunitario.

Como se manifestó en los primeros capítulos de este estudio, las propuestas están orientadas a reforzar, mejorar o crear acciones, servicios y recursos, para prevenir, sancionar y erradicar la violencia que sufren las mujeres. Se espera que las mismas puedan llegar a quienes toman decisiones de políticas públicas y a todas las personas comprometidas e interesadas en la temática.

En primer lugar, se destaca la necesidad de contar desde el Estado con un sistema de respuestas organizado y articulado para un tratamiento integral y eficaz ante situaciones de violencia, que guíe, oriente y acompañe en la búsqueda de una salida a la mujer víctima y a sus hijos e hijas. Para que esto sea posible, consideramos necesaria la existencia de presupuestos adecuados para

llevar a cabo el refuerzo de programas ya iniciados, como así también la creación de otros dispositivos específicos para abordar la problemática, prevenirla, sancionarla y erradicarla tal como lo expresa la Ley Provincial N° 13.348 de protección integral a la mujer.

Dados los efectos devastadores que la violencia tiene en las mujeres, los esfuerzos se están concentrado principalmente en las respuestas frente a la urgencia y gravedad del caso, no siendo efectivas en su totalidad. Sin embargo, entendemos que al mismo tiempo que se deben abordar las urgencias, es imperante dedicar mayores esfuerzos en prevenirla, tratando sus orígenes y causas estructurales. La prevención debe comenzar en las primeras etapas de la vida, mediante la educación sexual integral de los niños y niñas, y que la misma promueva relaciones de respeto, equidad e igualdad de género.

A modo de propuesta general para todos los abordajes, la atención debe ser realizada tomando como eje una perspectiva de derechos. Algunas instituciones y sus operadores recibieron a las mujeres como si éstas necesitaran un servicio y no como personas con derecho a solicitarle al Estado protección.

Cuando las mujeres se fortalecen y logran autotomía para el ejercicio de sus derechos, el cambio de posición frente a la violencia es significativo; expresaron que una vez empoderadas en derechos han logrado tomar decisiones y realizar acciones para enfrentar la violencia. La atención, asistencia, asesoramiento, protección y patrocinio gratuito son derechos consagrados que las mujeres víctimas de violencia tienen y que por ello deben exigir su cumplimiento, siendo el Estado garante de los mismos.

También es prioritario generar espacios, instancias y/o acciones para mejorar la articulación/derivación entre organismos que abordan la problemática de violencia contra la mujer. Los múltiples organismos que existen, según las percepciones de las mujeres, trabajan desarticuladamente, generando pérdidas de tiempo, agotamiento y frustración cuando son derivadas sin la adecuada articulación. A patir de esto, es necesario propiciar e invertir en espacios de capacitación permanente en lo que respecta a: Derechos Humanos, género y violencia; destinados a todos los operadores, funcionarios, profesionales y personal administrativo que abordan la problemática de violencia contra la mujer. Los mismos son fundamentales para evitar revictimizaciones, mejorar la asistencia, prevención y sanción de la problemática.

EJE 1: Información en Derechos y servicios

Sostenemos la necesidad de que exista información disponible, que sea accesible para las mujeres y para toda la comunidad, en relación a instituciones especializadas en violencia, derechos humanos, violencia contra la mujer y herramientas de protección.

Consideramos que para que *la información que circule sea útil, debe ser sistemática, constante y estar presente en los lugares estratégicos,* cercanos para las personas en sus territorios, como pueden ser los centros de salud, las escuelas, comisarías y vecinales. Estas instituciones, según las entrevistadas, son referentes para la mayoría de los integrantes de la comunidad.

En los relatos de las víctimas se observó la falta de información como carencia existente a la hora de iniciar la búsqueda de ayuda; por esta razón, resulta elemental que la información sea clara, precisa y de fácil acceso. Por tanto sería muy importante proveer, desde el Estado, a estos establecimientos con guías de recursos y folletería actualizada en violencia de género.

Para esto *sugerimos multiplicar campañas de sensibilización y divulgación* de información sobre derechos que tienen las mujeres que sufren violencia e instituciones especializadas en la problemática a través de material escrito (guías folletos) y el uso de material audiovisual en los medios de comunicación, con el objetivo de aumentar la sensibilización y conciencia pública, buscar empoderar a las mujeres y generar mayor compromiso social frente a la vulneración de derechos a la mujer.

Es fundamental acercar y hacer llegar estas campañas a todas las mujeres, ya que se observa que aquellas que están alejadas de los centros urbanos o no tienen recursos para acceder a medios de comunicación masiva quedan excluidas de dichas campañas. Así también es importante trabajar para que las mujeres que sufren violencias y que están en situación de migrantes, que pertenecen a pueblos originarios, a zonas rurales, que tienen alguna discapa-

cidad, adultas mayores, puedan acceder a los recursos e información que por derechos les corresponden.

Además consideramos relevante *la formación de los profesionales de la comunicación y publicidad*, en lo que significa la perspectiva de género y la violencia contra la mujer, ya que son los actores principales al momento de evaluar cómo comunicar y qué comunicar. Actualmente los medios masivos de comunicación están teniendo un lugar de poder que debe usarse para prevenir y sensibilizar a la sociedad, y no colaborar en reforzar los procesos de naturalización, invisibilización e insensibilización sobre la violencia. En este sentido proponemos y recomendamos la utilización del decálogo para la información de la violencia de género (2008) de la Red PAR —Periodistas de Argentina en red para una comunicación no sexista—.

EJE 2: Educación Sexual integral a niños, niñas y adolescentes. Formación y actualización a los actores del sistema educativo en violencia, derechos y género

Observando los datos recabados y las personas afectadas, se visibiliza que no sólo es víctima de la violencia la mujer que se encuentra en un relación violenta, sino también lo son sus hijos e hijas que padecen los efectos de la misma, con el agravante de que la infancia es una etapa de crecimiento, sumamente importante para el desarrollo de habilidades cognitivas, sociales y emocionales, adquisición de conocimientos, valores, modelos, normas y hábitos.

Por tal motivo sugerimos la importancia de *reforzar los contenidos transversales relacionados con los derechos humanos, perspectiva de género y educación sexual integral presentes en la currícula educativa*. Consideramos que es fundamental que durante los años de escolaridad se profundicen estos ejes ya que una de las consecuencias de la violencia es la transmisión generacional; por tanto, resulta imprescindible su prevención y asistencia para que el niño o niña que se encuentra viviendo en un hogar en donde tiene lugar la manifestación de esta, no se convierta en un adulto protagonista o víctima de este problema social.

Es fundamental que exista formación especializada y continua para operadores, personal administrativo, profesionales, docentes, no docentes en violencia, perspectiva de género, protocolos de actuación vigentes, derechos humanos, leyes y organismos referentes en el abordaje de la problemática. En esta investigación, actores del sistema educativo han sido referenciados por las mujeres como impulsores para el inicio de sus trayectorias.

EJE 3: Investigaciones en violencia de género

Dada la complejidad del fenómeno de la violencia y los recorridos institucionales que las mujeres atraviesan en su búsqueda de ayuda, resulta fundamental reforzar la promoción de la investigación interdisciplinaria que permita mejorar y aumentar el conocimiento de la violencia de género en todas sus dimensiones como así también las intervenciones y recursos existentes.

La investigación constantemente actualiza, visualiza o pone en evidencia las actuaciones del Estado respecto de la protección y garantía de derechos para las mujeres y sus hijos/as; funcionando, a su vez, como un organizador, que permita corregir las mismas en pos de respuestas satisfactorias a la problemática de la violencia.

La articulación entre Estado, Universidad y ONGs puede potenciar la calidad y cantidad de investigaciones en violencia de género, con el objetivo de contar con datos significativos, a los fines de aumentar el conocimiento, mejorar la calidad de los servicios e intervenciones y generar políticas públicas efectivas en el territorio estudiado.

Eje 4: Fuerzas de seguridad

Consideramos fundamental realizar jornadas de capacitación y sensibilización a los operadores de seguridad ya que son los primeros que reciben, la mayoría de las veces, el pedido de auxilio de las mujeres víctimas, siendo su respuesta la que habilite u obstaculice el camino iniciado. Por tal motivo, la necesidad de generar instancias de formación en violencia de género, pers-

pectiva de género —mitos, prejuicios, estereotipos— y derechos humanos, para atender, contener, orientar y acompañar en forma adecuada a la mujer. Como así también *promover las prácticas de trabajo interinstitucional, la coordinación y articulación con otras instituciones* para obtener un resultado satisfactorio. Se suma a esto que el trabajo de las fuerzas de seguridad resulta importante en el abordaje de la violencia de género, y por ello es necesario que en su formación existan obligatoriamente el cursado y aprobación de materias específicas sobre la temática.

Por el desgaste observado en las mujeres, sostenemos que es esencial crear *mecanismos ágiles para la articulación* con el Poder Judicial, específicamente de las comisarías con los Tribunales Colegiados de Familia; para facilitarle a la mujer la tramitación de la misma y su eficaz funcionamiento.

Siendo que la comisaría es mayoritariamente la primera institución a la que acuden las mujeres en busca de ayuda, situaciones de urgencia y emergencia, sería fundamental que cuenten con dispositivos adecuados para dar respuestas en momentos de crisis. A su vez, es impotante establecer canales de derivación inmediata a los organismos especializados en violencias para un abordaje integral y seguimiento de las situaciones.

Eje 5: Poder judicial

Sugerimos la necesidad de generar *instancias de formación continuada y progresiva de los profesionales del ámbito de la Justicia en violencia de género y derechos humanos con perspectiva de género;* con el objetivo de atender y asesorar de manera adecuada, respaldando la defensa de sus derechos, sin generar nuevas revictimizaciones.

En cuanto a *la atención, es imprescindible asignar recursos materiales* propicios para el resguardo de la integridad de las mujeres, como lo son un espacio físico adecuado para el desarrollo de las entrevistas que asegure la privacidad e intimidad. En cuanto a los espacios, es importante señalar que en muchas ocasiones las mujeres concurren a tribunales con sus hijos, concurrencia que se prolonga por horas no existiendo espacios acordes para la permanencia de niños y niñas, atendiendo a la situación de vulnerabilidad de la situación.

Las intervenciones deben tener como eje a la mujer; orientándola, asesorándola y brindándole información precisa y clara. Se recomienda contar con *personal especializado* para atender a las mujeres en situación de violencia y que el mismo cuente con la capacidad de contener en situaciones de crisis.

Se propone la inmediata aplicación de la Ley N°13.348 de Protección Integral para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres en los ámbitos en que se desarrollen sus Relaciones Interpersonales. Todas las entrevistadas recibieron medidas de protección dentro del marco de la ley provincial de violencia familiar N° 11.529, la norma de protección integral vigente amplía derechos y mecanismos de protección integral para las mujeres.

Considerando las distintas instituciones que intervienen para solicitar y poner en funcionamiento la medida de distancia o de exclusión y el botón de alerta, *sugerimos la centralización de dichos servicios en un mismo espacio físico,* para evitar las constantes revictimizaciones que supone tener que asistir a los diferentes organismos, como así también, la exposición repetitiva de lo vivido por la mujer.

El *agotamiento observado en las mujeres* lleva a sostener que es fundamental crear mecanismos ágiles para la articulación entre el Poder Judicial y las Fuerzas de Seguridad. Las mujeres recorren ambas instituciones en innumerables oportunidades, llevando pruebas, oficios, constancias, notificaciones y denuncias, que quizás se podrían evitar generando sistemas que agilicen el intercambio de estas documentaciones.

Una vez otorgada la medida de distancia y con el objetivo de brindar la protección real a la mujer denunciante, resulta propicio perfeccionar los mecanismos que buscan este fin, ya que en muchas situaciones la mujer queda expuesta a nuevos riesgos tras la denuncia. Resulta conveniente generar mecanismos eficientes por los cuales las mujeres puedan denunciar el incumplimiento de las medidas de protección por parte de los agresores.

Se propone la creación de Oficinas de Violencia Doméstica para facilitar el acceso a la Justicia a personas en situación de vulnerabilidad, principalmente. Las OVD fueron creadas por la Corte Suprema de Justicia de la Nación en el

año 2006. Funcionan como equipos interdisciplinarios las 24 horas del día y a la fecha se han replicado en diferentes provincias del país: Salta, Tucumán, Santiago del Estero, Buenos Aires, La Pampa y Santa Cruz.

Eje 6: Equipos de atención integral especializados

Estos equipos, integrados en su mayoría por profesionales de psicología, abogacía y trabajo social, fueron fundamentales en los procesos recorridos por las mujeres. Cuando algunas mujeres fueron a realizar denuncias a las comisarías o al Poder Judicial, se han encontrado con diferentes obstáculos que le impidieron expresarse libremente dada su situación de vulnerabilidad. Ante esto se propone que desde los equipos de atención integral se puedan realizar (en los casos que sean necesarios) estrategias de acompañamiento presenciales a las mujeres, es decir, acompañarlas en sus recorridos institucionales, sobre todo, en aquellos espacios que referenciaron tener experiencias negativas.

Considerando los riesgos a los que muchas mujeres quedan expuestas luego de romper el silencio, pedir asistencia especializada y realizar las denuncias, se deberían fortalecer las *instancias de seguimiento* por parte de equipos interdisciplinarios. El seguimiento por parte de los equipos ha favorecido que la mujer salga del aislamiento, comience a establecer vínculos de seguridad y confianza con profesionales y sienta que está siendo acompañada en el complejo camino que implica salir de una situación de violencia.

En cuanto al seguimiento se proponen dos acciones posibles. Una que sea aplicada a la brevedad y que consiste en que los equipos especializados cuenten con personal suficiente y recursos presupuestarios para este fin, para realizar instancias de evaluación de riesgo y planes de acción destinados a la protección, seguimiento y acompañamiento de las mujeres. Para ello es fundamental contar con articulaciones entre estos equipos y las Fuerzas de Seguridad, Poder Judicial, Salud, Educación y espacios comunitarios del entorno de la mujer.

Otra acción que llevaría más tiempo aplicar, implicaría la creación de un sistema integral informático de seguimiento de situaciones de violencias de género para brindar una mayor eficacia de coordinación y articulación entre instituciones. Consiste en crear y sostener una red de instituciones que trabajen articuladamente de manera presencial y en red, compartiendo un registro integrado de datos sobre las víctimas para evitar duplicar intervenciones, construir protocolos de riesgos consensuados entre las instituciones; estos datos podrían producir un sistema integrado y compartido para que en casos de riesgo las instituciones intervinientes realicen las intervenciones necesarias de protección.

Las múltiples instituciones que abordan el problema de la violencia contra la mujer deben seguir trabajando para una mejor articulación. Hay que continuar trabajando intensamente en el armado de una red ordenada, sostenida y comprometida entre los organismos de atención y organizaciones sociales que tenga como objetivo principal el cuidado y la protección de la víctima y sus derechos.

Considerando las experiencias de las entrevistadas, en estos espacios de atención integral, se propone trabajar en fortalecer la autonomía de la mujer, la toma de decisiones, recuperación de la confianza en sí misma, planificación de proyectos, empoderamiento en derechos, construir o recuperar redes de apoyo social y recuperar la iniciativa de su vida. También es importante trabajar sobre los aspectos que la inhibieron en trayectos de sus recorridos, como creencias estereotipadas de género, el miedo, la vergüenza, la culpa, la incertidumbre al cambio de situación y en el duelo por la separación del agresor.

Dada la complejidad de las tareas de abordajes, la supervisión de los equipos y profesionales en sus intervenciones con víctimas son una herramienta fundamental para el cuidado de las víctimas y los profesionales. Del mismo modo, se deben generar espacios de cuidados de los operadores para la prevención del desgaste profesional y las consecuencias que esto acarrea en el trabajador, lo cual va en detrimento de la atención.

La violencia contra la mujer provoca efectos negativos en sus hijos e hijas; por esto los abordajes deben tener presente en sus intervenciones el trabajo con el grupo que ha sido vulnerado.

El patrocinio jurídico gratuito es un derecho garantizado en la ley de Protección Integral N° 13.348 de la Provincia de Santa Fe, al cual ninguna de las mujeres entrevistadas accedió. Se propone la implementación inmediata del servicio especializado para la protección, resarcimiento y reparación de las mujeres.

Eje 7: Sistema de salud

Por lo percibido en los relatos de las mujeres, consideramos que los equipos de salud deben *revisar los modelos, prácticas y abordajes que en ocasiones se realizan con personas vulnerables y en situación de violencia,* ya que algunas intervenciones fueron patologizantes, recurriendo a la medicalización como único respuesta frente a los efectos de la violencia en la mujer que consulta. El patrón de consulta se caracterizó por una sencilla descripción de los síntomas, presentando cuadros que van desde estrés crónico, lesiones provocadas por golpes, hasta cefaleas, trastornos de alimentación, angustia y abuso de sustancias. Las mujeres fueron *diagnosticadas por los profesionales de la salud según un modelo que fragmenta la situación que está viviendo la mujer,* interpretando los síntomas consultados —efectos de la violencia— como manifestaciones aisladas y descontextualizadas, acompañadas por intervenciones circunscriptas al tratamiento medicamentoso, sin evaluar y atender la problemática en su conjunto.

Por tal motivo, sugerimos la necesidad de *generar instancias de formación* en violencia de género, perspectiva de género y derechos humanos, dirigidos a todos los operadores del sistema de salud, para abordar de manera integral los efectos y las consecuencias de la violencia. Además, la importancia de un abordaje interdisciplinario e interinstitucional cuando sea necesario, en pos del correcto seguimiento de los casos.

La violencia contra las mujeres es un problema de salud por lo que resulta fundamental incorporar las temáticas de derechos, género y violencia al diseño curricular de grado en aquellas disciplinas que conforman el sistema de salud.

Eje 8: Acciones en el ámbito comunitario

Al ser el ámbito comunitario donde las mujeres y sus familias desarrollan su vida cotidiana, es necesario continuar y reforzar las intervenciones específicas para prevenir y atender la violencia contra ellas. Los familiares, vecinos y referentes comunitarios han sido fundamentales en los procesos realizados por las mujeres entrevistadas, por lo tanto, realizar acciones para dotar a la comunidad de mayores recursos para prevenir y orientar ante situaciones de violencia es de suma relevancia.

Se propone la creación, en diferentes barrios de la ciudad, de equipos especializados en violencia que aborden la problemática de manera integral. Esta acción tiene dos objetivos, uno de carácter inmediato que permita la atención de las mujeres y así no deban recorrer largas distancias para recibir atención. Actualmente los servicios se localizan en el centro de la ciudad, dificultando el acceso a los mismos por parte de las personas que residen en zonas alejadas. Además podrían realizar acciones de seguimiento, brindando un acompañamiento más cercano a las víctimas. Se piensa en que estos equipos puedan ubicarse por zonas (o distritos) donde se registran mayores situaciones de vulnerabilidad, por ello deberían realizarse estudios para tener datos que permitan conocer donde serían más beneficios la creación de los mismos.

El otro objetivo tiene una visión a largo plazo y con la creación de estos equipos se podrían generar o potenciar redes comunitarias para el abordaje y la prevención de la violencia, teniendo un equipo referente en la problemática en la misma comunidad.

A su vez, estos equipos podrían generar aportes para que se fomenten espacios de reflexión comunitaria que aborden las causas y prácticas sociales que sostienen y reproducen la violencia; desigualdades de género, modelos de masculinidad hegemónica, resolución de conflictos por medio de la violencia, estereotipos y roles fijos de género. Estas actividades deberían tener el objetivo de favorecer el desarrollo de relaciones de igualdad, equidad y la deconstrucción de patrones de relaciones sexistas, machistas y violentos. En

estos espacios la participación comunitaria es fundamental; mujeres, varones, jóvenes y demás integrantes de la comunidad.

Los grupos de ayuda mutua, de fortalecimiento y empoderamiento de las mujeres fueron señalados como espacios que potenciaron sus capacidades para la toma de decisiones y acciones para enfrentar la violencia. Algunas mujeres expresaron la imposibilidad de asistir a estos por carencia de tiempo y dinero, dado que se encuentran en el centro de la ciudad. Se propone impulsar la creación y/o continuidad de espacios con estas modalidades en diferentes barrios de la ciudad, dado el aporte positivo que fue para las mujeres.

21. CONCLUSIONES

Conocer en qué consistió la *Ruta Crítica* seguida por las mujeres mayores de 18 años que han sufrido algún tipo de violencia en el ámbito de las relaciones de pareja y que han concurrido al CAV durante los años 2014-2015, fue una tarea difícil debido a la complejidad intrínseca del fenómeno de estudio y las características propias de la investigación cualitativa, como así también la técnica concreta de recolección de datos, el gran volumen de información y su análisis.

Este estudio se desarrolló en un entramado entre teoría y praxis que se retroalimentó continuamente. El trabajo de atención a mujeres víctimas de violencias en el Centro de Asistencia a la Víctima de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe, posibilitó el surgimiento del problema de investigación en la escucha de los interminables recorridos de las mujeres por diferentes instituciones solicitando protección. Ahora, una vez concluido el estudio emprendido, los resultados y el camino realizado permiten enriquecer la praxis diaria en la atención a víctimas de violencia.

El equipo de trabajo considera que la violencia contra la mujer requiere de estudios en profundidad que proporcionen la obtención de herramientas, cada vez más precisas, para abordajes específicos que eviten la revictimización y aumenten así la efectividad de las respuestas.

Este trabajo, por tanto, busca colaborar en la mejora de la atención de las mujeres en los diferentes espacios donde recurren con sus padecimientos; generar aportes específicos y recomendaciones para reforzar y/o mejorar las po-

líticas públicas en relación a la prevención, asistencia, sanción y erradicación de la violencia.

En relación al objetivo general, se observó que cada *trayectoria* implicó la existencia de un conjunto de procesos individuales, institucionales y sociales que se interrelacionaron entre sí, dando lugar a un recorrido único y particular en las participantes. Por lo tanto, se encontraron tantas rutas críticas como mujeres entrevistadas.

Es significativo destacar que cada mujer decidió romper el silencio, pedir ayuda y asistencia, luego de un proceso interno de estrategias y decisiones; recurriendo en primera instancia a las personas cercanas (familia, vecinos y amigos) y luego, o a veces en simultáneo, a la comisaría, poder judicial y equipos de atención integral especializados en violencia, entre otras instituciones.

En total, las mujeres entrevistadas hicieron referencia a quince (15) instituciones diferentes que abordaron sus situaciones y cada una ha concurrido en promedio a siete (7) instituciones. A su vez, cada una debió asistir alrededor de diecisiete (17) veces en busca de ayuda, asistencia, asesoramiento, protección o para denunciar lo sufrido. Estas rutas fueron de carácter no lineal, implicaron avances y retrocesos, y son el resultado de elaborados razonamientos, evaluaciones, decisiones, acciones y estrategias producto de la interacción de la mujer, su situación particular, el contexto y las respuestas del mismo.

De manera específica, lo que impulsó a las mujeres a tomar la decisión de pedir ayuda fue el comprender los efectos de la violencia en la vida de sus hijos/as, sentir en riesgo su vida y la de sus hijos, descubrir infidelidad y el agotamiento de la situación. Luego del primer impulso para salir de la situación de maltrato, lo que favoreció el continuar avanzando en esa decisión fue recibir por parte de los operadores un buen trato, acompañamiento, respuestas claras y herramientas para obtener protección y seguridad; el apoyo de personas significativas (familia, amigos y vecinos); participar en espacios de empoderamiento, en equipos de atención integral especializados en violencia y programas de ayuda económica para facilitar su autonomía.

En cuanto a los procesos internos, lo que motivó a continuar para poder salir de la situación de violencia fue tomar conciencia y comprender el riesgo

de la situación, ganar confianza en sí misma, sentirse segura de la decisión, generar acciones que permitan el crecimiento personal (estudios, proyectos laborales y personales) y el empoderamiento en derechos.

En cambio, lo que obstaculizó y dificultó a la mayoría de las mujeres tuvo que ver con emociones negativas producto de la situación crónica de maltrato: miedo, vergüenza y culpa, creencias negativas sobre sí misma, amor por el agresor, las amenazas, manipulaciones e intimidación de parte del victimario hacia ella y su entorno, el desconocimiento de sus derechos y la incertidumbre hacia el cambio.

A su vez resulta necesario admitir que la violencia institucional fue encontrada en cada uno de los relatos de las mujeres, siendo un gran obstáculo a la hora de salir de la situación de violencia de género, retardando, obstaculizando o negando el acceso a derechos protegidos. Estas prácticas se sostienen socialmente por los efectos en lo cotidiano de un sistema social de orden patriarcal, estereotipos de género y procesos psicosociales que naturalizan la violencia contra la mujer y lo femenino.

Entre los recursos institucionales más utilizados, se identificó que las mujeres que solicitaron las medidas preventivas de protección (prohibición de acercamiento del agresor) expresaron que, en la mayoría de los casos, la medida no fue respetada por el agresor. En cambio, una herramienta efectiva para ellas y que les brindó seguridad fue el botón de alerta. También es de destacar la importancia de obtener ayudas económicas, las que facilitaron el proceso de salida de la situación de violencia.

Resulta significativo destacar que los momentos en que la *Ruta* fue considerada favorable, las mujeres se encontraron con: redes de apoyo y contención; instituciones que ofrecían acompañamiento, facilitación de acceso y recuperación de derechos; la articulación entre distintos organismos; todo esto, sumado al trabajo que se realiza con las mujeres con el objetivo de lograr el fortalecimiento subjetivo necesario para la toma de decisiones, acciones y condiciones necesarias para una vida digna. De esta manera, se puede pensar que cuando se presenten articulados estos factores, las mujeres encontrarán facilidades para salir de la compleja situación de violencia.

Una Ruta favorable no debe confundirse con un plan preestablecido, sino como un proceso de fortalecimiento de las mujeres, de apropiación de sus condiciones de vida y donde las instituciones deben funcionar como organismos de apoyo y garantía de derechos.

Sin haber sido un objetivo en la planificación de la investigación, la instancia de recolección de datos permitió que las mujeres encuentren, en ese momento, otro espacio para reparar lo sufrido, el ser escuchadas, entendidas, saber que sus voces permitirían iniciar esta investigación y a su vez ayudar con sugerencias específicas a otras mujeres y a las instituciones para allanar otros caminos. Específicamente en relación al guión elaborado, percibimos que las respuestas de las entrevistadas superaron la información buscada con la herramienta construida. La motivación a participar, el compromiso de colaborar con lo que se investigaba fue mayor a lo esperado. Así, el acercamiento a las experiencias de las mujeres permitió obtener aportes significativos para los objetivos de investigación.

Una dificultad en la recolección de datos tuvo que ver con la presencia de olvidos, confusión de instituciones y funciones, que implicaron que el entrevistador realice una seria de preguntas extras al guión, para ordenar y aclarar la información ofrecida por las mismas.

El proyecto de investigación cumplió con su doble cometido, ser una herramienta para la generación de información, conocimiento, y un instrumento con propuestas para colaborar en la construcción de políticas públicas y toma de decisiones para enfrentar la violencia contra las mujeres.

Este trabajo indagó en mujeres que residen en la Ciudad de Santa Fe, con las particularidades que eso implica. Queda abierto el desafío para realizar un estudio a mayor escala que estudie a nivel provincial las trayectorias de mujeres en situación de violencia. Un estudio de este tipo podría implicar una mayor riqueza de resultados, dada la diversidad territorial, demográfica, institucional y social de la provincia de Santa Fe.

La investigación puede extenderse a otros ámbitos, como por ejemplo la situación que viven las mujeres en zonas rurales cuando deciden buscar ayuda frente a la violencia.

A partir de esta investigación consideramos que queda abierta la posibilidad de continuar profundizando, en futuras investigaciones, la *Ruta Crítica* de las mujeres, con el aporte y enriquecimiento de los operadores que intervienen ante las situaciones de violencia.

Consideramos que el conocimiento de las perspectiva de las mujeres sobre su realidad permitirá que los profesionales comprendamos mejor la actitud de las mujeres víctimas de la violencia de género; evitemos la iatrogenia en nuestras intervenciones y mejoremos la ayuda prestada, confiriendo a estas el protagonismo en la toma de decisiones.

22. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

100 Reglas de Brasilia sobre el Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad. XIV Cumbre Judicial Iberoamericana. (2008). Brasilia.

Asensi Pérez, L. (2008). La prueba pericial psicológica en asuntos de violencia de género. Revista Internauta de Práctica Jurídica, Núm. 21, enero-junio 2008, págs. 15-29

Baca Cabrejos, M. (1998). Los caminos de las mujeres que rompieron el silencio: un estudio cualitativo sobre la ruta crítica que siguen las mujeres afectadas por la violencia intrafamiliar. Lima: OPS.

Bordieu, P. (1998). La dominación masculina. Barcelona: Anagrama.

Chiarotti, S. (27 de enero, 2016). Una joven víctima de violación podría recibir una reparación histórica. Diario La Capital. Recuperado de http://www.lacapital.com.ar/una-joven-victima-violacion-podria-recibir-una-reparacion-historica-n499269.html

Cohen Imach, S. (2013). Mujeres maltratadas en la actualidad. Buenos Aires: Paidós.

Consejo Nacional de la Mujer. (s.f). Línea telefónica 144. Recuperado el 22 de noviembre de 2016, de http://www.cnm.gov.ar/linea144.php

Corte Suprema de Justicia de la Nación. (2015). Datos Estadísticos del Poder Judicial sobre Femicidios 2015. Buenos Aires: Registro Nacional de Femicidios de la Justicia Argentina.

Correa Echeverría, C . (2012). ABC de Género. Buenos Aires: Acercándonos.

Ellsberg, C & Heise, L. (2007). Investigando la violencia contra las mujeres: una guía práctica para la investigación en la acción. Managuas: OMS – PATH.

Estudio de casos. (s.f). Recuperado el 22 de noviembre de 2016, de https://investicualitativa.wikispaces.com/ESTUDIO+DE+CASOS

Femenías, M. L. (2013). Violencias cotidianas en las vidas de las mujeres. Los ríos subterráneos. Vol. I. Rosario: Prohistoria.

Ferreto, E. (2009). Modelo Ecológico para una Vida Libre de Violencia de Género en Ciudades Segura. México: Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres - Secretaría de Gobernación.

Ferreyra, G. (1989). La mujer maltratada: un estudio sobre las mujeres víctimas de violencia doméstica. Buenos Aires: Sudamericana.

Gil Rodriguez, E; Lloret, I. (2007). La violencia de género. Barcelona, España: UOC.

Heise, L. (1998). «Violence against women: An Integrated, Ecological Framework». Violence against Women, 4 (3): 262-290.

Herman, J. (2004). Trauma y Recuperación. Cómo superar las consecuencias de la violencia. Madrid, España: Espasa Calpe.

Kofi, A. (2006). Ni un minuto más. Violencia contra la mujer en el mundo. Noticias DDHH. Colombia: Capítulo Boliviano de Derechos Humanos, Democracia y Desarrollo.

Lagarde M. (1996) Género y feminismo. Desarrollo humano y democracia, Ed. horas y HORAS, España.

Ley N° 23.179 de la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer. Constitución Nacional, capítulo cuatro, artículo 75, inciso 22. Boletín Oficial. Buenos Aires, Argentina. 3 de junio, 1985.

Ley N° 24.632 de la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer “Convención de Belem do Pará”. Boletín Oficial. Buenos Aires, Argentina. 9 de abril, 1996.

Ley Provincial N° 11529 de Violencia Familiar. Boletín Oficial. Provincia de Santa Fe, Argentina. 27 de noviembre de 1997.

Ley Nacional N° 26485 de Protección Integral para Prevenir, Sancionar y Erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollan sus relaciones interpersonales. Boletín Oficial. Buenos Aires, Argentina. 14 de abril, 2009.

Ley Provincial N° 13348 de Protección Integral para Prevenir, Sancionar y Erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollan sus relaciones interpersonales. Boletín Oficial. Provincia de Santa Fe, Argentina. 6 de diciembre, 2013.

Maqueira, V. & Sanchez, C Compiladores (1990) Violencia y sociedad patriarcal. Editorial Pablo Iglesias. Madrid.

Meneses, C. (2014). La ruta crítica que siguen las mujeres en situación de violencia en el Departamento Judicial de Morón. Buenos Aires, Argentina: Asociación Civil Mujeres al Oeste.

Moreno, S. (2009). Análisis y Evaluación de la Ruta Crítica en Mujeres Afectadas por Violencia en la Relación de Pareja. Santiago de Chile: Servicio Nacional de la Mujer.

Moreno, S. (2013). Trayecto de mujeres en situación de violencia de género en rutas críticas en Culiacán, Sinaloa 2010-2012. Contribución a las Ciencias Sociales.

Murrad, R & Gomez, C. (2013). Historias de violencia, roles, prácticas y discursos legitimadores. Violencia contra las mujeres en Colombia 2000-2010. Bogotá: Encuestas Nacionales de Demografía y Salud – ENDS 1990/2010.

Noe De Teitelbaum, S & Otros (2009). Violencia de género: de la ruta crítica a la construcción de posibilidades. Tucumán: Consejo de Investigaciones de la Universidad Nacional de Tucumán. Disponible en: https://sites.google.com/a/fundpsicsigmundfreud.org/trabajos-2do-congreso-de-investigacion/home/noe-de-teitelbaum-susana---ale-veronica---sampayo-guillaume-ma-cecilia---hurtado-claudia.

ONU. (6 de noviembre, 2015). Infografía: violencia contra las mujeres. ONU

MUJERES. Recuperado de http://www.unwomen.org/es/digital-library/multimedia/2015/11/infographic-violence-against-women.

Organización Mundial de la Salud. (2002). Informe mundial sobre la violencia y la salud. Washington, DC: OPS.

Organización de las Naciones Unidas. (2006). Poner fin a la violencia contra la mujer: de las palabras a los hechos. Naciones Unidas.

Orozco González, M; Valdés García, L; Fuentes Sánchez, N; García Gutiérrez, J y Palú Orozco, A. (2003). Ruta crítica y percepción de la violencia intrafamiliar contra la mujer en el Consejo Popular "Los Maceo". Revista Medisan. Número 7 - Vol. 4:7-13.

Pinto, M. (2010). De los derechos humanos, del género y de la violencia. En Discriminación y Género: las formas de la violencia (pp. 49-65). Encuentro Internacional sobre violencia de género. Buenos Aires: Ministerio Público de la Defensa.

Red Par (2008). Decálogo para la información de la violencia de género. Red Par: Periodistas de Argentina en red para una comunicación no sexista.

Sagot, M. (2000). Ruta crítica de las mujeres afectadas por la violencia intrafamiliar en América Latina: estudios de casos en diez países. San José, Costa Rica: OPS-OMS Programa Mujer, Salud y Desarrollo.

Santa Cruz, M. I et. allí. (1994). Mujeres y filosofía. Buenos Aires, CEAL, 2 vols.

Sautu, R y otros. (2005). Manual de metodología: construcción del marco teórico, formulación de los objetivos y elección de la metodología. Buenos Aires: CLASCO, Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales.

Serret Bravo, E. (2008). Qué es y para qué es la perspectiva de género. Libro de texto para la asignatura: Perspectiva de Género en Educación Superior. Oaxaca, México: Instituto de la Mujer Oaxaqueña.

Teodori, C. (2015). A los saltos buscando el cielo. Trayectoria de mujeres en situación de violencia familiar. Argentina: Biblos.

Velazquez, S. (2012). Violencias y familias. Buenos Aires: Paidós.

Vives Cases, C. (2011). Un modelo ecológico integrado para comprender la violencia contra las mujeres. Rev. Feminismo/s. 18: 291-299. España: Universidad de Alicante.

Velazquez, S. (2012). Violencias y familias. Buenos Aires: Paidós.

Vives Cases, C. (2011). Un modelo ecológico integrado para comprender la violencia contra las mujeres. Rev. Feminismo/s. 18: 291-299. España: Universidad de Alicante.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

Defensor del Pueblo:
Dr. Raúl Lamberto

Defensora Provincial de Niños, Niñas y Adolescentes:
Dra. Analía Colombo

Defensor del Pueblo Adjunto Zona Norte:
Dr. Luciano A. Leiva

CENTRO DE ASISTENCIA A LA VÍCTIMA
Y AL TESTIGO DEL DELITO ZONA NORTE

Área de psicología:
Coordinadora: Laura Manzi
Carolina Asensio, Octavio Bassó, Marisa Boeri, Lucia Noseda,
y Paula Vessoni

Área de trabajo social:
Coordinadora: Norma Castro
Andrea Maillot, Silvia Nadalich y Adriana Romano

Área legal:
Coordinador: Carlos Nallim
Carolina Laszuck, Celeste Minniti, y Mercedes Enriqueta Pons

Mesa de entradas:
Elisabet Berdat y María Isabel Gross

Pasantes de Lic. en Psicología:
Silvina Diaz y M. Florencia Rodríguez

Este libro se terminó de imprimir en marzo de 2017
en Imprenta Acosta Hnos, Belgrano 4026, Santa Fe.

La **Ruta Crítica** que siguen las mujeres en situación de violencia es una investigación que intenta dar cuenta del recorrido de doce mujeres que decidieron enfrentar la violencia que sufrían por parte de sus parejas e iniciar un camino liberador. Mujeres que de manera voluntaria volcaron sus experiencias de vida en esta investigación, que luego de sus trayectorias ya no son las mismas y que en este trabajo colaboran para transformar una realidad que incluye a las mujeres, las instituciones y la comunidad en su conjunto.

www.defensoriasantafe.gob.ar

Defensoría del Pueblo
PROVINCIA DE SANTA FE

ISBN 978-987-46352-3-2