

La atención a mujeres víctimas de violencia intrafamiliar en organizaciones o instituciones

NORMA MÉNDEZ VEGA

PALABRAS DESCRIPTORAS: mujeres, violencia intrafamiliar, valores, capacitación.

INTRODUCCIÓN

Una mujer víctima de violencia en su hogar es una mujer con miedo, con rabia, con depresión, sin expectativas para el futuro, con temor de solicitar ayuda porque eso le puede costar la vida. Sin embargo, una situación de violencia constante y una vida que la hace sentirse sin respeto y sin dignidad como persona, ocasiona en muchas mujeres la necesidad y el valor de solicitar ayuda. Lo anterior la puede conducir hasta alguna institución u organización y allí tratar de encontrar luces que iluminen su camino y quizás que la lleve hacia la liberación de esta esclavitud.

Si logra dar ese paso, que ya de por sí es una muestra de valentía, y también de que ha encontrado quién la apoye, es necesario que encuentre, de inmediato, una acogida favorable en las instituciones y organizaciones que se encargan de luchar en contra de la violencia intrafamiliar. Estas instituciones y organizaciones, deben estar totalmente preparadas para que esa mujer sienta de inmediato que hizo bien, que no fue un error denunciar el abuso al que está siendo sometida.

De esta manera las personas funcionarias de una institución además de saber tomar la denuncia, llenar algún cuestionario, referirla a otras instituciones, darle algún medicamento, en fin un sin número de acciones ya programadas, deben procurar brindarle una atención que refleje la vivencia personal de valores, como por ejemplo la solidaridad para ser sensibles ante su dolor. Es decir, no se trata solamente de que todo está calculado para recibir las denuncias de mujeres víctimas, sino de darle una atención adecuada, de acuerdo con su dignidad de ser humano. De esta manera, se trasciende y se ve en ella a una persona, y no una simple estadística más dentro de la institución.

A partir del proceso de investigación (mencionado en el resumen) en el cual participó la autora de este artículo, en unión con otras docentes y estudiantes de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Costa Rica y la Red Regional contra la Violencia Intrafamiliar de San Carlos, sobresale la necesidad de que todas aquellas personas que atienden mujeres y en general otras víctimas de violencia intrafamiliar, estén preparadas para hacerlo con la mejor disposición interior. Son muchas las mujeres que se quejan de que no las toman en cuenta, y que se sienten también víctimas de algunos funcionarios (as) de las instituciones. Por lo tanto, el presente artículo, pretende ser una contribución para que se implementen procesos de capacitación en valores y puedan así, cumplir con aspectos fundamentales, tales y como los menciona la visión y misión de la Red contra la violencia intrafamiliar de San Carlos: “ Visión: consolidación de un equipo con gran sensibilidad para la atención de la violencia intrafamiliar, a



Resumen

En este artículo se presenta una propuesta de capacitación, dirigida a personas funcionarias de instituciones y organizaciones que atienden a mujeres víctimas de violencia intrafamiliar.

Consiste en una revisión de valores, actitudes y el trato que se le brinda a estas mujeres. El objetivo de la capacitación es la búsqueda de un compromiso personal para transformar cualquier forma de actuar que implique prejuicios e intolerancias y más bien propiciar la formación de funcionarios(as) sensibles que brinden un trato personal, afectivo y efectivo. Para lo anterior, la perspectiva de la ética de la alteridad brinda una opción para iniciar este proceso de capacitación.

Este artículo está motivado y es uno de los productos del proyecto de investigación denominado: la integración de la investigación, docencia y acción social en torno a la democratización de la vida cotidiana como alternativa de acción para la atención de la violencia social, en el cual participó la autora por espacio de tres años y medio.

partir de la solidaridad y liderazgo, de valores democráticos en la vida cotidiana de las familias. Misión: fomentar cambios en las creencias y prácticas asociadas a la violencia intrafamiliar en la búsqueda de una sociedad justa y equitativa.” (Campos Moreira y Méndez Vega, 2003: 11).

¿ROMPE EL SILENCIO Y ENCUENTRA SERES HUMANOS SOLIDARIOS?

Dentro de todo este contexto de la violencia contra la mujer, hay un tema fundamental y es el rompimiento del silencio. No se logra mayor cambio o salida de esta situación si continúa como un problema dentro de las cuatro paredes de una casa. Y es precisamente la mujer, quien a pesar del calvario de sucesos que pueden venir, debe buscar liberarse de esa maraña de situaciones tristes, difíciles, tormentosas. El paso inicial es romper el silencio.

Pero al hacerlo, ¿Romperá además con su entorno? ¿Se quedará más sola que antes?

Es necesario entonces que, si las mujeres víctimas de la violencia intrafamiliar emprenden acciones logren encontrar calidad de respuestas; no simplemente respuestas institucionales estructuradas y de orden administrativo, sino respuestas humanas e inmediatas. Personas sensibilizadas y capacitadas para actuar, pero además con profunda convicción en sus valores, que le permitan dar un trato solidario. De esta forma se previene también la “victimización secundaria de parte de profesionales y/o instituciones... El agregado indeseable de mayor sufrimiento y complicación a casos ya de por sí difíciles.” (Ferreira Graziela, en Foro Andaluz 2000:29).

¿CÓMO ENTENDER LOS VALORES DENTRO DE ESTE CONTEXTO?

Para Ortega, Mínguez y Gil, un valor es “una creencia básica a través de la cual interpretamos el mundo, damos significado a los acontecimientos y a nuestra propia existencia. ... es una realidad dinámica, histórica, sometida, por lo tanto, a cambios en su jerarquización. El valor; siendo el mismo (justicia, solidaridad, hospitalidad...), encuentra formas, manifestaciones o modos de realización según las culturas o momentos históricos.” (Ortega y otros, 1996:13-14).

Dentro de la corriente subjetiva o psicologista, “se considera los valores como vivencias subjetivas o intersubjetivas y, por ende, como contenidos de conciencia empíricamente constatables y expresables en juicios de valor.” (Zeledón y Solano, 2000:36). Es decir, un valor es relativo según sea la percepción personal y de acuerdo con las vivencias propias.

Para los idealistas “los valores residen de alguna forma en las realidades que yo considero valiosas, pero éstas no agotan los valores.” (Marquínez, German, citado por Zeledón y Solano, página 37). Es decir, el valor tiene un significado para cada persona, en el contexto específico en que se desenvuelve, y es importante lo que signifique para esa persona porque esto le brinda una pauta para la acción.

Se nota en los diferentes conceptos de valor una intención positiva hacia las personas o cosas. Es un sentimiento de procurar el bien común. Por lo tanto, un valor es una predisposición positiva hacia la otra persona y lleva en sí un deseo de hacer valer a las personas o a las co-

sas y procurar cambiar situaciones o actuaciones para que las demás personas se sientan bien.

Los valores se enseñan, se aprenden, pero adquieren sentido cuando se viven. En un proceso de enseñanza-aprendizaje de valores, confluyen significativamente las vivencias personales, la opción y la apropiación de los mismos. No se puede dar lo que no se posee, ni tampoco nadie enseña a nadie, si el otro no desea descubrir y retomar la esencia del proceso de aprendizaje para hacerlo vida en sí mismo y luego descubrirlo en los demás.

Una revisión de los valores, significa un compromiso para revisar formas de actuar, de comunicarse con las otras personas, revisar prejuicios, intolerancias y buscar formas de comprometerse con la transformación. Ante este compromiso o reto surgen una serie de planteamientos necesarios:

- Reconocer que el ser humano es esencialmente social.
- Saber que todas las personas tienen los mismos derechos a una vida en paz, justicia y libertad.
- Reconocer la dignidad de cada persona.
- Reconocer la justicia social en igualdad de oportunidades económicas, sociales, culturales y políticas.
- Aceptar a la otra persona como si fuera yo mismo (a).
- Promover condiciones para que la persona se sienta tratada como se lo merece, solamente por ser eso: una persona.

Por tanto, no se trata solamente de tener programas, proyectos y leyes en contra de la violencia intrafamiliar. Estos por sí solos no tienen tras-

endencia, son papeles y nada más. Necesitan que las personas que los ejecutan les incorporen vida, calidez humana. Es reconocer y hacer causa común con la persona afectada, en la búsqueda de soluciones.

En síntesis, el trato que se le da a estas mujeres, como funcionario o funcionaria de una institución, debe tener una alta dosis de sensibilidad, y un trato personal, afectivo y efectivo.

Se sabe de los problemas y las dificultades de la vida cotidiana de una institución u organización y lo difícil que es para sus trabajadores y trabajadoras poder desarrollar este estilo de atención personal. Entre los problemas se pueden citar: horarios de trabajo, cantidad de personas y situaciones que deben atender, entramientos administrativos, y muchos más. Sin embargo, es importante iniciar un proceso de cambio. Si hay vivencia de valores, hay lucha, convicción, entrega, mística y, por lo tanto, transformación.

LA CAPACITACIÓN COMO MEDIO PARA FOMENTAR LOS VALORES

Una de las fortalezas con que pueden contar las instituciones y organizaciones, es un programa estructurado de capacitación en servicio, entendida ésta como un proceso de reflexión conjunta entre personas expertas en un tema determinado y un grupo específico de funcionarios y funcionarias. La capacitación no se visualiza dentro de una relación vertical entre quien conoce un tema y su auditorio; sino que por el contrario, es un encuentro de saberes entre una persona que tiene cierto conocimiento y experiencia en la temática y otras personas, en este caso funcionarias con todo un cúmulo de experiencias laborales y personales



que les permite compartir.

Es entonces importante abrir la posibilidad de capacitar en el tema y en el manejo de los valores al personal de las instituciones u organizaciones que trabajan específicamente con mujeres víctimas de violencia intrafamiliar. Se estaría entrando así en ese camino del cambio, para atender a estas mujeres que han roto el silencio.

La capacitación entendida entonces como ese proceso de reflexión conjunta, llevaría a funcionarios y funcionarias de las instituciones que atienden mujeres víctimas de violencia intrafamiliar a descubrirse en primer lugar a sí mismos, así mismas, en sus formas de actuar, y a valorar la necesaria y posible transformación, para luego establecer una relación justa y equitativa con esta población femenina que requiere de sus servicios.

¿Cómo descubrir los valores de aquellas personas que trabajan atendiendo a esas mujeres que se atreven a denunciar su situación de violencia? Es una tarea importante de realizar y construir conjuntamente. Un ejercicio válido, es que las personas se inicien realizando una introspección y descubrimiento de cuáles son los valores que fundamentan su accionar en la vida. Y, por otro lado, abrirse al mundo exterior y encontrarse con su entorno y cómo se sitúa en ese encuentro con las demás personas.

La perspectiva de la alteridad, brinda una opción para iniciar un proceso de capacitación tal y como se conceptualizó anteriormente. La alteridad es, según el diccionario de la lengua española, la condición de ser otro. Y esto concuerda con dos dimensiones o capacidades de la persona: “su capacidad de volcarse a sí misma en un movimiento de interiorización y su necesidad de abrirse hacia el mundo en un movimiento de encuentro con su entorno, dentro del cual, se sitúa frente al otro” (Zeledón Ruiz, Chavarría Solano:2000:14).

“La formación de valores desde la perspectiva de la alteridad, arranca desde un sincero y profundo sí al otro, a la otra, en reconocimiento de las mismas dignidades que solicito para mi yo. Desde esta perspectiva, no se trata de partir de un concepto ideal de ser humano, para luego buscarlo en las personas concretas, sino, por el contrario, de ir al encuentro de los seres humanos concretos, de carne y hueso, ubicados en su concreta historia, para generalizar desde él lo que debe ser propio para todo ser humano, donde quiera que se encuentre.” (Zeledón Ruiz, Chavarría Solano: 2000:16)

Esta propuesta de capacitación, entonces, requiere momentos de reflexión

acerca de aquellos valores que resulten significativos, según cada persona y el contexto específico en el cual se encuentran; en este caso personas reales pertenecientes a una institución específica y ,por otra parte, los valores de las personas, en este caso las mujeres víctimas, que recurren a la institución u organización en busca de apoyo.

El ponerse cara a cara ante la otra persona, y valorar o analizar las formas en que ese encuentro ocurre, viene a dar como resultado un proceso de construcción de cada una de las identidades y del respeto a las diferencias. De esta forma, el proceso de capacitación “podría guiar a sus educandos a resistir la domesticación, la manipulación y la masificación...” (Zeledón Ruiz, Chavarría Solano, 2000:63). En síntesis, es preocuparse por esa otra persona que es víctima y buscar formas de solidarizarse partiendo desde los valores propios.

Zeledón Ruiz y Chavarría Solano (2000), han elaborado una propuesta metodológica para operacionalizar procesos de construcción de valores y abren la posibilidad de adaptarla a situaciones de aprendizaje que fomenten el cambio, la alteridad en el encuentro con el otro y la posibilidad de transformación, tomando en cuenta los valores significativos para las personas que se estén capacitando o trabajando en esta temática.

En resumen, esta propuesta consiste en cinco etapas:

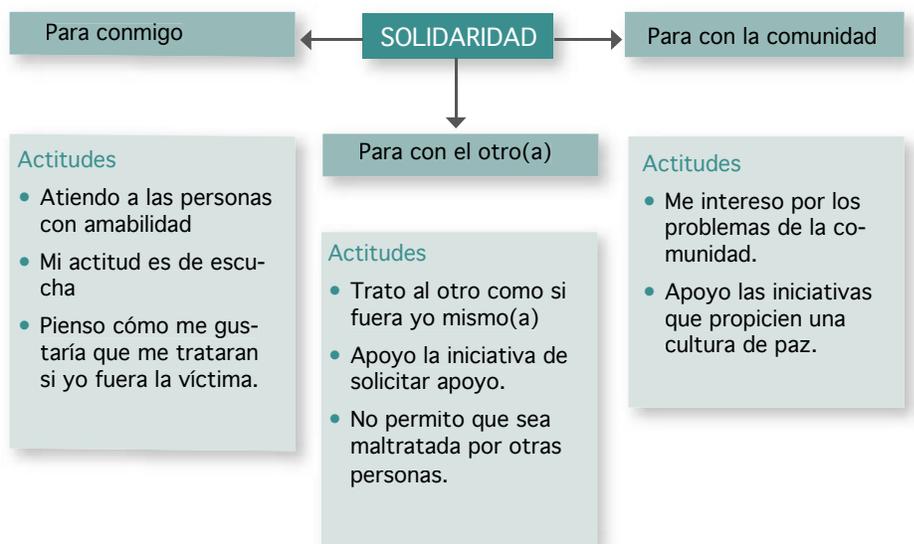
1. Identificación de valores significativos. Es reconocer los valores que sean significativos para las personas que están involucradas. Es decir, aquellas personas, funcionarias de las instituciones u organizaciones que se estén capacitando acerca de valores,

deben iniciar un proceso de identificación de valores que para ellos y ellas sean significativos. Lo pueden hacer a través del análisis de sus actuaciones en casos de atención a mujeres víctimas de violencia, o a través del análisis de otros casos y las acciones realizadas o métodos empleados. El cotejo es sobre sentimientos y acciones ejecutadas. De aquí sale una lista de valores significativos para todas y cada una de las personas.

2. Selección de valores significativos. Con esta lista de valores significativos, se realiza una jerarquización para determinar cuáles son los de mayor relevancia para el grupo y escoger un número reducido de estos valores para iniciar el trabajo.
3. Clarificación de valores significativos. Es una fase donde el grupo y cada una de las personas identifican las actitudes que evidencian la presencia del valor en sus vidas. Se hace una tabla que identifique valores y actitudes que desean reforzar (actitudes-meta). Se desagregan en tres grupos de actitudes: a) para conmigo, b) para con el otro, c) para con la comunidad. En este caso en especial serían: a) actitudes de la persona que atiende mujeres víctimas, b) actitudes para con esas víctimas y c) actitudes para con la comunidad de pertenencia; es decir, aquí sería actitudes en su vida cotidiana en los diferentes contextos en los cuales se desenvuelve. Para esta etapa, sugieren Zeledón y Chavarría que se pueden utilizar preguntas clarificadoras, mapas semánticos y dibujos entre otros. Una forma de trabajar actitudes de acuerdo con un valor específico es por medio del siguiente esquema:

DESAGREGACIÓN DEL VALOR SOLIDARIDAD EN ACTITUDES HACIA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR.

4. Construcción de actitudes-meta para el logro de valores significativos. Es un momento importante en donde las personas individualmente y el grupo en general se propone las actitudes-meta, es decir, clarificar los cambios que se propone realizar o incorporar de ahora en adelante.



Fuente: elaboración propia de acuerdo con esquema de Zeledón y Chavarría.

5. Seguimiento al proceso de construcción de valores. Es dar seguimiento a las propuestas. En sucesivos encuentros de capacitación, se valora el progreso de cada persona y las limitaciones que encuentra, además se dan recomendaciones que fortalezcan el cambio.

Si se inicia la aplicación de esta propuesta para analizar el valor de la solidaridad, se pueden construir alrededor de él aquellas actitudes (como se da en el ejemplo gráfico) que permiten cambios en la relación entre el funcionario o funcionaria y la víctima de violencia intrafamiliar y la forma más eficiente de atender su situación.

Es así cómo la capacitación que pueden recibir los miembros de organizaciones o instituciones va a realizarse como un proceso de análisis, de autocrítica y propuestas personales y grupales, que incorpore experiencias y vivencias de los funcionarios y las funcionarias al proceso, valorándolas para rescatar lo positivo y corregir las fallas en las que se ha incurrido y que van a procurar una mejor atención de las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar.

CONCLUSIONES

- En nuestro país, como en muchos otros, existe la base legal y la estructura administrativa para la atención de situaciones de violencia contra mujeres; sin embargo, si no se interioriza en cada persona funcionaria de la institución u organización, la importancia de los valores en el trato con las y los demás, toda esta disposición legal y administrativa, pueden ser ladrillos duros, uniformes e impersonales de un montaje institucional, donde todas las personas calcen sin

distinciones, ni miramientos de su ser como hombre o mujer. Se hace necesario, pues, apreciar la existencia de personas sensibles y dispuestas a la aplicación de valores que evidencien su ser íntimo y humano tales como el apoyo, el respeto y la solidaridad, para con quienes demandan sus servicios. Reconocer que lejos de ser ladrillos uniformes, son personas únicas, diferentes y con múltiples necesidades y potencialidades .

- Las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar, necesitan encontrar espacios institucionales abiertos, para que puedan ejercer su derecho de denuncia, con personas que realmente ejerzan el valor de la solidaridad y que lo expresen con actitudes de apoyo e interés por su situación.
- El proceso de trabajo sistemático que proponen los autores Chavarría Solano y Zeledón Ruiz, permite imaginarse y plantear estrategias de capacitación para analizar y verificar los valores y las formas de expresarlos.
- Un proceso de sensibilización en valores hace posible la revisión de conductas prejuiciosas, sexistas, discriminatorias, machistas, androcéntricas, entre otras, y permite buscar caminos de equidad y promoción de comportamientos solidarios que se sumen a un proceso de cambio en el ejercicio de las diferentes funciones, evitando así la violencia por omisión, que es un acto donde falta el interés por los derechos de las demás personas.

BIBLIOGRAFÍA

Carvajal María José y otras. (2001). Taller I: Problemas macro y micro sociales de Costa Rica. A la mujer no se le toca ni con el pétalo de una rosa. Escuela de Trabajo Social. Universidad de Costa Rica. San Pedro, Costa Rica.

Ferreira Graciela B. (2000). Las mujeres que sufren malos tratos: aportaciones desde la investigación del proceso de la violencia. En ponencias foro andaluz contra la violencia de genero. Sevilla, España.

Campos Ivette y Méndez Norma (2003). Informe Final Proyecto de Investigación La integración de la investigación, docencia y acción social en torno a la democratización de la vida cotidiana como alternativa de acción para la atención de la violencia social. Escuela de Trabajo Social. Universidad de Costa Rica.

Ortega Pedro y otros.(1996) Valores y educación. Editorial Ariel. España.

Zeledón María del Pilar y Chavarría Edgar.(2000). Educación infantil en valores desde la ética de la alteridad. Editorial UNED. San José, Costa Rica.