

Reflexiones sobre la respuesta informal comunitaria ante la violencia familiar

Reflections on the informal community response to intrafamily violence

RUTH TEUBAL

Universidad de Buenos Aires (UBA)
Departamento de Trabajo Social

RESUMEN

Los integrantes de cualquier comunidad tienen la opción o la posibilidad de creer o no en la violencia familiar, de aceptarla o rechazarla como problema, de reconocerla o ignorarla y de responder de diferentes maneras. Estas respuestas pueden aumentar o reducir la sensación de poder personal y social de la víctima para resistir.

A partir de estos enunciados, la autora desarrolla su trabajo. Analiza diversos aspectos de la violencia familiar y finaliza con propuestas de pautas orientadoras para una intervención y respuesta mínimas de las personas más cercanas a la víctima.

ABSTRACT

The members of any community have the option or the possibility of believing or not in family violence, of accepting it or rejecting it as a problem, of recognizing it or ignoring it, and of responding to it in different ways. These answers can increase or decrease the sense of personal and social power of the victim to resist.

Beginning with these pronouncements, the author develops his work. She analyzes different aspects of family violence and ends with proposal of guidelines for intervention and a minimum response by the people closest to the victim.

SUMARIO 1. Introducción. 2. Dificultades para responder a situaciones de violencia familiar. 3. Reacciones posibles ante la violencia familiar. 4. Pautas orientadoras para la intervención mínima. 5. Algunas respuestas mínimas. 6. Referencias bibliográficas.

1. Introducción

El presente trabajo tiene la intención de aportar algunas reflexiones acerca de la importancia de la respuesta informal por parte de miembros de la comunidad hacia la violencia en la familia. Mas específicamente, está referido a aquellos ciudadanos en general, familiares, amigos, vecinos, compañeros de trabajo etc. que toman conocimiento, y frecuentemente son partícipes, de situaciones de violencia familiar que padece algún otro (niña/o, adolescente, mujer, discapacitado, anciano). Se incluye también a aquellos profesionales, docentes, o personas con otros oficios y ocupaciones, que no trabajan específicamente en violencia familiar, pero que contactan con esta problemática, muchas veces de forma inesperada. Asimismo, se aportan ideas acerca de factores que inhiben una respuesta facilitadora para las víctimas, y se sugieren pautas mínimas de intervención.

¿Por qué la elección de este tema? Porque en general, el foco está puesto, como es lógico y razonable, en construir e implementar recursos profesionales e institucionales especializados para abordar esta severa problemática; son menos tomados en cuenta las importantes acciones que implementan o que potencialmente podrían implementar, miembros del entorno social de la víctima. Ellos podrían colaborar con rapidez, calidez y sensibilidad en los esfuerzos, (en ocasiones, poco reconocidos y comprendidos) que realizan las víctimas para resistir, evitar, escapar o detener la violencia. Pueden llegar a ser un recurso clave por dos motivos: Primero, porque la violencia intrafamiliar ocurre en los microespacios comunitarios, donde sus habitantes (vecinos, familiares, amigos, colegas de trabajo y estudio, etc.) son los primeros en informarse del hecho, ya sea por presenciar la violencia, observar sus marcas, recibir la información, o por ser objeto de una confidencia o revelación¹. Generalmente obtienen este dato antes de que la víctima tome contacto con alguna institución pertinente. La respuesta informal que se le da a la víctima puede tener una importancia relevante en lo que la víctima querrá o podrá hacer a posteriori, para ayudarse a sí misma.

En segundo lugar, son miembros de la comunidad los que frecuentemente ayudan, alojan y/o esconden a víctimas de la violencia, en sus intentos de escapar y de encontrar un lugar seguro².

Los integrantes de cualquier comunidad tienen la opción o la posibilidad de creer o no en la violencia familiar; de aceptarla o rechazarla como problema; de reconocerla o ignorarla. En efecto, es frecuente que ocurran todas estas posibilidades.

Pensemos en diferentes tipos de respuesta:

- Hay respuestas en donde la víctima recibe apoyo: *Pensemos juntas qué puedes hacer.*
- Otras donde recibe solamente consuelo: *pobrecita, lo que te ocurre.*

¹ En España, la información aportada por estudios del Barómetro de Opinión del Defensor del Pueblo de enero de 1998 revelan que «...el 86% de los encuestados manifiesta que la violencia doméstica no sale a la luz, puesto que es mucho mayor el número de personas que conoce la existencia de situaciones de malos tratos contra mujeres por parte de sus maridos que los casos que se denuncian. Es plausible pensar que esto se puede hacer extensivo a los niños y ancianos. (Fuente: Asociación Pro Derechos Humanos, «La violencia familiar. Actitudes y representaciones sociales» - Editorial Fundamentos, Madrid, 1999).

² Liz Kelly (1996) se refiere a una serie de estudios al respecto.

- Y todavía otras que muestran partidismo: *esto no debe ocurrir; es un delito; hay que hacer algo.*
- Una respuesta de descreimiento sería *¿Estás segura de lo que dices?*
- También se dan las respuestas de escepticismo e indefensión: *La vida es así; no hay nada que se pueda hacer.*
- O exclusión *no me juntaré más con esa mujer, ni dejaré que mis hijos jueguen con los de ella.*

Estas diferentes respuestas pueden aumentar o reducir la sensación de poder personal y social de la víctima para resistir, rechazar y/o salir del abuso y maltrato³.

Lo mismo ocurre con el agresor: según las respuestas de su entorno comunitario, este aumentará o reducirá la sensación de poder personal y social que tiene sobre su pareja.

La comunidad puede emitir respuestas de ira y de sanción, o respuestas de apoyo explícito o implícito hacia diferentes formas de violencia intrafamiliar.

Eva Giberti⁴, afirma que el acosador o el violento con sus relaciones íntimas supone que su víctima no contará lo que sucede porque «...no está incorporado en el imaginario social la denuncia abierta y pública de la violencia familiar, especialmente en nuestros países⁵ donde lo que se prioriza es la «unidad familiar». «Denunciar no forma parte de nuestra cultura, no ingresó en el imaginario social como un ejercicio de los derechos sociales». Como corolario, este artículo sugiere que se perpetúa en el imaginario social que el poseedor de mayor poder está autorizado a ejercer la violencia hacia abajo y que usualmente cuenta con el silencio cómplice de la víctima⁶.

«Varios estudios demuestran que los parientes y amigos, en especial femeninos, son la fuente más probable de apoyo inmediato y a largo plazo». «La búsqueda de respaldo informal es tres veces mayor que acudir a la policía.» (Kelly, L., 1996). Si bien estas citas se refieren a Gran Bretaña, esta tendencia se verifica también en otros países y culturas. Por lo tanto, sería importante poder ampliar y agudizar las potencialidades de estas personas, dado que están dando respuesta a la forma de solicitar ayuda que expresan las víctimas. Una toma de conciencia acerca de las características de la violencia intrafamiliar y una buena formación podrían resultar un aporte significativo para una innumerable cantidad de víctimas que, por diversos motivos, no contactan los servicios formales, o que utilizan el contacto informal eficaz como el escalón inicial para acercarse luego al mencionado recurso.

Las diferentes formas de violencia en la familia siguen siendo un problema invisible aún en sociedades con experiencia en el abordaje de esta problemática y que cuentan con recursos suficientes. La misma dinámica de la violencia familiar la torna en un problema oculto.

³ Esta aseveración se apoya en los aportes de estudiosos de la violencia familiar, referida a la importancia que tienen las diversas variables contextuales para comprender la conducta de las víctimas y sus esfuerzos por encontrar una salida. (Dutton, M.A. 1992; Dutton, M.A. 1996).

⁴ En nota publicada en el diario *Clarín*, en 2000.

⁵ Se refiere a la situación Argentina.

⁶ Estimo que en los últimos tiempos, la capacidad de denuncia cambió en la Argentina, a partir de los movimientos que espontáneamente generó la ciudadanía desde fines de diciembre de 2001.

2. Dificultades para responder a situaciones de violencia familiar⁷

Las dificultades que puede tener el vecino, el amigo o el profesional, para dar una respuesta positiva a una situación de violencia familiar, pueden estar relacionadas con factores internos de la persona, o con factores externos o contextuales. Los primeros consisten en ciertas ideas, creencias o saberes que más bien deberían ser desmistificados y deconstruidos. Éstos generan sentimientos encontrados y confusión a la hora de dar una respuesta⁸. Curiosamente, pero no por ello por casualidad, estos factores internos suelen ser similares a los que experimentan las mismas víctimas para revelar su situación, y a posteriori, para poder pensar en una salida. A continuación se mencionarán algunos de estos factores:

El duelo de «la familia»

Hablar de la violencia intrafamiliar puede llegar a ser doloroso, y en muchos casos, implicar la necesidad de elaborar un duelo: el duelo de la familia feliz, la familia idealizada, donde reina la paz, el amor, la armonía. La familia SAGRADA. Esta misma imagen de «LA FAMILIA» con mayúscula, que tenemos en nuestras mentes, también la tiene la víctima de la violencia y en el intento de «salvar a su familia», estas víctimas suelen sufrir situaciones de violencia profundamente traumáticas. Estas situaciones han sido equiparadas con las dolorosas experiencias de tortura y prisión por diferentes autores.

Introducimos en el tema es tener que asumir que en correlato con estas imágenes positivas de la familia, se dan situaciones y experiencias horribles, indescriptibles, que pueden llenar de espanto, de rechazo, y hasta de temor, a cualquiera que las escuche.

La violencia en relaciones íntimas

La particularidad de las relaciones violentas intrafamiliares es que son a la vez relaciones íntimas, y la misma persona a quien la víctima ama, necesita, y de quien depende, es la persona que le inflige daños. La misma persona que tiene una función social de protección, cuidado, y de brindar amor, es la que asume un rol de castigador y violador de derechos. Esta situación paradójica confunde y paraliza a las víctimas de la violencia dentro de la familia e impide su autocuidado y autoprotección (Slutzki, C., 1994). Así es que se produce el entrapamiento y el encierro. La respuesta informal ciudadana también puede estar teñida de esta concepción.

Poder y prestigio en la familia

Referirnos a la violencia intrafamiliar en cualquiera de sus modalidades de expresión es mencionar que hay miembros culturalmente más vulnerables que otros. Hay integrantes de la

Lo que sigue de este artículo ha sido tomado, con algunas modificaciones, del capítulo 7. *Abordando la violencia: reflexiones y pistas para una intervención mínima*, del libro «Violencia familiar, trabajo social e instituciones» de Ruth Teubal y colaboradoras. Edit Paidós 2001. Buenos Aires, 2001.

⁷ Razones adicionales pueden deberse a la necesidad de poseer información concreta como, por ejemplo, los aspectos legales y los recursos institucionales.

familia que en la sociedad tienen más prestigio, autoridad y poder como, por ejemplo, los adultos en relación a los niños, y los hombres en relación a las mujeres. Su palabra tendrá más credibilidad ante familiares, vecinos, amigos o autoridades profesionales no entrenadas en la temática de la violencia. Ante la disyuntiva de dos versiones opuestas, la de un niño y la de su padre, el oído poco entrenado creerá más al adulto. En el caso de violencia en la relación de pareja o conyugal, por una serie de creencias discriminatorias acerca del género femenino, o por la conducta dubitativa y poco convincente de la víctima, posiblemente se crea más al marido.

Debido a este lugar cultural diferencial, por esta asignación de atributos y valoraciones (mitos y estereotipos) a los géneros masculino y femenino, diferentes en jerarquía y mutuamente excluyentes, las víctimas de la violencia intrafamiliar, desde el punto de vista estadístico, son mayormente las mujeres, niños, ancianos y discapacitados.

El imaginario acerca del crimen: su relación con «lo público y lo privado»

La construcción social de lo que constituye un crimen, en general, se refiere al mundo extrafamiliar. El criminal es un «otro» que amenaza o daña a los residentes. La violencia en el hogar, históricamente, ha formado parte de la privacidad de la familia y por lo tanto, ha quedado y aún hoy es percibida como un fenómeno «menos criminal»; de ahí una de las razones de su invisibilidad (Edleson, J., y Fiskovits, Z., 1997). Este respeto a la concepción de privacidad funciona muy fuertemente en todas las comunidades, y en las mismas familias donde hay violencia.

El movimiento de mujeres ha revelado la función ideológica del «respeto a la privacidad», cuyo efecto es dejar a la mujer y sus hijos a merced del hombre en el hogar. La experiencia en esta problemática ha contribuido a acuñar el término de «control social positivo» que pueden ejercer los dispositivos institucionales y las personas en general, para proteger los derechos de los niños y otras personas vulnerables en el interior de la familia.

Esta «tensión entre lo público y lo privado» (Jelín, E., 1993; Kelly, L., 1997) probablemente genera inhibiciones y dudas a las personas que conocen situaciones de violencia, por el valor adjudicado a la privacidad.

La identificación por género

La naturalización de la familia patriarcal como la familia «normal», la que «debe ser», muestra desde la visión feminista que la violencia contra la mujer es un problema sociopolítico, y no individual ni privado. Esta consideración puede hacerse extensiva a los miembros menores o ancianos de la familia. En referencia a las mujeres, la tesis feminista afirma que este abuso es la manera de asegurar el predominio y poder de los hombres en la sociedad. El efecto traumático y vulnerabilizador del abuso sexual infantil, ejercido mayormente hacia niñas, es una manera de asegurar su subordinación cuando llegan a la adultez (Finklehor, 1979).

La concepción de lo que es un hombre, una mujer, un niño, una niña por parte de miembros de la comunidad es importante, pues teñirá su respuesta a la/s víctima/s. Es conveniente

reconocerse en los propios mitos y estereotipos respecto de estas categorías, y la tendencia a la identificación. Ello condiciona la percepción, la reacción emocional y el modo de intervenir.

Catherine Faller plantea un obstáculo que denomina «la identificación por género» que puede llegar a ocurrirle a la persona o al profesional que interviene. Esta identificación puede ser compleja y variada. En algunos casos, puede resultar en una empatía o un rechazo hacia la persona del mismo sexo; en otros casos, puede asumir la forma de una actitud impenetrable hacia la persona del sexo opuesto, ya sea una víctima (mujer, niña), u ofensor sexual.

Por ejemplo, una persona de sexo masculino posiblemente tenga más dificultades en creer en una acusación hacia un hombre que una mujer. En el caso del abuso sexual infantil, puede resultar más comprensivo de lo que serían las tentaciones masculinas del acusado, o por el contrario, puede ser sumamente censorador del mismo, por reflejar, supuestamente, a todos los hombres. (Faller, C., 1993).

Las propias experiencias de victimización

Es bien sabido que las experiencias personales de vida afectan la relación con otros. Las estadísticas mencionadas en diversos documentos y fuentes presentan los importantes porcentajes de población femenina que ha sufrido diferentes formas de maltrato/abuso intrafamiliar⁷. Las personas, posibles interventoras informales del medio comunitario, así como también gran parte de las profesionales universitarias, las docentes, pertenecemos a la categoría «mujeres». Por qué no suponer que las posibilidades de realizar una intervención mínima se pueda ver seriamente afectada si ha habido alguna victimización intrafamiliar, sobre todo si la experiencia no ha sido elaborada.

Por otra parte, alguien que sí ha sufrido esta experiencia, pero la ha podido asumir y elaborar podría tener una sensibilidad y comprensión muy especial en el proceso de escuchar una situación de violencia/abuso.

3. Reacciones posibles ante la violencia familiar

La posibilidad de reflexionar en forma anticipatoria acerca de situaciones impactantes y de conocer los elementos que la componen, puede llegar a ser un instrumento para afrontarlas con la comprensión, la estructura de demora, y la capacidad de contención suficientes.

Puede ser importante indagar qué le ocurre a las personas, ya sean ciudadanos en general o profesionales de diferentes disciplinas, ante el conocimiento, la revelación o la visualización de un hecho de violencia familiar.

Los niños maltratados y abusados sexualmente, si deciden revelar la situación, probablemente lo hagan con alguna conocida (compañerita del grado, cartita a una vecina, maestra, etc.), generalmente del sexo femenino. Una mujer maltratada también podrá recurrir en pri-

⁷ Faller menciona que se estima que entre un cuarto y un tercio de las mujeres en Estados Unidos han sido victimizadas sexualmente.

mera instancia a alguna vecina u amiga, para luego, tal vez, pasar a confiar esta situación a algún/a profesional.

A continuación se desarrollan algunos tipos posibles de reacción.

1. Ya fue mencionada la posible reacción de parálisis, susto, horror, que puede impedir una ulterior intervención. Puede instrumentar un mecanismo inconsciente de negación, y en consecuencia «lo que se escuchó, no se escuchó», o se duda que se lo escuchó. Esto, casualmente es similar a lo que le pasa a la víctima: no recuerda lo que ha padecido, o lo pone en duda.
2. Asociado a lo último, se puede «ver pero no creer»¹⁰. Habría una dificultad para creer en la versión de la niña o de la mujer maltratada por razones ideológicas: se está contando algo que atenta contra la concepción de la familia tradicional. En referencia a la función de los jueces, Eva Giberti caracteriza esta situación de «indiferencia resistencial» de parte de quien tiene a su cargo el tener que ocuparse de la niña, el niño o el anciano (maltratado, abusado) (Giberti, E., 1998).
3. Otro aspecto consiste en involucrarse en demasia; por ende, adoptar una actitud salvadora e intervenir impulsivamente, sin consultar demasiado, generando un efecto boomerang en la familia en cuestión. La situación de violencia se puede agravar y la víctima quedar más indefensa.
4. Otra posibilidad es que surja una reacción de descalificación frente al relato de la víctima: «es una histérica»; «es una niña fantasiosa»; «en el fondo le debe gustar»; «los chicos agrandan las cosas»; «por algo habrá sido»; «es un viejo fabulador». Todos estos comentarios se refieren a los mitos y estereotipos que circulan alrededor de las víctimas de violencia.
5. Una reacción adicional es la de sentir angustia por algo que no debieran haberle participado. Es como estar escuchando una infidencia sintiéndose cómplice de lo que se narra. Esto se relaciona con la «cortina de secretividad» que supuestamente debe ser propia de esa familia; «de eso no se habla». Y en el caso de un menor, se sanciona el derecho que tiene a revelar situaciones familiares íntimas (Giberti, E., 1998).
6. La respuesta informal, como ya se ha mencionado, puede dar lugar a variadas alternativas: ocultar, alojar, escuchar a la víctima e incluso acompañarla a instituciones específicas. La angustia del ciudadano, operador o profesional puede relacionarse con el temor a que se produzcan efectos negativos e indeseables: un efecto boomerang hacia uno mismo o hacia la víctima. No obstante, existen experiencias de protección informal de la víctima que incluyen el enfrentar al victimario¹¹. Esta angustia se incrementa cuando no hay una respuesta institucional acorde a lo esperado.

¹⁰ Frase de Peter Maher, en «El abuso contra los niños - La perspectiva de los educadores» 1988. Ed. Grijalbo, Méjico.

¹¹ Liz Kelly (1996) menciona estas experiencias. Localmente en una zona muy humilde de la Ciudad de Buenos Aires, un grupo de mujeres, en forma organizada y coordinada, se acercan a una casa donde se está produciendo la violencia, y realizan cacerolazos, golpeteos etc. hasta que cesa. Asimismo, se enfrentan (con violencia si es necesario) al maltratador.

4. Pautas orientadoras para la intervención mínima

Estas pautas son una guía para que luego, cada persona, sea operador social, vecino preocupado, amiga solidaria etc., pueda implementarlas de acuerdo a su estilo y recursos personales.

Las personas que van a recibir una confidencia o revelación de abuso son las que de alguna manera van a dar validez al testimonio de la víctima. Con la actitud adecuada, el interventor puede legitimar o no este relato. La respuesta dada puede imprimir un valor de «veracidad», o «confiabilidad», a sus palabras, que puede condicionar sus respuestas e iniciativas futuras (Giberti, E., 1998).

Es importante tomar conciencia de que cuando se produce una revelación, por ejemplo, de un abuso sexual infantil (ASI), hay una niña que está haciendo un enorme esfuerzo por romper un secreto y modificar una situación. Algo similar le puede estar ocurriendo a una mujer golpeada. Probablemente esté dándole vueltas al tema de contar o no contar, desde hace un tiempo. Y depende de alguien de afuera que la pueda ayudar. La respuesta del oyente es entonces crucial.

5. Algunas respuestas mínimas

1. Escuchar y contener a la víctima. (Nunca preguntar qué hizo para provocarlo).
2. Reconocerle el esfuerzo que está haciendo al consultar o traer el tema.
3. Mostrarle que se le cree. (Para ello, hay que creerle realmente.) Generalmente van a contar con mucho temor, porque suponen que no se les va a creer o porque les avergüenza lo que les está pasando.
4. Aclararle que esto que le sucede no es su culpa. Tanto niñas abusadas, niños maltratados o mujeres golpeadas creen que son culpables de la violencia, porque el victimario frecuentemente se lo dice («vos me enojaste»); el contexto social también avala la violencia.
5. Clarificarle que la violencia es inadmisible, no hay nada que la justifique.
6. Aclararle sus derechos. Tiene derecho a vivir libre de violencia, con integridad corporal, libertad y seguridad personal. Asimismo, aclararle que esto que le sucede no debería ser así.
7. Darle esperanzas de que tiene una salida.
8. Expresarle que se está dispuesto a seguir escuchándola/o cuantas veces sea necesario, y que juntos buscarán una salida. Si la relación continúa, y se conocen más detalles, aceptar los tiempos personales de la víctima, valorizar sus dudas, marchas y contramarchas como esfuerzos atendibles en su intención de resolver la situación.
9. No es conveniente expresar sentimientos negativos (indignación, enojo; etc.) hacia los victimarios. Puede perjudicar los acontecimientos posteriores. Es necesario recordar que existe un vínculo íntimo entre la víctima y la figura agresora.
10. Informarle de que la violencia intrafamiliar es un delito, que es un problema social que padecen muchísimas mujeres, niños, ancianos, por el hecho de pertenecer a cualquiera de estas categorías.

Este tipo de intervenciones contribuyen a reducir la confusión de la víctima, fortalecen su autoestima, legitiman las posibles motivaciones para buscar un cambio y facilitan el camino para futuras decisiones.

En conclusión, el conocimiento de los diversos obstáculos para escuchar y contener situaciones de violencia intrafamiliar y las alternativas, reflexiones y sugerencias de posibles respuestas, no pretende ser ni completa ni exhaustiva. Desea contribuir a una mayor comprensión para la realización de intervenciones tanto formales como informales, en pos de facilitar una respuesta aprovechable y/o utilizable para las víctimas. Tiene la humilde intención de disminuir el silenciamiento histórico de quienes son las víctimas.

6. Referencias bibliográficas

ASOCIACIÓN PRO DERECHOS HUMANOS

1999 *La violencia familiar- Actitudes y representaciones sociales*. Madrid: Ed. Fundamentos.

DUTTON, M.A.

1992 *Empowering and Healing the Battered Woman*. Springer Publishing Company.

1997 «La mujer maltratada y sus estrategias de respuesta a la violencia». En Edleson J., y Eisikovits, Z. (compiladores), *La mujer golpeada y su familia*. Ed. Granica.

KELLY, L.

1997 «Conflictos y posibilidades- mejorar la respuesta informal a la violencia doméstica». En Edleson J., y Eisikovits, Z. (compiladores), *La mujer golpeada y su familia*. Ed. Granica.

FALLER, C.

1993 *Child Sexual Abuse: Intervention and Treatment Issues* US Department of Health and Human Services National Center on Child Abuse and Neglect. Washington, DC.

FINKELHOR, D.

1979 *Sexually victimized children*. New York-London: Free Press.

GIBERTI, E., et al.

1998 *Incesto paterno filial*. Buenos Aires: Ed. Universidad.

GLASER, D. y S. FROSH

1997 *Abuso sexual de niños*. Buenos Aires: Paidós.

JELIN, E.

1998 *Pan y afectos*. México, D.F.: Fondo de Cultura Económica.

MAHER, P.

1990 *El abuso contra los niños La perspectiva de los educadores*. México: Grijalbo.

1991 «Domestic violence- A basic manual for intervention and prevention». Oklahoma Dept. of Human Services. Oklahoma.

STERN, E.

1994 *Terapia de apoyo o consejo terapéutico. Después del incesto.* En Textos de Stern, E.; Bezemer, W; Gianotten, W y otras. Producción y realización: J.C. Producción. España.

SILIZKY, C.

1994 «Violencia familiar y violencia política». En Fried Schnitman, D (comp.), *Nuevos paradigmas. Cultura y subjetividad.* Buenos Aires: Paidós.

TEUBAL, R.

2004 «Abordando la violencia: reflexiones y pautas para una intervención mínima». *Violencia familiar, trabajo social e instituciones.* Buenos Aires: Paidós.