

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SALTA

FACULTAD DE ARTES Y CIENCIAS

LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA

Las interacciones sistémicas de los equipos
interdisciplinarios del Programa de Asistencia Integral a
Víctimas de Violencia Familiar y de Género, que funciona
en el Polo Integral de las Mujeres de Salta Capital, en el año
2020

APARICIO, ANDREA SILVANA

AÑO 2021

Autoridades Académicas UCASAL

Rector

Ing. Rodolfo Gallo Cornejo

Vicerrectora académica

Mg. María Constanza Diedrich

Secretaria general

Lic. Silvia Álvarez

Decana de la Facultad de Artes y Ciencias

Lic. María Dolores Medina Bouquet

Secretaria académica

Dra. Adriana Ibarguren

Jefa de Departamento de Psicología

Lic. Sonia Guijarro

A mis padres

Por encender la luz de mi vida. Por su esfuerzo y apoyo incondicional para lograr mis metas

A mis hermanos

Por los años juntos. Por acompañarme con tanto amor en cada paso de mi vida

A mis familiares y amigos

Por compartir la alegría de mis logros a lo largo de este camino

A los que estuvieron

Por haber formado parte de este sueño

A Ana

Por su respeto, su amabilidad y por ayudarme a comprender que cuando una puerta se cierra,
otra mejor puede abrirse

A los miembros del Programa de Asistencia Integral

Por la predisposición y colaboración para que este estudio haya sido posible.

A todos... gracias siempre!!!

Índice

Resumen	6
Résumé	7
Introducción.....	8
Planteamiento del problema	10
Objetivo General.....	10
Objetivos Específicos	10
Preguntas de Investigación	10
Justificación	11
Antecedentes	13
Consecuencias de la investigación.....	22
Marco teórico.....	23
Capítulo I: Enfoque Sistémico.....	23
Capítulo II: Violencia familiar y de género	32
Capítulo III: El abordaje institucional a víctimas de violencia familiar y de género	35
Capítulo IV: Equipo interdisciplinario	39
Capítulo V: Marco institucional	43
Aspectos metodológicos	46
Tipo y nivel de investigación.....	46
Anticipación de sentido	47
Definición de conceptos clave	48
Diseño de investigación	51
Contexto y período.....	52
Participantes.....	53
Instrumentos.....	55
Procedimiento	61
Coreografía de análisis de datos	64
Dependencia.....	67
Credibilidad	68
Transferencia	69
Confirmabilidad	70
Cronograma	71
Análisis	72

Programa de Asistencia Integral a Víctimas de Violencia Familiar y de Género	73
La asistencia de casos de violencia familiar y de género desde una perspectiva política	74
Protocolo de acción: ¿ha sido olvidado?	76
Interacciones sistémicas.....	78
De la individualidad hacia la complejidad... ..	78
Adversidades en la intervención	79
Subsistemas interactuando	81
Psicólogos, abogados y trabajadores sociales	81
Interacción simétrica y complementaria: jefes y profesionales	84
“Víctimas” del sistema	87
Roles cruzados.....	88
Un camino hacia la homeostasis	89
Realidad virtual	91
Algunas ideas finales	94
Conclusiones.....	97
Referencias bibliográficas	109
Anexo	115
Evaluación	212

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general, describir las interacciones sistémicas de los equipos interdisciplinarios del Programa de Asistencia Integral a Víctimas de Violencia Familiar y de Género, el cual se llevó a cabo en el Polo Integral de las Mujeres en la Ciudad de Salta en el año 2020.

La muestra estuvo compuesta por profesionales abogados, psicólogos y trabajadores sociales que conformaban los equipos interdisciplinarios del Programa de Asistencia durante el año 2020.

El estudio fue de tipo cualitativo, con un nivel descriptivo y se utilizó el diseño de teoría fundamentada de tipo sistemático. Para la recolección de información se utilizaron entrevistas semi-estructuradas, observación participante y registro de bitácora de campo. Mientras que los resultados fueron interpretados siguiendo los aportes de la teoría sistémica.

Las interacciones sistémicas de los equipos interdisciplinarios y de los subsistemas del Programa, fueron positivas y negativas dependiendo las circunstancias según la voz de los profesionales entrevistados. Estas diferencias características de las interacciones se deben a factores personales de los profesionales, a criterios de trabajo, como así también a políticas públicas y a situaciones contextuales.

Palabras claves

Interacciones sistémicas- profesionales- equipos interdisciplinarios- programa- violencia familiar y de género.

Résumé

L'objectif général de cette recherche était de décrire les interactions systémiques des équipes interdisciplinaires du Programme d'Assistance Complet Aux Victimes de Violence Familiale et de Genre, qui est réalisé à l'Integral Polo de las Mujeres dans la Ville de Salta en 2020.

L'échantillon était composé d'avocats professionnels, de psychologues et de travailleurs sociaux qui composaient les équipes interdisciplinaires du Programme d'aide en 2020. L'étude était qualitative, avec un niveau descriptif et une conception théorique ancrée de type systématique a été utilisée. Pour la collecte d'informations, des entretiens semi-structurés, l'observation des participants et des enregistrements de terrain ont été utilisés. Alors que les résultats ont été interprétés suivant les contributions de la théorie systémique.

Les interactions systémiques des équipes interdisciplinaires et des sous-systèmes du programme ont été positives et négatives selon les circonstances, selon la voix des professionnels interrogés. Ces différences caractéristiques dans les interactions sont dues à des facteurs personnels des professionnels, des critères de travail, ainsi que des politiques publiques et des situation contextuelles.

Introducción

“Los equipos comparten la carga y dividen el dolor”

Doug Smith

La violencia afecta en múltiples formas a la vida de los seres humanos, entre ellas se observan daños físicos, psicológicos, económicos, sociales entre otras. La violencia familiar y de género es un tema complejo que perjudica la vida de miles de personas. Es por esto que constantemente los profesionales se capacitan en materia de violencia, para hacer frente a las problemáticas relacionadas con este fenómeno.

La provincia de Salta no es ajena a esta realidad y refleja cifras altas de casos de violencia. El Programa de Asistencia Integral a Víctimas de Violencia Familiar y de Género que funciona en el Polo Integral de las Mujeres, tiene como finalidad acompañar a víctimas de violencia, atento a la necesidad de políticas que permiten una asistencia integral de esta problemática. Dicho Programa depende de la Subsecretaría Promoción y Protección de los Derechos Humanos. La cual pertenece a la Secretaría de Derechos Humanos del Ministerio de Gobierno, Derechos Humanos, Trabajo y Justicia de la provincia de Salta.

Este estudio se enfocó en los equipos profesionales que conforman dicho Programa, en su tarea de abordar la violencia familiar y de género desde múltiples dimensiones. Particularmente se orientó a describir las interacciones sistémicas de los equipos interdisciplinarios que trabajaron en el Programa durante el año 2020.

Las interacciones son aquellas acciones que se mantienen entre dos o más personas y que influyen de cierta forma en otras. En cuanto a lo sistémico, se refiere a aquellas interacciones que se dan dentro de un sistema. Un sistema se compone de elementos, entre los que se encuentran ideas, sentimientos, valores y las personas del Programa, entre otros. Según Ossa (2017) estos elementos mantienen una interacción sistémica que les permite intercambiar constantemente materia, energía e información entre ellos y a su vez con el contexto que los rodea. Cabe resaltar que para que este proceso se dé, es indispensable que la comunicación esté presente entre dichos elementos, generando así interacciones sistémicas.

Los participantes fueron personas que conformaban los equipos y que pertenecían a las disciplinas de Abogacía, Psicología y Trabajo Social y se encontraban trabajando en el Programa durante la recolección de la información en el año 2020.

Se eligió trabajar con los equipos interdisciplinarios, porque los profesionales son un elemento indispensable en el abordaje del complejo fenómeno de la violencia familiar y de género. Ellos son quienes reciben a las víctimas de violencia, las asesoran, acompañan y contienen principalmente, generando luego acciones de articulación, seguimiento e informes de riesgo donde plasman los datos.

El estudio se realizó desde una metodología de tipo cualitativa, para investigar un fenómeno particular en profundidad. Los alcances del estudio fueron de un nivel descriptivo, para explorar y comprender las interacciones sistémicas de los equipos interdisciplinarios del Programa. Para el proceso de investigación se utilizó el diseño de teoría fundamentada de tipo sistemático.

Las herramientas de recolección de datos fueron la observación participante, la entrevista semi-estructurada y el registro de bitácora de campo. Luego se trianguló la información obtenida a través de los instrumentos, con la teoría y las categorías elegidas.

La importancia de profundizar el conocimiento sobre la realidad de los profesionales, radica en poder comprender la naturaleza de los equipos interdisciplinarios, desde los fenómenos que se ven incluidos en ellos, como lo son las interacciones sistémicas. Por lo que es necesario reconocer la destacable labor que desempeñan en situaciones que angustian y perjudican a los ciudadanos.

La motivación para realizar este estudio nace de la sensibilidad ante la problemática, que surge de los casos de violencia y las interrelaciones entre profesionales que abordan los mismos, a partir del siguiente interrogante: ¿las interacciones sistémicas entre los equipos interdisciplinarios favorecen el abordaje del Programa de Asistencia Integral a Víctimas de Violencia Familiar y de Género?

Siendo estos procesos tan complejos, se requiere de estudios que continuamente generen instancias de reflexión, acerca de las múltiples dimensiones y factores que interactúan de forma dinámica, en relación a la problemática de la violencia.

Planteamiento del problema

Objetivo General

Describir las interacciones sistémicas de los equipos interdisciplinarios del Programa de Asistencia Integral a Víctimas de Violencia Familiar y de Género del Polo Integral de las Mujeres en la Ciudad de Salta en el año 2020.

Objetivos Específicos

- Indagar cómo se organizan los equipos interdisciplinarios en el abordaje del Programa de Asistencia Integral a Víctimas de Violencia Familiar y de Género para el abordaje a víctimas.
- Caracterizar las interacciones sistémicas que se dan entre los equipos interdisciplinarios y los subsistemas que se relacionan con el Programa de Asistencia a Víctimas de Violencia Familiar y de Género.
- Identificar las dimensiones que adquieren las interacciones sistémicas en los equipos interdisciplinarios de dicho Programa.

Preguntas de Investigación

- ¿Cómo se organizan los equipos interdisciplinarios para el abordaje del Programa de Asistencia Integral a Víctimas de Violencia Familiar y de Género del Polo Integral de las Mujeres?
- ¿Cómo son las interacciones sistémicas de los equipos interdisciplinarios del Programa?
- ¿Cómo son las interacciones sistémicas que se dan entre los equipos interdisciplinarios y los subsistemas que se relacionan con el Programa?
- ¿Cuáles dimensiones se encuentran en las interacciones sistémicas de los equipos interdisciplinarios del Programa?
- ¿Cómo son estas dimensiones que caracterizan a las interacciones sistémicas de los equipos interdisciplinarios del Programa?

Justificación

Es conveniente realizar esta investigación, porque sus resultados benefician la visibilización de las múltiples interacciones, que se dan en este contexto específico de intervención. Se exponen aproximaciones sobre qué es lo que sucede en los equipos interdisciplinarios (tiempo, recursos humanos-materiales-económicos-intelectuales, comunicación, retroalimentación con el ambiente, roles y límites) al abordar cotidianamente la violencia en sus múltiples dimensiones.

La violencia familiar y de género es una problemática que inquieta a la sociedad en general, es por esto que investigadores y profesionales analizan este fenómeno desde múltiples disciplinas y teorías.

La teoría sistémica permite analizar y evaluar desde una mirada compleja esta realidad, en este sentido se utilizó para explorar las interacciones sistémicas de los equipos interdisciplinarios del Programa de Asistencia. Donde se tiene en cuenta la causalidad circular, ya que una situación puede ser disparada por diversas causas y no por una en particular.

La relevancia social de esta investigación radica en visibilizar, desde una perspectiva sistémica, lo que sucede en el interior de los equipos interdisciplinarios que trabajan en materia de violencia familiar y de género.

Los profesionales construyen “la intervención” en un interjuego entre la teoría y la realidad concreta que presenta cada nueva situación de violencia. Ya que cada persona y cada situación son sistemas particulares y diferentes, por lo que no se puede trabajar de la misma manera con todas ellas.

Resulta importante conocer la transformación que atraviesan los profesionales de cada disciplina como subsistemas, al pasar a formar parte de un sistema mayor (equipos interdisciplinarios). Siendo estos subsistemas diferentes en su accionar y según las perspectivas teóricas en que se fundamentan. Permiten así conocer los cambios por los que cada profesional pasa para lograr su adaptación a cada institución, al Programa y equipo interdisciplinario, ya que no en todos se trabaja de la misma forma.

La importancia de profundizar el conocimiento sobre la realidad de los profesionales, radica en poder describir la naturaleza de los equipos interdisciplinarios, desde los fenómenos que se ven incluidos en ellos. Por lo que es necesario reconocer la destacable labor que desempeñan en situaciones que angustian y perjudican a los ciudadanos, ya que necesitan la ayuda de profesionales capacitados y empáticos para trabajar con la realidad que aqueja a las víctimas.

Los resultados de la investigación, pueden en un futuro, servir para transferir estos conocimientos concretos a otros tipos de programas que se desarrollen, teniendo en cuenta desafíos, altibajos o estrategias que ya han sido trabajadas en otro contexto.

El valor teórico del trabajo apunta a generar reflexiones desde una perspectiva sistémica, de los fenómenos que surgieron en este ámbito de intervención, específicamente a partir del concepto 'interacciones sistémicas'.

El trabajo permite abrir una línea de discusión acerca de los procesos emergentes en los equipos que trabajan día a día con el fenómeno de la violencia. A partir de las líneas de reflexión se examinó la información obtenida de las entrevistas. Las cuales se realizaron a los profesionales de los distintos equipos interdisciplinarios, que se desempeñan en el Programa de Asistencia Integral.

En resumen, fue importante investigar de qué forma se dan las interacciones sistémicas en los equipos interdisciplinarios, ya que los profesionales son un eslabón irremplazable en el proceso que deben transitar las personas víctimas de violencia familiar y de género. Esta investigación puede aportar a futuros trabajos e investigaciones sobre profesionales que trabajan en materia de violencia, como así también para estudios basados en la teoría sistémica.

Antecedentes

Abordaje de la violencia doméstica desde la interdisciplina. Experiencia de Trabajo de la Oficina de Violencia Doméstica (OVD) (María Teresa Gatti, 2018)

La violencia doméstica es un tema complejo, y por lo tanto necesita ser analizado de forma integral, trabajando desde las distintas disciplinas que le competen. Este desarrollo de información apuntó a:

definir los lineamientos y principios que iluminan el abordaje de la violencia familiar y de género en la Oficina de Violencia Doméstica (OVD), la modalidad de trabajo planteada desde el enfoque de los derechos humanos con perspectiva de género, los desafíos profesionales e institucionales que implican un trabajo integral, el contenido y la confección de los informes interdisciplinarios y de las actas que integran los legajos de la OVD y las derivaciones judiciales como así también extrajudiciales de los casos (Gatti, 2018, p. 536).

El trabajo interdisciplinario que se realiza en la OVD, se lleva a cabo con psicólogos, trabajadores sociales y abogados. La labor no se hace desde cada disciplina donde los profesionales trabajan solos, sino más bien trabajan simultáneamente realizando una única entrevista a la víctima y luego entre los profesionales redactan:

un acta y un informe técnico de evaluación de riesgo. El acta es un documento de formato judicial y contenido jurídico donde se intenta producir de la manera más textual posible el relato de la persona, mientras que el informe de riesgo es una traducción técnica, a partir del análisis e interpretación de la información proporcionada por la persona entrevistada (Gatti, 2018, p. 537).

Estos documentos luego son transferidos a jueces, defensores o fiscales con el fin de determinar cómo sigue el proceso civil o penal. Por otro lado, al evaluar cada situación que atraviesa la persona que denuncia, se realizan las derivaciones correspondientes a otros profesionales.

Aparte de estos propósitos, cuando se llevan a cabo las entrevistas se espera poder brindar una escucha atenta, respetando su palabra y buscando también detalles esenciales que puedan ser útiles para el proceso. Luego se analizan las situaciones de violencia, es decir qué tipo o modalidades surgieron, la temporalidad de los hechos, pudiendo así elaborar el informe de riesgo que atraviesa la persona, siendo estos niveles bajo, medio, alto o altísimo.

Por otro lado se asesora a la víctima, explicándole que puede verse contenida en cuanto a las disciplinas médicas o psicológicas y también pueden informarle acerca de los pasos legales a seguir.

Otro de los alcances de una entrevista conjunta de los profesionales con la persona, es evitar una victimización secundaria, siendo que ella ya ha pasado por la victimización primaria donde vivió situaciones violentas y de sometimiento con su agresor. La victimización secundaria es cuando vuelve a ser víctima, pero ahora del sistema laboral o institucional al que acude buscando ayuda, siendo esto así cuando los profesionales no están especializados en el tema o actúan de forma impertinente.

En conclusión, todo lo expuesto anteriormente se basa en un trabajo y análisis desde la perspectiva de género, es decir, ver a las personas como portadoras de derechos, repensar las formas de actuar del colectivo en general, evitando naturalizar prácticas machistas o de dominación hacia los demás. Generando así conciencia sobre las conductas de cada persona para evitar relaciones violentas entre los géneros.

Analizar la perspectiva de género y sus implicancias en las intervenciones profesionales en situaciones de violencia de género que se realizan en organizaciones de la sociedad civil (OSC). (Adriana Marconi, Esteban Fernández, s/f)

Este proyecto tuvo como propósito “estudiar las perspectivas de género de los profesionales, que intervienen en situaciones de violencia en las OSC, entendiendo que estas implican aperturas de posibilidades y limitaciones en la intervención profesional” (Marconi, Esteban Fernández, s/f, p. 1).

Por otro lado los autores buscaron conocer si de alguna forma los patrones sociales y culturales patriarcales, con que coexisten los integrantes de las instituciones, influyen de forma positiva o negativa en sus estrategias de trabajo.

El texto retoma lo expuesto por De Piero (2005) siendo las OSC “organizaciones que buscan intervenir en la construcción de la agenda pública desde distintas dimensiones y con varias herramientas” (citado en Marconi, Fernández, s/f, p. 2).

Las organizaciones trabajan con la problemática de violencia con una mirada integral sobre los derechos de las personas, pero al ser una situación social compleja, las OSC se encuentran con dificultades en cuanto al alcance de la demanda que tienen.

Las intervenciones de las OSC buscan trabajar de forma interdisciplinaria con la atención de distintos profesionales, pero a veces se ve limitado por la falta de trabajadores o bien por la urgencia con que se aborda la situación.

Aquí es donde los autores expresan que se trata de un proceso complejo y largo, que no basta con simplemente terminar la relación violenta, sino más bien es una problemática que debe desarrollarse con ambos actores (quien la ejerce y quien la padece). Conociendo cómo era la relación, las fases por las que pasó la violencia, los roles de cada uno, la forma de actuar de ambos, entre otras. Ya que trabajar con uno de ellos, implica una 'intervención fragmentada' según los autores.

Por otro lado, se busca poder eliminar los roles asignados, o los patrones machistas, donde las mujeres están solamente formadas para mantener una casa o criar hijos, mientras que los hombres son quienes pueden trabajar y generar dinero.

Al tomar conciencia de estos rasgos que se asignan a los seres humanos, es posible problematizarlos y reconstruirlos. Idea que no compete sólo para las parejas y familias donde se manifiesta la violencia, sino también para aquellos profesionales que intervienen en esta temática compleja.

Autocuidado de los profesionales que trabajan en la erradicación de la violencia de pareja (Gomá-Rodríguez, Isabel; Cantera, Leonor María; Pereira da Silva, Joilson 2018)

Esta investigación hace referencia a la importancia del cuidado del personal que trabaja con la temática de violencia de género, siendo una situación delicada que puede afectar no sólo a las mujeres que la padecen sino también a las personas que las rodean, entre ellas los profesionales involucrados.

Entre los objetivos se buscó “explorar qué tipo de autocuidado llevan a cabo quienes trabajan para erradicar la violencia, e indagar de qué forma este autocuidado les puede estar ayudando” (Gomá-Rodríguez, Cantera, Pereira da Silva, 2018, p. 3).

Entrevistaron a seis profesionales que trabajan puntualmente con víctimas de violencia de género. En cuanto a la forma de trabajo utilizaron la metodología exploratoria para conocer profundamente las experiencias de cada profesional.

Las entrevistas estuvieron divididas por apartados, para indagar distintos datos, como por ejemplo, la perspectiva de cada uno de ellos respecto a su trabajo, cómo éste puede afectarles, las estrategias de afrontamiento que utilizan, ya sean personales o institucionales y las redes de contención de los profesionales, entre otras.

Las respuestas de las entrevistas fueron variadas y los autores de la investigación las categorizaron en tres partes para una mejor lectura, entre ellas están:

1. Autocuidado laboral: son aquellas medidas o cuidados que toma la institución donde se trabaja, brindándole herramientas o estrategias de afrontamiento a los trabajadores.
2. Autocuidado personal: son los propios cuidados que toma cada profesional en cuanto a lo físico, social y emocional.
3. Ausencia de autocuidado: es la inexistencia de formas de cuidado caracterizado por un estrés laboral afectando diversos aspectos de la vida de los profesionales.

Gomá-Rodríguez, Cantera, Pereira da Silva (2018) hicieron un recuento de las respuestas de los trabajadores y propusieron estrategias o acciones para mejorar el autocuidado, de las cuales se expondrán algunas:

- Ámbito laboral: realizar teletrabajo, recibir capacitaciones, tomar distancia profesional con las mujeres con las que trabajan, realizar supervisión de la terapia personal, visibilizar los riesgos psicosociales que pueden atravesar, tener días de licencia y más días de vacaciones.
- Ámbito personal: desarrollar actividades recreativas o de ocio, hacer actividad física, mantener relaciones con los seres queridos para evitar el aislamiento, prestar atención y cuidar la salud física y emocional, realizar terapia, aceptar que la situación es dura y compleja, etc.
- Ausencia de autocuidado: trabajar sin tener estrategias, pensar y actuar a través del estrés como fuente energética (agotamiento excesivo y enfermedad), autorregulación corporal.

En cuanto al primer objetivo, los profesionales sí realizaron actividades de autocuidado mejorando así su vida en todos los aspectos. Por otro lado también se ha conocido que existen formas de evitar el autocuidado, como por ejemplo usar el estrés como impulsor para seguir trabajando, dejando de lado dolencias corporales.

El resultado del segundo objetivo hizo alusión a que las conductas de autocuidado de los profesionales apuntaron a “desconectar, drenar, sentirse bien e integrar lo que se vive a nivel laboral” (Gomá-Rodríguez, Cantera, Pereira da Silva, 2018, p. 9).

Concluyendo, se hace hincapié en lo propuesto por los autores respecto a las tareas que deben llevar a cabo las instituciones, mejorando las interacciones entre los grupos de profesionales, promover el trabajo en equipo para evitar el estrés. También hicieron propuestas en cuanto al ámbito político y educativo de España, visibilizando esta problemática de forma más profunda y capacitando al personal de trabajo para su idóneo desempeño.

El ejercicio profesional en el abordaje de la violencia de género en el ámbito jurídico-penal: un análisis psicosocial (Cubbels, Calsamiglia, Albertín, 2010)

Este estudio inició con un breve recorrido sobre las Leyes Orgánicas propuestas sobre la violencia de género. Situación que fue caracterizada como una ‘cuestión pública’, la cual busca que se la trate integralmente, esto quiere decir, que desde los distintos servicios que se implican (trabajadores sociales, de la salud y profesionales jurídicos) desempeñen su labor conjuntamente para acompañar y guiar a las víctimas en este proceso.

Los autores del trabajo se enfocaron en “valorar psicosocialmente las características del trato que reciben las mujeres en el marco de las instituciones del ámbito jurídico-penal, explorando especialmente la existencia o ausencia de perspectiva de género en las interacciones” (Cubbels, Calsamiglia, Albertín 2010, p.369).

Este trabajo se basó en la metodología cualitativa de la Teoría Fundamentada, en el cual se estudiaron distintos conceptos generando una teoría que pueda fundamentar y explicar el fenómeno, del ejercicio profesional en situaciones de violencia de género.

En cuanto a las conclusiones se afirma que:

si bien es cierto que las leyes marcan un protocolo a los operadores jurídico-penales, los matices en la aplicación de la ley recaen más en el ejercicio profesional que sobre la ley misma. Por este motivo toman especial relevancia las actitudes, opiniones y acciones de estos operadores, más allá de la objetividad de las normas procesales y penales (Cubbels, Calsamiglia, Albertín 2010, p. 371).

De no ser así el desempeño profesional, se pueden generar desencuentros o fallas en el proceso jurídico-penal.

Los autores afirman que los profesionales deben trabajar desde la perspectiva de género, visibilizando así la desigualdad existente entre hombres y mujeres. Entendiendo cómo las mujeres atraviesan el ciclo de la violencia, la cual muchas veces es imperceptible a la vista, logrando evitar la revictimización en ellas durante el ejercicio profesional.

Tal es así, que si alguna mujer regresa con su agresor o levanta la denuncia no debe generar emociones negativas en los profesionales, porque esto puede entorpecer su labor. Sino más bien, se debe trabajar desde la empatía tomando cada caso como único e irrepetible.

Intervención en violencia de género en la pareja: el papel de los recursos institucionales. (Roberta de Alencar-Rodrigues, Leonor María Cantera, 2013)

Esta investigación tuvo como objetivo conocer cuáles eran las opiniones de mujeres inmigrantes respecto al rol de los profesionales, que trabajan con la violencia de género.

La muestra estuvo compuesta por catorce mujeres provenientes de Latinoamérica que se encontraban viviendo en España, que han sido víctimas de violencia de género y ayudadas por algún profesional o recurso del Ayuntamiento de Barcelona (administración pública).

La metodología fue cualitativa, usando la Teoría Fundamentada donde luego de recabar todos los datos de las entrevistas, se dividieron en grupos que tenían algunas similitudes o diferencias y estos datos fueron ordenados en categorías y sub-categorías para una mejor lectura.

Los investigadores señalaron las siguientes situaciones como esenciales en el proceso de erradicación de violencia de género:

- Detección de la violencia de género en la pareja a través de la demanda inicial: varias participantes acudieron a profesionales por otras razones y no por la violencia en sí y fueron los trabajadores quienes detectaron indicios que los llevaron a determinar que

estaban viviendo relaciones abusivas. Se ve así la importancia de la capacitación y formación en violencia de género.

- Tratamiento profesional especializado y empático: las mujeres se veían en una situación económica complicada, con el temor de regresar con sus parejas por el respaldo monetario. Para evitar esto, se les brindó ayuda económica y la posibilidad de vivir en la casa de acogida.

En cuanto a la ayuda psicológica brindada, nueve de las participantes recibieron tratamiento y otras cinco dejaron. Este servicio psicológico se desarrolla desde la empatía, logrando un espacio de escucha, liberándolas de culpabilidad y miedo, trabajando para ver sus capacidades y fortaleciéndose a sí mismas.

- Aprendizaje vicario en grupos de terapia: son los aportes que la dinámica grupal puede generar, dándose así porque las mujeres se identificaban con las historias y experiencias de otras y esto las ayudó a salir de relaciones violentas. Por la terapia pudieron controlar los síntomas de ansiedad y generaron relaciones más profundas entre ellas, ya que son inmigrantes y no tienen muchos amigos que puedan acompañarlas.

Alencar-Rodrigues y Cantera, (2013) detectaron algunas fallas en el desempeño laboral, señalando que la ausencia de capacitación según la perspectiva de género, se da por no conocer los tipos o modalidades de violencia, las fases por las que atraviesan los episodios violentos, la incapacidad de detectar indicios que llevan a la violencia, entre otros.

El último punto analizado por Alencar-Rodrigues y Cantera (2013) fue la victimización secundaria, donde reflexionan acerca de la medicalización para los síntomas que tenían las mujeres, tapando de alguna forma lo que les pasaba. Siendo estos remedios una 'solución' temporal, cuando en realidad el problema debía tratarse de raíz con psicoterapia.

Por las perspectivas de las mujeres se pudo conocer el desinterés de algunos profesionales, porque ellas sentían que no eran empáticos, no las entendían o no se tomaban en serio las situaciones de violencia que atravesaban.

En conclusión y siguiendo los análisis de los autores, se ve que el trabajo para la erradicación de violencia de género es complejo. Por lo que es importante trabajar desde distintos ámbitos y disciplinas analizando cada caso como único. Para evaluar las situaciones contextuales que rodean a la mujer o familia, analizando cada uno de sus síntomas, apuntando así al trabajo psicoterapéutico individual y grupal, trabajando las capacidades y recursos con que cuenta cada una de estas mujeres, ayudándolas a sentirse fuertes para salir de esta situación.

Deficiencias del conocimiento

Existen innumerables investigaciones sobre violencia familiar y de género, y sobre equipos interdisciplinarios que las abordan. Pero no se han encontrado estudios que revelen sobre cómo interactúan los mismos en la Ciudad de Salta, siendo este trabajo novedoso ya que estudió el abordaje de una problemática real y preocupante, desde una mirada integral y compleja como lo es, el enfoque sistémico.

Consecuencias de la investigación

El trabajo se ha regido por lo explicitado en el Código de Ética de la Federación de Psicólogos de la República Argentina (Fe.P.R.A. 2013) teniendo en cuenta que se realizó con personas, fue de suma importancia respetar sus identidades, por lo que no se dieron a conocer los nombres reales ni datos personales.

Siguiendo el Código de Ética Fe.P.R.A., se obtuvo el consentimiento informado de manera verbal por parte de los profesionales que participaron del trabajo. En los encuentros virtuales se leyó el mismo (anexo 2) y se explicó de antemano cuáles fueron los propósitos de la investigación.

Sólo se indagó a las personas que han aceptado responder las preguntas de la entrevista. Como así también se informó a quienes participaron, acerca del derecho que tenían de poder suspender o interrumpir la entrevista cuando desearan.

La información que se obtuvo es anónima, por lo que se actuó con suma confidencialidad en cuanto a los datos personales, evitando la divulgación de los mismos.

La información de las entrevistas no fue tergiversada, ya que representó la realidad tal como se encontraba y una de las finalidades de la investigación fue mostrar fehacientemente la misma.

Marco teórico

Capítulo I: Enfoque Sistémico

Teoría de la comunicación humana

El ser humano está compuesto por moléculas y es la dinámica entre éstas, lo que lo define como ente vivo (Maturana, 1973). Las personas son seres sociales desde que empieza hasta que termina la vida, están en constante interacción con otros individuos, entre los que se influyen mutuamente. Es decir, así como los demás inciden sobre uno, uno lo hace en cierta forma sobre los otros.

De esta manera se mantiene un intercambio constante de informaciones, materia y energía entre los miembros de un sistema, como a su vez en los subsistemas y entre los infinitos tipos de sistemas que pueden existir (Ossa, 2017).

Para que estas interacciones sean posibles, es indispensable que esté presente un elemento al que todas las personas tienen acceso: la ‘comunicación’, en cualquiera de sus formas, ya sea verbal o no verbal. Cuando dos personas interactúan y aunque no compartan la misma lengua materna, existen posibilidades de comunicarse. Esto es así porque el lenguaje no verbal es universal, cuando una persona llora o sonríe no existen explicaciones ni tampoco hace falta verbalizar algo para saber qué tipo de expresiones realiza (Watzlawick, Jackson y Beavin, 1985).

Los seres humanos están organizados en sistemas y un sistema “es una agrupación de elementos en interacción dinámica organizados en función de un objetivo” (Bunge, 1995, citado en Gay s/f, p. 1).

A partir de esta definición, Gay (s/f) señala cuatro componentes esenciales de los sistemas:

- **Elementos**: son quienes forman parte del sistema y forman la totalidad de éste. Entre los elementos se pueden encontrar objetos, ideas, sujetos, es decir, pueden ser vivos o no vivos.
- **Interacción**: este concepto hace alusión a la “acción, relación o influencia recíproca entre dos o más personas o cosas” (“Interacción”, 2020, p. 1). Es decir, que la

interacción se da entre los elementos de un sistema, convirtiéndose éstas en interacciones sistémicas.

- Organización: los elementos y las interacciones de un sistema que están organizados permiten que el mismo pueda funcionar como tal.
- Objetivos: cada sistema lleva a cabo un funcionamiento específico, el cual dependerá del propósito previsto que quiere alcanzar, en resumen, es la finalidad a la que apunta este sistema.

Un sistema puede dividirse, ya que un elemento puede retirarse pero inmediatamente algún tipo de interacción se eliminaría también. Tal es así que el sistema al sufrir un cambio sustancial sobre un elemento, pierde propiedades necesarias en el sistema como un 'todo', haciendo que las características propias de este sistema se modifiquen y el sistema ya no sea el mismo que era. Es por esto que “de la interacción entre elementos surgen nuevas propiedades que no son la simple suma de las propiedades de cada elemento” (Gay s/f, p. 4).

Pedro Sánchez (2010) basándose en la teoría de la comunicación humana, señala que la conducta humana es comunicación y que resulta imposible no comunicarse, de lo cual se deduce que las secuencias comunicacionales son recíprocamente inseparables, la interacción no es sumativa.

Según las contribuciones de Palo Alto, todas las interacciones sociales son un “sistema abierto en intercambio de informaciones con su entorno” (citado en Rizo García, 2011, p. 6).

Un sistema no funcionaría sin la interacción sistémica entre sus elementos, ya que es a través de estas interacciones que se posibilita el intercambio de materia, energía e información, entre el sistema propiamente dicho y entre el sistema y el entorno que lo rodea. Para que estas interacciones estén presentes en los sistemas humanos es imprescindible la presencia de la comunicación (Ossa, 2017).

En la obra teoría de la comunicación humana propuesta por Watzlawick, Jackson y Beavin (1985) publicaron los 'axiomas de la comunicación', los cuales son:

- Imposibilidad de no comunicar: es imposible no comunicar, ya que una persona al verbalizar algo está comunicando, pero si la persona está en silencio también querrá decir algo con ese silencio. Cualquier tipo de conducta o verbalización es un mensaje para los demás.

- Niveles de contenido y relaciones de la comunicación: “en toda comunicación cabe distinguir entre aspectos de contenido o semánticos y aspectos relacionales entre emisores y receptores” (Rizo, 2004, p. 13). El primero hace alusión a la información en sí, que contiene el mensaje y el segundo apunta a la interrelación que existe entre emisor y receptor.

- Comunicación digital y analógica: la primera es el contenido verbal del mensaje, y la segunda es el lenguaje no verbal que acompaña a dicha información. Ambas deben complementarse para dar un mensaje completo al receptor. Es por esto que si una persona cuenta una situación terrible mientras sonríe, el destinatario no comprenderá la información porque existe una contradicción en la misma; pero si lo que hace mientras cuenta esta situación, es llorar o se muestra apenado, el valor del mensaje tendrá coherencia para su receptor.

- Interacción simétrica y complementaria: la comunicación simétrica se da cuando existe igualdad de condiciones entre el emisor y el receptor, en cambio la complementaria se presenta cuando existe algún tipo de jerarquía entre las personas. El mensaje puede ser el mismo pero dependerá del tipo de relación existente entre emisor y receptor.

- Puntuación de la secuencia de hechos: esto alude a que un mismo mensaje puede significar dos cosas diferentes, de acuerdo a cómo se da la secuencia de puntuación (citado en Rizo, 2004).

A partir de los aportes brindados por la teoría de la comunicación humana (1985), se produjo

el abandono del clásico análisis de los procesos psíquicos intra-individuales sustituyéndolo –o complementándolo– con el análisis de los procesos de interacción-relación comunicacional (...) esta obra propició el tránsito del foco centrado en la psique individual al foco centrado en el sistema interaccional. (Rizo García, 2011, p. 7).

Teoría general de los sistemas

Luego de revisar cómo son las interacciones sistémicas, es importante adentrar el estudio sobre esta teoría y los conceptos que derivan de ella.

La teoría general de los sistemas, apunta a estudiar de forma interdisciplinaria los sistemas, a partir de ellos crear conceptualizaciones, teorías, técnicas y leyes que ayuden a comprender la realidad y fundamenten el comportamiento de estos.

Esta teoría “se soporta en lo que se conoce como Ciencia de los Sistemas, que son los conocimientos científicos que en la actualidad utilizan el enfoque de sistemas como su guía” (Ossa 2017, p. 104).

Es Von Bertalanffy quien en 1973, expone la idea de una teoría general de los sistemas, apuntando al análisis de los fenómenos no como simples situaciones a las cuales se tenía que reducir para poder explicarla por segmentos o partes, para su entendimiento y luego presentar de qué forma estas partes se relacionan. Sino más bien, la importancia de tomar al fenómeno en su totalidad, estudiándolo desde una mirada abarcativa que tenga en cuenta el todo y sus partes a la vez, dejando de lado así al reduccionismo (Ossa, 2017).

Para Andolfi (1987) la familia es considerada como “un todo orgánico, es decir, como un sistema relacional que supera y articula entre sí los diversos componentes individuales” (p. 17). Entonces ¿qué es un sistema familiar? Para Maurizio Andolfi (1987) es un ‘sistema abierto’, que se encuentra constantemente comunicado con el medio que lo circunda y a la vez ambos se ven influidos en cuanto a información, materias, ideas, entre otros.

Este grupo al mismo tiempo se verá conformado por subsistemas o bien llámese pequeños subgrupos que interactúan todo el tiempo entre sí y cuentan con lineamientos generales que hacen a su comportamiento. De esta manera, el sistema estará formado por aquellos miembros de una familia o de una pareja que tienen interrelación entre sí, donde el comportamiento de uno incide en el otro y viceversa.

Un grupo familiar no sólo es un sistema abierto, sino que es a la vez cibernético, porque se autorregula mediante la retroalimentación. Según Von Bertalanffy “significa que de la salida de una máquina cierta cantidad de información es devuelta hacia la

entrada de modo que regule, estabilice o dirija la acción de la máquina” (citado en Goldemberg, 2000, p. 61).

Tales operaciones de retroalimentación se dirigen hacia cierto equilibrio dinámico que se denomina ‘homeostasis’, la cual es el “funcionamiento en una red circular de causación cuyas interacciones recíprocas permiten mantener niveles posibles para la vida de un organismo” (Goldemberg, 2000, p. 61). Un sistema en homeostasis es sinónimo de autorregulación y supervivencia, mientras que la pérdida de ambas equivale a la desintegración del mismo.

Los sistemas humanos están formados por la interacción dada entre los organismos vivos, que se relacionan y se comportan mediante reglas explícitas o bien implícitas cuando éstas no han sido pautadas de antemano. Constantemente se genera un doble proceso, en el que se da el cambio o la estabilidad, en mayor o en menor medida de acuerdo a las circunstancias que atraviesa el sistema.

Este doble proceso de continuidad y de crecimiento ocurre a través de un equilibrio dinámico entre dos funciones aparentemente contradictorias, tendencia homeostática y capacidad de transformación: circuitos retroactivos actúan a través de un complejo mecanismo de retroalimentación (feed-back) orientado hacia el mantenimiento de la homeostasis (retroalimentación negativa), o bien hacia el cambio (retroalimentación positiva) (Andolfi, 1987, p. 18).

La retroalimentación negativa es cuando el sistema se ha trivializado en su forma de operar, cuando todos los miembros actúan y se comportan de la misma forma durante un tiempo infinito, o cuando las reglas del sistema son totalmente rígidas y no cambian con respecto a las circunstancias.

Por otro lado, la retroalimentación positiva tiende al cambio, a la modificación del actuar de los individuos, lo que permite al sistema poder actualizarse y adaptarse a las situaciones que les toca vivir.

En base a lo anterior, se considera que los equipos interdisciplinarios, están conformados por personas y se transforman así en sistemas vivos y sociales, atravesados por procesos de retroalimentación continuos.

Algunas inquietudes que se presentaron en este estudio fueron las siguientes, ¿cómo es la retroalimentación de los equipos interdisciplinarios? ¿Es eficaz la retroalimentación

existente? ¿Los equipos interdisciplinarios operan de forma rígida o son más bien flexibles?

Cualquier sistema se encuentra en constante transformación, mantiene relaciones externas con otros sistemas, como familias, grupos de amigos, organizaciones sociales. Internamente se conforma por subsistemas cuyo funcionamiento tiende al cuidado psicológico y social de sus miembros. Este es uno de los objetivos del Programa de Asistencia Integral a Víctimas de Violencia Familiar y de Género, donde sus acciones tienden a promover el cuidado físico, psicológico y social de las personas que acuden en busca de ayuda.

Siguiendo el concepto de ‘jerarquización’ utilizado por Ossa (2017), cada una de las partes o subsistemas que conforman al sistema, mantienen una interrelación. “De acuerdo con este principio, todo sistema está estructurado por el ‘acoplamiento’ entre ellas” (p. 133). Los subsistemas a su vez pueden diferenciarse según características que maneje cada sistema, algunos pueden ser, gustos, edad, género, roles y límites.

Los roles y límites son indispensables para la formación de los sistemas, ya que ambos definen de alguna manera el lugar que cada persona ocupa en el subsistema y/o sistema al que pertenece. Los roles determinan qué papel desempeña cada miembro del sistema, por esto cada persona tiene que tener en claro qué función cumple, para que los ‘papeles’ no se confundan ni se entrecrucen.

Retomando los aportes de la teoría general de los sistemas, otro concepto relevante a abordar es el de “límites”. Siguiendo a Minuchin (1986) los límites “están constituidos por las reglas que definen quiénes participan, y de qué manera” (p. 88) logrando así la diferenciación entre sus miembros.

Los límites pueden ser rígidos, lo que causa que la comunicación entre los miembros sea difícil. En caso contrario, pueden ser difusos, gatillando así una comunicación para todos por igual, donde los roles se confunden y se mezclan, siendo inexistente la diferenciación entre subsistemas.

Los límites rígidos suelen determinar sistemas desligados, por lo que el sentido de pertenencia de los miembros es casi nulo. Los difusos son comunes a los sistemas

aglutinados, donde existe un exceso de información y comunicación entre los miembros, por lo tanto no pueden acomodarse frente a los hechos que les suceden.

Es importante que roles y límites sean claros para el sistema y que de esta manera, los miembros puedan diferenciarse de los demás y, a su vez, tener una comunicación adecuada entre ellos, existiendo así permeabilidad entre las fronteras de cada subsistema. De no ser así, pueden surgir malos entendidos y conflictos, por lo que el sistema se pondrá en tensión por completo, disparando la necesidad de un cambio para alcanzar el equilibrio nuevamente (Minuchin, 1986).

Las nociones de roles y límites propuestas por la teoría general de los sistemas, ofrecen un esquema analítico para comprender los fenómenos emergentes de las interacciones entre los diferentes subsistemas, que son los equipos interdisciplinarios.

Es por esto que se buscó conocer ¿cómo son los límites de los equipos interdisciplinarios? ¿Este tipo de límites dificulta o agiliza de alguna forma el abordaje a víctimas de violencia familiar y de género?

Teoría de la diferenciación de los sistemas

Un concepto esencial en la teoría de los sistemas es el término 'autopoiesis' utilizado por Maturana y Varela (1973) que fue definido como:

el proceso de autoproducción de los componentes del sistema, a través de un flujo molecular y energético, en continuas interacciones y transformaciones que se dan hacia el interior de una unidad auto delimitada en el espacio físico y que se mantiene en homeostasis en tanto mantenga constante su propia organización, entendida esta última como la cualidad esencial del sistema (citado en Méndez, S. Carvajal, H. 2019, p. 7).

Para Maturana (1973) el individuo no es un conjunto de moléculas, sino la dinámica entre estas. Tanto las células como los seres humanos tienden a generar estructuras más complejas. Siendo así, una persona y todo lo que forma parte de ella (vivencias, sentimientos, cultura), se relaciona con otra y es ahí donde surge una nueva realidad que ambas comparten ahora. De este modo estas personas se vinculan, se unen y existe una dinámica entre las dos, pero ninguna pierde su esencia.

Siguiendo el análisis que hizo Emilio Gerardo Arriaga Álvarez (2003) sobre el trabajo de Niklas Luhmann (1993), se conoce que cada sistema se caracteriza por

funciones, estructuras, formas de organización, entre otras, teniendo así sus propias características. Pero para que el sistema pueda diferenciarse de los demás es esencial la presencia del entorno. Esto quiere decir, que sin el entorno ningún sistema podría distinguirse de otro. Esta diferencia le da unidad e identidad al sistema, lo que lo hace distinto a los demás.

Para el sociólogo alemán Luhmann (1993) un sistema se caracteriza por las relaciones y los elementos existentes en él, un sistema en constante interacción con su entorno hace referencia a la función relacional.

En cuanto a los elementos del sistema Arriaga Álvarez (2003) define: “es aquella unidad no más reductible del sistema -aunque considerada microscópicamente pudiera aparecer, a su vez, como un entramado demasiado complejo-” (p. 286). ‘No más reductible’, puede interpretarse como un sistema que se constituye en sí mismo y puede automodificarse si alguno de sus elementos cambia.

Las relaciones de los sistemas y entornos dan lugar a la teoría de la diferenciación de los sistemas, es a partir de esas relaciones donde cada uno de ellos adquiere singularidad e identidad. Por otro lado, los elementos se vinculan con la teoría de la complejidad de los sistemas (Luhmann, 1998), por lo que mientras más elementos tenga un sistema, más complejo se volverá (citado en Arriaga Álvarez, 2003).

Los elementos que son parte del sistema, trabajan y se explican por sí y para sí mismos, es decir, que un sistema es el resultado de sus propios movimientos y actuaciones, a esto Luhmann también lo llamaba ‘autopoiesis’.

Un sistema se define y caracteriza según sus propias operaciones, se autoorganiza, sigue sus reglas y cuenta con límites, todo esto determina lo que Luhmann (1993) llamó clausura operacional. Este concepto no busca hacer alusión a que un sistema opera aislado del entorno, sino más bien que funciona por sus propias actuaciones, siendo estas operaciones recursivas.

El término función recursiva propuesto por Goldemberg (2000), significa que los diversos elementos que conforman un sistema guardan múltiples interrelaciones de retroalimentación. Es decir que la información que emite un elemento introduce modificaciones en otro elemento; el cual a su vez genera información que modifica al

primer elemento y lo que este emite. Y así sucesivamente hasta alcanzar un estado de equilibrio dinámico.

A pesar de parecer paradójico, es necesario que un sistema necesite del cambio para mantener la estabilidad y ésta se logra, gracias a los cambios que los miembros y/o interacciones producen en el grupo.

Cuando los profesionales trabajan en el abordaje a víctimas de violencia familiar y de género, se dan interacciones sistémicas continuas y dinámicas entre los propios subsistemas denominados 'equipos interdisciplinarios' y entre los demás subsistemas (otros profesionales, administrativos y víctimas). Por lo que en este caso diversos elementos, factores, organizaciones, condiciones y objetivos tienen influencia en la configuración de estas interacciones.

Es imprescindible el aporte de los profesionales mediante su labor interdisciplinaria en los equipos, para trabajar cada caso como un todo, con una visión compleja desde las distintas disciplinas interrelacionadas. Evitando así dejar algún aspecto fuera del proceso, haciéndolo de forma integral sobre la situación que viven las personas y sus familias.

Para desarrollar este trabajo fue necesario conocer las interacciones sistémicas que se producen en los equipos interdisciplinarios del Programa de Asistencia Integral a Víctimas de Violencia Familiar y de Género y para lograr esto se indagó sobre ¿cómo es la comunicación dentro de los subsistemas 'equipos interdisciplinarios'? ¿De qué manera se dan estas interacciones?

Capítulo II: Violencia familiar y de género

Teniendo en cuenta los informes oficiales de Organismos internacionales, nacionales y provinciales, así como la multiplicidad de estudios en relación a la temática, se puede observar que la violencia familiar y de género se manifiesta constantemente en la sociedad, las consecuencias son innumerables, causando en algunos casos la muerte de personas. “Los datos numéricos, aunque parciales y no sistemáticos (esta falta de datos es precisamente uno de los aspectos del problema y su ocultamiento) son abrumadores para la mayoría de los países latinoamericanos¹” (Soriano, 2014, párrafo 8).

Ambos tipos de violencia afectan a las personas sin distinción de edades y condición socio-económica, lo que demuestra que nadie está exento de sufrir situaciones violentas.

Se puede ver en algunos casos, que es en el núcleo familiar, donde inician los episodios de violencia, dando lugar a que los miembros de la familia puedan naturalizar este tipo de comportamientos y situaciones, actuando de manera similar en otros contextos, generando así múltiples casos con el paso del tiempo. Por un lado,

la violencia familiar es un acto de poder u omisión intencional, dirigido a dominar, someter, controlar o agredir física, verbal, psicoemocional o sexualmente a cualquier integrante de la familia, dentro o fuera del domicilio familiar, por quien tenga o haya tenido algún parentesco por afinidad, civil, matrimonio, concubinato o a partir de una relación de hecho y que tenga por efecto causar un daño (Quintero. L, González Téllez Girón, C, 2016, p. 2).

Por otro lado, la violencia de género fue definida por las Naciones Unidas como “todo acto de violencia sexista que tiene como resultado posible o real un daño físico, sexual o psíquico, incluidas las amenazas, la restricción o la privación de la libertad, y puede darse en un ámbito privado o público” (“Violencia contra la Mujer”, 2018, párrafo 11).

¹ Texto traducido al castellano por la autora: “Les données chiffrées, bien que partielles et peu systématiques — cette absence de données est précisément l’un des aspects du problème et de son Occultation — sont accablantes pour la plupart des pays latino-américains” (Soriano, 2014, párrafo 8).

Tanto los orígenes como las causas, de que una persona actúe violentamente son variadas, así mismo, no todos los victimarios son violentos por las mismas razones, por esto, es importante evaluar cada caso en particular.

Entre las causas podemos encontrar alteraciones de la personalidad, tales como la agresividad, falta de control de sí mismo, falla en el control de impulsos, baja tolerancia a la frustración, sentimientos de inferioridad que hacen que la persona necesite reforzar su poder frente a otros. También es habitual que hayan sufrido experiencias tempranas de violencia, o que hayan crecido en un ámbito agresivo, por lo cual pasaron de víctimas a victimarios, creciendo en un contexto violento, en donde las agresiones, golpes y malos tratos se han naturalizado.

Para Perrone y Nannini (1992) las relaciones violentas se basan en un acuerdo que “tiene raíces individuales, ya que se apoya sobre la imagen negativa y frágil que cada uno tiene de sí o sobre circunstancias previas que se registran como tales en la historia individual” (p. 67).

Generalmente se justifica la violencia recibida bajo el mensaje ‘me lo merezco’ y quien la emite valida su acción en el mensaje ‘lo hago por tu bien’. Dicho consenso, revela aspectos de la historia personal, que cada miembro del sistema mapeó en su familia de origen y que entran en relación complementaria entre sí, son “puntos que entran en resonancia con la historia individual de cada uno” (Perrone y Nannini, 1992, p. 68).

A su vez, tal consenso es rígido por lo que fácilmente cualquiera de los miembros de la pareja o de la familia detecta algún mensaje, ya sea digital o analógico y esto desata una acción, introduciendo nuevamente el circuito recursivo de la transacción violenta (Perrone y Nannini, 1992).

Es interesante retomar las fases por las que atraviesa la violencia, esta conceptualización puntualmente es llamada ciclo de la violencia conyugal:

Primera fase “acumulación de tensión”: se produce una sucesión de pequeños episodios que lleva a roces permanentes entre los miembros de la pareja, con un incremento constante de la ansiedad y la hostilidad.

Segunda fase “explosión violenta”: en la cual toda la tensión que se había venido acumulando da lugar a una explosión de violencia, que puede variar en gravedad, desde un empujón hasta el homicidio. Existen casos en los que aparece la “indefensión aprendida”, en donde las

mujeres asumen la culpa de todo y creen ser merecedoras de esta situación de violencia.

Tercera fase “luna de miel”: en la que se produce el arrepentimiento, a veces instantáneo, por parte del hombre, sobreviniendo un pedido de disculpas y la promesa de que nunca más volverá a ocurrir. Al tiempo vuelven a recomenzar los episodios de acumulación de tensión, y a cumplirse nuevamente el ciclo. (“Ciclo de la Violencia”, 2011, párrafo 1-5).

Ambas formas de violencia están caracterizadas por:

el abuso de poder sobre personas percibidas vulnerables por el agresor, pues está asociado con variables como el género y la edad de las víctimas y, entre ellas, las más vulnerables son las mujeres, los niños, los adolescentes, las personas mayores y las personas con algún tipo de disminución (física, psíquica o sensorial) (Alonso Varea, Castellanos Delgado, 2006, párrafo 20).

Es decir que, quien ejerce la violencia se siente más poderoso y fuerte frente a la víctima, quedando ella en un lugar subordinado, caracterizado por el temor y miedo.

Es importante tomar a la violencia familiar y de género, no como casos aislados e individuales, sino como una problemática social que afecta a quienes la padecen y también a las personas que las rodean. Por lo que es necesario establecer lineamientos que aborden este tema en toda su complejidad.

Desde esta temática fue necesario indagar sobre ciertas cuestiones, ¿existen profesionales capacitados y motivados para el encuentro con personas que vivieron violencia? ¿Cómo trabajan y se interrelacionan los profesionales de diversas disciplinas ante el mismo conflicto?

Capítulo III: El abordaje institucional a víctimas de violencia familiar y de género

Plan, programa y proyecto

Es necesario hacer un recorrido conceptual sobre la forma en que los planes, programas y proyectos se plantean y se llevan a cabo. Los actores que se ven involucrados, la dinámica existente entre ellos y la forma en que abordan la violencia familiar y de género con los desafíos que se les presentan.

Para empezar cabe hacer una distinción entre cada uno de ellos. El plan trata sobre los objetivos que son propuestos por los Organismos gubernamentales, estos mismos están planteados proponiendo cuáles pueden ser las estrategias a seguir para lograr cumplirlos, los recursos que pueden necesitarse y también cuáles son las políticas sobre las cuales se basa.

Por otro lado, el proyecto es algo más puntual, ya que plantea cuáles son las acciones que deben seguirse para llevarse a cabo, estas actividades deben estar presentadas de antemano, teniendo en cuenta tiempo y lugar donde se desarrollarán (Nirenberg, Brawerman y Ruiz, 2003).

Entonces, se define a un programa como:

un conjunto coordinado y ordenado de propuestas que persiguen los mismos objetivos y tienden a la atención de problemas específicos relacionados con algunos de los aspectos señalados en el plan. No necesariamente los programas tendrán temporalidad acotada, y aunque se los implemente para períodos determinados, se les suele adjudicar continuidad a lo largo del tiempo. (Nirenberg, Brawerman y Ruiz, 2003, p. 30).

Ahora bien, los planes, programas y proyectos son sometidos a evaluación constante desde que inician. Estas valoraciones no son acciones que se realizan una sola vez y en un momento determinado, sino que éstas se dan a lo largo de la gestión de los mismos y se evalúan constantemente, generando cambios.

Por otro lado, se pone énfasis en evaluar todo lo que esté relacionado con ellos, teniendo en cuenta el modelo o estructura, el desarrollo o desenvolvimiento, los actores que se encuentran involucrados y por supuesto los resultados o conclusiones a los que se arriben. Para lograr la evaluación de estos aspectos será necesario que se determine de

manera precisa, cómo se llevará a cabo la misma, teniendo en cuenta fortalezas, debilidades, herramientas, técnicas, estrategias, entre otras.

En este estudio se investigó sobre, si ¿los equipos interdisciplinarios cuentan con la posibilidad de hacer evaluaciones constantes sobre el abordaje a víctimas de violencia familiar y de género?

Efectivamente es necesario contar con flexibilidad para actuar y decidir, tanto para la programación como para la evaluación. Es decir que, debe poder adecuarse y acomodarse a los cambios o imprevistos que puedan surgir. Si un objetivo ya planteado no se pudo concretar por razones ajenas, se deberá poder reemplazar dicho propósito por otro y de ser así, la evaluación propuesta también se vería modificada. “Así como no existe un modelo único que sirva para todo programa, tampoco debe pensarse que un modelo diseñado al comienzo de un programa deba permanecer idéntico e invariable a lo largo de toda la gestión” (Nirenberg, et. al., 2000, p.3).

De este modo, articulando estas conceptualizaciones con el pensamiento sistémico, se puede observar que las personas interactúan constantemente con su medio exterior y esto incluye a su vez al propio sistema familiar. El cuál es el espacio que debe promover contención y protección a sus miembros. Pero no siempre sucede de ese modo, ya que muchas veces es un miembro del mismo sistema familiar quien ejerce violencia sobre otro miembro.

Es por esto que, se debe buscar ayuda para poder sanar los daños o bien terminar con la violencia. “El enfoque sistémico destaca la necesidad de intervenir en las relaciones que perpetúan los problemas sociales” (Minuchin, Nichois y Lee, 2007, p. 273). Se tiene en cuenta la importancia de trabajar no sólo con la persona afectada, sino más bien con el entorno agresivo, lo cual implicaría incluir en la terapia sistémica a quien ha actuado como victimario.

En este sentido, desde la perspectiva sistémica se considera que los servicios de salud que atiendan este tipo de problemáticas deben tener “el propósito de fortalecer, y no de sustituir, la capacidad de apoyo de las familias. Esto implica, entre otras cosas, un cambio hacia un modelo de empoderamiento que establezca asociaciones con las familias y las comunidades” (Minuchin, Nichois y Lee, 2007, p. 273).

Abordaje en materia de violencia familiar y de género en Argentina

La violencia familiar y de género es un problema social de enorme magnitud que tiene incidencia en múltiples áreas: la salud, la seguridad, la educación y el sector judicial (Martínez y Lucia, 2003).

Cuando una persona sufre violencia, no solamente se ve perjudicada por la agresión, sino que también afecta su salud física y mental, lo que desencadena gasto público para su atención. Del mismo modo se ve implicada la seguridad pública que se debe brindar para su asistencia. Y en el fondo la educación, como sistema social que reproduce la educación sexista, también forma parte; así como el sistema judicial que debe respaldar la asistencia a las víctimas de violencia familiar y de género. Son “las estructuras y mecanismos públicos quienes institucionalizan las desigualdades entre hombres y mujeres”² (Hamza, 2006, p. 21).

Las personas al atravesar situaciones de violencia familiar y de género cuentan con ayuda que les provee el Estado. “La sociedad interviene con una variedad de servicios humanitarios que tienen el propósito de satisfacer los requerimientos del caso” (Minuchin, Nichois y Lee, 2007, p. 271). Así en los casos de violencia de género o familiar, se pueden tomar caminos que ayuden a la víctima a superar estos hechos, o bien a sentirse acompañada y apoyada para transitar su futuro.

En los últimos tiempos se ha trabajado arduamente en el marco de violencia familiar y de género, uno de estos avances fue el Plan de Acción para la Prevención, Asistencia y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres (2017-2019), el cual se creó teniendo como sustento legal la Ley 26.485. Este Plan se caracteriza por actuar siguiendo dos ejes:

Eje de la Prevención: transformación de los patrones culturales que naturalizan la violencia contra las mujeres en nuestra sociedad. Para lograrlo, se prevé la concreción de una serie de acciones en los ámbitos de la salud, la educación, el trabajo y la comunicación.

Eje de la Atención: apunta a la promoción y generación de espacios que brinden una atención integral a mujeres en situación de violencia desde

²Texto traducido al castellano por la autora de: “les structures et mécanismes publics institutionnalisent les inégalités entre les sexes” (Hamza, 2006, p. 21).

un enfoque de derechos humanos (Consejo Nacional de las Mujeres, 2016, p.73).

Al cumplirse estos objetivos, se plantean otros más bien de tipo transversal, ya que es necesario que los primeros se sostengan en el tiempo para cumplir con los siguientes objetivos:

Eje de formación: consiste en capacitaciones permanentes para las y los efectoras/es de las distintas áreas y disciplinas en perspectiva de género.

Eje de fortalecimiento institucional: se refiere a aquellas medidas impulsadas a fin de articular y coordinar estrategias de trabajo en conjunto con instituciones, organismos y actores que por un lado tienen expresa competencia en la materia de acuerdo a la Ley 26.485 y por el otro, que tienen incidencia en términos de implementación efectiva de la política pública en cuestión.

Eje de monitoreo y evaluación: refiere a aquellas medidas tendientes a fortalecer y eventualmente crear mecanismos y dispositivos que permitan hacer un seguimiento y una evaluación de las políticas implementadas. (Consejo Nacional de las Mujeres, 2016, p.73-74).

Capítulo IV: Equipo interdisciplinario

A partir de 1900 se dio un giro repentino sobre las ciencias sociales porque “a partir de un punto de vista interdisciplinario, es que la sociedad empezó a concebirse como un sistema y como una estructura de fuerzas, una asociación combinatoria de elementos muy diferentes” (Medina Núñez, 2006, p. 15).

Miguel Ángel Rendón Rojas (2008) señala que la ‘interdisciplina’:

surge debido a la complejidad de un fenómeno, por lo que para estudiarlo se necesita la interrelación y cooperación de algunas teorías (...) es respetar la realidad de un fenómeno para comprenderlo en sus diferentes facetas y de esta manera poder conocerlo más o menos en su totalidad. Tampoco es la extrapolación de una visión científica de una disciplina a otra, ni el ocultamiento de la falta de identidad de una disciplina (p. 4).

La temática de violencia familiar y de género es compleja y trabajar sobre ella requiere de una visión y labor integral, por parte de profesionales de distintas disciplinas. “La interdisciplina no es una sumatoria o yuxtaposición de diferentes disciplinas, sino un diálogo entre éstas, que surge por la complejidad del fenómeno a estudiar (...) es indispensable que cada disciplina posea identidad propia para poder interactuar con las demás” (Rendón Rojas, 2008, p. 7).

Para Roxana Pizarro Aguilar (s/f) los equipos interdisciplinarios están

constituidos por un grupo de profesionales, en donde el trabajo es compartido, la responsabilidad es de todos y cada quien tiene un campo de acción definido o bien es la acción simultánea y metódica de los profesionales de un mismo servicio, aportando bajo la autoridad de un responsable, una contribución bien definida al estudio y al tratamiento de una situación dada (p. 11).

Es gracias a los equipos interdisciplinarios que se logra una compleja interacción entre sus actores, donde comparten y trabajan mediante el diálogo, métodos, análisis, resultados y estrategias que los ayudan a resolver un problema. Es necesario que ellos puedan cuestionarse a través de debates de qué forma se debe trabajar, si algún método se torna ineficaz para su trabajo o si tienen alguna idea nueva que pueda beneficiar el desempeño de ellos.

Es por esto esencial el rol que desempeñan los equipos interdisciplinarios en el abordaje de la violencia familiar y de género que brindan las instituciones, donde

desempeñan su labor abogados, psicólogos y trabajadores sociales. Algunos interrogantes del estudio fueron ¿es posible trabajar sólo desde lo individual de cada disciplina? o ¿el trabajo con equipos interdisciplinarios es más eficaz?

A estos trabajadores constantemente se les presentan desafíos que deben afrontar y para los cuales deben buscar las mejores alternativas trabajando como equipos interdisciplinarios para afrontar esos retos.

En el trabajo de Diego Ortega y Sandra Tomaino (2018), señalan una de las dificultades que tienen los profesionales que se desempeñan en violencia de género, y esto hace alusión a que ellos deben trabajar desde la ‘urgencia’, es decir, responder a sus actividades utilizando el menor tiempo posible, ya que si demoran más de lo esperado, están ‘perdiendo el tiempo’.

Esto impide a veces que se pueda formar una crítica reflexiva respecto al caso, o que se pueda trabajar en equipo con otros profesionales para obtener una visión más completa de la situación, lo que indirectamente dificulta que la mujer pueda salir de la relación de violencia y alcanzar un estado de bienestar.

Es importante destacar lo que afirman Julio Pérez y Tomé Román (2017):

trabajamos en lugares concretos; compartimos espacios y franjas horarias entre distintas personas; nos trasladamos con relativa frecuencia para mantener vivas esas relaciones humanas imprescindibles en toda organización. **El tiempo es la columna vertebral que sustenta el conjunto. Sin él nada podríamos** (p. 1).

En toda actividad se encuentra presente el tiempo, y los horarios. Trabajar según el tiempo permite un mayor orden y organización en los equipos interdisciplinarios. “El tiempo es un período determinado durante el que se realiza una acción o se desarrolla un acontecimiento” (“Léxico”, 2020, p.1).

Por otro lado, al ser cada caso único y particular, los desafíos que se presentan a los profesionales son también diversos. Para ejemplificar esto, se retoma lo expuesto por Diego Ortega y Sandra Tomaino (2018) “interrogamos el motivo por el cual quería que liberen al agresor, y la mujer manifestó: -al principio había mucha gente, todos prometieron ayudarme, pero después no había nadie-” (p. 708). Esta frase intenta dar cuenta de la complejidad de la situación de violencia, por un lado una pareja violenta que

amenaza y juega con la vida de la mujer y por otro lado un sistema colapsado que tiene como propósito acompañarla y asesorarla.

Como se puede observar, estas situaciones no sólo perjudican a las víctimas de violencia, sino también afectan en cierta forma a los profesionales que trabajan con ellas, ya que puede generar sensaciones de frustración respecto a su desempeño laboral, o bien pueden influir sobre la motivación con la que trabajan.

Por otro lado puede ocurrir la ‘victimización secundaria o revictimización’ que se define como “la mala o inadecuada atención que reciben las mujeres víctimas de violencia de género, por parte del extenso entramado de instituciones sociales (sistema sanitario, social, policial, judicial, educativo e informativo)” (“¿qué sabes de la victimización secundaria en el ámbito de la violencia contra la mujer? #16days”, 2016).

La persona ha pasado por una victimización primaria al estar en una relación violenta y al haber vivido situaciones amenazantes para su salud psíquica y física. Luego de esto, cuando acude a alguna institución para buscar ayuda puede ser revictimizada, es decir ocupar nuevamente un lugar de víctima, por diferentes situaciones.

En relación a la revictimización, cabe señalar que la mujer transita diversas instancias de preguntas, donde cuenta reiteradas veces los hechos violentos y hace que los reviva de alguna forma, o cuestionar sobre la veracidad de los episodios relatados. También puede darse porque los profesionales responsabilizan de cierta manera a la víctima por la violencia vivida.

Para evitar esto es esencial que los profesionales se mantengan constantemente capacitados, que conozcan nuevas formas de trabajo y que continúen estudiando. Este punto hace referencia al recurso intelectual, que juega un papel importante en el abordaje que realizan los equipos interdisciplinarios. Se considera necesario señalar la importancia que cumplen los recursos en el desempeño laboral, ellos son “los distintos medios o ayuda que se utiliza para conseguir un fin o satisfacer una necesidad” (“Significado de recursos”, 2019, p. 1).

Para llevar a cabo un trabajo en equipo se necesitan más que recursos intelectuales, como así también los recursos económicos que son “aquellos bienes materiales e inmateriales que generan valor en el proceso productivo de una organización” (“Recursos

Económicos”, 2017, p.1); mientras que los recursos materiales “son medios físicos y tangibles que le permiten a una persona, empresa u organización, lograr un determinado objetivo” (“Recursos Económicos”, 2017, p. 1).

Por consiguiente, se puede ver cómo el proceso es complejo para las víctimas desde el inicio hasta el fin. Ya que deben transitar los episodios violentos y sus fases, problematizar esa situación de malestar y dolor, buscar ayuda, salir de esa interacción violenta, aprender sobre los tiempos y formas del proceso judicial, enfrentar altibajos personales o institucionales. Para luego poder fortalecerse a sí mismas, empoderarse, independizarse afectiva y económicamente en algunos casos o bien readaptarse a su sistema familiar y social.

Ante la complejidad de las diversas situaciones que se pueden generar en el abordaje de la violencia familiar y de género, tales como tiempos reducidos, excesivas demandas de ayuda, escasez de recursos humanos y económicos, entre otras, se planteó ¿cómo se sienten los profesionales de los equipos interdisciplinarios trabajando con esta problemática?

Es claro que se trata de un tema complicado para quienes se ven involucrados, por esto surgieron los siguientes interrogantes ¿existen momentos de encuentro y reflexión entre los profesionales de los equipos interdisciplinarios? y ¿entre ellos y los otros subsistemas?

A partir de esta investigación surgieron cuestiones interesantes a explorar tales como: ¿las estrategias para trabajar la violencia familiar y de género son eficaces? ¿De qué manera se puede mejorar el trabajo de los equipos interdisciplinarios que abordan la violencia?

Capítulo V: Marco institucional

El Poder Ejecutivo de la provincia de Salta se divide en Ministerios. Puntualmente en el Ministerio de Gobierno, Derechos Humanos, Trabajo y Justicia, funciona la Secretaría de Derechos Humanos.

La secretaría tiene como misión “la asistencia y asesoramiento desde una perspectiva interinstitucional e intersectorial que favorezca en la comunidad el desarrollo de una conciencia participativa y protagonista potenciando una actitud de corresponsabilidad entre los agentes sociales” (Secretaría de Derechos Humanos, s/f, p. 5).

De esa dependencia se desprende la subsecretaría ‘Promoción y Protección de los Derechos Humanos’. El Dr. Federico Uldry Fuentes, es el subsecretario de la misma, quién permitió el ingreso a la institución.

De la subsecretaría, se desprenden la Dirección General de Asistencia a Víctimas de Delitos y la Dirección General de Formación y Promoción de los Derechos Humanos. Allí se abordan temáticas como: trata de personas, diversidad sexual, violencia familiar y de género, entre otras.

Estas dependencias, funcionan en el ‘Polo Integral de las Mujeres’, ubicado en la calle República de Siria N° 611 en la ciudad de Salta desde el 7 de mayo de 2018. Allí se reúnen los servicios que ofrece el Estado en materia de violencia familiar y de género.

En el marco de la Dirección de Asistencia Integral a Víctimas de Delitos funciona el ‘Programa de Asistencia Integral a Víctimas de Violencia Familiar y de Género’, siendo este último sobre el que se va a trabajar en la presente investigación.

Puntualmente, entre las funciones del Programa se pueden encontrar: el trabajo interdisciplinario desde las disciplinas de Psicología, Trabajo Social y Abogacía para una mejor atención de los casos. Donde se brinda asesoramiento y acompañamiento a las personas que así lo requieren y en algunos casos se realizan las derivaciones pertinentes a otros profesionales.

Es de importancia destacar que fue el Dr. Leandro Ramos, ex subsecretario, quien permitió la entrada al ámbito de estudio, en la inmersión inicial. Luego en diciembre de

2019, por del cambio de Gobierno en la ciudad de Salta, se generaron modificaciones en las dependencias que funcionaban en el mismo, con el objetivo de lograr recortes en el gasto público. A partir de esto, ha sido omitido del organigrama oficial del Gobierno, el nombre del 'Programa de Asistencia Integral a Víctimas de Violencia Familiar y de Género'.

Las funciones que se ejecutaban y los profesionales que lo desempeñaban, al día de hoy continúan trabajando según los lineamientos del Programa y con los equipos interdisciplinarios conformados por los mismos profesionales.

Durante la inmersión inicial se pudo tomar contacto con algunos profesionales de los equipos interdisciplinarios, los cuales han brindado información acerca de la organización de los mismos, formas de trabajo, situaciones con las que trabajan y las modificaciones gubernamentales, entre otras.

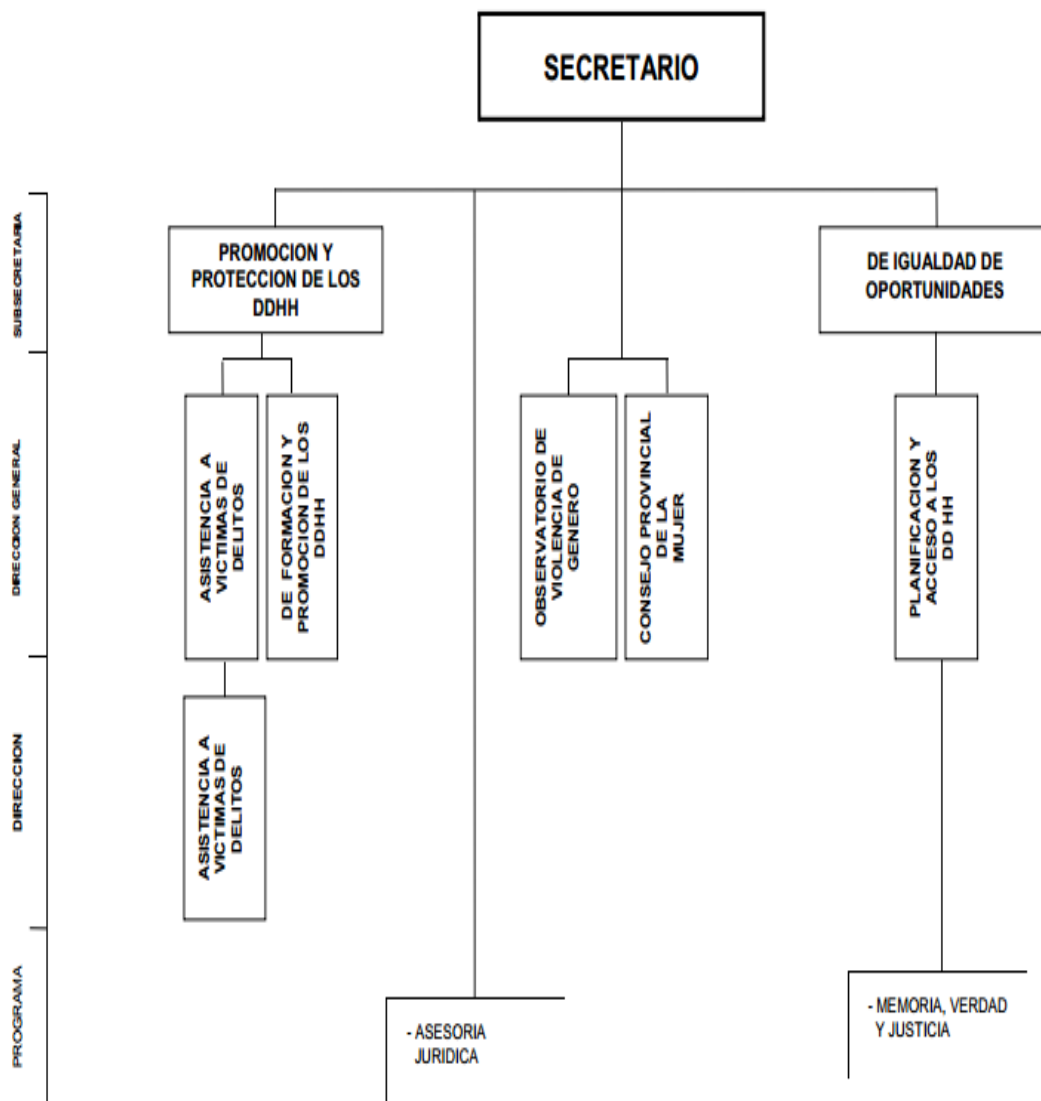
Anteriormente los profesionales del Programa estaban divididos puntualmente en dos grupos, uno asistía a los niños y el otro atendía a los adultos. En la actualidad, por la situación de cuarentena, debido a la pandemia mundial, los equipos de trabajadores se dividen por turnos, realizando guardias, para llevar a cabo su trabajo, sin hacer distinción sobre la edad de las víctimas.

Cabe destacar que, la modificación en el Programa se ha manifestado sobretodo en un aspecto formal, pero su funcionamiento no ha cambiado. Por tal motivo, se considera que estas variaciones no afectaron los objetivos de la investigación.

A continuación se anexa el Organigrama Oficial, donde se evidencia la conformación actual de la Secretaría de Derechos Humanos y sus dependencias.

SECRETARIA DE DERECHOS HUMANOS

DECRETO N° 121/20



(Gobierno de la Provincia de Salta, 2020, p.7).

Aspectos metodológicos

Tipo y nivel de investigación

Este trabajo se realizó desde una metodología cualitativa, dado que se buscó conocer la perspectiva particular de los profesionales que forman los equipos interdisciplinarios (Hernández Sampieri, et al., 2006). Ya que no se encontraron antecedentes sobre el tema en el contexto, se utilizó la lógica inductiva para el análisis de la información, partiendo del testimonio de cada uno de los participantes del estudio.

Se realizó un estudio de tipo descriptivo, donde se buscó explorar las características de las interacciones sistémicas de los equipos interdisciplinarios que trabajan en el Programa de Asistencia Integral a Víctimas de Violencia Familiar y de Género.

Anticipación de sentido

A partir de los antecedentes encontrados respecto a la intervención en violencia familiar y de género, se observó que al ser una problemática compleja se requiere de un trabajo interdisciplinario para su abordaje.

En cuanto a la anticipación de sentido, se planteó que la asistencia que brindaba el Programa era escasa en relación a la demanda y los casos excedían a la capacidad de atención de los profesionales del mismo, dificultando la interacción diaria en los equipos de trabajo.

Por lo tanto, se apuntó a conocer las particularidades que presentaban los equipos de trabajo, conociendo de qué forma se adaptaban a los cambios de Gobierno y a las situaciones externas, analizando específicamente las interacciones sistémicas en el Programa de Asistencia.

Definición de conceptos clave

El propósito de este apartado fue definir las categorías centrales, que fueron las bases de la investigación y aquellas unidades de sentido que se analizaron.

- **Equipos interdisciplinarios:** los equipos de trabajo son conjuntos de profesionales que tienen como propósito trabajar sobre alguna temática. En cuanto al trabajo interdisciplinario, cada profesional aporta los conocimientos desde sus disciplinas, para así generar un diálogo y trabajo integral entre todos los miembros de los distintos equipos, obteniendo una mirada compleja de la problemática (Pizarro Aguilar, s/f).

Por lo tanto, los equipos interdisciplinarios están constituidos por profesionales de diversas disciplinas, donde todos realizan un trabajo compartido que se da de forma simultánea y en el que cada uno actúa desde los saberes que les competen.

En el caso de esta investigación, los equipos interdisciplinarios están abocados a la asistencia y asesoramiento a víctimas de violencia familiar y de género, y se encuentran conformados por profesionales de las disciplinas de Abogacía, Trabajo Social y Psicología.

- **Interacciones sistémicas:** la interacción hace referencia a las acciones que se dan entre las personas, en tanto sistémica refiere a aquellas interacciones que se dan en un sistema en particular, o entre éste y los demás sistemas. Entonces, una acción influye en una persona y la respuesta de ella influirá en la persona que realizó la acción inicial, siendo así un proceso recíproco donde todos los individuos que forman parte de éste, se influyen mutuamente (Gay, s/f).

Estos procesos interaccionales se producen y se reproducen a partir del interjuego de las siguientes dimensiones:

1. Comunicación: es un proceso por el cual dos o más personas pueden intercambiar información, pensamientos, ideas, valores, entre otros. El acto de comunicar puede hacerse presente de forma verbal o no verbal, dependiendo las características del mensaje, como así también de quien lo emite, quien lo recibe y del ambiente que los rodea (Watzlawick, Jackson y Beavin, 1985).

2. Retroalimentación con el ambiente: es a partir de la comunicación que los seres humanos pueden interactuar. De cada sistema sale información y algo de esta información ingresa al sistema nuevamente, logrando así la retroalimentación constante. La retroalimentación se da en el propio sistema, o entre él y los demás sistemas que forman parte del ambiente que los rodea (Goldemberg, 2000).

Todo sistema tiene capacidad de estabilidad cuando el mismo se mantiene en equilibrio y también cuenta con la posibilidad de transformación, denominándose retroalimentación negativa y retroalimentación positiva respectivamente.

3. Roles y límites: el rol hace alusión al papel que ocupa una persona, por el cual se le asignan objetivos, funciones, y tareas. Por otro lado, están los límites que son las fronteras que diferencian de alguna forma a quienes están dentro y fuera del sistema en particular.

Los límites pueden ser flexibles, es decir que permiten la comunicación entre sistemas, o bien pueden ser rígidos dificultando la misma (Minuchin, 1986).

4. Tiempo: es un período determinado de duración de alguna acción. El tiempo no sólo se basa en el pasado, presente y futuro. A su vez hace referencia a los lapsos en que se ejecutan y alcanzan las tareas, acciones y objetivos a corto, mediano o largo plazo (Pérez y Román, 2017).

5. Recursos humanos, materiales, económicos e intelectuales: los recursos son los bienes con que se cuenta para llevar a cabo algún proceso en particular. Estos bienes pueden ser tangibles, es decir pueden verse y tocarse, entre los cuales pueden estar los recursos materiales, económicos y humanos. También hay bienes intangibles, que existen pero no pueden verse ni tocarse como los recursos intelectuales.

Los recursos que pueden estar presentes en las interacciones sistémicas de los equipos interdisciplinarios son:

- Recursos humanos: son el conjunto de personas que trabajan para un fin común. Entre los cuales pueden encontrarse, directivos, profesionales, personal administrativo, participantes, entre otros.

- Recursos materiales: son aquellos objetos tangibles que se utilizan para el uso diario de las actividades. Como ser, el mobiliario, los artefactos tecnológicos y los artículos de librería, entre otros.
- Recursos económicos: son aquellos bienes monetarios que se ofrecen como ayuda económica y que sirven para el pago de un producto o servicio.
- Recursos intelectuales: son los conocimientos, ideas, información capacitaciones y formaciones que tienen las personas.

Diseño de investigación

Para desarrollar este trabajo se utilizó el diseño de teoría fundamentada de tipo sistemático. Según Dick (2005) la teoría fundamentada “comienza con una situación de investigación. Dentro de la cual, la tarea del investigador es la de comprender qué está pasando ahí, y cómo los actores manejan sus roles” (Vasilachis, 2006, p. 160).

El diseño del estudio fue de tipo sistemático, para generar inferencias sobre el tema investigado en un contexto particular. El mismo “utiliza un procedimiento sistemático cualitativo para generar una teoría que explique en un nivel conceptual una acción, una interacción o un área específica” (Hernández Sampieri, et al., 2006, p. 687). Las cuales fueron, las interacciones sistémicas de los equipos interdisciplinarios del Programa de Asistencia Integral a Víctimas de Violencia Familiar y de Género.

Contexto y período

El trabajo de investigación se llevó a cabo entre abril y diciembre de 2020 y enero y abril del año 2021 en la ciudad de Salta, en el marco del Programa de Asistencia Integral a Víctimas de Violencia Familiar y de Género el cual depende del Ministerio de Gobierno, Derechos Humanos, Trabajo y Justicia. Este Programa se ubica físicamente en la institución Polo Integral de las Mujeres ubicado en la calle República de Siria N° 611.

Participantes

Los participantes de la investigación fueron psicólogos, abogados y trabajadores sociales que conformaron los equipos interdisciplinarios del Programa de Asistencia Integral a Víctimas de Violencia Familiar y de Género, en la ciudad de Salta en el año 2020. Entre los cuales trabajan un total de 25 personas incluidos profesionales y autoridades.

A partir de la situación de pandemia, las autoridades y los profesionales debieron reorganizarse para continuar con su trabajo cotidiano, ya que los lineamientos desde el Gobierno solicitaban a las personas quedarse en sus casas. Es por esto que los trabajadores se adaptaron a las circunstancias y realizaron su trabajo de forma virtual o telefónica, para continuar con la asistencia a víctimas. Por otro lado conformaron guardias pasivas, para que algunos profesionales acudieran a la institución esporádicamente y evitar la confluencia de personas.

Al momento de recolectar la información no se pudo acceder a la institución por la situación de pandemia. Llevarlas a cabo de forma presencial era incierto, ya que todos desconocían cuando se volvería a la “normalidad”, y esto complicaría y alargaría el proceso de investigación.

Es por esto que se planteó a la directora del Programa la posibilidad de realizar las entrevistas de forma virtual. A partir de esto la licenciada dio su visto bueno, expresando que tomaría contacto con cada profesional para informarles sobre las entrevistas. Fueron 18 profesionales quienes accedieron a pasar sus números telefónicos.

Se contactó a todos ellos de manera telefónica o vía whatsapp. Algunos profesionales no dieron su consentimiento para realizar la entrevista, argumentando que no tenían tiempo o voluntad para llevarla a cabo. Mientras que algunos accedieron a ser entrevistados, por lo que se pactó día y horario para las entrevistas, pero luego no se conectaron y no respondieron a los mensajes o llamadas.

Los participantes de la investigación fueron 9, quienes accedieron a ser entrevistados dando su consentimiento. Las entrevistas fueron virtuales por el contexto de covid-19, realizadas mediante video llamadas de whatsapp.

La muestra fue elegida intencionalmente para cumplir con los objetivos de la investigación, es por esto que se trata de una muestra no probabilística. La muestra estuvo conformada por los profesionales que trabajaban en el marco del Programa de Asistencia en el año 2020. La misma fue heterogénea ya que los participantes tenían características diversas entre sí (edad, género, profesión, antigüedad en los cargos, entre otras).

Instrumentos

Observación participante

Para llevar a cabo este estudio se utilizó el instrumento de observación participante, el cual

supone un tipo de propuesta en la cual intervienen distintas técnicas y métodos, vinculados tanto con formas de observación, modalidades de interacción (...) en cuanto a la metodología que supone la combinación de distintas técnicas, la observación participante constituye un método complejo y riguroso de desarrollar el trabajo de investigación en el campo (Vasilachis, 2006, p. 124).

Cabe aclarar que esta herramienta se pudo utilizar específicamente en un primer momento y se tomó contacto con el ambiente donde se desenvolvían los participantes. Ya que luego por la situación de pandemia, el ingreso a la institución se dificultó.

Al ingresar a la institución se observó que entre los trabajadores se comunicaban, sobre todo por teléfono. El personal de mesa de entrada recibía a quienes llegaban, mediante una llamada a los profesionales, se informaba la presencia de estas personas y al dar la autorización, el administrativo las acompañaba hasta la oficina del trabajador. Una vez allí, cuando se requirió la ayuda o consejo de otro profesional, éste fue llamado para que acuda al lugar y se debatan ciertas cuestiones.

Se ha evidenciado que la institución tiene diferentes oficinas que se ocupan para desempeñar las labores. A partir de esta observación, se vio una buena disposición del lugar físico, amplitud espacial en cada oficina, lo que permitía una cómoda distribución del mobiliario, de los recursos materiales y tecnológicos con los que cuentan y del personal asistente. En mesa de entrada se veía mayor afluencia y concentración de personas mientras que, en los pasillos es donde se vio más interacción entre los profesionales.

Se observó que el personal saludaba a quienes acudían a la institución y a los otros profesionales que se encontraban durante el recorrido por el lugar físico, con amabilidad y simpatía. Al tomar contacto con autoridades y profesionales del Programa se observó que en la interacción diaria primaba la comunicación y el buen trato.

Personalmente se ha conocido solo a algunos miembros del Programa. Cabe destacar que las personas con las que se tomó contacto, mostraron buena predisposición y se comprometieron a aportar y apoyar este estudio.

Por otro lado, durante el desarrollo de las entrevistas se tuvieron en cuenta los siguientes tópicos, los cuales permitieron luego, realizar un análisis profundo de la información obtenida.

Tópicos de la observación participante

- Lenguaje verbal: fue toda la información que pudieron brindar los profesionales durante la entrevista o bien, fuera de ella.
- Lenguaje no verbal de los profesionales: se tuvo en cuenta gestos, cambios de postura y silencios de los profesionales de los equipos interdisciplinarios.
- Interacciones sistémicas: este tópico se pudo investigar sólo mediante el lenguaje verbal y no verbal de cada participante. Durante la inmersión profunda se vio imposibilitado observar las relaciones entre los profesionales y entre ellos y los demás actores del ambiente.
- Predisposición en relación a la entrevista: este tópico apuntó a conocer de qué forma se posicionaron los profesionales frente a la entrevista, si accedieron fácilmente a participar o si se encontraban dubitativos en relación a la misma.

Durante el desarrollo de las entrevistas, se pudo observar, si los profesionales querían aportar la información requerida explyándose o no y la actitud de ellos durante la misma.

Entrevista semi-estructurada

Para llevar a cabo la investigación, el instrumento que se utilizó fue la entrevista cualitativa, la misma “es una reunión para intercambiar información entre una persona (entrevistador) y otra (el entrevistado)” (Hernández Sampieri, et. al., 2006, p. 597).

Puntualmente, se desarrolló una entrevista semi-estructurada que estuvo organizada por tópicos, para seguir un orden. Según Hernández Sampieri (2006) este tipo de instrumento brinda la posibilidad de poder agregar preguntas que no hayan sido contempladas de antemano, logrando así obtener una recolección más completa sobre el tema.

El desarrollo de las entrevistas tuvo que adaptarse a la situación de pandemia, es por esto que fueron llevadas a cabo de forma virtual. Las mismas se realizaron mediante video llamada de whatsapp, para cumplir con el aislamiento social y obligatorio. Los participantes realizaron las video llamadas desde sus casas, al ser un lugar conocido, se infiere que han estado cómodos durante las entrevistas, en donde primó un clima agradable y de tranquilidad.

Metodológicamente, la entrevista como herramienta de recolección de datos implica un encuentro cara a cara con cada participante, generando un clima de rapport para abordar ciertos temas desde la perspectiva de los entrevistados (Díaz, G., Ortiz, R 2005). Es por esto que se consideró que el recurso de video llamada no obstaculizaba los fines de la técnica de la entrevista en relación al proceso investigativo.

Al inicio de cada entrevista se estableció el encuadre (anexo 3) en el cual se explicó a los participantes los motivos de la misma, el tema de la investigación, entre otras. Al no poder ingresar a la institución se leyó a cada profesional el consentimiento informado (anexo 2), el cual fue autorizado de manera oral por ellos. También se preguntó si la entrevista podía ser grabada en audio para una recolección más completa de la información.

La entrevista estuvo separada por tópicos, que ayudaron a recolectar información para analizar las categorías centrales y las dimensiones de las interacciones sistémicas de los equipos interdisciplinarios. Algunas entrevistas siguieron un orden distinto al propuesto, dependiendo de cómo los participantes hablaban de los diferentes puntos.

Cada profesional participó de una entrevista y la duración de ellas osciló entre 25 y 55 minutos aproximadamente.

Modelo de entrevista semi-estructurada a profesionales del Programa de Asistencia:

- Fecha:
- Entrevista N°:

Información de entrevistado:

¿Cuál es tu profesión?

Programa de Asistencia Integral a Víctimas de Violencia Familiar y de Género:

¿De qué se trata el Programa?

¿Cuál es el objetivo del Programa en relación a las víctimas?

¿Cómo es el procedimiento de trabajo?

¿Cómo es la relación entre la demanda de la población y los servicios que se brindan?

¿Cuáles crees que son los aspectos que han marcado un avance del Programa en relación a la asistencia?

¿Qué lugar ocupa la evaluación en relación al Programa?

¿Cómo se lleva a cabo?

Aspectos relacionados a la organización de la tarea:

¿Cómo es la organización del trabajo para el abordaje a víctimas desde el Programa?

¿Qué variaciones ha tenido a lo largo de los años esta modalidad de funcionamiento?

¿Cómo se organiza el trabajo ante situaciones críticas contextuales?

En relación al contexto actual de pandemia ¿cómo trabajan actualmente?

Recursos:

¿Cómo se organizan los espacios físicos para el abordaje a víctimas?

¿Cuentan con los recursos humanos, materiales y tecnológicos necesarios para el desarrollo de la tarea?

¿Cómo se resuelven situaciones específicas relacionadas a los recursos?

Equipos interdisciplinarios:

¿Qué tareas desempeñas?

¿Con quién/es trabajas?

¿Cómo se organizan los equipos interdisciplinarios para el abordaje?

¿Existen variaciones en la configuración de los equipos interdisciplinarios? ¿Por qué?

¿Qué me puedes decir sobre espacios de supervisión del Programa?

¿Realizan capacitaciones?

¿Cuáles son tus consideraciones acerca del trabajo en equipo?

¿Cómo consideras el trabajo en equipo del Programa?

¿Cómo establecen criterios, pautas y formas de trabajo?

Interacciones sistémicas:

¿Cómo son las interacciones con las autoridades?

¿Cómo son las relaciones entre los diferentes profesionales que conforman el Programa?

¿Qué tipos de relaciones e interacciones se dan con las víctimas a partir de la intervención?

¿Cómo son las interacciones entre profesionales y personal administrativo?

¿Cómo influyen las diversas interacciones y relaciones en el desarrollo de la tarea?

Perspectivas subjetivas:

¿Le cambiarías algo al Programa? ¿Por qué?

Desde tu opinión y experiencia ¿cuáles son los aspectos más complejos en relación al abordaje a la víctima?

¿Qué rescatas de tu experiencia como profesional en este Programa?

Bitácora de campo

Durante el proceso de investigación se hizo uso de la bitácora de campo, la cual “es una especie de diario personal” (Hernández Sampieri, et. al., 2006, p. 545). La misma se utilizó para obtener los detalles relevantes, los cuales fueron anotados en un cuaderno. Allí se plasmaron nombres, funciones, descripciones de situaciones que se generaron, formas de organización de los profesionales, entre otras (Hernández Sampieri, et. al., 2006).

La bitácora fue utilizada durante la inmersión inicial para tomar nota sobre la información que los profesionales brindaron, acerca de la organización de Direcciones, Secretaría, Subsecretaría y Programas.

Posteriormente, en la inmersión inicial se utilizó para anotar nombres y números telefónicos de profesionales, respuestas puntuales en las entrevistas, lenguaje no verbal, fechas para las video llamadas, preguntas que fueron surgiendo e ideas para el análisis de la información.

En la bitácora de campo se escribieron lluvias de ideas, posibles categorías, conclusiones pasajeras a las que se arribaba, dudas, anotaciones sobre el análisis. Lo que fue útil en el momento de realizar las codificaciones, ya que se observaron fácilmente las concurrencias y divergencias que existían entre las categorías.

Durante el análisis se recurrió nuevamente a la bitácora para recordar algunas anotaciones y para realizar otras, entre las que estuvieron cuadros, diagramas, dudas, preguntas y conclusiones sobre la investigación. Como así también se la utilizó como fuente de información que sirvió para contrastar datos con el resto de los instrumentos utilizados al momento de la triangulación.

Procedimiento

Este apartado detalla cómo se fue realizando el trabajo de investigación desde el inicio, describiendo cada etapa por la que pasó.

Inmersión Inicial

En el año 2019 se tomó contacto con el Dr. Leandro Ramos quien era la autoridad de la Subsecretaría de Asistencia Integral a Víctimas de Delitos en ese momento. Se pactó un encuentro en donde se le propuso recolectar los datos en su lugar de trabajo, eligiendo como muestra a las mujeres víctimas de violencia de género que acudían al Programa de Asistencia Integral.

Luego se realizaron dos reuniones más, donde se conoció a la licenciada Laura Ahanduni. Posteriormente se brindó la autorización para ingresar al campo y el proyecto de investigación se puso en marcha.

Al generar el proyecto, se acudió nuevamente a la institución para dar aviso sobre la instancia en la que se encontraba el trabajo de investigación y reconfirmar la muestra. Pero los directivos del Programa dieron marcha atrás con la autorización, ya que las elecciones nacionales estaban próximas y si se daba un cambio de Gobierno, el Programa y por ende las autoridades podían verse modificadas.

Como se había anticipado, el cambio de Gobierno designó una nueva autoridad para el Programa, siendo ahora el doctor Federico Uldry quien estaba al mando del mismo. Fue él quien brindó la autorización para ingresar al campo, aunque ya no se podía tomar como muestra a las mujeres del Programa. Es por esto que se optó por realizar modificaciones metodológicas y reconstruir el proyecto de tesis, dándole un enfoque diferente, en donde la muestra estuvo conformada por los profesionales del Programa de Asistencia Integral a Víctimas de Violencia Familiar y de Género.

Por estos cambios gubernamentales, el nombre del Programa había sido quitado del organigrama oficial del Gobierno, lo que generó dudas acerca de su existencia. Es por esto que se tomó contacto con una profesional del mismo, quien explicó que esta situación respondía a cuestiones formales solamente, siendo que el Programa seguía teniendo los mismos objetivos y continuaba trabajando de igual forma que en la gestión anterior.

Luego se acudió a la institución para presentar nuevamente la autorización de ingreso, en donde se conoció a más profesionales del Programa. Esta re-inmersión inicial en el ambiente se llevó a cabo durante febrero y marzo de 2020.

Inmersión Profunda

El Dr. Uldry delegó a la directora del Programa, Laura Ahanduni la tarea de acompañar el proceso de inmersión profunda. Es por esto que se informó sobre los detalles de la investigación y de las entrevistas a la licenciada.

El criterio de elección de los participantes fue que formaran parte de los equipos interdisciplinarios del Programa y que desearan responder a la entrevista de forma voluntaria. Fue la licenciada Ahanduni quien explicó a los profesionales la intención de entrevistarlos e indagó sobre quienes estaban interesados en participar.

Las entrevistas estaban pautadas como semi-estructuradas y presenciales, no obstante la investigación tuvo que sufrir más modificaciones por la pandemia de Covid-19. Fue necesario reevaluar y modificar ciertos aspectos para poder llevar la recolección de información de igual forma.

La toma de entrevistas de forma presencial se vio imposibilitada. Por razones de fuerza mayor los profesionales acudían a la institución a realizar su labor, de manera esporádica y limitada, realizando guardias, logrando así evitar la aglomeración y concurrencia de personas en el Polo Integral de las Mujeres. Es por esto que se tomó la decisión de realizar las entrevistas de forma virtual por video llamada de whatsapp, como forma de prevención y cuidado.

Se contactó a la directora del Programa para poder realizar las entrevistas, quien habló a los 24 profesionales del Programa, para consultarles acerca de su deseo de participar de la investigación. Luego de esto, fueron 18 los profesionales que aceptaron realizar la entrevista y la directora envió sus contactos telefónicos.

Se tomó contacto con cada uno de ellos. De los cuales, 9 participaron de la entrevista por video llamada, otros profesionales no contestaron los mensajes y otros confirmaron día y horario pero no se conectaron. Mientras que algunos profesionales expresaron que no deseaban participar de la entrevista o que no contaban con tiempo disponible.

En cada entrevista se realizó una introducción, donde se hizo la presentación de la investigación, se explicó detalladamente el motivo de estos encuentros, brindando detalles sobre el tema y el objetivo de realizar esta guía de preguntas.

También se dio a conocer a los participantes el consentimiento informado, el cual aceptaron de forma verbal, ya que se vio imposibilitado que el mismo sea firmado al haber sido entrevistas virtuales.

Cabe destacar que en cada encuentro se informó sobre las consecuencias de la investigación detallando el resguardo de nombres, apellidos, números telefónicos y grabaciones de voz. Como así también se hizo mención de que la información recolectada se utilizaría en el trabajo sin ninguna distorsión y la misma solo tendría fines investigativos.

También se pidió autorización a los profesionales para poder grabar en audio la llamada, para luego agilizar el análisis de la información. A partir de estas formalidades se dio inicio a cada una de las entrevistas.

Las entrevistas fueron pactadas, virtuales, individuales y semi-estructuradas donde se pudo recabar información sobre el tema de investigación, respondiendo tópicos y preguntas previamente detalladas.

A lo largo de todo el recorrido del proceso de investigación, se utilizó una bitácora de campo. La misma ha sido de gran ayuda, ya que en ella se ha podido plasmar información importante, tales como lluvia de ideas, hipótesis, números telefónicos de los participantes, preguntas, posibles categorías, fechas, como así también se escribió sobre el lenguaje no verbal de los entrevistados, entre otras.

Al revisar este instrumento constantemente, surgieron nuevas ideas, se fue conectando la información y se pudo llegar a conclusiones. Mientras que los instrumentos utilizados y la información que cada uno de ellos brindó se analizaron en simultáneo.

Luego de tener las entrevistas realizadas y transcritas se fueron trazando líneas para entrecruzar la información recolectada. Conformando así las categorías y temas más sobresalientes en las entrevistas. A partir de esto se pudo realizar el análisis de la información y concluir así el trabajo de investigación.

Coreografía de análisis de datos

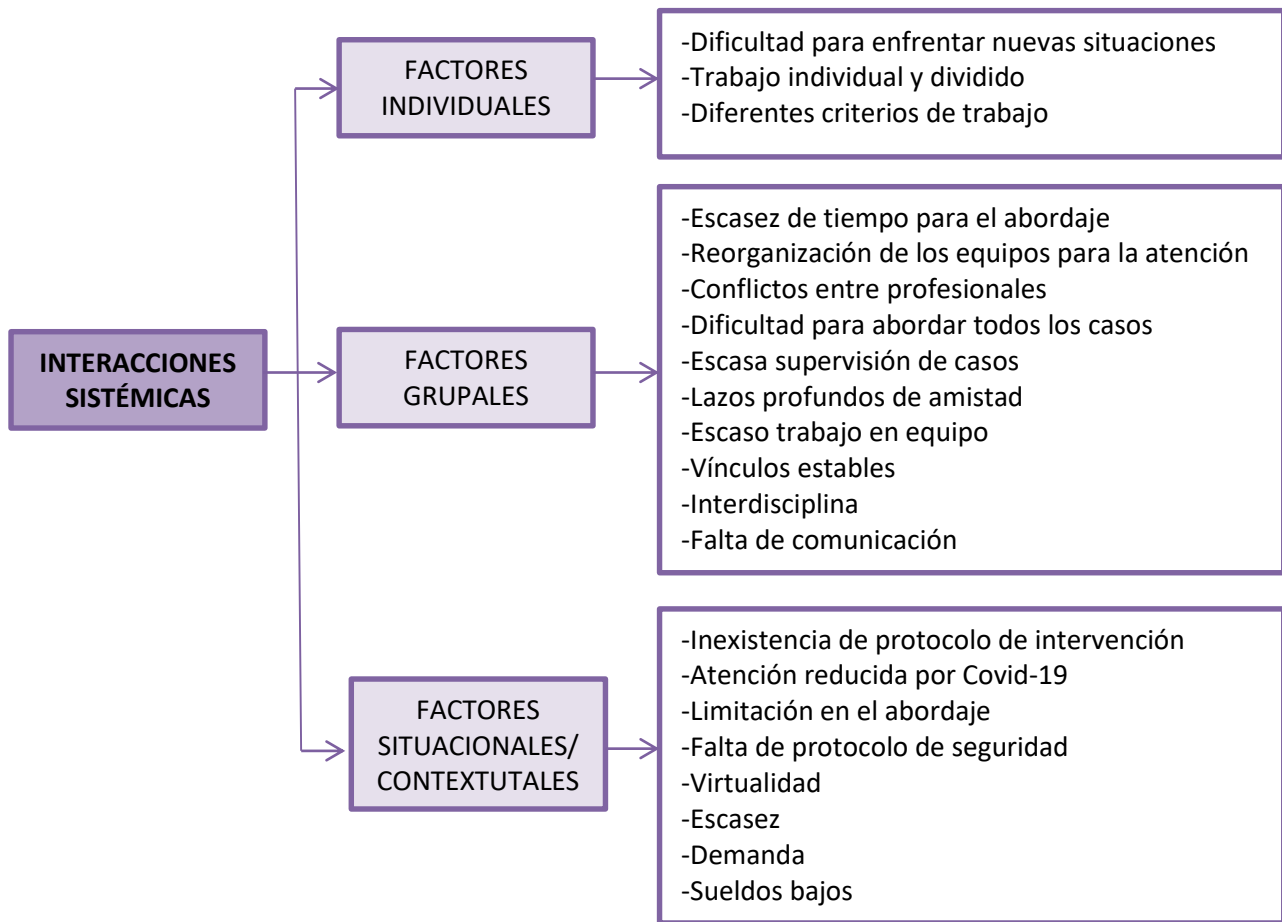
Esta investigación ha seguido el diseño de teoría fundamentada, el cual se asentó sobre las bases de la ‘comparación constante’, en donde la información recolectada, la codificación de los datos y el análisis se realizaron simultáneamente. Es decir, que se apuntó a generar categorías que hayan surgido de los datos recolectados, sus interrelaciones y al mismo tiempo crear una teoría que explique las interacciones sistémicas de los equipos interdisciplinarios (Vasilachis, 2006).

Luego de tomar y transcribir cada entrevista, se realizó una lectura detenida de cada una de ellas, mientras que se rescataron aquellas unidades de sentido más significativas y pertinentes para la investigación.

A partir de allí comenzó un proceso constante de comparación entre las unidades de sentido de cada entrevista. Al realizar esto se conformaron las categorías que surgieron de las entrevistas, asignándoles códigos, y englobándolos bajo una misma denominación. Para un respaldo de estas categorías, se agregó información recolectada directamente del discurso de los participantes.

Para seguir el curso del análisis de esta investigación, se realizaron dos cuadros (anexo 5), en los que se representa el discurso de los participantes, las categorías que surgieron de las entrevistas (codificación abierta). Luego de esto las categorías que compartían similitudes fueron agrupadas en temas (codificación axial). Por último se destacaron las categorías centrales (codificación selectiva), las cuales englobaron todo lo anterior.

El siguiente esquema permite al lector una mejor visualización y entendimiento sobre las interacciones sistémicas y sus características producidas en los equipos interdisciplinarios del Programa de Asistencia Integral a Víctimas de Violencia Familiar y de Género del año 2020.





El diseño de teoría fundamentada tuvo como objetivo generar una teoría que pueda explicar el fenómeno que se estudió a partir de la comparación constante, el cual “es proceder, en un primer paso, a maximizar las similitudes y minimizar las diferencias para, en un paso posterior realizar el proceso inverso, enfatizar las diferencias entre los casos analizados” (Vasilachis, 2006, p. 157) .

Por otro lado, se hizo uso de la sensibilidad teórica para analizar significativamente la información, utilizando el discernimiento para hacer hincapié en lo relevante para el estudio y descartar aquello que no lo fue; se buscó conocer y entender el fenómeno de las interacciones para poder dar un sentido coherente y preciso respecto a ellas (Vasilachis, 2006).

A partir de allí todo lo investigado y analizado fue volcado en una teoría, se narró acerca del fenómeno, los factores que intervinieron y las conclusiones a las que se arribó.

Dependencia

En la recolección de información se buscó mantener siempre una estabilidad, es decir, que se tuvo como objetivo trabajar de forma similar y equivalente con los participantes. Se entrevistó a los participantes siguiendo la guía de preguntas expuesta anteriormente. Se pactó un encuentro individual con cada profesional y las entrevistas fueron llevadas a cabo de forma virtual.

Se evitó crear prejuicios que afecten de alguna forma la recolección e interpretación de la información, volcándola en la investigación sin omisiones ni distorsiones.

Credibilidad

Durante el trabajo de investigación, se evitó cualquier tipo de sesgo o prejuicio, para no influir ni modificar el trabajo de campo y el análisis correspondiente. Por lo que la información fue volcada al trabajo de manera transparente, según como fue recolectada, sin omitir o cambiar algún detalle.

La investigación contó con credibilidad o validez interna cualitativa, ya que se logró “la correspondencia entre la forma en que el participante percibe los conceptos vinculados al planteamiento y la manera como la investigadora retrata los puntos de vista del participante” (Hernández Sampieri, et. al., 2006, p. 665).

Transferencia

Se detalló puntualmente cómo es el ambiente y contexto estudiado, los participantes a quienes se entrevistó y cuáles fueron los instrumentos que se utilizaron de respaldo. Se espera que el lector, a partir de los conocimientos y recomendaciones obtenidos en esta investigación, pueda transferirlos a otras situaciones o contextos (Hernández Sampieri, et. al. 2006).

Confirmabilidad

Durante la investigación se tuvo como objetivo eliminar cualquier tipo de sesgo o prejuicio, por lo que se logró evitar distorsiones en la información, pudiendo plasmar realmente como fueron los testimonios y opiniones de cada uno de los profesionales.

Cronograma

Mes	Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo				Abril			
Act/Sem	1-4				5-8				9-13				14-17				18-21				22-26				27-30				31-35				36-40			
Corrección de diseño de tesis																																				
Diseño de entrevista																																				
Contacto con Directora del Programa																																				
Contacto con profesionales																																				
Toma de entrevistas																																				
Lectura de resultados de entrevistas																																				
Codificación de información																																				
Análisis de resultados																																				
Corrección del trabajo de tesis																																				

Análisis

Para la reconstrucción analítica se revisó la información recabada de las herramientas utilizadas exponiendo así, un proceso que va desde lo descriptivo hacia una construcción analítica e interpretativa. Para esto se han triangulado los datos obtenidos con los objetivos de la investigación y las categorías elegidas en el estudio, teniendo en cuenta las recurrencias y divergencias encontradas, utilizando como base y sustento a la teoría sistémica.

En el primer capítulo de esta sección se presenta a modo introductorio una contextualización del Programa de Asistencia durante el año 2020 y su forma de operar.

El segundo capítulo profundiza sobre las categorías centrales 'interacciones sistémicas' (factores individuales, grupales y contextuales). Mientras que el tercero expone sobre las 'interacciones sistémicas entre los subsistemas del Programa de Asistencia' (entre los equipos de trabajo, y entre ellos y las autoridades, las víctimas y el personal administrativo).

Como cierre del apartado se expone la situación contextual a modo de explicar las crisis por las que atravesaron los equipos de trabajo, dando cuenta específicamente de cómo se reorganizaron con sus características, fortalezas y debilidades en base a lo explicado en los dos primeros capítulos del análisis.

Programa de Asistencia Integral a Víctimas de Violencia Familiar y de Género

En la provincia de Salta funciona el Programa de Asistencia Integral a Víctimas de Violencia Familiar y de Género, el cual se lleva a cabo en la institución del Polo Integral de las Mujeres. Este Programa tiene como objetivo asistir a mujeres y niños que han sido víctimas de violencia familiar y de género. El mismo depende de la Secretaría de Derechos Humanos y a su vez del Ministerio de Gobierno, Derechos Humanos, Trabajo y Justicia del Poder Ejecutivo de la provincia.

Al depender del Poder Ejecutivo, el Programa está sujeto a cambios que surjan en la gestión del mismo. En las últimas elecciones al haber cambio de Gobierno, hubo modificaciones en las autoridades del Programa. Por ende se modificaron diversas cuestiones respecto al abordaje provincial en materia de violencia familiar y de género.

Este cambio de autoridades ha causado cierto revuelo entre los profesionales, ya que se evidenció que las formas de operar en los subsistemas cambiaron en relación al ex subsecretario. Los profesionales expresaron su descontento e incertidumbre frente a esta situación. Una de las entrevistadas planteó lo siguiente

“porque ves gente que hace muchos años que está trabajando en el mismo Programa, muy capacitada, me ha tocado aprender que vos decís ‘es muy capaz, de verdad’, y por ahí están en el mismo puesto hace años y tienen de jefe a gente que no digo que no es capaz, pero viene de otro lado o acaba de entrar, no entiende el manejo” (Lic. Psicología)

Cuando un elemento del sistema, en este caso puntual se habla de una autoridad, es modificado, este debe acomodarse al grupo donde se inserta, este proceso requiere un conocimiento de las reglas implícitas y explícitas, las personas que lo conforman, las formas de operar del sistema, entre otros. Como así también, el resto del sistema debe reestructurarse frente al cambio, ya que al ingresar un nuevo miembro el sistema se ve modificado. Es por esto que deben conocer a esta nueva persona, interactuar con ella y poder una vez más alcanzar el equilibrio en la forma de operar del sistema. Es decir que tanto ellos, como la nueva autoridad han tenido que atravesar un proceso de conocimiento y adaptación mutuo para llegar a una homeostasis.

Cabe destacar la capacidad de los profesionales pertenecientes al Programa de adaptarse a los cambios internos y externos que se les presentan, pudiendo alcanzar el sistema el equilibrio constantemente. Esta adaptación se ha evidenciado a partir de la asunción de las nuevas autoridades como así también en el contexto de pandemia por

Covid-19, dando cuenta que los profesionales son flexibles en su ámbito laboral adecuándose a aquellas situaciones que requieren de cambios.

La asistencia de casos de violencia familiar y de género desde una perspectiva política

En diferentes ámbitos de la vida se habla de ‘política’³, la cual apunta a mejorar o resolver ciertas problemáticas que la sociedad pueda tener. La definición que se adjuntó sobre política tiene un tinte positivo, ya que se busca el bien común para la sociedad en particular que atraviesa una dificultad. No obstante, suele atribuirse al término ‘política’ una connotación más bien negativa, ya que la misma se asocia al ‘poder’, el cual hace alusión a que una persona o grupo de personas pueden llegar a tener influencia sobre otros para lograr algún objetivo puntual. De este modo se utiliza la política no para poder alcanzar el bien común, sino el de algunos pocos.

“El Programa se hace pero en realidad estamos desbordados. Entonces es muy político el Programa, más desde el 2018 que estamos en el Polo tomó un lugar muy político, lo utilizan para eso los funcionarios. O sea es un edificio enorme todo, pero no tenemos computadoras” (Lic. Trabajo Social).

El Programa de Asistencia tiene como objetivo asistir los casos de violencia de género y/o familiar, el cual se basa en lineamientos que provienen de los superiores. Estas directrices suelen ser caracterizadas como ‘acciones políticas’ o de ‘interés político’ según los profesionales,

“porque está mal el enfoque, vos no haces trabajo de caso en el Programa, vos haces un acompañamiento, haces una asistencia y dentro de la asistencia haces un trabajo súper artesanal, porque no está guiado porque los jefes no tienen las capacidades técnicas, porque no hay una política desde arriba. Es inservible, es una situación que tapa hoyos” (Lic. Trabajo Social).

Por lo tanto se infiere que el Programa al tener un trasfondo político, constantemente se va a ver modificado según como cambien las políticas, ya que si las autoridades nacionales y provinciales cambian, el Programa también lo hará.

Los profesionales hicieron énfasis en las diferencias notables que repercutieron en el Programa, las cuales dependen de la gestión política partidaria que esté de turno. Ya

³ La política tiene que ver la consideración de nuestra libertad, en el sentido de una “actitud política” o sea, el establecer acuerdos con los otros sobre aquello que nos afecta en común, se refiere a cómo se organizará la existencia del grupo social (Fragoso. E., 2006, p. 10).

que cada movimiento político tendrá una mirada particular respecto a la problemática de la violencia familiar y de género. Se infiere que esta perspectiva es la que determina de cierta forma los recursos que se distribuyen para hacer frente al problema, como así también el grado de importancia que se le asigna.

Lo que causa que el sistema se encuentre constantemente en modificación y reorganización, generando situaciones de incertidumbre y dificultad en quienes llevan a cabo el Programa, hasta que ellos logren readaptarse a los cambios.

“Lo que pasa es que nosotros somos un Programa dependiente del Poder Ejecutivo, o sea nosotros respondemos a las políticas públicas del Gobierno (...) con el cambio de Gobierno y sumado esto de la pandemia, la situación está bastante caótica porque no hay recursos económicos. Entonces actualmente las ayudas económicas se vieron reducidas, por ejemplo ahora nosotras para poder sacar una ayuda económica tenemos que justificar con mucho detalle por qué le daríamos ese dinero a esa persona, y no hay verdaderamente un apoyo institucional” (Lic. Trabajo Social)

Esta mirada política también se presenta cuando existen casos mediáticos, en los cuales los superiores ejercen presión para que se resuelvan rápidamente y evitar así que se difundan en los medios. Para la mayoría de los actores esta situación se presenta como injusta, ya que los profesionales deben dejar de atender otros casos, para centrarse en aquel que es mediático, obedeciendo a sus superiores.

Estas situaciones generan descontento entre los profesionales, porque ven afectada de cierta manera su intervención o la misma se dificulta frente a estas modificaciones, lo que genera conflictos entre ellos y por ende en la tarea. Por lo tanto los casos de las personas que llegan por situaciones de violencia también se ven afectados al depender de las cuestiones que suceden en todo el Programa.

Cabe destacar que los profesionales no solo responden a presiones internas del Programa, sino también externas, ya que los medios de comunicación tienen gran influencia en la opinión pública y esta puede afectar de cierta forma a las políticas públicas que les competen.

El sistema se encuentra en conflicto y por ende todos los subsistemas que forman parte, también lo están. A partir de esto se infiere que pueden originarse dificultades en las interacciones, evitaciones entre los miembros o discusiones que posiblemente perjudiquen la tarea de los profesionales. No obstante, estas tensiones en el sistema

pueden potenciar los recursos y crear nuevas estrategias, para que el Programa alcance el equilibrio nuevamente.

Protocolo de acción: ¿ha sido olvidado?

Un protocolo de acción e intervención, se crea para exponer las reglas o pasos a seguir para cualquier actividad o situación usuales para el mismo. En la Guía para la Prevención e Intervención de Situaciones de Violencia contra las Mujeres en las Organizaciones (Oroño, et al., 2018) señalan que los protocolos deben explicar de qué forma se ocupan los diferentes cargos, qué funciones deben cumplir los profesionales, cómo es el proceso para concretar el trabajo, como así también de qué forma evalúa que estos puntos se cumplan.

El protocolo debe ser conocido por todas las personas involucradas en el ámbito, para lograr concretar las tareas de forma organizada. “El objetivo de un protocolo es preservar la vida, los derechos y la integridad personal de una mujer en situación de violencia, otorgándole –desde el organismo en cuestión- el soporte adecuado (social, legal y de salud)” (Oroño, et al., 2018, pp. 9-10).

Para desarrollar lo siguiente, cabe destacar que “así como no existe un modelo único que sirva para todo programa, tampoco debe pensarse que un modelo diseñado al comienzo de un programa deba permanecer idéntico e invariable a lo largo de toda la gestión” (Nirenberg, et. al., 2000, p.3).

En el último tiempo no se ha presentado una nueva guía de acción para el Programa de Asistencia, sino que este cuenta con un protocolo antiguo, el cual está desajustado en relación a las necesidades y demandas actuales. Lo que entorpece la tarea y causa confusión a los profesionales que deben ponerlo en marcha.

“Si todos los protocolos que había se los había hecho en alguna época del 2014 (...) Los protocolos de actuación, de seguimiento y todas esas cosas ya quedaron obsoletos porque pasó muchísimo tiempo y como te dije, el Programa si tuvo un crecimiento en los últimos años o sea de que, ya no se podía aplicar a lo que era en esa época. Y ningún otro funcionario o jefe implementó alguna idea o algo” (Lic. Trabajo Social).

Contar con un protocolo obsoleto, ha generado diversos conflictos en el sistema del Programa. Lo que hace que las interacciones sean escasas al momento de trabajar, dificultando que la información circule por todos los subsistemas.

En cuanto al accionar individual de los profesionales, al no existir un protocolo actualizado que explique de qué forma debe trabajar cada uno, realizan su trabajo en base a criterios personales y a la experiencia propia, lo que repercute en las interacciones entre algunos equipos de trabajo. Ya que algunos criterios no son compartidos por todos y la tarea se convierte en un gran desafío, una participante planteaba lo siguiente

“y bueno están los que sí están a favor de darle una ayuda económica y bueno esa no es mi idea, mi idea es que la persona pueda salir a trabajar, que pueda buscar su propia autonomía, que pueda ver esa posibilidad de trabajo porque eso te ayuda a crecer también” (Lic. Psicología).

Por esto se recalca la necesidad de generar un protocolo actualizado, que se adecúe a las nuevas demandas y exigencias del fenómeno, donde los roles y las funciones estén definidas. Logrando así mayor seguridad en los profesionales al momento de realizar el abordaje, lo que beneficiaría de cierta forma que las interacciones sistémicas sean positivas entre ellos, alcanzando una intervención integral.

Aquí se observa la dificultad de abordar las tareas como sistema humano que son, en donde deben existir roles y funciones claras, para que los profesionales no confundan sus quehaceres, ni tampoco realicen tareas que no les corresponden. Esta situación genera conflictos en las cuales las interacciones toman un tinte negativo, ya que hay trabajadores que prefieren dejar de comunicarse verbalmente o de compartir equipos de trabajo para evitar problemas. O bien hay quienes exponen a sus jefes el descontento frente a esta situación, ya que los recursos en general y el tiempo no se optimizan, lo que dificulta aún más el abordaje del Programa

“a pesar de que se lo comunicamos, no es algo que no se lo hemos transmitido a los jefes, siempre lo hemos planteado, la falta de comunicación, la falta de bajada de información de manera ordenada, de los lineamientos del Programa. Cada uno, cada profesional hace lo que puede en base a su experiencia a cómo lo aprendió, en el momento en que ingresó al Programa y en base a lo que por ahí se fue capacitando por fuera del Programa digamos en la materia” (Lic. Psicología).

Es importante reflexionar acerca de las interacciones que se dan en este contexto, ya que son indispensables para que el trabajo en equipo pueda surgir, además siendo una problemática compleja que involucra diversos factores y cuestiones a trabajar (emocional, social, económico, legal, etc) con el objetivo de lograr un trabajo interdisciplinario.

Interacciones sistémicas

Las interacciones son aquellas acciones que se dan o mantienen entre las personas, o bien cuando estas acciones tienen una repercusión en los demás. Las interacciones no sólo se basan en un lenguaje verbal, sino también en un lenguaje del cuerpo que habla por sí solo, emitiendo señales a los receptores. Mientras que lo 'sistémico' remite a aquellas interacciones que se dan en un sistema o subsistema.

De la individualidad hacia la complejidad...

Cada persona es un ser único e irrepetible, con cualidades y valores propios. Pueden existir similitudes entre algunos seres humanos, pero esto no quita la individualidad y singularidad de cada uno de ellos. Cada profesional llega al Programa con una forma de actuar y vivir según lo aprendido en sus familias, con sus amigos o en lo laboral, la cual tiene de base valores, ideas, sentimientos y costumbres.

Al formar un grupo algunas de estas características personales se mantienen, mientras que otras se modifican, a modo de adaptarse al nuevo sistema, en un proceso de interacción dinámica constante.

La violencia es una problemática compleja, porque está en juego la vida de personas y su bienestar físico y psicológico y a su vez hay diferentes factores que se ven involucrados (económico, laboral, social, legal, etc). Por la complejidad de este fenómeno, es imposible que pueda ser abordado por una sola disciplina, por este motivo el Programa se plantea desde un paradigma de interdisciplinariedad, donde tres profesiones puedan aportar sus saberes para una atención integral y compleja.

Es por esto que los equipos de trabajo se forman con personas de tres disciplinas, convirtiéndose así en subsistemas del Programa, mientras más elementos tengan (personas, ideas, valores, relaciones, etc) más complejo se volverá el sistema. Se infiere que estos elementos deben ser comunicados y mantenidos entre los profesionales, para que el flujo de información circule entre todas las personas y el subsistema se mantenga en constante interacción.

Si bien los equipos interdisciplinarios se formaron con un objetivo claro, el cual es asistir y acompañar a personas que han vivido violencia, algunos de ellos han creado lazos profundos que van más allá de una relación de trabajo. Estos vínculos se han

evidenciado en las entrevistas por varios profesionales, en donde apelaron al compañerismo, al buen trato entre los profesionales, a la afinidad en cuanto a criterios de trabajo. Siendo este tipo de interacciones lo que los mantiene firmes frente a las adversidades de la violencia, del Programa, a las crisis que deben atravesar, forjando relaciones laborales estables y permitiendo que el abordaje de los casos de violencia sea satisfactorio.

Así como se generaron lazos profundos de amistad, o relaciones estables de trabajo se han evidenciado diferencias notables entre algunos profesionales lo que dificultó el abordaje y el clima de trabajo. Las interacciones positivas no dependen de pertenecer a las mismas disciplinas, ya que hay buenas relaciones entre personas que no las comparten y hay conflictos entre personas de la misma profesión.

En relación a la antigüedad en el cargo, no se evidenciaron conflictos entre profesionales contratados recientemente con aquellos que llevan un largo tiempo en el Programa. Los conflictos son de índole personal en cuanto a la afinidad, y de diferir en cuanto a los criterios de trabajo. Esto se da ya que, no todas las personas son compatibles en pensamientos, vivencias, experiencias y saberes y mediante las interacciones sistémicas se pone en evidencia la subjetividad de cada uno de los profesionales.

Adversidades en la intervención

La vida de las personas está sujeta a modificaciones dependiendo del contexto en el que se encuentran inmersas, lo que hace que deban adecuarse a él para poder seguir viviendo. Tanto en el Programa como en todos los sistemas humanos, surgen situaciones que constantemente los profesionales deben resolver.

Específicamente una de estas situaciones ha demostrado que los profesionales cuentan con poco tiempo para hacer frente a la gran demanda de casos que se les presentan. Al ver que cuentan con recursos económicos, humanos y temporales reducidos, la forma de organización de los equipos de trabajo fue dividirse para lograr atender más casos.

Aquí se observa una disminución de la interdisciplinariedad, lo que dificulta de cierta forma el abordaje. Ya que cada profesional se formó en una de las tres disciplinas requeridas para este Programa. Siendo la mayoría de los casos atendidos de forma breve

en donde brindan asistencia, mientras que los casos que requieren una atención y tratamiento continuos, se derivan a otros profesionales.

Si bien hay entrevistas en las que no entran trabajadores de cada una de las especialidades, se destaca que el interactuar diario entre los profesionales de las tres disciplinas ayudó a que cada uno de ellos aprenda sobre la propia especialidad y sobre las otras. Esto permite muchas veces que una persona pueda guiar las entrevistas, fortaleciendo así el aprendizaje y las competencias de los profesionales, alcanzado una mirada interdisciplinaria.

“Al momento de intervenir con ellos, soy una alumna de mis compañeros abogados, los escuchaba y tomaba nota por las dudas el día de mañana me toque trabajar y no estén ellos, yo poder también saber eso. Valoro mucho de este Programa, que esté formado por tres disciplinas y se nutre. No solamente aprendo cosas de mi área sino también de otras profesiones” (Lic. Trabajo Social)

Claramente esta cita refleja que ellos se adecuan a estas circunstancias, si bien no trabajan las tres disciplinas en cada entrevista que realizan, luego analizan la situación e interactúan con profesionales de las otras disciplinas en el caso que lo requiera, o en los casos más graves como los de abuso sexual.

Por otro lado los profesionales reflejan cierto descontento respecto a sus remuneraciones, ya que el trabajo es arduo y complejo, deben muchas veces solucionar cuestiones sobre recursos materiales, solventando estos con su propio dinero. Es por esto que se retoma lo expuesto por una trabajadora: “entonces nosotras somos contratadas, tenemos como un sueldo mínimo, así que vos imagínate que no te puedo decir que me quedo trabajando ahí por la parte económica porque no es verdad” (Lic. Trabajo Social).

Esto da cuenta de la flexibilidad con la que interactúan los profesionales en los casos, pero por otro lado da indicios acerca de la sobre exigencia que tienen en su trabajo diario y la escasa remuneración que reciben a cambio. Causando cansancio mental y físico, desmotivación por los sueldos que cobran, incertidumbre en cuanto a casos que no pueden llegar a atender por la escasez de recursos, la falta de reconocimiento por sus esfuerzos y logros, como así también la desilusión que sienten respecto a algunos casos en los que solo pueden brindar una asistencia temporal y reducida.

Subsistemas interactuando

Psicólogos, abogados y trabajadores sociales

Para empezar esta sección se considera importante retomar lo que Miguel Ángel Rendón Rojas (2008) refiere sobre la 'interdisciplina':

surge debido a la complejidad de un fenómeno, por lo que para estudiarlo se necesita la interrelación y cooperación de algunas teorías (...) es respetar la realidad de un fenómeno para comprenderlo en sus diferentes facetas y de esta manera poder conocerlo más o menos en su totalidad. Tampoco es la extrapolación de una visión científica de una disciplina a otra, ni el ocultamiento de la falta de identidad de una disciplina (p. 4).

Como se mencionó anteriormente, la violencia familiar y de género es una problemática compleja que pone en juego la vida y el bienestar de quienes son víctimas de ella. Por tal motivo se trabaja de forma interdisciplinaria, ya que es esencial la actuación de diversas disciplinas que coordinen acciones para el acompañamiento, la asistencia y protección de víctimas, como así también “requiere el accionar conjunto y complementario de otros órganos del Estado” (Casas, A., 2021, p. 1). Cuya finalidad es la atención integral para preservar la vida de las víctimas y lograr que puedan mejorar su situación y la de sus niños, niñas y adolescentes de ahora en adelante, con el objetivo de construir un futuro mejor.

Uno de los objetivos del Programa, es que cada caso pueda ser abordado por un psicólogo, un abogado y un trabajador social mediante un trabajo interdisciplinario, que realicen la entrevista y luego el informe de riesgo, mientras deciden sobre ciertos aspectos (por ejemplo: ayuda económica, tratamiento psicológico).

Claro está que los profesionales pueden tener dificultades respecto a un caso, porque no sabe cómo intervenir o a qué recursos apelar y recurren a sus compañeros con los cuales sienten confianza o afinidad para poder compartir sus inquietudes y abordar los casos de forma favorable.

La realidad a veces se presenta adversa y compleja para quienes atienden estos casos, debido a que existe una gran demanda, provocando una saturación de los servicios que se brindan, dificultando el trabajo integral.

Por otro lado, se ha observado que algunos profesionales optan por un abordaje individual:

“el criterio de conformación de equipos es la afinidad. Que no es un criterio técnico, para nada. Entonces como no es un criterio técnico, si yo tengo amigos tengo equipo técnico, si yo no tengo amigos trabajo solo. Como yo no tengo amigos laborales trabajo solo” (Lic. Trabajo Social).

Una de las dificultades de la interdisciplina se basa en las diferencias de criterios, las personalidades, la falta de un modelo de acción y las adversidades de la vida cotidiana, lo que genera desacuerdos entre algunos profesionales, dificultando el trabajo en conjunto mientras disminuyen las interacciones sistémicas. Existen actores que prefieren trabajar en soledad, evidenciando así lo propuesto por Gay (s/f), de que el subsistema ‘equipo interdisciplinario’ se divide cuando un elemento (profesional) se aísla del mismo, generando un cambio en el ‘equipo’ y en el sistema ‘Programa’.

Por otro lado cabe destacar que cada disciplina cuenta con una especialización sobre un saber y se suele tener la creencia que estos conocimientos pueden explicar y abordar el fenómeno por completo. Olvidando que “la participación en un equipo de esta índole implica numerosas renunciaciones, la primera es la renuncia a considerar que el saber de la propia disciplina es suficiente para dar cuenta del problema. Reconocer su incompletud” (Stolkiner, A., 1999, p. 2). Allí se evidencia que uno de los desafíos de este Programa radica en poder entrecruzar los saberes de las disciplinas para el abordaje de un fenómeno complejo, dejando de lado la mirada e intervenciones reduccionistas de la violencia.

Uno de los objetivos del equipo de trabajo es la interdisciplinariedad entre tres profesiones, no obstante algunos de ellos optan por un trabajo individual dejando de lado la interdisciplina. Modificándose esta propiedad, el subsistema ‘equipo’ debe reestructurarse para alcanzar la homeostasis. Es decir que este grupo de personas debe buscar una nueva forma de operar para adecuarse a las situaciones y poder seguir funcionando, ya que si se evita la reestructuración el sistema se disuelve.

Estas situaciones dificultan algunas veces que la información circule por los subsistemas del Programa, impidiendo que las personas estén actualizadas respecto a cualquier situación. O bien puede generar confusiones entre las personas y causar problemas a corto y largo plazo.

Se infiere que un subsistema puede encontrarse en tensión por algún motivo personal y/o profesional y esto sencillamente puede repercutir en el resto de los subsistemas, como así también en el sistema del Programa en general.

No obstante las personas que cuentan con equipos interdisciplinarios constituidos o que mantienen lazos profundos con algunos profesionales, señalaron la importancia del trabajo en equipo y la contención que sienten diariamente,

“yo creo personalmente, que con el equipo humano que hay me siento muy contenida, muy acompañada (...) Con el equipo humano que tiene, y quizás en las condiciones laborales en la que estamos nosotros no son las mejores pero sí lo que nos permite a todos seguir en este lugar, y a seguir luchando contra esta injusticia que es la violencia también creo que es un motorcito el ambiente laboral, los compañeros” (Lic. Trabajo Social).

Estas interacciones positivas entre equipos de trabajo donde prima la amistad y la afinidad, suele en algún punto tener una connotación negativa, ya que hay grupos que se cierran en sí mismos y trabajan sobre todo de forma interna. Dejando de interactuar dinámicamente con el contexto que los rodea, porque los límites se han rigidizado e impiden que la información entre éste y el resto de los subsistemas circule.

Generalmente las interacciones positivas no dependen del cargo, antigüedad o disciplina a la que los profesionales pertenecen, sino más bien de la afinidad que han logrado entre ellos. Se infiere que esto sucede en cualquier ámbito donde interactúan seres humanos, ya que hay personalidades diferentes, algunas más fuertes, flexibles, accesibles, etc., lo que genera que los miembros prefieran a ciertas personas antes que a otras. También se hace hincapié en los criterios personales de trabajo, lo que ha sido referido por los entrevistados en relación a las causas de los conflictos internos en los equipos.

Se ha evidenciado que el no compartir formas de trabajo genera conflictos y diferencias. Se destaca la necesidad del sistema Programa de Asistencia, de poder crear lineamientos generales de trabajo, de brindar capacitaciones constantes y establecer la forma de intervención, sin que ninguno de los profesionales pierda su impronta personal, para así poder realizar un abordaje organizado y menos conflictivo.

La violencia al ser una problemática compleja genera cierta frustración e impotencia en quienes trabajan estos casos día a día, al ver situaciones injustas, de miedo, de sufrimiento y al saber que los tiempos de la justicia son lentos. Por esto se infiere que

el equipo de trabajo debe funcionar como sostén, poder acompañar y contenerse entre los mismos profesionales, no sólo reunirse con fines laborales, sino también como personas humanas que se enfrentan con situaciones diarias de sufrimiento.

Interacción simétrica y complementaria: jefes y profesionales

En la teoría de la comunicación humana propuestos por Watzlawick, Jackson y Beavin (1985) uno de los axiomas trata sobre la interacción simétrica y complementaria en la comunicación. La primera hace referencia a que no existen diferencias jerárquicas en la interacción entre emisor y receptor. Mientras que la complementaria indica la existencia de alguna jerarquía entre aquel que emite la información y quien la recibe. Es decir, se puede dar el mismo mensaje pero todo dependerá de la relación existente entre las personas involucradas en la comunicación, determinando cómo se emite y capta el contenido.

Particularmente se observó que existe una comunicación fluida entre los profesionales de los equipos, en algunos más que en otros, quienes están atentos a los cambios, o la información que va circulando de equipo en equipo. Mientras que se evidenciaron falencias en cuanto a la comunicación entre los superiores y los demás profesionales.

El origen de algunas problemáticas en el Programa es la poca comunicación, ya que al haber cambios, modificaciones o noticias que estaban dirigidas para todos, no se informan y generan confusiones y/o conflictos en los otros subsistemas. Lo que posteriormente causa dificultades durante el abordaje.

En un Programa, los lineamientos deben bajar desde el subsistema de las autoridades, quienes son los encargados de generar las reglas y emitirlas. Como así también ponerlas en práctica y evaluarlas constantemente. Ya que las mismas pueden quedar obsoletas conforme el tiempo avanza y los casos que atienden cambian y se modifican.

Es esencial la escucha de quienes realizan el trabajo día a día, en este caso serían los profesionales, porque son ellos quienes están en contacto con los casos, ven si surgen modificaciones o si descubren que existe algún tipo de dificultad o falencia que deben solucionar. Luego deben informar a sus autoridades, para que ellos decidan cambiar el modelo a seguir y poder re-adaptarse a la actualidad.

En la realidad del Programa esto no sucede, ya que los profesionales informaron sobre irregularidades constantemente y las autoridades no generaron espacios de escucha y reflexión para tratar las problemáticas expuestas, ni se supervisaron los casos, dificultando así las soluciones posibles.

“No hay un protocolo ni hay un lineamiento de cómo deberíamos trabajar o si deberíamos ir a consultar. Otra cosa que los jefes no llaman, no se involucran en los casos, a pesar de que tenemos tres jefes (...) se supone que tienen que trabajar en los casos, ellos no llaman, salvo excepciones como te digo, no llaman. Y lo que es el equipo tampoco hay una demanda a consultar con ellos” (Abogado).

Por lo tanto en las interacciones se evidencian sentimientos de enojo, molestia e incertidumbre respecto al trabajo diario. Y por otro lado hay profesionales que al ver estas situaciones optaron por no comunicarse con los jefes, ya que no obtuvieron respuesta alguna por parte de ellos.

Para analizar este punto es importante retomar los axiomas de la comunicación (Watzlawick, Jackson y Beavin, 1985), ya que se evidenciaron ‘problemas en la comunicación’. Por un lado es imposible no comunicar, esto significa que a pesar que no se brinde información verbal, el cuerpo habla de igual forma, algunas autoridades no suelen brindar respuestas digitales a sus empleados, pero al mantenerse en silencio claramente envían una respuesta hacia ellos. Esto puede interpretarse de diversas formas, por un lado puede verse que el cargo no es adecuado para esa persona, ya que tiene dificultades para hacer frente a las demandas de sus trabajadores. O bien puede percibirse como una falta de respeto hacia los profesionales, ya que las autoridades no cooperan con el sistema.

Otro de los axiomas hace referencia a los niveles de contenido y relaciones de la comunicación (Rizo, 2004), siendo el primero, el contenido propiamente dicho del mensaje, mientras que el segundo apunta a las relaciones que existen entre las personas involucradas en el proceso comunicativo. Por esto se infiere que, entre el subsistema de autoridades y algunos subsistemas de profesionales, la comunicación ha sido interferida por una carente interrelación entre ellos.

Siguiendo la teoría general de los sistemas, cada subsistema del Programa debe poder trabajar el fenómeno de la violencia desde una mirada abarcativa, donde actúen como un ‘todo’ integrado y no como pequeños subgrupos que trabajan aislados. Es allí

donde se evidencia que este fenómeno es tratado algunas veces de forma reduccionista, sin un abordaje complejo de parte de todos los subsistemas del Programa. Donde también se observó que los profesionales afrontan esta situación sin la contribución constante de las 'autoridades'.

Además de la poca comunicación entre los subsistemas se observaron conflictos en cuanto al trasfondo político que tiene el Programa. En donde los profesionales indicaron que la asistencia a las víctimas de violencia suele correrse del camino por cuestiones políticas:

“o sea en esta visibilización del Programa y de las situaciones de violencia de género, también tomó como un camino muy político, como que se desdibujó el fin del Programa para la asistencia a mujeres en la situación de violencia y se fue para otro lado el asistencialismo, que se yo el hacerse ver con las fotos” (Lic. Trabajo Social)

El subsistema 'autoridades' al ser cerrado, tener límites rígidos, al no interactuar con los otros y escuchar las situaciones que se presentan, genera dificultades en los otros subsistemas. Un eslabón de la cadena no (co)opera con los demás y esto hace que el equilibrio dinámico del resto del sistema se pierda. Esto provoca que los profesionales deban adaptarse y reorganizarse entre ellos para poder cumplir sus funciones.

Ahora bien algunas interacciones que se producen tienen una connotación negativa, de frustración frente a un trabajo que no mejora ni avanza conforme lo necesitan, con impotencia de no poder atender la demanda de casos, la ambivalencia entre algunos compañeros por la falta de criterio y la falta de reconocimiento de las autoridades hacia los profesionales en relación al arduo trabajo que hacen cotidianamente.

Estas situaciones pueden influir en la motivación de los profesionales, quienes realizan esfuerzos diarios para sostener una gran demanda y mantener funcionando un sistema que constantemente se encuentra en conflicto. Cabe aclarar que estas problemáticas tienen origen en un sistema más amplio, el cual depende de las políticas públicas del Gobierno de turno, cuyos lineamientos resuenan en cada uno de los sistemas que derivan de él.

“Víctimas” del sistema

Los profesionales asisten casos de personas que llegan al Programa por haber sido víctimas de violencia de género y/o familiar. Los equipos de trabajo suelen tener asignados por un lado el área de niños y adolescentes, y por otro, el área de adultos.

Las víctimas suelen llegar angustiadas y desbordadas por la situación de violencia, desorientadas por no saber qué hacer o lo que implica el proceso de denuncia. Es por esto que buscan alguien que las guíe y al mismo tiempo les brinde una contención.

Los profesionales se encuentran formados en cada una de sus disciplinas y continúan capacitándose para aprender y brindar una mejor atención a las personas. No obstante, los casos superan ampliamente la capacidad de asistencia de los profesionales, por lo que los equipos interdisciplinarios se distribuyen para poder abarcar a todos los casos y suelen tener una única entrevista para luego realizar el informe de riesgo.

Pese a todos los esfuerzos del Estado, la sociedad civil y organizaciones de base como las colectivas feministas, los servicios de atención a las víctimas no dan abasto pues, especialmente en el interior del país, no son suficientes ni suficientemente conocidos o asequibles (Muñoz, R., 2020, p. 1).

Por la gran demanda, los profesionales suelen tener un encuentro con las víctimas, a pesar de ser poco el tiempo con el que cuentan, los profesionales trabajan con calidez humana respetando los momentos, explicándole los pasos, orientándolas y asistiéndolas con un trato cordial y ameno. Lo que da cuenta del profesionalismo con el que trabajan.

Los profesionales mediante sus intervenciones evitan la revictimización, al impedir que cuenten constantemente la historia o que acudan a distintas oficinas buscando una solución a su problema, ya que reconocen el duro proceso por el que atraviesan y el momento de vulnerabilidad en el que se encuentran.

Evitar la revictimización en casos de violencia, donde las víctimas atraviesan un estado de vulnerabilidad y los profesionales actúan conforme sus saberes, evidencia que ellos cuentan con las competencias necesarias para hacer frente a tales situaciones. Por lo que se adecuan constantemente en un sistema que presiona y escasea en recursos, sin perder de vista el objetivo de asistir a las víctimas.

El Programa debe brindar asistencia en toda la provincia de Salta, no obstante esto es difícil de lograr, porque los profesionales son escasos para tanta demanda, los recursos

económicos y la movilidad no son suficientes para acercarse al lugar. Mientras que algunas veces, los profesionales logran llegar cuando la demanda ya ha pasado.

Los equipos de profesionales trabajan diariamente a pesar de estar desbordados por la demanda, por la falta de recursos, de conformar grupos en donde algunos no se sienten cómodos ni en confianza, en un lugar de trabajo donde su labor es escuchar a otras personas, siendo que a ellos no los escuchan sus autoridades.

A pesar de las condiciones en las que trabajan los profesionales, se infiere que la interacción con las víctimas es positiva. Donde ellos se brindan por completo a las personas que llegan al Programa. Sin importar los conflictos u obstáculos que se les presentan a los profesionales, ellos realizan intervenciones donde las víctimas se sienten contenidas y acompañadas. Trabajan de modo flexible, pudiendo sortear los desafíos que se les presentan y continuar con su labor.

Roles cruzados

Por último se analizan las interacciones entre los profesionales de los equipos y el personal administrativo. Este subsistema cumple una función importante en el Programa, ya que suelen ser ellos quienes tienen el primer contacto con las víctimas o con los oficios.

Son los trabajadores administrativos quienes deben discernir qué clase de demanda es, y son quienes tienen que guiar a las víctimas a donde dirigirse. Por lo tanto es indispensable que conozcan y estén capacitados sobre los casos, los procesos, los responsables de cada área, entre otros.

Se destaca la importancia de los roles (cargos que ocupan) y funciones (tareas que realizan) que en todos los sistemas deben ser claros y definidos. Ya que cada persona ocupa un lugar específico en el sistema al que pertenece. Si estos roles y funciones no están delimitados y no son claros para las personas, las tareas y cargos se pueden confundir, dificultando a las personas que sí están cumpliendo con lo que deben hacer, o bien aumentando tareas a personas que no les corresponde.

Por el cambio de autoridades y de metodologías de trabajo, la administración también ha enfrentado dificultades. Ya que no han recibido claramente los objetivos que deben cumplir, o los casos que deben atender y aquellos que no. O bien el sistema que utilizan cambia constantemente, lo que genera confusiones y lentitud en su accionar. Esto

da cuenta de la poca comunicación entre todos los subsistemas del Programa, donde se necesitan espacios de escucha y reflexión para que cada trabajador pueda exponer sus inquietudes.

Estas situaciones entorpecen las actividades diarias, y por lo tanto lentifican el proceso de los casos. Lo que genera malestar en los profesionales ya que deben esperar demasiado tiempo para recibir algunos informes porque el personal administrativo no conoce cómo obtenerlos, o bien les derivan casos que no corresponde.

Como en todos los subsistemas del Programa, entre algunos profesionales y trabajadores de la administración se mantienen interacciones cordiales y de amistad, por lo tanto existe de base una buena relación laboral, lo que favorece el trabajo.

Un camino hacia la homeostasis

Todos los seres humanos están en constante cambio, y al pertenecer a sistemas vivos, los cambios también se evidencian en ellos, modificándose ambos de forma simultánea. Existe un proceso en donde el cambio y la estabilidad de los sistemas suceden continuamente.

Es paradójico, pero ambos momentos son necesarios para que el sistema pueda seguir operando. La estabilidad lleva a que el sistema se rigidice en la manera de funcionar, si bien es conocido y usual para los humanos del mismo, si la estabilidad permanece las personas no podrán adaptarse a los cambios venideros. Es ahí donde el cambio aparece y ellas deben transformarse para adecuarse nuevamente. Luego la estabilidad durará un tiempo hasta que un nuevo cambio se produzca en el sistema, dándose este proceso de forma continua.

Se vive en constante modificación y adaptación, de otra forma los humanos no serían seres flexibles y adaptables a los cambios. Ahora bien, el hecho de haberse formado y capacitado en una disciplina o en una problemática no indica que el profesional haya cumplido con su meta, sobre todo si el ámbito de acción está conformado por otros seres humanos. Los tiempos, las personas, las actuaciones y las problemáticas cambian continuamente y para hacer frente a esto, los profesionales deben prepararse y capacitarse de forma constante.

Un sistema que se encuentra en continua transformación hace alusión a que “es capaz de adaptarse a las exigencias del desarrollo individual de sus miembros y a las exigencias del entorno; esta adaptación asegura la continuidad y a la vez el crecimiento psicosocial de los miembros” (Lila et al., 2000, citado en Espinal, I., Gimeno, A., González, F., 2006, p. 6).

El Programa de Asistencia a Víctimas como sistema, vive los cambios en la inserción de un contexto específico, que trabaja con personas y ante una problemática compleja como la violencia. Esto se pudo observar en el año 2020 cuando los profesionales del mismo tuvieron que readaptarse y reorganizarse por motivos políticos, nuevas autoridades y lineamientos de trabajo. Lo que puede generar incertidumbre en las personas, ya que el cambio supone una situación desconocida a la que hay que adaptarse.

Mientras los profesionales y autoridades se estaban reorganizando, la pandemia de covid-19 sorprendió al mundo y esto causó nuevamente que las personas deban adecuarse a una forma distinta de vivir.

Por estos motivos el Programa tuvo que realizar modificaciones y tomar medidas de seguridad para hacer frente a la situación. Han sido las autoridades quienes delinearon las nuevas formas de trabajo y a partir de allí los lineamientos fueron informándose al resto del sistema.

Los equipos interdisciplinarios se han reorganizado según los días que realizaban guardias, mientras que otros profesionales han mantenido el trabajo interdisciplinar desde sus casas con aquellos compañeros con quienes tienen vínculos profundos y comparten criterios de trabajo. Como así también el subsistema ‘personal administrativo’ tuvo que acomodarse a las guardias pasivas y ordenar los casos que llegaban, para determinar a qué profesional debían enviar la información.

Se ha observado que el sistema ‘Programa’ cuenta con capacidad de transformación, lo que ha permitido que puedan adecuarse a esta situación de nuevas autoridades y de pandemia, logrando trabajar de nuevas formas, optando por determinar y seguir reglas nuevas y generando el cambio conforme avanzaba el tiempo.

Realidad virtual

El sistema de trabajo presencial del Programa se vio afectado, por lo que rápidamente tuvieron que marcar lineamientos nuevos, a partir de los cuales debían seguir trabajando sin descuidar la salud de todos. La comunicación fue fundamental, si bien ya no podían hacerlo de forma presencial, mantuvieron interacciones mediante teléfono o computadora, “hicimos una reunión virtual por zoom, donde estuvo la secretaria de Derechos Humanos, para plantear las líneas de acción que íbamos a tener de trabajo por la pandemia” (Lic. Psicología).

Si bien la demanda de los casos fue menor durante la cuarentena, cabe destacar que estos disminuyeron por la barrera de accesibilidad por la pandemia, y no porque hubo menos situaciones de violencia. Los profesionales debían continuar su labor desde las casas, o bien realizando guardias pasivas en la institución. Por lo tanto las interacciones entre los subsistemas habían disminuido, a pesar de esto, los equipos de profesionales se reorganizaron para que el sistema pueda alcanzar un equilibrio nuevamente.

Fue así que los subsistemas de los equipos interdisciplinarios modificaron sus formas de emitir y recibir información para que el proceso de retroalimentación continúe, ya que no lo hacían presencialmente sino de forma virtual.

El sistema mantuvo un dinamismo que le permitió alcanzar la homeostasis (equilibrio dinámico), y el Programa volvió a un equilibrio en donde los profesionales se adaptaron a la nueva forma de trabajo, la virtualidad. Si los subsistemas no hubiesen podido reorganizarse y readaptarse a esta crisis que fue la pandemia, el sistema hubiera perdido equilibrio y se habría desintegrado.

Las interacciones sistémicas durante el aislamiento y las guardias pasivas fueron diferentes a lo habitual, ya que los subsistemas no asistían todos los días a la institución o entre los profesionales se turnaban para asistir de forma presencial. Por esto se mantuvo una interacción virtual constante por teléfono o video llamada entre los equipos y entre ellos y las víctimas, lo que pudo facilitar el trabajo.

“Yo estoy asistiendo a una chica desde abril y de golpe ahora se quedó sin casa, entonces es fundamental agarrar el teléfono y decir a algún trabajador social ‘¿podemos gestionarle una ayuda económica a esta chica, para que no tenga que volver a las condiciones que tenía antes?’”
(Lic. Psicología)

Muchas veces a las redes sociales o a las llamadas se les da un uso social y recreativo. Mientras que en este contexto de pandemia es importante destacar la función que cumplió la virtualidad, ya que la misma fue una herramienta de trabajo indispensable, la cual permitió acortar distancias y límites temporales y físicos, fortaleciendo la labor de los trabajadores.

Por otro lado, el trabajo en casa generó que los profesionales cuenten con mayor disponibilidad de tiempo lo que permitió que puedan realizar capacitaciones y señalaron que “muchas veces las capacitaciones cuando las hacían, las hacían en horario de trabajo entonces por ahí no podíamos participar, o podíamos ir un ratito y nos perdíamos todo, en cambio ahora de manera virtual es mucho más accesible” (Lic. Trabajo Social).

A partir de esto se infiere que los equipos de profesionales y las interacciones que ellos mantienen con los demás subsistemas, son flexibles y permiten que se adapten a nuevas circunstancias, están abiertos al cambio mediante una escucha atenta de sus autoridades y de las propias víctimas.

A pesar de las situaciones que se les presentaron, ellos continuaron trabajando, sin descuidar sus tareas, haciendo hincapié en que los casos de violencia no esperan ningún tipo de situación y que ellos deben estar disponibles para acompañar y asistir a quienes se acercan al Programa.

Por otro lado, se considera importante reflexionar sobre, cómo la violencia continúa, de qué forma afecta a las personas, a sus contextos, y poder comprender y analizar la realidad que atraviesan los profesionales que intervienen en los casos.

Se hace hincapié en lo que dijo Rosa Muñoz Lima (2020):

al menos 117 de los femicidios de 2020 en Argentina tuvieron lugar desde el 20 de marzo, cuando el Gobierno estableció un período de Aislamiento Social Preventivo Obligatorio para contener la pandemia de COVID-19 (...) al estar encerradas con su agresor, más mujeres llamaron al 144 y más mujeres murieron (p. 1).

Ahora bien, ¿cuál es la verdadera enfermedad? Si aun cuando las mujeres y/o niños se quedaron en casa para protegerse del virus, ellos fueron atacados por otro muy distinto dentro de sus hogares, el de la violencia. Algunos de ellos no perdieron su vida a causa de la pandemia por Covid-19, sino que se quedaron en sus casas y fue ahí donde

murieron por la violencia, una enfermedad que no está del todo tratada y muchos menos erradicada.

Es por esto la importancia de centrarse en la labor de los equipos profesionales que trabajan la problemática de violencia, ya que ésta no espera y no sabe de tiempos ni de limitaciones en la vida cotidiana. Mientras que los profesionales deben continuar sus tareas a pesar de las crisis que la realidad puede presentarles.

Algunas ideas finales

El Programa pertenece al Poder Ejecutivo, el cual depende del Estado, es por esto que se hace referencia a que las políticas gubernamentales son limitadas en su accionar, ya que hay diferentes situaciones que se encuentran aquietadas frente al fenómeno de la violencia, el cual no descansa nunca.

Para los diferentes ámbitos públicos del Gobierno se destina dinero y debido a las cuestiones particulares de cada uno de esos sistemas, la retribución económica suele ser escasa para afrontar todos los gastos que les competen. De parte del Gobierno, el Programa recibe aportes económicos, los cuales son reducidos, y por esto los bienes, insumos y sueldos del personal se ven afectados. Al mismo tiempo se considera importante mencionar el elevado índice de inflación que viven los argentinos, lo que agrava la situación económica en el Programa.

La realidad argentina demuestra día a día lo difícil que es conseguir trabajo y que este sea bien remunerado y acorde a las competencias y funciones desarrolladas por los profesionales. Se observa constantemente cómo los haberes remunerativos no cumplen con el salario digno que merecen los trabajadores. Esto se ve reflejado claramente en los salarios de los profesionales que llevan a cabo el Programa, sumado a que muchos de ellos se encuentran en calidad de contratados y no forman parte de la planta permanente.

Es complicado obtener un trabajo fijo en el que los argentinos puedan desempeñar su profesión. Por esto, algunos profesionales del Programa optaron por aceptar sus respectivos cargos, a pesar de la baja remuneración y de que las condiciones de trabajo diario no son las óptimas.

Por otro lado, se considera importante señalar la responsabilidad ética que tienen las personas que trabajan en el sistema Programa, ya que deben afrontar un fenómeno que todos los días les quita la vida a mujeres y niños. Es esencial la labor de todos ellos, para poder mejorar de cierta forma el bienestar de las víctimas y preservar sus vidas.

Las cuestiones planteadas en los párrafos anteriores tienen que ver directamente con la carencia de nuevos profesionales afines al Programa. A pesar que la demanda es alta y crece conforme pasa el tiempo, el personal de trabajo sigue siendo reducido para brindar el servicio adecuado. Es por esto que se considera que el sistema 'país' está

colapsado en general, siendo los recursos, los servicios y los bienes escasos frente a toda la población que los requiere. Esta situación parte desde el Gobierno nacional donde la organización del sistema es desfavorable, lo que causa que todas las problemáticas terminen resonando en cada sistema y subsistema de Argentina.

Se observó que las autoridades del Programa no actúan con responsabilidad frente a las situaciones cotidianas, ya que los lineamientos no están definidos ni los roles y funciones se cumplen como deberían. Los directores son personas capacitadas en sus profesiones (Abogacía y Psicología), pero se infiere que las competencias requieren una revisión constante con las nuevas demandas de atención en materia de violencia familiar y de género.

Claramente las políticas públicas que plantea el Estado para mejorar el bienestar de la población son insuficientes y escasas para un país que se encuentra en total desequilibrio, con muchas desigualdades socio-económicas evidentes, sumándole a esto el contexto de pandemia mundial. Estas vicisitudes planteadas a lo largo del trabajo, directamente recaen sobre las interacciones sistémicas de los equipos del Programa y muchas veces quedan fuera del alcance de los profesionales que asisten a las víctimas de violencia.

Como así también, el repartir de forma desigual las riquezas de este país, hacen que el presupuesto brindado para asistir los casos de violencia se vean reducidos, lo que da cuenta de una falta de compromiso con el bienestar y la vida de mujeres y niños.

Generaciones enteras en el país han sufrido violencia de todo tipo, al ser un sistema formado por los ciudadanos, se requiere afrontar este problema de raíz, a través de educación, igualdad de condiciones y sanciones debidas a aquellas personas que atentan contra la vida de otras. Se remarca una vez más, que lo que ocurre en el sistema mayor repercute en cada uno de los otros sistemas y subsistemas, y que las conductas se refuerzan si estas no son modificadas.

Es por esto que las interacciones sistémicas de los profesionales del Programa se ven afectadas directa e indirectamente por directrices que no están planteadas como corresponde. Como tampoco existen políticas públicas que velen por el bienestar de estos trabajadores, que indirectamente terminan siendo “víctimas” de un sistema mayor que

también actúa con violencia para con ellos, sin empatía, con faltas de respeto y sin espacios que escuchen sus voces.

Conclusiones

El sistema 'Programa' está compuesto por diversos elementos, en el caso del Programa de Asistencia Integral a Víctimas de Violencia Familiar y de Género. Estos elementos son los profesionales, personal administrativo, autoridades y víctimas, por la gran cantidad de elementos que interactúan en él, se afirma que se trata de un sistema complejo (Arriaga Álvarez, 2003).

Los sistemas humanos están conformados por personas, quienes aparte de trabajar según su propia disciplina, conllevan también sus vivencias, cultura y sentimientos. Según Ossa (2017) las personas en un sistema están en constante interacción con los demás, mientras que este cúmulo de experiencias se comparte y forman constantemente pequeños subsistemas.

En el Programa, los profesionales que interactúan generan un continuo intercambio de saberes y experiencias desde sus propias disciplinas, lo que enriquece y amplía la mirada sobre la violencia. En estas interacciones se evidenciaron afinidades en lo personal y laboral, lo que causó que se creen subsistemas más pequeños en relación al sistema. Algunos de estos subsistemas dentro del Programa se han caracterizado por permanencia en la institución, amistad y criterios de trabajo.

Se infiere que el sistema Programa de Asistencia Integral se ha trivializado en su manera de operar, ya que sus miembros trabajan de la misma forma siguiendo los criterios que utilizaban años atrás (Andolfi, 1987). Esto puede observarse por la falta de actualización y seguimiento periódico tanto de los jefes como de los mismos profesionales.

Por otro lado hay equipos interdisciplinarios que trabajan siguiendo reglas rígidas, las cuales no permiten un grado de flexibilización respecto a las tareas. Ambas situaciones presentadas dan cuenta de la presencia de una retroalimentación negativa en este sistema.

Si bien existe comunicación verbal entre los profesionales del Programa, la misma se ha visto limitada en cierta forma por el aislamiento social, ya que los profesionales asistían a la institución de forma esporádica. Por otro lado, hay profesionales entre los que no fluye la comunicación por conflictos laborales y/o cuestiones personales.

Las interacciones entre los profesionales son diversas, en algunos casos se observó una interacción constante y positiva, donde comparten criterios de trabajo o vínculos personales. Por lo que se conformaron algunos equipos de trabajo interdisciplinarios, facilitando así la tarea, y por lo tanto realizaron una intervención completa e integral a las víctimas.

Se considera que los objetivos planteados en la investigación han sido alcanzados por medio de la recolección de información que fue brindada por los profesionales que trabajan en el Programa de Asistencia Integral a Víctimas de Violencia Familiar y de Género, durante el año 2020.

El objetivo general de describir las interacciones sistémicas en los equipos interdisciplinarios ha sido cumplido por medio de los objetivos específicos propuestos, los cuales se exponen a continuación.

Uno de los objetivos del Programa es el trabajo interdisciplinario, el cual se logra por medio de la intervención conjunta de las disciplinas de Abogacía, Psicología y Trabajo Social. “La interdisciplina no es una sumatoria o yuxtaposición de diferentes disciplinas, sino un diálogo entre éstas, que surge por la complejidad del fenómeno a estudiar (...) es indispensable que cada disciplina posea identidad propia para poder interactuar con las demás” (Rendón Rojas, 2008, p. 7). Aportando así una mirada integral para la intervención y discusión del caso.

Específicamente en el Programa, los equipos interdisciplinarios se organizan de manera voluntaria, conformando los equipos según ciertos aspectos, como ser la afinidad que tienen entre algunos profesionales, los vínculos personales que mantienen, como la amistad y una buena relación. Por otro lado los profesionales que comparten las formas de trabajo o ciertos criterios de intervención, se eligen constantemente para conformar los equipos interdisciplinarios para asistir los casos.

Según Florencia Ucha la afinidad es:

aquella proximidad, analogía o semejanza que un individuo comparte con otro u otros. Por ejemplo, cuando dos personas comparten gustos, pensamientos, ideologías y hasta caracteres se dice que esas dos personas son afines, es decir, mantienen una cierta afinidad entre sí (2009, p. 1).

Es por esto que se infiere que los profesionales apuntan a formar equipos interdisciplinarios con aquellas personas con las que se sienten a gusto. Ya que al ser un trabajo continuo y complejo, es favorable que exista confianza en los compañeros, poder recurrir a ellos cuando lo necesiten, lo que flexibiliza las interacciones sistémicas y logra un trabajo más dinámico.

Es importante destacar que en los trabajos las personas suelen formar parte de algún subsistema, en este caso, se genera un sentimiento de pertenencia hacia el Programa, o institución donde se trabaja. Como así también las personas necesitan contar con un sistema de apoyo, en el cual puedan mantener interacciones sistémicas constantes, relacionarse profundamente con otros, plantear inquietudes y solucionar dificultades que se presenten.

Hay situaciones que dificultan el trabajo en equipo, entre las cuales se encuentran las cuestiones personales, otros están en conflictos por distintos motivos lo que entorpece la tarea, entonces optan por cambiar de equipo o trabajar de forma individual.

Por otro lado se encuentran situaciones contextuales que obstaculizan la interdisciplina, ya que la demanda de casos es amplia y generalmente supera la capacidad de atención de los profesionales. Es por esto que dividen los casos para que todas las víctimas puedan ser asistidas, impidiendo que algunos sean atendidos por las tres disciplinas.

Generalmente los equipos que existen ya están conformados de antemano y son los que suelen trabajar juntos. Algunas veces pueden existir modificaciones teniendo en cuenta que algún profesional no esté en la institución o esté ocupado, logrando así una reestructuración de los equipos.

Algunas preguntas que se plantearon durante la investigación fueron: ¿es posible trabajar sólo desde lo individual de cada disciplina? o ¿el trabajo con equipos interdisciplinarios es más eficaz? Ambas han sido respondidas de forma positiva, en cuanto a la primera, si es posible trabajar de forma individual desde cada disciplina, ya que los profesionales que tienen cierta antigüedad en el Programa han aprendido sobre su disciplina y sobre las demás, adquiriendo nuevas competencias sobre las otras profesiones durante la entrevista e intervención, pudiendo abordar cada caso con una mirada amplia.

En cuanto al segundo interrogante, se hace hincapié en lo valioso del trabajo interdisciplinario, el cual genera un abordaje completo e integral de la situación, favoreciendo la escucha y la contención emocional de las víctimas. Lo que favorece al bienestar de ellas, asesorándolas y preservado de cierta forma sus vidas frente a los hechos de violencia.

Respondiendo al segundo objetivo de la investigación, cabe destacar que en general se encontraron interacciones tanto positivas como negativas, las cuales dependen de cuestiones personales de cada trabajador. Las interacciones sistémicas se plantearon en cuatro aspectos específicos:

Interacciones entre profesionales de los equipos interdisciplinarios (psicólogos, abogados y trabajadores sociales)

Son los subsistemas donde se ha evidenciado mayor comunicación y vínculos profundos de amistad, lo que hace que las interacciones sean constantes. Se infiere que al encontrarse en una situación laboral similar y realizar las mismas tareas, comparten ideas, valores y sentimientos respecto a su trabajo.

Hay interacciones donde los profesionales se sienten contenidos por sus compañeros, donde prima la confianza y las buenas relaciones. Se ha evidenciado que el trabajo se convierte en algo ameno gracias al apoyo de los pares, a pesar de las dificultades que se les presentan.

En cuanto a los grupos consolidados se infiere que sus límites son rígidos, la comunicación circula mayormente entre ellos y no así con el resto de los subsistemas, lo que dificulta la constante retroalimentación entre ambos. La retroalimentación según Von Bertalanffy “significa que de la salida de una máquina cierta cantidad de información es devuelta hacia la entrada de modo que regule, estabilice o dirija la acción de la máquina” (Goldemberg, 2000, p. 61). Por este motivo, la escasa comunicación tiene como consecuencia la desinformación en los subsistemas, lo que genera que las personas se encuentren en constante estado de tensión e incertidumbre, dificultando la tarea y afectando el bienestar personal y laboral de los trabajadores.

Si bien el tiempo disponible se reduce por la gran cantidad de casos que reciben, los profesionales mantuvieron contacto telefónico, aún más durante la pandemia donde las interacciones fueron mayormente virtuales.

Por otro lado, las interacciones sistémicas se han visto afectadas por la falta de un protocolo actualizado que guíe específicamente sus actividades, funciones y roles. Las reglas al no ser claras, ni determinar las tareas a seguir y cómo se llevan a cabo, causa confusiones y conflictos internos entre los equipos de trabajo, ya que cada profesional cuenta con la libertad de actuar según su profesión y perspectiva propia. Lo que marca diferencias notables entre los abordajes.

Estas cuestiones laborales indefectiblemente resuenan en los ámbitos personales, creando diferencias o conflictos entre ellos. Por lo que hay profesionales que optan por trabajar de manera individual siguiendo sus criterios de trabajo, disminuyendo así la interacción continua y evitando contrariedades.

Concluyendo, las interacciones no dependen de cuestiones como pertenecer a la misma disciplina, o tener la misma antigüedad en el cargo, ya que se ha evidenciado que personas de distintas disciplinas mantienen vínculos positivos, mientras que hay trabajadores de la misma profesión que tienen conflictos entre sí. Es por esto que los conflictos son atribuidos a otras causas que suelen quedar por fuera de las decisiones y tareas de los profesionales.

Interacciones entre profesionales de los equipos interdisciplinarios y autoridades del Programa

Al tener distintos grados de jerarquía en los cargos, se refleja una interacción complementaria entre emisor y receptor (Watzlawick, Jackson y Beavin, 1985). Se infiere que el proceso comunicativo se dificulta al carecer de una organización con reglas, tareas y funciones claras. El sistema 'Programa' se caracteriza por tener una retroalimentación negativa donde las interacciones se rigidizan de cierta forma, son escasas y no se producen cambios sino más bien se da una estabilidad constante.

Existen interacciones sistémicas positivas entre el subsistema de autoridades y el subsistema de profesionales, donde prima la confianza y el buen trato, favoreciendo de este modo el abordaje de los casos. No obstante, también existen interacciones con

características negativas en las cuales se evidencian fallas en la comunicación, lo que genera enojo en los profesionales y falta de reconocimiento por parte de las autoridades hacia los equipos de trabajo.

Se infiere que ante estas situaciones los profesionales buscan la forma de solucionar dichas problemáticas, mientras que otras quedan sin atención ni solución por parte de las autoridades, siendo una situación injusta. Esto puede generar sentimientos negativos en los profesionales, causando malestar en el trabajo, diferencias personales y laborales, como así también puede disminuir la motivación en ellos hacia la tarea, siendo esto desfavorable para el abordaje de los casos de violencia.

Interacciones sistémicas entre los profesionales de los equipos interdisciplinarios y las víctimas

Estas interacciones, generalmente tienen la particularidad de ser de corto plazo, ya que se trata de intervenciones puntuales sin permanencia en el tiempo, cuyo objetivo es la asistencia momentánea a las víctimas. Es importante retomar lo propuesto por Diego Ortega y Sandra Tomaino (2018), quienes afirmaron que una de las dificultades que tienen los profesionales que se desempeñan en violencia de género, es que deben trabajar en el menor tiempo posible, con una intervención desde la 'urgencia', porque si demoran más de lo esperado, están 'perdiendo el tiempo'.

A pesar de eso, se ha evidenciado que existen vínculos positivos entre ambos subsistemas, entre los que se destaca la cordialidad y la contención. Si bien las víctimas llegan en una situación de desborde emocional donde prima la angustia y el sufrimiento por la violencia vivida, logran generar vínculos de confianza con los profesionales que las atienden. Mientras que ellos, al estar capacitados en esta problemática cuentan con las herramientas necesarias para llevar adelante esta tarea, evitando la revictimización de las personas y ubicándolas siempre como personas de derecho.

Si bien existe una jerarquía entre ambos subsistemas, donde los profesionales son ubicados como aquellos que "tienen el saber", y las víctimas están posicionadas en una situación de vulnerabilidad, al momento de comunicarse e interactuar entre ambos grupos, prima el respeto, el buen trato y la horizontalidad, lo que favorece el abordaje.

Interacciones sistémicas entre los profesionales de los equipos interdisciplinarios y el personal administrativo

Las interacciones, como en los demás subsistemas, están determinadas por la afinidad y las formas de trabajar. Ya que son elementos indispensables que se encuentran siempre presentes y determinan si las interacciones son positivas o negativas, fortaleciendo o dificultando la tarea diaria, respectivamente.

Luego de diversos cambios, los roles y funciones del personal administrativo han sido modificados, y no se han planteado lineamientos claros que expliquen específicamente cuáles son sus tareas y de qué forma deben realizarlas. Es por esto que al momento de realizar sus labores, hay inconvenientes y esto consecuentemente dificulta el trabajo de los profesionales.

En conclusión se destaca lo propuesto por Ossa (2017) quien afirmó que un sistema funciona por las interacciones sistémicas entre sus miembros, en las cuales la comunicación es imprescindible y permite un constante intercambio de materia, energía e información entre los subsistemas y entre ellos y el contexto circundante.

Por lo tanto se infiere que estos subsistemas del Programa interactúan gracias a algunos profesionales y trabajadores, quienes permiten que el sistema continúe su curso a través de las interacciones verbales que favorecen una comunicación fluida.

Por otro lado hay personas que no se comunican verbalmente con los demás, no obstante, su cuerpo emite información expresivamente. Se destaca la importancia de generar un ámbito donde fluya libremente la comunicación, que existan momentos de habla y de escucha entre todos los que conforman el sistema, siendo esto favorable para sí mismo y para el abordaje con víctimas.

En relación al último objetivo de la investigación, se han propuesto cinco dimensiones que se encuentran presentes en las interacciones sistémicas de los equipos interdisciplinarios.

Comunicación

La conducta humana es comunicación y es imposible no comunicarse (Sánchez, 2010), esto se ve reflejado en los tipos de comunicación que existe. Recordando que hay

una comunicación verbal (digital) donde se emite información a través del lenguaje, como así también aquella comunicación analógica en donde los gestos, expresiones y silencios comunican información a los receptores.

Este proceso de traspaso de información en el sistema 'Programa' es fluido en la mayoría de los casos, sobre todo entre los profesionales que interactúan entre ellos y con los otros subsistemas. No obstante, existen situaciones en las que la comunicación verbal es escasa y la circulación de información es casi nula, por este motivo algunos miembros del Programa están desinformados y desactualizados respecto a ciertos puntos, mientras que esto se ve reflejado en la tarea.

Esto se interpreta como dificultades que enfrentan los trabajadores del Programa, las cuales pueden ser causadas por malas relaciones, escasa interacción o conflictos interpersonales. El 'no comunicarse' evita que los profesionales se conozcan, planteen sus diferencias e inquietudes, también dificulta el trabajo, baja la productividad y eficacia del abordaje, se limita el trabajo interdisciplinario y en vez de solucionar los problemas, estos aumentan en forma desmedida. Estas situaciones hacen que el sistema se encuentre en un estado de tensión constante que repercute en cada uno de sus miembros.

Retroalimentación con el ambiente

Se infiere que la retroalimentación entre los subsistemas del Programa es limitada, ya que muchas veces la información circula entre algunos subsistemas, mientras que en otros no, causando que estos se mantengan en un momento de estabilidad o retroalimentación negativa. Es necesario que los subsistemas puedan conectarse entre sí, generando interacciones y así lograr transformarse constantemente, adecuándose a las situaciones y permitiendo que el sistema atravesase momentos de cambio y estabilidad de forma dinámica.

Roles y límites

Por lo recabado en las entrevistas se infiere que los roles no son claros ni están definidos en algunos casos, lo que genera incertidumbre y discusiones entre los trabajadores, ya que esta situación entorpece y demora la tarea del sistema en general. O bien existen momentos en donde algunas personas realizan trabajos que no les corresponde, lo que produce enojo e inconformidad respecto al Programa.

Por otro lado hay equipos interdisciplinarios que tienen límites rígidos, lo que impide que este se reestructure o permita la entrada de información constante e ingresen otros profesionales. El subsistema 'autoridades' evidenció que sus límites son rígidos, dificultando la comunicación con el resto de los subsistemas. Existen también grupos en donde los límites son más flexibles y permiten la entrada y salida de información.

Tiempo

Pérez y Román (2017) señalan que “el tiempo es la columna vertebral que sustenta el conjunto. Sin él nada podríamos”. A partir de esta cita se observa que cualquier sistema humano requiere de una constante interacción entre sus miembros, claramente este proceso requiere de la comunicación, como así también del tiempo. Es imprescindible contar con tiempo para conocer a los profesionales, para que ellos puedan plasmar sus ideas e inquietudes, para evaluar sus formas de trabajar, tiempo de ocio donde puedan conocerse en profundidad y los lazos se vean fortalecidos.

En el Programa de Asistencia se evidencia que los tiempos en general son escasos, ya que la demanda es alta y los recursos se agotan rápidamente, es por esto que los profesionales realizan sus tareas de forma breve y se distribuyen para lograr alcanzar todos los casos que se presentan.

Recursos

Un Programa tiene principalmente objetivos a cumplir, es decir a donde se quiere llegar con las acciones a realizar, para esto se han de exponer propuestas ordenadas y claras que atenderán una problemática en particular. Como así también se plasman las políticas que tiene como base, las estrategias que se utilizarán y los recursos que se pueden necesitar (Nirenberg, Brawerman y Ruiz, 2003).

Hay recursos indispensables en el accionar de este Programa, como lo es el humano, ya que los profesionales y trabajadores son imprescindibles para intervenir en los casos de violencia. Sin ellos las tareas no se podrían llevar a cabo. El recurso humano del Programa es limitado ya que la demanda es alta, es por esto que los profesionales de los equipos interdisciplinarios se distribuyen para asistir los casos.

Por otro lado los recursos materiales y tecnológicos con los que cuentan para el abordaje son escasos, limitando de cierta forma que el desarrollo de la tarea sea ágil y

eficaz para quienes la realizan. No obstante, cabe aclarar que actualmente cuentan con mayor cantidad de recursos respecto de tiempos anteriores, lo que ayuda a que la tarea sea realizada de forma más óptima.

Los profesionales se encuentran capacitados para las tareas que realizan, así mismo se evidenció que ellos continúan formándose en materia de violencia, por lo que los recursos intelectuales de los trabajadores están actualizados respecto del fenómeno. Cabe destacar que el aprendizaje de los trabajadores sobre la propia disciplina y sobre las demás, resulta favorable para las intervenciones en los casos, pudiendo ampliar su mirada y abordar desde una perspectiva interdisciplinaria.

La remuneración que reciben los profesionales es baja en comparación con la carga horaria y los diferentes trabajos que realizan, lo que genera incomodidad y descontento en ellos. Por otro lado el Programa cuenta con ayudas económicas que brindan a las víctimas de violencia, las cuales también son limitadas y solo se entregan por unos meses.

Como ya se ha mencionado en el apartado 'anticipación de sentido', la asistencia a víctimas de violencia requiere de un trabajo complejo e integral, donde la visión y conocimiento de las tres disciplinas aporten sus saberes para una intervención favorable.

Por otro lado, la hipótesis sobre la atención escasa de los casos por una gran demanda de cierta forma se confirmó. Ya que se ha evidenciado que el Programa logra abarcar los casos en su mayoría, si bien no son todos, esta asistencia es escasa y limitada por el tiempo y los recursos con los que cuentan. A pesar de que la demanda es alta y crece con el tiempo, los profesionales se reorganizan y se dividen para poder atender a las víctimas. Aquellos casos que no logran atender se deben más bien por situaciones que exceden a la voluntad y quehacer de los profesionales.

La hipótesis planteada anteriormente afirma que dicha situación dificultaba la interacción entre los profesionales, la cual se ha confirmado, ya que ellos se encuentran desbordados frente a tantas demandas, oficios y cuestiones que afectan a las víctimas. Al dividirse para trabajar, tiene como consecuencia que de alguna manera la interacción no sea constante entre ellos, causando que el trabajo interdisciplinario sea limitado.

En conclusión, se afirma que las interacciones sistémicas entre los profesionales del Programa de Asistencia Integral son limitadas y negativas en algunos subsistemas por diversas cuestiones personales y laborales. Mientras que en otros, las interacciones son fluidas y positivas. Por esto, cabe recordar que cada persona es única e irrepetible, por lo que sus opiniones y perspectivas son variadas.

Retomando la investigación propuesta por Gomá-Rodríguez, Cantera, Pereira da Silva (2018) la cual hace hincapié en los autocuidados que deben tener los profesionales que trabajan en la problemática de la violencia de género. Se recalca la importancia de poder mejorar las interacciones que se dan en los grupos de trabajadores, destacando lo valioso del trabajo en equipo. De esta manera se evitarían situaciones de estrés, sin perder de vista la continua formación y capacitación en el personal, logrando así intervenciones favorables para las víctimas y por ende para su desempeño.

La voz de los profesionales ha demostrado el gran esfuerzo que realizan día a día, aun cuando los recursos son insuficientes y el sistema enfrenta situaciones complicadas. Han destacado lo valioso del trabajo en equipo y la contención que dan y reciben para hacer frente a tanto sufrimiento.

Es por esto que se hace hincapié en la importancia de promover sistemas de trabajo estables, donde los profesionales se sientan a gusto y conformes con su labor y con el contexto que los rodea, ya que esto se ve reflejado en las intervenciones que realizan.

Por último se sugiere que tanto las autoridades del Programa, los profesionales y demás trabajadores faciliten espacios de supervisión y capacitación. Para que se generen charlas, donde se puedan plantear aquellos casos graves e informar sobre temas de interés y se realicen debates que apunten a innovar formas de trabajo para mejorar como equipo, beneficiando a todos. Se infiere que esto podría mejorar de cierta forma el clima de trabajo, ya que se volvería ameno y cómodo para quienes trabajan allí, optimizando el trabajo de cada uno.

A partir de este trabajo se pretendió demostrar lo más fehacientemente cómo interactúan los equipos interdisciplinarios, abarcando diversas cuestiones y teniendo en cuenta el contexto circundante. No obstante la realidad del día a día es más compleja, lo que dificulta describir perfectamente cómo son estas interacciones, ya que las mismas

fluctúan y son dinámicas al depender de personas que se encuentran en situaciones de cambio constantes.

Como sistema se debe buscar el avance, el equilibrio y el bien común para la sociedad, cooperando entre todos para apoyar el trabajo que realizan los profesionales en los casos de violencia.

A partir de un cambio de pensamientos, de realizar acciones compartidas y trabajar en la educación y en la empatía de los seres humanos, se espera poder en un futuro, disminuir los casos y alcanzar luego la erradicación de la violencia familiar y de género.

Referencias bibliográficas

¿Qué sabes de la victimización secundaria en el ámbito de la violencia contra la mujer?

#16days. (2016). (s.l.).

Alencar-Rodrigues, R., Cantera, L., (2013). *Intervención en violencia de género en la pareja: el papel de los recursos institucionales*. Barcelona.

Alonso Varea, J., Castellanos Delgado, J., (2006). *Por un enfoque integral de la violencia familiar*. (s.l.).

Andolfi, M., (1987). *Terapia Familiar*. Buenos Aires: Paidós.

Arriaga Álvarez, E. (2003). *La teoría de Niklas Luhmann*. Centro de Innovación Desarrollo e Investigación Educativa. México.

Casas, A., (2021) *La problemática de la violencia familiar y de género y la justicia de paz en la provincia de Buenos Aires*. Argentina

Ciclo de la violencia. (2011). Federación Española de Municipios y Provincias. España.

Código de Ética de la Federación de Psicólogos de la República Argentina. (2013) Buenos Aires.

Consejo Nacional de las Mujeres. (2019). Plan Nacional de acción para la prevención, asistencia y erradicación de la violencia contra las mujeres. Argentina.

Cubbels Serra, J., Calsamiglia Madurga, A., Albertín Carbó, P., (2010). El ejercicio profesional en el abordaje de la violencia de género en el ámbito jurídico-penal: un análisis psicosocial. *Anales de Psicología*. Volumen 26 (2), 369- 377. España.
Recuperado de <https://revistas.um.es/analesps/article/view/109371/103991>

Díaz, G., y Ortíz, R. (2005). La entrevista cualitativa. *Universidad Mesoamericana*, 31, 2-31.

Espinal, I., Gimeno, A., y González, F., (2006). El enfoque sistémico en los estudios sobre la familia. *Revista internacional de sistemas*, 14(4), 21-34. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Francisco-Sala/publication/266050972_El_Enfoque_Sistemico_En_Los_Estudios_Sobre_La_Familia/links/583bfa4708aed5c6148cb762/El-Enfoque-Sistemico-En-Los-Estudios-Sobre-La-Familia.pdf

Fragoso, E., (2006). *Concepto de política y vida cotidiana* (s.l).

Gatti, M. T., (2018). *Abordaje de la violencia doméstica desde la interdisciplina. Experiencia de Trabajo de la Oficina de Violencia Doméstica (OVD)*. La Pampa, Argentina.

Gay, A., (s/f). *Los sistemas y el enfoque sistémico*. (s.l).

Gildo, D. (1860). *Diccionario francés-español y español-francés*. París. Ed. Rosa y Bouret

Goldemberg, M. (2000). *Notas de epistemología sistémica*. Buenos Aires: Ediciones Del Pilar.

Gomá-Rodríguez, I., Cantera, L., Pereira da silva, J. (2018). Autocuidado de los profesionales que trabajan en la erradicación de la violencia de pareja. *Psicoperspectivas*, volumen 17 (1), 1-12. Barcelona España. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-69242018000100132

- Hamza, N. (2006). *Les violences basées sur le genre*. Francia: Réseau National des Centres d'Ecoute des Femmes Victimes de Violences. (s.l.).
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado C. y Baptista, L. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: MC Graw Hill
- Herrando, A., (s/f). *Citas y referencias bibliográficas*. (s.l.).
- Instituto Nacional de las Mujeres (2018) *Guía para la Prevención e Intervención de Situaciones de Violencia contra las Mujeres en las Organizaciones*. Argentina
- Interacción. (2020). *Léxico Powered by Oxford*. (s.l.).
- Ley 26485, Protección integral a las mujeres. Boletín Oficial de la Nación, 1 de abril de 2009.
- Marconi, A., Fernández, E., (s/f). *Analizar la perspectiva de género y sus implicancias en las intervenciones profesionales en situaciones de violencia de género que se realizan en organizaciones de la sociedad civil (OSC)*. La Plata.
- Martínez, Q. y Lucia, W (2003). ¿Una Cuestión no Perceptible en la Vida Cotidiana? *Revista de Ciencias Sociales Universidad del Zulia Maracaibo*, volumen 9(2), 235-251. (s.l.). Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28009205.pdf>
- Medina Núñez, I., (2006). Interdisciplina y complejidad: ¿hacia un nuevo paradigma? *Revista de Ciencias Sociales Universidade Estadual Paulista/UNESP*, volumen 29, 89-130. Brasil. Recuperado de <http://www.angelfire.com/folk/latinamerica/Interdisciplina.pdf>

- Méndez, S., Carvajal, H., (2019). Una mirada a los fundamentos biológicos de la educación desde la teoría de Santiago. *Revista Transformación*, volumen 15(2), Cuba. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-29552019000200001
- Minuchin, S., (1986). *Familia y terapia familiar*. Buenos Aires: Paidós Terapia Familiar.
- Minuchin, S., Nichois, M., y Lee, W., (2007). *Evaluación de familias y parejas, del síntoma al sistema*. México: Paidós.
- Muñoz, L. R., (9 de septiembre, 2020) Feminicidios en Argentina ¿quién los frena? *DW Made for minds*, p. 1
- Nirenberg, O., Brawerman, J., y Ruiz, V., (2000) *Evaluar para la transformación. Innovaciones en la evaluación de programas y proyectos sociales*. Buenos Aires: Paidós.
- Normas APA. (2020). (s.l.).
- Ortega, D., Tomaino, S., (2018). *Reflexiones sobre la construcción de un rol saludable en profesionales que trabajan con situaciones de violencia de género*. Objeto de conferencia en el II Congreso Internacional de Victimología. Ensenada
- Ossa, C., (2017). *Teoría General de Sistemas. Conceptos y aplicaciones*. México: UTP.
- Pérez, J., Román, T., (2017) *Conceptos e importancia del tiempo*. (s.l.).
- Perrone, R., y Nannini, M., (1992). *Violencia y abusos sexuales en la familia. Una visión sistémica de las conductas sociales violentas*. Buenos Aires: Paidós Terapia Familiar
- Pizarro Aguilar, R., (s/f). *Los equipos interdisciplinarios*. (s.l.).

Quintero, L., González Téllez, G., (2016). *¿Qué es la violencia familiar y cómo contrarrestarla?* México.

Recursos Económicos. (2017). (s.l.).

Recursos Materiales. (2017). (s.l.).

Rendón Rojas, M., (2008). La ciencia de la información en el contexto de las ciencias sociales y humanas. Ontología, epistemología, metodología e interdisciplina. *Revista de Ciencia da Informação*, volumen 9 (4), 1-7. México. Recuperado de <https://brapci.inf.br/index.php/article/download/51091>

Rizo García, M., (2004). El interaccionismo simbólico y la Escuela de Palo Alto. Hacia un nuevo concepto de comunicación. *Revista Electrónica Razón y Palabra*, volumen 40, 1-20. (s.l.). Recuperado de <https://www.um.es/tic/LECTURAS%20FCI-I/FCI-I%20Tema%205%20texto%20c%201.pdf>

Rizo García, M., (2011). Pensamiento sistémico y comunicación. *Revista Electrónica Razón y Palabra*, volumen 75. 1-13. (s.l.). Recuperado de <http://148.202.167.116:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/964/Pensamiento%20sist%C3%A9mico%20y%20comunicacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Salta, Argentina. Gobierno de la Provincia de Salta: Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (s/f). Secretaría de Derechos Humanos. Manual de misiones y funciones,

Salta, Argentina. Gobierno de la Provincia de Salta (2020) Poder Ejecutivo Provincial. Estructuras Orgánicas. Ministerio de Gobierno, Derechos Humanos, Trabajo y Justicia.

Sánchez, P., (2010). *Conceptos fundamentales para entender la Teoría Sistémica*. (s.l.).

Significado de recursos. (2019). (s.l.).

Soriano, M. (2014). Citoyenneté et formes de violence. La violence de genre en Amérique latine. *Revista Caravelle*, volumen 102, 9-20. Toulouse. Recuperado de <http://journals.openedition.org/caravelle/733>

Tiempo. (2020). Léxico. Powered by Oxford. (s.l.).

Ucha, F., (2009) Definición de afinidad. (s.l.).

Vasilachis de Gialdino, I. (2006) *Estrategias de investigación cualitativa*. Barcelona. Editorial Gedisa

Violencia contra la mujer (2018). Organización Mundial de la Salud. (s.l.).

Watzlawick, P., Weakland, J. y Fisch, R. (1976). *Cambio. Formación y solución de los problemas humanos*. Barcelona: Herder.

Anexo

Anexo 1. Autorización de ingreso al ámbito de estudio.



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SALTA
FACULTAD DE ARTES Y CIENCIAS
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA

Salta, 5 de Marzo de 2020

Al Dr. Federico Uldry
Subsecretario de Promoción y
Protección de los DDHH
S _____ / _____ D
De mi mayor consideración:

La que suscribe la presente, Andrea Silvana Aparicio, D.N.I. 38.212.368, alumna de la carrera Licenciatura en Psicología de la Universidad Católica de Salta, se dirige a Ud. a los efectos de solicitar su autorización para llevar a cabo el desarrollo de entrevistas a profesionales que trabajan en el marco del programa de Asistencia Integral a Víctimas de Violencia Familiar y de Género, con el objetivo de contribuir a mi trabajo Integrador Final de Grado.

Dicho pedido surge por la necesidad de investigar y tener un acercamiento del contexto a evaluar, el cual será el Polo Integral de las Mujeres.

Esperando una respuesta favorable a lo solicitado, y sin otro particular, me despido de Ud. muy atentamente.

UB



DR. FEDERICO ULDRY FUENTES
SUBSECRETARIO DE FORMACIÓN, PROMOCIÓN
Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS
SECRETARÍA DE DD.HH.
MINIST. DE GOB. OCUP. TRAB. Y JUSTICIA



Andrea Silvana Aparicio
D.N.I. 38.212.368

Número de contacto: 3875211603
e-mail: andru_039@hotmail.com

Anexo 2. Consentimiento Informado para entrevistas de participantes

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SALTA FACULTAD DE ARTES Y CIENCIAS – CARERA: LIC. PSICOLOGÍA TRABAJO INTEGRADOR FINAL
<u>Consentimiento Informado</u> <u>Entrevistas para Trabajo Integrador Final</u> En esta oportunidad se le solicita acepte participar en esta entrevista, para ello la tesista Andrea Silvana Aparicio D.N.I. 38.212.368 le hará una guía de preguntas, con el objetivo de recolectar información para llevar a cabo el trabajo de investigación que se titula “las interacciones sistémicas de los equipos interdisciplinarios del Programa de Asistencia Integral a Víctimas de Violencia Familiar y de Género que funciona en el Polo Integral de las Mujeres de Salta Capital, en el año 2020” La decisión de participar es voluntaria y Ud. puede o no aceptar participar. Ud. puede interrumpir su participación en el momento que lo decida. Cabe aclarar que la entrevista durará un encuentro. Toda la información del estudio será confidencial y se resguardará la identidad de todos los participantes. Usted no recibirá ninguna información sobre las conclusiones o análisis referidos al trabajo integrador final. Al autorizar este consentimiento informado usted está aceptando participar de esta entrevista, autorizada por la Universidad Católica de Salta y la carrera de Psicología. La responsable del proceso de la entrevista es Andrea Silvana Aparicio

Anexo 3. Encuadre para entrevista semi-estructurada

El nombre de la entrevistadora es Andrea Silvana Aparicio, estudiante de la carrera Licenciatura en Psicología, perteneciente a la Universidad Católica de Salta. El propósito de las entrevistas es aportar información al trabajo de investigación, 'las interacciones sistémicas de los equipos interdisciplinarios del Programa de Asistencia Integral a Víctimas de Violencia Familiar y de Género, que funciona en el Polo Integral de las Mujeres de Salta Capital, en el año 2020'.

El objetivo de la entrevista es conocer su perspectiva individual acerca del tema mencionado, por el cual se le realizará una serie de preguntas afines. Se leerá un consentimiento informado donde se explicitan los detalles de la entrevista y queda asentada su aprobación sobre el desarrollo de la misma.

Se recuerda que la entrevista es totalmente voluntaria y anónima y puede manifestar cualquier duda que le surja durante el proceso. Los datos personales y la información obtenidos serán completamente confidenciales a cualquier persona ajena a la investigación.

Anexo 4. Entrevistas a los participantes

Entrevista N°1

Fecha: 06/10/2020

(Introducción a la entrevista, consentimiento informado, autorización para grabar en audio)

I: ¿Cuál es tu profesión?

E: Abogado

I: ¿Podes contarme de qué se trata el Programa?

E: Si, el Programa es un Programa de Asistencia. Lo que hace es intervenir en los casos de violencia familiar y de género, más que nada interviene con mujeres más allá de que no es excluyente, pero más que nada se interviene con mujeres, por dos cosas. Por un lado, por la demanda, por la mayor cantidad de personas que concurren que son mujeres. Y por otro lado, por una decisión política de apuntar a la mujer. La idea es trabajar con perspectiva de género.

Esa asistencia es integral porque la idea es que se trabaje desde todos los puntos de vista. Entonces, estamos las abogadas y los abogados que vemos toda la parte legal del asesoramiento, no solamente de lo que implica el proceso de la violencia en sí, de la denuncia, de a dónde va esa denuncia, qué caminos sigue, qué pasa cuando hay delitos, no sólo eso. Sino que hay otras cuestiones que surgen a partir de una denuncia, muchas veces lleva a una separación, a hijos de por medio, hay que hablar sobre el plan de parentalidad, cuota alimentaria, régimen y comunicación. A veces hay problemas con los terrenos y las casas, entonces tratamos de abordar todo eso desde lo que es el asesoramiento y el acompañamiento.

Después las compañeras también de la parte psicológica tienen entrevistas como para ver un poco, para que se puedan abrir las mujeres, para que puedan contar. Y de la parte social lo mismo, con la tarea por ahí exclusiva de la parte social, de hacer los informes de asistencia económica. Porque se brinda asistencia económica desde la Secretaría de Derechos Humanos, tienen que llevar sí o sí la firma de una trabajadora social y también las inclusiones a algunos planes como el “Potenciar Trabajo”, o “Hacen un Futuro”. Bueno todo eso también lo hacen en la parte social.

Todo eso es acompañamiento durante el proceso, pero no hay ni representación legal por parte de las abogadas, ni terapia psicológica extendida en el tiempo por parte de las psicólogas. Para eso ya se deriva a otras instituciones, entonces ya se deriva con los centros de salud, que son los que brindan terapia. O se coordina con las defensorías oficiales para que puedan representar a las víctimas en los procesos judiciales.

I: ¿Cómo es la relación existente entre la demanda de la población y los servicios que ustedes brindan?

E: Mira ahora, justo ahora que estamos en pandemia está todo súper limitado, porque obviamente la circulación no es totalmente libre, las personas no pueden subir a los medios de transporte público, entonces la demanda bajó, se está haciendo más que nada virtual. Pero no está en el punto de pico máximo que venía antes de la pandemia.

Ahora si el equipo alcanza o los recursos que hay, no, la verdad que no. Dentro de todo, puede ser que alcance en la Capital, pero éste es un Programa de la provincia, tiene que ver todos los departamentos y no alcanza para nada. Lo que se hacía, para tratar de verlos es armar comisiones, entonces se arman viajes a determinados lugares donde hay casos. Entonces viaja un equipo y trataba de atender esos casos, pero la atención no es la misma.

O sea, en Salta Capital la ventaja es que hay una relación más fluida y que se mantiene en el tiempo con la persona asistida. Por ejemplo, la primera vez porque va a consultar, de ahí se la acompaña a que haga la denuncia, de ahí se mantiene comunicación cuando le llegan notificaciones, se le explica a donde tiene que ir, si tiene que ir a mediación, por ahí pasa por el Polo para asesorarse antes. Los casos llevan cierto tiempo donde la relación entre el profesional y la mujer asistida se mantiene en el tiempo.

En el interior lamentablemente, era ir, hacer una visita, se hace la entrevista y listo, con eso se hace el informe para el Juzgado. Eso se debe también a la manera de cuándo interviene el Programa, que son tres maneras. La demanda espontánea que es cuando la propia mujer se acerca al Programa porque necesita ayuda, porque necesita consultar algo, porque alguien le dijo que vaya. Otra posibilidad es cuando llegan todas resoluciones que sacan los Juzgados de violencia familiar y de género con medidas de protección, y una de las cláusulas da intervención al Programa, entonces esa resolución llega y la parte administrativa directamente cita a esa persona, uno puede ir o no porque es voluntaria. Entonces cuando va se hace una intervención ahí también, pero ya fue citada por el Programa. Y la tercera forma de intervención, es a través de un oficio, cuando ya el

Juzgado manda un oficio al Programa para intervenir en un caso determinado. Ahí tenemos la obligación de contestar. Todo lo otro cuando es espontáneo y cuando es citada, el equipo evalúa que hace después con esa entrevista. A veces, con la entrevista se soluciona, porque la señora se sacó las dudas, porque las medidas ya están tomadas y no hay mucho más que hacer.

A veces hay casos graves donde hay que informar al juzgado para tomar medidas o a la Fiscalía. Entonces, cuando llega el oficio, ahí sí o sí tenemos la obligación de responder, porque ya corren los plazos legales para responder ese oficio. El problema es que esos oficios llegan de toda la provincia y son tantos que muchas veces no te permite realmente una intervención con asistencia. Sino que es hacer una entrevista, sacar un informe. Y si es en el interior más que nada, prácticamente la intervención queda ahí.

I: ¿Notaste algún avance en el Programa desde que trabajas ahí?

E: Avance, a ver, hubo un avance cuando se inauguró el Polo, sí, porque en cuanto a edificio antes estábamos separados, estábamos divididos en dos áreas. Los casos que atienden niñas y niños y el área de adultos. No había tanta comunicación entre las áreas, entonces era complicada, cada área veía sus casos. Y al inaugurarse el Polo, estar todos juntos, y además se instaló una oficina de violencia familiar en el mismo edificio, el área de género y diversidad arriba, una fiscalía de género, eso permite poder trabajar con todos ellos, y ahí sí se mejoró bastante.

Después, con el cambio de Gobierno, medio que se retrocedió, porque este Gobierno lamentablemente no tiene mucho interés en la cuestión de género y en la violencia contra las mujeres, entonces por ahí los recursos que nunca sobraban disminuyeron y las ayudas económicas, eran más difíciles de que salgan. Y hubo una serie de inconvenientes de la parte de organización, se cambiaron las autoridades, la organización no es la misma y después ya obviamente arrancó la pandemia en marzo y ya cambio todo, es difícil evaluar el tiempo de normalidad comparándolo con el tiempo de pandemia.

I: Personalmente, ¿qué cambiarías del Programa?

E: Para mí el Programa, lo fundamental sería que consiga trabajo, o sea, tener convenios con el Ministerio de Trabajo, con empresas privadas, con cooperativas, etcétera, para que a las mujeres se les pueda conseguir un trabajo. El tema está en la violencia económica, que es la que termina atando muchas veces a las mujeres al hogar o a esa persona que es

quien abastece. Entonces, la ayuda económica que se da, termina siendo solamente paliativa, para zafar unos meses y en algún momento se corta. Porque no es un sueldo, es una ayuda que durará seis meses, que a veces se renueva por otros meses más y en algún momento se va a terminar. Y tampoco es tanta plata, como para permitirle que esa mujer ponga un emprendimiento con ese dinero. Entonces si o si lo que se necesita es capacitarla y darle un trabajo. Esa sería una de las grandes maneras de que se ayude de verdad a la gente.

I: ¿Existe algún tipo de evaluación del Programa?

E: Se supone que sí, deberían hacerla los jefes, eso sí le tendrías que preguntar a ellos. Porque no la presentan hacia nosotros, no se publica ni nada, si se hace la presentarán a sus superiores, a la Secretaría de Derechos Humanos, al Ministro, no sé. Pero no hay y lamentablemente de hace tiempo que cambiaron las autoridades, bueno un poquito antes, se dejaron de hacer las reuniones, que eso es otra cosa que yo cambiaría. Para mí sí o sí se necesita tener reuniones de equipos, donde participe todo el equipo completo, el personal administrativo, las profesionales, las autoridades, para poder evaluar qué es lo que se está haciendo, cómo se puede mejorar y eso no se hace. Y eso implica también que no se haya hecho un protocolo de actuación, por lo cual cada profesional atiende según su criterio, entonces vos vas al Polo y si tienes suerte te tocó una profesional muy dedicada que ve tu problema de manera completa, que hace todas las actividades que hay que hacer y te lo soluciona dentro de todo bien. Por ahí no tienes suerte y te atiende otra persona que no te pregunta las mismas cosas, que no apunta a lo mismo, sumado a que va a depender si te toca una trabajadora social, una psicóloga, o una abogada. Cada una tiene su propia óptica también, por su propia profesión. Entonces, eso implica que la atención no sea igual, en cambio con un protocolo de actuación por ahí habría que seguir ese protocolo y la atención más o menos sería pareja para todos los casos.

I: ¿Las mujeres que concurren al Programa son asistidas por los tres tipos de profesionales?

E: No, no es así. Van muchas personas por día, entonces nosotros atendemos en doble turno, o sea de 08:00 a 14:00 un grupo y de 14:00 a 20:00 el otro para que sea casi todo el día de atención. Entonces por ahí a la mañana que es sobre todo cuando más gente va, a veces hay en la sala de espera seis, siete u ocho personas. Entonces, si cada persona es asistida por un equipo con tres profesionales, el tiempo de espera sería muchísimo.

Entonces, lo que hacemos es dividirnos y cada uno atiende a una persona. Y de ahí ya queda, depende del profesional, evaluar qué necesita, entonces por ejemplo si yo entro a atender y veo que necesito de una psicóloga, porque estoy percibiendo que la persona no me cuenta, no se abre, que hay cuestiones que trabajar previo, entonces yo salgo y hablo con alguna de mis compañeras para que ingrese conmigo y ahí hacemos la entrevista juntos. O si también, estoy viendo que necesita una ayuda económica inmediata, entonces le pido colaboración a una trabajadora social, que ingrese conmigo así aprovechamos ese momento para hacer la entrevista también social, pensando en el informe.

I: ¿Cómo se organizan en situaciones críticas contextuales?

E: Cómo nos organizamos depende un poco, el problema está también en las realidades de las profesionales dentro de lo que es el Programa. Que lamentablemente sí o sí afectan a esta pregunta que vos haces. Dentro del Programa, hay gente que está en planta permanente; gente que tiene designaciones, o sea cobra en blanco tiene una designación que se va renovando y gente que está contratada, que cobra menos que las otras personas y que su contrato dura un año y no hay una relación real de dependencia, entonces si lo renuevan o no, es pura decisión política. Entonces a la hora de organizarnos, no es lo mismo la estabilidad que tiene el de planta con el contratado. Después tenemos cuestiones de organizarnos, de por ejemplo, decidir ciertas intervenciones de cómo se van a hacer, ya sea en casos concretos se pide ayuda a las compañeras o en general de ir pensando la manera de actuar, o en cómo proceder en ciertos casos. Por ejemplo, pasó con los casos de abuso sexual que se venía trabajando de una manera y después vimos que lamentablemente por el Ministerio Público, por cómo funcionan las Fiscalías, la manera de trabajarlo era conveniente cambiarla, entonces eso lo hablamos entre nosotros, entre los profesionales y lo fuimos cambiando para no revictimizar más que nada a las mujeres.

El problema de esto es que termina siendo por sectores, con quien yo más tengo afinidad me junto y lo charlo, lo veo, comparto mis recursos, ellos comparten sus recursos y como que nos ayudamos. Y con las personas que no tengo tanta afinidad, no hablo tanto ni se enteran, por eso es lo que yo digo que son necesarias las reuniones. Porque vos trabajando en el Estado, es como que tienes la obligación de conocer todos los Programas, todos los Ministerios, absolutamente todo lo del Estado, lo cual es imposible obviamente. Pero para eso, vos necesitas que las autoridades compartan esa información, organicen capacitaciones y que los mismos compañeros se vayan compartiendo la información que adquieren.

Porque si va una persona y me ve a mí tal vez yo sé que, no sé, la Fiscalía de Género 3 trabaja de tal manera, pero te atiende otra persona y no sabe. Entonces eso repercute también en la atención y en la información que se le da a la asistida.

I: ¿Cuentan con recursos humanos, materiales, físicos para la asistencia?

E: Si vos lo ves al Programa para que abarque a toda la provincia, no alcanza, claramente no alcanza. Lamentablemente los departamentos, los municipios no todos tienen el área de la mujer o algún área de violencia como para poder coordinar con ellos, entonces ya de por si ahí no alcanza.

Súmale a que cuando se realizó el cambio de Gobierno, los recursos bajaron. Entonces, antes había cuatro chóferes y siempre, todos los días teníamos un vehículo para salir a ver los casos de la ciudad o también para los viajes al interior y ahora no hay. Entonces vos tenes que pedir con cierto tiempo para poder viajar, que te consigan la movilidad, que te consigan el chofer, entonces lamentablemente los recursos ahora ya no alcanzan. De hecho se llega tarde muchas veces. A veces estamos viendo, sobretodo en el interior, por ahí un oficio que llegó al Programa en febrero y en julio está yendo a visitar. Y hasta eso pueden haber pasado miles de cosas, tal vez ya la asistencia no sirve porque no se necesita, a veces se necesita igual porque la información siempre es buena pero el momento de mayor peligro ya pasó, que fue cuando hizo la denuncia y los días posteriores.

I: Específicamente ¿qué tareas desempeñas en el Programa?

E: Yo hago atención, o sea hago entrevistas y después coordino las estrategias de intervención con mis compañeras y después hago informes a los Juzgados y las intervenciones en sí. Por ejemplo, si la persona necesita cuota alimentaria, hablo a mediación y le consigo un turno en mediación, la asesoro para que vaya preparada, la derivo a la Defensoría de Género para que tenga una abogada en la causa. A veces hay que llamar al Juzgado para pedir algunas medidas, o llamar a la comisaría porque la medida está, pero no la están cumpliendo, está ordenada la consigna pero no están yendo, entonces llamo a la comisaría para que esa orden se cumpla. Lo que voy a hacer va a depender muchísimo del caso concreto y cómo es necesaria la intervención.

I: ¿Cómo están organizados los equipos interdisciplinarios?

E: Hay oficinas, estamos repartidos físicamente en cinco oficinas y generalmente el equipo es todo, pero dentro de ese equipo vos tienes personas con las que más trabajas por la afinidad y por la manera de trabajar también.

I: ¿Sería una organización que depende de la subjetividad de cada profesional?

E: Claro, exactamente. Es todo un solo equipo, pero así subjetivamente nos terminamos dividiendo y a veces yo trabajo con una compañera psicóloga, a veces con otra, a veces con otra trabajadora social.

I: Respecto al trabajo con niñas y niños y adultos, ¿cómo se organizan?

E: Bueno ahí, está dividida por la edad, lo que se hace es ver quién es la víctima, o quién está sufriendo violencia. Cuando sufre la persona adulta, mayor de 18 años entonces ese oficio o esa persona es atendida por el área de adultos. Si la violencia es ejercida sobre los niños y las niñas, ahí lo ve el equipo de niños y la intervención si es distinta.

El equipo de niños trabaja mucho con lo que antes era el ministerio de Primera Infancia que ahora es una Secretaría, porque ese es el organismo de aplicación de la Ley de Protección, entonces son el organismo que puede tomar medidas de protección inmediata, y a la vez trabaja mucho, hablando por teléfono con las asesorías de incapaces que también pueden tomar medidas y que tienen que intervenir en todos los casos dónde estén los intereses de los menores en juego. En cambio el área de adultos, prácticamente con las asesorías y esas secretarías no tiene mucha conexión.

I: ¿Cuál es tu opinión acerca de la supervisión del Programa?

E: Actualmente no hay supervisión, con el Gobierno anterior, el subsecretario que estaba, él había sido jefe de Programa antes, después pasó a ser subsecretario, entonces como que mantuvo sus costumbres, su rol de supervisar los casos, no todos, por supuesto. Pero cuando el profesional necesitaba venir a consultar, iba y consultaba o él mismo en los casos que eran más graves o eran mediáticos o le habían llegado a él y él los derivaba a un profesional, él si estaba encima para ver cómo se resolvió y muchas veces participaba de la planificación o de las estrategias. Ahora no, no hay supervisión de los casos. O sea, yo trabajo, termino, hago mi informe, lo mando y nunca me llamaron ni a mí ni a mis compañeras a decirme 'che por qué escribiste esto', 'por qué no planteas eso', o sea no hay una supervisión en los casos. Ni tampoco hay una participación activa en las estrategias, eso cambió.

I: ¿Cuál es tu opinión respecto al trabajo en equipo?

E: Es fundamental, porque uno se da cuenta que no puedes abarcar todo, más allá de que en mi carrera específica es como que te forman diciendo que puedes hacer todo. La línea que se marca dentro de lo que es la Abogacía termina siendo eso, siempre se dice de que el abogado opina y habla de todo y después en la realidad te das cuenta que no, y que sí o sí se necesita. Incluso te diría que hasta para ver la parte legal, no es lo mismo que yo solo piense una estrategia, a consultarla con alguien así sea otra abogada no importa, su mirada por ahí es distinta y me va a ayudar a encontrar otra solución mejor.

Entonces lo que es dentro del Programa es fundamental, muchas veces trabajamos en equipo, yo he trabajado no solamente con mis compañeras de adultos, sino también con el área de niños en algunos casos. En casos de trata, realmente se necesita trabajar y además la carga es bastante alta, la carga emotiva de los problema que se ven, también eso ayuda a tener un compañero con quien hablarlo y ver la mejor manera de abordar el caso y que no te abrume. Porque todos los días conoces realidades que son súper tristes y se necesita a los compañeros.

I: ¿Para vos existe trabajo en equipo en el Programa?

E: Depende, depende quien. Por eso te digo que el problema es que no hay un protocolo, entonces si te toca una persona que es más solitaria y le gusta trabajar sola y trabaja sola. Y si te toca otra persona y le gusta trabajar con alguien entonces entran a atender de a dos o de a tres. O después de la atención, lo comentan con la compañera para ver cómo se puede trabajar el caso, entonces hay y no hay, depende quien te toque.

I: ¿Cómo son las interacciones con las autoridades en general?

E: Ahora interactuamos poco, te digo antes yo por ejemplo a la oficina de mi jefe iba por lo menos tres o cuatro veces a la semana para hablar de los casos, y ahora en este cambio de autoridades habré ido dos o tres veces en cinco meses. Cambió muchísimo.

I: ¿Por qué interactúan poco?

E: Serían tres cosas, porque no está acordado, no hay un protocolo ni hay un lineamiento de cómo deberíamos trabajar o si deberíamos ir a consultar. Otra cosa que los jefes no llaman, no se involucran en los casos, a pesar de que tenemos tres jefes. O sea, tenemos una directora del programa que es psicóloga, tenemos un director general que es abogado y por encima está el subsecretario. Por el subsecretario supongamos que no, porque él

está más para la parte política, pero la directora y el director general se supone que tienen que trabajar en los casos, ellos no llaman, salvo excepciones como te digo, no llaman. Y lo que es el equipo tampoco hay una demanda a consultar con ellos.

I: Personalmente ¿cómo ves las interacciones y relaciones entre los profesionales?

E: Entre nosotros en general bien, pero si es verdad de que yo no hablo con todas las personas del Programa ni consulto los casos con todas las personas del Programa. Tengo mi grupo, con el cual tengo más afinidad y con el que más trabajo y también con el grupo por ahí comparto la manera de intervenir. Yo no voy a ir a buscar a una persona que ingrese a una entrevista conmigo si su intervención no la comparto o no es parecida a la mía.

I: ¿Cómo influyen las diversas interacciones en el desarrollo de la tarea?

E: Estas interacciones influyen totalmente en nuestra tarea, así pasa, lo que yo veo en casi todo. La mayoría tiene dos o tres personas con las que generalmente trabajan los casos, y con el resto no, creo que es una cuestión de afinidad y de compartir ciertos criterios de intervención.

I: ¿Qué le cambiarías al Programa?

E: ¿Cambiarle algo?

I: Si

E: Es que en realidad tendrían que ser muchas cosas, en lo inmediato sería hacer un protocolo, hacer reuniones una vez a la semana o cada dos semanas obligatorias, que el equipo se tenga que reunir, mayor intervención de los jefes en los casos, los convenios para conseguir trabajo a las mujeres, mayor intervención de los jefes en las articulaciones con otros organismos del Estado y que esa información llegue al equipo. Porque por ahí, por ejemplo, una de las trabajadoras sociales se junta con una amiga trabajadora social y se enteran de que en tal lado hay un programa que funciona de tal manera, esa información no puede llegar a nuestro Programa de casualidad, esos tienen que ser los jefes los que se encarguen de averiguar y de transmitirlo, ¿entendes? Porque eso implica que una persona que va a ser asistida, yo desconozco de ese programa, entonces le digo, 'no señora para eso no hay nada', y resulta que si había, eso no puede ocurrir.

I: Desde tu experiencia ¿cuál es el aspecto más complejo en relación al abordaje a víctimas?

E: El más complejo, desde mi experiencia podrían ser dos cosas. Los casos muy graves que demandan mucho tiempo y estar encima, si representan mucho trabajo y bastante estrés. Porque, por lo menos mi manera de trabajar, mi trabajo no termina a las 14 horas cuando salgo, a la mayoría de las asistidas yo les doy mi teléfono celular. Entonces, me ha pasado que me llamen a la madrugada porque el agresor está afuera, entonces tienes que llamar a la comisaría, implica muchas cosas que hay que tratar de resolver en el momento. Eso como una de las dificultades.

Otra cuestión, sería que yo veo, que más del Programa sería del sistema, es cuando la agresión no es física, entonces hay muchos casos de violencia psicológica que se mantiene en el tiempo, por años de años, en redes sociales, de distintas maneras, que perjudica la vida íntegra de la mujer, e incluso las pocas posibilidades de conseguir trabajo. A veces con publicaciones en redes sociales terminan perdiendo ese trabajo y como no son directamente delitos y cuando se cometen son muy leves, no termina pasando nada desde el ámbito de la Justicia. Entonces como que llega un momento que ves que no hay una solución, que la solución sería que esa persona se vaya a vivir a otra provincia, se aleje, cuando es totalmente injusto que por el agresor vos tengas que cambiar tu vida y mudarte. Pero la justicia no tiene respuestas para esos casos y esa es una de las mayores dificultades también dentro del Programa. Ver esos casos que a veces son crónicos, que se calman durante unos meses y después vuelven con el mismo problema y no hay una solución.

I: Bien, para cerrar ¿qué rescatas de tu experiencia como profesional en el Programa?

E: Rescato que aprendí mucho, aprendí a trabajar en equipo, rescato las compañeras que conocí que son amigas ahora. Y rescato también, varios casos, si bien no se pueden todos, pero hay muchos casos donde realmente la ayuda que se brindó o la asistencia fue útil o la persona cambió su vida, se alejó del agresor, tiene una vida mucho más tranquila. Y esas cosas realmente son gratificantes

I: ¿Tienes alguna duda o inquietud que quieras preguntar?

E: No, está bien

I: Bueno, muchas gracias por participar

Entrevista N°2

Fecha: 07/10/2020

(Introducción a la entrevista, consentimiento informado, autorización para grabar en audio)

I: ¿Cuál es tu profesión?

E: Soy licenciada en Psicología

I: ¿Podes contarme de qué se trata el Programa?

E: Bueno, el Programa desconozco cómo nació porque cuando yo entré ya estaba formado el equipo y todo, pero básicamente nosotros recibimos pedidos de asistencia por parte de distintos organismos o de personas particulares. Que yo creo que por suerte, hay un buen concepto del Polo y por eso la gente enseguida te recomienda, lo cual es un golazo porque te acerca directamente a las personas.

Pero bueno, la cuestión es que nosotros recibimos para asistencia desde el Poder Judicial, desde el Ministerio Público, desde otros Ministerios como por ejemplo Desarrollo Social o desde las personas particulares que se acercan a pedir asistencia cuando hay violencia, tanto intrafamiliar como de género. Para cuestiones donde no están relacionadas las víctimas o es un delito grave, o que pasa en la calle como un robo, nosotros ya no intervenimos. Si cuando pasa algo en la familia, y está dividido en dos, lo que se aboca a violencia que involucra adultos y violencia directa o indirecta hacia menores, cuando hay violencia en una familia y de una manera u otra los niños quedan en el medio.

Nosotros les brindamos asistencia integral psicológica, legal y en algunos casos con trabajadores sociales porque bueno hay mucha vulnerabilidad detrás de la violencia y hay veces que es indispensable asistirlos de esa manera para poder ver algún cambio.

En general, no se brinda asistencia sostenida en el tiempo, por ejemplo que algunas de las mujeres que necesita hacer un tratamiento psicológico a largo plazo, bueno eso nosotros no hacemos. Sí hacemos contención y asistencia en la emergencia y en los casos donde nosotros vemos que son muy complejos, que son reincidentes, que vemos que involucra a niños y que la familia no hace un cambio o no toma dimensión. Hacemos un seguimiento continuado, llámalo semanal por ejemplo o a lo sumo cada mes, vemos si se repite la situación de violencia, si necesitamos hacer intervenir algún organismo. Porque por

ejemplo, hay veces que hay violencia y uno les dice, 'mire señora está pasando esta situación hay que velar por los derechos del niño, hay que ver que esté en un ambiente seguro' y por ahí los papás te dicen 'sí, si ya lo voy a llevar al psicólogo y no'.

Entonces, si nosotros vemos que esa situación continúa, tratamos de interconectar por ejemplo con Fortalecimiento Familiar o con la secretaría de Niñez y Familia desde el Ministerio de Desarrollo Social. Como ellos son un organismo que tiene la facultad de tomar medidas extraordinarias para resguardar el bienestar de los niños. Nosotros informamos, porque son ellos los que deciden, este niño en este lugar no está seguro, entonces vamos a ver que otra persona tenga la guarda o vamos a hacer un seguimiento, o vamos a hacer intervenir a un asesor de menores. El trabajo este es fundamental si está interconectado, sino es como que queda bueno se lo asiste y chau. Al ser una problemática tan compleja si o si necesitas trabajar en conjunto.

I: ¿De qué forma se da el abordaje a niños?

E: Yo sé que el lineamiento nuevo, por lo menos nuevo, es tratar de no trabajar directamente con los niños para no revictimizarlos. Eso bueno, habría que verlo, no estoy del todo de acuerdo, porque yo creo que hay formas de trabajar o de ayudar a un niño si viene justo al Polo, sin revictimizarlo. Porque hay que ver también que el niño no entiende qué hace ahí, está confundido, no sabe qué le espera, le van a hacer preguntas. Para mí no necesariamente interactuar con él es revictimizarlo, pero hasta ahora no tuve oportunidad de decir bueno 'lo hagamos de esta manera'. Si trabajo directamente con los papás asistiéndolos, orientándolos y bueno uno trata de brindarles a ellos las herramientas.

Tratamos que la atención sea indirecta porque en el fondo si el papá tiene la herramienta, quien lo conoce mejor al niño que ese papá. Si es fundamental, por ejemplo si yo lo veo al niño o un psicólogo lo ve al niño, pero la familia no dimensiona el problema no nos sirve de nada. Si uno quiere asistir al niño, pero en la familia no hay un cambio o una toma de consciencia, no sirve de mucho. Entonces a mí también me gusta mucho trabajar con los papás. Por ahí te decía en los casos de abuso, a veces te dicen 'no él está bien' y vos le decís 'bueno señora pero es un abuso, es algo importante, grave en la vida de un chico' no pasa desapercibido, tiene que ser asistido. Vos por ahí le prevenís de algunas señales de alerta, no para que se ponga a contar síntomas, pero sí decir bueno por ahí está, dice malas palabras, o se hace pis encima, entonces es algo que está relacionado, está

pidiendo ayuda a su manera, que hay que darle ese espacio. Pero mucho trabajamos con los papás.

I: ¿Podes contarme cómo es la relación entre la demanda de la población y el servicio que ustedes brindan?

E: En relación a eso tengo como sentimientos encontrados digamos, porque la demanda es demanda de la urgencia, es mucho en el momento de angustia que uno contiene que uno orienta, pero después pasa el momento y ya no hay demanda o por ahí, no en todos los casos ¿no? No quiero generalizar. Hay casos donde la demanda es de otra índole, por ejemplo cuando hay necesidades económicas y mucha vulnerabilidad social. La demanda es de ayuda económica y uno bueno por ahí trata de acercar que bueno es lógico, pero también tiene que estar acompañado de un proceso legal, de un acompañamiento psicológico y por ahí es tal la vulnerabilidad en la que están, que realmente no dimensionan eso. Entonces la demanda es de asistencia alimentaria y económica en muchos casos.

I: En el tiempo que estuviste trabajando en el Programa ¿notaste algún avance en el mismo?

E: No, lo que yo veo, yo siempre a estas cuestiones digo pandemia aparte ¿no? Porque a ver, es difícil ver un avance cuando tuvo que reestructurarse absolutamente todo. Lo que si veo por ahí en mis compañeros que están hace más años, es que hay muchas quejas de que no hay un protocolo establecido, no hay una línea de acción o una bajada de las autoridades de decir a ver 'bueno gente tenemos un caso así ¿cómo tenemos que actuar?'. Entonces para mí, eso dificulta el avance porque al haber tantos cambios, tanta incertidumbre, por ejemplo ahora nos organizamos de una manera, cambian de fase o no, cambian de decisión, organizan de otra manera, después a la casa, después de guardia, después presencial, después van dos, después un equipo. Es difícil que uno pueda ver realmente si hay un avance o si alguna fórmula funciona mejor que la otra, si ni siquiera podes ver ese cambio. Lo mismo me pasa con las ayudas económicas, tres veces ya cambiaron el nombre, entonces hay que volver a ver todo de nuevo, cuales son los requisitos, cual es la ayuda y realmente con tanto cambio es difícil ver si algo funciona o no.

I: ¿Las ayudas económicas de donde provienen?

E: En general son convenios que se hacen con el ministerio de Desarrollo Social, o convenio con nación por ejemplo que lanzan unas ayudas económicas. Por ejemplo Potenciar Futuro está ahora, después salió hace poquito largaron de Nación que todavía no hay convenio, pero es nuevo el bono social Acompañar para víctimas de violencia. Entonces dentro de la pandemia surgieron cosas muy nuevas que todavía no se saben cómo implementar y todavía no se sabe si funciona o no.

I: Desde tu experiencia ¿qué le mejorarías al Programa?

E: A mi gusto, bueno yo todavía no lo experimenté porque medio que cada uno hace la suya, pero me parece que tendría que haber un protocolo. Porque si vos le preguntas a los distintos profesionales, cada uno es lógico que va a tener su sello personal pero a su vez también tiene su criterio para actuar y por ejemplo yo lo noté mucho cuando era nueva, y le preguntaba a una persona '¿cómo hago con esto?' o ¿a quién le pregunto? o ¿cómo actúo?' y una persona me decía una cosa, otra persona otra cosa y así. Es como que queda muy a tu criterio.

En un Programa, si bien cada uno trabaja de distintas maneras y tiene distintas profesiones no pueden quedar tantas cosas al criterio de uno, tiene que haber un plan de acción. Y por otro lado, yo no estoy del todo de acuerdo que no brindemos tratamiento psicológico, aunque sea una terapia breve, pero me parece que en algunos casos es fundamental. Nosotros derivamos a centros de salud o en el caso de que tengan obra social por ejemplo, yo trato de buscar psicólogos que trabajen con perspectiva de género. Pero me parece que si nosotros tenemos un equipo de profesionales que está acostumbrado a moverse con todo lo que es violencia y se forma constantemente en perspectiva de género me parece, qué mejor que nosotros para asistir a esa demanda que nos llegó a nosotros.

Hay algunos casos ponele, me tocó en la guardia un caso que no era de niños, pero en la guardia te toca lo que te toca, me tocó mi primer caso de adulto. Es una persona que pidió asistencia por la emergencia, que no quiere hacer denuncia, no reconoce el grado de riesgo en el que está, realmente corre mucho peligro. Hizo una buena transferencia conmigo, y por algún motivo quiere que yo la ayude, entonces yo hable con la directora del Programa y le dije 'mira, estoy en esta situación, me parece que en el grado de riesgo que ella está, hay que hacerle seguimiento, aunque sea un objetivo a corto plazo, acompañarla hasta que logre reconocer el riesgo en el que está, reconocer la violencia y hacer la denuncia', ese es el objetivo. Una vez que ella problematice sobre eso ahí la derivo a otro lado y me

dijo que sí. Pero bueno, queda como a criterio de cada uno, sino yo vengo y te asisto la primera vez que me caes con la denuncia o con la angustia y por ahí no te veo más. Y es seguro que la vas a volver a ver, ese es el tema.

Por ahí sí, a mí me gusta derivar a otro centro por más que llegue con una problemática de violencia, cuando vos sabes que la problemática está más que reconocida, cuando ella es capaz de plantearse por ejemplo '¿no sé por qué siempre elijo este tipo de personas? o yo me acuerdo que cuando era chica mi papá era así o asá' y vos te das cuenta que esa persona ya está lista para hacer una terapia a largo plazo y es algo que nosotros no brindamos porque si bien no todas son voluntarias. Pero imagínate que por ahí alguna esté dos o tres años en tratamiento, no se puede y tampoco a corto plazo tampoco es bueno porque en algunos casos ellos hacen un buen vínculo con vos y después no quieren ver otro psicólogo. También me pasó, cuando está listo para hacer un tratamiento a largo plazo te dice 'no, yo quiero que me sigas viendo vos' o iba a su psicóloga pero me seguía escribiendo a mí. Hay que tener mucho ojo con eso, pero hay casos que realmente si lo ameritan.

I: ¿Cómo se organizan para trabajar?

E: En las guardias nos organizamos, o sea las primeras guardias se armaron equipos reducidos, área niños y área adultos cada uno se dividió en equipos donde tenía que haber un profesional de cada sector, un psicólogo, un trabajador social y un abogado, eso conformaba un equipo. Esos equipos eran al azar y trabajamos con ese equipo durante tres meses aproximadamente.

Después volvimos presencial y después cambiamos la modalidad a equipos rotativos, siempre tratando que haya por cada área un psicólogo, un abogado y un trabajador social. Y ahora por ejemplo que estamos de guardia, si ya es más por afinidad por ejemplo. Porque es como por ejemplo, ayer me cayó un caso y yo sé que es para consulta legal, entonces yo le consulto al abogado de niños que sé que está de guardia, pero es con quien tengo más afinidad. Lo mismo pasa presencialmente, pandemia aparte. Vos tenes a todos los equipos trabajando en todas las oficinas y dentro de los horarios que están distribuidos en turno mañana y turno tarde, le consulto al abogado que tengo más cerca o con quien tengo más afinidad. Porque además se hace más fácil cuando vos trabajas dos o tres casos con esa persona que ya sabes cómo trabaja, él ya sabe cómo trabajas vos, entonces es cuestión de afinidad. Porque hay profesionales que están hace mucho tiempo, otros que

no, unos que vos ves que realmente se comprometen y se forman, otros que están ahí por inercia, entonces como que vas buscando por ahí digamos.

I: Cuando las personas llegan por asistencia ¿quién decide a qué equipo las mandan?

E: Normalmente, pandemia aparte, llegan al Polo, las atienden en mesa de entrada, sin entrar en mayor detalle pero le preguntan si es una situación de violencia, básicamente ¿no? Y si involucra a niños. Si la persona se explaya un poco más, o se trata de indagar si está buscando asistencia psicológica o si tiene una consulta legal. Y en función de eso, en mesa de entrada se fijan a ver quién está en el Polo ese día, y por ejemplo dice ‘a mí me preocupa mi hijo porque tiene tal conducta’, entonces me llaman y me dicen acá hay una señora que viene a solicitar asistencia y voy yo y la atiendo. Y si en la entrevista noto que tiene alguna consulta legal, le digo bueno ‘dame un segundito, que voy a ver un abogado’. Lo llamo al abogado con el que yo suelo trabajar y entre los dos asistimos. Casos muy complejos, solemos asistir entre tres. Porque por ahí hay casos gravísimos donde necesitan contención psicológica, necesita alguna consulta del trabajador social y necesita consulta legal. Sino la mayoría de los casos asistimos de a uno. Como la idea es distribuir un caso para cada uno y que nosotros veamos si realmente es necesario que intervenga alguien.

Por ejemplo los oficios que nos llegan del Poder Judicial, ellos leen el oficio, se fijan en los antecedentes si es que se tratan de las mismas personas y bueno obviamente que ya va el profesional que estaba asignado, pero si no se trata del área de niños o del área de adultos, si como en el oficio no te describe el problema, el oficio va al que le toca y ven si interviene un abogado o un trabajador social. Ahora en la guardia son los directores del Programa los que tienen el teléfono de guardia, que ellos reciben el pedido de asistencia y en función a lo que solicitan las personas y a quienes interviene, si son adultos o si son niños, derivan a los profesionales que estén de guardia ese día.

I: ¿Cuántos profesionales forman parte del Programa?

E: Si, son aproximadamente 24

I: ¿Cómo es la organización entre todos?

E: Cuando se hace espontáneo es por afinidad, aunque no del todo, porque de esos 24 estamos divididos en área niños y área adultos, eso no es por afinidad, eso es por protocolo digamos.

I: ¿Quién decide a qué área va cada profesional?

E: Los jefes. Cuando yo entré me dijeron mira, está faltando un psicólogo en el área de niños, y me mandaron ahí. Y después dentro de los equipos del área de adultos y del área de niños ya si es por afinidad y por horarios, obviamente que uno va a tener más afinidad con la gente que ve todos los días.

I: ¿Qué opinas sobre la forma de organización?

E: Yo creo que se da sin quererlo, porque tampoco es que conformas equipo sino que por ahí tienes alguna consulta, me levanto, veo quien está y lo hablo. La primera vez puede ser por casualidad, porque puede ser la única persona que esté y después me gustó como trabajó o nos entendimos y la próxima vez lo voy a hablar de nuevo y así se va dando naturalmente.

En el grupo que se armó la primera vez cuando distribuyeron un equipo de tres, otro equipo de tres y otro de tres, ahí no tenías opción. O trabajabas con tu equipo o trabajabas con tu equipo. O sea si vos necesitabas un abogado o un trabajador social era ese. Yo tuve una muy buena experiencia, no sé qué hubiera pasado si yo no me entendía con esa persona, pero realmente tuve una muy buena experiencia y me sirvió mucho porque yo no conocía a nadie. La verdad que a mí me sirvió porque al trabajar codo a codo un mismo caso con un abogado y con un trabajador social aprendí del equipo, aprendí a codearme con otros profesionales de otros rubros y bueno creé lazos, que sino por ahí era yo en mi escritorio diciendo a ver quién me ayuda porque no se de esto.

I: Claro ¿Existe algún tipo de evaluación del Programa?

E: Creería que no y lo bien que le haría.

I: ¿Realizan supervisión del abordaje?

E: Todos los casos son supervisados calculo yo por los directores, porque cuando nosotros sacamos un informe, se supone que de cada caso que nosotros asistimos tenemos que hacer un informe explicando en qué consistió nuestra asistencia. Antes de que ese informe salga tiene que estar firmado y sellado por nuestros jefes. Por ejemplo a mí una vez me dijeron, está bien lo que pusiste en intervención, pero tendrías que pedirle a la Jueza además que dicte alguna medida extra. Y sale con el visto bueno.

La otra medida, ya no viene del Programa, sino que viene del Poder Judicial porque a ver vos escribís y es muy posible que en algún momento te llamen a una audiencia y te digan acá usted dijo 'que la persona tiene estos rasgos, ¿por qué? o ¿cómo usted puede asegurar esto?'. Ya ahí la mirada es externa y eso hace que la gente se cuide un poco con lo que pone, porque está tu firma, tiene un valor legal y en algún momento sabemos todos que te pueden llamar de algún lado para que des cuenta de eso que escribiste.

I: ¿Podes contarme acerca de la capacitación o formación profesional en el Programa?

E: La verdad que este año, no sé si era algo frecuente o no sé si es por la pandemia, que todo el mundo larga cursos virtuales. Está muy bueno, porque desde el Ministerio hicieron muchísimas capacitaciones, introducción a derechos humanos, introducción a perspectiva de género, trata de personas, ahora me estoy capacitando en la Ley Micaela. La verdad que sí, están como bastante interesantes las cosas que proponen.

I: Personalmente, ¿qué opinas del trabajo en equipo?

E: En este aspecto es fundamental. Yo no puedo no trabajar en equipo porque la gente a veces viene a pedirte asistencia y no sabe de qué, o viene a pedirte orientación psicológica y en el medio te saca denuncias y te saca cartas documento que vos no sabes ni cómo interpretar. Yo estoy asistiendo a una chica desde abril y de golpe ahora se quedó sin casa, entonces es fundamental agarrar el teléfono y decir a algún trabajador social ¿podemos gestionarle una ayuda económica a esta chica, para que no tenga que volver a las condiciones que tenía antes?

No hay manera de abordar la violencia si no es interdisciplinariamente. Si me parece por ahí que, pero bueno eso es a mejorar desde el punto de vista de los administrativos, de mesa de entrada, de poder diferenciar cuál es la demanda. Porque a veces te dicen, 'esta persona está llorando, está angustiada', bueno que venga la psicóloga. Y bueno pero la señora tenía una consulta legal, obviamente que esta angustiada porque está pasando por una situación difícil, pero no quiere decir que la consulta sea psicológica.

I: ¿Quién determina la forma de abordaje en los equipos?

E: En general yo creo que son personales, que uno va aprendiendo por su propia experiencia. Uno ya sabe a quién pedirle ayuda, ya sabe a qué organismo sí a qué organismo no, o a quién dirigirse. Yo en mi caso, como tengo muchas dudas, yo tengo algunas dudas y le pregunto a la directora del Programa, siempre me dio buenas respuestas

entonces yo le planteó sobre los casos, le pregunto qué hago, '¿le pido ayuda a la Asesoría o me comunico con Desarrollo Social?'. O le pregunto si alguna cosa se puede o no se puede, la verdad que es muy difícil determinar solo, porque a su vez las cosas cambian, entonces por ahí vos estás haciendo un informe y te dicen 'el Poder Judicial ahora está cerrado hay que mandar por mail', o este Juzgado está de guardia, este no, entonces la verdad que tienes que ir consultando a todo el mundo a veces.

I: ¿Cómo son las interacciones que tienen con sus jefes?

E: Personalmente, yo tengo a mi gusto muy buena relación. Nosotros tenemos dos directores en el Programa y dos subsecretarios, que bueno el Programa depende de la Subsecretaría y al estar su oficina en el Polo es como que uno se codea mucho, también le consulto y también le pide si alguna vez necesita algo. Siempre tenía mejor respuesta.

En el plano más personal, tengo mejor onda con un director que con otro, por ejemplo con la directora, no sé si es porque ella es psicóloga y yo soy psicóloga, porque muchas veces compartimos criterio. Pero yo siempre tuve respuesta de todo el mundo, cuando yo necesitaba algo voy y le planteo o tengo alguna inquietud o tengo algún problema yo voy y lo planteo y nunca tuve ningún problema desde ese aspecto.

Si veo por ahí muchas veces que el Programa, o sea me entero por los grupos de whatsapp, chisme de pasillo, que hay a veces reclamos, no sabría cómo explicarte, pero es de golpe reclamos a los jefes o reclamos al Programa, que trabajamos mal o que no nos avisan o que deciden cosas o que cambian las condiciones. Cosas que pueden ser, pero si por ahí, por ejemplo yo me he encontrado que de golpe me han puesto un horario que yo no podía y le explico y le digo 'che, acordate que yo tal día no puedo por tal cosa', no hay problema. Si veo que hay muchos roces, pero creo que es algo que pasa en el ámbito de la política. Porque ves gente que hace muchos años que está trabajando en el mismo Programa, muy capacitada, me ha tocado aprender que vos decís 'es muy capaz, de verdad' y por ahí están en el mismo puesto hace años y tienen de jefe a gente que no digo que no es capaz, pero viene de otro lado o acaba de entrar, no entiende el manejo. Hay mucha pica entre los profesionales que están hace años, los profesionales nuevos, los jefes nuevos sobretodo y sobre la condición de los que son contratados, son designados y los de planta permanente. Eso suele ser motivo de conflicto.

I: ¿Realizan algún tipo de reunión donde puedan hablar todos los equipos?

E: Antes de la pandemia los chicos que estaban en calidad de contratados habían hecho reuniones para plantear su situación, porque había un problema con que no les pagaban, habían organizado un paro, pero era entre la gente de contratados.

I: ¿Durante el contexto de pandemia pudieron hablar en conjunto?

E: No, alguna vez hicimos una reunión por zoom, cuando fue, hará un mes y medio ponele, hicimos una reunión virtual por zoom, donde estuvo la secretaria de Derechos Humanos, para plantear las líneas de acción que íbamos a tener de trabajo por la pandemia. Los cuidados que teníamos que tener y bueno se plantearon muchas cosas porque había profesionales que decían que se sentían expuestos trabajando, había mucha disconformidad y eso se planteó en una reunión de zoom.

I: Desde tu experiencia en el Programa ¿cómo interactúan las tres profesiones que trabajan?

E: Si me tengo que centrar en profesiones diría que muy buena, yo creo que los conflictos vienen más por esto de la condición laboral y del feeling personal, más que de las profesiones. He visto psicólogos que se sacaban chispa entre ellos, y un abogado con un psicólogo y un trabajador social que se llevan perfecto.

I: ¿Cómo influyen las relaciones en el desarrollo de la tarea?

E: Yo creo que si, por ejemplo el primer grupo de la pandemia, que fue mi primer grupo del Polo que hice vinculo rapidísimo con una abogada, que después la terminaron ascendiendo porque se fue de coordinadora de Derechos Humanos y realmente a mí me costó mucho, cuando se fue le dije ´se está yendo mi abogada´. Y si influye muchísimo en el trabajo, porque para mí también las afinidades se van dando según formas de trabajar. Yo por ejemplo soy bastante ´obse´ y bastante hinchada y ella también era bastante ´llamemos, pongamos, hagamos´ un sábado a la noche si hacía falta. Entonces eso también te va uniando, porque si vos vas a consultar un abogado que te dice ´lo vemos mañana o eso es problema del juez´ o no te contesta por ejemplo con esa persona no es que voy a tener mal feeling, pero tampoco es que voy a generar lazo y tampoco voy a recurrir a él la próxima vez.

I: ¿Qué tipo de interacciones se dan con las víctimas a partir de la intervención?

E: Depende mucho del caso y del profesional, hay lazos que se van como afianzando. A mí todavía no me tocó, pero hay víctimas que por ahí las asistís durante años, entonces

en esos casos es muy común que uno genere un lazo o ya esté atenta de qué es lo que necesita o si algo le pasa. Eso pasa mucho por ahí, eso estaba hablando una vuelta con la trabajadora social que está en mi equipo y eso les pasa mucho a ellas. Porque ellas tienen la tarea de hacer el seguimiento para renovar la ayuda económica, entonces tienen contacto semestral por ejemplo. Y hay gente que vienen asistiendo hace dos o tres años, entonces ya saben si la atendió, no le atendió el teléfono, si cambió el número, si está bien, si está mal.

Después hay otros casos donde la misma persona que vos asistís no tiene la apertura suficiente y viene y te dice 'yo quiero saber por qué tengo este papel, y me llegó esta citación y no sé cómo hacer'. Y es una persona que cae espontáneamente para hacerte una consulta y no vuelve nunca más. Bueno en ese caso si es asistirla puntualmente y listo. En general en los casos donde se hace seguimiento por lo menos desde mi lado, si se genera sin romper esa distancia de uno siendo psicólogo, pero si uno la tiene más presente. Si vuelve a entrar su nombre en un oficio, vos decís 'ah, es fulana, ¿qué le habrá pasado?'.

I: ¿Podes contarme tu opinión acerca de los recursos materiales, humanos y tecnológicos con que cuentan?

E: Ahora nos estábamos tecnologizando y estaban instalando computadoras en el Polo. Pero por ejemplo yo me voy a trabajar con mi notebook, yo no tenía computadora. Hay un tema ahí porque también hay muchos robos. O sea han pasado robos y de hecho estaban instalando las computadoras y de golpe se robaron uno de los CPU que era muy chiquitito, pararon la instalación y dijeron 'bueno vamos a poner cámaras de seguridad primero'. Pero en ese sentido, ediliciamente el Polo está muy bien, está refaccionado. Si le falta desde el punto de vista tecnológico ponele, hay veces que anda una sola impresora, entonces somos un equipo de profesionales para imprimir mil informes en una sola impresora. O de golpe ponele ahora estábamos de guardia y yo por dos semanas no fui al Polo y el día que me tocó ir quería imprimir todos los informes que tenía atrasados y no había hojas.

I: ¿Cómo resuelven esas situaciones?

E: Yo no me imaginé esa situación, y me lo había guardado para el final del día para decir 'bueno, media hora antes de irme me voy a sentar y voy a imprimir todo' y obviamente que yo avisé en el grupo, pero a mí ya no me tocaba ir por otros diez días, entonces aunque

yo avise tampoco me lo iban a solucionar ahí. Entonces los que eran urgentes busqué la manera de mandarlos por mail y los que no, dije 'bueno saldrá cuando se pueda'.

I: En cuanto a la organización de los espacios ¿qué me podes contar?

E: En general las oficinas están divididas según área de niños y área de adultos, pero dentro de las oficinas si es como cada uno quiera. Por ejemplo cuando yo llegué me instalé en una oficina que al final no me resultó cómoda porque había muchas otras profesionales, entonces era 'bueno, vos te podes sentar en este escritorio un día, pero al otro día no porque fulana viene a la mañana y ese día tienes que sentarte en otro'. Hasta que un día encontré un escritorio que estuviera siempre vacío en otra oficina y me instalé ahí.

I: ¿Qué me puedes contar sobre la interacción con tus compañeros?

E: Y cuando yo entré me presentaron en el Polo, me dijeron este es el escritorio, inclusive a mí me había tocado aparentemente mi psicólogo antecesor no era muy trabajador, entonces había dejado un montón de casos sin resolver por decirte que 300 expedientes sin tocar. Y me dieron la caja y me dijeron toma y entonces bueno era como preguntarle a mis compañeros 'tengo esto, qué hago' y todos me decían 'bueno, llama, fijate cómo está la situación, fijate este es muy viejo, probablemente ya este archivado, anda a la OVIF fijate si sigue vigente'.

Preguntando entre los compañeros, yo sé lo que sé, ahora por ahí que estamos un poco más tranquilos o que yo tengo más confianza si por ahí tengo más acceso a mis jefes que me orientan un poco más si lo necesito. Pero realmente todo lo que aprendí, lo aprendí de preguntarle a mis compañeros y te digo, con esa confusión, al no haber un lineamiento cada uno tiene como su criterio, entonces uno te va a decir 'este es re viejo, ni lo contestes', y el otro te va a decir 'no, hace una llamada por las dudas' y el otro te va a decir 'llama a la OVIF para ver si sigue vigente'. Son tres respuestas para un mismo expediente.

I: ¿Cuáles son los aspectos más complejos en relación al abordaje con las víctimas?

E: Ay, es que hay tantos. Es que pasa si yo te pudiera decir una utopía, te diría que si uno pudiera resolverles la vida tan fácilmente lo haría. Es compleja la interconexión con otros organismos, uno sabe que uno asiste pero lo que informen no necesariamente es lo que se va a hacer. Entonces vos por ahí le pedís al juez que considere tomar determinada medida

por la situación y no necesariamente lo van a hacer. O le pedís a Fortalecimiento Familiar que intervenga y no necesariamente lo va a hacer.

Es muy compleja la situación social en la que están un montón de personas, que vienen a buscar asistencia una vez y por ahí no vienen más y uno sabe que con eso es como ponerle una curita a lo sumo. Pero hay muchas cosas que realmente no son fáciles, con la gente del interior es muy complejo, porque están ahí esperando una respuesta muchas veces y en el mejor de los casos cuando se hacen las comisiones, vas una vez y no le solucionas nada, porque son casos viejos. Por ahí ahora cuando te toque ir si Dios quiere por ahí el año que viene de comisión al interior y vamos a ir con casos del 2018, vos por ahí vas y te dicen 'bueno pero ya pasó es viejo'.

I: ¿Qué rescatas de tu experiencia como profesional en el Programa?

E: La experiencia es increíble, no te pasa mucho, pero cuando asistís a una persona, aunque sea con toda la dificultad que tiene después todo el proceso, sentís que opera algún cambio, es increíble. Inclusive por ahí te da bronca a veces, pero cuando se van contentos solamente porque los trataste bien y ahí te das cuenta de lo mucho que necesitan y de lo mucho que podes hacer con tan poco y de lo mucho que falta en formación en las comisarías, en las otras instituciones, en el Poder Judicial. Hay veces que vos realmente te vas sorprendido porque solamente con informarlo bien se sienten aliviados.

I: Bueno eso es todo, te agradezco por tu tiempo y buena predisposición para la entrevista.

E: Todo bien, muchas gracias a vos.

Entrevista N°3

Fecha: 07/10/2020

(Introducción a la entrevista, consentimiento informado, autorización para grabar en audio)

I: ¿Cuál es tu profesión?

E: Yo soy licenciado en Trabajo Social.

I: ¿Me puedes contar de qué se trata el Programa?

E: Y el Programa de Asistencia surge de las primeras camadas de leyes, de la llamadas Leyes de Violencia Familiar, de la primera fase digamos de la legislación contra la violencia doméstica en ese momento. Entonces el Programa nace como correlato de la parte de niñez y familia, donde las mujeres eran consideradas en un enfoque de riesgo, es un grupo de riesgo o grupo vulnerable. Entonces la política social de ese momento, era de distintos dispositivos, los cuales entra la parte de niños, la parte de adultos, la parte de discapacidad, la parte de pueblos originarios y la parte de mujeres.

Entonces el Programa nace como una cuestión de derechos en el contexto familiar derivado del paradigma de función familiar. Posterior a eso, dentro del marco de la segunda camada de leyes que ya empiezan a centrarse en una cuestión de género, el Programa de Violencia Familiar empieza a ubicarse en la órbita de Derechos Humanos. Entonces ya no solamente se corre del ámbito de violencia, sino que se empiezan a tener en cuenta otros tipos de violencia, entre las que se encuentran la violencia económica, la violencia simbólica. Entonces se empieza a trabajar por fuera del ámbito de la violencia doméstica, se empieza a trabajar en las redes. Se empieza a trabajar también con el tema de la violencia política y en ese momento, en esa generación el Programa cambia de nombre desde Violencia Familiar a Asistencia a Víctimas.

Luego en la tercera fase de leyes que son sancionadas, cuando empieza a sancionarse en Salta la emergencia de la Ley 2654, por emergencia de violencia de género, el Programa ya habla de las violencias. Entonces los servicios esenciales como se le llaman en Naciones Unidas empiezan a averiguar distintos tipos de problemáticas relacionadas con las mujeres. Ya no solamente el ámbito de la violencia, sino que también es el ámbito del empoderamiento, de la educación financiera, el ámbito del horizonte del acompañamiento.

Se empieza a trabajar por ejemplo en la órbita comunitaria muy fuertemente con respecto a los acompañamientos de la asociación civil. Ese es el contexto, esa es la evolución general del Programa. Nosotros seguimos haciendo lo mismo que hacíamos toda la vida, que es contestar oficios y es lo único que hacemos, contestar oficios, eso es todo lo que hacemos.

I: ¿Cómo se organizan entre los profesionales para trabajar?

E: Y yo contesto oficios, ahora si vos me decís bueno pero aparte de contestar oficios '¿qué haces?', trato de generar proyectos digamos que vengan a ampliar las posibilidades del Programa. Por ejemplo yo me fui solo a Rivadavia a trabajar tres meses, yo, ¿por qué?, porque necesitábamos un diagnóstico y nadie lo quería hacer. Entonces me fui a vivir a Rivadavia tres meses, eso no me lo pagó nadie viste. Me aburrió la mediocridad, me aburrió el quedarme sentado contestando oficios, ya está.

I: ¿Le cambiarías algo al Programa?

E: Yo lo sacaría, porque no sirve para nada. Porque está mal el enfoque, vos no haces trabajo de caso en el Programa, vos haces un acompañamiento, haces una asistencia y dentro de la asistencia haces un trabajo súper artesanal, porque no está guiado porque los jefes no tienen las capacidades técnicas, porque no hay una política desde arriba. Es inservible, es una situación que tapa hoyos. Llevamos siete años tapando agujeros.

I: ¿Qué me podes contar acerca de la evaluación de los jefes sobre el Programa?

E: No, no. Tenemos pilas y pilas de informes.

I: ¿Reciben algún tipo de capacitación o formación constante?

E: Cada uno se la banca como puede, a ver los que se dicen jefes son un montón. Te acercan cosas y te dicen 'mire hay un curso de esto', pero no hay una línea de capacitación, no hay una política interna de capacitación, como tampoco hay un protocolo, como tampoco hay reglamentos de supervisión. Como tampoco hay instancias para trabajar el burn out, el estrés con personas, tampoco hay respaldo técnico. El técnico está solo. Ahí tenés las operadoras sociocomunitarias que también son tan antiguas como el Programa y están ahí tiradas.

Digamos la gestión va por un lado y los problemas de violencia van por otro y lo que hace el técnico es aplicar artesanalmente el criterio que su instinto le lleva. Entonces vos vas a

tener muchas entrevistas con muchos profesionales distintos y es muy enfático esto, porque organizacionalmente cada camada de técnicos tiene una opinión distinta.

Esto es un desorden, es un chiquero. '¿Por qué es un desorden?' porque el aspecto del Polo es un aspecto que políticamente es tomado con pinzas, a esta administración le parece que el Polo es un mal necesario, entonces es algo que tiene que estar ahí. Pero estar ahí significa vivir al día, no tenemos un ordenamiento con respecto a eso. Te doy un ejemplo, hace un mes atrás tuvimos dos casos positivos de Covid y los jefes que son muchos, que son como cuatro, no tuvieron el descaro de decirnos 'compañeros ¿saben qué?', organicémonos mejor porque tenemos dos casos'. Nos enteramos por nosotros mismos. Eso te da cuenta que cualquiera, no sé, mi sobrina de 12 años puede ser jefa del Programa de Violencia, a eso es a lo que voy.

Entonces vos por ejemplo cuando hables con los técnicos, o sea con las compañeras más jóvenes que yo, en el sentido de que tienen menos años en el Programa, van a verlo con una óptica distinta. A nosotros los viejos del Programa nunca se nos consulta y ese es un espacio de bastante frustración porque somos los que tenemos más experiencia, que tuvimos un montón de procesos, aparte de las profesiones típicas. El criterio va a ir cambiando conforme sea la cercanía mía al pertenecer hace tanto tiempo al Programa.

Hay otra cosa, que es una hipótesis, las últimas colegas que se han unido van a tener una opinión muy favorable del Programa, pero son las que precariamente, o sea que laboralmente están peor. Y eso es un hecho, o sea, como generacionalmente se empieza a asumir la precarización laboral en este tipo de situaciones.

Yo he pasado de todo, a mí me han robado computadoras, me han echado tres veces de la casa, me han desalojado tres veces de la casa porque no me pagaban los sueldos. La primera vez que entré al Estado demoraron ocho meses en pagarme el sueldo, o sea un montón de cosas. Y en vez de decirnos 'che, ustedes que han sido los más viejos, sentémonos lo hablemos', no, eso no existe. Hay una compañera, ella se ha cansado de hacer protocolos, informes, observaciones, análisis, proyectos. Al político le incomoda el técnico. Como este es un lugar político donde se tapan baches, no está bueno que se organice porque al organizarse lamentablemente el Ejecutivo pierde control sobre las acciones. Acá lamentablemente pasa eso.

I: ¿Cuentan con los recursos humanos, materiales y tecnológicos suficientes para trabajar?

E: Vos podés hacer una valoración de recursos si tenés objetivos, porque si no tenés objetivos no te puedo responder esta pregunta. Porque no tengo cómo valorarlo, en cuanto a qué, en cuanto a impacto, valoración en cuanto a qué. O sea si vos me decís, para lo que vos haces, con que tenga una computadora y tinta ya está. Ahora si esto fuese más allá, si esto tuviese una línea de trabajo por supuesto que los recursos serían totalmente carentes. O sea, nos faltarían mucho. Lo relevante es la voluntad política de poder asumir las cosas, porque si a vos te faltan recursos humanos apelas a las redes, apelas a las organizaciones, haces cumplir un marco y estás en las áreas rurales donde no hay nada y no necesitas tener batallones de técnicos. La formulación de la política pública está mal hecha.

I: ¿Qué opinión tenés sobre el trabajo en equipo?

E: Cada uno hace lo que se le canta. La educación salteña básicamente se basa en entregar competencias. Pero la socialidad y la sociabilidad, o sea las formas de entablar lo que en Economía Social se llama el “factor C” de la organización, es decir, las diferentes tensiones por las que pasa una organización, de poder elaborar un problema en conjunto, de sacar los ruidos de las comunicaciones eso no se enseña en ninguna parte, no es tan sencillo trabajar en equipo.

I: ¿Cómo se organizan los equipos de trabajo en el Programa?

E: El criterio de conformación de equipos es la afinidad. Que no es un criterio técnico, para nada. Entonces como no es un criterio técnico, si yo tengo amigos tengo equipo técnico, si yo no tengo amigos trabajo solo. Como yo no tengo amigos laborales trabajo solo. Es más el espacio físico, hablando de la ciencia del espacio, hablando de la proxémica, vos proxémicamente podés establecer un análisis espacial de donde trabajan los conglomerados de afinidad más cercanos y donde trabajan los que están solos. Los que están solos están en el fondo del Polo y los conglomerados que se forman como equipos de afinidad de amigos están cada uno en una oficina. Entonces trabajan todos juntitos, se van, vuelven. Mientras tanto los que no somos a fin trabajamos solos al fondo en una computadora.

I: ¿Cómo influyen las diversas relaciones entre los profesionales en el desarrollo de la tarea?

E: La verdad que no sabría decirte. Con este sistema de trabajo, como está planteado ahora da lo mismo. Porque no tenes indicadores de logro, entonces cómo sabes que el equipo está trabajando mejor que el individuo solo. No tenes indicadores.

I: ¿Le cambiarías algo al Programa?

E: Lo cierro. Y hago otra cosa totalmente distinta. Lo cierro porque está mal hecho, porque la mujer sufre una constante revictimización, porque no hay áreas establecidas, porque se trabaja al 2% de lo que se podría trabajar. Porque no hay voluntad política de extender, de proyectar, se trabaja con Orán, Tartagal y Capital y el resto no importa. O sea, yo lo cierro y abro otra cosa.

I: ¿Qué rescatas de tu experiencia en el Programa?

E: Que no podes sostener la bandera del desarrollo en un Estado tan maltratador como éste, cómplice del mismo grupo que explotan a la gente. Este Estado te enseña a ser desconfiado, eso es lo que te enseña a ser.

I: Bueno, eso es todo. Te agradezco mucho por tu tiempo.

E: No hay ningún problema. De nada.

Entrevista N°4

Fecha: 09/10/20

(Introducción a la entrevista, consentimiento informado, autorización para grabar en audio)

I: ¿Cuál es tu profesión?

E: Yo soy licenciada en Trabajo Social y junto con otras profesionales del área de psicología y con abogadas. Bueno, nosotras integramos un equipo interdisciplinario donde trabajamos, intervenimos en realidad, tenes dos opciones, a través de las demandas espontáneas, por ahí cuando se presenta una persona y plantea una situación. O a través de los oficios y resoluciones que envían los juzgados y asesorías. Como yo estoy en el área técnica de niños, nosotros recibimos oficios de las asesorías de incapaces.

Bueno nosotros en el Polo tenemos el área adultos, que trabaja con las personas mayores de 18 años y nosotras en el área de niños trabajamos con niños y con personas con discapacidad. Entonces cuando hay una denuncia y la problemática involucra a niños o a personas con discapacidad, de la parte administrativa nos derivan todas esas resoluciones u oficios y nos reparten de manera equitativa a cada profesional. A partir de ahí ya comenzamos a intervenir y de acuerdo a los casos, a las problemáticas, porque cada historia es diferente, nunca son todas iguales, siempre son diferentes, por ahí pueden haber algunos matices que las hacen parecidas pero bueno.

En algunos casos uno trabaja de manera solitaria, de manera independiente y en otros casos cuando son más complejos, sobre todo en los casos de abuso sexual, ahí ya formamos los equipos tanto con abogadas como con psicólogas.

I: ¿Quién determina esa organización?

E: En realidad ya están armados los grupos, nosotros tenemos muy buena predisposición entre los profesionales que trabajamos. Entonces por ejemplo me toca un tema a mí y necesito una psicóloga, yo ya me comunico con cualquiera de mis colegas le comento la situación y hay una muy buena predisposición. O sea eso también lo hace fácil al trabajo digamos, porque hay un equipo muy bueno armado.

I: Bien ¿Quién decide la organización de los equipos de niños y adultos?

E: Se arman solos, por ahí pasaba que al comienzo la jefatura designaba a algunos profesionales, entonces los iban llamando ellos. Después ya quedó con el tiempo ¿no? Lo que pasa es que también algunos profesionales se van, renuncian. Entonces ingresan otros profesionales, entonces por ahí se van formando nuevos grupos.

I: ¿Podes contarme acerca de la relación que existe entre la demanda de la población y los servicios que ustedes brindan?

E: Mira te cuento, nosotros tenemos como te dije psicólogos, trabajadores sociales y abogados. Nosotros desde el área social donde estoy yo y también en el área técnica de niños a la tarde por ejemplo que es donde yo asisto, hay otra trabajadora social, somos las dos trabajadoras sociales. Bueno nosotras por ejemplo de lo que nos encargamos, cuando ingresamos a la asistencia, muchas veces nosotras ingresamos solas. Porque cuando una persona viene, entonces pide un asesoramiento, bueno todas estamos capacitadas y preparadas para poder responder la demanda de la persona. A excepción que el tema se vuelva un poco más complejo, en ese caso ahí si pedimos la intervención del equipo. Como te planteo, pueden ser los casos de abuso sexual o alguna situación más compleja, o si la persona que viene está muy vulnerable emocionalmente.

Entonces ahí armamos un equipo para ingresar las tres juntas, sino vamos ingresando individualmente y a medida como avanza la entrevista bueno nosotras vemos ya si tenemos que llamar a la abogada. Generalmente trabajamos así, pero bueno va a depender de los días, hay días que podemos estar bastante tranquilas y otras veces en donde tenemos la atención. Bueno ahora con el tema de la pandemia está como bastante más reducido, entonces no podemos entrar las tres profesionales juntas, entonces vamos armando los equipos a medida de las demandas.

Nosotras por ejemplo las trabajadoras sociales vemos la parte de la vulnerabilidad que tiene la persona. Si la situación lo amerita nosotras realizamos ayudas económicas, como una especie de estrategia, de plan para abordar una situación paliativa ¿viste? O sea, porque muchas veces estas mujeres, que se yo cuando toman la decisión de realizar la denuncia contra el victimario, el castigo que reciben por esa denuncia es justamente cortarles toda la ayuda económica que tienen. Entonces ellas quedan vulnerables con los niños y nosotras evaluamos una ayuda económica. Ahora estamos trabajando con el programa Hacer Futuro, que es un programa donde nosotras enviamos a nación el informe

social para que estas mujeres puedan aprender herramientas y técnicas para poder capacitarse y el día de mañana ya tener herramientas para independizarse.

I: En el tiempo que llevas trabajando en el Programa de Asistencia ¿notaste algún avance?

E: Si, sí. Lo que pasa es que nosotros somos un Programa dependiente del Poder Ejecutivo, o sea nosotros respondemos a las políticas públicas del Gobierno y tengo que ser honesta. Nosotras hasta el Gobierno anterior, de Urtubey se veía realmente un verdadero apoyo y te hago este comentario sin apreciación ideológica propia, sino las diferencias. Y si se veía un marcado apoyo a las cuestiones de violencia, había dinero, había recursos, había un montón de cosas que favorecían las intervenciones. Y esto también facilitaba y ayudaba bastante para resolver las problemáticas, cosa que con el cambio de Gobierno y sumado esto de la pandemia, la situación está bastante caótica porque no hay recursos económicos. Entonces actualmente las ayudas económicas se vieron reducidas, por ejemplo ahora nosotras para poder sacar una ayuda económica tenemos que justificar con mucho detalle por qué le daríamos ese dinero a esa persona, y no hay verdaderamente un apoyo institucional.

Por ejemplo, te cuento, nosotros antes teníamos movilidad para poder trasladarnos a realizar las visitas domiciliarias. Por ejemplo desde diciembre hasta marzo que comenzó la pandemia nos sacaron la movilidad. Nosotros ahora no tenemos movilidad, entonces para nosotros se nos dificulta trasladarnos. Si es un caso urgente, que es cuando recibimos un oficio del Juzgado entonces no tenemos cómo llegar, o nos tenemos que contactar telefónicamente o la persona tiene que venir hasta el Polo y muchas veces no tiene los recursos económicos para trasladarse, entonces se ve más limitada.

Y en cuanto a lo institucional, es complejo, no quiero que suene como que uno se carga la bandera, pero nosotras las profesionales muchas veces sacamos recursos de nuestros bolsillos para poder resolver algunas cuestiones, no sé por ejemplo comprar mercadería. Porque nosotras ahora ya no tenemos los bolsones, los módulos alimentarios, antes nosotros sí teníamos. Entonces antes, ante una situación de vulnerabilidad económica nosotros le entregábamos los bolsones a las víctimas y ellas se iban. Y ahora no, entonces, eso también dificulta el trabajo.

I: ¿Realizan supervisión de los casos que asisten?

E: Mira si existe la supervisión de los casos, nosotros cuando tenemos un caso complejo o estamos interviniendo de manera interdisciplinaria y contamos a nuestras autoridades que son los directores y ellos hacen un seguimiento. Nosotros le vamos transmitiendo a través de whatsapp y telefónicamente le vamos contando los avances. En ese sentido si hay mucho apoyo de los directores, del subsecretario. Si hay algún impedimento de algo que nosotros no podemos resolverlo, por ejemplo si no podemos ponernos en contacto con la jueza o con la asesora, ellos son a veces los intermediarios para poder acercarnos y plantearles la problemática. Y sí, ellos nos evalúan, nos dicen si está bien o mal, por lo menos en el área de niños nos manejamos así, justamente con la población con la que nosotros trabajamos.

I: Bien ¿Qué me puedes contar respecto a la evaluación periódica del Programa?

E: No, no hay ese tipo de evaluación, eso queda a criterio de cada profesional, salvo si algún profesional no esté respondiendo digamos ahí si ponen la vista en ese profesional que no está trabajando. Tiene que ser que alguien mencione algo, sino nosotras somos más bien nuestras propias supervisoras, pero no tenemos encima el control sistemático de algún jefe o de algún administrativo.

A nosotros nos entregan una cantidad equitativa de oficios y queda en nosotras contestarlo, obviamente es nuestra responsabilidad, si por algún motivo llega a pasar alguna situación y nosotros tenemos ese oficio y no intervenimos, entonces es nuestra responsabilidad. Por ejemplo, puede ocurrir un femicidio, había que tomar alguna medida y nosotras no intervenimos, bueno ahí si es nuestra responsabilidad porque nosotras si o si tenemos que intervenir, nosotras tenemos que mandar citaciones, hacer un llamado telefónico y esas son intervenciones que nosotras ya realizamos.

I: ¿Puedes contarme si notaste algún cambio significativo en el Programa?

E: Bueno con el cambio de Gobierno se vio, justamente en esto. Lo que pasa es que cambiaron las secretarías y se notó justamente por la falta de recursos económicos, se notó esa diferencia de gestión, sumado obviamente con este contexto de pandemia, bueno que no está ayudando. Entonces bueno hay que ver también el contexto que no está ayudando, pero si se notan las diferencias. Como que con el Gobierno anterior si había más apoyo con respecto a la parte económica para la parte de violencia, a tal punto que tuvo la creación del Polo, que el Polo es una política pública.

I: Respecto al contexto de pandemia ¿cómo se organizan ahora para trabajar?

E: Bueno nosotros trabajamos con guardias mínimas, tuvimos un porcentaje elevado de compañeros con Covid así que estamos trabajando lo mínimo, los que no tenemos la enfermedad y debemos ir cada quince días y lógicamente a trabajar con guardia pasiva a través del teléfono, los jefes son los que reciben los casos y ellos van derivándonos. O sea nosotros tenemos que tener el teléfono a mano en mi horario y si hay alguna emergencia o algún caso me mandan a mí por ejemplo y yo intervengo telefónicamente y en base a eso yo voy formando los equipos.

Nosotras lo que estamos haciendo ahora es por ejemplo hacer reuniones por whatsapp por ejemplo, si necesitamos atender a una víctima yo me comunico con la psicóloga, le planteo la situación y si ella está disponible para una entrevista telefónica podemos hacer una video llamada y trabajamos de esa manera, y queda el grupito armado. Entonces si es un caso bastante complejo, ya por ahí la víctima se puede ir comunicando por mensajes y algunas situaciones puntuales y nosotras le vamos contestando. Siempre en este contexto que es una situación de emergencia. Pero la verdad que estamos respondiendo y estamos la verdad trabajando bastante bien de esta manera.

I: ¿Qué opinas acerca de la organización de los espacios físicos en el Polo?

E: En total somos, a ver en el área técnica de niños tenemos once profesionales en total, divididos entre psicólogos, abogados y trabajadores sociales, tanto en el turno mañana (08:00 a 14:00) como el tarde (14:00 a 20:00) eso en tiempo normal ¿no? Nosotros bueno, estamos distribuidos en las oficinas que bueno yo tengo mi propia oficina y después el resto, a la tarde somos menos profesionales que tienen sus propias oficinas. Bueno ahora tenemos computadoras que nos dieron, tenemos eso, las cosas básicas.

I: Bien ¿estos recursos son suficientes para el desarrollo del trabajo?

E: Si, ahora un colega nuestro presentó un proyecto hace un tiempo y salió beneficiado, y nos donaron computadoras e impresoras. Entonces con eso han logrado equipar las oficinas, porque antes había dos o tres computadoras pero eran muy viejas y cada una si tenía una notebook era de uso personal. Y bueno había dos impresoras en el área de operadoras y en la parte de administración. Con respecto al teléfono ahora nos dieron dos celulares de guardia donde podemos realizar llamadas, porque el teléfono que hay en el

Polo es de línea, entonces no podíamos hacer llamadas a celulares, y cuando teníamos que hacer llamadas a celulares lo hacíamos desde nuestro propio teléfono.

I: ¿Qué opinión tenes sobre los equipos de trabajo?

E: Mira, son súper importantes. Te aclaro, nosotros trabajamos con perspectiva de género para nosotras es fundamental que los profesionales que ingresan a trabajar tienen que tener perspectiva de género, justamente por las problemáticas con que nosotros trabajamos. La idea siempre es empoderar a las mujeres, cuidarlas, tratar que ellas no vuelvan con los victimarios sino de darles las herramientas.

Nosotras articulamos siempre con programas, o hacemos articulaciones con los centros de salud, con el área de la mujer, para que ellas reciban tratamiento psicológico, derivamos a los centros de mediación para justamente tratar todo lo que tiene que ver con una cuestión legal, ya sea por la cuota alimentaria o los regímenes de comunicación. O sea nosotras siempre trabajamos de manera articulada con las tres profesionales, Psicología y Derecho, el área legal. Es la única manera verdaderamente que nosotras hemos encontrado realmente para trabajar la problemática. Porque aparte al trabajar con perspectiva de género tenemos también una mirada que es justamente el empoderamiento de las mujeres, entonces eso también nos permite idear estrategias de intervención y la verdad es que es interesante porque cada profesional tiene sus aportes teóricos, entonces es muy enriquecedor el aprendizaje y también la intervención.

I: ¿Reciben desde la institución algún tipo de capacitación?

E: Si, hay mucha capacitación en el Polo, de diferentes temas que han trabajado donde nos invitan constantemente a participar. Ahora con el tema de la pandemia está buenísimo porque podemos trabajar, podemos asistir de manera virtual, lo cual está bueno. Porque muchas veces las capacitaciones cuando las hacían, las hacían en horario de trabajo entonces por ahí no podíamos participar, o podíamos ir un ratito y nos perdíamos todo, en cambio ahora de manera virtual es mucho más accesible. La verdad que sí nos capacitan, es voluntario, va el que quiere.

Eso también quiero rescatar, en el Polo se trabaja con mucha libertad, quiero decir eso que tanto en los dos Gobiernos se manejan con mucha libertad, no hay ningún problema político o ideológico, o sea en ese sentido se nos respeta mucho la manera de intervenir. Los informes sobretodo hay mucha libertad, no es que nos cambian que nos piden que

saquemos esto, al contrario siempre valoran lo que ponemos. En ese sentido te puedo decir que se trabaja con muchísima libertad.

I: ¿Cómo son las interacciones entre los profesionales y sus superiores?

E: Es bastante buena te digo, lo que pasa es que eso muy subjetivo porque, yo estoy en el área de niños y nosotras somos bastantes amigas, somos muy contenedoras entre sí, entonces siempre estamos apoyándonos ¿viste? Y también con las autoridades, nosotras tenemos una relación distinta, tenemos más como una relación de amistad digamos, por ejemplo somos amigas de nuestras jefas. Entonces hay muy buen vínculo donde nos piden las cosas, nosotras respondemos. No te puedo decir del área de adultos porque no estoy en esa área, no sé cómo es el funcionamiento, yo te hablo de mi área ¿no? Nosotras como que siempre nos estamos acompañando, si tenemos algún problema lo planteamos y siempre hay una respuesta de parte de nuestras autoridades, nunca es que nos van a poner un palo en la rueda, al contrario, buscan que haya respuestas.

Más ahora con el tema de la pandemia, con el cambio de horario por ahí es conflictivo porque de golpe nos han cambiado todo, y por ejemplo si alguna tiene problema con el horario realmente vos le escribís a las autoridades y les decís ´mira realmente yo no puedo, me complica esto´. Entonces ellos siempre tratan de buscar la forma y resolver la situación, pero porque en el área donde yo pertenezco somos todas bastante como accesibles, no somos problemáticas, tratamos de colaborar entre todas. Por eso es muy lindo el equipo donde estoy yo, se forman estos equipos, bueno yo quiero trabajar con esta psicóloga, capaz que la semana que viene trabajo con la otra, porque existe ese compañerismo digamos en el trabajar y también enriquecedor porque vas aprendiendo porque cada una tiene diferentes matices. Entonces siempre vas enriqueciéndote.

I: ¿Cómo son las interacciones que tienen entre los profesionales y las víctimas?

E: Y bueno eso también es personal, porque a veces va a depender mucho de la problemática que te presenten. Yo bueno por ejemplo, soy una trabajadora social digamos, trato siempre de, por ejemplo yo siempre tengo el contacto de algunas víctimas entonces por ahí estamos siempre mensajeándonos, buscando siempre a ver cómo articular con otras instituciones para ver los beneficios, te hablo de esta ayuda económica. Las psicólogas también hacen lo mismo, les brindan contención a las víctimas. O sea tenemos relación, no con todas obviamente ¿no?, sino que con algunos casos que por ahí

viste vos te das cuenta que necesitan, entonces vos le pasas tu numero o le escribís y ya queda el numero grabado.

Entonces hay un contacto siempre respetuoso, la verdad que en el caso de nosotras siempre estamos teniendo vínculo con algunas víctimas, no con todas porque son muchísimas. Y en algunos casos por ahí, por falta de tiempo nosotras derivamos para que a las entrevistas las hagan las operadoras, que son otro elemento también importante de trabajo. Ellas son mujeres que trabajan en diferentes barrios, cada una tiene su barrio y donde nosotras por ejemplo si no podemos ir al domicilio o la víctima no puede venir, nosotras las mandamos a ellas con una serie de preguntas para que ellas las entrevisten. Ellas son también como otros ojos supervisores, ellas hacen sondeos vecinales, investigan, averiguan, todo eso obviamente se lo mandamos, el seguimiento ¿viste?, el protocolo para hacerlo.

I: ¿Entonces las operadoras también forman parte de los equipos?

E: Si, si ellas también forman parte de los equipos aunque sus tareas son externas a la institución.

I: ¿Me podes contar acerca de las reuniones o ateneos de los equipos?

E: Mira nosotras hasta diciembre del año pasado teníamos otro subsecretario que capaz que lo escuchaste nombrar.

I: Si, lo conozco.

E: Bueno la verdad que él es un súper jefazo, la verdad que con el sí se realizaba. Por eso te decía, el Gobierno anterior digamos las autoridades anteriores, con él si había mucha supervisión. Él digamos hacía los ateneos, digamos se planteaba toda esta situación, con él te podías sentar y plantearle los casos, que se yo, a ver, era otra situación. Ahora no digamos, también sumado a la pandemia que la verdad que no se ha podido trabajar en profundidad por esta situación ¿viste? Entonces no tuvimos mucho tiempo para poder continuar con lo que pasó con la gestión anterior. Pero si hasta diciembre del año pasado había ateneos, todo eso, se podía plantear, incluso había reuniones de equipo, donde se hablaban cómo estaban los equipos, como se sentía cada uno a nivel profesional a nivel personal. Eso también se podía hablar de eso con el ex subsecretario.

Por ejemplo si vos te sentías agotada por algún motivo tenías siempre la oficina abierta para hablar. Actualmente, igual con la jefa de ahora también, uno puede ir y sentarse y

charlar, pero sumado a esto de la pandemia, la poca disponibilidad de ir a la oficina cada quince días tampoco ayuda demasiado, pero si telefónicamente por mensaje de texto uno está siempre en contacto con las autoridades.

I: ¿Cómo influyen las relaciones entre los profesionales en el desarrollo de la tarea?

E: Si influyen, pueden influir de manera positiva o de manera negativa. En el caso del equipo que yo integro, si influye de manera positiva porque trabajamos de la misma manera, pero sé que hay otros equipos que por ahí hay choques de personalidades, de maneras de intervenir, bueno hay choques digamos. Hay profesionales por ejemplo que no quieren trabajar con algunos profesionales.

I: ¿En esos casos qué hacen?

E: Se respeta la voluntad digamos, yo en mi caso personal nunca tuve problema con ninguna de las otras colegas, siempre trabajé con todas entonces por lo tanto nunca me vi afectada por esa situación. Pero si sé a través de los ateneos que teníamos que empezaron a salir de algunos profesionales que no querían trabajar con algunos otros, entonces había conflicto. Y esas cosas se respetan, si no quieres trabajar o te sentís incómoda, ahí si no te prohíben, no hay problema con eso.

I: ¿Si tuvieras la posibilidad de cambiarle algo al programa que sería?

E: Por ahí le cambiaria lo que es el tema de la influencia política, como te digo el Programa al ser dependiente del poder ejecutivo, hay una bajada de línea política entonces por ahí digamos, más allá que nosotros los profesionales somos muy libres en ese sentido. Pero digamos a veces hay algunas directivas que te piden que tenes que intervenir justamente porque es un caso mediático o porque no puede salir en la televisión, entonces ahí se ve esa bajada de línea que por ahí medio como que no te gusta porque qué se yo no te sentís cómoda en esa situación, pero bueno entendiendo el contexto que es un Programa dependiente del poder ejecutivo, entonces por lo tanto desde Gobernación si hay lineamientos.

I: ¿Cuál crees que son los aspectos más complejos en el abordaje a víctimas?

E: La falta de recursos, la falta a veces de recursos económicos que por ahí nos limita bastante porque bueno muchas veces digamos es como que quedamos también con esto, no se nos quedamos con ayuda económica. Por ahí es como que nosotras lo que hacemos

de intervenir, hacemos un informe y lo mandamos al juzgado o a la asesoría y hasta ahí queda nuestro trabajo, o sea no podemos ir más allá de eso.

Nosotras por ahí, en algunos casos puntuales podemos trabajar pero por la cantidad de casos que nos dan, nosotras trabajamos con muchos casos, recibimos muchos oficios y por la falta de tiempo no podemos seguir haciendo un seguimiento a largo plazo. Entonces eso también dificulta que por ahí en algunos casos interviniste y no sabes que ha pasado con el caso ese, por ahí sí sabes que el victimario está preso o que no se, que la víctima está trabajando pero queda ahí. En otros casos sí ¿viste? Le haces seguimiento, entonces puedes ver. Pero si nosotros nos limitamos a eso, hacemos informe, el seguimiento, uno o dos seguimientos más y ahí terminaría nuestra intervención, hasta un nuevo hecho de violencia.

I: ¿Qué rescatas de tu experiencia en el Programa?

E: Muchas cosas, la verdad es como te digo, es un lugar que puede tener como sus limitaciones, lo lindo es que vos estás trabajando con la persona y en el caso mío yo rescato mucho el trabajo en equipo. La verdad que con las profesionales con las que estoy trabajando, al grupo donde pertenezco yo, la verdad que son todas muy buenas profesionales y rescato eso, que aprendo mucho de ellas y son personas muy empáticas y con mucha consciencia y respeto hacia la persona como sujeto de derecho, para mí eso es lo más importante.

Ni siquiera por el lado económico, porque nosotras somos contratadas las que estamos ahí, hay muy pocas chicas de planta. Entonces nosotras somos contratadas, tenemos como un sueldo mínimo, así que vos imagínate que no te puedo decir que me quedo trabajando ahí por la parte económica porque no es verdad. Me quedo justamente por la parte afectiva, por la parte profesional, de hacer algo del trabajo interdisciplinario en equipo y también por esto, por las autoridades que son bastante flexibles, personas con las que vos tenes llegada. Yo te hablo desde mi caso, del resto no sé, capaz que te vas a encontrar con personas que te van a decir otras cosas. Yo te hablo desde mi experiencia, la verdad que por la calidad humana con los que yo estoy.

I: Bueno, eso sería todo. Te agradezco mucho por el tiempo y la buena predisposición.

E: Bueno, muchísimas gracias. Y cualquier cosa que quieras preguntarme me avisas y listo.

I: Buenísimo, muchas gracias un gusto.

E: Igualmente, mucha suerte con tu tesis.

I: Muchas gracias.

Entrevista N°5

Fecha: 13/10/2020

(Introducción a la entrevista, consentimiento informado, autorización para grabar en audio)

I: ¿Cuál es tu profesión?

E: Yo soy trabajadora social

I: ¿Podes contarme un poco de qué se trata el Programa?

E: Si, el Programa forma parte de la secretaría de Derechos Humanos, es un Programa de Asistencia Integral a Víctimas de Violencia. Este Programa está dividido en dos áreas, una de adultos y la otra de niños. Las bases de este Programa es la asistencia inmediata a las situaciones de violencia y nos diferenciamos por ejemplo de otros Programas de atención por ejemplo del que brinda la municipalidad, o de otros lugares. Por el hecho de que nosotros atendemos las demandas espontáneas, o sea, serían las demandas de la persona que se acerca al Polo solicitando algún tipo de ayuda respecto a la situación. Realizamos articulación con los diferentes organismos, con el Poder Judicial, lo que resta del Ejecutivo, o sea es muy amplia digamos.

I: ¿Cómo se organizan para trabajar?

E: Nosotros nos organizamos, a ver lo ideal sería que la atención sea interdisciplinaria, de que las tres disciplinas, el abogado, psicólogo y trabajador social, atiendan a la mujer en situación de violencia de manera conjunta. Pero en realidad esto no pasa, es como que somos pocos profesionales para la cantidad de demanda que existe. Entonces de lo que si hacemos, por ejemplo, yo como trabajadora social y al ver que la situación por ejemplo se desborda y empiezan a aparecer otras situaciones, reconozco mis limitaciones como trabajadora social y tiene que ver con el área de Psicología, le pido ayuda a la psicóloga y ella entra. Lo mismo pasa si la situación es más legal y el asesoramiento es netamente legal, contamos con la presencia del abogado, pero bueno ya hace bastante tiempo que nos organizamos así, que entra un profesional y si se requiere de las otras disciplinas pedimos ayuda.

I: ¿Cómo realizan esa distribución de los casos?

E: Por ejemplo, la persona llega, como te dije, está esta división del área de niños y adultos ¿no?, entonces llegan, el primer paso es desde la administración que hace preguntas muy generales, cual es la situación más o menos y si tiene que ver algo con niños, por ejemplo una situación de maltrato, abuso o algo digamos que sea netamente para que lo maneje el área de niños. Que obviamente siempre se entrelazan ¿no? Porque las situaciones de violencia por ejemplo en la pareja, que vería el área de adultos, siempre está ligado a la problemática de violencia infantil. Entonces en ese sentido, las chicas de administración hacen una primera entrevista y deciden si le toca al área de niños, dependiendo ese día de la cantidad de profesionales que estemos, porque atendemos a la mañana y a la tarde. Bueno me tocaría a mí, después pasa a mi otra compañera que es abogada, después a la psicóloga. Y hacemos esto, de si una requiere de la otra, nos llamamos y hacemos la consulta.

I: De tu experiencia en el Programa ¿notaste algún cambio o avance?

E: En estos años que estoy, el cambio fue el crecimiento en estructura. O sea antes trabajábamos en una oficina todos amontonados, uno encima del otro. Al crecer en estructura tiene más visibilización en la sociedad. Es una problemática que se puede visibilizar, o sea no es nada que ver con el 2010 o 2012, a donde la problemática ésta era muy difícil, teníamos muy poquitos casos, nos daba tiempo incluso de hacer capacitaciones, era muy diferente. En ese sentido si creció en estructura y en la visibilización, creció muchísimo. Pero creo que se fue perdiendo la esencia de lo que era el Programa de violencia, esto de lo que te decía de la asistencia como más personalizada, el seguimiento. Este Programa se caracterizó por esto digamos por el seguimiento, en cuanto al tiempo, incluso había casos en que se dedicaba mucho tiempo o sea años trabajando, hoy en día es casi imposible eso, por la demanda y la cantidad que creció mucho.

O sea en esta visibilización del Programa y de las situaciones de violencia de género, también tomó como un camino muy político, como que se desdibujó el fin del Programa para la asistencia a mujeres en la situación de violencia y se fue para otro lado el asistencialismo, que se yo el hacerse ver con las fotos. El Programa se hace pero en realidad estamos desbordados. Entonces es muy político, el Programa, más desde el 2018 que estamos en el Polo tomó un lugar muy político, lo utilizan para eso los funcionarios. O sea es un edificio enorme todo, pero no tenemos computadoras.

I: ¿Qué me puedes contar sobre la evaluación del Programa?

E: No, no o sea es muy improvisado. No hay ningún tipo de evaluación ni seguimiento, ni evaluación de impacto ni nada. Es todo muy improvisado, no hay un plan de acción. Por ejemplo tenemos un caso del interior, llega de esta manera, o sea no, es todo apelando a la voluntad del profesional y con los recursos que tenemos. La verdad que no hay nada. Si todos los protocolos que había se los había hecho en alguna época del 2014, esos protocolos ya hoy en día quedaron obsoletos. Los protocolos de actuación, de seguimiento y todas esas cosas ya quedaron obsoletos porque pasó muchísimo tiempo y como te dije, el Programa si tuvo un crecimiento en los últimos años o sea de que, ya no se podía aplicar a lo que era en esa época. Y ningún otro funcionario o jefe implementó alguna idea o algo, nada, nada.

I: ¿Qué me puedes contar sobre la capacitación o formación que reciben los profesionales?

E: Si, pero es por nuestra cuenta. Hay capacitaciones de la escuela de la UPAP (Universidad Provincial de la Administración Pública), que es digamos la escuela de la administración pública que abre cursos, nos estamos capacitando en la Ley Micaela.

I: ¿Cómo se organizan para trabajar actualmente?

E: Hubo un plan de contingencia que lo organizamos nosotros los profesionales, que fue en marzo, ahí estaba bueno, trabajamos un montón desde casa, o sea era atención telefónica, habían dos teléfonos de guardia, nos pasaban los casos, nos dividimos por grupo, una semana uno y otra semana otro y bueno hacíamos la atención desde acá desde la casa. Comunicación telefónica con los juzgados, con los diferentes programas, eso fue al principio. Después volvimos un tiempo, siempre estuvimos sujetos a las modificaciones de los decretos nacionales y de Salta, lo que se fue adhiriendo. Y ahora en la actualidad están divididos en dos equipos que van una vez por semana de por medio.

I: Recién me comentabas que los recursos que tienen son escasos.

E: Si.

I: ¿Qué es lo que hacen frente a esta situación?

E: Mira, muchas veces estas cuestiones de impresoras y de imprimir los informes para mandar a Ciudad Judicial, y bueno tenemos que turnarnos con la única impresora que tenemos. Después las otras cosas, las hojas y esas cosas las terminamos poniendo de

nuestros bolsillos. Si lo que tiene que ver con la movilidad para salir a hacer las visitas sociales, yo particularmente no me movilizo sola, no voy en mi auto particular, sé de profesionales que sí lo han hecho pero bueno yo no digamos. Porque bueno es un doble riesgo ir sola en el auto. Bueno si no hay movilidad no salgo.

I: ¿Quiénes hacen las visitas sociales?

E: Por lo general tratamos de ir acompañadas, o sea puede ir una trabajadora social y una psicóloga, yo solía ir con un abogado y una psicóloga. Si por lo general vamos de a dos o de a tres. Y en algunos casos vamos con la operadora zonal, ellas son las chicas, las operadoras que trabajan hace años en los barrios, entonces conocen bien las zonas, los lugares, las ubicaciones de los barrios.

I: ¿Cómo se organizan para hacer estas visitas?

E: Desde la época de la pandemia, la última vez que salí fue en julio. Pero antes si podíamos salir una o dos veces por semana, fantástico. Ahora es como que esta medio complicado, hasta los chóferes que estuvieron enfermos, es medio complicado. Nos falta la movilidad.

I: ¿Qué opinas de los equipos interdisciplinarios?

E: Mira, para la problemática que tiene que ver con la violencia, las violencias, es esencial que el equipo esté formado y bien constituido y que puedas hacer un abordaje con las tres miradas. Yo creo que coordinadamente, con respeto y darle la devolución a lo mejor que se pueda dar esa devolución con las tres miradas. Por eso yo te decía que trabajé mucho donde se pudo de manera conjunta, con el abogado y con las psicólogas. Y la verdad que hacíamos un trabajo excelente, o sea uno tomaba las entrevistas, el otro hacia las preguntas y las devoluciones eran mucho más amplias, mucho más rica para la persona y directamente ahí salíamos y hacíamos el informe que mandábamos a Ciudad Judicial. Yo creo que es la manera ideal para este tipo de problemáticas, abordarlo de esta manera, desde esta mirada interdisciplinaria.

I: ¿Crees que existe trabajo en equipo en este Programa?

E: Si, o sea existe un trabajo en equipo pero yo creo que no es algo que pase siempre. Tiene que ver con el compañerismo y si hay un vínculo como ya preexistente. O sea vi que muchas chicas también han entrado y trabajan en soledad, vi muchas psicólogas que se desbordaron, no sé por qué será, pero bueno las chicas, las psicólogas han entrado,

están un tiempito se desbordan y se van. Pero porque no trabajan en conjunto. Pasó con las dos últimas psicólogas que han entrado al Programa, que eran chicas amorosísimas pero bueno no duraron porque no trabajan en conjunto. Y es una problemática constantemente complicada si no la trabajas de esa manera, porque siempre hay un aspecto legal que tenes que abordar. Y si, una como trabajadora social o como psicóloga no sabe pedir ayuda, estas complicada.

Y lo mismo pasa, yo como trabajadora social saber reconocer los límites y saber pedir una mano a una psicóloga. Yo creo que es fundamental el trabajo en equipo y saber pedirlo. No sé si tiene que ver con la personalidad de cada una, o también la formación, la psicóloga trabaja más en soledad y bueno es complicado. El Programa en si es complicado si lo querés hacer solo digamos.

I: ¿Qué me podes contar acerca de las reuniones en equipos o ateneos?

E: No hacemos ateneos, pero si reuniones de equipos con las chicas que ya nos conocemos hace mucho. Que muchas veces es el hecho de decir 'bueno mira tengo este caso, no sabes lo que pasó, se me complicó con esto, o donde llamo, o donde voy' eso si digamos. Pero siempre en equipo, no a ver directivos, más bien siempre en ese nivel de los equipos, de compañeros.

I: ¿Sería algo más bien reducido entonces?

E: Claro, nosotros tenemos cuatro oficinas, son dos oficinas grandes, en esas está la oficina de adultos y otra de niños y otras dos chicas que también son una de niños y otra de adultos. Y en esas oficinas hay grupos digamos, entonces donde están los grupos, ahí cada una cuenta con los que están en esa oficina.

I: ¿Tienen interacciones con gente de otras oficinas?

E: Si, sí, pero siempre del Polo. Hay chicas que están hace años y nos conocemos de años, así que sí. Muchas veces también tenemos el problema de la administración digamos, por ejemplo me pasan un caso a mí que ya está abordando otra compañera, y como no hay ese cruce de datos entonces nos acercamos a la compañera y le decimos 'che, mira yo estoy viendo este caso hace un montón' pero si hay intercambio.

I: ¿Cómo son las interacciones entre los profesionales de los equipos y las autoridades?

E: Como te digo, las autoridades que forman parte hoy en día del Polo es como muy politizado entonces ellos también responden a una estructura política de turno, o sea entonces en ese sentido hay profesionales que se adhieren a ese modelo digamos, como más bien asistencialista y dar respuestas a casos que son mediáticos y asistencialistas. Y hay otros profesionales que no lo hacen. Bueno yo siempre me manejo de la misma manera, digamos no tengo drama que los pongan, pero nunca me centré en esta cuestión política y de hacer ver cosas que no eran. Incluso cuando vi alguna injusticia y no tuve problema de llegar donde tenía que llegar, incluso llegué al despacho del ministro por una situación injusta que había pasado, no tuve problemas digamos.

I: ¿Cómo son las relaciones con las autoridades?

E: No es una mala relación pero a ver cómo te digo para que se entienda. No es una mala relación, pero al ser una jefatura que responde a los políticos muchos profesionales optan por trabajar por su cuenta. Y como esta jefatura que está ahora no hay un plan de acción, un plan de trabajo que esté claro, una bajada que esté clara, entonces cada profesional se maneja en la medida que puede y más o menos quiere. Mala relación no hay, si hay profesionales que la relación es súper tirante pero bueno por muchas otras cuestiones, no se bueno, la parte de bioseguridad, de higiene del Polo es todo un drama.

I: ¿Cómo definirías la relación que tienen entre los profesionales?

E: La relación es buena, es muy buena. Hay grupos que se formaron y son amigas por fuera, yo tengo amigas también., pero es buena relación, bien, cordial, nos conocemos de años, hay chicas que trabajan desde el 2006, así que imagínate son muchos años.

I: ¿Cómo influyen estas interacciones en el desarrollo de la tarea?

E: Si, totalmente. Claro que si influye, en el manejo, en el desempeño. Como te digo yo no tengo problema con nadie, pero si vi que hay relaciones bastantes complicadas y es difícil trabajar así, ya de por si la problemática es complicada, imagínate llevarte mal con un compañero es difícil.

I: ¿Cómo resuelven estas situaciones?

E: Y yo creo que eso tiene que ver con la personalidad de cada uno, hay personas que lo dejan así no más y hay otros que han tenido algún tipo de diferencia, lo han hablado y después quedó todo como bien y se trabaja de la mejor manera cuando se puede y así.

Pero eso yo creo que depende de la personalidad de cada uno. Y te das cuenta quien es quien, ya ves el problemático, el que para, el conciliador.

I: ¿Cómo es la relación que mantienen con las víctimas?

E: Y antes eran como más estrechas porque había un seguimiento y se lo podía hacer de una manera más continuada, como mucho más tiempo. Ahora es como más despersonalizado todo por el hecho de que la demanda creció. O sea antes era llamadas telefónicas, íbamos al domicilio, la citábamos al Programa. O sea ahora llegas a hacer una intervención de esas.

I: ¿Qué le cambiarías al Programa?

E: Cambiaría la cuestión política y de que se vuelva a trabajar realmente al servicio de la mujer que sufre situaciones de violencia, con sus hijos, con la pareja y no tanto en ese sentido político. O sea a ver siempre pasa el sentido político en todo lo que uno haga y más si tiene que ver con el Estado, o sea lo que es política pública. Pero o sea digamos que realmente la asistencia que tenga que llegar a esas mujeres en situación de violencia sea realmente integral y no como para tapar la situación, porque tenes los medios de comunicación o porque la mujer hizo 48 denuncias y bueno hay que callarla con algo. Que realmente sea un abordaje integral y que pueda servir para superar la situación de violencia y que ella realmente tenga las herramientas.

I: ¿Qué rescatas de tu experiencia en este trabajo?

E: Que buena pregunta. Rescato como la problemática en sí y el modo en que estaba planteado el Programa digamos que la asistencia llegue a toda la provincia hasta los últimos rincones. Nosotras tuvimos viajes por todos lados o sea Iruya, Tartagal, lo que te imagines fuimos a esos lugares en medio de los cerros y era la casita esa, bueno hasta ahí llegamos. Y la verdad lo que si rescato es el haber conocido la diversidad de las problemáticas, el abordaje interdisciplinario, haber trabajado con compañeros psicólogas, abogados, que aprendí un montón. Que te ayuda no solamente a crecer en lo profesional y para brindar la asistencia a la mujer en situación de violencia sino que te sirve para la vida misma, rescato ese trabajo interdisciplinario y el haber conocido a tanta gente. Conozco con todas sus experiencias las herramientas profesionales que te brinda este trabajo porque tenes contacto con todos, o sea digamos con la parte del Poder Ejecutivo, el Poder Judicial. El haber sido testigos de una causa que se resolvió gracias a nuestro

informe, o sea digamos que esa persona fue condenada por el delito que cometió. En si rescato varias cosas.

I: Buenísimo, eso es todo. Muchas gracias por tu buena predisposición y por tu tiempo.

E: Muchas gracias a vos, que estés muy bien.

Entrevista N°6

Fecha: 13/10/2020

(Introducción a la entrevista, consentimiento informado, autorización para grabar en audio)

I: ¿Cuál es tu profesión?

E: Soy licenciada en Trabajo Social.

I: ¿Me puedes contar de qué se trata este Programa?

E: Es el Programa de Asistencia a Víctimas de Violencia, está destinado tanto para mujeres como para niñas, niños y adolescentes que también sean víctimas de violencia. El Programa se divide en dos áreas, área adulto y área de niños. Nos dividimos los profesionales en esas áreas. Ocurre muchas veces que hay casos, en donde es una línea muy fina, pasar de la violencia intrafamiliar a lo que es la violencia de género. Por ejemplo tenes algunos casos en donde el victimario no solo ejerce violencia de género, sino también violencia intrafamiliar hacia sus hijos.

Nos ha pasado muchos casos, que al principio consideras que la violencia es entre los adultos nada más la violencia. Pero después a medida que vas haciendo preguntas y cómo es él por ejemplo, porque la mayoría de las veces siempre es varón el victimario. Preguntar cómo es el trato con los niños, y ahí empiezan a salir cuestiones o relatos, 'se enojó porque los chicos a la siesta jugaban y él les gritaba', se va viendo cuál es la estructura familiar, uno va afinando el oído, a medida que vas escuchando la entrevista vas diciendo 'bueno, si a la señora le contesta de tal forma, voy a preguntar por los chicos'. Hay cosas que salen automáticas digamos.

Algo que yo valoro mucho de este Programa, es que al ser integrado por varias disciplinas, como Psicología, Abogacía y Trabajo Social permite tener una mirada bastante integral y amplia con respecto a una situación familiar, a niños. Por lo menos yo rescato bastante eso y hay algunas entrevistas que vos tenes y decís 'acá hay algo, pero no sé, no me siento segura, mejor voy a pedir que una compañera me acompañe en la entrevista, para que me ayude porque capaz hay algo que es ajeno a mi disciplina'. Hay cuestiones psicológicas que yo puedo desconocer, porque no soy de un área que profundiza sobre eso.

O por ejemplo me pasó una vez con una compañera que yo le decía 'pregunta cómo se distribuyen para dormir' más cuando hay casos de abuso. Que es una temática que solemos ver, por ejemplo sucede a veces que 'vivimos en un terreno grande y somos varias familias, compartimos los baños, son baños externos'. Y ahí se pregunta si cuando los chicos se van a bañar, algún adulto los acompaña. A veces otras profesiones no lo tienen en cuenta, y entonces nos vamos nutriendo de eso, de cada profesión. O en las carreras Psicología y en Trabajo Social no se ve lo legal, o no se ve en profundidad. Al momento de intervenir con ellos, soy una alumna de mis compañeros abogados, los escuchaba y tomaba nota por las dudas el día de mañana me toque trabajar y no estén ellos, yo poder también saber eso. Valoro mucho de este Programa, que esté formado por tres disciplinas y se nutre. No solamente aprendo cosas de mi área sino también de otras profesiones.

I: ¿Cómo consideras la relación entre la demanda de la población y el servicio que ustedes brindan?

E: Yo creo que en ese sentido la demanda es grade, es amplia y los recursos tanto humanos como materiales, son escasos. Al ser el único Programa a nivel provincial, es poco. A veces ni Salta Capital llegas a cubrir. Para mí en ese sentido considero que debería invertirse en más profesionales, en más lugares. Ahora está sucediendo que a nivel nacional están lanzando varios programas, hay un programa para que en cada municipio se cree una oficina de la mujer y que en esa oficina exista como un equipo interdisciplinario.

A nosotros nos pasa que ahora por ejemplo no podemos llegar por la pandemia, no podemos trasladarnos hacia otros municipios. A veces el trabajo articulado con la gente del municipio a nosotros nos sirve, o si ocurre algo, podemos hablar con un colega, y yo desde Capital veo que puedo solucionar, con el tema de las medidas por ejemplo. A nivel nacional Salta es una de las provincias con bastante índice de femicidios, si bien está el lugar, está el Programa pero es poco para la gran demanda que hay.

I: ¿Cuentan con los recursos materiales necesarios para trabajar?

E: Mira, por nombrarte un recurso material sencillo que tendríamos que tener es la movilidad, bueno ahora con el tema de la pandemia el horario de atención del Polo se fue reduciendo, antes de la pandemia el horario era de 8:00 a 20:00. pero al no tener movilidad, como nos pasó desde que comenzó el año, por el cambio de gestión, al ser

administración pública, la toma de decisiones que hay de arriba a nosotros si nos perjudica.

Desde arriba también se ve esta iniciativa de querer mejorar, gestionar lo que fuera del personal o de la gente. Cuando comenzó la gestión nueva, no estaban del todo nombradas las autoridades y no contábamos con movilidad y eso nos perjudicaba porque hay casos que son urgentes ahí, en el momento, por ejemplo en las espontáneas tenes que salir en ese momento, no podes esperar al día siguiente, no. Y a veces no teníamos movilidad, entonces teníamos que llamar a la policía y teníamos que esperar que haya alguien con buena predisposición que nos diga 'bueno licenciada ya va el móvil a buscarla a usted y de ahí van al barrio'. Entonces buscábamos articular así con las comisarías, para que nos lleven al domicilio, brindar asistencia luego evaluar si la mujer podía entrar a un hogar de protección.

Cuando vos me decís de recursos, no tanto recursos nuestros digamos, Polo Integral es suficiente, sino con lo que uno trabaja alrededor, por ejemplo policía, salud. Nosotras si bien tenemos en el equipo a psicólogas, pero no se hace tratamiento, no se hace una asistencia para que vengan todas las semanas, no ocurre eso. Entonces poder gestionar un turno para una psicóloga en un centro de salud es difícil, entonces lo poco que yo puedo hacer, va a ser poco si no hay recursos institucionales que también hagan su poco para que sea un todo.

Algo que yo también considero que es muy importante, al momento de trabajar tanto nosotros como los otros equipos e instituciones, que exista formación en perspectiva de género en los profesionales. Porque nos ha pasado que muchas mujeres que han realizado tratamiento psicológico nos decían 'no, ya no quiero ir con esa psicóloga del centro de salud, porque ella me culpa de todo lo que pasé, me hace sentir mal, antes de ir me empieza a doler la panza, etc'. Es importante que aparte de los recursos materiales, económicos y humanos, los profesionales puedan contar con esta formación en perspectiva de género. Yo creo que ahora con la Ley Micaela, mucha gente de la administración pública está formándose. Me gustaría que la formación profesional también exista.

En cuanto a los recursos materiales también considero la falta de formación en las diversas instituciones, por ejemplo que trabajan y que de manera necesaria se debe articular con violencia de género, por ejemplo en salud, en seguridad, en educación.

Porque de las escuelas hace unos años nos llamaban por el tema de la ESI, todos los días llamaban las directoras de las escuelas porque no sabían cómo actuar cuando un alumno les contaba que había sido víctima de abuso. Así que corríamos a las escuelas y hablamos con las maestras o la directora, con el niño no, ya que prevalece esto de no contaminar su discurso, si habló y tuvo confianza ahí no volver a hablar.

I: ¿Qué me puedes contar sobre la supervisión de los casos en el Programa?

E: Si, hay casos que sí, que son de larga data, que si se le realiza el seguimiento, ya sea por llamado telefónico o la misma persona yendo al Programa también, o con otros organismos. Por ejemplo nosotros trabajamos mucho con el Programa de Fortalecimiento Familiar. A mí me tocó casos que lo supervisábamos en conjunto, un acompañamiento entre los dos Programas, de distintos ministerios pero el seguimiento era entre ambos. Por ejemplo ahora también trabajamos con las operadoras VIF de las comisarías, por el tema de que no podemos llegar, para ver el seguimiento. Pero es como que vamos buscando la manera de realizar el seguimiento, buscar estrategias. Y si hay casos que son hechos únicos de violencia, que suceden en el momento, hay una denuncia en el momento, medidas y capaz que las personas adultas se separan, no vuelven a tener contacto y no se vuelven a repetir los hechos, comienza y termina allí. Pero hay casos que te demandan un poco más de tiempo y donde intervienen otros organismos más.

I: ¿Los jefes del Programa realizan algún tipo de evaluación sobre el trabajo de los profesionales?

E: No la verdad que a mí nunca me ha pasado que ellos me evalúen. Si hay casos polémicos, en el sentido de que salen en una nota o en un diario, que son casos que no han llegado a nosotros o son casos que si se les brindó la asistencia o al acompañamiento. Pero a veces hay mujeres que caen en manos de otra gente digamos y como que buscan sacar el provecho por medio de estas personas. Lo que menos se busca es ver la seguridad y el bienestar de esas personas, de las víctimas. A mí me ha pasado que a veces le decía a mi jefe 'bueno hice esto, esto y esto, ¿qué más puedo hacer?'. Más que supervisar, para mí era informar que era lo que yo hice y en conjunto poder ver por ejemplo con qué se puede articular, cómo podemos mejorar esto. Pero así de supervisar y decir hice una mala intervención, no jamás me pasó. A veces si pido sugerencias de qué hacer, o qué modificar o a quién dirigirme. Bueno esa supervisión, muchas veces la hacemos entre compañeros, al momento de decir que nos vamos a comprar y hablamos de lo que hacemos y nos

preguntamos que hubiéramos hecho. Hay un ambiente en el cual tengo la confianza para decir 'no puedo más con este caso, o lo que hice fue suficiente o no'. Tengo esa confianza, tanto con mis jefes como con mis compañeros también para poder hablar.

I: ¿Cómo es la organización entre los profesionales para el trabajo?

E: Ahora en pandemia nos dividimos por equipos, somos bastantes, nos dividimos y en el Polo se está abriendo de 09:00 a 14:00 y van dos profesionales del área de niños y dos de adultos. Y uno o dos administrativos, y el resto de los compañeros estamos de guardia, yo cumpla mi horario y dentro de ese horario me pueden mandar mensajes avisándome de la persona que se comunicó y me pasan su número y cada uno va trabajando así. Y cada uno hace informes de las actuaciones y de la situación y lo eleva a un mail que tenemos en donde vamos subiendo las intervenciones y los informes de los casos que fuimos atendiendo. Esa es la manera de ahora, por guardia y de manera presencial en el Polo pero en un horario reducido.

I: ¿Notaste cambios en el Programa durante el tiempo que trabajaste ahí?

E: El cambio de gestión puede haber sido al comienzo, era muy notorio, también el lugar, porque cuando yo ingresé este Programa antes estaba en el Ministerio de Derechos Humanos estaba allí. Y el trasladarnos en el 2018 creo que fue como darle más visibilidad al Programa, pudo formar nuestra propia identidad del Programa por así decirlo y otras modificaciones, bueno a veces hay compañeros que se van porque consiguen algunas cosas mejores. Hubo también cambio de subsecretario y yo creo que también hay modificaciones al momento de trabajar, no solamente en eso sino también en los recursos que hay dentro del Polo. Porque el Programa nuestro que está en el Polo, ahí también está la Oficina de Violencia Intrafamiliar, también hay una Fiscalía.

Entonces como que son otros recursos que están abriendo dentro de la institución que nos sirven a nosotros para trabajar. Yo tengo muy buena experiencia de trabajar con la OVIF, ahora no tanto por el tema de la pandemia. Otros años de trabajar de manera articulada, de acompañar a las mujeres a hacer una denuncia o de elevar una nota por medio de la OVIF para determinado juzgado y pedir medidas porque la situación se agravó. Siempre es bueno que esté en el Polo, porque por ejemplo la institución quedaba como vacía, que la gente vaya y quiera denunciar y no tenga ahí para denunciar.

Incluso otro recurso que había en el Polo era una sala de educación en donde iban maestras jardineras y cumplían horarios y lo cual era para nosotros también una herramienta para poder trabajar. Por ejemplo mientras la mamá pasaba a la entrevista, los niños iban con la maestra y a veces el niño hacía algún dibujo o le expresaba algo a la maestra y ella venía y nos contaba. Trabajábamos todos en red y está bueno que uno pueda mejorar el servicio que ofrece como institución. O sea que una mujer pueda decir 'fui a tal lugar, me entrevistaron, hice la denuncia y me fui con las medidas o me fui segura, me fui sin tener miedo'. De verdad creo que es muy importante a la hora de poder brindar una asistencia y un acompañamiento.

I: ¿Quién organiza los equipos interdisciplinarios del Programa?

E: Existe como un modelo de protocolo, o sea no tenemos un protocolo pero sí un diseño y creo que sobre la marcha se fueron haciendo y sobre las distintas gestiones. Cuando yo ingresé ya estaban los equipos armados, tanto de niños como de adultos, ya existía esa división. Como te dije al principio una división con una línea muy fina, al momento de brindar la asistencia, porque bueno hay cosas que no pueden separarse.

I: ¿Existen cambios en la configuración de estos equipos?

E: Por ahora no, si lo que en un momento se había dialogado quizás era como borrar esta línea. Que no exista la división entre niños y adultos, sino que todos veamos todo. Ocurre eso ¿no? Ya sea género o intrafamiliar lo hacemos pero que no exista esta separación, y bueno fue un tema que se dialogó pero bueno después llegó la pandemia y fuimos muchos los que nos contagiábamos del virus. No tuvimos tiempo como para tener una reunión y decir bueno 'se va a hacer esto, se va a modificar esto'.

I: ¿Cómo deciden los criterios para trabajar?

E: Por lo menos a mí me pasó que cuando ingresé tuve bajadas de línea de mis jefes, 'bueno mira en estos casos se hace así, y así, cualquier duda que vos tengas preguntanos a nosotros o a tus compañeros' y hay cosas que uno va aprendiendo sobre la marcha y va aprendiendo del trabajar con otros profesionales, que ya están hace más tiempo. Nos vamos enseñando entre todos y entre todos vamos aprendiendo, cada caso es particular, no hay una sola receta. Por ejemplo algún caso y decir 'che mira tengo un caso con tales características' y me dicen 'yo una vez articulé un caso con tal persona, y con tal lugar'. Nos vamos ayudando entre todos cómo poder intervenir, cómo articular y qué gestionar.

Nos va pasando eso que tanto a nivel del equipo técnico vamos aprendiendo eso y también con los jefes.

I: ¿Cómo caracterizas la relación que existe entre los profesionales y las autoridades del Programa?

E: En un principio, yo nunca he sentido como que fueran de manera autoritaria conmigo, siempre he podido trabajar libremente respecto a los casos. A veces se puede generar cierta tensión entre el equipo y jefes y que sean más por las condiciones laborales nuestras que el tema de asistencia a las víctimas. Son como dos cosas diferentes, yo por ejemplo soy contratada, no estoy en planta no estoy en blanco, no tengo una designación y cobro muchísimo menos y otras compañeras que si están en blanco y hacemos el mismo trabajo por ejemplo. Quizás la tensión con nuestros jefes va más por ese lado en el sentido de las condiciones laborales que nuestro desempeño como equipo técnico para la asistencia a víctimas.

I: ¿Existe disponibilidad de parte de los jefes para con los profesionales?

E: Si, a veces quizás, es la última instancia en la que pienso ¿no?, en mis jefes de hablarlos. A veces trabajamos de manera interdisciplinaria, entonces capaz que entre tres profesionales podemos resolver, pero cuando ya excede a nosotros o a veces hay cuestiones políticas. Por ejemplo no es lo mismo que un jefe hable a otro jefe para poder gestionar un turno o determinada cosa, a que lo hagamos nosotros, nunca tiene el mismo peso. Entonces de ese lado, es como pensarlo estratégicamente. Entonces vamos y le decimos al jefe 'hicimos esto y esto, mandamos nota pero no tuvimos respuesta, ¿querés hacerlo vos?' y bueno quizás ahí sí.

O casos sumamente graves, personalmente me ha pasado de ir y comentarle a un jefe 'este caso pasa en mi localidad, en mi barrio, se dictaron estas medidas y si no se hace algo va a haber un próximo femicidio', así y ahí si me pasó que este jefe se comunicó con la jueza de violencia de ese distrito, le planteó el caso completo y obviamente nunca va a ser lo mismo llegar a un juez a que yo intenté hablar con la jueza. Como yo sabía que era un caso bastante complejo y crítico y sabía que la única forma de poder tomar medidas en protección a esta mujer, era que él intervenga, pero yo tenía que darle a conocer esta situación. Vas sobre la marcha, afinas los oídos, también tenes que tener cintura para poder moverte con esto y con lo otro, o cómo voy aquí, cómo voy allá, saber manejarse políticamente uno lo va aprendiendo. En este caso fue mucho más fructífero que él hablara

y dimensionar a la jueza de lo que pasaba, y después fue un equipo técnico de acá al interior a ver a la señora, hicieron la asistencia y todo.

I: ¿cómo son para vos las interacciones entre los profesionales?

E: Yo creo personalmente, que el equipo humano que hay, yo me siento muy contenida, muy acompañada, ya sea con profesionales del área de adultos o de mi propia área que es de niños. Nunca he recibido un mal trato o que me digan 'no te puedo ayudar, hazlo sola', no jamás ese tipo de respuestas. Sino al contrario siempre me dicen '¿necesitas ayuda?', no vayas sola, vamos los dos'. La verdad que en ese sentido agradezco mucho y creo que uno se encariña a veces ¿no? Con el equipo humano que tiene y quizás en las condiciones laborales en la que estamos nosotros no son las mejores, pero si lo que nos permite a todos seguir en este lugar y a seguir luchando contra esta injusticia que es la violencia también creo que es un motorcito el ambiente laboral, los compañeros.

I: ¿Crees que las interacciones influyen en el desempeño de la tarea?

E: No, en ese sentido no. Es como que por eso considero que trabajar de manera interdisciplinaria, hay algo que yo no estoy viendo o quizás me estoy involucrando demasiado con determinado caso y no estoy pudiendo poner un freno y para eso está mi compañera/o, para decirme 'che mira, hasta acá ya está' o 'lo que estás haciendo ya no es tu competencia', o 'si seguís haciendo esto, no va a terminar bien'. Porque puede haber situaciones que yo no esté pudiendo visualizar o no esté siendo profesional. En ese sentido nunca me ha pasado, pero siento que si me pasa mis compañeros van a saber orientarme y darme ese sacudón.

I: ¿Cómo podes caracterizar la relación entre ustedes y el personal administrativo?

E: La verdad que bastante buena, hay mucha afinidad, amistad en algunos casos. Pero bueno es como que hay momentos, hay momentos que si son para charlar y reírnos un rato y lugares para hacerlo y hay otros momentos y lugares que no.

I: ¿Qué opinas de la relación entre ustedes y las víctimas?

E: Yo considero que cuando una mujer, una adolescente o un niño ingresa al Polo, lo que más pregonamos nosotros, al sentarnos al frente, al recibirlos y hacerlos pasar, es brindar un trato humano y tratar de demostrarle en ese trato humano que puede haber justicia de esa situación que está viviendo. No generar muchas expectativas de decirle 'si señora, el señor va a ir preso', sino explicarle cómo es el proceso, que hay cuestiones que son ajenas

a nosotros, que podemos dar aviso y todo pero que nosotros no tomamos decisiones. Pero va a tener nuestro acompañamiento, no la vamos a dejar sola, no es que usted viene acá y todo se termina, lo que usted necesite, llame cuando usted requiera tal cosa, le doy la tarjeta de acá del Polo, estoy en tal horario, mi nombres es tal. Siempre se pregona más esto ¿no?

O por lo menos yo, siempre trato de brindar un trato humano y demostrar a la persona que esa situación puede mejorar y puede haber justicia, que esa persona puede acceder a sus derechos y puede y tiene derecho a tener una mejor situación actual, mejorar sus situaciones de vida. Yo trato de pregonar siempre que exista un trato humano, horizontal, no es que yo acá soy la que sabe, no. Y sobre todo que se consideren que son personas que tienen derechos.

I: ¿Qué le cambiarías al Programa?

E: Le agregaría más profesionales, más recursos materiales y otros tipos de recursos, que ahora a nivel nacional no se el programa Potenciar Trabajo que está destinado para mujeres víctimas de violencia, que eso pueda salir rápido, si bien no tarda tanto, tarda dos meses, pero a veces dos meses para la mujer es mucho. Más que cambiarle algo al Polo, desearía que existieran más políticas para que las mujeres puedan afrontar más esta decisión y saber que si denuncian no quedan en el aire, no por nosotros, sino que por ejemplo había una dependencia económica, o vivían en la casa de la familia de él, que pasa si yo lo denuncia y me tengo que ir. Que existan políticas que puedan resolver esas cuestiones post denuncia, que a veces nosotros no podemos resolverla, pero buscamos la manera de acompañar ese proceso, de que la mujer no se arrepienta de decir 'hubiera seguido aguantando antes de denunciarlo porque no tengo casa ahora'. Esas cuestiones, para mi más que cambiar desde el Polo, yo pediría que existieran más políticas para que nuestro trabajo sea muchísimo mejor.

I: Muchísimas gracias por tu tiempo y buena predisposición.

E: Gracias a vos, mucha suerte.

I: Gracias, que tengas un hermoso día.

Entrevista N°7

Fecha: 14/10/2020

(Introducción a la entrevista, consentimiento informado, autorización para grabar en audio)

I: ¿Cuál es tu profesión?

E: Psicóloga.

I: ¿Me puedes contar de qué se trata este Programa?

E: El Programa lo que trata es la asistencia, orientación, asesoramiento con respecto a la problemática de lo que es la violencia familiar y de género. Lo que se brinda acá más que nada es un primer acompañamiento, o por lo menos ese era el primer objetivo del Programa cuando yo inicié acá. Acompañarla en el proceso que tiene la persona o la mujer en este caso de lo que implica hacer una denuncia, de lo que implica una situación de violencia. No se hacen tratamientos como uno cuando va al consultorio, o por ahí como se lo toma en el centro de salud. No se hace un tratamiento amplio, sino un acompañamiento en lo que son específicamente las situaciones de violencia, hasta lograr un poco que la mujer pueda posicionarse desde otro lugar, poder replantearse las situaciones de violencia que vive, cuestionárselas primeramente, para poder replantearse la situación en la que ella está.

Esto es una condición voluntaria, obviamente depende de la persona el querer continuar, por lo menos nosotros desde mi área lo que le ofrecemos a la persona y sino realizamos derivación a los centros de salud para que inicie un tratamiento. Que generalmente es lo más aconsejable, un poco más profundo en lo que es el tratamiento en todas las áreas, que por ahí esto comprende. Eso es básicamente lo que hacemos. Lo que hacemos acá es orientarla, asesorarla en lo que respecta a la violencia.

I: ¿Cómo se organizan los profesionales para trabajar?

E: Nosotros trabajamos por demanda espontánea, o sea toda la gente que viene de manera espontánea o derivada también, pero de manera espontánea. Y por oficios que vienen derivados del Poder Judicial. A veces trabajamos individualmente de cada profesión, de las tres que hay acá en el Programa. Y otras veces lo hacemos de forma conjunta a la atención, por ahí pasamos un abogado y una psicóloga, o una psicóloga y una trabajadora

social o las tres áreas conjuntas. Y bueno interdisciplinariamente por ahí abordamos la situación y se la va guiando a la persona en lo que vaya necesitando, o en la demanda que presenta.

I: ¿Cuál es tu opinión acerca del trabajo en equipo?

E: A mí me parece muy bueno, creo que por lo menos en esta temática ayuda mucho, lo que pasa es que acá no siempre se puede trabajar en equipo digamos interdisciplinariamente por diversas cuestiones y por la organización del Programa. Pero creo que esta bueno trabajarlo por lo menos en lo que es el área de violencia, como lo que se trabaja acá en el Polo ¿no? Porque por ahí la persona sale con una idea más integral de todos los aspectos que por ahí tiene que ver con la violencia, quizás con una mayor respuesta y más tranquilizadora para ella de las diferentes profesiones.

I: ¿Cuáles serían esas cuestiones que dificultan el trabajo en equipo?

E: Por ahí los horarios que tenemos los profesionales en distintos momentos, bueno yo trabajo en el área de adultos del Programa, por ejemplo a la mañana en este último año estamos sin trabajadora social, las que vienen, vienen a la tarde. Entonces por ahí se nos dificulta eso. Los horarios que por ahí tenemos diferente, si bien acá trabajamos de 8:00 a 20:00 digamos, pero no siempre contamos con el profesional del área que necesitamos muchas veces. Y de repente el psicólogo termina siendo un poco abogado, el abogado un poco psicólogo, pero bueno eso lo hace tantos años de trabajo ¿no? de escuchar al compañero, obviamente sin pasar por encima de lo que es la profesión del otro. Siempre con un asesoramiento más básico y limitado de lo que nosotros podemos conocer de otra profesión. Y sino lo que hacemos es hacer después la interconsulta con el compañero y transmitimos eso a la persona en caso de que el profesional de la otra área no esté en ese momento, por el motivo que sea ¿no?

En otros momentos en el Programa cuando había muchísima más demanda y alguien llegaba al Programa ya sea espontánea o a través de las citaciones que se hacen por la derivación del juzgado, por ahí para dar el cumplimiento a todas las personas que llegaban nos veíamos obligados a atender individualmente, para que no esperen, para que sea más ágil el asesoramiento. Eso también puede ser una dificultad. Por ahí también si se ha perdido mucho la mirada esa de trabajar interdisciplinariamente, que por ahí cuando yo ingresé al Programa si estaba el poder atender de manera interdisciplinaria por lo menos dos profesiones. Pero bueno, después eso se fue perdiendo. También creo que tiene que

ver con las autoridades que van cambiando y tienen una mirada distinta con respecto a cómo trabajar.

I: ¿Cómo definirías la relación de los profesionales con las autoridades?

E: Que hay poca comunicación, si por ahí en cuanto a compañerismo si podemos la administración con los profesionales no hay mayores problemas. El problema que tiene este Programa es la comunicación digamos, cómo van bajando las líneas de comunicación que nunca llegan ¿sí? Siempre nos terminamos enterando de las cosas por debajo, de casualidad, no porque algo esté estructurado y nos comenten desde que hay un curso que tiene que ver con el tema, que muchas veces se está dando dentro del mismo edificio con la subsecretaría que está en el primer piso, no nos enteramos, o nos enteramos a través de ellos porque tenemos una ex compañera o una amiga que trabaja en esa área y nos comenta.

Digamos todo así como desorganizado y si no hay una, creo, una escucha por parte de las autoridades que por ahí nosotros que somos los que estamos en el terreno digamos trabajando y vemos las necesidades y las falencias que hay, no solamente de lo que es la organización institucional sino de la gente, ahí creo que falla un poco. Dar respuesta a eso, a pesar de que se lo comunicamos, no es algo que no se lo hemos transmitido a los jefes, siempre lo hemos planteado, la falta de comunicación, la falta de bajada de información de manera ordenada, de los lineamientos del Programa. Cada uno, cada profesional hace lo que puede en base a su experiencia a cómo lo aprendió, en el momento en que ingresó al Programa y en base a lo que por ahí se fue capacitando por fuera del Programa digamos en la materia.

I: ¿Reciben algún tipo de capacitación?

E: No, a veces largan, a ver capacitación que nos obliguen entre comillas a ir, o que nos comenten 'vamos a hacer una capacitación para mejorar para crecer' no, si sé que hay un montón de cursos que dicta la subsecretaría de políticas de género, bueno no sé si se sigue llamando así, pero es la parte de quienes están encargados por ahí de capacitar o de hacer cursos. Y por ahí nos llegan algunas invitaciones, como te digo bastante informal, que nos enteramos de casualidad y bueno a veces las hacemos. Pero si por ahí coincide con horarios laborales y por ahí podemos subir, pero si la hacen en otro lugar ya no. No es que no nos permiten hacerlo, el tema es que por ahí no nos enteramos y no llegamos. Pero hacer una capacitación, donde digan 'vayan todos' o es de alguna manera no sé si

obligatoria sería la palabra, pero si más o menos podríamos decir de interés sería bueno para todos, no existe.

I: ¿Las autoridades realizan algún tipo de evaluación sobre el Programa?

E: La verdad que desconozco si las autoridades lo hacen, calculo que si es lo que corresponde, pero igualmente no tenemos ni protocolo de atención así que vos podes sacar conclusiones.

I: ¿En cuánto a la supervisión de casos qué me podes contar?

E: No, no conocen esa palabra. Lo hemos planteado en una época, en los inicios del Programa porque había otros equipos de otras chicas, que hoy ya no están en el Programa. Si hacíamos supervisión de casos, nos sentábamos por iniciativa propia y por el interés de nosotros y porque creíamos que era valioso también, con el objetivo muchas veces de poder dar una respuesta que por ahí la mirada de varios supervisando un caso se llegaba a mejores cosas ¿no? De ayudar a una persona o de ver otras alternativas que por ahí uno solo no la ve, o supervisar si íbamos por buen camino también, en lo que íbamos haciendo. Pero a eso lo hemos planteado un millón de veces pero nunca se concretó nada, yo creo que hay desinterés en esa parte. Aunque te digan que no, pero bueno si no se está dando es porque no hay interés, les da lo mismo.

I: ¿Me podes contar un poco sobre los recursos que cuentan para el trabajo?

E: Mira lo que más hay son recursos humanos, siempre está disponible el recurso humano. En lo económico, por ahí el Programa cuenta con bolsones, se hacen ayudas económicas digamos evaluadas para cada caso, no es que siempre se las da. Se hace una evaluación para ver si esa ayuda económica es necesaria para esa mujer. Si demoran un montón en salir, por una cuestión no solo de papeleo porque eso es rápido, sino por el presupuesto, hasta que la provincia va liberando el dinero digamos. Una ayuda económica no es algo que sale de un día para el otro, a veces tarda seis meses en salir, y cuando sale ya por ahí no tiene mucho sentido.

Después a medida que podemos y nos vamos enterando que hay alguna capacitación o algo que le pueda servir a la persona o alguna institución o eso, si, la vamos derivando, le vamos mostrando esos recursos que lo vamos haciendo dependiendo de cada profesional.

Por ahí hay instituciones a las que derivamos, porque por ahí están en los barrios y por ahí es más fácil para una mujer por una cuestión económica llegar al barrio que venir

hasta acá, que a veces tienen que tomar dos colectivos para llegar y dos para volverse a su casa, y hoy en día la realidad dice que a lo mejor con esos \$100 comen ¿no? Hoy en día la cantidad de personas que asisten comparado con otros tiempos, prácticamente no viene nadie.

I: ¿Cómo crees que son las interacciones entre los profesionales?

E: Depende de cada uno digamos. Hay buena predisposición y mala predisposición depende de cada uno. Incluso a veces depende de la mirada que pueda tener cada uno respecto a cómo maneja o a la mirada que tienen de cómo trabajar la violencia ¿no?

I: ¿Crees que estas interacciones pueden influir sobre el desarrollo de la tarea?

E: A veces sí, hay profesionales que tienen una mirada completamente diferente a la mía, entonces me va a ser difícil trabajar con esa persona y al revés también, porque por ahí tenemos maneras distintas de intervenir y esa intervención por ahí no cumple con lo que sería trabajar interdisciplinariamente porque si trabajamos en equipo. Si bien cada una tiene su mirada pero tienen que coincidir en el resultado después.

Entonces generalmente cuando trabajamos en equipo digamos y hacemos una entrevista interdisciplinaria generalmente buscamos al profesional que sabemos que va a responder como yo, como cada uno digamos por ahí con los mismos criterios. Después de tantos años que estamos juntos y que nos vamos conociendo, ahí desde ese lugar es más fácil armar una estrategia, cuando por ahí pensamos distinto va a ser más difícil armar una estrategia de intervención.

I: ¿Cómo es la relación que mantienen ustedes con el personal administrativo?

E: Yo no tengo ningún tipo de problemas con ellos, a mí las veces que yo necesito algo si es a nivel laboral, en la medida en que ellos lo pueden hacer lo recibo digamos y viceversa. Si hay muchos administrativos es verdad en este último tiempo, que por ahí no tienen idea, por ahí se nos dificulta cuando uno quiere pedir antecedentes y no saben cómo hacerlo, tenemos que buscarlo nosotros. Hay tareas que por ahí no las hacen pero no sé si porque no las saben, hay muchas chicas que aprendieron, hay chicas que están hace muchos años entonces por ahí fuimos aprendiendo todos juntos. Pero si noto que por ahí te dice 'sí, sí' y hasta el día de hoy no recibí lo que necesitaba. Que tiene que ver con un trabajo administrativo, más allá de que yo lo pueda hacer, porque por ahí los profesionales que estamos hace mucho sabemos manejar el sistema y eso, pero bueno no nos

corresponde a nosotros. Hay veces que en algunos puntos lo terminamos haciendo nosotros porque es de la única forma que tenemos respuesta.

Tiene que ver con la manera de trabajar de cada administrativo, de que por ahí no está comprometido con la labor o quizás algunos o algunas de las administrativas si ¿no? Eso sí dificulta el trabajo por ahí a nivel laboral en las cuestiones de compañerismo de vínculo está todo bien, pero a la hora de trabajar por ahí si podemos llegar a tener un poco de inconvenientes en eso, porque por ahí no colaboran de la manera en que necesitamos nosotros. Siendo una tarea netamente administrativa. Igualmente hacia arriba ¿no? Hay cuestiones que terminamos haciendo nosotros cuando corresponde que la haga un jefe.

I: ¿Cómo son las interacciones que tienen ustedes con las víctimas que van al Polo?

E: Y depende de cada persona que venga, nosotros tratamos de darle siempre respuesta ¿no? Obviamente con un trato cordial, amable, entender que es una persona que está sufriendo, que está traumatizada, por ahí por el mismo hecho de su trauma que viene de muchos años de sufrir violencia, puede estar paralizada, también es tener una postura empática con esa persona. Pero a la vez hacerle ver que hay otra posibilidad para ella.

I: ¿Qué le cambiarías al Programa si pudieras?

E: Creo que todo habría que cambiar, sinceramente todo. Debería haber una vuelta de rosca, un giro de 180° para que empiece a funcionar porque la verdad es que hay muchas cosas que se han dejado de hacer, se han ido perdiendo más que nada por desidia yo creo, por la no acción, no por los profesionales sino de la planta superior, que son quienes tienen que tomar las decisiones y tener una mirada diferente. Como te digo el día de hoy nosotros no tenemos protocolo de intervención, aunque te digan que sí, no lo tenemos. Y si te dicen que si, las autoridades si es que has entrevistado pedí que te muestren, porque a nosotros no nos ha llegado. Y es más hay muchas cosas que ellos tienen que hacer y las delegan para que las hagamos nosotros.

El protocolo se perdió, nosotros lo teníamos en un inicio cuando entramos, si había obviamente como todo que va creciendo, van apareciendo nuevas cosas se tiene que ir actualizando, modernizando y quedó allá perdido. Y por ahí yo soy 'las viejas' como decimos nosotros del Programa, tenemos nuestras manías obviamente, pero por ahí nuestras manías si dan resultado a la larga, venimos de otra escuela pero también vemos

cosas que se han quedado detenidas en el tiempo y se podrían hacer muchísimas cosas mejor para dar respuesta obviamente a todas las víctimas que se atienden acá.

O también habrás escuchado en las entrevistas que venís haciendo sobre el miedo a la revictimización, no hay que revictimizar te dicen y por ahí no entienden. Desde mi opinión obviamente, que por ahí preguntar no es revictimizar, aparte uno como profesional sobre todo los que estamos en la rama de la Psicología, sabemos perfectamente cómo manejar una entrevista para no revictimizar, entonces con ese miedo se pierden un montón de cosas porque no hay que revictimizar.

En realidad acá se revictimiza por otras cuestiones, porque se la patean a la persona de un lado a otro, sin darle respuesta, no solamente desde acá sino desde el Poder Judicial, eso sería más revictimización, no que la persona venga y cuente. Si me parece que es una falta de respeto que la persona tenga que contar cinco veces porque nos ha pasado en muchos casos de que la persona ya es la décima vez que te cuenta lo que le pasó y no tiene respuesta. Entonces es entendible que termine cansada diciendo 'no hacen nada', y por ahí tienen razón, porque la percepción que tiene es muy cierta.

Más allá de que los tiempos puedan ser bastante lentos pero no se trata acá de tiempo sino de que no se le da respuesta muchas veces y el decirle 'bueno anda allá, vení acá', sin dar respuesta eso es revictimizar en todo caso, no dar respuesta, pero bueno es un tema del que yo ya decidí no decir nada.

I: ¿Qué rescatas de tu experiencia en el Programa?

E: En estos momentos creo que no tengo nada para rescatar, porque la verdad que no me gusta cómo estamos trabajando, siento que no estamos dando respuestas pudiendo dárselas de una manera distinta y desde mi opinión creo que todo se tapa y que entregar una ayuda económica creen que es la salvación. El Polo cree que le soluciona cuando eso creo que es un parchecito nada más, porque ni siquiera se trabaja con la persona en cómo va a destinar esa ayuda económica, para que obviamente le rinda. Porque aparte una ayuda económica tampoco es la salvación para esa persona, es solo una ayuda.

Pero tampoco se trabaja por ahí desde el área social que es a quien le correspondería al Polo que son las trabajadoras sociales, ayudar a esa persona a pensar cómo puede destinar esta ayuda económica para que cuando se corte, porque por ahí puede llegar a durar un

año en excepciones, pueda seguir su vida adelante y no tenga que depender de una nueva ayuda económica o salir a pedir en otro lado.

Yo estoy bastante en contra, en lo personal de dar ayudas económicas, creo que hay otras maneras primero de poder ayudar a la persona a salir, todos los años que llevo acá yo solamente he gestionado una ayuda económica y ni siquiera porque yo la creía conveniente sino porque me obligaron, me bajaron línea. Me tocó un caso que era un poco mediático entonces había que darle una ayuda económica, cuando creo que la persona podía salir sin esa ayuda económica. Eso también para mí es revictimizar, porque al final la persona sigue dependiendo de algo, al final la autonomía de esa persona no va a crecer. Y bueno están los que sí están a favor de darle una ayuda económica y bueno esa no es mi idea, mi idea es que la persona pueda salir a trabajar, que pueda buscar su propia autonomía, que pueda ver esa posibilidad de trabajo porque eso te ayuda a crecer también.

I: Listo, esa fue la última pregunta. Te agradezco mucho por tu tiempo y predisposición.

E: Gracias a vos, suerte con la tesis, cuidate.

Entrevista N°8

Fecha: 14/10/2020

(Introducción a la entrevista, consentimiento informado, autorización para grabar en audio)

I: ¿Cuál es tu profesión?

E: Yo soy abogada.

I: ¿Me puedes contar de qué se trata el Programa?

E: Bueno, el Programa se basa principalmente en asesoramiento a víctimas de violencia, por lo general es siempre de género, pero también trabajamos violencia intrafamiliar. Se asesora, se acompaña, bueno básicamente eso, también se hacen ayudas económicas porque el Programa, bueno si bien ayudamos a las víctimas asesorándolas y guiándolas, muchas veces hay un problema detrás de la violencia que es la cuestión económica.

I: ¿Cómo se organizan para trabajar?

E: Bueno ahora con la cuarentena cambió un poco el sistema, estamos divididos en grupos reducidos de a dos y estamos haciendo las asistencias por medio de teléfono, de guardias que van trabajando y rotando de a dos. Pero normalmente hay dos grupos, el área adultos y el área niños y cuando la jueza nos manda un oficio para que lo sigamos, lo dividen a cada profesional en una forma pareja y bueno cada uno hace la intervención llamándola o citando a la persona y bueno se hace el seguimiento.

Y a veces pasa que llega la persona aquí, que es lo que nosotros decimos espontáneas, cuando llega la persona y tenemos que resolver en ese momento, a ver si nunca hicieron denuncia y hay que ver de hacerla. Antes teníamos la OVIF acá adentro, entonces al toque la pasábamos a que hagan la denuncia, bueno ahora con la pandemia no está. Y bueno ahí la mandamos a Ciudad Judicial a que hagan las denuncias, por lo general las mandamos a la OVIF, muy pocas veces a la policía, tratamos de que no vayan a la policía porque justamente no tienen la perspectiva de género para tomar denuncia, se hacen denuncias muy cortitas y a veces no le sirve a las víctimas y no hay tampoco un acompañamiento. Bueno eso básicamente, la vamos siguiendo, si es que no se animan a hacer una denuncia, tampoco es que la convencemos porque eso tiene que surgir de cada persona pero sí hacer que esta persona se replantee ella misma y haga la denuncia si es que es necesario. Y a

veces no, no es necesario porque también hay casos en donde vienen para realizar denuncias porque alguien les dijo, pero son situaciones que no ameritan una denuncia de género, porque van por otra vía. Por ejemplo hay divorcios en donde las personas dicen 'vengo porque mi abogada me dijo que hagamos una denuncia de género' y a veces vos le preguntas hay alguna cuestión, hubieron insultos, que situación de violencia y no saben, y ellas dicen 'no, vine porque me mandaron'. Entonces esos casos bueno se asesoran diciendo que no es la vía.

Bueno eso, después también casos del interior también nos dan, que es lo que nosotros llamamos comisiones, hacen también seguimientos a personas que sufrían violencia por ejemplo en El Carril, acá cerca ¿viste? La Viña, Güemes, y por ahí nos comunicamos con el personal de las comisarías como para seguirlas y tenemos sus números y se los llama. Antes teníamos la movilidad, podíamos ir hasta ciertos lugares, una vez cada dos semanas y hacíamos el seguimiento porque hay personas que viven en parajes, en medio de la ruta donde es difícil asesorarlas y comunicarse. Pero bueno eso actualmente no estamos haciendo porque no hay movilidad, ha cambiado mucho la cuestión acá adentro.

I: ¿Cómo ves la relación que existe entre la demanda de la población y el servicio que ustedes brindan?

E: Bueno en realidad hay muchos organismos que se están dedicando al asesoramiento de lo que es la problemática de género, así que dentro de todo acá veo que estamos cubriendo una buena parte porque no solamente lo estamos haciendo presencial sino también por teléfono. Y los jefes lo hacen también en guardias, como los fines de semana no hay nadie ellos tienen el teléfono de guardia y bueno hay días y días también en realidad, hay días que no llega nadie y hay días que llegan un caso tras otro. Entonces en esos días a veces el que no está presente lo llaman por teléfono y hacemos el seguimiento desde la casa. Así que como te digo esto depende del día, yo creo que lo estamos cubriendo bien, lo bueno es que hay otros organismos que también cubren la misma problemática, entonces vos de acá lo derivas a otro lado a otro centro y de la municipalidad por ejemplo.

I: ¿Los jefes realizan supervisión de casos del Programa?

E: No, no existe supervisión de casos, en realidad la jefatura confía en el criterio de cada profesional en cuanto al abordaje de cada situación, cada caso. Si se trata de cubrir todo lo que se llame y contestar todos los oficios eso sí, pero no se nos supervisa.

I: ¿Me puedes contar si viste cambios en el Programa desde que trabajas ahí?

E: Si, inicialmente cuando yo ingresé estábamos en la calle Luis Burela que era Derechos Humanos, luego nos trasladamos acá al Polo donde mejoró no solamente por la cuestión edilicia, por la comodidad de todos sino que podemos estar en oficinas diferentes, cada uno con computadoras, que este año por ejemplo nos pusieron computadoras para cada uno. Entonces facilita el tema de realizar los oficios más rápido, de contestar más rápido, eso mejoró en cuanto a las facilidades para nosotros. Y bueno también tuvimos cuestiones que se retrasaron pero fue por esta cuestión de la pandemia que bueno está exento a todo. Por ese lado bien.

Por ejemplo acá en el Polo lo que no teníamos en el Programa anterior era la guardería, no es una guardería, en realidad es un espacio para los niños que vienen con sus mamás, entonces es bueno así podemos tomar una entrevista diferente. Lo que antes era complicado por ahí tomar una entrevista a alguna madre y el chico escuchaba de nuevo toda la situación de violencia de su mamá y a veces terminaba llorando el chico al lado porque bueno escuchaba todo. Así que bueno ahora tiene este espacio para los chicos, como te digo en la pandemia no, pero en lo normal el chico tiene el espacio está ahí y puede leer puede jugar con las maestras y su mamá está tranquila y se la puede contener desde otro punto, creo que por ese lado estamos mucho mejor.

I: ¿Qué me puedes contar acerca de los recursos con los que cuentan para trabajar?

E: No son suficientes, a veces faltan algunos recursos, por ejemplo a veces nos faltan hojas, sin embargo estamos mejor que el Programa anterior en donde ahí realmente nos faltaban hasta tinta para las impresoras, era complicado, había solo dos máquinas, pero si por ahí nos faltan algunos materiales.

Ahora estamos dentro de todo bien, nos dan lapiceras, papel para imprimir, cuestiones básicas. También están habiendo más bolsones que se dan en caso de ayudas, en casos en donde uno lo evalúa, cuando charla con alguien y se da cuenta que necesita una mínima ayuda. Porque la verdad que es un bolsón que es algo muy mínimo, más allá de las ayudas sociales que se puedan gestionar pero bueno ahora no está faltando, dentro de todo creo que estamos bien.

I: ¿Cómo se conforman los equipos interdisciplinarios?

E: Nosotras nos organizamos en el área de adultos y en el área de niños y en cada una de las áreas trabaja un abogado, una asistente social y una psicóloga. Cuando te dan un caso generalmente vos lo abordas porque todos estamos preparados para la problemática de género, por ahí pasa que uno necesita especialmente de una psicóloga porque hay una situación que uno no puede contener por ejemplo como un abogado que por ahí va más al grano y ves cual es la problemática y decidís que hay que hacer. No es lo mismo que un psicólogo que tiene otra capacidad de escucha, igualmente nosotros la desarrollamos bastante aquí y lo mismo pasa si por ahí vienen las personas y necesitan un apoyo legal y están con una psicóloga o una asistente social y necesitan que alguien les explique algo legal, entonces ahí entramos de a dos en el consultorio y se asesora a esa persona. Y lo mismo la cuestión de los asistentes sociales.

I: ¿Esa elección de profesionales es al azar o siguen algún protocolo?

E: No, no hay protocolo, así que directamente vamos a la oficina y decimos 'bueno algún psicólogo que me quiera acompañar o alguna de las chicas' es dinámico. El que está pasa generalmente o bueno a veces decimos bueno no hay nadie pero no importa, se lo llama después por teléfono, le ofrecemos si se quiere quedar y sino bueno lo llamamos después, pero es al azar. Por ahí también pasa que llega algún caso, yo por ejemplo que estoy en adultos es una cuestión en donde hay niños de por medio, entonces llamo a la otra parte del Programa que se ocupa de niños y se hace el pase.

I: ¿Cómo caracterizas la relación entre los profesionales?

E: Yo tengo buena relación con todos en realidad, si bien hubo roces en el Programa por pequeñeces, si hubo no te voy a mentir, pero es buena la relación en realidad, hay cordialidad y hay predisposición también. Por ejemplo el año pasado teníamos una disposición para trabajar con la OVIF entonces teníamos que entrar si o si acompañados, por ejemplo abogados no entraban a tomar la denuncia, porque la que tomaba la denuncia era una abogada entonces decidía que entre un psicólogo o una asistente social. En ese momento si había un poco de problemas, porque nadie quería entrar a acompañarla porque duraba casi toda la mañana y duraba de 2 a 3 horas y era como comerte un caso que no habías visto pero estabas como acompañante.

Este año cambió y ya no se acompaña a las personas porque ya está todo el equipo de la OVIF acá, o sea esta la psicóloga y la asistente y la abogada. Antes solamente estaba la abogada que tomaba la denuncia entonces había que acompañarla y si por ahí había algún

roce que vos decías 'a ver quién quiere acompañarme' y miraban para el techo el resto porque nadie quería, y vos decías bueno 'alguien o pido a algún jefe que lo decida' y bueno ahí se veía la voluntad y sino el jefe designaba a alguien. Pero creo que en realidad hay una buena predisposición ahora con todos.

I: ¿Cómo es la relación entre ustedes y los jefes?

E: Bueno como te digo ahora está todo un poco alterado por esto de la pandemia, pero nos toca semanalmente a cada grupo uno de los jefes, a veces está el secretario y a veces están los otros jefes del Programa y a veces ellos te derivan los casos y a veces te lo dicen por teléfono, a veces se acercan a la oficina y te piden la intervención de algún caso.

A veces por ahí se centran en casos mediáticos que les llegan a ellos por medio de la prensa y se vuelven locos y a la vez te vuelven loco a vos que se solucione urgente, a veces no por la gravedad sino por lo que es mediático. Pero bueno bien, la relación es buena, están abiertos al dialogo, las veces que se les ha pedido algo lo tratan de gestionar. Porque por ahí no es lo mismo cuando nosotras llamamos por teléfono a alguna institución, a que hable un jefe que tiene otro peso político y otra escucha y tiene los contactos para solucionarlo.

I: ¿Cómo es la relación con el personal administrativo?

E: Con ellos a veces tuvimos un par de problemas porque bueno ellos no hacen un filtro cuando llegan las personas, entonces por ahí pasan un caso que no era de violencia. Y vos empezas a escuchar la historia de la persona cuando pasa y te das cuenta que en realidad van por una situación hereditaria, vos decís 'esto no es de género y no hay una problemática realmente de violencia atrás' y a veces la tenes que atender porque la persona dice que adelante le dijeron que si aquí la iban a atender. Entonces si vos no haces un filtro y decís 'este caso es para mediación, este caso es para justicia' es como hacerla pasar por diferentes escritorios contando su historia, desgastando el sistema de todos, a nosotros y a ellos que se van enojados muchas veces también. Bueno ese es el tema con el personal administrativo.

Pero bien igual, también están predispuestos y también ellos siguen ordenes de los jefes y todos los años cambian el sistema. Lo que se hacía el año pasado, para este año ya no se usa y así van cambiando entonces también los marean un poco. Siguen las directivas

para trabajar y por ahí son directivas sugeridas por nosotros a los jefes, estaría bueno que trabajen así para que sea más fácil para todos y bueno a veces funciona y a veces no.

I: Si tuvieras que cambiar algo del Programa ¿qué sería?

E: No se me ocurre en este momento y miles de veces dije que se podía hacer. Pero yo creo que sería un poco el tema de los filtros de las personas, de poder diferenciar en el acto a donde iría esa persona y bueno no sé, no se me ocurre que cambiar porque yo estoy conforme incluso con esto de la pandemia. A mí me dicen tengo que venir dos días y yo quiero venir todos los días porque disfruto con los chicos así que no cambiaría algo. Si quizás trataría de cambiar el tema de las cuestiones económicas que por ahí son muy dolorosas, si pudiera haber alguna manera de sacar la ayuda más rápido, para gente que realmente te rompe el corazón acá dentro.

Te das cuenta que tu asesoramiento es nada, no va a solucionar un problema y tiene mucho más profundo de lo que te plantea, bueno no es solamente por ahí la cuestión de la violencia sino también una cuestión de educación, una cuestión económica que si eso tampoco se soluciona y bueno si pudiera haber una manera de dar otra ayuda tal vez sí, eso cambiaría.

I: ¿Qué rescatas de tu experiencia en el Programa?

E: No es casual que uno llega a un lugar, cuando yo entré tenía muchos cursos de género pero no tenía la convivencia a diario de lo que era una feminista en serio, una feminista apasionada y yo aprendí mucho de empatía, desarrollé esa empatía. Yo crecí acá, valoro mucho este Programa y además es un trabajo que surgió y que me salió sin que me conocieran y para mí fue muy importante. Si bien acá no ganamos mucha plata, es nada el sueldo, bueno eso si cambiaría del Programa. Pero más allá de eso yo estoy muy agradecida porque me tomaron sin conocerme, me han dado una oportunidad que si algún día me voy, me voy agradecida.

I: Bueno, eso es todo. Muchas gracias por tu tiempo.

E: Todo bien, gracias a vos.

Entrevista N° 9

Fecha: 28/11/2020

(Introducción a la entrevista, consentimiento informado, autorización para grabar en audio)

I: ¿Cuál es tu profesión?

E: Yo soy psicóloga, licenciada en Psicología.

I: ¿Me puedes contar de qué se trata el Programa?

E: En principio cuando yo entré el Programa era un Programa de asistencia, bueno se sigue llamando así, nada más que ahora está incorporado dentro de una política pública un poco más amplio que es el Polo. Pero el Programa se llama de Asistencia Integral a Víctimas de Violencia y básicamente lo que hace como muy a grandes rasgos, es brindar asistencia integral compuesto por psicólogos, abogados y trabajadores sociales como parte de este equipo técnico. Para brindar asistencia a personas que atraviesan situaciones de violencia familiar y/o de género.

I: ¿Cómo es el abordaje que ustedes realizan?

E: En realidad a ver, una cosa es la idea y otra cosa es lo que sucede en lo real y concreto ¿no? Justamente la idea es poder trabajar interdisciplinariamente en este abordaje, pero lo que sucede es que por lo general cada profesional, de manera individual atiende a la persona que se acerca y si para esa asistencia se necesita de alguna otra disciplina se hace como una consulta, se le pide que ingrese a la entrevista pero por lo general el abordaje se da de manera individual. Hay veces que se da en dupla, pero por lo general sobre todo en su momento por la cantidad de personas que asistían al Programa por una cuestión de poder responder, el profesional entra de manera individual. No es lo ideal, pero es lo que sucede.

I: ¿Puedes contarme acerca de algún cambio o avance significativo en el Programa?

E: Avances yo te lo podría decir en tanto una exigencia de poder trabajar con la asistencia desde una perspectiva de género, eso me pareció un avance. Empezaron a delinearse ciertos criterios para poder brindar esa asistencia, para redirigir la escucha, para poder redactar los informes. En ese sentido y a lo largo del tiempo es como que, no es que la exigencia vino de arriba, sino que fue muy trabajada dentro del mismo equipo. Y después

si con ciertos lineamientos de jefatura pero el equipo por lo menos del área de adultos que es de donde yo sé y conozco a mis compañeros, hubo todo un trabajo, un proceso de poder trabajar desde esa mirada que no estaba de manera sistematizada cuando yo llegué. Ahora en lo que respecta a protocolos, recursos y demás no hubo avance, al contrario, eso es algo que falta, siempre faltó.

I: ¿Qué hacen ustedes cuando los recursos faltan y los necesitan?

E: Primero solicitarlos siempre, en eso los equipos han estado bastante organizados para poder hacer los reclamos pertinentes. Y cuando un recurso falta y es indispensable y eso no está y se solicitó, de alguna forma se trata de armar desde algún lugar, de articular con algún otro organismo, con organizaciones de base y en todo caso dejar asentado que ese recurso no estaba. Porque forma también como reclamo y respaldo, en este caso se necesitaba por ejemplo movilidad para poder asistir al territorio y poder tener entrevistas porque por el tema del acceso es todo un problema a veces. Y cuando eso no estuvo en algún informe o demás se deja asentado que tal entrevista y demás no se realizaron, o no se pudo sostener a falta de movilidad, eso por darte un ejemplo que siempre está como muy presente esa falta ¿no?

I: ¿Las autoridades realizan algún tipo de evaluación sobre el Programa?

E: Es que ese es el problema, cuando yo hablo de falta de recursos y protocolo es porque el Programa no tiene ni ha tenido lineamientos técnicos claros, entonces cuando hablamos de objetivos, eso está armado de manera muy individual o de cada grupo de decir `bueno, ¿qué quiero lograr yo con esta asistencia?, a donde quiero llegar, que es lo que se quiere lograr con este asesoramiento`. Pero eso lo va decidiendo cada profesional que interviene en cada caso, no hay como una estructura armada.

Ahora con respecto a la evaluación de desempeño de parte de las autoridades no te sabría decir, hasta donde yo sé, no. Lo que pasa es que se les haría muy difícil porque no saben qué es lo que tienen que evaluar digamos. Como no hay objetivos claros de ´a ver ustedes tienen que lograr, o el Programa tiene que lograr´ no, entonces me parecía como que tendrías que hacer estructura primero, para después decir bueno como se evalúa el desempeño de un profesional.

I: ¿Cómo se organizan actualmente para trabajar con respecto a la pandemia?

E: Ahora estamos organizados por turnos rotativos en grupos, los grupos no se mezclan, siempre te toca el mismo grupo cosa de no tener contacto y si tenes contacto que sea siempre con la misma gente, para poder tener un control en eso, si hay alguien que está con síntomas o demás. El grupo va dos o tres días al Polo semana de por medio y después todo el trabajo se hace home office donde los jefes derivan y uno tiene que brindar la asistencia desde el domicilio si no te tocó estar in situ en el Polo.

I: ¿Qué opinas sobre el trabajo en equipo?

E: Es indispensable, el trabajo en equipo es indispensable. Trabajar individualmente siempre hace que tu disciplina ofrezca un recorte de eso que vos estas escuchando, de eso que estas asistiendo, de la situación me refiero. Entonces el trabajo en equipo y la interdisciplina, que no es lo mismo, pero en este caso trabajar en equipo implica trabajar en interdisciplinar porque pertenecemos a diferentes profesiones.

Cuando trabajas con situaciones sociales que son todas complejas, sus multicausalidades y demás, el trabajo en equipo e interdisciplinar es indispensable. Cuando lo haces sola o solo lo más probable es que escuches la mitad de lo que tenes que escuchar, intervengas la mitad de lo que tenes que intervenir y en eso hay muchos errores. No porque uno lo quiera y le pueda poner la mejor intención y la mejor predisposición, pero el abordaje no va a ser integral y estas más propenso a cometer errores porque algo se te pasó. En cambio en la consulta, en múltiples miradas, en múltiples escuchas es más difícil que eso suceda.

I: ¿Qué opinas sobre la relación que existe entre los profesionales del Programa?

E: Por lo general la relación, vamos a ponerle así, es cordial, no hay ni ha habido grandes conflictos, obviamente que siempre, el Polo tiene muchos profesionales como te digo de distintas disciplinas, entonces obviamente que siempre puede llegar a haber algún intercambio con lo que respecta a la manera de trabajar, a la manera de abordar cuestiones administrativas.

Hay dos áreas en el Programa, área de niños y área de adultos, entonces es como que también siempre puede haber ahí cual es la competencia de cada área, que les corresponde. En ese sentido, hay roces, puede haber alguna cuestión que tenga que ver con lo laboral, pero por lo general las relaciones son cordiales. Nunca, que yo me haya enterado por lo menos, no ha habido grandes conflictos o por lo menos no me he enterado.

I: ¿Qué me puedes contar sobre la relación entre los profesionales y el personal administrativo?

E: Y eso es muy variante y variado, porque el personal administrativo ha como cambiado, ha habido diferentes personas, entonces en base a eso también ha habido diferentes relaciones con ese personal administrativo.

En un momento, cuando nosotros empezamos a trabajar que no estábamos en el Polo, las áreas estaban separadas. Donde yo trabajaba era un subsuelo y tenía su propia administración. Y el área de niños estaba como integrada en el edificio en ese momento en un segundo piso y tenía su propia administración. Y las dos administraciones trabajaban de manera muy diferente. Nos vamos al Polo, que eso se integra y se agrupa, es decir estamos todos en el mismo lugar con las mismas personas de las dos áreas, que empiezan a integrar la administración y empieza a haber un poco de desorganización. Porque cada área tenía una manera muy diferente de registrar, de atender entonces eso también generó problemas de organización entre el sistema de administración y de los profesionales con la administración. Porque yo era de adultos y me dirigía a una persona que antes trabajaba en administración de niños y no manejaba las cosas que yo le solicitaba o le pedía, o no era la forma de hacerlo, entonces eso podía generar algunos conflictos.

Después un poco se organizó y se aunaron algunos que otros criterios, pero digamos que también esa relación depende mucho de cada uno, de cómo vos puedas llevar adelante tu relación con el personal administrativo.

I: ¿Cómo es el vínculo de los profesionales con las autoridades?

E: Actualmente la verdad, el vínculo es profesional, laboral, yo si noto como muchas falencias a falta de que no está habiendo bajada de línea ni hay criterios de intervención, lo cual puede llevar a discusiones con esa misma jefatura. Y también las jefaturas han cambiado porque son cargos políticos, también varían según las diferentes gobernaciones, cambios de ministros, de ministras. Entonces cada jefe, jefa, director, directora, secretario, secretaria va teniendo también su propia impronta. Y bueno a veces es también parte de los profesionales acostumbrarse y ver si se está de acuerdo o no con este lineamiento, o con ese tipo de organización. Hoy en día la relación está siendo profesional y cordial, pero si noto más roces con respecto a la forma de, o a la falta de criterios técnicos.

I: Si pudieras cambiarle algo al Programa ¿qué sería?

E: Primero reestructuraría esta cuestión de armar como este protocolo, objetivos y algo muy importante la forma de contratación de profesionales, la mayoría de los profesionales ahí, yo incluida, estamos con un contrato precarizado, con un sueldo muy bajo respecto a lo que cobra un profesional de planta cumpliendo las mismas funciones, entonces eso también impacta en el trabajo, en la eficacia, en la organización y estamos hablando de un Programa de violencia de género sobre todo, en donde la mayoría de sus trabajadoras son mujeres que están precarizadas y creo que eso habla un poco de la política pública de realmente con qué intención y seriedad se toma con respecto a la temática.

I: ¿Qué rescatas de tu experiencia en este Programa?

E: Y el aprendizaje, fue uno de mis primeros trabajos después de recibida, así que bueno aprendí muchísimo, el trabajo de la temática, de poder compartir con los compañeros, si bien ya venía con experiencia en trabajo interdisciplinario, en equipo, pero bueno en la temática fue algo que yo la venía trabajando desde otros lugares, pero bueno es lo que rescato, el aprendizaje.

I: Listo, muchas gracias.

E: De nada.

Anexo 5. Coreografía de análisis de datos

COD. CENT. (CAT.CENTRAL)	COD. AXIAL (TEMA)	COD. ABIERTA (CATEGORÍAS)	DISCURSO DE LOS PARTICIPANTES
INTERACCIONES SISTÉMICAS	Factores individuales	Dificultad para enfrentar nuevas situaciones	Guía de intervención desactualizada y obsoleta. Las situaciones cambian al pasar los años. “Lo que si veo por ahí en mis compañeros que están hace más años, es que hay muchas quejas de que no hay un protocolo establecido, no hay una línea de acción o una bajada de las autoridades de decir a ver ‘bueno gente tenemos un caso así ¿cómo tenemos que actuar?’. Entonces para mí, eso dificulta el avance porque al haber tantos cambios, tanta incertidumbre” (Lic. Psicología).
		Trabajo individual y dividido	Casos que sobrepasan la capacidad de atención del Programa. Profesionales desbordados. “En algunos casos uno trabaja de manera solitaria, de manera independiente” (Lic. Trabajo Social). “Eso implica también que no se haya hecho un protocolo de actuación, por lo cual cada profesional atiende según su criterio, entonces vos vas al Polo y si tienes suerte te tocó una profesional muy dedicada que ve tu problema de manera completa, que hace todas las actividades que hay que hacer y te lo soluciona dentro de todo bien. Por ahí no tienes suerte y te atiende otra persona que no te pregunta las mismas cosas, que no apunta a lo mismo, sumado a que va a depender si te toca una trabajadora social, una psicóloga, o una abogada” (Abogado).

			“La mayoría de los casos asistimos de a uno” (Lic. Psicología).
		Diferentes criterios de trabajo	Tres disciplinas diferentes en un mismo Programa. Perspectivas diferentes de abordaje. “Porque si vos le preguntas a los distintos profesionales, cada uno es lógico que va a tener su sello personal pero a su vez también tiene su criterio para actuar y por ejemplo yo lo noté mucho cuando era nueva y le preguntaba a una persona ‘¿cómo hago con esto? o ¿a quién le pregunto? o ¿cómo actúo?’ y una persona me decía una cosa, otra persona otra cosa y así. Es como que queda muy a tu criterio” (Lic. Psicología).
	Factores grupales	Escasez de tiempo para el abordaje	Alta demanda de casos. Contexto de pandemia, dificultad en la presencialidad. “Si cada persona es asistida por un equipo con tres profesionales, el tiempo de espera sería muchísimo. Entonces, lo que hacemos es dividirnos y cada uno atiende a una persona” (Abogado). “Nosotras por ahí, en algunos casos puntuales podemos trabajar pero por la cantidad de casos que nos dan, nosotras trabajamos con muchos casos, recibimos muchos oficios y por la falta de tiempo no podemos seguir haciendo un seguimiento a largo plazo” (Lic. Trabajo Social).
		Reorganización de los equipos para la atención	Flexibilización para trabajar. Contexto de pandemia y virtualidad. “Bueno ahora con la cuarentena cambió un poco el sistema, estamos divididos en grupos reducidos de a dos y estamos haciendo las asistencias por medio de teléfono, de guardias que van trabajando y rotando de a dos” (Abogada).
		Conflictos entre profesionales	Personalidades diferentes. Choque de ideas, valores y formas de intervención.

			“En el caso del equipo que yo integro, si influye de manera positiva porque trabajamos de la misma manera, pero sé que hay otros equipos que por ahí hay choques de personalidades, de maneras de intervenir, bueno hay choques digamos. Hay profesionales por ejemplo que no quieren trabajar con algunos profesionales” (Lic. Trabajo Social).
		Dificultad para abordar todos los casos	Profesionales desbordados frente a la demanda de la población. “El problema es que esos oficios llegan de toda la provincia y son tantos que muchas veces no te permite realmente una intervención con asistencia. Sino que es hacer una entrevista, sacar un informe. Y si es en el interior más que nada, prácticamente la intervención queda ahí” (Abogado). “Este Programa se caracterizó por esto digamos por el seguimiento, en cuanto al tiempo, incluso había casos en que se dedicaba mucho tiempo o sea años trabajando, hoy en día es casi imposible eso, por la demanda y la cantidad que creció mucho” (Lic. Trabajo Social).
		Escasa supervisión de casos	Relación con las autoridades: lejana y distante. Guía de actuación desactualizada. “Se supone que sí, deberían hacerla los jefes, eso sí le tendrías que preguntar a ellos. Porque no la presentan hacia nosotros, no se publica ni nada, si se hace la presentarán a sus superiores, a la Secretaría de Derechos Humanos, al Ministro, no sé. Pero no hay, y lamentablemente de hace tiempo que cambiaron las autoridades, bueno un poquito antes, se dejaron de hacer las reuniones, que eso es otra cosa que yo cambiaría” (Abogado)
		Lazos profundos de amistad	Contención, amistad. “Aprendí a trabajar en equipo, rescato las compañeras que conocí que son amigas ahora” (Abogado).

		Escaso trabajo en equipo	Alta demanda, poco tiempo. Interacciones inestables y/o conflictos. “En algunos casos uno trabaja de manera solitaria, de manera independiente y en otros casos cuando son más complejos, sobre todo en los casos de abuso sexual, ahí ya formamos los equipos tanto con abogadas como con psicólogas” (Lic. Trabajo Social). “Como la idea es distribuir un caso para cada uno y que nosotros veamos si realmente es necesario que intervenga alguien” (Lic. Psicología).
		Vínculos estables	Buen clima de trabajo. Contención. Permite el trabajo en equipos. “Nosotros tenemos muy buena predisposición entre los profesionales que trabajamos. Entonces por ejemplo me toca un tema a mí y necesito una psicóloga, yo ya me comunico con cualquiera de mis colegas le comento la situación y hay una muy buena predisposición. O sea eso también lo hace fácil al trabajo digamos, porque hay un equipo muy bueno armado” (Lic. Trabajo Social). “Porque además se hace más fácil cuando vos trabajas dos o tres casos con esa persona que ya sabes cómo trabaja, él ya sabe cómo trabajas vos, entonces es cuestión de afinidad” (Lic. Psicología).
		Interdisciplina	Tres disciplinas co-trabajando (psicología, abogacía, trabajo social). “El trabajo este es fundamental si está interconectado, sino es como que queda bueno se lo asiste y chau. Al ser una problemática tan compleja si o si necesitas trabajar en conjunto” (Lic. Psicología). “Cada uno se dividió en equipos donde tenía que haber un profesional de cada sector, un psicólogo, un trabajador social y un abogado, eso conformaba un equipo” (Lic. Psicología)

		Falta de comunicación	Excesivo trabajo. Virtualidad. Escasa comunicación entre los subsistemas del Programa. “Pero no hay y lamentablemente de hace tiempo que cambiaron las autoridades, bueno un poquito antes, se dejaron de hacer las reuniones, que eso es otra cosa que yo cambiaría” (Abogado).
	Factores situacionales/ contextuales	Inexistencia de protocolo de intervención	Desactualización de las formas de actuar y trabajar, siguen un modelo antiguo. “Lo que se brinda acá más que nada es un primer acompañamiento, o por lo menos ese era el primer objetivo del Programa cuando yo inicié acá” (Lic. Psicología). “En cambio con un protocolo de actuación por ahí habría que seguir ese protocolo y la atención más o menos sería pareja para todos los casos” (Abogado).
		Atención reducida por Covid-19	Virtualidad. Dificultad en acudir de forma presencial al trabajo. “Trabajamos con guardias mínimas, tuvimos un porcentaje elevado de compañeros con Covid así que estamos trabajando lo mínimo, los que no tenemos la enfermedad y debemos ir cada quince días y lógicamente a trabajar con guardia pasiva a través del teléfono, los jefes son los que reciben los casos y ellos van derivándonos. O sea nosotros tenemos que tener el teléfono a mano en mi horario y si hay alguna emergencia o algún caso me mandan a mí por ejemplo y yo intervengo telefónicamente y en base a eso yo voy formando los equipos” (Lic. Trabajo Social).
		Limitación en el abordaje	Contexto de pandemia. Virtualidad. Escases de tiempo y recursos. “Lamentablemente los departamentos, los municipios no todos tienen el área de la mujer o algún área de violencia como para poder coordinar con ellos, entonces ya de por sí ahí no alcanza” (Abogado).

			“A nosotros nos pasa que ahora por ejemplo no podemos llegar por la pandemia, no podemos trasladarnos hacia otros municipios” (Lic. Trabajo Social).
		Falta de protocolo de seguridad	Medidas sanitarias inadecuadas frente al Covid-19. “Hace un mes atrás tuvimos dos casos positivos de Covid y los jefes que son muchos, que son como cuatro, no tuvieron el descaro de decirnos ‘compañeros ¿saben qué?, organicémonos mejor porque tenemos dos casos’. Nos enteramos por nosotros mismos” (Lic. Trabajo Social).
		Virtualidad	Flexibilización de los profesionales frente a situaciones nuevas. Nuevas formas de trabajar. “No solamente lo estamos haciendo presencial sino también por teléfono” (Abogada).
		Escasez de recursos	Mirada politizada del Programa. Lentitud y complicación en los abordajes. “Porque este Gobierno lamentablemente no tiene mucho interés en la cuestión de género, y en la violencia contra las mujeres, entonces por ahí los recursos que nunca sobran disminuyeron y las ayudas económicas, eran más difíciles de que salgan” (Abogado). “Ediliciamente el Polo está muy bien, está refaccionado. Si le falta desde el punto de vista tecnológico ponele, hay veces que anda una sola impresora, entonces somos un equipo de profesionales para imprimir mil informes en una sola impresora. O de golpe ponele ahora estábamos de guardia y yo por dos semanas no fui al Polo y el día que me tocó ir quería imprimir todos los informes que tenía atrasados y no había hojas” (Lic. Psicología).
		Demanda excesiva	Capacidad limitada de atención. Programa abarca la provincia entera. Dificultad de traslado. Excesiva cantidad de casos.

			“Porque no hay voluntad política de extender, de proyectar, se trabaja con Orán, Tartagal y Capital y el resto no importa” (Lic. Trabajo Social). “Antes teníamos la movilidad, podíamos ir hasta ciertos lugares, una vez cada dos semanas y hacíamos el seguimiento porque hay personas que viven en parajes, en medio de la ruta donde es difícil asesorarlas y comunicarse. Pero bueno eso actualmente no estamos haciendo porque no hay movilidad, ha cambiado mucho la cuestión acá adentro” (Abogada).
		Sueldos bajos	Inconformidad en los profesionales. Recursos del Programa solventados por profesionales. Iguales tareas y horarios, diferentes remuneraciones. “Hay gente que está en planta permanente; gente que tiene designaciones, o sea cobra en blanco tiene una designación que se va renovando y gente que está contratada, que cobra menos que las otras personas y que su contrato dura un año y no hay una relación real de dependencia, entonces si lo renuevan o no, es pura decisión política” (Abogado). “Entonces nosotras somos contratadas, tenemos como un sueldo mínimo, así que vos imagináte que no te puedo decir que me quedo trabajando ahí por la parte económica porque no es verdad” (Lic. Trabajo Social).

COD. CENT (CAT. CENTRAL)	COD. AXIAL (TEMAS)	COD. ABIERTA (CATEGORÍAS)	DISCURSO DE LOS PARTICIPANTES
INTERACCIONES SISTÉMICAS ENTRE LOS SUBSISTEMAS DEL PROGRAMA	Interacciones entre profesionales de los equipos interdisciplinarios	Afinidad y contención	Vínculos estables que ayudan al sentimiento de grupo. Afinidades que fortalecen y/o dificultan las tareas de abordaje “Yo creo personalmente, que el equipo humano que hay, yo me siento muy contenida, muy acompañada (...) Con el equipo humano que tiene y quizás en las condiciones laborales en la que estamos nosotros no son las mejores pero si lo que nos permite a todos seguir en este lugar, y a seguir luchando contra esta injusticia que es la violencia también creo que es un motorcito el ambiente laboral, los compañeros” (Lic. Trabajo Social). “Los que están solos están en el fondo del Polo y los conglomerados que se forman como equipos de afinidad de amigos están cada uno en una oficina. Entonces trabajan todos juntitos, se van, vuelven. Mientras tanto los que no somos a fin trabajamos solos al fondo en una computadora” (Lic. Trabajo Social).
		Conflictos interpersonales	Situaciones que dificultan el trabajo en equipo y generan problemas entre los profesionales. “En el caso del equipo que yo integro, si influye de manera positiva porque trabajamos de la misma manera, pero sé que hay otros equipos que por ahí hay choques de personalidades, de maneras de intervenir, bueno hay choques digamos. Hay profesionales por ejemplo que no quieren trabajar con algunos profesionales” (Lic. Trabajo Social). “Si me tengo que centrar en profesiones diría que muy buena, yo creo que los conflictos vienen más por esto de la condición laboral y del feeling personal, más que de las profesiones. He visto psicólogos que se sacaban chispa entre ellos, y un

			abogado con un psicólogo y un trabajador social que se llevan perfecto” (Lic. Psicología). “Hay mucha pica entre los profesionales que están hace años, los profesionales nuevos, los jefes nuevos sobretodo y sobre la condición de los que son contratados, son designados y los de planta permanente. Eso suele ser motivo de conflicto” (Lic. Psicología).
		Criterios de trabajo	Cada profesional trabaja según una impronta personal, lo que hace que las intervenciones y formas de trabajar varíen. “Y si influye muchísimo en el trabajo, porque para mí también las afinidades se van dando según formas de trabajar (...) Entonces eso también te va uniando, porque si vos vas a consultar un abogado que te dice ‘lo vemos mañana o eso es problema del juez’ o no te contesta por ejemplo con esa persona no es que voy a tener mal feeling, pero tampoco es que voy a generar lazo y tampoco voy a recurrir a él la próxima vez” (Lic. Psicología). “Depende de cada uno digamos, y hay buena predisposición y mala predisposición depende de cada uno. Incluso a veces depende de la mirada que pueda tener cada uno respecto a cómo maneja o a la mirada que tienen de cómo trabajar la violencia ¿no?” (Lic. Psicología). “Realmente todo lo que aprendí, lo aprendí de preguntarle a mis compañeros y te digo, con esa confusión, al no haber un lineamiento cada uno tiene como su criterio” (Lic. Psicología).
		Interdisciplina	Tres disciplinas (Abogacía, Psicología, Trabajo Social) que trabajan en simultáneo frente a una problemática compleja. “Cuando trabajas con situaciones sociales que son todas complejas, sus multicausalidades y demás el trabajo en equipo e interdisciplinar es indispensable. Cuando lo haces sola o solo lo más probable es que escuches la mitad de lo que tenés

			que escuchar, intervengas la mitad de lo que tenés que intervenir y en eso hay muchos errores. No porque uno lo quiera y le pueda poner la mejor intención, y la mejor predisposición, pero el abordaje no va a ser integral y estas más propenso a cometer errores porque algo se te pasó. En cambio en la consulta, en múltiples miradas, en múltiples escuchas es más difícil que eso suceda” (Lic. Psicología). “Existe un trabajo en equipo pero yo creo que no es algo que pase siempre. Tiene que ver con el compañerismo y si hay un vínculo como ya preexistente. O sea vi que muchas chicas también han entrado y trabajan en soledad, vi muchas psicólogas que se desbordaron, no sé por qué será, pero bueno las chicas, las psicólogas han entrado, están un tiempito se desbordan y se van. Pero porque no trabajan en conjunto (...) Y es una problemática constantemente complicada si no la trabajas de esa manera, porque siempre hay un aspecto legal que tenés que abordar. Y si, una como trabajadora social o como psicóloga no sabe pedir ayuda, estas complicada” (Lic. Trabajo Social). “No hay manera de abordar la violencia si no es interdisciplinariamente” (Lic. Psicología).
		Organización	Cómo se han estructurado y organizado los equipos de trabajo. “Los equipos han estado bastante organizados para poder hacer los reclamos pertinentes” (Lic. Psicología). “En realidad ya están armados los grupos, nosotros tenemos muy buena predisposición entre los profesionales que trabajamos. Entonces por ejemplo me toca un tema a mí y necesito una psicóloga, yo ya me comunico con cualquiera de mis colegas le comento la situación y hay una muy buena predisposición. O sea eso también lo hace fácil al trabajo digamos, porque hay un equipo muy bueno armado” (Lic. Trabajo Social).

		Retroalimentación	La información que se comunica, aquella que se emite y se recibe por medio de los subsistemas del Programa de Asistencia “Bueno esa supervisión, muchas veces la hacemos entre compañeros, al momento de decir que nos vamos a comprar y hablamos de lo que hacemos y nos preguntamos que hubiéramos hecho” (Lic. Trabajo Social). “La verdad que a mí me sirvió porque al trabajar codo a codo un mismo caso con un abogado y con un trabajador social aprendí del equipo, aprendí a codearme con otros profesionales de otros rubros y bueno creé lazos, que sino por ahí era yo en mi escritorio diciendo a ver quién me ayuda porque no se dé esto” (Lic. Psicología).
	Interacciones entre profesionales de los equipos y autoridades del Programa	Comunicación	El proceso de emitir y recibir información constantemente entre las personas del sistema. “La relación es buena, están abiertos al dialogo, las veces que se les ha pedido algo lo tratan de gestionar” (Abogada). “El problema que tiene este Programa es la comunicación digamos, como van bajando las líneas de comunicación que nunca llegan ¿sí? Siempre nos terminamos enterando de las cosas por debajo, de casualidad, no porque algo esté estructurado y nos comenten” (Lic. Psicología). “Tengo esa confianza, tanto con mis jefes como con mis compañeros también para poder hablar” (Lic. Trabajo Social). “A nosotros los viejos del Programa nunca se nos consulta, y ese es un espacio de bastante frustración porque somos los que tenemos más experiencia” (Lic. Trabajo Social). “Igual con la jefa de ahora también, uno puede ir y sentarse y charlar, pero sumado a esto de la pandemia, la poca disponibilidad de ir a la oficina cada quince días

			tampoco ayuda demasiado, pero si telefónicamente por mensaje de texto uno está siempre en contacto con las autoridades” (Lic. Trabajo Social). “Y también con las autoridades, nosotras tenemos una relación distinta, tenemos más como una relación de amistad digamos, por ejemplo somos amigas de nuestras jefas. Entonces hay muy buen vínculo donde nos piden las cosas, nosotras respondemos (...) Nosotras como que siempre nos estamos acompañando, si tenemos algún problema lo planteamos y siempre hay una respuesta de parte de nuestras autoridades, nunca es que nos van a poner un palo en la rueda, al contrario, buscan que haya respuestas” (Lic. Trabajo Social).
		Roles y funciones	Los cuales no están definidos claramente, lo que genera dificultades a la hora de llevar a cabo el Programa. “Es que se les haría muy difícil porque no saben qué es lo que tienen que evaluar digamos. Como no hay objetivos claros de ¿a ver ustedes tienen que lograr, o el Programa tiene que lograr? no, entonces me parecía como que tendrías que hacer estructura primero, para después decir bueno como se evalúa el desempeño de un profesional” (Lic. Psicología). “Hay muchas cosas que se han dejado de hacer, se han ido perdiendo más que nada por desidia yo creo, por la no acción, no por los profesionales sino de la planta superior, que son quienes tienen que tomar las decisiones y tener una mirada diferente (...) Y es más hay muchas cosas que ellos tienen que hacer y las delegan para que las hagamos nosotros” (Lic. Psicología). “Igualmente hacia arriba ¿no? Hay cuestiones que terminamos haciendo nosotros cuando corresponde que la haga un jefe” (Lic. Psicología). “La verdad que desconozco si las autoridades lo hacen (evaluación), calculo que si es lo que corresponde, pero igualmente no tenemos ni protocolo de atención así que vos podés sacar conclusiones (...) Pero a eso lo hemos planteado un millón de veces pero nunca se concretó nada, yo creo que hay desinterés en esa parte. Aunque te

			digán que no, pero bueno si no se está dando es porque no hay interés, le da lo mismo” (Lic. Psicología). “Nosotras somos más bien nuestras propias supervisoras, pero no tenemos encima el control sistemático de algún jefe o de algún administrativo” (Lic. Trabajo Social).
		Mirada política	El Programa constantemente está cambiando ya que tiene matices políticos, que dependen de los cambios Gubernamentales. “También las jefaturas han cambiado porque son cargos políticos, también varían según las diferentes Gobernaciones, cambios de ministros, de ministras. Entonces cada jefe, jefa, director, directora, secretario, secretaria va teniendo también su propia impronta. Y bueno a veces es también parte de los profesionales acostumbrarse y ver si se está de acuerdo o no con este lineamiento, o con ese tipo de organización. Hoy en día la relación está siendo profesional y cordial, pero si noto más roces con respecto a la forma de, o a la falta de criterios técnicos” (Lic. Psicología). “A veces por ahí se centran en casos mediáticos que les llegan a ellos por medio de la prensa y se vuelven locos y a la vez te vuelven loco a vos que se solucione urgente, a veces no por la gravedad sino por lo que es mediático (...) Porque por ahí no es lo mismo cuando nosotras llamamos por teléfono a alguna institución, a que hable un jefe que tiene otro peso político y otra escucha y tiene los contactos para solucionarlo” (Abogada). “No es una mala relación, pero al ser una jefatura que responde a los políticos muchos profesionales optan por trabajar por su cuenta. Y como esta jefatura que está ahora no hay un plan de acción, un plan de trabajo que esté claro, una bajada que esté clara, entonces cada profesional se maneja en la medida que puede y más o menos quiere. Mala relación no hay, si hay profesionales que la relación es súper tirante pero bueno por muchas otras cuestiones, no se bueno, la parte de bioseguridad, de higiene del Polo es todo un drama” (Lic. Trabajo Social).

			“Al político le incomoda el técnico. Como este es un lugar político donde se tapan baches, no está bueno que se organice porque al organizarse lamentablemente el Ejecutivo pierde control sobre las acciones (...) Digamos la gestión va por un lado y los problemas de violencia van por otro y lo que hace el técnico es aplicar artesanalmente el criterio que su instinto le lleva” (Lic. Trabajo Social).
		Interacción complementaria (axioma de la comunicación)	No existe igualdad de condiciones entre emisor y receptor (autoridades-profesionales), ya que entre ellos hay una jerarquía de cargos. “El vínculo es profesional, laboral, yo si noto como muchas falencias a falta de que no está habiendo bajada de línea ni hay criterios de intervención, lo cual puede llevar a discusiones con esa misma jefatura” (Lic. Psicología). “En realidad la jefatura confía en el criterio de cada profesional en cuanto al abordaje de cada situación” (Abogada). “Todo así como desorganizado, y si no hay una, creo, una escucha por parte de las autoridades que por ahí nosotros que somos los que estamos en el terreno digamos trabajando y vemos las necesidades y las falencias que hay. No solamente de lo que es la organización institucional sino de la gente, ahí creo que falla un poco. Dar respuesta a eso, a pesar de que se lo comunicamos, no es algo que no se lo hemos transmitido a los jefes, siempre lo hemos planteado, la falta de comunicación, la falta de bajada de información de manera ordenada, de los lineamientos del Programa” (Lic. Psicología). “De golpe reclamamos a los jefes o reclamamos al Programa, que trabajamos mal o que no nos avisan o que deciden cosas o que cambian las condiciones. Cosas que pueden ser, pero si por ahí, por ejemplo yo me he encontrado que de golpe me han puesto un horario que yo no podía (...) Si veo que hay muchos roces, pero creo que es algo que pasa en el ámbito de la política” (Lic. Psicología). “Ahora interactuamos poco, te digo antes yo por ejemplo a la oficina de mi jefe iba por lo menos tres o cuatro veces a la semana para hablar de los casos, y ahora en

			este cambio de autoridades habré ido dos o tres veces en cinco meses. Cambió muchísimo (...) los jefes no llaman, no se involucran en los casos, a pesar de que tenemos tres jefes. Ellos no llaman, salvo excepciones como te digo, no llaman. Y lo que es el equipo tampoco hay una demanda a consultar con ellos” (Abogado).
	Interacciones entre profesionales de los equipos y víctimas	Vulnerabilidad	Las víctimas acuden a los profesionales en una situación de vulnerabilidad e inestabilidad emocional. “Se asesora, se acompaña, bueno básicamente eso, también se hacen ayudas económicas porque el Programa, bueno si bien ayudamos a las víctimas asesorándolas y guiándolas, muchas veces hay un problema detrás de la violencia que es la cuestión económica” (Abogada). “Entonces ellas quedan vulnerables con los niños y nosotras evaluamos una ayuda económica” (Lic. Trabajo Social). “El Programa nace como correlato de la parte de niñez y familia, donde las mujeres eran consideradas en un enfoque de riesgo, es un grupo de riesgo o grupo vulnerable” (Lic. Trabajo Social). “La experiencia es increíble, no te pasa mucho, pero cuando asistís a una persona, aunque sea con toda la dificultad que tiene después todo el proceso, sentís que opera algún cambio, es increíble. Inclusive por ahí te da bronca a veces, pero cuando se van contentos solamente porque los trataste bien y ahí te das cuenta de lo mucho que necesitan y de lo mucho que podés hacer con tan poco y de lo mucho que falta en formación en las comisarías, en las otras instituciones, en el Poder Judicial. Hay veces que vos realmente te vas sorprendido porque solamente con informarlo bien se sienten aliviados” (Lic. Psicología).
		Asistencia de corto plazo	La asistencia y el acompañamiento de los profesionales a las víctimas dura un período corto de tiempo, en las cuales, la interacción entre ellos suele ser por única vez.

			“No se hace un tratamiento amplio, sino un acompañamiento en lo que son específicamente las situaciones de violencia, hasta lograr un poco que la mujer pueda posicionarse desde otro lugar, poder replantearse las situaciones de violencia que vive, cuestionárselas primeramente, para poder replantearse la situación en la que ella está” (Lic. Psicología). “Y antes eran como más estrechas porque había un seguimiento y se lo podía hacer de una manera más continuada, como mucho más tiempo. Ahora es como más despersonalizado todo por el hecho de que la demanda creció” (Lic. Trabajo Social). “O sea tenemos relación, no con todas obviamente ¿no?, sino que con algunos casos que por ahí viste vos te das cuenta que necesitan, entonces vos le pasas tu numero o le escribís y ya queda el numero grabado. Entonces hay un contacto siempre respetuoso, la verdad que en el caso de nosotras siempre estamos teniendo vínculo con algunas víctimas, no con todas porque son muchísimas” (Lic. Trabajo Social). “No estoy del todo de acuerdo que no brindemos tratamiento psicológico, aunque sea una terapia breve, pero me parece que en algunos casos es fundamental (...) yo vengo y te asisto la primera vez que me caes con la denuncia o con la angustia y por ahí no te veo más (...) la demanda es demanda de la urgencia, es mucho en el momento de angustia que uno contiene que uno orienta, pero después pasa el momento y ya no hay demanda” (Lic. Psicología).
		Revictimización	Los profesionales buscan evitar que las personas pasen por una revictimización al ser enviada a distintos lugares y tener que contar los hechos en varias oportunidades. “En realidad acá se revictimiza por otras cuestiones, porque se la patean a la persona de un lado a otro, sin darle respuesta, no solamente desde acá sino desde el Poder Judicial, eso sería más revictimización, no que la persona venga y cuente. Si me parece que es una falta de respeto que la persona tenga que contar cinco veces porque nos ha pasado en muchos casos de que la persona ya es la décima vez que te cuenta

			lo que le pasó y no tiene respuesta, entonces es entendible que termine cansada diciendo ‘no hacen nada’, y por ahí tienen razón, porque la percepción que tiene es muy cierta. Más allá de que los tiempos puedan ser bastante lentos pero no se trata acá de tiempo sino de que no se le da respuesta muchas veces y el decirle ‘bueno anda allá, vení acá’, sin dar respuesta eso es revictimizar en todo caso, no dar respuesta, pero bueno es un tema del que yo ya decidí no decir nada” (Lic. Psicología). “Lo cierro porque está mal hecho, porque la mujer sufre una constante revictimización, porque no hay áreas establecidas, porque se trabaja al 2% de lo que se podría trabajar. Porque no hay voluntad política de extender, de proyectar, se trabaja con Orán, Tartagal y Capital y el resto no importa” (Lic. Trabajo Social).
		Perspectiva de género	Los profesionales del Programa apuntan a trabajar los casos con perspectiva de género: “Depende de cada persona que venga, nosotros tratamos de darle siempre respuesta ¿no? Obviamente con un trato cordial, amable, entender que es una persona que está sufriendo, que está traumatizada, por ahí por el mismo hecho de su trauma que viene de muchos años de sufrir violencia, puede estar paralizada, también es tener una postura empática con esa persona. Pero a la vez hacerle ver que hay otra posibilidad para ella” (Lic. Psicología). “La vamos siguiendo, si es que no se animan a hacer una denuncia, tampoco es que la convencemos porque eso tiene que surgir de cada persona pero sí hacer que esta persona se replantee ella misma y haga la denuncia si es que es necesario” (Abogada). “Brindar un trato humano y demostrar a la persona que esa situación puede mejorar y puede haber justicia, que esa persona puede acceder a sus derechos y puede y tiene derecho a tener una mejor situación actual, mejorar sus situaciones de vida. Yo trato de pregonar siempre que exista un trato humano, horizontal, no es que yo acá soy la

		que sabe, no. Y sobre todo que se consideren que son personas que tienen derechos” (Lic. Trabajo Social). “Nosotros trabajamos con perspectiva de género para nosotras es fundamental que los profesionales que ingresan a trabajar tienen que tener perspectiva de género, justamente por las problemáticas con que nosotros trabajamos. La idea siempre es empoderar a las mujeres, cuidarlas, tratar que ellas no vuelvan con los victimarios sino de darles las herramientas (...) tenemos también una mirada que es justamente el empoderamiento de las mujeres, entonces eso también nos permite idear estrategias de intervención y la verdad es que es interesante porque cada profesional tiene sus aportes teóricos, entonces es muy enriquecedor el aprendizaje y también la intervención” (Lic. Trabajo Social).
	Interacciones entre profesionales de los equipos y personal administrativo	Roles y funciones Los cuales no están definidos claramente, lo que genera dificultades a la hora de llevar a cabo el Programa. “Si me parece por ahí que, pero bueno eso es a mejorar desde el punto de vista de los administrativos, de mesa de entrada, de poder diferenciar cuál es la demanda. Porque a veces te dicen, ‘esta persona está llorando, está angustiada’, bueno que venga la psicóloga. Y bueno pero la señora tenía una consulta legal, obviamente que esta angustiada porque está pasando por una situación difícil, pero no quiere decir que la consulta sea psicológica” (Lic. Psicología). “Si hay muchos administrativos es verdad en este último tiempo que por ahí no tienen idea, por ahí se nos dificulta cuando uno quiere pedir antecedentes y no saben cómo hacerlo, tenemos que buscarlo nosotros. Hay tareas que por ahí no las hacen pero no sé si porque no las saben. Pero si noto que por ahí te dice ‘si, si’ y hasta el día de hoy no recibí lo que necesitaba (Lic. Psicología). “Hay veces que en algunos puntos lo terminamos haciendo nosotros porque es de la única forma que tenemos respuesta (...) Eso sí dificulta el trabajo por ahí a nivel laboral en las cuestiones de compañerismo de vínculo está todo bien, pero a la hora

			de trabajar por ahí si podemos llegar a tener un poco de inconvenientes en eso, porque por ahí no colaboran de la manera en que necesitamos nosotros. Siendo una tarea netamente administrativa” (Lic. Psicología).
		Comunicación	Es el proceso de emitir y recibir información constantemente entre los subsistemas: “La verdad que bastante buena, hay mucha afinidad, amistad en algunos casos” (Lic. Trabajo Social). “Yo no tengo ningún tipo de problemas con ellos, a mí las veces que yo necesito algo si es a nivel laboral, en la medida en que ellos lo pueden hacer lo recibo digamos y viceversa” (Lic. Psicología). “Muchas veces también tenemos el problema de la administración digamos, por ejemplo me pasan un caso a mí que ya está abordando otra compañera, y como no hay ese cruce de datos entonces nos acercamos a la compañera y le decimos ‘che, mira yo estoy viendo este caso hace un montón’ pero si hay intercambio” (Lic. Trabajo Social). “También están predispuestos y también ellos siguen ordenes de los jefes y todos los años cambian el sistema lo que le hacían el año pasado para este año ya no se usa y así van cambiando entonces también los marean un poco” (Abogada).

Evaluación

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SALTA
FACULTAD DE ARTES Y CIENCIAS
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA

Las interacciones sistémicas de los equipos interdisciplinarios del Programa de Asistencia Integral a Víctimas de Violencia Familiar y de Género, que funciona en el Polo Integral de las Mujeres de Salta Capital, en el año 2020.

Alumna: Aparicio, Andrea Silvana

D.N.I: 38.212.368

Firma:



Director: Lic. Ana Laura Herrando

D.N.I: 30.635.554

Firma:



ANA LAURA HERRANDO
Lic. en Psicología - M.P. 791
Cuerpo de Investigaciones Fisiológicas

Evaluación

-Decisión

Tribunal evaluador:

- Presidente:

- Vocal 1º:

- Vocal 2º: