

**UNIVERSIDAD DEL ACONCAGUA**

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

**TESIS DE MAESTRIA**

**ACCESO A LA JUSTICIA DE MUJERES EN CONDICIÓN DE  
VULNERABILIDAD**

*Perspectivas sobre las dificultades derivadas de la violencia en la pareja y  
la efectividad de la respuesta judicial.*

**AUTORA: Abogada SARA GABRIELA CURI**

**DIRECTORA: MGTER. MONICA VALGAÑON  
CODIRECTOR: DR. ALBERTO MONTBRUN**

**MENDOZA, FEBRERO 2013**

## HOJA DE EVALUACIÓN

**TRIBUNAL**

**Presidente:**

**Vocal:**

**Vocal:**

**Profesores invitados: Mgter. Mónica Valgañon – Dr. Alberto Montbrun**

## AGRADECIMIENTOS

- A Guillermo, por su amor, alimento de mi alma y por su apoyo incondicional en todas las instancias de la vida.
- A Mónica Valgañón, mi directora, por su paciencia, disponibilidad, dedicación y sobre todo, por la confianza en mi depositada.
- A Alberto Montbrun, por su apoyo y sus agudos cuestionamientos.
- A Carolina Gianella, amiga del alma, y compañera de camino en las primeras exploraciones sobre la violencia en la pareja, quien sembró en mí, la idea de cursar esta maestría, orientación de inestimable valor por lo que significó en mi vida personal y desarrollo profesional.
- A la Dra. Madrazo por franquearme las puertas de su Juzgado, ya que su apertura y generosidad posibilitaron la realización de este trabajo.
- A las integrantes del Juzgado de Paz de La Consulta, especialmente a las operadoras entrevistadas, mujeres comprometidas con su tarea, por su indispensable colaboración en el desarrollo de esta investigación.
- A todas las mujeres, que generosamente me abrieron sus casas y sus historias de vida, y que no dudaron en participar en esta investigación con la intención de que su aporte sirviera a otras mujeres.

## INDICE

<b>HOJA DE EVALUACIÓN</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>3</b>
<b>INDICE</b>	<b>4</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>8</b>
<b>INTRODUCCION</b>	<b>10</b>
<b>PRIMERA PARTE: ENCUADRE CONCEPTUAL</b>	<b>19</b>
<b>CAPITULO 1: VIOLENCIA FAMILIAR</b>	<b>20</b>
1.1. Distinción y recorte del fenómeno	21
1.2. distintos modos de ver la violencia	23
1.2.1. Modelo ecológico	23
1.2.2. Modelo basado en la diferencia (modelo social)	28
1.2.3. Modelo interaccional	32
1.3. Sistematización de indicadores de violencia	34
1.3.1. Indicadores Interaccionales	38
1.3.2. Indicadores sistémicos	39
1.3.3. Indicadores individuales	40
1.4. Reconocimiento y regulación jurídica del fenómeno	41
<b>CAPITULO 2: VULNERABILIDAD</b>	<b>44</b>
2.1. Construcción del concepto de vulnerabilidad	45
2.2. Factores de vulnerabilidad	48
2.3. Grupos vulnerables	49
<b>CAPITULO 3: ACCESO A JUSTICIA</b>	<b>53</b>
3.1. Origen y fundamento	54
3.2. Desarrollo del modelo de Acceso a Justicia	56
3.3. Aplicaciones actuales del Acceso a Justicia	57
3.4. Acceso a justicia de mujeres en situación de violencia en la pareja	62
3.4.1. Normativa vigente en Mendoza	64
3.4.2. Vía Civil	65
3.4.3. Procedimiento actual. La práctica judicial	66
<b>CAPITULO 4: EFECTIVIDAD DEL SISTEMA JUDICIAL</b>	<b>74</b>
4.1. Eficacia, eficiencia y efectividad	74

4.2. Efectividad como parámetro de calidad	78
<b>CAPÍTULO 5: CONSTRUCCIONISMO SOCIAL Y COMUNICACION</b>	<b>82</b>
5.1. Construccionismo social	83
5.2. comunicación	86
<b>SEGUNDA PARTE: ENCUADRE METODOLÓGICO</b>	<b>89</b>
<b>CAPITULO 6: EL PROBLEMA</b>	<b>90</b>
6.1. Planteo del problema de investigación	91
6.2. Fundamentos	91
6.3. Objetivos	92
6.4. Finalidades	93
6.5. supuestos guías de la investigación	93
<b>CAPITULO 7: EL DISEÑO</b>	<b>95</b>
7.1. El grupo estudiado. Selección de casos	97
7.2. El escenario de trabajo	98
7.3. El acceso al campo	101
7.4. Los instrumentos de investigación	101
7.5. Procedimiento	105
7.5.1. Contactos iniciales. Familiarización	105
7.5.2. Selección de los grupos de las entrevistas	106
7.5.3. Presentación de los resultados	108
<b>CAPITULO 8: PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE RESULTADOS</b>	<b>109</b>
8.1. Análisis cualitativos de datos	110
8.1.1. Análisis y resultados de las entrevistas	111
8.1.2. Enfoque intuitivo artístico	112
8.1.3. Enfoque cualitativo procedimental	112
8.1.4. Enfoque casado en la cuantificación y técnicas estadísticas	117
8.2. Análisis de las entrevistas a mujeres	117
8.2.1. Resultados cuantitativos	127
8.3. Análisis de casos	130
Mujer L	130
Mujer M	136
Mujer V	143
Mujer MV	147

8.4. Análisis de entrevistas a operadores	157
8.4.1. Resultados cuantitativos	168
8.5. Análisis de casos	171
Operador E	171
Operador P	180
Operador S	188
Operador J	193
Operador L	201
8.6. Análisis comparativo de los grupos estudiados	206
<b>CAPÍTULO 9: DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>211</b>
<b>CAPÍTULO 10: CONCLUSIONES</b>	<b>229</b>
10.1. Posibles proyecciones	234
<b>INDICE DE TABLAS Y GRAFICOS</b>	
Tabla N°1: autoafirmación	128
Tabla N° 2: preocupaciones prioritarias	129
Tabla N° 3: volver	129
Tabla N° 4: terapia	129
Tabla N° 5: particularidades	129
Tabla N° 6: pertenencia y conciencia de equipo	169
Tabla N° 7: mujeres	170
Tabla N° 8: información	170
Tabla N° 9: proceso	170
Tabla N° 10: particularidades	170
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	<b>237</b>
<b>APENDICE</b>	<b>241</b>
0.1. Reglas de Brasilia	242
0.2. Lista de cotejo	261
0.3. Lista de cotejo comparativa de mujeres	264
0.4. Lista de cotejo comparativa de operadores	267
0.5. Lista de cotejo comparativa de mujeres y operadores	270
0.6. Guía de entrevista	273
0.7. Entrevista mujer M	274
0.8. Entrevista mujer V	280

0.9. Entrevista mujer L	<b>283</b>
10. Entrevista mujer MV	<b>290</b>
11. Entrevista operadora P	<b>299</b>
12. Entrevista operadora J	<b>305</b>
13. entrevista operadora S	<b>310</b>
14. Entrevista operadora E	<b>313</b>
15. Entrevista operadora L	<b>322</b>

## RESUMEN

Desde el Derecho se viene desarrollando el concepto de acceso a la justicia vinculado con la eficacia de las normas respecto de ciertos grupos vulnerables, entre los cuales podemos incluir a las mujeres en situación de violencia en la pareja. El concepto de acceso a la justicia y las políticas y soluciones concretas que de él se derivan, se fundan en el principio de igualdad, procurando no sólo que los mecanismos de tutela jurídica sean efectivos, sino que, desde una perspectiva democrática e igualitaria, puedan ser utilizados por la mayoría de los que necesitan de la protección jurisdiccional. Han transcurrido más de treinta años desde que el fenómeno de la violencia familiar se hizo visible y pudo ser recortado en sí mismo, categorizado como tal y regulado jurídicamente. Sin embargo, es una asignatura pendiente el efectivo acceso a la justicia de las mujeres que atraviesan relaciones violentas. En este trabajo, se focaliza la observación del fenómeno de la violencia en la pareja bajo la pauta de violencia castigo, una de las formas que puede asumir la violencia, que pone a la persona que ocupa la posición baja (generalmente la mujer) en un estado de "vulnerabilidad" tal, que este estado resulta un obstáculo para el efectivo acceso a la justicia. Se propone describir cuáles son las especiales dificultades para el acceso a la justicia de este grupo vulnerable, desde la perspectiva de las mismas mujeres, desde la mirada de los operadores judiciales, sus coincidencias y diferencias y su vinculación con una efectiva prestación del servicio de justicia.

**Palabras claves:** acceso a justicia, vulnerabilidad, violencia en la pareja, efectividad.

## ABSTRACT

Within the Law it has been developed the concept Access to Justice, linked to the effectiveness of the rules in relation to certain vulnerable groups, among which it can be included women in situation of couple violence. Access to Justice as a concept and the derived policies and definitive solutions, are founded on the principle of equality, ensuring not only that mechanisms of legal guardianship are effective, but that the democratic and egalitarian perspectives can be used by the majority of those in need of justice protection. More than thirty years have passed since the phenomenon of family violence became visible and was categorized as such and was regulated by law. However, is still pending as an effective subject, that women who are experiencing violent relationships could have access to justice. This work focuses on the observation of the phenomenon of violence within the couple, under the pattern of violence punishment, one of the ways that violence can assume, setting the person in low position (usually women) in such a state of "vulnerability" that it is an obstacle to the effective Access to Justice. It will be described the special difficulties of this vulnerable group, not only for the perspective of women themselves, but for the gaze of judicial operators, their similarities and differences and its relation with an effective provision of the Justice service.

**Key words:** access to justice, vulnerability, violence in couple, effectiveness

## INTRODUCCION

### **Presentación y delimitación del tema y del problema**

Desde el derecho, a partir del Movimiento Universal por el Acceso a Justicia (Cappelletti, 1983), se viene desarrollando el concepto de acceso a la justicia, vinculado con la eficacia de las normas, respecto de ciertos grupos vulnerables, (Morello, 2001; Fernández Villanueva, 2004, Perez Contreras, 2005), entre los cuales podemos referir a las mujeres en situación de violencia en la pareja.

El concepto de acceso a la justicia y las políticas y soluciones concretas que de él se derivan, se fundan en el principio de igualdad, procurando no sólo que los mecanismos de tutela jurídica sean eficaces, sino que, desde una perspectiva democrática e igualitaria, puedan ser utilizados por la mayoría de los que necesitan de la protección jurisdiccional. (Morello, 2004).

Especial atención requieren en este sentido ciertos grupos de personas que por su estado de vulnerabilidad, debilidad o desvalimiento, encuentran mayores dificultades u obstáculos para el ejercicio de sus derechos o el reclamo de su protección, entre los que se encuentran las personas víctimas de cualquier tipo de violencia, incluida la violencia familiar. Según datos de la Organización Mundial de la Salud (OMS), las mujeres son objeto de violencia por parte de integrantes de su círculo familiar de manera desproporcionada respecto de los varones, lo que pone el foco especialmente en la violencia en la pareja, donde el varón la ejerce y la mujer la padece. (ELA, 2009:7).

El Equipo Latinoamericano de Justicia y Género (2009), plantea que:

Con escasa información estadística a nivel nacional y provincial, y pocos estudios empíricos que exploren la eficacia de las normas en materia de violencia familiar vigentes en las distintas jurisdicciones, la Argentina carece de una política pública a nivel nacional, provincial y local para la prevención y erradicación de la violencia que esté a tono con los compromisos contraídos internacionalmente. A pesar de los avances en algunos ámbitos, las experiencias que existen no logran conformar una política de Estado. (p. 10-11).

Pocos años después de sancionada la Ley 24.417, de Protección contra la Violencia Familiar, refería una investigación (Birgin,1999), que la mayor dificultad de las mujeres que atraviesan relaciones violentas, se vinculaba con la falta de acceso a la justicia, entendido como la necesidad de contar al menos con patrocinio jurídico gratuito para realizar la denuncia. Pasados más de diez años de vigencia de la ley, el acceso a la justicia sigue sin asegurarse para todas las personas en situación de violencia, entre otros grupos vulnerables.

La Ley 26.485 de Protección Integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que se desarrollen sus relaciones interpersonales, pretende alcanzar el estatus de instrumento rector de las políticas públicas para los distintos tipos de violencia. Pero esta ley es sólo un instrumento en el marco de una política pública de prevención y erradicación de la violencia, particularmente en contextos donde la consagración de derechos ha sido insuficiente para garantizar su ejercicio. En Argentina como en el resto de Latinoamérica el tema no pasa por consagrar derechos sino protegerlos para impedir que -a pesar de las declaraciones solemnes- éstos sean continuamente violados. (ELA, 2009).

Según refieren Birgin y Kohen (2005), el acceso a la justicia requiere más que contar con patrocinio letrado para llegar a la institución justicia, requiere del conocimiento de los derechos de las personas y de los medios para ejercerlos; el acceso al tribunal y la posibilidad de sostener un proceso judicial completo; que la resolución judicial justa llegue en tiempo oportuno y razonable, y principalmente, el convencimiento de que se trata de un derecho de las mujeres, en este caso, y un deber del Estado garantizarlo.

Vinculado con el fenómeno de la violencia la ex Titular del Instituto de la Mujer de la provincia de Mendoza, abogada Mariana Hellin (2008), expresaba, en una nota on line de Periodismo Social, que:

En el camino la mujer se encuentra con filtros para llegar a la justicia. Una vez que llega al juzgado hay otro problema. En materia de violencia no hay una ley provincial, no hay un procedimiento que diga que pasos hay que dar, en que plazos. Por tanto depende del criterio del juez que, muchas veces, lo aplica desde una mirada tutelar y no de derecho.

En la misma nota, la Dra. Aida Kemelmajer de Carlucci (2008), ex miembro de la Suprema Corte de Justicia de Mendoza, planteaba que la falencia es la falta de coordinación entre los organismos involucrados y la falta de programas. Esta mirada coincide con las conclusiones de la investigación del Equipo Latinoamericano de Justicia y Género (2009), cuando expresa:

La violencia familiar debe constituir un tema prioritario de agenda pública y para ello se requieren políticas públicas coordinadas y suficientemente financiadas a nivel nacional, provincial y local, que formen parte de la programación social y constituye un componente de la política de salud, de desarrollo social, de seguridad, de comunicación, tomando en cuenta las características específicas de cada grupo social, del lugar donde viven y los factores de riesgo que enfrentan. (p. 87).

En nuestro país, la Suprema Corte de Justicia de la Nación a partir del año 2008, promueve acciones concretas enroladas en una clara política pública, inspirada en las Reglas de Brasilia (2008) y validada por el sistema de Naciones Unidas, así se crea en setiembre de 2008 la Oficina de Violencia Doméstica (OVD), y en 2009 la Oficina de la Mujer (OM). La creación de la OVD fue una iniciativa para atemperar la dispersión jurisdiccional y unificar criterios de registro en los casos de violencia doméstica que en la actualidad no se encuentran especializados. Su objetivo fue facilitar el acceso a la justicia de personas afectadas por la violencia doméstica que actualmente desconocen las vías de entrada al sistema, aprovechando y organizando los recursos materiales y humanos, elaborando y analizando estadísticas que sirvan para apreciar la verdadera magnitud del fenómeno. La Corte Suprema de Justicia de la Nación ha celebrado convenios de cooperación con los máximos Tribunales Provinciales de Mendoza, Santiago del Estero, Salta, Jujuy, Tucumán y Catamarca.

Han transcurrido más de treinta años desde que el fenómeno de la violencia familiar se hizo visible y pudo ser recortado en sí mismo (Ravazzola, 1997), categorizado como tal y regulado jurídicamente (Grela, 2006). Sin embargo es una asignatura pendiente el efectivo acceso a la justicia de las mujeres que atraviesan relaciones violentas. Como refieren las conclusiones del ELA, (2009), la observación de los estándares establecidos por las convenciones internacionales y la sanción de normas nacionales y locales que faciliten la operatividad de sus principios, son de vital importancia para

brindar mecanismos efectivos de protección contra la violencia familiar pero resultarán insuficientes si no se consideran la cantidad de dificultades tanto subjetivas como de orden práctico, que enfrentan las mujeres en su recorrido previo hasta llegar a la Ley.

En ese orden de ideas, en este trabajo focalizaremos en la observación del fenómeno de la violencia en la pareja, bajo la pauta de violencia castigo (Perrone y Nannini, 1997), una de las formas que puede asumir la violencia, que pone a la persona que ocupa la posición baja (generalmente la mujer) en un estado de “vulnerabilidad” tal, que este estado resulta un obstáculo para el efectivo acceso a la justicia.

Las comillas intentan reflejar que el término contenido entre ellas, tiene un significado específico que intentaremos explicitar en este trabajo, considerando, que es muy importante llenar del contenido concreto ese término, que de tanto sonar parece estar vaciándose.

¿Cuáles son las especiales dificultades, u obstáculos que la mujer en situación de violencia en la pareja, por su estado de vulnerabilidad, debe sortear para concretar un efectivo acceso a justicia? ¿En qué consiste la vulnerabilidad en estos casos, desde la perspectiva de los operadores del sistema judicial observado (jueces, secretarios, peritos, auxiliares, policías, abogados, etc.)? ¿Cuáles son las especiales dificultades que tiene la mujer en situación de violencia en la pareja, según ellos perciben, para acceder a la justicia? ¿Existe relación entre las dificultades para acceder percibidas por la mujer en esta situación y la percibida por el sistema judicial, y sus operadores? ¿Es efectiva la prestación del servicio de justicia para este grupo vulnerable? Estos son algunos de los cuestionamientos o problemas que nos proponemos pensar y repensar en este trabajo.

Con estas preguntas en mente iniciamos la búsqueda de antecedentes de investigaciones que vincularan la violencia familiar con la administración de justicia pudiendo referir al respecto, la efectuada en el año 2003 por la Asociación de Mujeres Jueces de la Argentina (AMJA), sobre la manera en que la violencia doméstica era captada y categorizada por los Tribunales de la Justicia nacional de la Capital Federal, con el objetivo de proponer una metodología que permitiera lograr un registro adecuado para diseñar programas de detección y prevención eficientes. Otro aporte es la

investigación de Fernández Villanueva (2004), que trata las deficiencias en la administración de justicia penal española sobre violencia de género. Dificultades responden principalmente a) a la inadecuación de la codificación, b) existencia de personas operadores jurídicos que siguen interpretando inadecuadamente los hechos, las circunstancias y modifican la responsabilidad, y los motivos de los agresores, c) la descoordinación entre las instancias y niveles de la administración de justicia y la falta de recursos de los procedimientos judiciales. Junto con esos factores analiza otros vinculados a los estereotipos de género tradicionales sexistas que aún existen en la sociedad y por ende en todos los eslabones de aplicación de la justicia. Finalmente se analiza algunos discursos de las instituciones implicadas en la intervención en violencia y dan diferente importancia a la denuncia, la prevención o a los mismos orígenes estructurales de la violencia. Refiere la “baja efectividad de los códigos”. La significación efectiva de un código jurídico no reside en sí misma, sino como todo lenguaje adquiere significación en relación a su contexto. Las codificaciones jurídicas se sostienen sobre determinados modos de representación de las relaciones interpersonales. Se asientan sobre la superposición acerca de lo que es aceptable por cada actor siempre en relación con su posición social (poder). Las personas implicadas en la administración de justicia son mediadoras en la interpretación de los delitos y las atribuciones de responsabilidad. Mediatizan la versión de los hechos. Otra data la encontramos en Daich (2005), quien plantea que los agentes judiciales asignan a los comportamientos violentos, razones o motivaciones ajenos a la voluntad y arbitrio de las persona. A la vez plantea que las personas que se ven envueltas en estos dramas de violencia, no necesariamente coinciden con la visión de los agentes del mundo judicial. Al asignarle a la violencia el lugar de marginalidad, exterioridad y otredad, no solo se la simplifica y se dificulta su visibilidad, imposibilitando la aprehensión de la enorme variedad de relaciones humanas que existen y de las múltiples posibilidades que ellos engendra, sino que permite también, la posibilidad para los funcionarios judiciales, de crear una frontera arbitraria que los separa de los otros lo que les permite minimizar el hecho de que ellos también participan de un sistema que implementa medidas violentas. Contamos también con la investigación coordinada por la Dra. Aida Kemelmajer de

Carlucci (2007), publicada con el título Protección contra la violencia familiar. Ley 24417. Según explica Kemelmajer en el prólogo, el objetivo del trabajo no fue realizar un abordaje interdisciplinario, ni análisis de las causas de este fenómeno social, sino mostrar un estudio comparativo e integrador de una de sus facetas, la jurídica, tomando como eje orientador la ley nacional, dirigido al lector no especialista, informando cual es la respuesta jurídica a este flagelo, en síntesis, lo que dice la ley y como debe ser interpretada teniendo en cuenta todo el sistema normativo. Más cercanos por su especificidad encontramos el trabajo Pérez Contreras, (2005), quien realiza una aproximación al tema de la vulnerabilidad describiendo el fenómeno de la misma, los factores de vulnerabilidad, de los grupos vulnerables para vincularlo con el fenómeno de la violencia familiar al considerar que existen personas en la familia que tienen mayor riesgo de sufrir un menoscabo de sus derechos fundamentales, su dignidad humana su integridad física, psicológica y sexual. Identifica tres grupos dentro de la familia los niños, las mujeres en relación de pareja o matrimonio y los ancianos. Atribuye el origen de la violencia familiar contra cualquiera de los grupos antes señalados en la jerarquía desigual establecida con respecto a las relaciones de poder abusivas en la que los receptores de la violencia se encuentran en una posición inferior y de subordinación y/o dependencia. Utiliza para el análisis de estos grupos el modelo ecológico deteniéndose en factores de macrosistema: sistema ideológico de creencias, cultural, que sostiene las relaciones desiguales y jerarquías de poder/subordinación; exosistema: factores que se manifiestan en el aparato social para la reproducción de la violencia y microsistema: factores de riesgo inherentes a las historias de vida de los posibles receptores de la violencia y agresores.

Otro importante aporte por su especificidad, lo constituye el trabajo del ELA (Equipo Latinoamericano de Justicia y Género), quienes reúnen en una publicación los resultados de dos investigaciones sobre violencia familiar, una realizada en 2006 sobre las percepciones y actitudes de las mujeres acerca de los distintos aspectos de sus derechos y condiciones de vida, presentando las opiniones relevadas en cuanto a la importancia que las entrevistadas otorgan a la violencia familiar como fenómeno social en Argentina, las formas de violencia más extendidas, conductas que las mujeres consideran violentas,

y conocimiento de las instancias a las que la mujer puede recurrir en caso de ser golpeada por su pareja, indaga además sobre el conocimiento que las mujeres tienen de las normas de violencia familiar vigentes, en los lugares donde se llevó a cabo la investigación y de las medidas de protección disponibles para las víctimas de violencia y la otra, realizada en 2007, que indaga sobre los obstáculos y dificultades que enfrentan las mujeres víctimas de violencia familiar para denunciar la situación recurriendo a las herramientas legales disponibles.

La data más actual, la constituye la investigación realizada por EQUIS: justicia para las mujeres, cuyo libro “Una ruta crítica: de la violencia al limbo, mujeres sobrevivientes de la violencia en Morelos, Nueva León y Oaxaca”, fue presentado el 17 de octubre de 2012. Este trabajo, es un diagnóstico comparativo que identifica los obstáculos en el acceso a justicia de las mujeres sobrevivientes de la violencia, en tres estados en transición al nuevo sistema de justicia penal acusatorio adversarial. Refleja el déficit en el cumplimiento de las obligaciones internacionales del Estado Mexicano, en cuanto al derecho de acceso a justicia de las mujeres sobrevivientes de la violencia, a partir de la evaluación de su eficacia, de conformidad con las percepciones de las mismas mujeres, que han atravesado distintas fases del proceso, así como la evaluación del diseño institucional de los órganos de impartición de justicia y la respuestas de sus operadores ante casos de violencia contra la mujer.

Considerando los aportes de estos antecedentes y los interrogantes previamente referidos, nos planteamos como objetivo general de esta investigación, identificar y describir el tipo de dificultades que deben sortear, las mujeres en situación de violencia en la pareja, para acceder a la justicia; las dificultades percibidas por los operadores del sistema judicial y su relación con la respuesta judicial efectiva.

Para adentrarnos en la búsqueda de respuestas, nos inclinamos por una investigación cualitativa, con un diseño que plantea un camino progresivo, que busca comprender los comportamientos individuales y de interacción, - presentes en las mujeres en situación de violencia en la pareja, en su acercamiento a la justicia y el de los operadores del sistema judicial que trabajan con esta problemática - y los contenidos de dichos comportamiento,

tomando en cuenta que los sujetos estudiados, nos ofrecen información sobre sus propias experiencias, opiniones, valores, emociones, conocimiento, creencias, representaciones sociales, sobre todo, las referidas a la vulnerabilidad, dificultades u obstáculos de dichas mujeres para acceder a la justicia. Siguiendo esta línea, el trabajo realizado, referirá a las cualidades de lo estudiado, describirá sus características, las relaciones entre ellas, etc.

El estudio propuesto es de carácter exploratorio ya que se trata de un primer acercamiento a la problemática desde esta perspectiva (constructivista y transdisciplinar), localizado en un escenario específico, y en nuestro contexto socio-histórico, de modo que, constituye una primera aproximación a la comprensión del mismo. A la vez es un diseño descriptivo, en el que se propone estudiar descriptivamente a un grupo social seleccionado, espacialmente localizado y en un momento dado, configurando una investigación de validez interna, donde prima la concordancia dentro de la misma investigación de los resultados obtenidos en ella con los aspectos investigados.

El grupo estudiado, intencional, fue constituido por mujeres en situación de violencia en la pareja, que habían contactado con el sistema judicial, y los operadores judiciales que tienen asignada como tarea o función la atención de las mujeres en situación de violencia, desde la recepción del caso hasta su resolución, según la práctica judicial del juzgado en estudio.

Para conocer cuáles son las dificultades u obstáculos para el acceso a justicia de las mujeres en situación de violencia en la pareja, es decir para la recolección de datos, decidimos trabajar con la entrevista semiestructurada, porque plantea un contexto de diálogo para su realización y porque si bien propone un guión para encauzarla, permite, a la vez, la flexibilidad que cada encuentro particular vaya requiriendo.

El escenario elegido para este estudio es el ámbito del Juzgado de Paz de la Consulta, perteneciente a la Cuarta Circunscripción Judicial, (Poder Judicial de Mendoza), a cargo de la Dra. Elsa Beatriz Madrazo.

El marco conceptual que sostiene y fundamenta este trabajo se estructuró, pensando, primero en la selección de los enfoques apropiados para “ver” la violencia. Así en el Capítulo 1, presentamos diferentes modelos teóricos, que nos permiten la distinción y recorte del fenómeno; una

sistematización de indicadores de violencia y una relación de las diferentes normativas jurídicas internacionales, nacionales y provinciales que regulan la temática de la violencia. En el Capítulo 2, nos avocamos al tema de la vulnerabilidad, concentrándonos en la construcción del concepto mismo, identificación de factores de vulnerabilidad y grupos vulnerables, a los fines de incluir como uno de ellos, al grupo de mujeres en situación de violencia en la pareja. Luego discurrimos por el origen, desarrollo y aplicaciones actuales del modelo de Acceso a Justicia (Capítulo 3). Este capítulo, nos permite articular el “acceso a justicia” de personas en condición de “vulnerabilidad” por estar situación de “violencia en la pareja”. La efectividad del sistema judicial, la abordamos en el Capítulo 4, desde una serie de consideraciones que la proponen como parámetro de calidad de la respuesta dada por la justicia. En el Capítulo 5, trabajamos las ideas básicas del construccionismo social y la comunicación, para explicar la emergencia sobre la que operan los efectores judiciales, es decir sobre la historia o narrativa que surge del encuentro entre las mujeres que demandan justicia y los operadores judiciales con los que contactan, todo esto a través de un proceso comunicativo.

En la segunda parte presentamos el encuadre metodológico, desplegando en el Capítulo 6, el problema de investigación, fundamentos, objetivos, finalidad y supuestos guías de este estudio. En el Capítulo 7, describimos el diseño propuesto para llevar adelante el trabajo. En los tres últimos capítulos referimos el análisis de los datos y los resultados obtenidos; la discusión de los mismos y las conclusiones a las que arribamos con nuestra investigación.

**PRIMERA PARTE**

**ENCUADRE CONCEPTUAL**

# **CAPITULO 1**

## **VIOLENCIA FAMILIAR**

## **1. Violencia Familiar**

En el presente capítulo, hacemos una breve descripción de cómo el fenómeno de la violencia familiar, a partir del siglo XX, pudo ser distinguido y recortado en sí mismo, cobrando conciencia la sociedad, sobre la existencia del problema. Luego recorreremos diferentes modelos teóricos que nos posibilitan ordenar la percepción del fenómeno, enfocándonos en el modelo de Perrone y Nannini (1997), especialmente en la descripción de la pauta de interacción violenta en la pareja, identificada como “violencia castigo”. Sobre la misma, nos explayamos en una sistematización de indicadores de la pauta (Curi y Gianella, 2003). Para concluir con una síntesis del reconocimiento y regulación jurídica del fenómeno.

### **1.1. Distinción y recorte del fenómeno.**

En nuestra cultura, no hace mucho más de treinta años que se empezó a hablar sobre la violencia familiar. Antes de esto, hablar de violencia en la familia resultaba algo así como una contradicción. El siglo XX ha sido testigo de movimientos sociales y científicos que permitieron complejizar la construcción acerca de la familia y, ésta puede ser concebida tanto como sistema social contenedor y protector, que posibilita a sus miembros el desarrollo de sus potencialidades y de su autonomía, como también lugar de sufrimiento, arbitrariedad y amenaza, donde se vulneran derechos individuales. Esta perspectiva ha permitido conceptualizar a las interacciones violentas como una realidad familiar posible. Las investigaciones llevadas a cabo durante las últimas décadas (Perrone y Nannini, 1997, Echeburúa y Corral, 1998, ELA, 2006) nos han aportado un conocimiento cada vez más preciso respecto a la entidad de la violencia familiar y sobre las formas que puede adquirir, y, simultáneamente, la sociedad ha ido cobrando conciencia sobre la existencia del problema, así hemos empezado a hablar sobre la violencia familiar como fenómeno que puede ser recortado en sí mismo, aún cuando todavía este discurso, esté cargado de mitos que dificultan una adecuada comprensión.

Nutridos por los estudios sobre normalidad, género y autoritarismo, diversos autores como Ferreyra, 1995; Ravazzola, (1997); han analizado dos

procesos culturales básicos, que han dificultado el reconocimiento y la comprensión de la violencia familiar: *el de invisibilización y el de naturalización*.

Los autores citados, coinciden en que la invisibilización de la violencia familiar estuvo directamente vinculada con la ausencia de herramientas conceptuales (partiendo de su definición misma), que permitieran percibirla, identificarla y recortarla como objeto de estudio. Respecto a la naturalización, el sistema patriarcal de género, aún imperante en nuestra cultura, sostiene un particular ordenamiento de la distinción hombre-mujer: dicotomiza las diferencias, las jerarquiza en una relación de dominación-subordinación y legitima esta jerarquización apoyándose en una naturalización de las características de cada sexo. Así, aún existe en nuestra cultura una naturalización o normalización de ciertas dicotomías, que, en tanto “naturales” resultan inamovibles: los hombres son racionales y las mujeres emotivas, los hombres son autónomos, las mujeres dependientes, los hombres son agresivos, las mujeres son tiernas, entre muchas otras. Grimberg, (1999), refiere que esta concepción produce y reproduce relaciones de desigualdad social y Lamas, (2002), explica que el género además de marcar los sexos, marca la percepción social, lo religioso, lo político, lo cotidiano. Al marcar la percepción en la esfera de la vida cotidiana, la lógica del género aparece como una forma de poder y dominación. La violencia familiar se inscribe en este proceso de naturalización.

María Cristina Ravazzola (1997), analiza los procesos de invisibilización y naturalización a partir del concepto de doble ciego de Heinz von Foerster (1994). Esta autora plantea que la violencia social tiende a no repetirse cuando se logra registrar el malestar que genera, entendido como disonancia afectiva. El registro conciente del malestar –que debería aparecer frente a las prácticas violentas- es lo que permite que las personas involucradas “reaccionen”, esto es, intenten alguna acción diferente que posibilite interrumpir la violencia. El abuso en las relaciones familiares se repite porque sus actores “no ven” su malestar, y *no ven que no ven*, definición del fenómeno del doble ciego. Este *no ver que no ven* descansa en las creencias sociales de género, que justifican y hacen posibles las prácticas violentas en el entorno de las relaciones entre hombres y mujeres. En este punto es importante tener en cuenta que estos procesos de invisibilización y naturalización son culturales y como tales, en menor o mayor grado, nos involucran a todos, protagonistas o espectadores del fenómeno de la violencia familiar.

## **1.2. Distintos modos de ver la violencia**

De los diferentes modelos teóricos propuestos para ordenar la percepción del fenómeno de la violencia elegimos trabajar con, el modelo ecológico, (Ferreyra, 1995), el modelo basado en la diferencia social, (Ravazzola, 1997), enfocándonos especialmente en el modelo interaccional (Perrone y Nannini, 1996).

### **1.2.1. El modelo ecológico**

Para los autores del modelo, (Ferreyra, 1995), pensar el problema de la violencia familiar desde una perspectiva ecológica y multidimensional implica renunciar a todo intento simplificador de explicar el fenómeno a partir de la búsqueda de algún factor causal, para abrir la mirada a un abanico de determinantes entrelazadas que están en la base y en la raíz profunda del problema.

La violencia familiar se ubica en un punto crucial como usina generadora de variados y graves problemas que afectan a una sociedad y que hasta ahora han sido encarados de manera aislada, no obstante la violencia familiar se perfila como denominador común de una serie de dificultades sociales y culturales que se han abordado fragmentariamente. Pero no nos engañemos depositando en la familia la responsabilidad y el origen de este cúmulo de graves problemas. Lo que sucede en el núcleo familiar son los síntomas de un sistema social, histórico y cultural en crisis.

A partir del momento en que el mal trato y la violencia dentro de la familia fueron “descubiertos” y definidos como graves problemas sociales, se han llevado a cabo, numerosas investigaciones tendientes a conocer mejor el fenómeno

La mayoría de ellas pronto alcanzaron coincidencias en lo que respecta al “qué” y al “cómo”. Se definió la relación de abuso como toda conducta que por acción o por omisión ocasiona daño físico o psicológico a un miembro de la familia; se estableció que las víctimas más frecuentes de abuso intrafamiliar son las mujeres, los niños y los ancianos; se describieron las diferentes formas de abuso: físico, psíquico y sexual; se describieron las secuelas físicas y psicológicas que presentan quienes han sido víctima de abuso

Las dificultades comienzan cuando los investigadores se formulan la pregunta acerca del “por qué” es decir cuando buscan la explicación del fenómeno. Las respuestas esbozadas desde el modelo médico o del modelo sociológico o psicológico, podemos considerarlas como respuestas parciales, a la pregunta de la cual partimos. Ninguno, por sí solo, puede explicar la totalidad del mismo.

En la búsqueda de un modelo que permita comprender la especificidad del problema sin reducirlo a esquemas previos ya conocidos, los autores de la perspectiva ecológica han adaptado el modelo propuesto por Urie Bronfrenbrenner (1979), que postula que la realidad familiar, realidad social y la cultural pueden entenderse organizadas como un todo articulado, con un sistema compuesto por varios subsistemas que se articulan entre sí de manera dinámica.

Desde una perspectiva ecológica, necesitamos considerar simultáneamente los distintos contextos en los que se desarrolla una persona, si no queremos recortarla y aislarla de su entorno ecológico:

a.- el contexto más amplio, macrosistema, nos remite a las formas de organización social, los sistemas de creencias y los estilos de vida que prevalecen en una determinada cultura o subcultura. Son patrones generalizados que impregnan los distintos estamentos de una sociedad ( por ej. la cultura patriarcal).

b.- el segundo nivel, exosistema, está compuesto por la comunidad más próxima que incluye las instituciones formales e informales, mediadoras entre el nivel de la cultura y el nivel del individuo, como la escuela, la iglesia, los medios de comunicación, ámbitos laborales, instituciones judiciales y de seguridad. El exosistema se refiere a uno o más entornos que no incluyen a la persona en desarrollo como participante activo pero esta persona se ve afectado indirectamente por lo que ocurre en ese entorno.

c.- El contexto más reducido, microsistema, se refiere a las relaciones cara a cara, que constituyen la red vincular más cercana a la persona. Dentro de esa red juega un papel privilegiado la familia, entendida como estructura básica del microsistema. El micro sistema engloba los diferentes contextos inmediatos en que se desenvuelve la persona. Está conformado por tres elementos: la actividad, las relaciones interpersonales y el rol

Al modelo de Bronfrenbrenner se le incluyó el nivel individual (Ferreyra, 1995), con cuatro dimensiones psicológicas interdependientes: la conductual (repertorio de comportamientos con que una persona se relaciona con el mundo), cognitiva (estructurar y esquemas cognitivos de la persona, su modo de ver el mundo), psicodinámica (dinámica intrapsíquica) y la interaccional (pautas de relación y comunicación interpersonal).

Estas cuatro dimensiones deben considerarse en su relación recíproca con los distintos niveles referidos (macrosistema, exosistema, microsistema)

Para poder entender integralmente el fenómeno de la violencia necesitamos salir de esquemas estrechos y ubicarnos en una perspectiva más amplia y compleja teniendo presente a su vez que la interacción recíproca entre cada uno de los niveles, es dinámica y permanente.

**El macrosistema:** Las creencias culturales asociadas con el problema de violencia familiar han quedado definidas en su entorno más amplio como “sociedad patriarcal”, dentro de la cual el poder conferido al hombre por sobre la mujer y a los padres sobre los hijos, es el eje que estructura los valores sostenidos, históricamente, por nuestra sociedad occidental. El sistema de creencias patriarcal sostiene un modelo de familia vertical, con un vértice constituido por el jefe del hogar, que siempre es el padre y estratos inferiores donde son ubicados la mujer y los hijos. Y dentro del subsistema filial también reconoce cierto grado de diferenciación basado en el género.

Unida a este modelo vertical, encontramos una concepción de poder y obediencia en el contexto familiar que desde formas más flexibles o rígidas, sostienen la obediencia incondicional al jefe de familia.

Las creencias culturales acerca de lo que es un hombre, incluyen estereotipos sobre la masculinidad, que asocian al varón con la fuerza, y el uso de la fuerza para resolver conflictos. Como contrapartida la mujer es percibida como débil y por lo tanto se la asocia con la dulzura, sumisión y obediencia. Este es el marco más general en el que se desarrolla el drama de la violencia familiar.

**El exosistema:** los valores culturales no se encarnan directamente en las personas, sino que se hallan mediatizados por una serie de espacios que constituyen el entorno social más visible, las instituciones educativas, recreativas, laborales, religiosas, judiciales etc. La estructura y el

funcionamiento de tales entornos juegan un papel decisivo para favorecer la realimentación permanente del problema de la violencia en la familia. Pensemos en la “legitimación institucional de la violencia”, cuando las instituciones reproducen en su funcionamiento el modelo de poder vertical y autoritario. Las escuelas reproducen un estilo de relación autoritario y los contenidos de los planes de estudios están impregnados de estereotipos de género. También es importante considerar a los medios masivos de comunicación atento su potencial efecto multiplicador, los modelos violentos que proporcionan tienen una influencia decisiva en la generación de actitudes y en la legitimación de conductas violentas. Tampoco puede dejarse de lado la evaluación de la influencia que tiene el contexto económico y laboral. Ahora ninguno de estos factores es la causa única de la violencia familiar pero son factores que potencian el riesgo de la violencia cuando se combinan con otros determinantes del macro y micro sistema

Desde el punto de vista de los recursos con que cuenta una comunidad determinada en relación con el problema de la violencia también encontramos factores que se asocian a la perpetuación del fenómeno, por ejemplo la carencia de una legislación adecuada que defina el maltrato y la violencia dentro de la familia como conductas socialmente punibles, o escasez de apoyo institucional para las víctimas de abuso intrafamiliar, o la impunidad de quienes ejercen la violencia hacia los miembros de la familia.

El **microsistema**: en este ámbito analizamos elementos estructurales de la familia y patrones de interacción familiar, tanto como las historias personales de quienes constituyen la familia. En las familias con problemas de violencia predominan las estructuras familiares de corte autoritario, en la que la distribución del poder sigue los parámetros dictados por los estereotipos culturales. Habitualmente este estilo verticalista no es percibido por la mirada externa, ya que la imagen social de familia puede ser sustancialmente diferente de la imagen privada. Esta diferenciación para ser mantenida requiere de cierto grado de aislamiento social, que permite sustraer el fenómeno de la violencia de la mirada de otros.

La violencia familiar en la familia de origen, ha servido de modelo de resolución de conflictos interpersonales y ha ejercido el efecto de normalización de la violencia. Estos modelos tienen un efecto cruzado cuando

consideramos la variable de género. Los varones se identifican con el agresor, incorporando activamente en su conducta lo que alguna vez sufrieron pasivamente. Las mujeres en cambio llevan a cabo un verdadero aprendizaje de la indefensión, que las ubica más frecuentemente en el lugar de quien es víctima del maltrato en las sucesivas estructuras familiares. El factor común es la baja autoestima, de quienes han sufrido la violencia en la infancia.

El nivel individual, para analizarlo considera a la mujer maltratada por un lado y al hombre violento por el otro.

**a.- Dimensión conductual:** el hombre violento suele adoptar modalidades conductuales disociadas: en el ámbito público se muestra como una persona equilibrada y en general sus conductas no trasuntan la existencia de actitudes violentas. En el ámbito privado en cambio se comportan de modo amenazante, utiliza agresiones verbales con la actitud y físicas como se transformara en otra persona. Siempre está a la defensiva y se caracteriza su conducta por la posesividad respecto de su pareja. La mujer maltratada suele ocultar a su entorno sus padecimientos, adopta conductas contradictorias por momentos se muestra sumisa para “no dar motivos”, para el maltrato y en otros expresar sus sentimientos, en un momento hace la denuncia y luego la retira.

**b.- dimensión cognitiva:** el hombre violento tiene una percepción rígida y estructurada de la realidad sus ideas son cerradas con poca posibilidad de ser revisadas. Percibe a la mujer como provocadora y tiene una lente de aumento para observar cada pequeño detalle de la conducta de su pareja, en cambio le resulta sumamente difícil observarse a si mismo. La mujer se percibe a si misma, como sin posibilidades de salir de la situación. El mundo se le presenta como hostil y cree que nunca podrá valerse por si misma, muchas veces puede llegar a dudar de sus propias ideas o percepciones (se ve a si misma como inútil, tonta o loca)

**c.- dimensión interaccional:** la violencia en la pareja no es permanente, sino que se da por ciclos, la interacción varía desde períodos de calma y afecto hasta situaciones de violencia que pueden llegar a poner en peligro la vida. El vínculo que se va construyendo es dependiente y posesivo, con una fuerte asimetría, se produce entonces un juego de roles complementarios.

**d.-** dimensión psicodinámica: un hombre violento puede haber internalizado pautas de resolución de conflictos a partir de la más temprana edad. Cuando la demanda externa se le vuelve insoportable, necesita terminar rápidamente con la situación que la genera y él ha aprendido que la vía de la violencia es la más rápida y efectiva para aliviar la tensión. La identidad masculina tradicional se construye sobre la base de dos procesos simultáneos y complementarios: un hiperdesarrollo del yo exterior (hacer, lograr, actuar) y una represión de la esfera emocional. El hombre violento se caracteriza por la inexpresividad emocional, la baja autoestima, la escasa habilidad para la comunicación verbal de sus sentimientos, la resistencia al autoconocimiento y la proyección de la responsabilidad y la culpa.

La mujer maltratada suele haber incorporado modelos de dependencia y sumisión. Habitualmente experimenta sentimientos de indefensión e impotencia y desarrolla temores que la vuelven huidiza y evitativa. Experimenta un verdadero conflicto entre la necesidad de expresar sus sentimientos y el temor a la reacción de su pareja, a menudo vehiculiza la expresión de lo reprimido a través de síntomas psicósomáticos.

### **1.2.2. Modelo basado en la diferencia (modelo social)**

Ravazzola, (1997) presenta un estudio que aporta una profundización microsocial de las relaciones de abuso, en el cruce de abordajes psicológicos y sociales que se apoyan en la perspectiva sistémica. Dentro de ese marco, los elementos desarrollados se vincula al construccionismo social y también a las teorías de las emociones y análisis del discurso

El abuso implica siempre un abuso antisocial de algún plus de poder en la relación afectada, tal que coloca al abusado o abusada en la condición de objeto, y no de sujeto.

El abuso alude a un estilo, a un patrón, a una modalidad de trato que una persona ejerce sobre otra, sobre si misma o sobre objetos, con la característica de que la primera no advierte que produce daños que van desde un malestar psíquico hasta lesiones físicas concretas (enfermedad, incluso la muerte).

Quien ejerce abuso no aprende a regular, a medir, a decir a escuchar y respetar mensajes de si mismo y del otro, como son: no quiero, no puedo, no va más, sólo hasta ahí; o se encuentra en contextos en los que estos aprendizajes se le borran, se diluyen o pierden firmeza. Esto puede producir prejuicios a sí mismo y a otros de muy diversas maneras.

La violencia familiar es una forma de abuso, y al contextualizarla histórica y socioculturalmente, podemos pensarla como parte de una estructura, y ubicarla en el extremo de una línea continua que abarca las distintas formas en la que los seres humanos ejercen su poder y dominación sobre otros. Asimismo nos conduce a enfocar el análisis de la vida familiar en dos de sus aspectos: sistema de género y sistema generacional y a profundizar algunos temas ligados a sus formas organizativas como autoridad, poder y jerarquías.

En un grupo social doméstico que manifiesta una relación cotidiana y significativa, supuestamente de amor y protección existe “violencia familiar” cuando una persona físicamente más débil que otra es víctima de abuso físico o psíquico por parte de otra. A los actos mismos se suman las condiciones en que se producen, que son de tal naturaleza que resulta difícil implementar recursos de control social capaces de regular o impedir esas prácticas, las que por lo tanto tienden a repetirse.

Para que exista una interacción violenta concurren generalmente condiciones necesarias descritas aquí por separado pero imbricadas unas con otras. Ellas son según Ravazzola, (1997):

a. Aislamiento familiar: una situación familiar en la cual existe un déficit de autonomía de los miembros y una significativa dependencia de unos a otros; donde no es posible elegir libremente la pertenencia o no al grupo. Las investigaciones describen al grupo familiar como aislado de amigos y vecinos.

b. Supuesto de desigualdad jerárquica fija: subordinación a un estereotipo por el que ambos, victimario y víctima supone que el primero es el único responsable de la relacionen el sentido de que es quien debe definirla y debe decidir sobre lo que suceda. Existe una desigualdad jerárquica fija que hace que miembros del grupo deleguen las decisiones en quien reconocen

como autoridad. Ambos polos de la interacción reciben presiones, al victimario para que sea responsable dueño y guardián del sistema frente al peligro del cambio y la víctima para que se resigne y subordine y no se defienda

c. Una circulación tal de estos significados que el abuso que implica no llegue a percibirse sino que por el contrario se considere legítimo y justificado proporcionando la impunidad del victimario. Significados que reconocen un sistema de creencias subyacente que pueden llevar al hombre a pensar que:

- sólo él tiene la capacidad de determinar que está bien y que no está bien
- su mujer y sus hijos carece de aptitud para estar en desacuerdo; irse; rebelarse ante una orden; hacer lo que creen que es bueno para ellos mismos según su propio criterio y asumiendo las consecuencias.
- la sociedad lo hace responsable de que se cumplan en su familia ciertos estereotipos: que el hombre sea la autoridad de la casa; que la mujer sea su aliada, encargada de la infraestructura doméstica y de la educación y socialización de los hijos;,, que la hija mujer no tenga vida sexual prematrimonial ( sólo reproductiva); que el hijo varón sea súper sexuado (al servicio de la confirmación de su virilidad y de la de su padre).
- el hombre puede llegar a cualquier extremo para sostener estos valores, ya que es su guardián, y por lo tanto los extremos, los actos violentos no son punibles, son el cumplimiento de un deber social

Según la autora que seguimos en el tema, estas creencias son tan poderosas que las mujeres: desestiman o asignan poca importancia a las primeras manifestaciones de violencia; se someten, se avergüenzan; no facilitan y hasta dificultan la acción en su defensa; reaccionan tardíamente; vuelven con su castigador y declaran amarlo.

La organización autoritaria requiere tres condiciones básicas: que se produzcan ideas que proporcionen sustrato teórico, que estas ideas se trasmitan y se produzcan en interacciones y que los distintos sectores sociales las reconozcan como legítimas, cosa que generalmente se expresa a través de estructuras.

El discurso autoritario, según Ravazzola (1997), consta de los siguientes enunciados:

- existen desigualdades jerárquicas inamovibles entre los seres humanos, para esto hay que creer que existen diferencias jerárquicas entre rasgos distintivos esenciales y naturales como el sexo, la raza, etc.

- existen distintas formas de invisibilización de las indignidades.

Todos nos acostumbramos a ciertas formas de maltrato

- existen mistificaciones que proveen disfraces a renunciadas y resignaciones. Son formas idealizadas de definir funciones sociales que se vuelven entonces una meta por alcanzar y se transforman en incuestionables

- existen descalificaciones del interlocutor perturbador, es decir distintas maneras de rotularlo quitándole valor a su mensaje, es una loca o una histérica.

- existen formas de encierro en pertenencia: si alguien pretende hacer un movimiento recibe acusaciones de deslealtad, egoísmo u otros modos de presiones cohesivas que atentan contra la autoafirmación.

Junto con la desigualdad jerárquica fija coexisten:

- el supuesto de concepto monolítico de familia, como si en los hechos de la vida cotidiana la familia representara lo mismo para el hombre que para la mujer.

- la mística de la condición maternal y su estereotipo, como idea de entrega altruismo personal de la mujer en relación con la crianza de los hijos.

- una autoridad desigual, así como una capacidad desigual para la toma de las decisiones económicas en los hogares.

La violencia familiar se mantiene en el tiempo cuando encuentra un contexto favorable y persiste mientras todos los actores coincidan en las ideas, en las acciones y también en la forma de participar y de avalar las estructuras sociales a las que pertenece.

Son contextos propicios para la aparición y mantenimiento de los fenómenos de violencia familiar, según la autora, el sistema autoritario y el

sistema de género. Si bien ambos sistemas se basan en la desigualdad jerárquica entre ambos, desde su perspectiva, existen algunas diferencias:

- el sistema autoritario elabora argumentos que justifican la opresión y utiliza medidas disciplinarias para asegurarla, pero los subordinados conspiran cada tanto para que ocurran cambios capaces de aliviar la opresión.
- El sistema de género se ha convertido en un principio organizativo tan “esencializado” y “naturalizado” que ya forma parte de la identidad de los sujetos de la cultura, por lo que no genera conspiración en su contra. Se ha incorporado como una realidad.

Ravazzola (1997), analiza algunas interacciones específicas que se repiten en las familias donde se producen abusos a fin de que su registro y manejo permitan neutralizar los efectos de esas interacciones. Su objetivo es reconocer ciertas construcciones del lenguaje y fenómeno de la comunicación, habituales en las familias violentas, que logran anestesiar las sensaciones de malestar y ocultar la capacidad de control de parte de los que abusan y la capacidad de defensa de los que son objeto de abuso. Señala que el efecto hipnótico que producen estas formas comunicacionales es tan potente que termina por proveer una plataforma de legitimidad para el descontrol y los malos tratos.

### **1.2.3. El modelo interaccional**

Este modelo, (Perrone y Naninni, 1997), distingue dos formas principales para ver el fenómeno, la violencia castigo y violencia agresión, focalizando nuestro trabajo en las relaciones que se configuran como violencia castigo, por ser estadísticamente las de mayor frecuencia y de peor pronóstico y para la cual hemos sistematizado una serie de indicadores (Curi y Gianella, 2003) como herramientas de percepción del fenómeno.

Ninguna relación humana con historia se desenvuelve en forma totalmente azarosa, sino que se organiza según reglas o pautas. Una vez que las reglas están establecidas, el sistema las mantiene si permiten determinado equilibrio, o son modificadas en nuevas interacciones que redefinen las relaciones.

Las relaciones que incluyen la violencia no escapan a esta forma de organización, según reglas que se instauran en la historia de interacciones. En esta línea, Perrone y Nannini (1997), plantean que las relaciones familiares violentas no constituyen un fenómeno indiscriminado o multiforme, sino que, por el contrario, muestran determinadas pautas organizadas de interacción, que se pueden categorizar en dos posibles formas y una variante de una de ellas:

**Violencia agresión:** es una forma de relación violenta que se construye sobre una pauta simétrica, es decir, una pauta de relación en la que A y B se encuentran en una actitud de igualdad y de competencia. Si A emite determinada conducta, B va a responder con otra conducta que lo ubique en un plano de igualdad respecto de A, reivindicando cada uno para sí el mismo status en la relación con el otro. Poco importa que uno sea más fuerte físicamente, ya que la verdadera confrontación se realiza más bien a nivel existencial. Los actores tienen conciencia de esta forma de violencia bidireccional, recíproca y pública.

En la continuidad de la relación simétrica, tras la agresión suele haber un paréntesis de complementariedad, que los autores han denominado pausa complementaria. Uno de los que ejecutó el acto violento pide "perdón", pasa a la posición baja, se produce un breve armisticio entre los actores. La pausa comprende dos etapas diferentes:

Un primer momento, en el que surge un sentimiento de culpa en uno de los actores, que se ubica en una posición de complementariedad inferior, que es aceptada por el otro, y que funciona como motor de la voluntad de reparación.

Un segundo momento, en el que el actor en la posición baja hace movimientos reparatorios de cuidado del otro, pedido de disculpas, etc., que funcionan como mecanismos de olvido, banalización, desresponsabilización y desculpabilización. La pareja entra en una etapa de reconciliación y genera

una fantasía de armonía desde una sincera intención de cambio, que en más o menos tiempo se ve seguida de una nueva escalada.

En esta forma de violencia la identidad y la autoestima están preservadas: el otro es existencialmente reconocido.

**Violencia castigo:** es el otro modo diferenciado por los autores, y se construye sobre una pauta complementaria, es decir una relación en la que ambos actores han acordado una diferencia entre ellos y una relación de mutua adaptación. Ambos aceptan que no tienen un mismo status en la relación, y que mientras uno propone el otro acepta. Esta forma de violencia es unidireccional e íntima. En la violencia castigo no hay pausa. Ambos actores tienen muy baja autoestima. El maltratado presenta un importante trastorno de identidad y su sentimiento de deuda respecto a quien lo castiga lo lleva a justificar los golpes y sufrirlos sin decir nada. La persona que ocupa la posición alta sólo tiene un confuso sentimiento de culpabilidad.

**Violencia castigo con simetría latente:** Perrone (2000), propone una variante de esta segunda pauta. Siendo una forma de violencia castigo, tiene sus mismas características, con la diferencia de que quien ocupa la posición baja internamente no acepta esta definición de la relación, y si bien ve alternativas relacionales, no cuenta con algún tipo de recurso necesario para salir de la pauta. Cuando hablemos de violencia castigo a lo largo de este trabajo incluiremos esta variante sin distinciones.

Estas formas se caracterizan a la vez por la rigidez, que se confirma en la observación de las relaciones a lo largo del tiempo, repetitivas y casi estereotipadas.

**Violencia episódica:** a las formas propuestas por Perrone y Naninni, (1997), cabe agregar una cuarta posibilidad que hemos denominado violencia episódica. Esta se caracteriza por la ausencia de una pauta estable de relación violencia con la ocurrencia de episodios de este tipo que se ligan a alguna crisis en curso: separación de la pareja, pérdida de trabajo, muerte de un hijo, etc.

### 1.3. Sistematización de indicadores

Planteábamos en un trabajo previo, (Curi y Gianella, 2003), que cualquier intervención en grupos familiares que incluyen la violencia en su

repertorio relacional, requiere una formación profesional especializada. El operador en estos contextos necesita contar con habilidades instrumentales específicas para poder intervenir en forma efectiva, y como condición previa, necesita contar con habilidades perceptivas, que le permitan distinguir tales contextos. Sugeríamos que, si bien este enunciado puede generalizarse para cualquier campo social, a partir de lo expresado en los antecedentes, podemos entender que la problemática de la violencia familiar supone una especial importancia de estas habilidades de distinción del fenómeno, como también una especial dificultad vinculada a esta distinción (procesos de invisibilización y naturalización de la violencia, Ravazzola, 1997). Retomando nuestro artículo, referíamos que el mediador tenía la posibilidad de decidir si trabajaría o no este tipo de problemáticas, pudiendo adherir a una postura u otra sobre las posibilidades de la mediación en estos contextos relacionales, pero no podía dejar de encontrarse con ellos, y como condición para cualquiera de los supuestos previos, necesitaba distinguir, darse cuenta de que -aún en el primer contacto- se había incluido interaccionalmente, desde un rol profesional específico, en un contexto de violencia familiar. Lo mismo ocurre, a nuestro entender con los operadores judiciales, que podrán o no dar curso a determinados reclamos, demandas o requerimientos, pero necesitan distinguir el contexto relacional con el que están trabajando.

Agregábamos que como operadores constituimos parte del contexto de la violencia, parte actora desde las acciones y omisiones, que puede ayudar a interrumpir la violencia o a sostenerla. Citábamos a Ravazzola (1997:90) cuando dice "...tenemos que aprender a registrar y recuperar sistemáticamente nuestro propio malestar, además del malestar que les toca registrar a las instancias protagónicas..." Cada vez que nosotros mismos lo negamos o lo minimizamos, reforzamos la lógica que admite nuevos episodios violentos.

Nos pareció importante sumar un dato más, desde nuestra experiencia en mediación en divorcio, y es que nos hemos encontrado con situaciones diversas en relación a las condiciones primeras de visibilización de la violencia en la pareja. En algunos casos, las partes hablan espontáneamente acerca de la violencia en sus relaciones. En la mayoría de estos casos los relatos condicen con la historia interaccional y en otros más de uno, nos

hemos encontrados con etiquetas erróneamente autoasignadas o asignadas por terceros (servicio de salud, por ejemplo) que generalmente definen a la mujer como víctima de violencia. También sucede que las partes no hablan de la violencia y esto puede responder a un ocultamiento intencionado, como también a una ausencia de alarma (de malestar) ligado a lo que es una forma cotidiana de relación.

Desde la necesidad planteada de distinguir las especificidades del contexto relacional propusimos una sistematización de herramientas útiles para identificar un contexto de violencia en la pareja a los que llamamos “indicadores” y que explicitaremos luego.

Partiendo de las teorías ecológicas, entendemos que la violencia familiar responde a una multicausalidad, es decir a los efectos interactivos entre múltiples factores y sistemas -individual, familiar, comunitario, cultural- Diferentes autores (Ferreyra; Perrone y Nannini, 1997; Ravazzola, Echeburúa y Corral 1998), han desarrollado, dentro de la concepción de las teorías ecológicas, diversos modelos teóricos que permiten entender el fenómeno de la violencia familiar. Partiendo de conceptos comunes, podemos pensar que cada línea focaliza en alguno de los factores y o sistemas que intervienen en la multicausalidad, y a la vez, nos aportan herramientas teóricas que pueden transformarse en habilidades perceptivas, a través de la formulación y utilización de indicadores. (Curi y Gianella, 2003).

En el trabajo citado, expresamos que cuando hablamos de indicadores nos referimos a datos distinguibles en la interacción que se produce durante una intervención, en la relación de las partes entre sí, de las partes con el operador y de las partes consigo mismas. La clave de este movimiento cognoscitivo está en identificar pautas de relación, es decir, distinguir indicadores, y, en un paso más complejo, observar cómo estos se vinculan entre sí. Esto es fundamental, y por una sencilla razón. Los indicadores que vamos a enunciar a continuación son datos que, en sí mismos y aislados unos de otros, se pueden observar en la vida relacional de cualquier pareja. Entonces, es necesario que al distinguir tales indicadores estos además puedan ser ordenados en determinados juegos relacionales, que constituyen las pautas. Si no se tiene en cuenta este segundo y esencial movimiento, es

posible que todas las parejas con las que trabajemos se conviertan a los ojos del observador en una pareja violenta.

La primera distinción que consideramos necesario realizar es la que permite diferenciar la existencia de una pauta estable o de episodios de violencia sin pauta estable.

Para poder trazar esta distinción y en su caso diferenciar entre las pautas posibles resulta de utilidad valerse de los siguientes indicadores: interaccionales, sistémicos e individuales según se haga foco en los distintos niveles de análisis.

Desde una perspectiva ecológica, necesitamos considerar simultáneamente estos distintos niveles de análisis si no queremos recortar el fenómeno y aislarlo de su entorno ecológico. Para poder entender integralmente el fenómeno de la violencia necesitamos salir de esquemas estrechos y ubicarnos en una nueva perspectiva, teniendo presente, a su vez, que la interacción recíproca entre cada uno de los niveles, (de indicadores), es dinámica y permanente. Identificábamos tres niveles de indicadores:

- **Indicadores sistémicos:** datos que percibimos si consideramos a la familia como totalidad, como un sistema dentro de otro mayor que incluye a la familia extensa, la escuela, el trabajo, la comunidad.
- **Indicadores interaccionales:** datos que percibimos cuando focalizamos en el análisis de la secuencia de interacciones, es decir en el intercambio de conductas de los miembros de la relación, básicamente para determinar la existencia o no de una pauta o regla de interacción.
- **Indicadores individuales:** datos que percibimos al centrar nuestra atención en los pensamientos, sentimientos, dichos y conductas de cada uno de los miembros de la relación. Nos focalizaremos en la pauta estable de relación denominada violencia castigo incluida su variante (simetría latente).

### 1.3.1. Indicadores interaccionales.

La pauta de violencia castigo puede identificarse a partir de los siguientes datos perceptibles:

- Relación complementaria rígida: mientras uno de los actores reivindica una condición superior a la del otro y se arroga el derecho de infligirle un sufrimiento, el otro acepta esta definición de la relación. Las posiciones arriba-abajo en la complementariedad son fijas.

- Violencia unidireccional e íntima; el actor en posición alta es quien ejerce la violencia y ambos sostienen estrategias de ocultamiento de la violencia en relación a su entorno social.

- Marcada diferencia de poder entre uno y otro: el que se encuentra en posición baja encuentra que no tiene alternativa y debe someterse contra su voluntad.

- No hay pausa: podrá cesar momentáneamente el ejercicio de la violencia pero la relación se mantiene en la complementariedad fija.

- La identidad del actor en posición baja está severamente afectada, en tanto se le niega el derecho a ser otro. La diferencia no es admitida en el contexto de la relación y el actor en posición alta es quien define las reglas. La relación no se basa en el rechazo, sino en la desconfirmación del actor en la posición baja.

- El actor en posición alta manifiesta una mínima conciencia de la violencia y un confuso sentimiento de culpabilidad.

La violencia castigo con simetría latente la distinguimos porque en la relación complementaria, está en forma latente la simetría; la definición de la relación propuesta por quien está en la posición alta no es aceptada internamente por quien está en la posición baja.

- Alternativa relación: quien está en la posición baja ve alternativa relacional pero no cuenta con recursos para implementarlas en la relación. Internamente discute la relación de subordinación pero sostiene la pauta a partir de un déficit de recursos que pueden ser económicos, de red social, de autonomía psicoafectiva, etc.

- Amplificación de los rituales de violencia: la no aceptación interna de la relación de subordinación puede explicitarse en la interacción (a

través de un comentario, un gesto de desaprobación, un mensaje desafiante) ocasiones en que el actor en posición alta intensifica los actos violentos en un intento de sostener la definición complementaria.

La violencia castigo es la pauta más frecuente, más grave y de peor pronóstico. En coherencia con estas características, la mayor parte de la investigación y de la bibliografía disponible sobre violencia está dedicada a esta forma.

Este mayor nivel de desarrollo teórico, ha aportado indicadores que desde dos niveles diferentes abonan la existencia de la pauta complementaria de violencia

### **1.3.2. Indicadores sistémicos.**

Dentro de este nivel agrupamos tres tipos de indicadores que se pueden observar como elementos propios de la familia como totalidad y que siguiendo a Cristina Ravazzola están atravesados por dos sistemas culturales, que ella describe a partir del discurso patriarcal y del discurso autoritario: un supuesto de desigualdad jerárquica fija, el aislamiento familiar y un sistema de creencias compartido por ambos miembros de la pareja. Esta diferenciación tiene fines descriptivos, pero necesariamente están estrechamente vinculados unos con otros.

- La autora llama supuesto de desigualdad jerárquica fija a un estereotipo compartido por ambos miembros de la pareja, según el cual quien ejerce la violencia es el único responsable de definir la relación y decidir sobre lo que puede ser dentro de sus límites.

- El aislamiento familiar que se deduce de las pautas de relación que la familia establece y mantiene con su entorno, se observa en un empobrecimiento de las relaciones con el mismo. Este surge de una restricción explícita por parte de quien ejerce el control de las relaciones desde el supuesto de la desigualdad jerárquica fija y se vincula a un déficit de la autonomía de los miembros de la familia y a una significativa dependencia mutua. Son ejemplos típicos los relatos sobre el distanciamiento de la familia extensa, los amigos, e instituciones extrafamiliares, como la escuela de los hijos, los vecinos, etc.

- A la vez la pareja sostiene un sistema de creencias, que es el que hace posible, desde la coherencia interna el funcionamiento de la pauta interaccional y de su vinculación con el entorno, y que se relaciona fundamentalmente con la construcción acerca de qué es la familia, qué es la pareja, y los roles del hombre y de la mujer que sostiene el sistema de género al que nos referimos en el punto pertinente de los antecedentes, y cuyos rasgos principales fueron caracterizados en el punto 1.2.2.

### **1.3.3. Indicadores individuales**

En general los indicadores interaccionales y sistémicos pueden distinguirse en el relato espontáneo de las partes, en una entrevista típica mediación, de admisión, etc. Los indicadores individuales suelen requerir del mediador (operador) una exploración específicamente orientada, en la búsqueda de confrontar una hipótesis acerca de la existencia de una pauta de violencia castigo. Los indicadores más frecuentes en este nivel son los siguientes:

El actor en la posición baja:

- Minimiza el problema por una habituación a la tensión (“son peleas normales de todas las parejas”)
- Siente miedo hacia su pareja, generalmente sólo el hecho de su cercanía le provoca temor, que puede asumir diferentes grados.
- Se muestra (y se siente) incapaz de defenderse. No logra predecir o controlar la ocurrencia de los actos violentos.
- Se resiste a reconocer el fracaso de la relación y sostiene una expectativa de cambio, generalmente basada en la creencia de que si ella lo ama, lo cuida y lo acepta, va a encontrar reciprocidad.
- Teme al futuro en soledad, desde la percepción de una falta de recursos internos y externos que le permitan valerse por sí misma. Tal percepción es congruente en algunos casos con un déficit real y en otros depende de la baja autoestima.
- Sienten vergüenza de relatar conductas degradantes y asumen la vergüenza por la conducta de su pareja (vergüenza ajena).
- Creen que la violencia familiar atañe sólo al ámbito privado.

- Tienen una baja autoestima, una asertividad deficiente y una escasa capacidad de iniciativa.

En el actor en posición alta podemos reconocer:

- Una actitud de hostilidad.
- Un estado de ira que surge de forma descontrolada que varía de intensidad desde una suave irritación a la rabia intensa.
- Un déficit de habilidades de comunicación y resolución de problemas.
- Una negación del maltrato que constituyen estrategias de afrontamiento para eludir la responsabilidad y que puede aparecer en cuatro formas:

- a) Utilitarismo: la violencia como modo de obtener de su pareja la conducta determinada. “es la única manera de hacerle entender”
- b) Justificación: argumentos que legitiman la conducta violenta “ella me provoca y yo no soy de madera”, “ ella sabe qué cosas me ponen mal y parece que las hace a propósito”
- c) Arrebato: argumentos que refieren a un descontrol, “no era yo” me volví loco; pero que a diferencia del modo que asumen en la violencia episódica, sirven también como mecanismo de desresponsabilización.
- d) Olvido: referencia a una ausencia de registro del acto violento “se que nos peleamos, pero no recuerdo qué pasó”.

En la práctica profesional vinculada con parejas en contextos de violencia, la sistematización de indicadores y su utilización en nuestra tarea cotidiana ha sido una de las herramientas más útiles con la que contamos. La identificación de las diferentes formas de violencia ha resultado un eslabón esencial para adecuar la intervención al contexto.

#### **1.4. Reconocimiento y regulación jurídica del fenómeno.**

Una vez que el fenómeno de la violencia se hizo visible, y pudo ser recortado como objeto de estudio, diferentes ciencias entre ellas la ciencia jurídica comenzó a preocuparse por él, otorgándole categoría jurídica propia y regulación específica con normativas de jerarquía internacional, nacional y provincial (Grela, 2006). Hasta 1993 los delitos entre personas que sucedían puertas adentro del hogar pertenecían a la intimidad, a la privacidad, al

secreto y eran consideradas invisibles más allá de ese espacio. La violencia estaba escondida dentro de los derechos privados y en el consagrado derecho familiar. En la conferencia mundial de la ONU en Viena, durante junio de 1993, en el Tribunal Internacional, los derechos de las mujeres se declararon derechos humanos y por tanto exigibles y se definieron potestades y obligaciones del Estado al respecto.

Es entonces que, como sociedad mundial, nos encontramos descubriendo lo invisible y reconociendo nuevos delitos en viejas estructuras. En el maltrato y abuso entre personas están presentes conductas humanas que fueron aceptables, legitimadas, impunes o correctas. La violencia se presenta ante nuestros ojos como forma o costumbre de relación dentro de la intimidad familiar. En este ámbito es que la legitimación de los derechos humanos se hace imprescindible y una cuestión obligatoria. La intimidad está regida por leyes. La protección al derecho a una vida digna y sin violencia, aún entre los que conviven, con diferencias de poder físico, psíquico y en relación de interdependencia no es sólo filantropía, sino una cuestión de aplicación del derecho. (Grela, 2006).

La evolución de las ideas a partir de los movimientos de mujeres y derechos humanos condujo a visualizar el fenómeno como problema social (no solo individual) de orden público (no solo privado) de competencia de los tribunales y que exige políticas públicas con obligaciones específicas para las instituciones. Desde la década del 70 la violencia contra la mujer ha sido un tema de preocupación y debate en el ámbito internacional, así por ejemplo las Conferencias mundiales sobre la mujer de México 1975, Copenhague 1980, Nairobi 1985 y Beijín 1995. (Grela, 2006).

Existen Instrumentos jurídicos internacionales ratificados por nuestro país que revelan preocupación por el tema, así la CEDAW de 1979, fue incorporada al art. 22 de nuestra Constitución Nacional con la reforma de 1994 y Ley 24.632 que ratifica la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer, "Convención de Belem do Pará" en 1996.

A nivel nacional fue a partir de la transición democrática se inicia un proceso de reforma legislativa tendiente a eliminar la discriminación en la legislación, especialmente en el Derecho de Familia. En este contexto la

violencia doméstica se incorporó al debate social y se legitimó como tema. Fue necesario crear instrumentos que garantizaran el ejercicio de sus derechos a quienes sufren agresiones que la mayor parte de las veces son las mujeres. Con ese objetivo y después de un importante debate convocado por la Comisión de Familia del Senado de la Nación se sancionó a fines de 1994, la ley 24.417, que resultó una medida cautelar, de protección más que una ley de violencia, sin embargo se trató de un paso significativo (Birgin, 1999).

Transcurridos más de quince años de vigencia de la ley 24.417, de numerosas reflexiones sobre la efectividad de la misma, y de la entrada en vigencia de la Convención de Belem do Pará, ratificada por ley N° 24.632, se sanciona en la Argentina en el 2009, la ley N° 26.485 del P.L.N. de Protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales.

En Mendoza, contamos con la Ley N° 6672 de Protección Contra la Violencia Familiar (1999), que adhiere a la ley nacional 24.417, en cuanto no contradiga los preceptos de la misma y la Ley N° 7253 de Protección Contra la Violencia Familiar que incorpora el art. 5 bis a ley N° 6672, en el 2004. Estas leyes se dictaron en el marco de una importante reforma judicial iniciada al dictarse la Ley de Niñez y Adolescencia (6354/95). A partir de esta ley se crearon en Mendoza dos fueros, el de Familia con competencia civil y tutelar respecto de niños, niñas y adolescentes víctimas y el Penal de Menores, creándose a tal efecto toda una nueva estructura judicial (Juzgados Familia, Cuerpo Auxiliar Interdisciplinario, Registro Único de Adopción, (RUA). Este sistema se vio modificado en algunos aspectos, en el año 2005 con la sanción de la Ley 26.061 e Protección integral de derechos de niños, niñas y adolescentes, especialmente en lo que respecta a un nuevo y más ambicioso concepto de garantía constitucional del debido proceso legal.(Kielmanovich,2005).

**CAPITULO 2**

**VULNERABILIDAD**

## **2. Vulnerabilidad.**

El capítulo 2, nos introduce en la construcción del concepto de vulnerabilidad, la descripción de factores internos y externos en los que se origina la misma, y la formación de grupos vulnerables, dentro de los cuales, por su especificidad podemos distinguir el grupo de mujeres en situación de violencia en la pareja, de acuerdo a la pauta de violencia castigo (Perrone y Nannini, 1997) o su variante con simetría latente, (Perrone, 2000) conforme los beneficiarios indicados por las Reglas de Brasilia 2008.

### **2.1. Construcción del concepto de vulnerabilidad.**

Pérez Contreras (2005), nos refiere que el término vulnerabilidad se ha usado para designar a las condiciones sociales en referencia a un determinado estado de susceptibilidad de recibir algún daño o violación a derechos por parte de una comunidad o grupo social, aún del Estado o de personas en lo particular, frente a una situación, agresión, desconocimiento, ignorancia o violación determinada de los mismos. También, en otro sentido, puede hacer referencia al grado de pérdida de elementos que corren riesgo o a una condición de desventajas estables y sólo calificables con relación al acto que está afectando. Cuando hablamos de grupos vulnerables, lo debemos entender como un fenómeno que se encuentra condicionado por el desarrollo de las relaciones sociales. Por esto, para su comprensión y atención resulta necesario considerar la relación de éstos con los impactos y desenlaces de aquellos sucesos que causan su vulnerabilidad, así como las medidas de prevención, respectivamente; ya que la vulnerabilidad se coloca como el primer momento considerado en el proceso de riesgo-lesión o daño.

Eva Giberti (2005), relata que diversas formas de vulnerabilidad se estudiaron a partir de criterios sociológicos, psicopatológicos, desde el campo del derecho, de la micro y macro economía, desde las ciencias médicas, desde la ecología, y desde las técnicas que se ocupan de la prevención y asistencia de desastres naturales y remarca que la eficacia conceptual del término radica en el supuesto de certeza previa, de poder estar protegido. Dicho de otro modo, la idea de vulnerabilidad aparece adosada a un mundo que se evalúa a sí mismo como estable aunque, paradójicamente, incierto, distinta de la vulnerabilidad de otras épocas en las que el Estado no había

desplegado soportes de protección para los necesitados (seguros sociales, beneficios de justicia social, etc.).

Siguiendo a Espinosa Torres (2000:10), podemos definir a los grupos vulnerables como “aquellos que por circunstancias de pobreza, origen étnico, estado de salud, edad, género o discapacidad se encuentran en una situación de mayor indefensión para hacer frente a los problemas que plantea la vida y no cuenta con los recursos necesarios para satisfacer sus necesidades básicas”. De lo anterior, Pérez Contreras (2005), infiere que las personas o grupos que a partir de estos factores, sufren de inseguridad y riesgos en cualquier aspecto de su desarrollo como personas y como ciudadanos, se encuentran en una situación de desventaja frente al reconocimiento, goce y ejercicio de sus derechos y libertades fundamentales.

A su vez la autora plantea que desde la perspectiva jurídica podemos referir que son aquellos grupos a los que se les violan sus derechos y de alguna manera se les pone en una situación en la que la discriminación adquiere su nombre y origen. En consecuencia es deber del Estado evitar tanto las causas como sus manifestaciones y sus consecuencias, lo que representa proveer de todo aquello que sea necesario para garantizar a éstos el goce y ejercicio de todos sus derechos en condiciones de igualdad y dignidad, es decir, protegerlos. En este sentido referíamos ut-supra que según el art. 75, inc.23 de la C.N. el Estado (a través del Congreso), debe legislar y promover medidas de acción positiva que garanticen la igualdad real de oportunidades y el pleno goce y ejercicio de los derechos.

La vulnerabilidad representa la debilidad frente a una situación general, desprotección, un riesgo percibido, peligro, o como una susceptibilidad o carencia de seguridad y libertad personal.

Según Giberti (2005), la perspectiva social y económica es la que describe a la vulnerabilidad como dependencia inevitable de las desigualdades sociales. En esta época contemporánea se propone a todos los actores sociales el desafío de ser forjadores de su propio destino, pero no queda asegurada una distribución equitativa de los beneficios de las producciones económicas, para encarar con éxito ese desafío. Si aquellos que parten con desventajas no son objeto de intervenciones compensatorias,

ya están virtualmente definidos los perdedores y ganadores: la competencia termina reproduciendo las condiciones de desigualdad originales.

El problema que representa la vulnerabilidad es que entre sus orígenes y manifestaciones lleva implícita la práctica de conductas y actitudes discriminatorias que llevan necesariamente, al ejercicio desigual de los derechos de aquellos que se encuentran afligidos por dicha condición, por esto Foster (1994:330), expresa que "el concepto vulnerabilidad no se limita a la no satisfacción de las necesidades materiales. Incluye asimismo las conductas discriminatorias que atentan contra la dignidad de las personas o de los grupos sociales". Resulta importante no restringir o ampliar demasiado nuestro criterio en cuanto a las formas en que tendemos a identificar la vulnerabilidad, esto es, no debemos referirla exclusivamente a la atención de los grupos *más* necesitados, puesto que puede haber otros que sufran de alguna causa de vulnerabilidad y que no se encuentren dentro de las prioridades de atención. El hacerlo de esta forma puede afectar la visión de la prevención y la atención de los afectados. (Pérez Contreras, 2005).

Para la Comisión Nacional de Derechos Humanos de Mexico, (2000), la vulnerabilidad se origina a partir de la reunión de factores internos y externos, que al combinarse disminuyen o anulan la capacidad que tiene una persona, grupo o comunidad, para enfrentar una situación determinada que les ocasione un daño y, más aún, para recuperarse de él.

Explica Pérez Contreras (2005), que los factores internos forman parte de las características propias del individuo, grupo o comunidad, como por ejemplo, la edad, el género, el estado de salud, el origen étnico, la discapacidad, la orientación sexual y la constitución física, entre otros. Los factores externos están ligados al contexto social, ya que el hombre, como ser social, está en constante interacción con las personas, grupos e instituciones para satisfacer sus necesidades. El contexto social presenta una serie de características que determinan los factores externos de la vulnerabilidad. Como, por ejemplo: las conductas discriminatorias, el nivel de ingresos, la falta de empleo, la desigualdad en la repartición de la riqueza, la falta de políticas sociales, los mismos fenómenos climatológicos.

Otros de los factores fundamentales de la presencia de la vulnerabilidad, así como en la permanencia y formación de grupos de esta

naturaleza son la educación, así como el desconocimiento de sus derechos, lo que obviamente se superaría con un mínimo de contacto en la educación formal o la informal, y por lo tanto tampoco conocen las instancias y los mecanismos para hacerlos valer. Finalmente uno de los factores más graves en la actualidad lo es la violencia en todas sus formas y ámbitos de aplicación.

## **2.2. Factores de Vulnerabilidad.**

Según el Diccionario de la lengua española, la vulnerabilidad suele definirse de la siguiente forma en términos generales:

Vulnerabilidad. 1f. Calidad de vulnerable.

Vulnerable. (Del latín vulnerabilis) 1. adj. Que puede ser herido, o recibir lesión física o moralmente.

Vulnerar. (Del latín vulnerare, de vulnus, herida). 1. Transgredir, quebrantar, violar una ley o precepto. 2. Dañar o perjudicar. 3 herir.

Como podemos ver, vulnerabilidad nos refiere a la noción de inseguridad, manifestada como una debilidad, una exposición en condiciones de desventaja, una posibilidad de daño a la integridad física, psicológica o moral de la persona, e inclusive la exposición a un Estado de derecho, violatorio de derechos y garantías fundamentales. Todo esto representa una ecuación que tiene como resultado el riesgo.

Entonces podemos afirmar en consonancia con la Dra. Pérez Conteras (2005), que la vulnerabilidad representa la debilidad frente a una situación general, desprotección, un riesgo percibido, peligro, una susceptibilidad o carencia de seguridad y libertad personal. Así la autora que seguimos plantea que desde la perspectiva jurídica son vulnerables, aquellas personas o grupos, a los que se les violan sus derechos y de alguna manera se les pone en una situación de discriminación.

Eva Giberti (2005), nos explica que los eventos dañinos o destructivos que tienen eficacia en los sujetos pueden provenir de sus procesos psíquicos o del mundo exterior. Ante ambos orígenes, la vulnerabilidad se expresa por una imposibilidad de defensa frente a los hechos traumatizantes o dañinos, debida a insuficiencia de recursos psicológicos defensivos personales y/o merced a

la ausencia de apoyo externo, además de una incapacidad o inhabilidad para adaptarse al nuevo escenario generado por los efectos de la situación riesgosa o peligrosa.

Ya expresamos anteriormente que la vulnerabilidad se origina a partir de factores internos y externos que al combinarse disminuyen o anulan la capacidad que tiene una persona, grupo o comunidad, para enfrentar una situación determinada que les ocasione un daño y más aún para recuperarse de él (CNDH de México, 2000).

Explica Pérez Contreras (2005), que los factores internos forman parte de las características propias del individuo, grupo o comunidad, como por ejemplo, la edad, el género, el estado de salud, el origen étnico, la discapacidad, la orientación sexual y la constitución física, entre otros. Los factores externos están ligados al contexto social, ya que el hombre, como ser social, está en constante interacción con las personas, grupos e instituciones para satisfacer sus necesidades. El contexto social presenta una serie de características que determinan los factores externos de la vulnerabilidad. Como, por ejemplo: las conductas discriminatorias, el nivel de ingresos, la falta de empleo, la desigualdad en la repartición de la riqueza, la falta de políticas sociales, la educación, la violencia en todas sus formas y ámbitos de aplicación.

### **3. 3. Grupos vulnerables. Especificidades.**

Siguiendo a Espinosa Torres (2000), definimos grupo vulnerable como aquellos que por circunstancias de pobreza, origen étnico, estado de salud, edad, género o discapacidad se encuentran en una situación de mayor indefensión para hacer frente a los problemas que plantea la vida y no cuenta con los recursos necesarios para satisfacer sus necesidades básicas. Es decir que grupo vulnerable refiere al conjunto de personas que por alguna característica común, se encuentran en mayor riesgo de que sus derechos humanos sean violados.

Jaques Foster (1994), expresa que en cada sociedad, es posible identificar a los grupos vulnerables a partir de ciertas características personales: edad, sexo, situación familiar, domicilio, empleo, nivel cultural y de formación. También se puede añadir la pertenencia a un grupo social, a

una etnia o a una casta. El análisis de esos elementos permite circunscribir los *grupos en peligro* para formarse una idea bastante precisa del fenómeno.

Para proteger a dichos grupos vulnerables, se ha hecho necesario establecer en instrumentos concretos para cada uno de ellos -nacionales o convencionales- derechos, medidas y políticas públicas específicas.

Desde la perspectiva de los instrumentos internacionales de derechos humanos con carácter convencional, podemos definir grupo vulnerable a partir de los criterios de no discriminación, así junto con González Galván (2001:227), podemos decir que *“se entiende por grupo vulnerable, aquel que en virtud de su género, raza, condición económica, social, laboral, cultural, étnica, lingüística, cronológica [edad] y funcional, sufren la omisión, precariedad, o discriminación en la regulación de su situación por el legislador federal o local del orden jurídico nacional”*.

Conviene recordar aquí que Saba (2007), siguiendo a Fiss (1986), plantea el concepto de igualdad o desigualdad estructural, para referirse a la perspectiva que como fundamento subyacente al principio de igualdad ante la ley, busca evitar la cristalización de un grupo de hecho excluido, sometido o sojuzgado. Al incorporar al análisis sobre la igualdad ante la ley, además del principio de no discriminación y de razonabilidad funcional o instrumental, la idea de no perpetuación de la inferioridad de un grupo, la Corte Suprema de Justicia Argentina pasó a interpretar el principio de igualdad como “no sometimiento”. Surge así el concepto de “categoría sospechosa”, para referirse a ciertas categorías que operan como límites al accionar del Estado respecto de distinciones que éste desee llevar a cabo entre las personas. Desde la perspectiva de la igualdad, como no sometimiento, las categorías sospechosas sólo serían aquellas que se refieran a una condición (por ejemplo, ser mujer) que se asocie con la caracterización de un grupo sistemáticamente excluido, sometido o sojuzgado por otro u otros grupos dentro de una estructura social medianamente cristalizada. (Sabá, 2007).

Las categorizaciones de ciertos grupos como vulnerables, realizada por algunos autores, la Constitución Nacional, Tratados Internacionales, las Reglas de Brasilia (2008), y las leyes nacionales, responden a este criterio, consignándolas como “categorías sospechosas.”

A los fines de nuestro trabajo, son las Reglas Básicas de Acceso a Justicia de las personas vulnerables, (Brasilia 2008), las que refieren los diferentes grupos de personas en condición de vulnerabilidad.

Según este instrumento se consideran en condición de vulnerabilidad aquellas personas que por razón de la edad, género, estado físico o mental o por circunstancias sociales, económicas étnicas y/o culturales encuentran “*especiales dificultades*” para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico.

El instrumento expresa que podrán constituir causas de vulnerabilidad entre otras las siguientes: la edad, la discapacidad, la pertenencia a comunidades indígenas o minorías, la victimización, la migración y el desplazamiento interno, la pobreza, el género y la privación de libertad.

e) Dentro de la victimización, el instrumento expresa que la Vulnerabilidad puede proceder de sus propias características personales o bien de las circunstancias de la infracción penal. Destacan a estos efectos entre otras víctimas personas menores de edad, *víctimas de violencia doméstica o intrafamiliar*, víctimas de delitos sexuales, adultos mayores, y familiares de víctimas de muerte violenta.

De lo expresado surge entonces que las mujeres en situación de violencia en la pareja integran un grupo vulnerable, ya que las reglas de Brasilia al incorporarlas en su enunciado, presuponen que encuentran especiales dificultades para ejercitar con plenitud los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico ante el sistema de justicia.

Siguiendo a Giberti (2005), pensamos que para comprender el grupo vulnerable en estudio resulta de utilidad considerar la vulnerabilidad como respuesta del psiquismo, que encuentra múltiples caminos para expresarse. Una de estas respuestas puede ser explicada a través del concepto psicoanalítico de desinvestidura, que refiere a circunstancias por la cual surge una demanda pulsional que precisa ser tramitada, procesada y no encuentra eco en el mundo exterior, es decir ayuda o recursos provenientes de instancias aseguradoras. Así, para tramitar cualquier pulsión hace falta tener alguna conexión con el mundo. En algunas circunstancias cuando el sujeto ha sido colonizado culturalmente por otros sujetos (mediante la imposición de un prejuicio) parecería que debiese hacerse cargo de la pulsión de esos otros

sujetos para contribuir a procesarlas, como si fuera una urgencia propia, se convierte en ayudante involuntario de quien no está en condiciones de hacerse cargo de sus pulsiones. La autora que seguimos, trae como ejemplo *“situaciones en las que una mujer que mientras está siendo golpeada, es decir, como objeto de la violencia de un varón, aún pudiendo huir o iniciar una denuncia se queda en el lugar diciéndole: se te va a pasar...”* (Giberti, 2005:37). Entonces el desamparo no resulta de la falta de apoyo en el mundo externo sino por desinventidura del mundo que ella misma genera. Es importante tener en cuenta que en algunas situaciones la mujer se encuentra absolutamente impotenciada por su propia convicción acerca del derecho que tienen los varones sobre las mujeres, convicción que se instala mediante prácticas sociales. (Giberti, 2005).

Esta impotencia, se torna en un factor de vulnerabilidad ya que se configura en dificultad u obstáculo para el acceso a la justicia, no se hace la denuncia, hecha la denuncia se retractan, no se piden medidas de protección, o tomadas las medidas no se cumplen por la misma acción de las mujeres.

**CAPITULO 3**

**ACCESO A JUSTICIA**

### **3. ACCESO A JUSTICIA**

En el tercer capítulo recorreremos el origen y fundamento del Movimiento Universal por el Acceso a Justicia (Cappelletti, 1983). Avanzamos sobre su desarrollo y aplicaciones actuales, entre ellas las Reglas de Brasilia 2008, para el acceso a justicia de personas en condición de vulnerabilidad, bisagra que nos permite vincular las temáticas desarrolladas en los capítulos 1 y 2, y abordar específicamente el acceso a justicia de las mujeres en situación de violencia en la pareja, como grupo vulnerable.

#### **3.1. Origen y fundamento.**

Expresa Mauro Cappelletti (1983), que la posesión de los derechos carece de sentido si no existen mecanismos para su aplicación efectiva. Según el autor la expresión “acceso a la justicia” no es fácilmente definible pero resulta útil aludir a la base de todo sistema jurídico: que el pueblo pueda ejercer sus derechos y/o solucionar sus conflictos por medio del Estado, lo que indica primeramente que el sistema legal debe ser igualitariamente accesible para todos y además estar encaminado a que su funcionamiento sea individual y socialmente justo.

Para evocar los orígenes del acceso a la justicia seguimos a Augusto Morello (1994), quien observa que la desocupación, el abandono del campo, las migraciones del interior, el cierre de ramales ferroviarios, el aumento de las villas miseria, los cambios de hábitos laborales, las crisis económicas, el trabajo en negro y precario, la carencia de obras sociales, la falta de viviendas, la no cobertura en salud, etc., son fenómenos que han “enturbiado” la realidad jurídica, dejando al descubierto la mayor complejidad de los procesos judiciales y la inadecuación de los mismos a la hora de arribar a soluciones justas que garanticen la paz social. El autor citado cuenta que este fenómeno de descomposición y desencanto dio origen, en la década de los años setenta de la centuria anterior, a una importante investigación llevada a cabo por destacados juristas en Florencia, Italia, auspiciada por la Fundación Ford y dirigida por el Profesor Mauro Cappelletti. Esta investigación generó lo que se denominó “Movimiento Universal por el Acceso a la Justicia”. Este autor advirtió que la rotación que implicaba poner en el

centro del sistema al consumidor de justicia, desplazando de él al estudio teórico del derecho y a la producción legislativa, importaba un replanteo copernicano de la visión del quehacer tribunalicio. Este nuevo enfoque, como movimiento teórico, suscitó una revisión de los fenómenos y experiencias corrientes y cotidianas del derecho, por ejemplo, repudió la concepción formalista del derecho, que tendía a identificar al derecho con un sistema de normas producido por el Estado, y que, según Cappelletti, era una “supersimplificación de la realidad”, ya que el derecho y el sistema jurídico eran vistos exclusivamente en su aspecto normativo, en cuanto se omitían los componentes reales: sujetos, instituciones, procesos y mas genéricamente, su contexto social.

Explica Morello (1995), que el Movimiento Universal por el Acceso a la Justicia, implicó una revolución en la concepción y consecuente toma de acciones políticas en la reformulación del proceso justo, no sólo en la teoría de la defensa sino, lo que es de fundamental importancia sociológica, en la realidad de esa garantía y en la efectividad de la tutela jurisdiccional. Como proposición teórica tiende a una captación más fiel de los complejos aspectos de la sociedad humana. El componente normativo del derecho no es negado, es considerado como un elemento más, y no el principal del derecho, ya que el primario es la gente destinataria de la prestación de justicia, con todas sus características culturales, económicas y psicológicas.

Morello (1995), refiere que es importante considerar que el Movimiento propone un modo diferente de abordar la problemática jurídica, ya que plantea un encuadre contextual del derecho, y lejos de asumir un matiz unidimensional por la cual el derecho y la ciencia jurídica se limitan a las declaraciones de las normas, asume una mirada tridimensional considerando el problema, necesidad o exigencia social que induce la creación del instituto jurídico; la respuesta o solución jurídica incluyendo instituciones y procesos destinados a tratar aquel problema, necesidad, o exigencia social y considera los resultados o impacto de esa respuesta jurídica sobre el problema, necesidad o exigencia social. Es decir no se limita a la descripción de normas, formas o procedimientos aplicables a los actos de instaurar un proceso judicial, también debe tener en cuenta los costos, el tiempo razonable, los obstáculos (inclusive psicológicos) a sortear y los beneficios a lograr.

Para Morello (1995), el Movimiento critica la respuesta histórica del liberalismo y sostiene que las libertades civiles y políticas tradicionales son una promesa fútil y un engaño para aquellos que, por motivos económicos, sociales, culturales o de facto, no son capaces de alcanzar tales libertades, ni de obtener provecho de ellas. En consecuencia examina diferentes caminos para superar las dificultades u obstáculos que hacen inaccesible para tanta gente esas libertades civiles y políticas.

El autor que seguimos plantea que si bien en su origen el movimiento señaló dos obstáculos principales, la pobreza (que impide acceder a la información y representación adecuada) y la deficiente organización (que impide el reclamo fundado en intereses difusos y colectivos), a partir de estas ideas y sobre la base del principio de igualdad, se procura garantizar que los mecanismos de acceso a la tutela jurídica sean no sólo eficaces, sino que lleguen a ser utilizados por la mayoría de los que necesitan de la protección jurisdiccional (concepción democrática e igualitaria).

### **3.2. Desarrollo del modelo de acceso a justicia.**

Hoy el acceso a la justicia implica al decir de Berizonce (1983), un gran movimiento internacional, que partiendo de la concepción del moderno “Estado Social” y sus deberes, analiza por un lado los obstáculos jurídicos, económicos, políticos-sociales, culturales y psicológicos que dificultan o aún imposibilitan, a muchos, el uso del sistema jurídico y el acceso al aparato jurisdiccional y en consecuencia, la virtualidad misma de la garantía de igualdad. La garantía de igualdad, no puede considerarse agotada en una pura e ideal pacificación jurídica, sino por encima de ello, exige ahora una igualación en concreto. Esto supone un esfuerzo activo del Estado para tornar la igualdad -y de hecho la misma libertad- accesible para todos.

Frente a la discusión conceptual que dicotomiza entre considerarlo un derecho o un servicio público del Estado que debe garantizar el efectivo acceso a los sectores sociales más vulnerables, seguimos a Roche y Richter (2005), en la idea de entender el acceso a la justicia de una manera muy amplia y desvincularla de lo que sería simplemente “abrir” los órganos de administración de justicia a todos los ciudadanos por igual. Birgin & Kohen (2006), hablan de una garantía de igualdad de oportunidades para acceder a

las instituciones de Estado que generan, aplican o interpretan las leyes por un lado y por el otro, incluye el conjunto de herramientas formales e informales para que un ciudadano pueda resolver sus conflictos y obtener protección de sus derechos. En el mismo sentido Elena Highton (2005), plantea que el derecho de defensa en juicio es un derecho fundamental, por lo que entre las necesidades y derechos fundamentales que debe satisfacer el Estado democrático no sólo quedan abarcados estándares mínimos con relación a la educación, salud, alimentación, etc., sino que asimismo, corresponde reconocer la obligación del Estado de hacer efectiva la igualdad material en cuanto a la garantía de defensa en juicio. Advierte que la diferencia de poder entre las partes; la ignorancia en cuanto a aspectos técnicos o jurídicos que hacen a su posición y derecho o las urgencias inmediatas y precaria posición económica hacen más dificultoso el acceso al sistema judicial. Highton (2005), en síntesis plantea que para que el derecho cumpla un rol igualador de las personas, la igualdad teórica debe convertirse en práctica para vencer la marginalidad, para ser una verdadera sociedad democrática. El acceso a la justicia no merece ser conceptuado, en un sentido estrecho, como la posibilidad formal de llegada a una institución en particular, sino más ampliamente, como la inserción de estrategias activas, para promover la admisión por parte de individuos y grupos que de otra manera no actuarían para obtener el reconocimiento de sus derechos.

### **3. 3. Aplicaciones actuales del Acceso a Justicia. Las reglas de Brasilia 2008 para el acceso a justicia de personas en condición de vulnerabilidad.**

La evolución del concepto de acceso a justicia está vinculada a la evolución del principio de igualdad ante la ley. La igualdad de trato ante la ley establecida en el art. 16 de la Constitución Nacional Argentina (C.N.)<sup>1</sup>, no requiere tratar a todas las personas del mismo modo. Así, Saba (2007), explica que si bien el principio de igualdad de trato en igualdad de circunstancias parecería proveer un estándar interpretativo del derecho constitucional a la igualdad de trato ante la ley, este estándar sólo ayuda a

---

<sup>1</sup> Art. 16 CN: *“La Nación Argentina no admite prerrogativas de sangre ni de nacimiento: no hay en ella fueros personales ni títulos de nobleza. Todos los habitantes son iguales ante la ley, y admisibles en los empleos sin otra condición que la idoneidad. La igualdad es la base del impuesto y de las cargas públicas.”*

acercarnos a una respuesta satisfactoria, pero resulta vacío. Lo único que parece dejar en claro este criterio es que es posible tratar de modo diferente a las personas, siempre y cuando se lo haga de modo homogéneo, uniforme y no arbitrario, pero sigue sin decirnos nada acerca de lo que califica a esa distinción de homogénea, aplicada como distinción permitida por el art 16 de la C.N. El estándar igualdad de trato en igualdad de circunstancias requiere ser completado, es necesario una calificación de la circunstancia seleccionada como relevante para realizar la distinción que el Estado desea llevar a cabo al regular el ejercicio de un derecho. De este modo, debemos agregar un segundo estándar que prescriba que esas circunstancias deben ser razonables, entendiendo por tales las que guarden relación con la funcionalidad o la instrumentalidad entre el fin buscado por la norma y el criterio o categoría para justificar el trato diferente. En síntesis, el principio de igualdad ante la ley, según esta interpretación que le ha dado nuestra Corte Suprema, refleja lo que alguna doctrina ha llamado “principio de no discriminación” según el cual la igualdad de trato ante la ley se encontrará violada siempre que no sea posible pasar el test de razonabilidad, test que algunas categorías se presume, a priori, no pueden superar (categorías sospechosas). (Sabá, 2007).

Esta visión individualista de la igualdad establece la posibilidad de hacer distinciones basadas en criterios razonables, (entendiendo por razonables aquellos que logren establecer una relación de funcionalidad con el fin buscado por la regulación del derecho), tiene por objeto impedir que la decisiones estatales, y algunas particulares, se realicen sobre la base de prejuicios y visiones estigmatizantes de grupos de personas.

Según Sabá (2007), el principio de no discriminación sostenido por una visión individualista del principio de igualdad ante la ley, no nos provee de suficientes herramientas para decidir en una gran cantidad de casos, en los que las diferencias de hecho entre las personas y en particular las diferencias que surgen a partir de un trato sistemáticamente excluyente o de sometimiento son relevantes para realizar tratos diferentes que no serían tolerados por esta visión individualista de la igualdad. Uno de los desafíos más complejos para esta interpretación de la igualdad ante la ley lo constituyen las acciones afirmativas del estado, también llamadas medidas de

discriminación inversa. Estas medidas afirmativas se corresponden con un trato estatal diferente fundado en la identificación de ciertos grupos a cuyos miembros exclusivamente por su calidad de tales se les reconocen prerrogativas o tratos especiales no reconocidos a miembros de otros grupos. (ej. cupo femenino en el ingreso a la universidad.) Desde esta perspectiva o las acciones afirmativas del estado entran en contradicción con el principio de igualdad ante la ley (entendido como no discriminación) o el principio debe ser redefinido y reinterpretado de modo compatible con medidas semejantes a las que se instrumentan en las acciones afirmativas. Para esta reinterpretación cabe destacar que las acciones afirmativas tienen reconocimiento constitucional, en el art. 75 inc.23.<sup>2</sup>

Saba, (2007) propone, una visión sociológica y contextualizada de la realidad social para interpretar el principio de igualdad ante la ley. Esta visión no individualista de la igualdad, sin dejar de reconocer a las personas como fines en sí mismos y valiosos en términos individuales, incorpora el dato de la pertenencia a un grupo determinado que permite reconocer su identidad, tanto a ella misma como a terceros que comparten su condición y aquéllos que no. Esta visión estructural de la igualdad ante la ley no se vincula con la irrazonabilidad (funcional o instrumental) del criterio escogido para realizar la distinción, sino que entiende que lo que la igualdad ante la ley persigue es evitar la constitución y establecimiento de grupos sometidos, excluidos, o sojuzgados por otros grupos. Evitar la cristalización de un grupo excluido, sometido o sojuzgado es lo que parece subyacer como fundamento del principio de igualdad ante la ley.

La versión de la igualdad estructural no refiere sólo y exclusivamente a la idea de no discriminación (entendida como trato no arbitrario fundado en prejuicios), sino a un trato segregacionista y excluyente tendiente a consolidar una situación de grupo marginado.

Este es el sentido asumido por las Reglas de Brasilia 2008. Las Reglas Básicas de Acceso a la Justicia de las personas vulnerables son el resultado

---

<sup>2</sup> Art. 75 C.N.: "Corresponde al Congreso... 23: Legislar y promover medidas de acción positiva que garanticen la igualdad real de oportunidades y de trato y el pleno goce y ejercicio de los derechos reconocidos por esta Constitución y por los tratados internacionales vigentes sobre derechos humanos, en particular respecto de los niños, las mujeres, los ancianos, las personas con discapacidad. Dictar un régimen de seguridad social especial e integral de protección del niño en situación de desamparo, desde el embarazo hasta la finalización del período de enseñanza elemental y de la madre durante el embarazo y la etapa de lactancia."

del desarrollo de los principios recogidos en la Carta de Derecho de las Personas ante la justicia en el Espacio Judicial Iberoamericano, Cancún, 2002, en la parte titulada “*una justicia que protege a los más débiles*”. Tiene como base los trabajos preparatorios en los que participaron las principales redes iberoamericanas de operadores y servidores del sistema judicial: la Asociación Iberoamericana de Ministerios Públicos, La Asociación Iberoamericana de Defensorías Públicas, la Federación Iberoamericana de Ombudsmen y la Unión Iberoamericana de Colegios y Agrupaciones de Abogados.

En la Exposición de Motivos de las Reglas se expresa que poca utilidad tiene que el Estado reconozca formalmente derechos si su titular no puede acceder en forma efectiva al sistema de justicia para obtener la tutela de dicho derecho y que si bien la dificultad de garantizar la eficacia de los derechos afecta con carácter general a todos los ámbitos de la política pública, es aún mayor cuando se trata de personas en condición de vulnerabilidad dado que éstas encuentran mayores obstáculos para su ejercicio.

Las Reglas tienen como objetivo garantizar las condiciones de acceso efectivo a la justicia de las personas en condiciones de vulnerabilidad, sin discriminación alguna, englobando el conjunto de políticas, medidas, facilidades, apoyos que permitan a dichas personas el pleno goce de los derechos del sistema judicial. Por ello recomiendan la elaboración, aprobación, implementación y fortalecimiento de políticas públicas que garanticen el acceso a la justicia de personas en condición de vulnerabilidad. Procuran que los servidores y operadores del sistema de justicia otorguen a las personas en condición de vulnerabilidad un trato adecuado a sus circunstancias singulares. Asimismo se recomienda priorizar actuaciones destinadas a facilitar el acceso a la justicia a aquellas personas que se encuentran en situación de mayor vulnerabilidad ya sea por la concurrencia de varias causas o por la gran incidencia de una de ellas.

Según este instrumento se consideran en condición de vulnerabilidad aquellas personas que por razón de la edad, género, estado físico o mental o por circunstancias sociales, económicas étnicas y/o culturales encuentran “*especiales dificultades*” para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico.

Podrán constituir causas de vulnerabilidad entre otras las siguientes: la edad, la discapacidad, la pertenencia a comunidades indígenas o minorías, la victimización, la migración y el desplazamiento interno, la pobreza, el género y la privación de libertad.

f) Dentro de la victimización, el instrumento expresa que la vulnerabilidad puede proceder de sus propias características personales o bien de las circunstancias de la infracción penal. Destacan a estos efectos entre otras víctimas personas menores de edad, víctimas de violencia doméstica o intrafamiliar, víctimas de delitos sexuales, adultos mayores, y familiares de víctimas de muerte violenta. La concreta determinación de las personas en condición de vulnerabilidad en cada país dependerá de sus características específicas, o incluso su nivel de desarrollo social y económico.

g) Las Reglas de Brasilia si bien no son vinculantes, (obligatorias), son fuertes recomendaciones de buenas prácticas para sus destinatarios. En la Regla N° 24 se establecen los destinatarios de las mismas, así expresa: “Serán destinatarios del contenido de las presentes Reglas:

- a) Los responsables del diseño, implementación y evaluación de las políticas públicas dentro del Poder Judicial.
- b) Jueces, Fiscales, Defensores Públicos, Procurador y demás servidores que laboren en el sistema de Administración de Justicia de conformidad con la legislación interna de cada país.
- c) Abogados, y otros profesionales del Derecho, Colegios y Agrupaciones de Abogados.
- d) Las personas que desempeñan sus funciones en las instituciones de Ombudsman.
- e) Policías y servicio penitenciario.
- f) Y, con carácter general, todos los operadores del sistema judicial y quienes intervienen de una u otra forma en su funcionamiento.

h) En el Capítulo II de las Reglas bajo el título “Efectivo acceso a la justicia para la defensa de los derechos”, refieren una serie de prácticas recomendadas, material principal, usado para el análisis de este trabajo.

### **3.4. El acceso a la justicia de mujeres en situación de violencia en la pareja.**

Para contextualizar el acceso a justicia de las mujeres en situación de violencia en la pareja, en Mendoza (Primera Circunscripción Judicial) seguiremos el relato de la Dra. Adriana Rodríguez (2005), quien expresa que en la provincia existe una política judicial muy definida en cuanto a protección judicial de las víctimas cuando se trata de niños, mujeres e incapaces. Resultó vital en este sentido, la decisión de la Suprema Corte de Justicia de la provincia, de implementar el Fuero de Familia y Minoridad y dotarlo de la estructura necesaria, priorizando el presupuesto por ley para poder prestar el servicio de justicia.

En el tema de acceso a justicia de las víctimas de violencia intrafamiliar, la Corte Suprema, mediante el dictado de acordadas, organizó, implementó y puso en funcionamiento dependencias u oficinas que aunque habían sido creadas por ley carecían de organización funcional. Sin embargo estos esfuerzos resultan insuficientes requiriendo de una reforma legislativa o modificación de la estructura funcional de algunas dependencias judiciales existentes. Por ejemplo la Ley de Violencia intrafamiliar de la provincia sólo indica que los jueces de Familia serán competentes en materia de violencia familiar, pero no hace referencia a su instrumentación desde el punto de vista del servicio de justicia. (Rodríguez, 2005)

La reforma judicial en Mendoza se inició a partir del dictado de la Ley 6354/95, la cual se instrumentó en 1999. Comenta Adriana Rodríguez (2005), que la norma trajo aparejadas nuevas prácticas en el marco de una nueva institucionalidad que acompañó las políticas públicas dirigidas a niños, niñas, adolescentes y mujeres desarrolladas en la década de los noventa en Mendoza. A partir de esta ley se crearon dos fueros, el de Familia (con competencia civil y tutelar respecto de niños, niñas y adolescentes víctimas) y el penal de menores para cuyo funcionamiento además de nuevos juzgados, la propia ley creó entre otras cuestiones el Cuerpo Auxiliar Interdisciplinario (CAI), una estructura para el proceso prejudicial de mediación dentro del Poder judicial y el registro de adopción. Esta nueva estructura permitió a los jueces de Familia abordar el tema de violencia familiar de una manera muy específica, ya que la intervención de los equipos especializados en Minoridad

y Familia habilitaba un abordaje interdisciplinario tendiente a la efectiva protección de las víctimas.

No cuenta Mendoza con un procedimiento civil, específico e integrado al plexo normativo de fondo, para las causa de violencia en la pareja, por lo que los magistrados, en virtud del principio de operatividad de las Convenciones Internacionales, deben aplicar la ley en forma inmediata a los supuestos de hecho que lo requieran, valiéndose para ello de la normativa procesal general, algunas disposiciones procesales específicas contenidas en leyes provinciales y en las facultades directivas del proceso que poseen.

El principio de operatividad de las Convenciones Internacionales comienza a forjarse con el Fallo de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, caratulado, Ekmedjian C/ Sofovich, que expresa que cuando la Nación ratifica un tratado que firmó con otro Estado se obliga íntegramente a que sus órganos tanto administrativos como jurisdiccionales lo apliquen a los supuestos que ese tratado contemple, siempre que contenga descripciones lo suficientemente concretas de tales supuestos de hecho que hagan posible su aplicación inmediata. Una norma es operativa cuando está dirigida a una situación de la realidad en la que pueda operar inmediatamente sin necesidad de instituciones que deba establecer el Congreso. Integran el ordenamiento jurídico argentino.

A partir de la reforma constitucional de 1994, ha quedado establecida una nueva pirámide jurídica cuyo vértice se haya conformado por la CN y el bloque de constitucionalidad que forman los doce instrumentos internacionales de derechos humanos incorporados a aquella, a los que pueden agregarse otros tratados siguiendo un procedimiento especial, luego en un plano normativo inferior vienen otros tratados internacionales y las leyes de la Nación. (Equipo Federal de Trabajo, 1999).

Desde la perspectiva del Equipo Federal de Trabajo (1999), se advierte un progresivo avance en el proceso de construcción de una cultura universal de respeto de los derechos humanos, donde la comunidad organizada y el derecho internacional han asumido a los derechos humanos como un contenido primordial del bien común internacional. Como resultado el derecho internacional y el derecho interno interactúan auxiliándose mutuamente en el proceso de tutela de los derechos humanos. Los Tratados Internacionales son

operativos y tienen jerarquía constitucional superior a las leyes. Las declaraciones convenciones Tratados y demás instrumentos internacionales sobre derechos humanos incorporados a la Constitución Nacional luego de la reforma de 1994, tienen jerarquía constitucional y son de aplicación obligatoria para los jueces. Los jueces como operadores tienen el deber de dar aplicación y eficacia a los derechos reconocidos en los tratados de derechos humanos.

#### **3.4.1. Normativa vigente en Mendoza.**

A partir de la sanción de la ley N° 6354/95 de Niñez y Adolescencia se inicia en Mendoza una importante reforma judicial que en el tema que nos ocupa se alcanzó con la sanción en 1999 de la Ley N°6672 (Protección contra la violencia familiar). Esta ley en su art. 9 adhiere a las disposiciones de la Ley N° 24.417/94, que establece el procedimiento de denuncia (vía penal - modificación código procesal penal) y el establecimiento de mediadas cautelares, y resultará aplicable en tanto no se oponga a lo previsto en la misma ley N°6672. En el año 2004 se sanciona la ley N°7253, que incorpora a la ley N°6672/99 el art. 5° bis. La ley de Protección contra la violencia familiar, establece su ámbito de aplicación (toda persona que sufiere maltrato físico, psíquico y sexual por parte de los integrantes del grupo familiar, podrá efectuar la denuncia verbal o escrita ante los jueces de primera instancia en lo civil... y solicitar las medidas cautelares conexas. Art. 1°) y establece algunas normas de procedimiento local para la intervención judicial en los casos en que las víctimas recurren a la justicia en busca de protección.

En 2009 se sancionó la Ley N° 26485 de Protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que se desarrollen sus relaciones interpersonales. De mayor alcance que las leyes de violencia familiar en cuanto a la protección de la mujer, ya que abarca todos los ámbitos en que se desarrollen sus relaciones interpersonales, no sólo el familiar, y rige según el art. 1° en todo el territorio de la República, con excepción de las disposiciones de carácter procesal establecidas en el capítulo II del Título III de la misma.

Todo esto en el marco de las convenciones internacionales que describimos en el apartado a.2. Reconocimiento y regulación jurídica del fenómeno, de cuya operatividad hablamos en el apartado anterior.

### **3.4.2. La vía civil.**

En la búsqueda de soluciones rápidas y eficaces para la complejidad del fenómeno de la violencia familiar, explica Birgin (2005), que se planteó a nivel doctrinario un amplio y nutrido debate entre quienes creían que se debía tipificar el delito de violencia doméstica en el Código Penal y se debían aumentar las penas y quienes definían a la violencia como un conflicto familiar o social que debía resolverse en ese ámbito para lo cual era necesario crear un recurso ante los jueces de Familia. En definitiva la opción era entre una sanción penal privativa de libertad y la búsqueda de solución de un conflicto familiar social. Quienes proponían la tipificación penal sostenían que esta solución cumplía con una función pedagógica al disuadir al golpeador. Esta posición obedece a la creencia del poder simbólico del derecho penal y su capacidad de poder prevenir delitos, que está profundamente arraigada en nuestra sociedad. Cuando el Derecho fracasa en la solución, se propone más Derecho, para encubrir las deficiencias del Derecho existente. En cambio quienes sostenían la necesidad de un recurso legal que facilitara la denuncia ante tribunal de Familia, consideraban al sistema penal como ineficaz para la resolución de este tipo de conflictos. La experiencia muestra que los hechos no se evitan por incluirlos en el código penal. Por otra parte el sistema penal ha demostrado no ser un punto de partida adecuado para lucha contra la violencia: en primer lugar porque resulta muy difícil obtener pruebas suficientes, dado que la víctima es frecuentemente el único testigo. Se trata de un proceso largo que crea una dependencia de la víctima respecto de la instancia tales como policía o fiscal. La mujer debe repetir una y otra vez su relato de esta manera llega a experimentar este proceso como si ella misma fuera sospechosa, sintiéndose humillada, maltratada de nuevo, ahora, por el sistema penal. Además de las dificultades que la institución penal presenta para entender la ambivalencia de las mujeres frente a la denuncia, hay que tener en cuenta que esta no da respuestas a sus necesidades primordiales: la exclusión del agresor del domicilio común o la adquisición por parte de la mujer de una nueva vivienda, la protección para ella misma y sus hijos, la obtención de alimentos etc. Por las particularidades de la institución familiar sabemos que las consecuencias del delito revierten sobre la propia víctima y

afectan sus intereses. Si bien no es un debate saldado, ha habido avances en toda América Latina en reconocer los límites del derecho penal para dar respuestas a la violencia familiar y se han sancionado leyes que otorgan competencia a los jueces de Familia o Civiles para actuar.

Este es el criterio seguido en Mendoza, así la Ley N°6354/95 en su art 53 junto a la ley N° 6672, el art. 482 del código civil y la acordada N°14726 de la Suprema Corte de Justicia de Mendoza, establecen la competencia de los jueces de familia en turno tutelar, para atender los casos de violencia familiar.

### **3.4.3. Procedimiento actual. La práctica judicial**

La prestación del servicio de justicia en la provincia de Mendoza se realiza a través de cuatro circunscripciones judiciales. La primera, es el centro judicial más importante, cuenta con una jurisdicción amplísima, habitada por más de 900 mil personas y el superior tribunal allí tiene su asiento. En esta circunscripción se registra la mayor cantidad de casos judiciales de toda índole. El acceso al fuero de familia y minoridad se ha organizado a través de una mesa de atención y derivación (MAD, que opera a modo de una admisión general y establece criterios para determinar qué casos deriva al Cuerpo de Mediadores, cuales a la Secretaría Tutelar y cuales al Juzgado de Familia en turno civil. En la primera circunscripción existen siete Juzgados de Familia. La competencia se distribuye por turnos cada quince días, para intervenir en cuestiones vinculadas con niños o incapaces con derechos amenazados o violados, violencia intrafamiliar, internaciones hospitalarias.

El juez de familia en turno tutelar tiene a su disposición una secretaría tutelar, independiente de la secretaría que corresponde al juzgado, que trabaja durante quince días, sólo con ese juez, en el turno tarde. El proceso goza de gratuidad y el patrocinio letrado no es necesario. La denuncia puede ser en forma personal o por vía telefónica o fax. Se reciben incluso denuncias en forma anónima. En algunos casos que lo requieran el juez puede disponer que la petición sea patrocinada por un abogado. Si esto ocurre las personas de bajos recursos económicos pueden acudir, sin necesidad de promover un beneficio de litigar sin gastos, a algunos de los co-defensores que están disponibles en el horario de tribunales o a los abogados ad-hoc que asisten a las personas en sus estudios jurídicos, para lo cual deben pedir turno en la

mesa de atención y derivación (MAD). El único requisito es una declaración jurada con alguna acreditación simple. Se trata de un recurso específico, que rige exclusivamente para la justicia de familia. En este aspecto el acceso a la justicia está garantizado.

Cuando la denuncia es por violencia intrafamiliar y no se encuentran involucrados niño/a o incapaces el patrocinio no es necesario. Se hace una primera evaluación de la situación para determinar si el caso encuadra dentro de la ley provincial y si es necesario el proceso judicial. Con frecuencia la persona denunciante no tiene la decisión de llevar adelante un proceso judicial y retira la denuncia a los dos o tres días. En consecuencia es necesario identificar aquellos casos en que los denunciantes han definido claramente su decisión de solicitar protección judicial para que el servicio pueda funcionar mejor.

Si el caso es derivado de la secretaría tutelar, como el patrocinio letrado no es necesario, la denuncia o petición es recibida por el personal de la Secretaría en forma privada. Una vez determinada la competencia y la reserva de las actuaciones, el juez solicita los informes que considere necesarios para adoptar una medida de protección ya sea de organismos o dependencias del Poder Judicial ya de otras entidades públicas o privadas. (art. 104 de la ley 6354). Por otra parte una acordada de la Suprema Corte de Justicia provincial del año 1999, ordena la intervención obligatoria de los equipos técnicos del Poder Judicial, en los procesos por medidas de protección, que sean competencia del juez de familia en turno tutelar, antes de llegar a una resolución judicial. Por supuesto si ya ha intervenido un equipo interdisciplinario se toma el informe psicológico y social realizado directamente.

A pesar de que los equipos técnicos fueron creados por la ley 6354 bajo la denominación Cuerpo Auxiliar Interdisciplinario (CAI), su organización e instrumentación se realizó mediante acordada. El CAI cuenta con trabajadores sociales, psicólogos, psiquiatras y médicos de familia. Este Cuerpo está conformado por profesionales especializados en la temática de niñez adolescencia y familia y existe con independencia del Cuerpo Médico Forense cuyos profesionales intervienen en casos de abuso sexual y para peritajes de delitos, así como cuando se necesite ofrecer una mayor garantía al proceso penal que se derive luego de la intervención del juez de familia.

Una vez recibidos los informes de evaluación del Cuerpo Auxiliar Interdisciplinario o de los equipos técnicos y todas las pruebas solicitadas por el juez se dicta la resolución judicial. A partir de ella se concluye el expediente o se pueden ordenar medidas de seguimiento adicionales para evitar que los hechos violentos continúen. También puede ordenar acompañamiento terapéutico.

Hasta aquí una reseña general de la aplicación de la ley 6672 en la justicia de Familia de Mendoza, Primera Circunscripción Judicial que sin un procedimiento especial, expreso e integral y en virtud de la operatividad de los tratados internacionales que son el marco y base fundamental de reconocimiento de derechos, da cumplimiento a la normativa de fondo.

A su vez en el territorio de la Provincia de Mendoza se distribuyeron 22 Juzgados de Paz con competencia múltiple. Estos Juzgados fueron creados sobre la estructura de los viejos Juzgados de Paz Legos. Mediante la ley 5094 se modificaron las exigencias para ser juez de paz, en la actualidad sus titulares deben ser letrados y se especificó su competencia tutelar en materia de protección integral de derechos de niños, niñas, adolescentes e incapaces. Aplican un procedimiento no riguroso en lo formal. Estos juzgados entienden entre otros varios temas, (menor cuantía, venias supletorias para contraer matrimonio, denuncias de maltrato infantil) en casos de violencia intrafamiliar.

El recorrido por la justicia de paz en el tema que nos ocupa lo haremos desde el relato de la Dra. Elsa Beatriz Madrazo (2011), que expresa que en términos generales, la ley 5094, en su artículo 10, (modificado por el art. 199 de la ley 6354) prevé que el Juez de Paz, actuará conforme lo establecido en el régimen legal vigente, remitiendo las actuaciones al Juez de Familia en turno tutelar, explicando, que la citada norma al establecer que se aplicará la legislación vigente, marca la necesidad de observar la garantía del debido proceso, tanto en los aspectos sustanciales como formales conforme el plexo normativo antes citado, a la vez que, la remisión al Juzgado de Familia dota de gran flexibilidad al sistema jurisdiccional, ya que, de acuerdo con la mayor o menor infraestructura del juzgado de paz, éste podrá establecer hasta donde y de que manera interviene ante un caso de violencia. Así, encontramos juzgados de paz que cuentan con una dotación de personal mínima, compuesta sólo por el juez y un empleado administrativo, mientras

que otros disponen de un mayor soporte administrativo y apoyo interdisciplinario por parte del CAI. Madrazo (2011), destaca que todos los juzgados de paz, se encuentran alejados de las estructuras jurisdiccionales auxiliares, en otras palabras, expresa que el “apoyo del CAI” no es inmediato, ni se cuentan con los medios de movilidad necesarios para trasladar a las personas a evaluar o para trasladar a los profesionales que deben practicar las pericias, etc...

La autora que seguimos hace notar que la competencia material de los Juzgados de Paz Departamentales, fijada por la ley 5094, fue prevista para aquellos casos contemplados por el artículo 53 de la ley 6354, es decir, sólo cuando aparecían personas menores de edad o incapaces involucrados. Por tanto, en si en el caso de violencia sólo intervenían personas mayores de edad, en principio y de acuerdo a esta norma, la competencia correspondía al Juzgado de Familia. A partir del año 1994, con la incorporación de los tratados internacionales y la conformación del plexo supraconstitucional de derechos humanos, entre los cuales están la Convención de Belém do Pará y la CEDAW, Madrazo (2011) entiende que estos Juzgados de Paz se encuentran habilitados para intervenir en las causas por violencia de género, aunque no estén involucradas personas menores de edad, ni incapaces. A su entender la posterior sanción de la Ley 26.485, confirma este criterio. De acuerdo a lo explicitado precedentemente, hay juzgados que se limitan a tomar la denuncia y remiten inmediatamente las actuaciones al Juzgado de Familia, bajo los recaudos de las medidas que indiquen estos tribunales, mientras que otros, adoptan medidas de protección y cautelares.

El presente trabajo de investigación se realizará sobre uno de estos 22 juzgados de paz, el Juzgado de Paz de la Consulta, a cargo de la Dra. Elsa Beatriz Madrazo, perteneciente a la Cuarta Circunscripción Judicial, que abarca los departamentos de Tunuyán, Tupungato y San Carlos.

El Departamento de San Carlos, de una superficie de 11.578 km<sup>2</sup>, y con una población de 33.000 habitantes, se divide en 6 distritos: la villa cabecera; Eugenio Bustos; Chilecito, La Consulta, Pareditas y Tres Esquinas.

El Juzgado en análisis tiene su asiento en la ciudad de La Consulta, ubicada a 30 km de la ciudad cabecera del Departamento y 4° Circunscripción Judicial y a 120 km de la ciudad de Mendoza, comprendiendo un área

predominantemente rural. El Juzgado de Paz se compone por la Jueza (titular del mismo), la Secretaria, la Jefa de Mesa de Entradas, una empleada administrativa que se comparte con otro juzgado y una licenciada en Trabajo Social.

Ya referimos que resulta de gran importancia en materia de violencia intrafamiliar definir el procedimiento aplicable que en el caso y atento no existir legislado un procedimiento específico e integrado, éste está marcado por la práctica judicial, que a su vez cobra características diferenciales por el contexto del juzgado en cuestión, (estructura del juzgado, ubicación territorial, características de la población a la que sirve, criterios interpretativos de las normas de atribución de competencia y diferentes aspectos que hacen a la evaluación de la complejidad del fenómeno de la violencia y sus manifestaciones).

En palabras de la Dra. Madrazo (2011) en el Juzgado de Paz de La Consulta, se trabaja garantizando el principio de inmediatez, es decir que la persona en situación de violencia tiene acceso a ser escuchada por la/el juez, sin intermediarios y sin necesidad de patrocinio letrado obligatorio, el proceso es gratuito. La denuncia puede hacerse en forma personal o telefónicamente. Cuando la denuncia es telefónica se pregunta sobre el contexto y a partir de allí se diseña una estrategia de intervención. Cuando se efectúa personalmente, la recepción se realiza en Mesa de Entradas, por una auxiliar entrenada en el tema para recabar la información necesaria para merituar la urgencia y gravedad, y para dar a la consultante información necesaria y relevante. Los casos de violencia tienen prioridad, por lo que en general, en ese mismo momento se realiza la audiencia con la jueza, salvo que por circunstancias de trabajo y por permitirlo el caso concreto se fije audiencia para otro día. En esta primera audiencia se trabaja con escucha activa, se explora y contextualiza la situación, se brinda información sobre los derechos involucrados, fundamentalmente en qué consisten los procedimientos judiciales y el contenido de las leyes aplicables al caso y cuáles son sus implicancias (se busca aumentar la cultura jurídica de la ciudadanía), se pregunta a la persona por sus posibilidades de acción, recursos internos y externos, disponibles o a disponer, etc. Siempre se pregunta sobre 1) las expectativas que se tiene del sistema justicia para el caso concreto, o sea qué

se espera de éste, 2) qué es lo que se desea hacer ante la situación, qué aspectos puede implementar o sostener la persona y a qué está dispuesta. Esto implica la libertad de la persona de radicar la denuncia o no, es decir, ingresar al sistema justicia o no y, en caso afirmativo, para el juzgado implica garantizar un proceso judicial de restitución de derechos lo más efectivo posible. Luego de la audiencia se disponen las medidas del art. 104 y 105 de la ley 6354 que se estimen pertinentes y en caso de que surjan indicadores de riesgo actual en la afectación de derechos de la persona, se disponen las medidas de protección que correspondan, hasta que se reúnan elementos suficientes que acrediten su cese o inexistencia. Esto se realiza mediante auto fundado.

También se fija audiencia para que la persona sindicada como responsable de ejercer violencia, comparezca a estar a derecho, a fin de que se le informe sobre el objeto de la causa, sus derechos e implicancias (ampliar la cultura jurídica), también que sea escuchada por la/el juez, sin intermediarios, posibilitar que ejerza su derecho de defensa. Esta audiencia en general se realiza luego de tomada la medida, pero dependerá del caso concreto que el tribunal pueda realizarla antes de la resolución. En caso de que se hayan adoptados medidas de protección, se explica detalladamente en qué consisten éstas, cual ha sido su fundamentación, que implica su desobediencia y los remedios procesales para obtener el levantamiento judicial de la medida. En el caso de que hayan sido ordenadas, evaluaciones psicológicas, etc., se explica su necesidad y las consecuencias jurídicas que surgen en caso de que no se realicen voluntariamente. También se explora la situación económica de la familia, y en caso de que la persona sindicada como responsable de ejercer la violencia sea sostén del grupo familiar, se dispone la obligación alimentaria. (Madrado, 2011).

**CAPITULO 4**

**EFFECTIVIDAD DEL SISTEMA**

**JUDICIAL**

#### **4. Efectividad del Sistema Judicial.**

En el capítulo 4, abordamos la efectividad del sistema judicial, ya que es lo que da sentido a la posesión de derechos, la existencia de mecanismos para su aplicación efectiva. (Cappelletti, 1983).

Siguiendo a Etkin (2005) en este trabajo consideraremos la efectividad, como parámetro de calidad, y al concepto de calidad de servicio, desde la perspectiva del orden público.

Para introducir este tópico recordamos las palabras de uno de los iniciadores del movimiento para el acceso a la justicia cuando expresa que “la posesión de los derechos carece de sentido si no existen mecanismos para su aplicación efectiva”. Mauro Cappelletti (1983).

Desde la perspectiva del acceso a la justicia diversos autores tratan la cuestión de la efectividad del sistema judicial, utilizando indistintamente los términos eficacia, eficiencia y efectividad.

Así, Margaret Popkin (2007), en un texto sobre el balance de las reformas judiciales en Latinoamérica, en la búsqueda de mayor efectividad, subraya que, tras 20 años de esfuerzos por reformar la justicia, la mayoría de los sistemas judiciales de América Latina continúan percibiéndose como altamente deficientes. Los aumentos de productividad, fortalecimiento institucional, introducción de procedimientos orales, etc., no han modificado la percepción sobre los poderes judiciales que siguen siendo lejanos para el ciudadano común. Amplios sectores de la población a menudo aislados por una combinación de obstáculos o limitaciones culturales, lingüísticas, geográficas, todavía ni siquiera perciben la posibilidad de reivindicar sus derechos por medio del sistema de justicia.

Augusto Morello (2001), por su parte plantea que la eficacia de la justicia, responderá a una mirada compleja de la situación, a los fines de dar una respuesta adecuada y satisfactoria, considerando las normas y procedimientos aplicables judicialmente, teniendo en cuenta los costos, tiempo razonable, los obstáculos (económicos, sociales, culturales, políticos, incluso psicológicos) a sortear y los beneficios a lograr .

Birgin y Kohen,(2006), expresan que la eficacia del sistema judicial para garantizar el acceso a justicia estará dado: por una respuesta adecuada en tiempo razonable, una administración de justicia eficaz, que brinde información oportuna y veraz, que rinda cuentas, que permita el acceso a los edificios públicos en condiciones de igualdad y comodidad, horarios flexibles, que se preste servicio de asesoramiento y de orientación legal; por la posibilidad de los usuarios del servicio de sostener un proceso hasta la finalización y la financiación de los costos asociados al litigio para personas de escasos recursos, lo que incluye asesoramiento legal gratuito, costos de los abogados, de las copias para los trámites, etc.; conocimiento de los derechos, de los mecanismos jurídicos y de las autoridades correspondientes, lo que supone un proceso de educación legal y conciencia jurídica de las personas que no tienen la posibilidad de acceder a un conocimiento generalmente especializado.

#### **4.1. Eficacia, eficiencia y efectividad.**

Para entender, lo más acabadamente, el alcance de dichas palabras, y procurar la comprensión del uso que haremos de la palabra efectividad en este trabajo, se hace necesario clarificar el sentido de algunos términos que en muchas ocasiones se utilizan indistintamente como sinónimos, cuando no significan lo mismo. Estos términos son eficacia, eficiencia y efectividad.

El Diccionario de la Real Academia de la lengua española nos ofrece las siguientes significaciones de los términos: Eficacia. Eficiencia. Efectividad.

**Eficacia:** (del latín *eficacia*) 1f. Capacidad de lograr el efecto que se desea o espera.

**Eficiencia:** (del latín *efficientia*) 1f. Capacidad de disponer de alguien o algo para conseguir un efecto determinado.

**Efectividad:** 1f. Capacidad de lograr el efecto que se desea o espera. 2. Realidad, validez. Vemos que en un primer sentido efectividad y eficacia significan lo mismo, pero la segunda acepción otorga un sentido diferencial.

**Efecto:** 1. Aquello que sigue en virtud de una causa. 2. Impresión hecha en el ánimo. 3. Fin para el que se hace algo. 4. Artículo de comercio. etc. La tercera acepción es la más adecuada para vincularla con las de eficacia,

eficiencia y efectividad, es decir efecto como sinónimo de objetivo, de finalidad.

Para referir a la efectividad del sistema judicial, surge como cuestión previa una consideración acerca del Poder Judicial como organización. Según Gore y Dunlap (2006), el paradigma vigente nos dice que las organizaciones son “algo” realidades concretas diferentes de las personas que las componen. Así la palabra organización se usa para describir objetos reales, más que patrones o pautas de relación entre las personas. Esta percepción está profundamente enraizada en nuestra cultura. Este autor plantea que los enfoques instrumentales, aparecidos con la modernidad y que perduran hasta hoy, describen a las organizaciones como aparatos mecánicos, diseñados desde afuera para lograr ciertos objetivos. Las organizaciones son descritas como objetos ideados para a través del cumplimiento de ciertas funciones, lograr ciertos objetivos y gobernadas por reglas predeterminadas implícitas o explícitas en el diseño. Así surge el pensar a la organización como un eficiente mecanismo operativo a través de la estandarización de sus componentes. Desde esta perspectiva en la primera década del siglo XX, Taylor (1981) postulaba la posibilidad de descubrir a través del análisis científico de las tareas desarrolladas por los trabajadores individuales, los procedimientos capaces de generar, mayor producción con el menor insumo del recurso y energía. (Scott, 1981). Como consecuencia, el término más utilizado fue el de eficiencia, entendiéndola como cualidad del proceso o relación de recursos y objetivos (costo-beneficio), alcanzar los objetivos con el menor costo posible. El Sistema Judicial como organización ha sido y aún hoy es mirado desde esta perspectiva, donde la eficiencia constituye un norte.

Un Estado de Derecho supone una organización jurisdiccional capacitada para aplicar con independencia e imparcialidad las normas y proporcionar tutela judicial efectiva en el ejercicio de sus derechos a todas las personas. (Arvelález de Tobón, 2003). En pos del cumplimiento de estos fines, ha sido desde hace muchos años una preocupación generalizada en América latina la eficiencia de este sistema. Basta echar un vistazo al movimiento reformista de los Poderes Judiciales en Latinoamérica en la última década, sintetizado por Sonia Navarro (2003), quien comenta que se han constituido y

desarrollado Escuelas judiciales, mejorado los procesos de selección y nombramiento de la judicatura, se han creado los Consejos de la Magistratura para resolver algunas cuestiones vinculadas con el gobierno judicial, se han creado defensorías públicas; se ha propiciado el fortalecimiento o la creación del Ministerio Público; hay diversos proyectos de inversión para mejorar la gestión judicial, esto es atacar la ineficiencia de la estructura organizacional y de la tramitación de los procesos judiciales, mediante la incorporación de criterios organizacionales y valores de la nueva gestión pública, como el de racionalización y economías de escala, eficiencia y servicios públicos en un afán de romper la frontera de producción estructural que se encuentra muy por debajo de las capacidades de producción técnicas de los países de la región. Sin embargo después de años de inversión e intervención continúa prevaleciendo un déficit de eficiencia en la operatividad de la justicia, que se refleja sobre todo en la vieja pero invencible mora judicial.

Es decir todas estas reformas se mueven en la lógica mecanicista de la eficiencia.

La epistemóloga, Denise Najmanovich (2001), describe el contexto, en el cual la eficiencia se transformó en el faro de las actividades, durante la modernidad, y que se extiende hasta nuestros días. El mundo se concibió desde una perspectiva mecanicista y un aspecto central de la concepción moderna se relaciona con la idea de que los sistemas mecánicos están concebidos para actuar en contextos especificados, que no afecten su funcionamiento, para controlar la naturaleza hay que generar condiciones de aislamiento que admitan ser reguladas por el hombre. A nivel de la organización social la revolución industrial produjo un aumento de la estandarización de la producción y de la rutina del trabajo. El acento que pone la industria moderna en la eficiencia está en relación directa con la creencia de la estabilidad del contexto. La eficiencia es un concepto monodimensional, ya que se elige un parámetro al que se privilegia por sobre todos los demás. El método exige que el resto de las variables se comporte de un modo estable. Esto puede llevar a una situación en la que la eficiencia puede volverse contraproducente, especialmente en contextos cambiables o inestables. La rigidez que exige la eficiencia mecanicista a llevado a la rutina a muchas empresas u organizaciones sociales e individuos a olvidarse del

contexto (interno y externo) en el que viven, para privilegiar un solo parámetro- llámese productividad, inteligencia, rentabilidad- no han tenido la flexibilidad suficiente para producir cambios cuando las circunstancias se modificaban, por disminución de la demanda, la necesidad de afecto o deterioro irreversible de los recursos.

Hoy existen otras perspectivas, desde el paradigma de la complejidad, que al decir de Gore y Dulnap (2006), nos muestran a la organización como escenarios de interacción social o como sistemas vivos.

La primera metáfora describe a la organización como escenario, arenas para la interacción social, lugares donde los individuos y los grupos se modifican unos a otros. Las organizaciones, desde este punto de vista, no pueden ser explicadas a partir de sus objetivos, sino en términos de interacciones humanas de las que emergen. Las leyes que rigen a las organizaciones no surgen de la racionalidad del diseño, sino de las pautas que norman las interacciones humanas. Los procesos organizativos no pueden ser estudiados "in vitro", palabras, liderazgo, comunicación, motivación no tiene un significado real cuando se las aísla del contexto, de los actores y de los factores personales, políticos y estructurales que conforman la situación.

Desde el mismo paradigma los autores que seguimos nos traen una segunda metáfora que considera a la organización como sistemas vivos, donde la conducta no es entendida como un intento de dominar el universo, sino como un intento de mantener la estabilidad organizacional frente a la perturbación. Para esta perspectiva los contextos no son solo escenarios, sino que son sistemas de relaciones, insiste en que las palabras, los sustantivos nos hacen creer que estamos tratando con "cosas", cuando solo hay relaciones, comparaciones, percepciones de diferencias. (Gore y Dunlap, 2006).

La efectividad de una organización reflejará la habilidad de los miembros de la misma y particularmente de la coalición dominante para determinar qué acciones llevarán a qué resultados. Desde este punto de vista efectividad organizacional es sinónimo de conocimiento organizacional. En la base de toda organización efectiva hay entonces tres componentes que pueden ser descriptos en término de conocimiento: 1. Las relaciones

conocidas entre acción y resultado sirven para lograr los resultados deseados por la coalición dominante; 2. Si las características del contexto cambian, se sabe cómo conservar las relaciones entre acción y resultado cambiando la organización; 3. Las actividades de la organización son consistentes, lo que se hace que en cada área guarda cierta coordinación con lo que se hace en las otras. (Duncan y Weiss, 1979).

Adscribiendo a este modo de mirar a la organización tomaremos la síntesis de Denise Najmanovich (1995), que expresa que:

La eficacia es un parámetro global que implica solamente la posibilidad de llevar adelante una tarea más o menos dignamente y por lo tanto es multidimensional y compleja, la eficiencia en cambio es monodimensional y lineal, por tanto solo tiene sentido en contextos estables. (p. 52).

Desde mirada de la gestión organizacional, Osborne y Gaebler (1994), explican que los términos de eficacia y eficiencia han sido utilizados a lo largo de toda la historia de la teoría y práctica de la gestión organizacional, siendo más nuevo el término efectividad. La eficacia está relacionada con el logro de las metas que nos hemos propuesto, la eficiencia está relacionada con el adecuado uso de los recursos con los que contamos. Estos términos están íntimamente vinculados ya que de nada sirve ser eficaz si no se es eficiente y de poco vale la eficiencia si no se es eficaz. La efectividad ha sido definida por los autores referidos como una medida de calidad de las metas que hemos alcanzado. Efectividad significa no solamente alcanzar resultados (por más eficientes que hayamos sido) sino que los resultados alcanzados sean útiles, satisfactorios, adecuados, ya que no hay nada más ridículo que hacer de manera eficaz lo que debe dejar de hacerse.

Por lo expuesto no nos referiremos en este trabajo al término eficiencia, sino que trabajaremos con los términos eficacia y efectividad. Entendiendo eficacia como posibilidad de llevar adelante una tarea para alcanzar algunos fines, y efectividad como parámetro de calidad, de la tarea y de los fines u objetivos.

#### **4.2. Efectividad como parámetro de calidad.**

Siguiendo a Jorge Etkin (2005), vamos a considerar al concepto de calidad de servicios desde la perspectiva del orden público por la

responsabilidad social asociada a la prestación de servicios, por la importancia de las necesidades que satisfacen y porque involucran a toda la población.

La idea de calidad, según este autor, puede analizarse considerando: a) las normas vigentes, por la comparación de la prestación respecto de las especificaciones técnicas reconocidas; b) la relación entre la prestación y las necesidades concretas que es necesario atender y c) el esfuerzo de los responsables considerando la relación entre el potencial del servicio y la prestación real.

La evaluación no se refiere solamente a las definiciones técnicas o de procedimiento sino también a la calidad decisoria de los responsables. Importa no solo el control que realizan las agencias sobre la calidad de sus propios servicios, sino también la medida en que son comprobados y aceptados por la población usuaria. En calidad importa la sensación del usuario, el valor que el percibe, la medida en que siente que su necesidad es satisfecha.

El producto o la prestación se entienden en un contexto con sus condiciones concretas. La calidad en abstracto no resuelve problemas solo salva apariencias, hablamos de calidad sustantiva.

No preocupa aquí la mejora de las rutinas administrativas, sino las formas y sus impactos en la calidad de vida de los ciudadanos.

Para Etkin (2005), la calidad se relaciona tanto con los atributos del servicio como con los requisitos para recibirlos. Las condiciones deben respetar la dignidad del ciudadano, la igualdad de oportunidades y no utilizar los servicios como forma de sometimiento a la autoridad. Debe considerarse que tras el discurso de la eficacia o la productividad no se oculten y provoquen situaciones de indignidad o sometimiento. La calidad sustantiva tiene que ver con la amplitud de la visión del desempeño o los logros de la agencia. Para aplicar un criterio sustantivo de calidad, tanto en el diseño de productos como en la práctica de servicios se necesita una mirada amplia y no sólo instrumental. También se refiere al compromiso con la gestión y la aplicación de valores en la tarea directiva.

Según el autor que seguimos, el concepto de calidad no debería agotarse en lo técnico. En la evaluación también importa la magnitud del

esfuerzo del funcionario en el proceso de la mejora continua. No basta detectar la brecha, sino que debemos evaluar si el responsable está haciendo todo lo posible al respecto. En realidad son dos brechas una respecto del potencial del directivo o los grupos de trabajo y otra respecto de la capacidad o el grado de actualización en los conocimientos que ellos disponen.

Asimismo Etkin (2005), nos insta a pensar en términos de eficacia, pero también del impacto de las operaciones del sector público y sus organismos sobre los valores sociales como educación, justicia, o las libertades públicas, El concepto y las políticas de calidad no pueden ser objetos de un análisis superficial limitado a reingeniería, a la mirada tecnocrática o eficientista de los productos o servicios. La eficacia en lo público requiere que los organismos sean productivos a la vez que demuestran su capacidad para ser equitativos y permitir la articulación del tejido social, no sólo su capacidad para ejecutar rígidos planes o programas burocráticos. Deben considerarse los impactos de esas actividades sobre el medio social más amplio.

La relación costo-beneficio y el análisis de la productividad es parte de la ecuación de la eficacia de organismos públicos e instituciones sociales. La cantidad de casos que son resueltos por los tribunales, la duración del trámite y la producción por juez son sólo mediciones. Pero la justicia no es solo un servicio sino también un factor de equidad social y por tanto importa la naturaleza de los casos resueltos, o sea verificar si la justicia sólo funciona en los litigios por negocios o para quien puede pagar largos procesos, o sostenerlos emocionalmente, en cuyo caso también deja de ser justa. Es necesario destacar que los destinatarios de los servicios no son iguales, a pesar de que se incluyen dentro del concepto de población asistida, son diferentes sus posibilidades de ejercer sus derechos o disfrutar de los servicios en plenitud. Peter Drucker (1990), expresa al referirse a las instituciones sociales que necesitan gerencia pero orientada hacia la gente y los servicios, no proveen bienes o servicios, su producto no es ni un par de zapatos ni un reglamento ni una sentencia, sino un ser humano cambiado. Son agentes de cambio humano.

Etkin (2005), propone ciertos criterios para evaluar calidad: adecuación; capacidad; practicidad; contingencia; transparencia; mejora; seguimiento; equidad; legitimidad; integridad, credibilidad; y viabilidad.

Cuando hablamos de la efectividad del sistema judicial desde la perspectiva de acceso a justicia, en una mirada compleja, referimos a un servicio de justicia donde la calidad de los objetivos logrados viene indicada por una multiplicidad de aspectos que hacen a la calidad sustantiva, entre los que podemos mencionar las posibilidades de llegada al sistema, la adecuación de la respuesta al reclamo, la oportunidad de la respuesta, y la satisfacción con ese resultado desde la perspectiva del usuario del servicio.

**CAPITULO 5**

**CONSTRUCCIONISMO SOCIAL**

**Y COMUNICACION**

## **5. Construccionismo social y Comunicación**

El capítulo 5, propone algunas nociones sobre construccionismo social, y comunicación, para, destacar que la exploración de la “vulnerabilidad de la mujer en situación de violencia en la pareja para acceder a la justicia”, es realizado en un contexto específico (Juzgado de Paz de La Consulta), en un momento determinado (abril a junio del 2012) y por tanto el sentido resultante, será el emergente de acuerdos de significados co-construidos en diálogos entre las personas.

Siguiendo a Fernández Villanueva (2004), podemos decir que la significación efectiva de un código jurídico no reside en sí misma, sino como todo lenguaje, adquiere significación en relación a su contexto. Las codificaciones jurídicas se sostienen sobre determinados modos de representación de las relaciones interpersonales. Se asientan sobre la superposición acerca de lo que es aceptable por cada actor siempre en relación con su posición social (poder). Las personas implicadas en la administración de justicia mediatizan la versión de los hechos, son mediadoras entre las conductas y la atribución de responsabilidades.

Así, para poder explorar en qué consiste la vulnerabilidad de la mujer víctima de violencia en la pareja; qué significación emerge del encuentro entre mujeres víctimas y operadores judiciales; qué narrativa o historia se genera en la vinculación de estas mujeres con los operadores del sistema judicial; si resulta efectiva la respuesta judicial vinculada con la demanda concreta y a la vez dar cuenta de la perspectiva desde la cual abordamos este trabajo, referimos a los mapas provistos por el Construccionismo social y la Teoría de la Comunicación Humana. (Watzlawick, Beavin Bavelas, . y Jackson, (1993).

### **5.1. Construccionismo social.**

En el abordaje del tópico seguimos de Laura Marchevsky (2010) quien explica que el construccionismo social es una teoría sociológica y psicológica del conocimiento, que considera la manera en que los individuos y los grupos participan en la creación de su propia percepción de la realidad. Este modo de explicar el conocimiento genera una nueva epistemología, parte de cuestionar la idea de objetividad como modo de acceder a la realidad.

Según Lynn Hoffman (1996), los teóricos de la construcción social creen que las ideas, los conceptos y los recuerdos surgen del intercambio social y son mediatizados por el lenguaje. Todo conocimiento evoluciona en el espacio entre las personas, en el ámbito del «mundo común y corriente». Y es sólo a través de la permanente conversación con sus íntimos que el individuo desarrolla un sentimiento de identidad o una voz interior. De ahí que construimos nuestra identidad no sólo por lo que pensamos y sabemos de nosotros mismos, sino por participar de prácticas culturales consistentes en rotulaciones, descripciones, evaluaciones, segregaciones, etc.

Cuando aceptamos una construcción social (conceptos o prácticas sociales dadas en el lenguaje) lo que hacemos es naturalizarla, lo que nos lleva, sin cuestionamiento, a considerarla obvia; sin embargo esa construcción es una invención o “artefacto cultural”. Cada vez que las personas seleccionamos criterios para significar la realidad, lo que buscamos es hacer prevalecer estos criterios de comprensión sobre otros. Es un proceso a menudo involuntario e inconsciente que hace referencia a procesos sociales tales como negociación, comunicación, conflicto, etc.

Para Gergen (1985), los significados que les atribuimos, por ejemplo a las palabras: “familia”, “trabajo”, “niñez”, surgen del uso social que les damos, y está enraizado a la cultura, la historia y al contexto social y por lo tanto varían de acuerdo a ellos. La realidad emerge como resultado de acuerdos de significado, co-construidos en diálogos entre personas.

Michael White (1993), parte del acuerdo acerca de no poder tener un acceso directo del mundo, ya que lo que sabemos lo obtenemos de nuestra experiencia de vida. Los interrogantes que surgen tienen que ver con el modo en que significamos y explicamos estas experiencias. Cuando algo nos sucede y prestamos atención al suceso, ese “algo” ya no está sucediendo, pero el significado que le adjudicamos perdura en el tiempo.

Marchevsky (2010), expresa que para explicar cómo se atribuye significado a las experiencias vividas, los autores del campo social buscaron una analogía adecuada y encontraron que la *analogía del texto* permitía considerar la interacción de las personas de modo similar a la interacción de los lectores respecto a determinados textos. Si cada nueva lectura de un texto conduce a una nueva interpretación del mismo, de forma análoga la

experiencia de cada uno de nosotros, al relatarse, y por esa misma acción narrativa, (selección de experiencias) nos lleva a determinar el significado que le adjudicamos a la experiencia. Para darle coherencia a los relatos que intercambiamos con los otros, realizamos una organización de los mismos otorgándoles secuencias que vinculan el pasado, el presente y el futuro. Las narraciones que realizamos no pueden dar cuenta de toda la experiencia vivida; es por eso que los autores hablan de *relatos dominantes*, que son aquellos que recuperamos y relatamos acerca de nosotros mismos a expensas de una gran cantidad de experiencias que dejamos sin relatar, que permanecen en una suerte de “olvido”.

Para Barnett Pearce (1994), cuando intentamos comprender los actos co-construidos (comunicación, juegos, etc.) especificamos que la unidad básica de análisis es una *tríada de acciones*. Esto implica que para entender lo que sucede en un determinado momento, tendremos que considerarlo como co-construido por el contexto, teniendo en cuenta lo que sucedió antes y lo que sucederá después. Podemos entonces concluir que las personas organizamos nuestra experiencia a través de las narraciones selectivas que realizamos y por lo tanto estos relatos son constitutivos ya que modelan nuestras vidas (percepción, comportamiento) y relaciones.

En dichos de Connie Palm (1996), alcanzamos significado mediante nuestros vínculos. En el mismo sentido Denise Najmanovich (2001), expresa que los vínculos no son conexiones entre entidades (objetos-sujetos) preexistentes, ni estructuras fijas e independientes, sino que los vínculos emergen simultáneamente con aquello que enlaza en una dinámica de autoorganización. Se trata de pasar de un mundo único compuesto por elementos y relaciones fijadas por las leyes de la lógica clásica a multimundos donde unidades heterogéneas y vínculos no tienen un sentido unívoco, no están completamente determinados, no existen independientemente sino que emergen y co-evolucionan en una dinámica creativa: el juego de la vida. La autora explica que el universo de las “leyes lógicas” nos presenta un mundo plano, en el que se privilegia la pregunta por la verdad dando por supuesta la univocidad y plenitud del significado, es decir suponiendo que es posible cuadricular la experiencia humana del mundo en compartimentos estancos completamente definidos e independientes unos de

otros. Los desarrollos contemporáneos nos llevan a otros paisajes muchos más ricos y complejos en los que la pregunta por el sentido precede a la pregunta por la verdad y en los que la polisemia ha adquirido carta de ciudadanía en una filosofía del lenguaje que se aleja velozmente de la pretensión de “claridad y distinción” y de la búsqueda de estructuras y leyes eternas y abstractas para reconocer que el juego lingüístico pertenece al ámbito más amplio de las relaciones humanas en la corriente de la vida.

El mundo humano está embebido en el lenguaje: nuestra forma de vincularnos con el mundo y de producir conocimiento es fundamentalmente lingüística, aunque desde luego no es la única forma de interacción ni una vía exclusiva y separada de otros vínculos con el mundo. Muchas perspectivas contemporáneas están privilegiando la pregunta por la producción de sentido desde una concepción multidimensional de la experiencia del mundo. (Najmanovich, 2001).

Desde esta perspectiva, el trabajo de investigación que nos ocupa, busca explorar la “vulnerabilidad de la mujer en situación de violencia en la pareja para acceder a la justicia”, en un contexto específico, el ámbito del Juzgado de Paz de la Consulta (Provincia de Mendoza) en un momento determinado, que será expresión del uso social que en dicho tiempo y lugar se le da a tal frase, y estará enraizado a la cultura, la historia y al contexto social, el sentido resultante será el emergente de acuerdos de significado, co-construidos en diálogos entre personas.

## **5.2. Comunicación.**

Relata Marinés Suarez (2002), que a fines de la década del 1940 y principios de la de 1950, en las ciencias en general y en materia de comunicación en particular, se cristalizó un cambio copernicano, ya que varió la posición del ser humano en su contexto más cercano, la Tierra. Se dejó de considerar al hombre como amo del mundo, y se lo reubico como un elemento más de un ecosistema en el cual está inserto, al que debe prestar atención y cuidar si quiere sobrevivir. A partir de la elaboración de la teoría general de los sistemas, con el concepto fundamental de causalidad circular, y de la cibernética, con el rulo de retroalimentación, surgió una nueva teoría de la

comunicación que modificó la relación entre emisor y receptor y los componentes de la comunicación humana.

Nos detendremos sólo en la relación emisor - receptor, por la vinculación que este aspecto presenta con el objeto de este trabajo. Las antiguas teorías de la comunicación hablaban de un emisor y un receptor. Se privilegiaba la acción del emisor, por tanto la única preocupación era “emitir claramente” mientras que el receptor era alguien pasivo que recibía los efectos de la acción del emisor. A partir de este cambio la figura del receptor adquirió fundamental importancia. Gregory Bateson (1980), explicaba que el significado del mensaje es otorgado por el receptor. Un ciclo comunicacional completo contiene tres pasos, una acción, una retroacción y una retroacción a la retroacción. Esto es A emite un mensaje que es significado por B, quien reenvía el mensaje a A resignificado. Para completar el ciclo comunicacional es necesario que A envíe un nuevo mensaje a B especificando que comprendió del mensaje resignificado. Por lo tanto el mensaje es co-construido entre emisor y receptor, y para que exista una significación compartida por ambos es necesario chequear el significado del mensaje.

El concepto de comunicación circular implica un cambio en el paradigma de la comunicación lineal, ya que la comunicación, desde este enfoque, constituye un proceso en el cual a través de un conjunto de acciones dos o más personas, que se relacionan mutuamente, producen modificaciones como producto de sus interacciones. Los sujetos serán mutuamente emisores-receptores y viceversa en el proceso comunicacional, emitiendo un mensaje en un contexto determinado.

De la Teoría de la Comunicación de Palo Alto, (Watzlawick y ots. 1993), nos focalizaremos en los dos primeros axiomas de la comunicación: “imposibilidad de no comunicar” y “los niveles de contenido y relación de la comunicación” En cuanto al primero los autores explican que hay una propiedad de la conducta que por lo básica suele ser pasada por alto y es que no hay nada contrario a la conducta es decir es imposible no comportarse. Si se acepta que toda conducta en interacción tiene un valor de mensaje, o sea es comunicación, por más que se intente no es posible no comunicar. Respecto al segundo lo resumen diciendo que toda comunicación tiene un aspecto de contenido y un aspecto relacional tales que el segundo clasifica al

primero y es por ende, una metacomunicación. Lo importante para nuestras consideraciones es la conexión que existe entre los aspectos de contenido (lo referencial) y relacionales (lo conativo) en la comunicación, el primero transmite datos de la comunicación y el segundo cómo debe entenderse dicha comunicación. La relación puede expresarse en forma verbal o no verbal. La capacidad para metacomunicarse en forma adecuada constituye no solo una condición sine qua non de la comunicación eficaz, sino que también está íntimamente vinculado con el problema concerniente a la percepción del self y del otro.

Podemos concluir que el emisor y el receptor se comunican siempre y se influyen mutuamente. De la interrelación de todos estos elementos, se genera una historia o narrativa, la que se transforma en un contexto histórico e influye en las relaciones de los comunicantes.

Esto incide en la práctica judicial en general y en el acceso a la justicia de las mujeres en situación de violencia en particular, toda vez que la demanda de justicia, el pedido de satisfacción de una necesidad y su respuesta y/o satisfacción se da a través de un proceso comunicacional, donde cobra relevancia el contexto y la consideración de ciertas convenciones semánticas.

**SEGUNDA PARTE**  
**ENCUADRE METODOLOGICO**

**CAPITULO 6**  
**EL PROBLEMA**

## **6. El problema.**

### **6.1. Planteo del problema de investigación.**

La mayor dificultad de las mujeres en situación de violencia, se vincula con el acceso a la justicia, el que sigue sin asegurarse para ellas, entre otros grupos vulnerables. (Birgin, 1999).

La consagración de derechos ha sido insuficiente para garantizar su ejercicio. Los mecanismos de protección contra la violencia familiar no alcanzan su meta, si no se considera, la cantidad de dificultades tanto subjetivas como de orden práctico que enfrentan las mujeres en su recorrido previo hasta llegar a la ley (ELA, 2009). La identificación de tales dificultades resulta de suma importancia a la hora de determinar el estado de vulnerabilidad que opera como obstáculo para el acceso a justicia que debe ser removido. Explorar cuáles son las dificultades percibidas por las mujeres en situación de violencia para acceder a la justicia, cuáles, las percibidas por los operadores judiciales, establecer las relaciones que surjan entre ambas miradas y su vinculación con la respuesta judicial efectiva son los problemas que abordaremos en la presente investigación.

### **6.2. Fundamentos.**

El sistema judicial se viene configurando como un instrumento para la defensa efectiva de los derechos de las personas en condición de vulnerabilidad. Por ello los Poderes Judiciales se plantean como objetivo llevar a cabo una actuación más intensa para vencer, eliminar o mitigar las limitaciones que el estado de vulnerabilidad pone de manifiesto y contribuir de forma importante a la reducción de las desigualdades sociales, favoreciendo la cohesión social. (Exposición de Motivos de las Reglas Brasilia, 2008).

La vulnerabilidad fracciona y por lo tanto anula el conjunto de derechos y libertades fundamentales, de tal suerte que las personas, grupos o comunidades vulnerables tienen estos derechos únicamente a nivel formal, ya que en los hechos no se dan las condiciones necesarias para su ejercicio. Es importante señalar que la protección que se brinda de forma especial a los grupos vulnerables no debe entenderse como práctica de discriminación; por

el contrario, debe verse como el interés y el trabajo por superar las condiciones de desigualdad que les impiden a los miembros de estos grupos el ejercicio de sus derechos humanos y libertades fundamentales en condiciones de igualdad con los demás. La vulnerabilidad viola los derechos de los miembros más débiles de la sociedad y los margina, razón por la cual el Estado tiene la responsabilidad de reconocer, proteger y hacer efectivos los derechos de quienes se encuentran en condición de vulnerabilidad. (Pérez Contreras, 2005).

Por otra parte los operadores en violencia, en general no cuentan con formación suficiente y específica para afrontar estas situaciones con solvencia, eficacia y efectividad. (Villanueva, 2004, Daich, 2005).

Siendo la violencia, como ya referimos, uno de los factores de vulnerabilidad de mayor incidencia en cuanto a acceso a justicia y ante el aumento progresivo revelado por las estadísticas de feminicidio y casos de violencia en la pareja (según la OMS cada 18 segundos una mujer es maltratada, una (1) de cada cinco (5), en su propio hogar y el 50% de los asesinatos de mujeres es llevado a cabo por la pareja. Entre los 15 y 44 años de edad, la violencia de género es el primer factor de muerte. En la Argentina carecemos de estadísticas oficiales, pero por ejemplo estadísticas de la O.N.G. La Casa de Encuentro, arrojan como resultado que en el primer semestre de 2010, hubieron 126 feminicidios, un 40% más que en el 2009 y 99 casos se dieron en el ámbito íntimo. Cobra así relevancia, una investigación que esté destinada a responder algunos interrogantes vinculados con la vulnerabilidad de las mujeres víctimas de violencia castigo, y las especiales dificultades que tienen para acceder a la justicia, y que a la vez aporte a los operadores con los que estas personas contacten, un espejo de las propias percepciones del fenómeno y algunos mapas para identificar la condición de vulnerabilidad de este grupo, permitiéndoles adoptar así las medidas y acciones que mejor se adapten a esa condición.

### **6.3. Objetivos.**

#### **Objetivo General.**

Identificar y describir el tipo de dificultades que deben sortear las mujeres en situación de violencia en la pareja para acceder a la justicia y su relación con la respuesta judicial efectiva.

#### **Objetivos Específicos.**

- a. Identificar cuáles son las especiales dificultades para el efectivo acceso a justicia, que perciben las mujeres en situación de violencia en la pareja.
- b. Distinguir cuáles son las especiales dificultades para el efectivo acceso a justicia que consideran los operadores del sistema judicial, sus operadores y auxiliares.
- c. Establecer posibles relaciones entre las dificultades para acceder a justicia, percibidas por la mujer en situación de violencia en la pareja y las dificultades, percibidas por los operadores del sistema judicial, sus operadores y auxiliares.
- d. Explorar la efectividad de la respuesta judicial a este grupo vulnerable.

#### **6.4. Finalidades específicas que se persiguen en el estudio.**

Como finalidad este estudio persigue que sus resultados puedan considerarse en la formación del recurso humano -del sistema judicial y de sus auxiliares-, que opera en situaciones de violencia en la pareja. A la vez puede significar un aporte para la aplicación más efectiva de la normativa que coadyuve a un ejercicio más pleno y satisfactorio de los derechos de este grupo vulnerable.

#### **6.5. Supuestos que guían la investigación.**

Por tratarse de un estudio cualitativo, resulta adecuado en este apartado hablar de algunas *ideas guías*, generadas de la observación directa simple de experiencias de campo y los aportes bibliográficos producidos en lugar de referir a hipótesis de investigación.

Frente a cuestionamientos tales como, ¿Cuáles son las especiales dificultades, que la mujer en situación de violencia en la pareja, por su estado de vulnerabilidad, debe superar para concretar un efectivo acceso a justicia? ¿Cuáles son las especiales dificultades que tiene la mujer en situación de violencia en la pareja, según ellos perciben, para acceder a la justicia?

¿Existe relación entre las dificultades para acceder percibidas por estas mujeres y la percibida por el sistema judicial, y sus operadores? ¿Es efectiva la prestación del servicio de justicia para este grupo vulnerable?, se configura como una fuerte orientación para el curso de este trabajo, la idea de que las perspectivas sobre las dificultades para acceder a la justicia difieren según la percepción de las mujeres que sufren la violencia y la percepción de los operadores judiciales y que la efectividad de la respuesta judicial está vinculada en mayor o menor medida con el ajuste o desajuste entre las dificultades para el acceso percibidas por la mujer en situación de violencia y las dificultades percibidas por los operadores judiciales.

# **CAPITULO 7**

## **EL DISEÑO**

## 7. El Diseño.

Entendemos al diseño de investigación, en su acepción más amplia, es decir como planificación de las actividades que deben llevarse a cabo para solucionar los problemas o contestar a las preguntas planteadas, entonces el diseño se convierte en un puente entre la cuestión de investigación y la solución o respuesta que se le da. (Rodríguez Gómez y otros: 1999). Sirve, como señalan Denzin y Lincoln (1994), para situar al investigador en el mundo empírico y saber las actividades que tendrá que realizar para poder alcanzar el objetivo propuesto.

La investigación cualitativa plantea por un lado que los investigadores y cualificados pueden informar con claridad y precisión acerca de sus propias observaciones del mundo social, así como de las experiencias de los demás, por otro lado se aproximan a un sujeto real, un individuo real, que está presente en el mundo y que puede en cierta medida ofrecernos información sobre sus propias experiencias, opiniones y valores...etc. Este método confía en las expresiones subjetivas, escritas o verbales, de los significados dados por los propios sujetos estudiados. (Rodríguez Gómez y otros. (1999).

El presente diseño plantea un camino progresivo, y siendo un estudio cualitativo busca comprender los comportamientos individuales y de interacción, - presentes en las mujeres en situación de violencia en la pareja en su acercamiento a la justicia y de los operadores del sistema judicial que trabajan con esta problemática - y con los contenidos de dichos comportamientos, tomando en cuenta que los sujetos estudiados nos ofrecen información sobre sus propias experiencias, opiniones, valores, emociones, conocimiento, creencias, representaciones sociales, sobre todo, las referidas a la vulnerabilidad, dificultades u obstáculos de dichas mujeres para acceder a la justicia.

Al decir de Rodríguez Gómez (1999), el investigador cualitativo dispone de una ventana a través de la cual puede adentrarse en el interior de cada situación o sujeto. Ahora, cualquier mirada que se realiza a través de una ventana viene mediatizada, filtrada a través de los lentes del lenguaje, del género, de la clase social, de la etnia, etc. Así no hay observaciones objetivas, solo observaciones contextualizadas socialmente en los mundos de observador y observado. En consecuencia, tanto los interrogantes planteados

como las respuestas a éstos, provienen de la construcción de quien realiza el interrogante, en este caso el investigador.

Para Jacob Krause (1995:21), el estudio cualitativo “*por lo general prescinde del registro de cantidades, frecuencias de aparición o cualquier otro dato reducible a números*”, y enfatiza la descripción de cualidades por medio de conceptos y de relaciones entre conceptos.

Este estudio, siguiendo esta línea, referirá a las cualidades de lo estudiado, describirá sus características, las relaciones entre ellas, etc.

El estudio propuesto es de carácter exploratorio ya que se trata de un primer acercamiento a la problemática desde esta perspectiva (constructivista y transdisciplinar) localizado en un escenario específico y en nuestro contexto socio-histórico, de modo que constituye una primera aproximación a la comprensión del mismo. A la vez es un diseño descriptivo, en el que se propone estudiar descriptivamente a un grupo social seleccionado, espacialmente localizado y en un momento dado, configurando un estudio de validez interna, donde prima la concordancia dentro de la misma investigación de los resultados obtenidos en ella con la variable investigada.

Buscamos en este diseño de tipo cualitativo una modalidad flexible que permita establecer un ajuste más estrecho con lo empírico. Es decir que será posible modificar, alterar y cambiar algunas de las pautas durante el proceso de recolección de datos.

### **7.1. El grupo estudiado. Selección de casos.**

Intencional: constituido por mujeres en situación de violencia en la pareja, en su contacto con el sistema judicial y los operadores judiciales que atienden esta problemática.

Las mujeres: trabajamos con cuatro mujeres que de algún modo ya habían contactado con el sistema judicial, para la detección de obstáculos o dificultades, que no tienen que ver sólo con el movimiento de llegar al Juzgado con su reclamo. No perdemos de vista que con esta selección dejamos fuera al grupo de mujeres que por diferentes razones ni siquiera logran contactar con el sistema judicial, ya que por un lado no habría constancia de su interés por acceder a la justicia y por otro lado una

investigación con esta muestra era de muy difícil acceso, por la misma característica de aislamiento y ocultamiento de fenómeno.

Los casos fueron seleccionados del cúmulo de causas por violencia que tramitan o tramitaron en el juzgado. Con la asistencia de las Licenciadas en Trabajo Social del Juzgado, elegimos cuatro que respondían al requisito común de: mujer en situación de violencia (en su relación de pareja), que ha tenido contacto con el sistema judicial, con motivo de la violencia, buscando diferencias sobre una serie de aspectos, como estado procesal de la causa, tiempo de tramitación, ocupación, características del lugar donde vive (urbano o rural).

Los operadores: trabajamos con cinco personas que tenían asignada como tarea o función la atención de las mujeres en situación de violencia, desde la recepción del caso hasta su resolución, según la práctica judicial del juzgado en estudio. Ellos son la Jefa de Mesa de Entradas, la Secretaria, dos Licenciadas en Trabajo Social y la Jueza.

## **7.2. El escenario de trabajo:**

Expresa Valles (2007), citando a Kirk y Miller (1986:10), “*La investigación cualitativa es un fenómeno empírico, localizado socialmente, definido por su propia historia, no simplemente una bolsa residual conteniendo todas las cosas que no son cuantitativas*”. La pertinencia de la contextualización histórica, aparece como un umbral de paso obligado en el tratamiento epistemológico y metodológico. Cobra relevancia así la selección del contexto, siendo de suma importancia la identificación del escenario o lugar en el que se va a realizar el estudio, así como el acceso al mismo, las características de los potenciales participantes y los posibles recursos disponibles. Se trata de que el investigador decida que escenario va a enfocar.

El escenario elegido para este estudio es el ámbito del Juzgado de Paz de la Consulta, (Poder Judicial de Mendoza), a cargo de la Dra. Elsa Beatriz Madrazo, en el territorio del Departamento de San Carlos. San Carlos, de una superficie de 11.578 km<sup>2</sup>, y con una población de 33.000 habitantes, se divide en 6 distritos: la villa cabecera; Eugenio Bustos; Chilecito, La Consulta, Pareditas y Tres Esquinas.

El Juzgado en análisis tiene su asiento en la ciudad de La Consulta, ubicada a 30 km de la ciudad cabecera del Departamento y a 120 km de la ciudad de Mendoza, comprendiendo un área predominantemente rural. El Juzgado de Paz se compone por la Jueza (titular del mismo), la Secretaria, la Jefa de Mesa de Entradas, una empleada administrativa que se comparte con otro juzgado, dos licenciadas en Trabajo Social y la Oficial de Justicia.

Una de las primeras razones consideradas en la elección de este escenario, fue la accesibilidad, es decir la disposición de la magistrada para que el Tribunal a su cargo fuera parte de esta investigación. Un motivo de relevancia en la selección del escenario fue conocer que en este Juzgado se trabaja con el paradigma de protección de derechos, y con las prácticas recomendadas por las Reglas de Brasilia 2008. Otro factor considerado fue el acceder a la información de que el número de casos de violencia en la pareja es incidente en el total de casos atendidos por el Juzgado, así por ejemplo según la medición efectuada desde el 4° trimestre del 2010 al 4° trimestre del 2011, del total de causas ingresadas al Juzgado de Paz, el 9% responde a ejecuciones, el 27% son causas por violencia familiar y el 53% restante son pedidos de homologación de convenios de mediación. También fue evaluado a los fines de la elección del campo de trabajo el tamaño del ámbito de jurisdicción del Juzgado, cantidad de habitantes a los que sirve, (número menor que los juzgados de Familia de la Primera Circunscripción Judicial y de los Juzgados de Familia, ubicados en la villa cabecera de los Departamentos); la homogeneidad de los usuarios del servicio (área predominantemente rural y de actividad agroindustrial y turística), comparado con los Juzgados de Familia en general, y la homogeneidad de criterios del juzgador, también, comparado con el sistema de los Juzgados de Familia de la Primera Circunscripción Judicial, donde si bien la Secretaria Tutelar es estable, el turno de juez tutelar rota cada quince días, entre magistrados con sustanciales diferencias de criterios, cuando no de paradigmas, por lo que la práctica judicial para operar en los casos que nos ocupan, cambia según el juez en turno, lo que torna inconsistente el sondeo metodológico propuesto en este trabajo.

Sobre la práctica judicial en este escenario, decíamos en el capítulo 3, punto 4.3. que según palabras de su titular, en el Juzgado de Paz de la Consulta se trabaja garantizando el principio de inmediación procesal, es decir que la persona en situación de violencia, tiene acceso a ser escuchada por el/la juez/a, sin intermediarios y sin necesidad de patrocinio letrado obligatorio, además el proceso es gratuito. La denuncia puede hacerse en forma personal o telefónica. Los casos de violencia tienen prioridad, por lo que en general, inmediatamente se realiza la audiencia con la jueza, salvo que por circunstancias de trabajo y permitirlo el caso concreto, se fije audiencia para otro día. Según Madrazo (2011), en esta primera audiencia se trabaja con la escucha activa, se explora y contextualiza la situación, se brinda información sobre los derechos involucrados, fundamentalmente en qué consisten los procedimientos judiciales y el contenido de las leyes aplicables al caso y cuáles son sus implicancias (se busca aumentar la cultura jurídica de la ciudadanía), se pregunta a las personas por sus posibilidades de acción, recursos internos y externos, disponibles o a disponer, etc. siempre se pregunta sobre: 1) las expectativas que se tiene del sistema justicia para el caso concreto, o sea qué se espera de éste, 2) qué es lo que se desea hacer ante la situación, qué aspectos puede implementar o sostener la persona y a qué está dispuesta. Esto implica la libertad de la persona de radicar la denuncia o no, es decir, ingresar al sistema justicia o no y, en caso afirmativo, para el juzgado implica garantizar un proceso judicial de restitución de derechos lo más efectivo posible. Luego de la audiencia se disponen las medidas del art. 104 y 105 de la ley 6354 que se estimen pertinentes y en caso de que surjan indicadores de riesgo actual en la afectación de derechos de la persona, se disponen las medidas de protección que correspondan, hasta que se reúnan elementos suficientes que acrediten su cese o inexistencia. Esto se realiza mediante auto fundado.

También se fija audiencia para que la persona sindicada como responsable de ejercer violencia, comparezca a estar a derecho, a fin de que se le informe sobre el objeto de la causa, sus derechos e implicancias (ampliar la cultura jurídica), también que sea escuchada por la/el juez, sin intermediarios, posibilitar que ejerza su derecho de defensa. Esta audiencia en general se realiza luego de tomada la medida, pero dependerá del caso concreto que el

tribunal pueda realizarla antes de la resolución. En caso de que se hayan adoptados medidas de protección, se explica detalladamente en que consisten éstas, cual ha sido su fundamentación, que implica su desobediencia y los remedios procesales para obtener el levantamiento judicial de la medida. En el caso de que hayan sido ordenadas, evaluaciones psicológicas, etc., se explica su necesidad y las consecuencias jurídicas que surgen en caso de que no se realicen voluntariamente. También se explora la situación económica de la familia, y en caso de que la persona sindicada como responsable de ejercer la violencia sea sostén del grupo familiar, se dispone la obligación alimentaria. (Madrado, 2011).

### **7.3. El acceso al campo.**

Para obtener la autorización pertinente para realizar la investigación en el escenario elegido y el grupo seleccionado, se consultó con el Administrador General de la Suprema Corte de Justicia de Mendoza, Lic. Alfredo Segura quien nos informó que la misma debía ser proporcionada por el Titular del Juzgado. La Dra. Madrado, entonces, como titular, autorizó la investigación en el ámbito del Juzgado de Paz de la Consulta.

### **7.4. Los instrumentos de investigación:**

Para conocer cuáles son las dificultades u obstáculos para el acceso a justicia de las mujeres en situación de violencia en la pareja, nos parece de utilidad trabajar con la "Entrevista semiestructurada".

Valles (2007), refiere que autores como Erlandson y otros (1993), explican que las entrevistas adoptan la forma de un diálogo o interacción y permiten al investigador y al entrevistado moverse hacia adelante en el tiempo. Las entrevistas pueden adoptar variedad de formas, incluyendo una gama desde las que son muy enfocadas o predeterminadas, a las que son muy abiertas. Las más común, sin embargo, es la entrevista semiestructurada que es guiada por un conjunto de preguntas y cuestiones básicas a explorar pero ni la redacción exacta, ni el orden de las preguntas está predeterminada.

En síntesis, Valles (2007:179), plantea agregando cursivas a la cita de Erlandson (1993), que "*este proceso abierto e informal de entrevista es similar*

*y a la vez diferente de una conversación informal. El investigador y el entrevistado dialogan de una forma que es una mezcla de conversación y preguntas insertadas.”*

De las cuatro modalidades propuestas por Patton (1990), que Valles (2007), nos acerca, utilizamos la entrevista basada en un guión: entrevista cualitativa, caracterizada por la preparación de un guión de temas a tratar (y por tener libertad el entrevistador para ordenar y formular las preguntas a lo largo del encuentro de entrevista).

Tal entrevista es considerada por algunos autores (Millar, Crute y Hargie, 1992), como una entrevista profesional, subcategorizada como “entrevista de investigación”, entendida como técnica de obtención de información relevante para los objetivos de un estudio. Su campo de utilización se encuentra en las ciencias sociales especialmente donde puede adoptar formatos y estilos variables a lo largo de un continuo más o menos estructurado.

Dentro de las entrevistas de investigación social parece imponerse para denominar la que nos ocupa la expresión “*entrevista en profundidad*” (Gorden, 1956, Banaka, 1971), aunque se subsume en esta categoría la tipificada por Merton y Kendall (1946), como entrevista focalizada. Se busca a través de la aproximación semidirigida, obtener profundidad, especificidad y amplitud en las respuestas.

Luis Enrique Alonso (1995), ha definido a las entrevistas en profundidad como procesos comunicativos de extracción de información por parte de un investigador. Dicha información se encuentra en la biografía de la persona entrevistada:

Esto implica que la información ha sido experimentada y absorbida por el entrevistado y que será proporcionada con una orientación o interpretación que muchas veces resulta más interesante informativamente que la propia exposición cronológica o sistemática de acontecimientos más o menos actuales. (p. 225).

El autor explica que la entrevista en profundidad es un constructo comunicativo y no un simple registro de discursos que hablan al sujeto. Los discursos no son así anteriores, preexistentes de una manera absoluta a la operación de toma, que sería la entrevista, constituyen un marco social de la situación de la entrevista. El discurso aparece como una respuesta a una

interrogación difundida en una situación dual y conversacional, con su presencia y participación, cada uno de los interlocutores (entrevistador y entrevistado) co-construye en cada instante ese discurso. Cada investigador realiza una entrevista diferente según su cultura, sensibilidad y conocimiento particular del tema y lo que es más importante según sea el contexto espacial, temporal o social en el que se está llevando de manera efectiva. (Alonso, 1995).

Nos pareció el instrumento más adecuado en miras a la consecución de los objetivos propuestos como guía de esta investigación, así, siguiendo a Valles, en relación con otras técnicas cualitativas (observación participante, lectura de documentación) la entrevista en profundidad presenta algunas ventajas compartidas con otras técnicas y otras exclusivas, entre las que se pueden destacar las siguientes:

- el estilo especialmente abierto de esta técnica permite la obtención de una gran riqueza informativa (intensiva de carácter holístico o contextualizada) en las palabras y enfoques de los entrevistados;
- proporciona al investigador la posibilidad de clarificación y seguimiento de preguntas y respuestas (incluso por derroteros no previstos) en un marco de interacción más directo, personalizado, flexible y espontáneo que la entrevista estructurada o encuesta; esta es una posibilidad importante a los fines de alcanzar los objetivos de investigación
- sobresale la ventaja de generar en la fase inicial de cualquier estudio puntos de vista, enfoques, hipótesis y otras orientaciones útiles para traducir un proyecto sobre el papel a las circunstancias reales de la investigación o acoplarlo a la demanda del cliente, además de preparar otros instrumentos técnicos.
- destaca como técnica flexible, diligente y económica;
- durante el desarrollo o durante la fase final de muchas investigaciones la entrevista en profundidad comparte con otras técnicas cualitativas la doble ventaja de ofrecer el contraste o contrapunto cualitativo a los resultados obtenidos mediante procedimientos cuantitativos y de facilitar la comprensión de los mismos (datos cuya lectura requiere análisis estadísticos más o menos complejos);

- frente a las técnicas cualitativas de observación la entrevista en profundidad más capaz y eficaz en el acceso a la información difícil de obtener sin la mediación del entrevistador o de un contexto grupal de interacción;

- frente a la técnica de discusión de grupo, a entrevista puede preferirse por su intimidad o por su comodidad. En el caso destacamos el factor de la intimidad, sabido es que a las mujeres víctimas de violencia se les dificulta el hablar de la temática, entre otras razones por vergüenza;

- favorece la trasmisión de la información no superficial, el análisis de significados, el estudio de casos típicos o extremos. En el caso nos interesa trabajar sobre la significación que mujeres víctimas de violencias en la pareja como los operadores judiciales dan a la palabra vulnerabilidad en este contexto.

Entre las limitaciones Valles (2007) plantea que conviene tener en cuenta el factor tiempo. La entrevista en profundidad consume más tiempo que otras técnicas cualitativas, tanto en su realización como en su tratamiento. Comparte con otras técnicas basadas en la interacción comunicativa, los problemas potenciales de reactividad, fiabilidad y validez de este tipo de encuentros. La información que se produce en la relación dual entrevistador-entrevistado depende de la situación de la entrevista así como de las características y actuación tanto del entrevistador como del entrevistado. Todo lo cual afecta la validez de los datos obtenidos. Frente a la técnica de la observación la entrevista acusa la limitación derivada de la falta de observación directa o participada de los escenarios naturales en los que se desarrolla la acción (rememorada y transmitida en diferido por el entrevistado).

Dentro de los usos propios de esta técnica Alonso (1995), refiere que la “entrevista de investigación social encuentra su mayor productividad no tanto en explorar un simple lugar fáctico de la realidad social, sino para entrar en ese lugar comunicativo de la realidad, donde la palabra es vector principal de una experiencia personalizada biográfica e intransferible. Esto suele demarcar cuatro campos básicos de utilización de la entrevista en profundidad: reconstrucción de acciones pasadas: enfoques biográficos, archivos orales; estudio de las representaciones sociales personalizadas; sistemas de normas y valores asumidos, imágenes y creencias prejuiciales, códigos, estereotipos

cristalizados, rutas y trayectorias particulares; estudio de la interacción entre constituciones psicológicas personales y conductas sociales específicas, estudios por ejemplo sobre agresividad, violencia, las llamadas conductas desviadas, donde el grupo de discusión tampoco suele funcionar por la tendencia a la dispersión y la falta de homogeneidad de las trayectorias y respuestas individuales. Prospección de los campos semánticos, vocabulario y discursos arquetípicos de grupos y colectivos sobre los que luego vamos a pasar un cuestionario cerrado. Los tres últimos campos mucho tienen que ver con nuestro objeto de estudio.

Para la realización de las entrevistas, elaboramos una guía, (anexo 06), con frases incompletas, y algunas preguntas, sobre tres tópicos principales, que se constituyeron en ejes temáticos:

- la representación social, o imaginario sobre la justicia, el Juzgado o el Poder Judicial que tienen las mujeres;
- obstáculos y dificultades percibidas en el movimiento de acceder a la justicia y
- la efectividad de la/las respuesta/s obtenida/s del sistema.

## **7.5. Procedimiento**

### **7.5.1. Contactos iniciales. Familiarización.**

El acceso al campo se fue realizando de manera paulatina, el primer día de trabajo lo utilizamos para explorar el lugar, el pueblo de La Consulta, recorrimos sus calles, localizamos el Juzgado de Paz, la delegación municipal, el hospital, el centro comercial, la terminal de colectivos, etc.

Los contactos iniciales, el proceso de familiarización con las operadoras del Juzgado y la búsqueda de información preliminar fueron la puerta de ingreso al campo de trabajo. La primera visita al Juzgado consistió en una reunión con la Jueza, quien nos presentó al resto de las operadoras, nos mostró las instalaciones del Juzgado y en una ronda de café, explicó que había dado autorización para realizar en el ámbito del Juzgado una investigación, para una tesis de maestría. En una conversación fuimos explicando los objetivos y finalidad de la misma, las operadoras fueron haciendo preguntas, y cerramos la conversación con la fecha de la próxima visita, para, con cada una de ellas, armar la agenda para las entrevistas.

Quedaron convocadas para participar en la investigación, cinco de las siete operadoras del Juzgado, en función de que por su tarea, usualmente contactan con las mujeres en situación de violencia que concurren al Juzgado.

Luego de esta reunión, se compulsaron los archivos y estadísticas del Juzgado, sobre el tipo y cantidad de causas ingresadas por trimestre.

Este proceso, sirvió para generar un clima de confianza, que permitió la fluidez en el desarrollo del trabajo de investigación, a la vez que nos permitió la delimitación del encuadre de trabajo clarificando, algunas reglas para la investigación, por ejemplo se planteó la participación como voluntaria, sin ningún tipo de consecuencias negativas por no participar, se especificó el alcance, objetivos, contenido, y finalidad del trabajo de investigación.

#### **7.5.2. Selección de los grupos. Las entrevistas**

- Con las operadoras.

El proceso comenzó con el armado de una agenda, consensuando con cada una, los días y los horarios más convenientes para la entrevista. Las mismas, se llevaron a cabo en el Juzgado, en la oficina donde prestan servicios las licenciadas en Trabajo Social, con ellas los días que asistían al Juzgado y con el resto en los días en que la oficina estaba desocupada.

Las entrevistas tuvieron una duración promedio de una hora, fueron registradas mediante grabación, previa autorización en cada caso concreto y luego desgravadas. Además se recabaron datos a partir de notas que fueron completadas por la entrevistadora, inmediatamente después de realizada la entrevista, con el objeto de evitar la pérdida de información relevante.

Destacamos la buena disposición que mostraron todas las operadoras para participar, contestar y facilitar el desarrollo de las entrevistas.

- Con las mujeres.

Para la selección del grupo de mujeres a estudiar, analizamos una serie de expedientes, de causas por violencia, consultamos con las licenciadas en Trabajo Social algunas cuestiones como ubicación de los domicilios, estado general de la situación, a fin de elegir los casos para trabajar.

Seleccionamos cuatro casos, en los que consideramos como factor común que fueran mujeres en situación de violencia que habían contactado con el sistema judicial, y a partir de allí consideramos incorporar casos con alguna variedad, en función de la etapa procesal, tiempo de tramitación de los procesos, ubicación (urbano /rural) de los domicilios, etc.

El contacto con las mujeres se hizo a través de las licenciadas en Trabajo Social, en tres de los casos concurrimos a los domicilios de las mujeres, acompañadas con la licenciada, quien nos presentó, y abrió la conversación para que explicáramos los objetivos de la investigación, comenzáramos a establecer una relación de confianza con ellas, las invitamos a participar del estudio, a lo que accedieron, dos en el momento, y con la tercera acordamos fecha y hora para el encuentro, el que fue reprogramado en dos oportunidades. La cuarta entrevista se acordó por teléfono, previa intervención de la licenciada quien nos abrió el camino para lograr la entrevista.

Las entrevistas, se llevaron adelante en el domicilio de las mujeres, quienes nos recibieron con gran disposición y cordialidad. En cada caso se pidió la autorización para grabar el encuentro, lo que aceptaron sin objeciones.

El instrumento principal elegido para la recolección de datos, con ambos grupos, fue la entrevista semiestructurada. El objetivo de las entrevista fue la producción discursiva no azarosa de narrativas por parte de los sujetos entrevistados concretos ante una situación concreta.

Durante la realización de la entrevista se procuró establecer una comunicación informal, intercalando comentarios que orientaban la conversación hacia los tópicos deseados. Se evitaron en la medida de lo posible las preguntas directas, utilizando preferentemente los comentarios con frase abierta o inacabada.

### **7.5.3. Presentación de los resultados**

Para facilitar el acceso a los datos, análisis y resultados obtenidos hemos estructurado la presentación del siguiente modo:

#### Análisis y resultados de entrevista a mujeres: (pág. 110)

- Se presentan datos, se analizan y se describen los resultados expresando los aspectos comunes, reiterados en las entrevistas, siguiendo para ellos los tres ejes temáticos propuestos en las entrevistas. Destacamos también algunas particularidades.
- Se presentan los resultados cuantitativos de este análisis transversal.
- Se presentan los resultados obtenidos en el análisis individual y en profundidad de cada caso.

#### Análisis y resultados de entrevista a operadores: (pág. 158)

- Se presentan datos, se analizan y se describen los resultados expresando las comunalidades, siguiendo los tres ejes temáticos propuestos en la entrevista. Referimos también a algunas particularidades.
- Se presentan los resultados cuantitativos de este análisis transversal.
- Se presentan los resultados obtenidos en el análisis individual y en profundidad de cada caso.

#### Análisis comparativo de los grupos estudiados: (pág. 208)

- Se presentan los datos y se analizan comparativamente los resultados obtenidos en el grupo de mujeres y en el grupo de operadores.

**CAPITULO 8**

**PRESENTACIÓN Y**

**ANALISIS DE RESULTADOS**

## 8. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### 8.1. El análisis cualitativo de datos

Al decir de Gil Flores; García Jiménez; y Rodríguez Gómez (1994), parece existir cierto consenso respecto a los procesos para el análisis de datos cuantitativos, a partir del carácter sistemático y formalizado de estas técnicas, aspecto que comienza a resultar difuso al inmiscuirnos en la investigación cualitativa. Es la propia naturaleza de estos datos lo que hace de su análisis una tarea compleja, además de la coexistencia de una multiplicidad de métodos (algunos privativos del investigador, en función de su propia experiencia) y la escasa atención que reciben en la literatura especializada. Una crítica en este sentido es la privacidad de estos métodos y la falta de detalle con que son descritos en los informes de investigación.

Es por este motivo que muchos científicos lo equiparan más a un arte que a una técnica, añadiendo una dificultad a este tipo de estudio, ya que el investigador, a las tareas y habilidades propias de un proceso analítico, tendría que sumar otras especiales (en Gil Flores et al., 1994): creatividad, imaginación y un "olfato de detective" para extraer temas de interés a partir de indicios observados y llegar a producciones teóricas (Woods, 1989); ingenuidad, y sensibilidad teórica para conceptualizar y formular una teoría que emerge de los datos cualitativos (Glasser y Strauss, 1967); habilidad para trascender su propia perspectiva y llegar a conocer las de aquellos a quienes estudia (Wilson, 1977); pensamiento divergente y talento artístico para manejar elementos instrumentales presentes en la interpretación, tales como metáforas, analogías, etc. (Goetz y Lecompte, 1988).

En el artículo citado, Gil Flores et al. (1994) exponen una serie de estrategias conducentes al análisis de los discursos:

- *Enfoque intuitivo-artístico*: Ibáñez (1985), considera que el analista se enfrenta al discurso teniendo a su intuición como principal instrumento, sin ningún conjunto de reglas que a priori determinen como va a desarrollar su análisis e interpretación de los datos.
- *Enfoque cualitativo procedimental*: incluyen una serie de reglas o procesos preestablecidos, en el curso de las cuales se producen una serie de manipulaciones y operaciones sobre los datos cualitativos preservando su

naturaleza textual (Firestone y Dawson, 1982). Frecuentemente se reducen los datos mediante un sistema de categorías. No recurre a las técnicas estadísticas y son especialmente característicos de la investigación cualitativa.

- *Enfoque basado en la cuantificación y las técnicas estadísticas:* apela a estas últimas el investigador con la intención de complementar o contrastar las conclusiones obtenidas por otras vías. Procesos de ambos tipos suelen aparecer como momentos diferentes de una misma manipulación de datos. Generalmente, las descripciones numéricas de los datos no pasan del recuento de frecuencias con que se dan determinados temas o del estudio estadístico de tablas de contingencia.

La profundidad del análisis, de acuerdo a autores como Krueger (1991) o Lederman (1990), ha seguido un continuo caracterizado por la elaboración de informes narrativos que estructuraron la información recogida según los ejes temáticos abordados (imaginario sobre la justicia, obstáculos o dificultades para el acceso a justicia y efectividad de la respuesta judicial), incluyendo citas de las verbalizaciones de las entrevistadas (mujeres y operadoras judiciales), además de las características de la población; tratando de detectar diferencias y similitudes de acuerdo al modelo teórico utilizado e intentando dar respuesta a los objetivos de la investigación.

En esta instancia describimos las decisiones metodológicas para analizar datos. Son tres pasos los seguidos para lograr esto: ordenar y sistematizar los datos (en una acción simultánea), y analizar (proceso realizado durante toda la investigación al ser, un diseño de tipo cualitativo).

#### **8.1.1. Análisis de las entrevistas.**

Como el grupo estudiado prevé dos categorías de entrevistados, se describe a continuación el proceso de análisis desarrollado para cada una de ellas. Nos concentramos en:

- rescatar las comunalidades presentadas en las distintas entrevistas, en cada una de dichas categorías de entrevistados;

- presentar los resultados cuantitativos de este análisis transversal, como complemento y para contrastar con los resultados obtenidos por otras vías.
- realizar el análisis particular caso a caso de cada una de las entrevistas realizadas, contextualizándolas, con la finalidad de obtener las especificidades de cada situación concreta;
- analizar comparativamente los informes obtenidos para cada una de las categorías de entrevistados seleccionadas.

El análisis de cada entrevista, se realizó siguiendo los ejes temáticos que guiaron la misma, (ver anexo 06), estos son:

- la representación social o imaginario sobre el sistema de justicia, el juzgado o el poder judicial;
- obstáculos y/o dificultades percibidas en el movimiento de acceder a la justicia
- la efectividad de las repuestas obtenidas del sistema.

### **8.1.2. Enfoque intuitivo-artístico (Ibáñez, 1985)**

En un primer momento del análisis la interpretación del texto fue predominantemente intuitiva, donde con la primera lectura aparecían ciertas ideas generales atribuyendo significado a los distintos segmentos textuales, ideas que se fueron gestando en el entrevistador desde el momento en que se realizó la entrevista, durante el proceso de desgravación y transcripción de la misma, cobrando mayor entidad y claridad al iniciar consciente y sistemáticamente el proceso de análisis. Así, con el transcurrir de la lectura de las entrevistas surgieron ideas que se reiteraban de un texto a otro, pudiendo aislar tres principales para cada grupo. Descripta la idea, la acompañamos con la transcripción de fragmentos textuales de las entrevistas para ilustrarlas.

### **8.1.3. Enfoque cualitativo procedimental**

Siguiendo un proceso recursivo de análisis partimos de seleccionar información mediante la codificación y categorización identificando y diferenciando unidades de significado (reducción de datos). Con este encuadre hemos segmentado los datos con un criterio temático y

categorizado. La categorización implicó clasificar conceptualmente las unidades que son cubiertas por un mismo tópico con significado (Revuelta Dominguez y Sánchez Gómez, 2004:3)

Si bien la metodología de análisis fue la misma para cada eje temático se trabajó con un mayor nivel de detalle el vinculado a los obstáculos y/o dificultades por ser más pertinente y directamente relacionado con el problema de investigación, siendo el imaginario social sobre el sistema de justicia, juzgado, poder judicial un marco referencial contextual para el estudio propuesto y la efectividad de las respuestas obtenidas del sistema, un complemento para una mejor comprensión del tema nodal.

Para realizar el análisis de los fragmentos a efectos de codificarlos fue preciso disponer de información contextual. No se trabajó el texto como un conjunto cerrado de material analizable, sino como el resultado de la generación de un discurso correspondiente a unas prácticas sociales desarrolladas por unos sujetos situados, entendiendo que el discurso y la situación forman un todo en la práctica.

En la primera fase de análisis cualitativo procedimental, la codificación, trabajamos para **reducir** la cantidad de datos obtenidos, identificando segmentos significativos del texto, archivo de sonido para el objetivo de la investigación. A dicho segmento le asociamos un "código", como la abreviación de la categoría del segmento. Luego usamos los códigos como la representación de segmentos de la base de datos o "unidades de significado".

Para el proceso de codificación usamos como criterio de distinción las categorías aportadas por los indicadores de la pauta de violencia castigo trabajados en el marco teórico (Curi y Gianella, 2003), así fuimos identificando en el texto indicadores interaccionales (IINTR), indicadores sistémicos (ISIST), e indicadores individuales (IINDV) y una serie de obstáculos que sistematizamos también desde marco teórico utilizado, (ej. "sociedad patriarcal", como sistema de creencias culturales predominante, estereotipos de género, procesos de invisibilización y naturalización de la violencia en el contexto de la pareja, la pobreza como escases de recursos en general;

desconocimiento de las vías de acceso al sistema; considerando especialmente las buenas prácticas, recomendadas por las Reglas de Brasilia (Capítulo II Efectivo Acceso a Justicia para defensa de los derechos). Con esta sistematización construimos una lista de cotejo, instrumento utilizado para procesar el material. En una segunda fase del proceso de codificación, agrupamos la información en categorías de segundo orden, usando como criterio los factores de vulnerabilidad internos (FVI) y externos (FVE) (Pérez Contreras, 2005), para concluir con una categorización de tercer orden, utilizando el modelo ecológico de Urie Bronfenbrenner (1979), distinguiendo obstáculos a nivel del macrosistema (MACRO), a nivel del exosistema (EXO), a nivel del microsistema (MICRO) y a nivel individual (INDIV).

### CODIFICACION

COD.	DESCRIPCION	DEFINICION	2°	3°
IINTR 1	INDICADOR INTERACCIONAL	RELACIÓN COMPLEMENTARIA RIGIDA	FVI	MICRO INDIV
IINTR 2	INDICADOR INTERACCIONAL	VIOLENCIA UNIDIRECCIONAL: ACTOR EN POSICION ALTA ES QUIEN EJERCE LA VIOLENCIA.	FVI	MICRO
IINTR 3	INDICADOR INTERACCIONAL	VIOLENCIA INTIMA: AMBOS SOSTIENEN ESTRATEGIAS DE OCULTAMIENTO.	FVI	MICRO INDIV
IINTR 4	INDICADOR INTERACCIONAL	MARCADA DIFERENCIA DE PODER: EL ACTOR EN LA POSICION BAJA SIENTE QUE NO TIENE ALTERNATIVA, DEBE SOMETERSE	FVI	MICRO
IINTR 5	INDICADOR INTERACCIONAL	NO HAY PAUSA EN LA COMPLEMENTARIEDAD, AUNQUE LA VIOLENCIA PUEDA CESAR POR MOMENTOS.	FVI	MICRO
IINTR 6	INDICADOR INTERACCIONAL	IDENTIDAD SEVERAMENTE AFECTADA (ONE DOWN). SE LE NEGIA DERECHO A SER OTRO. NO CABE LA DIFERENCIA.	FVI	INDIV
IINTR 7	INDICADOR INTERACCIONAL	MINIMA CONCIENCIA DE LA VIOLENCIA Y CONFUSO SENTIMIENTO DE CULPABILIDAD (ONE UP)	FVI	INDIV
ISIST 1	INDICADOR SISTEMICO	SUPUESTO DE DESIGUALDAD JERÁRQUICA FIJA: EL QUE EJERCE LA VIOLENCIA ES UNICO RESPONSABLE DE DEFINIR LA RELACION	FVI	MICRO
ISIST 2	INDICADOR SISTEMICO	AISLAMIENTO FAMILIAR: EMPOBRECIMIENTO DE LAS RELACIONES CON EL ENTORNO. DEFICIT DE AUTONOMIA DE SUS MIEMBROS. SIGNIFICATIVA DEPENDENCIA MUTUA	FVI	MICRO
ISIST 3	INDICADOR SISTEMICO	SISTEMA DE CREENCIAS COMPARTIDO: CONSTRUCCION COMPARTIDA ACERCA DE QUE ES LA FAMILIA, ROLES DE LA MUJER Y DEL HOMBRE SEGÚN ESTEREOTIPOS.	FVI	MICRO
IINDV 1	INDICADOR INDIVIDUAL	LA MUJER MINIMIZA EL PROBLEMA POR HABITUACION A LA TENSION.	FVI	INDIV

IINDV 2	INDICADOR INDIVIDUAL	LA MUJER SIENTE MIEDO HACIA SU PAREJA	FVI	INDIV
IINDV 3	INDICADOR INDIVIDUAL	LA MUJER SE MUESTRA Y SE SIENTE INCAPAZ DE DEFENDERSE. NO LOGRA PREDECIR ACTOS VIOLENTOS.	FVI	INDIV
IINDV 4	INDICADOR INDIVIDUAL	LA MUJER SE RESISTE A RECONOCER EL FRACASO DE LA RELACIÓN. SOSTIENE EXPECTATIVAS DE CAMBIO.	FVI	INDIV
IINDV 5	INDICADOR INDIVIDUAL	LA MUJER TEME AL FUTURO EN SOLEDAD DESDE LA PERCEPCION DE LA FALTA DE CURSOS INTERNOS Y EXTERNOS	FVI	INDIV
IINDV 6	INDICADOR INDIVIDUAL	LA MUJER SIENTE VERGÜENZA DE RELATAR CONDUCTAS DENIGRANTES (VERGÜENZA AJENA)	FVI	INDIV
IINDV 7	INDICADOR INDIVIDUAL	LA MUJER CREE QUE LA VIOLENCIA ATAÑE AL AMBITO PRIVADO	FVI	INDIV
IINDV 8	INDICADOR INDIVIDUAL	LA MUJER TIENE BAJA AUTOESTIMA, ASERTIVIDAD DEFICIENTE, Y ESCASA INICIATIVA	FVI	INDIV
IINDV 9	INDICADOR INDIVIDUAL	EL HOMBRE MUESTRA ACTITUD DE HOSTILIDAD	FVI	INDIV
IINDV 10	INDICADOR INDIVIDUAL	EL HOMBRE TIENE UN EMOCIONAR DE IRA DESCONTROLADA Y DE INTENSIDAD VARIABLE	FVI	INDIV
IINDV 11	INDICADOR INDIVIDUAL	EL HOMBRE MUESTRA DEFICIT DE HABILIDADES COMUNICACIONALES Y DE RESOLUCION DE CONFLICTOS	FVI	INDIV
IINDV 12	INDICADOR INDIVIDUAL	EL HOMBRE EVIDENCIA NEGACION DEL MALTRATO CON DIVERSAS ESTRATEGIAS PARA ELUDIR LA RESPONSABILIDAD	FVI	INDIV
PERSPAR	PERSPECTIVA PARADIGMATICA DEL PODER JUDICIAL	SUPERSIMPLIFICACION DE LA REALIDAD. COMPLEJIDAD DE LOS FENOMENOS JURIDICO E INADECUACION DE LOS PROCESO JUDICIALES PARA ARRIBAR A SOLUCIONES JUSTAS QUE GARANTICEN LA PAZ SOCIAL	FVE	MACRO EXO
RB: 28-31	ASISTENCIA LEGAL Y DEFENSA PUBLICA	FALTA DE ASISTENCIA TÉCNICO-JURÍDICA DE CALIDAD, ESPECIAL Y GRATUITA.	FVE	EXO
RB: 25	MEDIDAS DE PROCEDIMIENTO	FALTA DE CONTEXTUALIZACIÓN Y ESPECIFICIDAD DE LAS MEDIDAS ADOPTADAS PARA LA TUTELA JUDICIAL.	FVE	EXO
RB: 33	MEDIDAS DE ORGANIZACIÓN Y GESTION	FALTA DE ADECUACIÓN DE LAS MEDIDAS DE ORGANIZACIÓN Y DE GESTIÓN JUDICIAL PARA FACILITAR EL ACCESO.	FVE	EXO
RB: 27	CULTURA CIVICO JURÍDICA	FALTA DE DIVULGACIÓN Y CAPACITACIÓN DE CULTURA CÍVICO-JURÍDICA, EN ESPECIAL DE PERSONAS QUE COLABORAN CON LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA EN ZONAS RURALES Y ÁREAS DESFAVORECIDAS.	FVE	EXO
RB: 38	AGILIDAD Y PRIORIDAD	FALTA DE AGILIDAD EN LA TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS CAUSAS Y DE PRIORIDAD EN LA ATENCIÓN.	FVE	EXO
RB:39	COORDINACIÓN	FALTA DE COORDINACIÓN INTRAINSTITUCIONALES E INTERINSTITUCIONALES, ORGÁNICOS Y FUNCIONALES DESTINADOS A GESTIONAR LAS INTERDEPENDENCIAS.	FVE	EXO
RB: 40	CAPACITACIÓN	FALTA DE CAPACITACIÓN ESPECÍFICA EN LOS PROFESIONALES, OPERADORES Y SERVIDORES DEL SISTEMA JUDICIAL.	FVE	EXO

RB: 42	PROXIMIDAD	FALTA DE PROXIMIDAD DE LOS SERVICIOS DE JUSTICIA	FVE	EXO
RB: 50	TRATO	TRATO INDIGNO, INESPECÍFICO, E INADECUADO (MALTRATO).	FVE	EXO
RB:26, 51-57	INFORMACIÓN	FALTA DE INFORMACIÓN PERTINENTE, ADAPTADA A LAS CIRCUNSTANCIAS, DESDE EL PRIMER CONTACTO CON EL SISTEMA, DURANTE TODO EL PROCEDIMIENTO Y COMPLETA.	FVE	EXO
NATEINV	NATURALIZACION INVISIBILIZACION DE LA VIOLENCIA	PROCESOS PERCEPTIVOS CONDICIONADOS POR LA CULTURA QUE NO PERMITEN DISTINGUIR EL FENOMENO, O DE PERCIBIRSE ESTE ES "NORMALIZADO", CONSIDERADO NATURAL.. (CORSI, 2003 Y RAVAZZOLA, 1999)	FVE Y FVI	MACRO EXO MICRO INDIV
SOCPAT	SOCIEDAD PATRIARCAL DE GENERO	SISTEMA DE CREENCIAS CULTURALMENTE PREDOMINANTE: DICOTOMIZA DIFERENCIAS VARON-MUJER Y JERARQUIZA EN RELACIÓN DE DOMINACIÓN-SUBORDINACION	FVE Y FVI	MACRO EXO MICRO INDIV
POLPUB	POLÍTICAS PUBLICAS	FALTA DE POLÍTICAS PÚBLICAS, ACCIONES COORDINADAS Y SUFICIENTEMENTE FINANCIADAS (SALUD, DESARROLLO SOCIAL, SEGURIDAD, COMUNICACIÓN). ELA, 2009	FVE	EXO
VDA	VIAS DE ACCESO	DESCONOCIMIENTO DE LAS VÍAS DE ACCESO AL SISTEMA. (OVD, SCJN, 2008)	FVE	EXO  INDIV
CDISC	CONDUCTAS DISCRIMINAD.	TRATO DESIGUAL Y/O EXCLUYENTE. SEGREGACIÓN. ESTIGMATIZACION.	FVE	EXO
POBR	POBREZA	ESCACEZ DE RECURSOS EN GENERAL QUE DIFICULTAN SATISFACCION DE NECESIDADES (SUBSISTENCIA, VIVIENDA, SALUD, EJERCICIO DE DEMAS DERECHOS). DEPENDENCIA	FVE	EXO  MICRO
FEMP	FALTA DE EMPLEO	FALTA DE POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE INSERCIÓN LABORAL	FVE	EXO

En la segunda fase, nos enfocamos en **reconstruir** el subjetivo sistema de significados del productor del texto, a partir de las unidades de significado seleccionadas de sus archivos de texto. Por "productor del texto" nos referimos a los entrevistados. Para reconstruir los sistemas de significado buscamos los vínculos regulares entre las unidades de significado en los datos de texto que son característico del productor del texto y/o su situación.

En la tercera fase, nos propusimos inferir invariantes o comunalidades generales comparando los sistemas individuales de significados (Ragin, 1987). Las inferencias de invariantes o comunalidades del grupo de mujeres fueron comparadas con las obtenidas en el grupo de operadoras judiciales. También nos pareció útil destacar aquellos aspectos inferidos que no eran

comunes o que no se repetían, o que no aparecían cuando formaban parte del supuesto teórico de base.

#### **8.1.4. Enfoque basado en la cuantificación y técnicas estadísticas.**

Finalmente conforme lo adelantado, hicimos uso del enfoque basado en la cuantificación y las técnicas estadísticas, a los fines de complementar las conclusiones obtenidas por otras vías. Así, referiremos en este sentido, al recuento de la frecuencia con que los factores de vulnerabilidad internos y externos previstos en la lista de cotejo utilizada para el análisis, se hacen presentes en las entrevistas de mujeres y operadores, por un lado. Por otro lado, todo el análisis será enriquecido con los aportes de las categorías más frecuentes obtenidas de procesar los textos de las entrevistas mediante el sistema TextSTAT – 2.9.zip

#### **8.2. Análisis y resultados de entrevistas a mujeres.**

Siguiendo los ejes temáticos propuestos para el análisis se describen a continuación las comunalidades rescatadas de las entrevistas realizadas a las mujeres en situación de violencia, también referimos algunas particularidades identificadas en cada una de ellas.

##### **a) Imaginario o representación social sobre la justicia.**

Aparece cierta indiscriminación y desconocimiento respecto de las diferentes competencias de la justicia y procesos para el abordaje de los temas de violencia y vinculados al divorcio o la separación. Sin bien la poca claridad y confusión surge de todos los relatos, en un sólo caso, se manifiesta expresamente no haber tenido claridad, ni un objetivo concreto para actuar y haber hecho la denuncia a instancia de familiares, no considerándolo la solución adecuada. *“En principio fui a denunciar y después me mandaron al Juzgado o me citaron del juzgado, yo fui a hacer una denuncia en la policía y ahí me dijeron que tenía que ir al juzgado de Paz. Estaba muy mal para pensar, realmente no tenía claro, no creo que haya tenido un objetivo, tanta claridad, fui mal, acompañada por mis familiares, sola no hubiera ido, no lo hubiera hecho, no sentía que eso podía ser una solución...” (MV: 4-8).*

De las entrevistas surge que, en general, no pueden distinguir con claridad la instancia penal (sanción o castigo), la instancia de tutelar (medidas de protección como la exclusión del hogar o la prohibición de acercamiento) y la instancia civil (divorcio, tenencia, alimentos, visitas). En sus relatos aparece

muy mezclada la cronología de los hechos, y las diferentes instancias judiciales, no discriminan las diferentes vías de acceso al sistema, ni competencias, ni procesos, ni las respuestas que pueden obtener por cada vía de acceso. En su imaginario la Justicia es una, el Poder Judicial es uno, o el Juzgado es uno y se acercan con una expectativa genérica de obtener una única respuesta que resuelva toda la problemática. (PERSPAR; VDA-FVE a nivel del exosistema) *“Yo no sé en ese sentido si la doctora tenía que hacer algo o no, la verdad no lo sé, pero yo se que ella no hizo... acá el único juzgado es este, hay uno, no hay ningún otro, no hay penal, ni ... por eso me supongo que ella podría haber dado parte a alguien más de lo que él había hecho” (V: 75-80)*

Sin perjuicio de lo expuesto aparece una representación social positiva del Juzgado, percibido como un lugar de ayuda, apoyo, *“ayuda, apoyo,...que alguien me diera ese empujoncito para salir” (V: 4-10); y protección... “resguardo para mí y para mis hijos,... el divorcio,...la casa” (L: 62-64), donde obtener soluciones,... “una solución rápida, una tranquilidad para mí, que lo sacaran inmediatamente de la casa, límites,... los papeles en regla, para no volver,... la tenencia, y que lo obliguen a ayudar todo en papel, que lo investigaran a él” (M: 22-24 y 70-76). Sólo en un caso se visualiza al Juzgado, en principio, como un lugar de denuncia, imagen que se desdibuja con el andar del proceso. “... en principio fui a denunciar y después me mandaron al juzgado o me citaron del juzgado, yo fui a hacer una denuncia en la policía y ahí me dijeron que tenía que ir al Juzgado de Paz” (MV: 4-6).*

### **b) Aspectos que obstaculizan/facilitan**

A partir de una primera interpretación intuitiva (Ibañez, 1985), de las entrevistas realizadas a las mujeres en situación de violencia, describimos tres ideas que surgieron en forma constante en las mismas:

- Imposibilidad o dificultad para cobrar conciencia de la situación de violencia en la que estas mujeres estaban inmersas, de sus consecuencias y de sus posibilidades de salida. *“...bueno vas entendiendo dónde estás parada, a partir que voy a hablar con la jueza más que antes, como que me da más claridad respecto de que era algo muy insano y que podía llegar a seguir siendo si ella no tomaba esas medidas, después entendí que la medida que tomó estaba bien, porque él iba a seguir siendo así, no es que se iba a calmar por eso en principio yo no me di cuenta” (MV: 23-28); “...ver que él cambió de repente, o yo dar me cuenta que no veía lo que él era antes a tomar esa decisión, porque antes yo lo veía de otra manera y después me doy cuenta que no, de que lo que yo veía no era así,...” (M: 51-53); “...desde que empecé con la terapia como que caí más en la realidad de lo que estaba viviendo,... el poder ver que él no iba a cambiar nunca, ver que él una y otra vez prometía las mismas cosas y no cumplía era lo máximo una semana bien y ya después...” (V: 13-14;22-25); “no entendí yo las otras veces esto del círculo que se produce cuando uno está cerca de una persona violenta... yo digo que el 80% de mi salud se lo debo a la psicóloga que me llevó de una forma, yo ahí llegué a comprender el proceso de cómo es esto de las personas violentas, de las personas*

*manipuladoras, como te van manejando... yo sé que no se podría volver, no se podría volver porque yo sé cuáles son las características de él, porque yo ya conozco, ahora conozco..." (L: 22-24; 28-31;36-38)*

- Dificultad surgida de los reiterados incumplimientos, por parte de los varones, de las medidas judiciales de protección (exclusión de hogar, prohibición de acercamiento, restricciones, etc.), enmarcados en situaciones de constante hostigamiento, asedio, y amenazas, etc., en un claro intento de demostrar que ellos son la ley de la relación, y por volver a la situación de equilibrio de la pauta descrita como violencia-castigo. Se percibe una intensificación de la violencia a partir del contacto de la mujer con el sistema judicial. "él se fue porque me pegó, pero él quería volver y como yo lo denuncié y todo entro en la situación de restricción, ahí él no tuvo más acceso, eso lo enloqueció peor, ahí sacó una cara que yo no conocía, sacó más violencia, menos le importa todo" (MV: 179-181); "No me puedo mover con tranquilidad. No puedo ir al supermercado o tengo que andar con los niños, por ahí me da cosa, es una tortura también para ellas... tengo que andar con los niños, sola, las cosas que me dice, desde que nos separamos no quiero hablar con él porque vuelve todo para atrás, el vueltea... no puedo salir" (M: 191-195); "...tengo impotencia, eso siento porque él está jugando, jugando y me hostiga demasiado con su sicopatía y yo estoy bastante mal..."(MV: 233-234)

- Dificultad vinculada con la impotencia vivenciada por las mujeres en situación de violencia, quienes vislumbran como posible salida de la situación, la muerte del otro, aún después de tomadas las resoluciones judiciales, que no modifican, por sí solas, la pauta estable de relación, al contrario en general intensifican las acciones violentas en un intento de restablecer el equilibrio de la pauta, según surge de los análisis realizados. Este aspecto se reitera en tres de las cuatro entrevistas realizadas. "...tenés que tener mucho apoyo para salir adelante, sino pensás en el suicidio o te deprimís, o te sentís con ira y represalia y te sentís impotente o lo matas, hay épocas que yo lo gritaba, lo insultaba no lo podía ni ver y le decía a la jueza yo soy capaz de matarlo, tengo impotencia, eso siento porque él está jugando, jugando y me hostiga demasiado con su sicopatía y yo estoy bastante mal y tenía ganas de matarlo y fui y se lo dije...MV: 230-235); "Yo sin estar separada veía el programa mujeres asesinas y yo me ponía en ese lugar, y muchas veces decía qué podría hacer yo para que él no estuviera más, o cuando se iba a Mendoza a hacer algún viaje decía hay Dios mío, si le pasara algo en el camino, que le pase algo en el camino, que choque, el modo era que desaparezca" (L:258-261)

A partir del sistema de categorías sistematizado en la lista de cotejo, y aplicada al análisis de las entrevistas a las mujeres en situación de violencia (ver apéndice 03), describimos a continuación los resultados obtenidos.

En general todas coinciden en expresar que un obstáculo importante, lo constituye el hecho de no cobrar conciencia de la situación de violencia, no darse cuenta, no caer en la realidad que estaban viviendo, sumado a la

esperanza, de que ellos fueran a cambiar y salvar así la relación. Aparecen como telón de fondo de la situación los procesos de naturalización y de invisibilización, (NATEINV), que en combinación con alguno de los aspectos señalados como indicadores de la pauta de violencia (IINDV4, ISIST3), operan como factores de vulnerabilidad internos (FVI), a nivel individual, del microsistema, si miramos las relaciones familiares y del exosistema en su vinculación con el sistema judicial. *“...yo siempre decía, se está poniendo malo otra vez, esa era mi expresión frente a lo mejor una amiga, está cambiando, se está poniendo malo otra vez, pero claro yo no entendía esto. Esto lo vine a entender después del 2008 cuando voy a la justicia y me ve tan mal la jueza que me dice “ya pide hacerse tratar”, porque yo hablaba con la jueza y lloraba, lloraba, lloraba, bueno ahí empiezo el tratamiento psicológico...”(L:24-28); “... porque yo en el 2008 me separo, le pegó a uno de mis hijos, que tenía 20 años, entonces ahí yo hacía tiempo que tenía una angustia porque lo veía otra vez malo, cualquier cosa lo molestaba, como había sido él toda la vida, porque siempre fue así, pero yo en el 2009 vuelvo con él un mes y medio, pero ya sabía esto del proceso, entonces ya ahí creía que me iba a volver loca,...era como estar al lado de una bomba de tiempo, porque era como que todo muy bonito pero por dentro lo que pensaba él, era como que a mí se me abrió la mente...”(L: 42-50); “fue una situación donde él decide irse porque me golpea, él se arrepiente, se pone mal, se separó de mí, hubieron varios episodios de violencia, si esta la única vez de golpes, yo no consideraba que tenía que ir a hacerlo (la denuncia) porque él había optado por irse...entonces no es que yo estaba yendo a buscar justicia, amparo porque él no se iba, porque me golpeaba y no se iba de mi casa, no, no era mi caso...”(MV: 13-17); “...el tema es que llegó a golpearla a ella (la hija más grande) , a agredirla permanentemente, ese fue el límite. Yo creo que hubiera soportado todo, pero ya que se meta con ella...además con la enfermedad de la Rocío nunca se preocupó, yo estoy sola en todo... nunca tenía plata, nunca podía él fue dos veces al hospital en diez años, nueve años” (M: 26-32)*

Todas recurrían a argumentos de justificación de su permanencia en la relación violenta, la que recién pueden visualizar en una mirada retrospectiva, así expresan *“me dejaba llevar mucho por los chicos, los veía mal, caía en depresión y volvía...(V: )”; “no pensaba que era la solución, porque es el padre de mi niño, no lo quería ver preso, no le quería hacer más daño (MV )”; “al principio sentía que con él no podía vivir, pero sin él tampoco”; “al quedar embarazada pensé que podía cambiar, lo vi como una esperanza (L )”. “...el tema es que llegó a golpearla a ella (la hija más grande), a agredirla permanentemente, ese fue el límite. Yo creo que hubiera soportado todo, pero ya que se meta con ella... (M )”* . Esto refiere a que las mujeres en situación de violencia se resisten a reconocer el fracaso de la relación, sostienen expectativas de cambio, vuelven con el castigador y declaran amarlo. (IINDV4-FVI a nivel individual).

De las entrevistas surge que los sentimientos derivados de la situación de violencia, como soledad, miedo, desamparo, desprotección, impotencia, operan como sentimientos inhibidores de la acción, tornándose en obstáculos para el acceso a justicia. En uno de los casos aparece en forma reiterada y muy significativa la vergüenza, que sumada al aislamiento como modo conocido y preferido de actuar, por ser característico de la pauta de violencia, se constituyen en factores de vulnerabilidad internos que obturan o demoran

el proceso de salida. (IINDV6; ISIST3-FVI a nivel individual, del microsistema y del exosistema). *“... ese día me gritaba, sos una mal parida, una puta de mierda, delante de todos, de toda la gente, donde van todas las mamás que te comen el cuero, yo tengo que bajar la cabeza siempre, el año pasado cuando recién me separé de él, tres meses llegaba a una cuadra más acá de la escuela, ya decía por qué tengo que hacer esto si son mis hijas, ahora igual voy, no me importa que hable, que hablen y listo. Estuve tres meses sin ir a la escuela, aparte que tantas veces la policía acá que lo sacaban a él, hasta a los niños les daba vergüenza, te da vergüenza ir a poner una denuncia y decir me dijo “culiada, puta”, el comisario me decía usted me tiene que decir lo que le dijo.” (M: 92-100); “...por eso digo que es difícil, porque cuando yo llevo un papel a la escuela (restricción) la Directora me dice pero si tampoco le podemos prohibir nada, no tengo el papel de la tenencia. El tiene prohibición de acercamiento a la casa y a los lugares que yo esté como ser la escuela... no se la Directora me dijo vos tenes problemas con él, no tus hijos, como que por ahí me da vergüenza hablar de esas cosas” (M: 119-123). “...aparte a mí él me amenaza que me van a encontrar en una cuneta, delante de las criatura, que las criaturas tienen que estar escuchando esas cosas que él dice” (M: 84-86)*

Aparecen relatadas dificultades para conseguir trabajo, no tener acceso a una vivienda, no tener los medios para el sustento diario. La escases de recursos en general, dificulta la satisfacción de necesidades, y el ejercicio de los demás derechos. Por otro lado, acrecienta la relación de dependencia y el poder del varón como proveedor, haciendo más vulnerable a la mujer. (POBR-FVE e, IINTR1, 4, ISIST1, 3-FVI a nivel de microsistema y de exosistema) *“ El tenía cinco meses, yo estaba sin casa, me había quedado en la casa de huéspedes (de la comunidad musulmana) donde vivían otros hombres, como cinco personas más (MV: 40-41);...Yo después decidí de un tiempo por suerte que pude reconstruir la casa, hacer mi vida, se me pasó eso un poco con la terapia y con la situación de que la pude ir solventando yo, sino yo me hubiera quedado re mal si hubiera quedado sin casa, ponele, hubiera seguido pasando hambre y frío, bueno por suerte se me abrió un trabajo, pasaron cosas que me ayudaron a compensar la impotencia...”(MV: 80:84)*

Así como en general en las entrevistas se puso en valor la celeridad en la toma de las medidas de protección (exclusión, etc.), *“...Yo esperé lo que más o menos tenía en camino que se lo sacaran inmediatamente de la casa,... y fue rápido lo de la Dra. Porque le dio seis horas para que sacara sus cosas,... en seis horas lo sacaron, fue rápido” (M: 33-39),* también se hizo referencia a la importante demora en la resolución de temas vinculados con la separación como la tenencia, y la fijación de la cuota alimentaria, (RB: 38-FVE a nivel de exosistema), lo que aumenta el peso a soportar por las mujeres que quedan a cargo de los hijos, sin el aporte que venían haciendo los padres, únicos o principales proveedores de la familia, (ISIST1, 3, IINTR4-FVI a nivel de microsistema, exosistema y de macrosistema). *“y no sé, con todo este tema, no sé si firmó la tenencia, si la Dra. lo obligó, porque no puedes obligar a una persona, así que no se si ha firmado o no ha firmado, tampoco lo han obligado digamos, son seis hijos tenés que ayudar... pero pasan los meses, ya va a ser un año ya.” (M: 112-118).* Este aspecto se torna, en la mayoría de los casos, en un elemento más de presión y hostigamiento (no aportan para el sustento diario,

dejan de pagar la cuota de la casa, etc.), poniéndolas en la disyuntiva de volver por la necesidad (IINDV9-FVI a nivel individual y microsistema). *“... hasta en momentos yo estaba tan mal económicamente que pensaba en volver porque el potro está dispuesto a ayudarte y caes, caes por necesidad” (MV: 135-136).* Se configura así otro obstáculo, la falta de recursos económicos, donde toda la expectativa está puesta en la resolución judicial que establezca la cuota alimentaria. (POBR-FVE a nivel de exosistema) *“Mi expectativa sería en la parte judicial que lo citaran a él que seguía hostigándome, que lo obligaran a... por ejemplo, nosotros quedamos sin techo, él alquilaba, bueno si él no podía, no podía eso es así, quedás desamparado.” (MV: 189-192)*

Vinculado con este último tópico, una de las entrevistadas MV, refiere como obstáculo la falta de políticas públicas, (subsidios especiales y temporales) de apoyo y acompañamiento para salir de la situación de violencia. (POLPUB-FVE a nivel de exosistema) *“...quedas desamparada porque él dice no puedo, sólo puedo pasar la cuota mínima, pero ninguno puede, el padre de los chicos me dice lo mismo y gana un montón. -¿y el Estado tendría que prever esto en los casos que no se puede...? Y si, un subsidio de un año, yo pedía una ayuda hasta que consiguiera trabajo, \$ 500 para vos, como le dan al niño, que te lo dé el Estado por 6 meses para que vos consigas trabajo... para que no te sientas muerta de hambre, sufrida, dependiendo de castigación,... porque decía ojo con gastar la plata de mi hijo” (MV: 191-200).*

Perciben un desbalance en el proceso que se abre, cuando acuden a la justicia, sienten que todo el peso del avance del proceso y el sostenimiento de las medidas cae sobre sus hombros. En principio ellas se sienten obligadas a asumir el tratamiento psicológico, buscar el abogado para que en Tunuyán les inicie el pedido de tenencia, alimentos, mientras estos procesos se resuelvan, son ellas las que deben hacerse cargo del cuidado y sostenimiento económico de los hijos, ellas tienen que estar cuidando no encontrarse con sus ex parejas, o aislarse o encerrarse o dejar de hacer determinadas cosas, etc. (RB: 25, 33, 39-FVE a nivel de exosistema). *“... Yo me tuve que alejar, yo me tuve que hacer la restricción, yo no tengo que ir más al grupo, yo no tengo que estar donde él está, porque él no cumple nada, a él le importa un pepino...” (MV: 87-89).* *“... pero él insistía, insistía, insistía, varias veces, varias situaciones feas hemos pasado en la calle o acá también o en el caso en que él se mete en el fondo yo directamente cierro, tranco y nosotras nos metemos acá adentro, si él anda o no anda, él no tiene respeto por la orden judicial, ... aparte que él me amenaza que me van a encontrar en una cuneta delante de las criaturas, que las criaturas tienen que estar escuchando esas cosas que él dice ” (M: 80-85).* También refieren en la mayoría de las entrevistas que el incumplimiento por parte de los varones, la poca seriedad con que toman las medidas judiciales y la impunidad por estos hechos, (IINDV9, 10,11, 12, ISIST1, 3-FVI a nivel microsistema) operan como una dificultad extra para las mujeres en miras a sostener el proceso iniciado. *“Lo que*

*pasa es que creo que él ha ido jugando con que no vio tanta rigidez, tanta autoridad, como que yo estaba sola en eso, "pusieron una restricción no... me mato de risa", una cosa así, "si no me hicieron nada", porque siguió, entonces la mujer queda más desprotegida porque es como si le hubieras hecho frente y después quedas indefenso" (MV: 71-74).*

Aparece en los relatos con claridad la amplificación de los rituales de violencia una vez tomada la medida judicial. A partir de ese momento ellos siguen hostigando, asediando y ejerciendo violencia psicológica con amenazas que van desde el desamparo económico, quitarles los hijos hasta reiteradas amenazas de muerte en uno de los casos. *"me ha dicho que no me va a dejar en paz hasta que me quite a las chicas,...me amenaza constantemente que si las chicas no están con él, conmigo tampoco, porque soy una sucia, porque soy esto, lo otro" (M:147-150); "...aparte a mí él me amenaza que me van a encontrar en una cuneta, delante de las criatura, que las criaturas tienen que estar escuchando esas cosas que él dice" (M: 84-86).*

Vinculado con lo referido en los párrafos anteriores, la mujeres encuentran grandes dificultades a la hora de acceder a los mecanismos legales con que cuentan para asegurarse el cumplimiento de las medidas de protección dispuestas, dificultades operativas ( con quien dejar a los chicos, o prepararlos para llevarlos con ellas, servicio de transporte público deficiente y con muy baja frecuencia, falta de dinero, temor a encontrarse con la ex pareja, etc.) para llegar hasta la comisaría para hacer la denuncia, o para asistir a las citaciones para ratificar las denuncias en Tunuyán, a varios kilómetros de distancia de sus residencias, (RB: 25, 33, 38, 39, 42; POBR-FVE a nivel de exosistema), sumado al desaliento, descreimiento y frustración que sienten por la falta de consecuencias en los varones, ante los reiterados incumplimientos (no hay sanción, no los obligan, no cesa el hostigamiento y en ocasiones recrudescen) *"...a medias cumple, por un tiempo, por una denuncia o no después se afloja todo, y vuelve a aparecer, yo que, me voy a poner a gritarle cada vez que viene. No tengo que agarrar los bolsos irme a la policía, que después viene la policía, mis hijos asustados que viene la policía a avisarte que tenes una situación, como que muchas vueltas y no... yo creo que a la primera, si a la segunda él sigue igual a la tercera lo tienen que llamar a un juez a alguien con autoridad y que le diga alguna resolución más activa para con él, que el tipo realmente tome seriedad..." (MV: 145-153). "Aparecieron episodios de violencia, hubieron 25 denuncias consecutivas de que venía, yo estaba mal, le reclamaba porque nos había dejado con los nenes, entonces él me insultaba, era violento...(MV:35-38). "Tengo que ir acá, tres horas en la comisaría, después me van a citar a Tunuyán para declarar a ver si lo que yo dije hace no sé cuantos meses es verdad, después vamos a ver qué pasa, porque no sé, pasó un año y medio y no sé" (MV: 131-133). También es generalizada la percepción de que al excluirlos del hogar, como medida de protección para las mujeres, los varones se desligan de sus obligaciones, como una forma de seguir ejerciendo el poder en la relación y nadie los obliga a cumplir. Otra vez aparece que los*

factores de vulnerabilidad internos (indicadores) si no son especialmente considerados al iniciar los procesos, durante la tramitación de los mismos, al momento de tomar las medidas de tutela judicial y luego al velar por su cumplimiento, la misma práctica judicial puede tornarse en factores de vulnerabilidad externos que combinados con los internos tienen potencialidad para perpetuar cuando no agravar el estado de vulnerabilidad originario.

En uno de los casos se hace referencia a las importantes dificultades y demoras de meses para conseguir turno con el psicólogo del hospital, y el alto costo de la terapia particular. (POBR; RB: 38, 39-FVE a nivel de exosistema). Una entrevistada expresó la angustia que le generaba saber lo importante que para ella era el proceso terapéutico, que el Juzgado le insistiera en que debía acudir al psicólogo, no conseguir turno en el hospital, y por necesidad acudir a la terapia particular debiendo abonar por cada sesión de 45 minutos, más de lo que su cuñado, en cuya casa ella estaba viviendo, ganaba por día de trabajo (MV: 355-358).

Las mujeres en general expresaron que uno de los aspectos que facilitó el acceso a justicia, responde al proceso interno de entender o cobrar conciencia de lo que implica la situación de violencia, de cuáles son sus características y sus consecuencias. A partir de este darse cuenta es que ellas pudieron empezar a llevar adelante acciones tendientes a salir de la misma. *“...ver que él cambió de repente, o yo darme cuenta que no veía lo que él era antes a tomar esa decisión, porque antes yo lo veía de otra manera y después me doy cuenta que no, de que lo que yo veía no era así...” (M: 51-53); “...desde que empecé con la terapia como que caí más en la realidad de lo que estaba viviendo, ... el poder ver que él no iba a cambiar nunca, ver que él una y otra vez prometía las mismas cosas y no cumplía era lo máximo una semana bien y ya después...” (V: 13-14; 22-25) (FVI a nivel individual)*

En este sentido surgen como factores coadyuvantes la información adecuada, el asesoramiento pertinente y oportuno, destacándose en todos los casos la importancia del proceso terapéutico, sugerido o indicado en general por el Juzgado. (RB: 26, 51-57, 28-31, 39) *“... la jueza me dice usted ya pide hacerse tratar, porque yo hablaba con la jueza y lloraba, lloraba, lloraba, bueno ahí yo empiezo un tratamiento psicológico, yo digo que el 80% de mi salud se lo debo a mi psicóloga”... (L: 27-29); ...bueno, que vas entendiendo donde estas parada a partir de que voy a hablar con la jueza más que antes, como que me da más claridad... me fue guiando... me iba dando información... (MV: 24-28); “...desde que empecé con la terapia como que caí más en la realidad que estaba viviendo” (V: 13-14); “...desde que busqué la abogada ella me va llevando el caso y fueron dando todos los pasos” (L: 159-160).* En este aspecto en particular todas destacaron la dedicación, la

información, el apoyo y el acompañamiento del Juzgado de La Consulta puntualmente, *“Salí mucho más rápido de la situación, hay aspectos que están muy buenos, el apoyo, la orientación, el esfuerzo de la jueza porque ha sido muy atenta, realmente no vi persona desde lo público que atiendan con tanta dedicación, tanta información, se toma todo el tiempo que necesita, te habla...”* (MV: 159-165), en claro contraste con las experiencias vividas en los procesos seguidos en otras instancias (Fiscalías, Juzgados de Familia). *“Tengo que ir acá, tres horas en la comisaría, después me van a citar a Tunuyán para declarar a ver si lo que dije hace no sé cuantos meses es verdad, después de ahí, vamos a ver qué pasa, porque no sé, pasó un año y medio y no sé”* MV: 131-133). (FVE a nivel de exosistema)

También refieren la importancia en este proceso de salida, de contar con el apoyo y contención de la red familiar (padres, hijos, hermanos, cuñados), apareciendo en todas las entrevistas la mención de este aspecto. *“... acá vive mi hermana y ella me dio un lugar para que yo esté acá con ellos hasta que yo consiga alquiler, la única que siempre me ayudó fue ella, tengo más hermanas pero las demás no tienen lugar* (V: 28-30) (FVI: nivel de microsistema)

Otro aspecto mencionado en todas las entrevistas como facilitador es el económico, aparece la referencia a la importancia de contar con recursos para afrontar los gastos que estos procesos implican, que siendo diferentes en cada caso, (sustento, vivienda, gastos médicos, honorarios profesionales, traslados, etc.), son un denominador común a la hora de sostener la decisión de avanzar con los procesos personales y judiciales. En este punto en todas las entrevistadas insisten en la importancia de tener trabajo o tener la posibilidad de trabajar. *“...si me hubiera quedado sin casa, ponele, hubiera seguido pasando hambre, frío, bueno por suerte se me abrió un trabajo, pasaron cosas que me ayudaron a compensar la impotencia que tenía...”* (MV: 82.84). En una de las entrevistas refiere como expresión de deseo que facilitaría contar por ejemplo con un subsidio temporal, hasta lograr la inserción laboral. *“... Y si un subsidio de un año. Yo pedía una ayuda hasta que consiguiera trabajo, \$500 para vos, como le dan al niño, que te lo dé el Estado por seis mese, para que vos consigas trabajo...”* (MV: 194-196) (POLPUB-FVE: nivel de exosistema)

### **c) Efectividad de la respuesta judicial.**

Advertimos cierta relación entre las expectativas con que las mujeres se acercaron a la justicia y la satisfacción con la respuesta que obtuvieron. Así, por ejemplo, quienes se acercaron al juzgado pretendiendo la exclusión, que el varón se retirara de la casa, consiguieron su pretensión en ese aspecto,

valorando la rapidez en la toma de la medida. *“...pero ella inmediatamente al otro día que yo me voy, nos citan en la mañana y a él lo hacen salir de la casa con la justicia con la policía” (L: 93-95); “... y fue rápido lo de la Dra. porque le dio seis horas para que sacara sus cosas... entonces en seis horas, lo sacaron, fue rápido. Pero lo que va lerdo es el tema de que me molesta, que me sigue molestando, que sigue con sus cosas como un capricho” (M: 37-40). Suman impresiones positivas en cuanto al apoyo, asesoramiento y acompañamiento brindado por el juzgado. “Salí mucho más rápido de la situación, hay muchos aspectos que están muy buenos, el apoyo, la orientación, el esfuerzo de la jueza porque ha sido muy atenta, realmente no vi persona desde lo público que atiendan con tanta dedicación, tanta información, se toma el tiempo que necesita, te habla de muchos aspectos” (MV: 159-162)*

Frente a otras expectativas como por ejemplo *“que lo cambien a él para salvar el matrimonio”*, el proceso mismo sirvió para que se fueran ajustando a lo posible. *“Yo creo que lo que quería era ver si lo cambiaran a él, me parece que uno busca eso, si él cambiara... me doy cuenta ahora después de la pregunta que usted me hace, por ahí si él cambiara podríamos salvar el matrimonio, a ver cómo me pueden ayudar, dijera la psicóloga, ni diez psicólogos juntos lo cambian” (L: 195-199)*

En general queda insatisfacción respecto de los mecanismos tendientes a lograr el cumplimiento de las decisiones judiciales por parte de los varones, ya que las medidas judiciales se tomaron en forma adecuada y en tiempo oportuno, pero no resultaron efectivas para hacer cesar la violencia y mitigar el estado de vulnerabilidad de las mujeres. *“A mí me llamaron para declarar a Tunuyán sobre las denuncias... entonces yo digo esto que sigue, qué pasa con las denuncias, me dicen que eso lo iba a tomar un juez, que el juez nos iba a llamar a los dos y ahí va a tomar una determinación, esto nunca sucedió (MV: 115-122); incide en la insatisfacción que el peso de instar los mecanismos para lograr el cumplimiento de las decisiones judiciales y la sanción para el incumplidor, también recaiga sobre las mujeres, así como las demoras y falta de resolución en los reclamos por tenencia, alimentos y régimen de visitas. El descontento generalizado se vincula en particular con la falta de involucramiento de los varones en estos procesos y con que el poder judicial hace poco por involucrarlos y comprometerlos. “...le hubiera exigido hacer un tratamiento,... que hubieran dejado pasar tres meses y le hubieran puesto un límite, una cuota y un día domingo a la tarde, porque yo también necesito...” (M: 179-182); “...que le den una pena para que el hombre reacciones, porque la que está sosteniendo esta situación es la mujer” (MV: 142-143);*

Perciben al sistema de justicia como burocrático, *“...vos ves mucha burocracia de papeles, vos ves mucha gente trabajando en las oficinas y todo, pero eso no está generando que la persona o la víctima pueda salir adelante” (MV: 361-362) y desarticulado, “...acá el único juzgado que hay es este, hay uno, no hay ningún otro, no hay penal, ni... por eso yo me supongo que ella podría haber dado parte a alguien más, de lo que él había hecho” (V:78-79) ; donde las demoras y el funcionamiento no coordinado torna ilusorio el acceso a justicia, generando insatisfacción y*

descreimiento en la respuesta judicial. *“Y te quería aclarar que uno queda en una situación muy delicada con que primero no te podes pagar ni el psicólogo, tenés que salir adelante en lo económico, te citan por todos lados, perdés un año de citaciones, de horas de colectivos, de gastos, yo no tenía ni que comer los primeros meses,... 800 veces por todos lados citada y no ves nada concreto” MV: 122-126); “...a mi me llamaron para declarar a Tunuyán sobre las denuncias, si vos das testigo de que todo lo que dijiste es verdad, entonces yo les pregunté cuándo nos iban a citar, como seguía, que pasaba con las denuncias, ponele te llamaba y te decían el 1 de noviembre de 2010, fue cuando él me había pegado, nos habíamos separado, hacían ocho o nueve meses, para que me acordara y recién estaban llegando las denuncias para que yo dijera que sí” (MV:115-119).*

Finalmente y con la intención de complementar la información obtenida del análisis cualitativo de los datos, incorporamos los resultados cuantitativos vinculados con el recuento de la frecuencia con que los factores de los factores de vulnerabilidad interna o externa se hacen presentes en las entrevistas de las mujeres en situación de violencia. Cabe destacarse que, en una mirada transversal, todos los factores de vulnerabilidad se hicieron presentes en las entrevistas de las mujeres si bien con diferente frecuencia de aparición.

Los factores de vulnerabilidad interna, más frecuentes por aparecer en el total de los casos (4) fueron, el indicador individual que refiere a que la mujer tiene baja autoestima, asertividad deficiente y escasa iniciativa (IINDV 8); indicador individual que refiere a que la mujer se resiste a reconocer el fracaso de la relación, y guarda expectativas de reconciliación (IINDV 4); y el indicador interaccional que expresa la mínima conciencia de la violencia y confuso sentimiento de culpabilidad por parte de quien ocupa la posición alta (one up) en la relación en estos casos el varón. (IINTR 7).

Sobre los menos frecuentes referimos al indicador individual que expresa que la mujer siente vergüenza de relatar conductas denigrantes (vergüenza ajena) (IINDV 6); y el indicador interaccional que marca que ambos sostienen estrategias de ocultamiento de la violencia (IINTR 3).

### 8.2.1. Resultados cuatitativos

En cuanto a los factores de vulnerabilidad externos aparecen como los más frecuentes (en los cuatro casos) los vinculados con los procesos de naturalización e invisibilización de la violencia (NATEINV); y con el sistema de creencias culturalmente predominante que dicotomiza diferencias entre varón y mujer y jerarquiza en relación de dominación-sumisión (SOCPAT). Cabe

aquí destacar que estos factores de vulnerabilidad operan en los cuatro niveles identificados por el modelo ecológico (Ferreyra, 2005) referidos en el marco teórico, por lo que pueden considerarse tanto de vulnerabilidad interna como externa.

Los factores de vulnerabilidad externa propiamente dichos resultaron con importante frecuencia (3 de 4 casos), los referidos a la falta de asistencia técnico-jurídico de calidad, especial y gratuita (RB: 28-31); a la falta de contextualización y especificidad de las medidas adoptadas para la tutela judicial (RB: 25) y la falta de coordinación interinstitucionales e interinstitucionales, orgánicas y funcionales destinados a gestionar las interdependencias (RB: 39).

Los menos frecuentes (1 de 4) se vinculan con la falta de políticas públicas, acciones coordinadas y suficientemente financiadas (POLPUB), falta de convencimiento que se trata de un derecho de la mujer y un deber del estado (RB: 27) y la falta de políticas y estrategias de inserción laboral (FEMP).

En cuanto a las frecuencias de palabras obtenidas del procesamiento de las entrevistas con el programa TEXTSTAT, hemos observado que las palabras más frecuentes en todos los textos de este grupo son los pronombres personales “yo” y “el”, conforme se plasma en las tablas siguientes.

Tabla N°1: autoafirmación

	L	M	V	MV
<b>YO</b>	<b>156</b>	<b>76</b>	<b>31</b>	<b>104</b>
<b>EL</b>	<b>31</b>	<b>59</b>	<b>9</b>	<b>60</b>

De estas frecuencias podemos establecer algunas relaciones vinculándolas con el proceso de autoafirmación. Vemos que en todas las entrevistas es más frecuente el uso de pronombre personal YO, con

diferencias en la relación con el pronombre personal EL, de donde cuanto mayor es la brecha más avanzado está el proceso de autoafirmación.

Tabla N°2: preocupaciones prioritarias

L		M		V		MV	
Hijos	31	Hijos	42	Hijos	4	Hijos	37
Casa	14	Casa	4	Casa	4	Casa	29

Estas dos categorías podemos vincularlas con las preocupaciones prioritarias de las mujeres mientras transitan, el proceso judicial.

Tabla N°3: volver

Otra de las frecuencias comunes y significativas refieren a términos vinculados con “volver”, lo que puede explicarse como uno de los movimientos característicos del fenómeno de la violencia, indicados como factor de vulnerabilidad interno (IINDV 4).

L		M		V		MV	
Volver	32	Volver	8	volver	2	volver	32

Tabla N°4: terapia

En tres de las cuatro entrevistas apreciamos frecuencia significativa en los términos relacionados con la “terapia” a nivel psicológico y psiquiátrico, especialmente el termino psicólogo/a, lo que nos habla del proceso interno que junto con el proceso judicial se desarrolla.

L		M		V		MV	
Psicólogo/a	24	Psicólogo/a	0	Psicólogo/a	6	Psicólogo/a	29

Tabla N°5: particularidades

Cabe hacer mención a ciertas particularidades que merecen quedar plasmadas por su alta frecuencia

L M V MV

abogada/o	21	vergüenza	12	cambio	9	denuncia	15
Libertad	10						

### 8.3. Análisis de casos.

A continuación presentamos la lectura individual, realizada caso por caso de las entrevistas realizadas a las mujeres en situación de violencia.

#### ANALISIS DE CASO: L

El análisis del presente caso está basado en la entrevista realizada a L, desarrollada en el domicilio de la entrevistada, donde vive con su hijo menor de edad desde la separación, la misma fue registrada mediante grabación con su autorización y luego desgravada para una transcripción fiel de la información suministrada. La entrevista completa puede compulsarse en el apéndice 09.

Se trabajó con una entrevista semiestructurada, siguiendo algunos ejes temático en función de recabar la representación social, o imaginario sobre la justicia, el juzgado, el poder judicial; obstáculos y dificultades percibidas en el movimiento de acceder a la justicia, y la efectividad de la/las respuesta/s obtenida/s del sistema.

Además se recabaron datos a partir de notas que fueron completadas por la entrevistadora inmediatamente después de finalizada la entrevista con el objeto de evitar pérdida de información relevante.

L fue seleccionada en función de cumplir con los siguientes requisitos: mujer en situación de violencia (en su relación de pareja), que ha tenido contacto con el sistema judicial con motivo de la violencia, transitado todo el proceso, obtenido resoluciones judiciales varias (medidas de protección,

tenencia, alimentos, visitas y el divorcio) que pusieron fin a las tramitaciones en el año 2010.

Destacamos la buena disposición que mostró la entrevistada para recibirnos, el contacto lo hizo telefónicamente la trabajadora social de Juzgado, quien la puso en antecedentes del trabajo de investigación que estábamos llevando adelante en el ámbito del Juzgado de Paz de La Consulta, y del interés en entrevistarla. Ella estuvo de acuerdo. Telefónicamente acordamos el encuentro en su casa, por la tarde. L nos abrió las puertas de su casa y su historia, en un clima de confianza y cordialidad.

L es una mujer de 49 años, divorciada desde 2010, tiene tres hijos varones de 25, 23 y 7 respectivamente. Vive con su hijo menor, en la casa que fuera el hogar conyugal, luego que le fuera adjudicada por sentencia judicial, en la división de bienes del matrimonio, ardua batalla judicial mediante ya que inicialmente se trataba de un bien propio del marido.

L se desempeña como docente una escuela de la comunidad, ocupando actualmente un cargo directivo.

**Primer tema: *representación social e imaginario sobre la justicia, el juzgado, el Poder Judicial***

El juzgado es visualizado como un lugar de ayuda y protección “... Yo cuando fui la primera vez en el 2008 fui a buscar resguardo para mí y para mis hijos...” (62-63).

Expresa una diferencia entre la justicia que ella llama pública (la institucional y gratuita) que sirve para algunos fines como la tenencia, los alimentos, las visitas y para algunas personas y la que ella denomina particular (que implica pagar un abogado para que lleve adelante las cosas) a la que es necesario acudir para el logro de otras cuestiones, como por ejemplo el divorcio, “...y yo fui a Tunuyán y dije que me quería divorciar, entonces fui a pedir ayuda y me dijeron que no, porque yo tenía...por ejemplo los abogados me podían hacer tenencia, alimentos y visitas, pero si era para divorcio, yo tenía que buscar un abogado particular porque yo tenía una casa y un sueldo, que es un sueldo de maestra que no es gran cosa, pero bueno eso fue la primera vez, cuando yo vuelvo con él, yo dije otra vez no iba a ir al mismo lugar porque ya sabía que ahí..., porque yo tenencia, alimentos y visitas me lo iban a dar, pero como también se que por ahí es muy largo, se me fue dando con amigas así, que conocían un abogado y entonces yo fui a buscar un abogado, y a través de ella yo inicie todo lo que era divorcio, régimen de visitas toda la historia esta, y bueno pero yo en si ... la justicia, del juzgado han venido acá, porque yo presenté una demanda por cuota alimenticia porque él me pasa \$150 por el nene y como los otros son grandes nunca pasó nada, ... han venido las trabajadoras sociales y me hicieron una encuesta por la demanda”(63-75). “... Cuando yo me voy del hogar que él le pega al segundo de mis hijos, yo me voy a la casa de mis padres, e inmediatamente hago la exposición. Los mayores

*se fueron esa misma noche y con el chiquitito me fui al otro día, hice la exposición en la policía y de ahí después me citan del juzgado, nos citan a los dos, sobre la marcha cerquita todo, ahí es donde la jueza me ve como estaba y me dice usted urgente a la psicóloga por el estado que yo llevaba, yo él no, después hizo tratamiento en forma particular pero no lo llevaba seguido iba una vez cada tanto, eso fue lo de la jueza ahí es donde me mandan a que fuera al CAI,... no me mandaron a otro lugar donde estaban los abogados que ahí es donde me dijeron, me hizo una entrevista una abogada y me dijeron que como yo quería divorcio que no, que tenía que buscar abogado particular” (76-85).*

La justicia publica funcionó y funcionó bien, según su mirada en lo referido a la situación de violencia, medidas de protección, la derivación al tratamiento psicológico, y lo vinculado con la tenencia, los alimentos y las visitas (todo el sistema gratuito) y percibe que no funcionó y que tuvo que afrontarlo sola en un camino muy duro, sobre los aspectos vinculados con el divorcio. Aquí el obstáculo económico se hace manifiesto, además de generarle una sensación de injusticia e inequidad. (POBR: FVE a nivel exosistema). *“Cuando yo me voy del hogar que él le pega al segundo de mis hijos, la cuarta separación sería, yo me voy a la casa de mis padres, e inmediatamente hago la exposición. Los mayores se fueron esa misma noche y con el chiquitito me fui al otro día, hice la exposición en la policía y de ahí después me citan del juzgado, nos citan a los dos, sobre la marcha cerquita todo, ahí es donde la jueza me ve como estaba y me dice usted urgente a la psicóloga por el estado que yo llevaba, yo, él no, después hizo tratamiento en forma particular pero no lo llevaba seguido iba una vez cada tanto, eso fue lo de la jueza ahí es donde me mandan a que fuera al CAI,... no me mandaron a otro lugar donde estaban los abogados que ahí es donde me dijeron, me hizo una entrevista una abogada y me dijeron que como yo quería divorcio que no, que tenía que buscar abogado particular (76-85). Yo vuelvo al hogar porque la justicia se expide, yo habré estado un mes y medio en lo de mis padres y sale que él se tiene que retirar del hogar porque yo tengo hijos menores y yo vuelvo acá vuelvo con los chicos, después en el 2009 es todo ese proceso yo digo proceso interno de uno que se quiere separar pero que todavía extraña, todo eso que nos pasa, yo vuelvo con él en abril, él vuelve a vivir acá, en el mes de julio y en el mes de agosto se va ahí fue cuando... ahí vuelvo otra vez a la justicia, entonces la jueza me hace un llamado de atención a mí,... ustedes no pueden tomar a la justicia como si fuera...porque si han tenido una situación después vuelven otra vez,... pero ella inmediatamente al otro día que yo me voy, nos citan en la mañana y a él lo hacen salir de la casa con la justicia con la policía, eso fue feo pero yo estaba sola, no estaba ninguno de los chicos, y se va él, me quedo yo en la casa y a partir de allí busco una abogada porque sabía que la justicia para el tema del divorcio, no iba, no entonces busco una abogada particular.(86-97)*

## **Segundo tema: obstáculos y dificultades percibidos para acceder a la justicia**

Como primer obstáculo refiere a los internos, propios del fenómeno de la violencia, no entender, no darse cuenta, de la dependencia psíquica, emocional, que habilita la manipulación. (IINDV; IINTR: FVI a nivel individual y de microsistema). Este proceso de cobrar conciencia implicó cinco separaciones con cuatro retornos, y dos intervenciones judiciales (en las últimas ocasiones). Este fenómeno de invisibilización de la violencia denominado por Ravazzola como “doble ciego”, no ver la violencia y no ver que no ven la violencia, operó durante largo tiempo como una importante

dificultad para acceder a la justicia (NATEINV: FVI a nivel individual y de microsistema). *“...el no decidirme antes” (161). “...No entendí yo las otras veces esto del círculo que se produce cuando uno está cerca de una persona violenta, esto de la luna de miel, de que después empiezan a tratarte bien... yo siempre decía se está poniendo malo otra vez, esa era mi expresión, frente a lo mejor alguna amiga, está cambiando, decía yo, se está poniendo malo otra vez, pero claro yo no entendía esto. Esto lo vine a entender en el 2008 cuando voy a la justicia y me ve tan mal la jueza que me dice, usted ya, pide hacerse un tratamiento psicológico, yo digo que el 80% de mi salud se lo debo a la psicóloga que me llevó de una forma que yo ahí llegue a comprender el proceso de cómo es esto de las personas violentas, de las personas manipuladoras, como te van manejando para que bueno después que te...son violentas ya sea psicológica, verbalmente o físicamente después empieza otra vez esto de la luna de miel, todo este círculo vicioso que se hace” (22-33).*

Estas idas y vueltas evidencian que la mujer en situación de violencia se resiste a reconocer el fracaso de la relación y sostienen expectativas de cambio, vuelven con el castigador y declaran amarlo (IINDV4: FVI a nivel individual), *“...en 2009 es todo ese proceso yo digo proceso interno de que uno se quiere separar pero todavía extraña, todo eso que nos pasa” (88).*

Aparece el miedo como un obstáculo que trava el proceso de salida, evaluado esto desde una mirada retrospectiva de su propia historia, y luego de haber cobrado conciencia de haber estado inmersa en el fenómeno de la violencia y lo que el mismo implica, en contraste con los sentimientos que surgieron luego del último episodio de violencia y la posterior separación. (IINDV2: FVI a nivel individual y de microsistema) *“... uno vivía con miedo, yo viví con miedo toda la vida, ahora yo me he olvidado lo que es sentir miedo, ahora aprendes a vivir sin tener miedo, a estar libre eso es lo que siento yo ahora, a no tener que rendirle cuentas a nadie y no porque no esté con él mi vida es un jolgorio” (111-114);* El temor opera como dificultad para la salida en una clara pauta de violencia castigo con simetría latente (Perrone y Nannini, 1997), donde se amplifican los rituales de violencia frente a los intentos de rebelarse, o de cualquier circunstancia (como la denuncia, o el intento de abandono) que pudiera implicar un movimiento de modificación de la rígida pauta complementaria. *“...a mi me pegó tres veces pero siempre fue cuando yo me revelaba, por eso no me rebelaba, y si no el rompía un cuadro, un televisor, se rompía el placar entonces es como que vos te vas haciendo chiquita, te vas callado, vas callando y llega un momento que te anula y bueno tenés que quedarte callada porque si no te quedas callada algo te pasa, entonces para protegerlos, resguardar a mis hijos y para que los vecinos no escucharan me fui haciendo chiquitita” (127-131).*

Pensar que por los chicos, para la protección de los chicos, para salvar el matrimonio, para no desarmar la familia, es decir que su sistema de creencias, su crianza, sus convicciones religiosas operaron como obstáculo al momento de considerar las posibilidades de salida. (ISIST3: FVI a nivel individual y de microsistema). *“...cuando él me le pega al segundo de mis hijos que me le pegó mal, entonces dije ya esta, porque los chicos míos son grandes son físicos y yo dije si acá uno no se va vamos a*

*terminar mal porque ellos también sufrieron eso...” (124-126); “... porque yo veo que las chicas ahora si bien son más liberales, se plantan más firme, a lo mejor nuestra crianza fue de otro modo, de la mujer sumisa, la mujer que tiene que... yo buscaba que la justicia que alguien me ayudara” (182-184).*

Aparece en su relato como obstáculo, el factor económico, que operó como una sobrecarga para la situación, donde en pleno proceso de crisis debió redoblar el esfuerzo, trabajar doble turno con el desgaste físico, psíquico y emocional que implican estos procesos, para poder solventar los gastos propios de sus hijos y los del proceso judicial de divorcio (honorarios profesionales)(POBR: FVE a nivel de exosistema) *“...Desde que busqué la abogada ella me va llevando el caso y fueron dando los pasos, con la justicia pública nada porque todo lo hizo mi abogada, que eso implica que a mí lo único que me costó fue que tuve que pagar, pagando es como que ella me iba encaminando, se fueron dando los pasos hasta que salió el divorcio, salió en el 2010”, “...mi abogada me salió bastante cara yo no sé si Dios me dio la fuerza suficiente como para que yo trabajara todo el año doble turno para poderle pagar a la abogada, gracias a eso pude pagarle a la abogada” (146-148).*

Refiere como un factor que facilitó en algún aspecto su proceso de salida y resolución de la situación, el contar con una serie de profesionales que la asistían como la abogada (RB: 28,40- FVE a nivel de exosistema) *“...Desde que busqué la abogada ella me va Llevando el caso y fueron dando los pasos, con la justicia pública nada porque todo lo hizo mi abogada”(160-161); la psicóloga, (FVI a nivel individual, y de microsistema) “... después del 2008 cuando voy a la justicia y me ve tan mal la jueza que me dice usted ya pide hacerse tratar porque yo hablaba con la jueza y lloraba, lloraba, lloraba, ahí empiezo un tratamiento psicológico, yo digo el 80% de mi salud se lo debo a mi psicóloga, que me llevó de una forma que yo ahí llegué a comprender el proceso de cómo es esto de las personas violentas de las personas manipuladoras como te van manejando para que bueno, después que te... son violentas ya sea psicológica, verbalmente o físicamente, después empieza otra vez esto de la luna de miel todo el círculo vicioso que se hace” (26-33); la psiquiatra, (FVI a nivel individual) “...cuando empecé a tomar la medicación fue otra cosa, pude empezar a dormir mejor, como que la mente se me aclaró, tuve una tranquilidad, una paz interior, no paz interior porque paz interior tenía como que las ideas estaban más claras como que se había producido un remanso en mi mente me hizo súper bien y después me da de alta la psiquiatra” (156-159)*

Asimismo refiere que facilitó el contar con el apoyo de su entorno familiar *“...y tengo la ayuda de mis padres, mi familia, que eso es incondicional y mis hijos (148-149). (FVI a nivel de microsistema).*

Podemos inferir del relato que contar con un trabajo estable, que le diera la posibilidad de trabajar doble turno fue un factor incidente en la posibilidad de acceder a la justicia. Si bien ella lo vivencia como una debilidad del sistema, y lo percibe como inequidad, al contrastar su situación con la de las otras entrevistadas advertimos que si no hubiera tenido trabajo no le

hubiera resultado posible contratar asistencia letrada particular (técnico jurídica de calidad), debiendo entrar en los carriles de la asistencia gratuita, colapsada de trabajo, por lo que los tiempos y los resultados difícilmente hubieran sido los mismos. Asimismo haber podido afrontar un tratamiento psicológico y psiquiátrico particular, garantiza mínimamente la continuidad, periodicidad de la asistencia, con la incidencia de esto en el resultado del tratamiento.

Aparece también como un aspecto destacable que facilita el movimiento de salida, el hecho de cobrar conciencia de lo que la situación de violencia implica, empezar a comprender el fenómeno, de algún modo la prescripción del síntoma tuvo efectos en un proceso largo, difícil y doloroso, de 20 años de convivencia, cuatro intentos fallidos de salir de la situación y en la quinta ocasión cuando casi le cuesta la vida pudo definir y sostener la **decisión de separarse**; *“...el hecho de saber que si yo volviera, volvería a pasar exactamente lo mismo” (114-115); “...yo sé que no podría volver, no se podría volver porque sé cuáles son las características de él, porque ya conozco, ahora conozco, yo decía era como un embudo...como que había vivido en un embudo y después de la última vez que me pasa esto, es como que pude ver más allá 36-39; “...era como que a mí se me abrió la mente, pero aún así yo volví con él en el 2009, y después que me pegó mal, mal, que si no es por mi hijo estaría en el cementerio...era como que se me fue todo el malestar, esa molestia que tenía en la cabeza, que era como que me quemaba se fue, se acabó,... era como que me sentía libre, libre, y después la libertad que he sentido es impagable, increíble”(49-54); “...Comprender sirvió para estar como estoy ahora y para no volver a caer, porque a pesar que estamos divorciados, y todo, él me sigue diciendo que me ama, pero bueno. Él me ama, muy bonito, muy lindo pero yo sé que se podría volver” (34-36)*

### **Tercer Tema: Efectividad de la respuesta judicial. Calidad (satisfacción con la respuesta)**

De su relato podemos inferir que durante el proceso, en todos sus aspectos, emocional, psicológico, judicial, etc., se fueron ajustando las expectativas iniciales, esa expectativa casi mágica de que lo cambiaran a él, para poder salvar su familia, su matrimonio, fue cediendo terreno a otras más viables. *“...Que me ayudaran,...yo buscaba que la justicia, que alguien me ayudara” (179-185). “...Yo creo que lo que quería era ver si lo cambiaran a él, me parece que eso busca uno, si él cambiara... me doy cuenta ahora, después de la pregunta que usted me hace,... por ahí si él cambiara podríamos salvar el matrimonio, a ver cómo me pueden ayudar,...dijera la psicóloga, ni diez psicólogos juntos lo cambian” (196-200).*

El haber ajustado sus expectativas a las posibilidades de respuesta ofrecida por el sistema judicial, hace que pueda evaluar la eficacia de la

respuesta desde una perspectiva más coherente y proporcionada con las posibilidades de respuesta por parte del sistema, destacando lo positivo y lo negativo de la situación, poniendo en valor las decisiones que se tomaron en torno a la situación de violencia, en referencia a la situación de los hijos menores, considerando tales respuestas como satisfactorias. *“...Siempre que fui a la justicia han atendido mi pedido y hacen el seguimiento de los niños, como están los niños, pero después yo al volver, la justicia no tenía más nada que hacer, por eso la jueza me llama la atención, como para que yo reflexionara. Pero yo, sí, siempre que he acudido a la justicia he tenido respuesta”.*

Denota cierta insatisfacción por la percepción de inequidad del sistema, que presupone que quien tiene un trabajo estable o es titular registral de una propiedad inmueble está en condiciones de afrontar los gastos que el proceso judicial implica, fundamentalmente el pago de los honorarios profesionales al abogado. Esta circunstancia, para L resultó una carga extra en el pesado proceso de salida, ya que a la situación traumática y de vulnerabilidad propia de la situación de violencia, se le sumó el enorme esfuerzo laboral que tuvo que realizar durante un año completo para poder abonar los honorarios profesionales de su abogada, percibiéndolo como un gran desgaste, especialmente por el estado anímico en el que las mujeres en situación de violencia quedan sumidas. A la vez que durante la tramitación del proceso y hasta lograr una sentencia que establezca los alimentos, además debió asumir sola los gastos de manutención de su hijo menor de edad. *“... A lo mejor que me sentía mal, ayer lo hablaba con una compañera de trabajo, porque cuando ella se divorció, la justicia sí la divorció, la de pobres y ausentes, porque ella era suplente, yo era titular, y yo decía pero yo no, yo tuve que sacrificar, tuve que trabajar doble turno todo el año que es un desgaste tremendo, **-¿si hubieras tenido acceso a un abogado gratuito te hubiera resultado más fácil?-** claro, a lo mejor, eso sería lo único que yo digo, porque un sueldo de maestra no es tanto como para poder afrontar, pero como estaba la casa a nombre de nosotros y después los abogados que cobran sobre los bienes, pero si vamos a cuando yo necesité, la justicia estuvo” (208-119).*

## ANÁLISIS DE CASO: M

El análisis del presente caso está basado en la entrevista realizada a M, desarrollada en el domicilio de entrevistada, donde vive con sus hijas desde la separación, hogar que compartía con el padre de las niñas. Para lograr la versión más fiel posible de información aportada, con el consentimiento previo de M, la entrevista fue registrada mediante grabación y

luego desgrabada. La transcripción completa de la misma corre agregada en el apéndice 07.

Se trabajó con una entrevista semiestructurada, siguiendo algunos ejes temáticos en función de recabar la representación social, o imaginario sobre la justicia, el juzgado, el poder judicial; obstáculos y dificultades percibidas en el movimiento de acceder a la justicia, y la efectividad de la/las respuesta/s obtenida/s del sistema.

Además se recabaron datos a partir de notas que fueron completadas por la entrevistadora inmediatamente después de finalizada la entrevista con el objeto de evitar pérdida de información relevante.

M fue seleccionada en función de cumplir los siguientes requisitos: mujer en situación de violencia (en su relación de pareja), que ha tenido contacto con el sistema judicial con motivo de la violencia, ha obtenido algunas resoluciones judiciales, (medidas de protección) quedando algunos aspectos de sus demandas pendientes de resolución, como la tenencia y la cuota alimentaria por sus seis hijas menores de edad, preocupándole especialmente el establecimiento del régimen de visitas porque las niñas no quieren ver al padre, le temen. Comparte el contexto geográfico y temporal con las otras mujeres de la muestra, destacamos como particularidad que vive en un barrio del IPV en la zona urbanizada de La Consulta.

Destacamos la buena disposición que mostró la entrevistada para recibirnos, si bien acordar el momento oportuno para la entrevista requirió de varios encuentros y llamadas telefónicas, la primera de ellas acompañada con la trabajadora social del Juzgado, para ponerla en conocimiento de la intención de entrevistarla para la investigación. Luego sola, en varias oportunidades, ya que M se encuentra a cargo de sus siete hijas, cinco de ellas en edad escolar, una pequeña aún no escolarizada, una de las mellizas con un estado crónico de salud delicado, lo que requiere de constantes estudios y consultas médicas fuera de la ciudad, y la mayor con 18 años de edad, soltera, está embarazada de tres meses. Aún cuando fue costoso concertar la entrevista, M se mostró abierta y dispuesta para recibirme, y una vez iniciada la reunión se explayó con confianza sobre todos los aspectos consultados.

M es una mujer de 36 años, soltera, separada de hecho desde hace más de un año del padre de sus siete niñas, nunca se casaron si bien convivieron durante 20 años. Las hijas tienen respectivamente 18, 16, 14, 11, 11, 5 y 4 años de edad. La casa que habita ha sido adjudicada a la familia por el IPV, estaban pagando el crédito pertinente, aspecto que preocupa a M, ya que desde la separación no se han continuado los pagos y tiene temor de perder la vivienda. En un principio en forma esporádica hacía trabajos rurales, y los fines de semana horneaba pan y tortas para la venta, actividades que tuvo que abandonar por el estado de agotamiento en que encontraba.

**Primer tema: *representación social e imaginario sobre la justicia, el juzgado, el Poder Judicial***

De su relato surge confusión en la cronología de los hechos, y mezcladas las demandas y las instancias judiciales. Percibe al Juzgado como lugar donde puede obtener soluciones y tranquilidad, y como límite a los desbordes violentos de su ex pareja, *“...fui a buscar una solución rápida y una tranquilidad para mí, pero no...como que no... pero va, porque la doctora a penas que yo fui le expliqué porque hacía tiempo que yo ya venía... pero siempre me callé, siempre me callé, siempre fui... como que estuve sola, encerrada, me apoyé siempre en mis hijas, porque yo ya me había separado en otra situación pero el tema llegó a golpear a ella, (a la hija más grande) a agredirla permanentemente, ese fue el límite” (22-27). “Yo espere lo que yo más o menos tenía en camino que a él lo sacaran inmediatamente de la casa porque ya iban como seis veces que la policía venía y lo tenía que sacar a él, porque se ponía loco, porque gritoneaba, porque esto, porque aquello y yo que no reaccionaba, porque yo al último no lo enfrentaba, no tenía límites” (33-36).*

Vincula la respuesta del juzgado con los papeles en regla *“...En el caso que yo fui al juzgado porque yo quería todos los papeles en regla, porque no quería más una separación y que al año volver con él y volver a lo mismo de siempre” (70-72)*

**Segundo tema: *obstáculos y dificultades percibidos para acceder a la justicia***

Refiere un proceso largo y costoso para avanzar en la decisión de recurrir al juzgado, con idas y vueltas que hablan de la resistencia a reconocer el fracaso de la relación, guardando expectativas de cambio, (IINDV- FVI a nivel individual y de microsistema) *“... A mí me costó muchísimo tomar esa decisión, pero muchísimo, muchísimo y mucho tiempo, porque yo estaba con él mal desde hace un año, no compartíamos nada,*

*vivíamos bajo el mismo techo pero todo nos parecía mal a los dos...*" (47-49); "...porque yo ya me había separado en otra situación pero el tema llegó a golpear a ella" (26-27).

Aparece como un obstáculo la situación de hechizo, en que se encuentra la mujer en situación de violencia, el no ver o no darse cuenta, descrito por Ravazzola como el fenómeno de "doble ciego" por tanto no poder reaccionar *"...ver que él cambió de repente más, o yo darme cuenta que no veía lo que él era antes a tomar esta decisión, porque yo antes lo veía de otra manera y después me doy cuenta que no, de que lo que yo veía no era así, como que él me envolvía cuando él hablaba, me envolvía siempre con palabras, me envolvía y desenvolvía como quería..." (46-55). "...Yo espere lo que yo más o menos tenía en camino que a él lo sacaran inmediatamente de la casa porque ya iban como seis veces que la policía venía y lo tenía que sacar a él, porque se ponía loco, porque gritoneaba, porque esto, porque aquello y yo que no reaccionaba, porque yo al último no lo enfrentaba, no tenía límites". (NATEINV- FVI a nivel individual y de microsistema)*

Del análisis de su relato surge un estado de confusión general, mezcla los tiempos, los procesos, los temas de conversación. Muestra por momentos una narrativa errática. (IINDV8-FVI a nivel individual)

En el caso de M aparece como un importante obstáculo la vergüenza, la propia y vergüenza ajena de tener que relatar las conductas denigrantes. (IINDV6-FVI a nivel microsistema y del exosistema). Este sentimiento que la llevó por largo tiempo a no reaccionar, a esconderse, a aislarse para no tener que encontrarse con su ex pareja y afrontar las situaciones de vergüenza que él provocaba *"...Yo ese día que fui al juzgado estaba mal, le dije a la jueza, yo con lo que tenga se lo voy a forrar, yo con lo que tenga en mis manos se lo voy a dejar caer en la cabeza, a mí ya me ha cansado, ese día me decía, me gritaba, sos una mal parida, una puta de mierda, delante de todos, de toda la gente donde van las mamás que te comen el cuero, yo tengo que bajar la cabeza siempre, el año pasado cuando recién me separé del él tres meses llegaba una cuadra más acá de la escuela, yo decía porque tengo que hacer esto si son mis hijas, ahora igual voy, no me importa que hablen, que hablen y listo. Da vergüenza, tres meses sin ir a la escuela..."(91-97). También refiere que a los niños también les genera sentimientos de vergüenza. Vergüenza que paraliza dificultando claramente las posibilidades de acceso a la justicia. "... aparte la policía acá que lo sacaban a él, hasta a los niños les da vergüenza, te da vergüenza ir a poner la denuncia y decir me dijo culiada, puta, el comisario me decía usted me tiene que decir que le dijo ¿ esas cosas le iba a decir? No, una vergüenza me daba (97-100). "... como que por ahí me da vergüenza hablar de esas cosas con... antes vos crees que antes yo lo denunciaba, no, siempre por vergüenza." "... La vergüenza es una cosa, viste cuando te separas, te quedas acá, no querés salir para fuera porque te da... porque **-porque el pueblo es chico...**- y la lengua es larga (112-133). "...y la segunda vez le dije yo me quedo acá hasta que me tomes la denuncia, porque a mi casa no voy a volver pasando vergüenza delante de todos, siempre la vergüenza"(130-131).*

Otro sentimiento que opera como obstáculo es el temor, (IINDV2-FVI a nivel individual y del microsistema), provocado por el hostigamiento y las amenazas constantes, con la finalidad de que desistiera de la decisión de

separarse y recurrir a la justicia. Amenazas de vida por un lado “...Lo peor de todo es que me dijo que me van a encontrar en una cuneta, sí, dos veces por esas mismas palabras, él le decía a la Daniela, mirá el noticiero todas las cosas que pasan, como amenazándola también a la niña para que retrocedamos” (100-103) “...Aparte a mí él me amenaza que me van a encontrar en una cuneta delante de las criaturas, que las criaturas tienen que estar escuchando esas cosas que dice... A mí eso me perjudica porque tengo que ir a Tunuyán o a Eugenio a cierta hora a buscar estudios y siempre me lo tengo que encontrar... no sé si ahora tengo miedo, ahora en este momento, antes sí, me da un poquito de desconfianza como que no le tengo miedo pero tampoco pierdo ese temor (84-89), y amenazas de quitarle a las hijas por el otro “...si porque él ha dicho que no va a dejar en paz hasta que me quite a las chicas, **-¿también te ha amenazado con eso?-** Si, si, me amenaza constantemente que si las chicas no están con él conmigo tampoco porque soy una sucia porque soy esto lo otro” (147-150).

También tiene temor de las consecuencias que la relación de él con las hijas pueda tener, si no se toman algunos recaudos como evaluar previamente el estado psicológico y emocional del padre de las chicas, porque percibe la intranquilidad de éstas y le preocupa la inestabilidad de él. (FVE a nivel del microsistema) “... no sé, que a él yo lo he pedido que lo trate un psicólogo, que lo trate de ver alguien, antes que se mande una macana o yo o él, le hubiera exigido hacer un tratamiento. Puede ser que él está mal con los niños pero a los niños se los han sacado, la ausencia también se notaba. Que hubiera dejado pasar tres meses y le hubiera puesto un límite una cuota y un día domingo a la tarde porque yo también necesito, El no me pierde pisada no me pierde un tranco imaginate si llego a tener una pareja ahí si me encuentran en una cuneta. Él le ha dicho a la Sofía que en la noche no pude dormir porque siente que lo agarran de los brazos y los aprietan por eso a mí me da miedo yo para mí ver imaginate esas cosas que dicen yo no dormiría. Por eso digo lo del tratamiento (154-186). “...El dice que yo le lleno la cabeza, yo no les puedo llenar la cabeza ellas ya son grandes y en el caso de Daniela lo ve y empieza a tiritar, la doctora le dijo ese día... le tiene mucho miedo. Yo en eso lo primero que haría es que lo vea alguien que lo obliguen que le exijan a él, **-¿que para ver a las chicas haga tratamiento?-** y que este demostrado que no los afecte psicológicamente, porque él es muy astuto (206-211).

La falta de agilidad en la tramitación del proceso y el no otorgar prioridad a algunas situaciones hace que las resoluciones judiciales no lleguen en tiempo oportuno (RB:38-FVE a nivel del exosistema). “... no sé si firmó la tenencia... tampoco lo han obligado digamos son seis hijos, tenés que ayudar,...yo puse un abogado y todavía... pero pasan los meses, ya va a ser un año ya... por eso digo es difícil..., porque cuando yo llevo el papel a la escuela la Directora me dice, pero si tampoco le podemos prohibir nada, no tengo el papel de la tenencia.” Asimismo la demora judicial es utilizada por su ex pareja para hostigarla y amenazarla, “**-y tampoco tenes el papel de la tenencia para poder estar tranquila a ese respecto-,** si porque él ha dicho que no va a dejar en paz hasta que me quite a las chicas, **-¿también te ha amenazado con eso?-** Si, si, me amenaza constantemente que si las chicas no están con él conmigo tampoco porque soy una sucia porque soy esto lo otro” (148-150)

A la vez también es un obstáculo el incumplimiento por parte de su ex pareja de la resolución judicial que existe, y la falta de mecanismos efectivos para lograr el cumplimiento de la orden judicial. Lograda la medida de

exclusión del hogar y la prohibición de acercamiento, él inicia un asedio constante, apareciéndose en la casa, en el supermercado, en la escuela, promoviendo situaciones de agresión y vergüenza para M y las niñas. (RB: 25, 33, 38, 39, 42-FBE a nivel del exosistema) “...él no cumple con no acercarse, -¿**y qué salidas tenés para eso, qué haces para eso?**- Yo voy a la comisaría y ya he hecho dos denuncias y no sé que habrá pasado, si lo habrán citado, no sé porque ya he hecho dos denuncias, -¿**ahí no ves resultados?**- No he visto, pero si he visto que el móvil pasa a la noche en estas últimas semanas” (33-45). Frente a esta situación de incumplimiento se reitera la situación de que ella es quien tiene que hacer el esfuerzo por evitar encontrarse con él, no salir, encerrarse. “...La primera vez que fui a hacer la denuncia no tenía el papel del Juzgado que no se podía acercar, no lo tenía, después como te asesoras más , hablas con personas que saben, ahí me explicaron que me iban a dar un papel que él tiene que cumplir, porque para eso es la justicia o hay una orden del juzgado que él tiene que cumplir, no es que dice yo lo hago, sigo haciendo y hago lo que se me da la gana, eso fue, por ese camino fui, que se empezara alejar un poco, pero él insistía, insistía, insistía, varias veces, varias situaciones feas hemos pasado en la calle o acá también o en el caso que él se mete en el fondo, yo directamente cierro, tranco y nosotras nos metemos acá adentro, si el anda o no anda, él no tiene respeto por la orden judicial (76-83).

El proceso de naturalización e invisibilización de la violencia también opera como un aspecto que dificulta y entorpece el proceso de salida de la situación de violencia y en consecuencia las posibilidades de ejercicio de derechos. El exosistema, por ejemplo en el caso la Escuela representada por la Directora no alcanza a visualizar y dimensionar la gravedad de la situación, considerando el caso especial de una separación por situación de violencia como cualquier caso ordinario de separación. (NATEINV-FVE a nivel de exosistema) “...El tiene prohibición de acercamiento a la casa y a los lugares que yo esté como ser la escuela... no sé, la Directora me dijo, vos tenés problemas con él, no tus hijos...”

No dar con la persona indicada en el primer movimiento de salida, puede tornarse un obstáculo. La falta de formación adecuada y específica sobre la temática, en muchas ocasiones opera desalentando la iniciativa de acercarse a la justicia. (RB:40-FVE a nivel de exosistema) “... una vez fui a la comisaría y un chico jovencito me dijo “vos sabes todo lo que tenés que andar”, la primera vez y justo al otro día me internan a la Rocío. -¿ **y vos sabías todo lo que tenías que andar, no ha sido mucho?** -no, no esta vez, la primera vez nada más tuve que decir lo que él me insulto, lo que me dijo adonde me agredió, que se metió acá en la casa, no era nada... no sé en el momento que es lo que escucho él y la segunda vez le dije yo me quedo acá hasta que me tomes la denuncia, porque a mi casa no voy a volver pasando vergüenza delante de todos, siempre la vergüenza” (125-131).

Aparece como aspecto que facilita el movimiento de recurrir a la Justicia, el proceso interno de darse cuenta, de cobrar conciencia sobre el fenómeno de la violencia, (FVI a nivel individual) “...ver que él cambió de repente más, o yo darme cuenta que no veía lo que él era antes a tomar esta decisión, porque yo antes lo veía de otra manera y

*después me doy cuenta que no, de que lo que yo veía no era así, como que él me envolvía cuando él hablaba, me envolvía siempre con palabras, me envolvía y desenvolvía como quería... (46-55).*

Pone en valor el recibir información sobre los pasos a seguir y asesoramiento respecto de cómo usar como herramientas las constancias judiciales, (RB: 26,51-57) *“...La primera vez que fui a hacer la denuncia no tenía el papel del Juzgado que no se podía acercar, no lo tenía, después como te asesoras más, hablas con personas que saben, ahí me explicaron que me iban a dar un papel que él tiene que cumplir, porque para eso es la justicia o hay una orden del juzgado que él tiene que cumplir, no es que dice yo lo hago, sigo haciendo y hago lo que se me da la gana, eso fue por ese camino fui, que se empezara alejar un poco (75-80)*

Otro aspecto importante para rescatar como aspecto que ayuda y sostiene el proceso interno es contar con el apoyo terapéutico (FVI a nivel individual) *“...Y yo estoy haciendo todo al pie de la letra porque voy al psicólogo, me hago un tiempito para ir los días martes al psicólogo porque también necesito. Me está resultando porque es otra manera de pensar yo ya sé que es una pesadilla trato de pensar en otra cosa, es difícil no crean que... la mente hay veces... (143-156).*

### **Tercer Tema: Efectividad de la respuesta judicial. Calidad (satisfacción con la respuesta)**

Aparece nuevamente la doble valoración de la respuesta judicial, considerando positiva y satisfactoria la intervención vinculada con la medida de exclusión del hogar y la prohibición de acercamiento, y negativamente lo vinculado a obtener la tenencia, la cuota alimentaria, el establecimiento de un régimen de visitas seguro, por un lado y a lograr el cumplimiento de las medidas de protección establecidas por el Juzgado de Paz. *“En una parte estuvo bien porque la doctora tomó cartas en el asunto y lo saco a él del hogar... Yo he ido varias veces al juzgado me han citado porque él va y dice que lo niños no van a la escuela, no van a control médico, cosas para molestarte. Pero ahí la doctora estuvo bien. Pero yo me sentí segura porque lo saco en seis horas, fui el miércoles, el jueves estaba resuelto el tema. ... yo pensé que la doctora le iba a dejar pasar dos tres meses para que se acomodara tenga su techo, se fijaba una caja de ahorro le iban a hacer un descuento del sueldo, iba a ser automáticamente. Este trámite está en Tunuyán”(170 -172 ). “Es que yo creo que no han hecho nada. En el caso que yo fui al juzgado porque yo quería todos los papeles en regla, porque no quería más una separación y que al año volver con él y volver a lo mismo de siempre, yo pedí que lo investigaran a él, porque yo tuve que ir a psicólogo a Tunuyán, tuve que hacer un montón de cosas. Porque yo quería la tenencia y que no se acerque a nosotros” (69-73)*

También surge cierta insatisfacción producto del desajuste entre las expectativas con que M se acerca a la justicia y algunas de las respuestas obtenidas o con el tiempo transcurrido sin obtener respuestas. Así considerando la cantidad de hijas menores a su cargo, la circunstancia de especial vulnerabilidad de la enfermedad crónica y grave de Rocío, ella generó la expectativa de que la justicia iba a considerar especialmente esta circunstancia, esto es desde la perspectiva del principio de igualdad como no

sometimiento (Saba). Y la respuesta obtenida fue la misma que la que reciben todos los casos por tenencia, alimentos y visitas, sin consideración alguna a la situación de violencia o a las especiales dificultades provenientes de la situación de enfermedad crónica de una de las niñas. *“Yo en mi caso, al haber un chico enfermo y haber muchos menores iba a ser más rápido la cosa, y por el tema de la casa, hay muchas cuotas que no se pagan por lo económico, por el techo, es lo que más me preocupa, eso me tiene medio que me pongo nerviosa, a veces, pero trato de esperar a ver si hay una solución de parte de él a ver cómo va a ayudar para poder arreglar este tema, esto no se puede perder son todas chiquititas donde van a ir, entonces él dice que va a vender la casa que la casa está a nombre de él que puede hacer lo que el quiere, presiona de todas maneras el me presiona ahora con la mutual, teniendo un chico enfermo se descompone o puede estar internado o puede ir a un trasplante y ahora se pone a pensar en cambiar de mutual.*

Tenía expectativas de un trámite más ágil, menos burocrático, y se encontró con que la causa tramita en Tunuyán a varios kilómetros de distancia, que ya transcurrió más de un año y su percepción es que no han hecho nada *“... yo pensé que la doctora le iba a dejar pasar dos tres meses para que se acomodara tenga su techo, se fijaba una caja de ahorro le iban a hacer un descuento del sueldo, iba a ser automáticamente. Este trámite está en Tunuyán pero con el tema de la Rocío no puedo estar, por lo económico, yo antes trabajaba pero tenía que dejarla a ella que tiene osteoporosis no puedo dejarla la adra me dijo que me ocupara de todos especialmente de ella y ahí se me vino el mundo abajo porque antes tenía un bono de sueldo.*

## **ANALISIS DE CASO: V**

El análisis del presente caso está basado en la entrevista realizada a V, desarrollada en el domicilio de la hermana de la entrevistada, donde vive con sus hijos desde la separación, la misma fue registrada mediante grabación previo consentimiento de V y luego desgravada a los fines de recoger con la mayor fidelidad posible la información brindada. La versión completa de la entrevista está agregada en el apéndice 08 del presente trabajo.

Se trabajó con una entrevista semiestructurada, siguiendo algunos ejes temático en función de recabar la representación social, o imaginario sobre la justicia, el juzgado, el poder judicial; obstáculos y dificultades percibidas en el movimiento de acceder a la justicia, y la efectividad de la/las respuesta/s obtenida/s del sistema.

Además se recabaron datos a partir de notas que fueron completadas por la entrevistadora inmediatamente después de finalizada la entrevista con el objeto de evitar pérdida de información relevante.

V fue seleccionada en función de cumplir con los siguientes requisitos: mujer en situación de violencia (en su relación de pareja), que ha tenido contacto con el sistema judicial con motivo de la violencia, ha obtenido algunas resoluciones judiciales, (medidas de protección) quedando aspectos de sus demandas, pendientes de resolución, como la tenencia y la cuota alimentaria por sus hijos menores. Si bien comparte el contexto geográfico y temporal con las otras mujeres de la muestra como características particulares podemos referir que vive en una finca de gran extensión (en la casa asignada a su cuñado con motivo de su actividad como trabajador rural), lugar que dista de la zona urbanizada de La Consulta, 4 km aproximadamente.

Destacamos la buena disposición que mostró la entrevistada para recibirnos, pese a no haber acordado el encuentro con anticipación. Nos presentamos en la casa donde vive V, acompañadas por la Trabajadora Social del Juzgado quien operaba como nexo para generar la entrevista. Su presencia fue bien recibida por V, denotando una relación de confianza, lo que facilitó la posibilidad de obtener el consentimiento para realizar la entrevista.

V es una mujer de 32 años, separada de hecho desde hace un mes después de ocho años de matrimonio. Tiene dos hijos varones, de ocho y diez años respectivamente. Trabaja por horas en casas de familia. Antes de la separación vivía en El Cepillo, paraje netamente rural alejado de la ciudad de La Consulta, vivienda prestada al marido con motivo de su trabajo.

**Primer tema: *representación social e imaginario sobre la justicia, el juzgado, el Poder Judicial***

El juzgado es percibido por V como un lugar de ayuda y apoyo. Consciente de las dificultades para salir de la situación de violencia, después de varios intentos frustrados, visualiza al Juzgado como apoyo para potenciar y sostener la decisión de separarse, salir de su casa y alejarse de la situación de violencia. *"...Vine al juzgado a buscar ayuda y apoyo, esperaba que me ayudaran con mi situación porque él a mi me golpeo varias veces, me costó mucho salir de al lado de él porque cuesta (5-6). ...Yo necesitaba que alguien me diera ese empujoncito para que salir de esa situación que yo estaba viviendo (10-12)"; "... me costó mucho salir de al lado de él, porque cuesta, y bueno por lo menos acá en el juzgado me dieron la ayuda y el apoyo que yo necesité y en ese sentido estoy conforme (5-8)".*

De la interacción que transcribimos a continuación inferimos que el Juzgado apoyó un proceso que se inició tiempo atrás, que tuvo sus idas y venidas, que abrió la posibilidad de un proceso terapéutico que acompañara la maduración de la decisión de salida, “...*en realidad lo que más me ayudó fue empezar a ir al psicólogo, fue lo que más me ayudó, porque yo antes a lo mejor iba y venía, iba y venía, - ¿el apoyo psicológico te ayudó a sostener la decisión para no volver atrás?- claro, yo desde que empecé con la terapia como que caí más en la realidad de lo que estaba viviendo, -¿cuando llegaste al juzgado no tenías muy claro esto?- las veces anteriores no, pero ahora ya esta vez cuando fui iba con la decisión tomada porque ya había empezado la terapia (12-16)*”.

### **Segundo tema: obstáculos y dificultades para acceder a la justicia**

Al referirse a los aspectos que dificultan el acceso a la justicia, el acento está puesto en el proceso interno de cobrar conciencia de la situación, de darse cuenta de cómo funciona el fenómeno de la violencia, de empezar a ver lo que no se veía, proceso interno facilitado por la terapia, así expresa “...*en realidad lo que más me ayudó fue empezar a ir al psicólogo, fue lo que más me ayudó, porque antes a lo mejor yo iba y venía, iba y venía, ... desde que empecé terapia es como que caí más en la realidad que estaba viviendo (11-14). La terapia fue una, en lo judicial... a mi me ayudó el poder ver que él no iba a cambiar nunca. ... El ver que él una y otra vez prometía las mismas cosas y no cumplía, era lo máximo una semana bien y después...*” (22-27).

María Cristina Ravazzola (1997), plantea que la violencia social tiende a no repetirse cuando se logra registrar el malestar que genera, entendido como disonancia afectiva. El registro conciente del malestar –que debería aparecer frente a las prácticas violentas- es lo que permite que las personas involucradas “reaccionen”, esto es, intenten alguna acción diferente que posibilite interrumpir la violencia. El abuso en las relaciones familiares se repite porque sus actores “no ven” su malestar, y *no ven que no ven*, definición del fenómeno del doble ciego. Este *no ver que no ven* descansa en las creencias sociales de género, que justifican y hacen posibles las prácticas violentas en el entorno de las relaciones entre hombres y mujeres. (NATEINV, IINTR, ISIST, IINDV- FVI a nivel individual y de microsistema).

Aparece en su relato mención del daño que la separación podría causar a sus hijos, atribuye sus retornos a esta circunstancia, de la que podríamos inferir la resistencia de la mujer en situación de violencia a reconocer el fracaso de la relación, (IINDV4-FVI a nivel del microsistema). “...*Yo antes me dejaba llevar mucho por mis hijos, a lo mejor los veía mal y ya caía yo en depresión y volvía por ellos, esta vez puse el corazón de piedra, pero me di cuenta que a ellos les lastimaba más la situación que vivía yo con él ,*

*que esto, esto ahora va a pasar yo se que para ellos no es fácil, pero se van a acostumbrar y ahora lo tienen más al papá que cuando vivíamos allá, él ahora es más amoroso con ellos...*

Vinculado a la resistencia a reconocer el fracaso de la relación, aparecen en el relato de V importantes expectativas de que su pareja cambiara, lo que la llevó a separarse y luego volver con él, en un par de oportunidades (IINDV4-FVI a nivel individual y de microsistema) *"... otra cosa, yo en su momento tenía la ilusión que el cambiara pero ahora eso ya pasó, sé que él no va a cambiar, así que ahora estoy bien acá"* (32-42). *"Lo que fui consiguiendo fue lo que dije anteriormente, dame cuenta que él no cambia, no cambia por más que prometan y hagan y lloren y patalean, no cambian, el hombre que es así, es así siempre, yo cada vez que volví trate de cambiar muchas cosas y no"* (86-89). Aparece entonces como un aspecto que facilita el acceso a la justicia, el proceso interno de "empezar a ver", de comenzar a tener registro conciente del malestar.

De manera incipiente tiene la percepción de que el Juzgado no fue todo lo estricto que debería haber sido frente a los incumplimientos por parte del señor de las disposiciones adoptadas, le queda la sensación de impunidad (IINDV9, IINDV12- FVI a nivel del microsistema) *"...yo siento que la doctora podría haber hecho algo más, cuando yo me vine esta última vez, fue porque tuvimos un... yo le puse otra denuncia, él me entregó a mí las dos llaves de la casa, él no tenía que acercarse allá hasta que yo retirara las cosas, después yo me enteré que él había cambiado la cerradura de la puerta y él vino al juzgado, habló con la doctora y le dijo lo que él había hecho y ella no hizo nada y ella tendría que haber hecho algo, porque si yo hubiese hecho algo así, él viene y me pone la denuncia o algo, yo no le puse denuncia por eso, pero si a él lo retiraron de la casa no tiene porque ir a cambiar la cerradura de la puerta, -¿vos pensas que tendría que haber una sanción para él, un castigo?- claro y la doctora yo fui y hablé con ella cuando me enteré de eso y me habló como que estaba bien lo que él había hecho, no sé, yo lo tomé así, -¿o como que ella no podía hacer nada respecto de lo que él había hecho?- la verdad no sé si ella podía hacer o no, -¿pero te hubiera gustado que sí?- claro."* (58-69). Surge de lo relatado la falta de coordinación intrainstitucional que el complejo fenómeno de la violencia requiere (RB: 39- FVE a nivel de exosistema)

Inferimos que contar con el lugar ofrecido por la hermana y el cuñado para mudarse provisoriamente con los niños, contar con integrantes de la red familiar dispuestos a brindar apoyo tanto emocional como material, en el caso puntual, fue un factor relevante, que facilitó el acceso a justicia, toda vez que la vivienda familiar en la que habitaban era otorgada como parte de las condiciones de trabajo del padre, y aunque se hubiera retirado él de la casa, por cuestiones de trabajo no podría habersele prohibido el acercamiento, acrecentándose así la situación de dependencia, (POBR-FVE a nivel individual y de microsistema), además de ser una vivienda rural muy aislada lo que en estas circunstancias se tornaba en un factor de riesgo (ISIST2-FVI a

nivel de microsistema) *“...acá vive mi hermana y ella me dio un lugar para que yo este acá con ellos (sus hijos) hasta que yo consiga alquiler, la única que siempre me ayudo así fue ella, tengo más hermanas pero las demás no tienen lugar (27-29).” “... Porque la casa en que vivíamos a él se la prestan por el trabajo, no es casa propia, aparte el lugar es muy lejos, o sea si yo quería me quedaba allá pero a mí no me gusto la idea, es lejos, tengo un sólo vecino una familia pero ellos casi no estaban estaba más tiempo sola” (51-53).*

### **Tercer Tema: Efectividad de la respuesta judicial. Calidad (satisfacción con la respuesta)**

En este tópico vuelve a aparecer la preocupación por los hijos, y pareciera estar vinculada con el temor de perderlos (IINDIV2-FVI a nivel individual y de microsistema) *“...Lo único que pretendía es que mis chicos se quedaran conmigo, en primer lugar, ese era mi objetivo, de ahí en más lo que surgiera había que afrontarlo pero mi objetivo era ese que los chicos estuvieran conmigo” “... La respuesta que tuve fue que sí, que yo era la mamá y que los chicos tenían que estar conmigo y que no iban a estar en otro lugar mejor que conmigo”. (44-48).* De la congruencia entre la expectativa con que V se acercó al Juzgado y las respuesta obtenida podemos inferir su satisfacción con los resultados obtenidos.

Sin perjuicio de lo dicho, expresa disconformidad a la hora de referirse a sus expectativas vinculadas con los límites a la conducta de su ex pareja, que a su criterio, debería haber impuesto el juzgado o la Justicia. *“...yo siento que la doctora podría haber hecho algo más, cuando yo me vine esta última vez, fue porque tuvimos un... yo le puse otra denuncia, el me entregó a mí las dos llaves de la casa, el no tenía que acercarse allá hasta que yo retirara las cosas, después yo me entere que él había cambiado la cerradura de la puerta y el vino al juzgado, hablo con la doctora y le dijo lo que él había hecho y ella no hizo nada y ella tendría que haber hecho algo, porque si yo hubiese hecho algo así él viene y me pone la denuncia o algo yo no le puse denuncia por eso, pero si a él lo retiraron de la casa no tiene porque ir a cambiar la cerradura de la puerta, **-¿vos pensas que tendría que haber una sanción para él un castigo?-** claro y la doctora yo fui y hablé con ella cuando me entere de eso y me hablo como que estaba bien lo que él había hecho, no sé, yo lo tomé así” (56-65).* *“Yo no sé en ese sentido si la doctora tenía que hacer algo o no, la verdad no lo sé pero yo se que ella no... **-para tu tranquilidad eso corresponde a juzgado penal, de sanción-** pero acá el único juzgado que hay es este, hay uno, no hay ningún otro, no hay ni penal, ni... por eso yo me supongo que ella podría haber dado parte a alguien más de lo que él había hecho” (73-78).*

### **ANALISIS DE CASO: MV**

El análisis del presente caso está basado en la entrevista realizada a MV, desarrollada en el domicilio de la entrevistada y registrada mediante grabación con su consentimiento y luego desgrabada a efectos de transcribir de la manera más precisa posible, la información por ella aportada. La entrevista completa se encuentra agregada en el apéndice 10.

Se trabajó con una entrevista semiestructurada, siguiendo algunos ejes temático en función de recabar la representación social, o imaginario sobre la justicia, el juzgado, el poder judicial; obstáculos y dificultades percibidas en el movimiento de acceder a la justicia, y la efectividad de la/las respuesta/s obtenida/s del sistema.

Además se recabaron datos a partir de notas que fueron completadas por la entrevistadora inmediatamente después de finalizada la entrevista con el objeto de evitar pérdida de información relevante.

MV fue seleccionada en función de cumplir con los siguientes requisitos: mujer en situación de violencia (en su relación de pareja), que ha tenido contacto con el sistema judicial con motivo de la violencia, ha obtenido algunas resoluciones judiciales, quedando algunos aspectos de sus demandas pendiente de resolución, como la tenencia y la cuota alimentaria por su hijo menor. Si bien comparte el contexto geográfico y temporal con las otras mujeres de la muestra, particularmente resultó de especial interés el hecho de que viviera en una comunidad musulmana.

Cabe destacarse la buena disposición que mostró la entrevistada para recibirnos, pese a no haber acordado el encuentro con anticipación. Nos presentamos en la casa de MV acompañadas por la Trabajadora Social del Juzgado quien operaba como nexo para generar la entrevista. Su presencia fue bien recibida por MV, denotando una relación de confianza, lo que facilitó la posibilidad de obtener el consentimiento para realizar la entrevista. Esa situación también habla de la relación construida con el Juzgado, relación de cercanía y confianza, la que aparecerá reflejada también, luego, en la entrevista.

MV es una mujer de 33 años, separada de su última pareja hace más de un año. Tiene tres hijos, un varón de 12 años, y una nena de 7 años frutos de una pareja anterior, ejerciendo su tenencia y recibiendo una cuota alimentaria de \$500 mensuales, y un varón de 2 años con su última pareja, y en la fecha de la entrevista se encontraba vigente una medida de protección (prohibición de acercamiento) y todavía no estaba establecida la tenencia, ni la cuota alimentaria.

Vive con sus tres hijos, en una casa que levantó con sus propias manos, con material ecológico y reciclable (barro, caña, botellas de vidrio, etc.), que aún no se encuentra terminada. La casa está situada dentro de un predio de varias hectáreas de extensión, de propiedad de una comunidad musulmana, donde están situadas otras casas de miembros de la comunidad, incluida la casa del sheik, líder espiritual del grupo, y la casa de la familia de MV, espacios destinados a las celebraciones religiosas, y una casa de huéspedes donde MV residió con sus hijos cuando se separó de su última pareja, I, compartiendo con cinco huéspedes más y donde I está viviendo desde que MV se mudó a la casa propia con sus niños. Es decir que estando separados conviven en la misma comunidad, debiendo compartir los espacios comunes, etc.

MV es ama de casa, y realiza trabajos eventuales los fines de semana en un restaurante de la zona.

**Primer tema: *representación social e imaginario sobre la justicia, el juzgado, el Poder Judicial***

MV no expresa distinción entre el procedimiento que se inicia con la denuncia en la policía (abre la competencia penal) y el que se inicia con la presentación en el Juzgado de Paz (abre la competencia civil). Para ella la policía, el Juzgado (civil o penal) o la Justicia es lo mismo y significado como un lugar de denuncia, y consecuente castigo, esto lo podemos inferir cuando expresa: *“...en principio fui a denunciar y después me mandaron al juzgado o me citaron del juzgado, yo fui a hacer una denuncia en la policía y ahí me dijeron que tenía que ir al Juzgado de Paz” (4-5).*

Le pone palabras al estado de confusión y anestesia propio del fenómeno de la violencia cuando expresa *“...Estaba muy mal para pensar, realmente no tenía claro, no creo que haya tenido un objetivo, tanta claridad, fui mal, acompañada por mis familiares, sola no hubiera ido” (5-7).*

De su relato no surge, que en el primer contacto que tuvo con el sistema (policía), quien la atendió le hubiera explicado, o aclarado o brindado la información necesaria como para poder definir su reclamo de justicia. Ella va a regañadientes a hacer la denuncia, porque la familia insiste, ella estaba más preocupada por las consecuencias que la denuncia podía generarle al

padre de su hijo que por la propia situación, *“...no lo hubiera querido ver preso, no hubiera querido hacerle más daño, no, no...”* y sale de la policía con la indicación de que debe ir al juzgado de paz, incluso confundida *“...después me mandaron al juzgado o me citaron del juzgado”*. Es decir que no surge de su relato que este primer contacto con uno de los operadores del sistema llamado a intervenir en situaciones de violencia resultara efectivo en términos de clarificar la demanda y encausarla por la vía pertinente.

### **Segundo tema: obstáculos y dificultades para acceder a la justicia**

Destaca como hitos del proceso la información que se le fue proporcionando en el Juzgado (se refiere puntualmente a la jueza), guías y pautas que le fueron ayudando a entender la situación que estaba viviendo y a encontrarle sentido a las medidas judiciales que se iban tomando, *“...Ella me informa bien la situación y como que me va dando a entender que él estaba enfermo y que iba seguir siendo así y que iba a intentar volver y psicopatear y golpear y como era una persona así y como yo estaba” (20-22)*.

Podemos inferir de sus expresiones que el contacto con el juzgado y desde el procedimiento implementado en el mismo inicia un proceso interno, tendiente a visibilizar y desnaturalizar el fenómeno de la violencia, (NATEINV-FVI a nivel individual y de microsistema). *“... y bueno me dicen que tenés que hacer terapia, te obligan a ir al psicólogo y a él también y bueno que vas entendiendo donde estas parada, a partir de que voy a hablar con la jueza más que antes, como que me da más claridad respecto de que era algo muy insano y que podía llegar seguir siendo si ella no tomaba esas medidas, después entendí que la medida que tomó estaba bien, porque él iba a seguir siendo así, no es que se iba a calmar, por eso en principio yo no me di cuenta, pero después ella me fue guiando, dando pautas todo el tiempo y fue claro..., ...ella me iba dando información de cómo puede ser una persona violenta...el actuaba como ella me decía que iba a actuar...” (22-30)*.

De su relato surge que percibe cierta inconsistencia en el sistema judicial, cierta desconexión o desarticulación en las intervenciones, es decir que tomada la medida de restricción o prohibición de acercamiento, todo lo vinculado con su violación o cumplimiento es competencia penal, a cargo del juzgado penal de Tunuyán o sea a varios kilómetros de distancia. La percepción es que la medida que se toma es incompleta, como que queda trunca porque quien la toma no es quien controla su cumplimiento. (RB: 39-FVE a nivel de exosistema). Esto se advierte cuando expresa *“...sale la restricción de acercamiento a mi persona y a los lugares de acceso y bueno de ahí siempre una situación u otra por lo mismo explicaciones siempre me atendía siempre me explicaban, ...aparecieron episodios de violencia, hubieron 25 denuncias consecutivas de que venía, yo estaba mal y le reclamaba por que nos había dejado con los nenes, entonces él me insultaba, era violento, sí, aparecía la violencia, ahí iba y le preguntaba a ella (la jueza), ella me decía que bueno que tenía que seguir con la terapia porque le estaba reclamando no iba a poder cambiar e incluso me*

*respondía con más violencia (30-40)". "...Se hace muy cargo de la situación pero desde lo teórico desde la orientación pero después con lo que tiene que ver con lo operante, ella toma la medida, contiene ayuda explica pero a ella la otra parte no le corresponda que después creo que lo pasan a lo del penal, ah me dice tenés que ir, insistir, como demostrar que te importa, vas y vas y preguntas, pero son mañanas perdidas (163-169)"*

**(RB: 42, 38, 39-FVE a nivel de exosistema)** *"...A mí me llamaron para declarar a Tunuyán sobre las denuncias, si vos das testigo de que todo lo que dijiste es verdad, entonces yo les pregunté, cuándo nos iban a citar, cómo seguía, qué pasaba con esas denuncias, ponele te llamaba y te decían en 1 de noviembre de 2010, fue cuando me había pegado nos habíamos separado, hacían 8 o 9 meses para que me acordara y recién estaban llegando las denuncias, para que yo dijera que sí. Ahí vamos al punto que vos querés llegar: yo digo "Esto qué sigue, qué pasa con las denuncias" me dicen que eso lo iba a tomar un juez, que el juez nos iba a llamar a los dos y ahí va a tomar una determinación, esto nunca sucedió" (115-122).*

*"Mi expectativa sería en la parte judicial que lo citaran al momento en que él seguía igual y que yo seguía desconsolada y que él seguía hostigándome, que lo obligaran a...por ejemplo nosotros quedamos sin techo, el alquiler, bueno si él no podía, no podía eso es así, quedas desamparado porque él dice no puedo, sólo puedo pasar la cuota mínima, pero ninguno puede, el padre de los chicos me dice lo mismo y trabaja y gana un montón" (189-193).*

El estado interno, emocional, psicológico que genera la situación de violencia, ese estado de confusión, de poca claridad, puede operar como obstáculo a la hora de decidirse a salir a pedir ayuda (IINDV8-FVI a nivel individual) *"...Estaba muy mal para pensar, realmente no tenía claro, no creo que haya tenido un objetivo, tanta claridad, fui mal, acompañada por mis familiares, sola no hubiera ido yo no hubiera ido a hacer la denuncia".* También aparece como obstáculo lo que Giberti (2005) llama desinvestidura del mundo que ella misma genera. La autora plantea, que la vulnerabilidad se expresa por una imposibilidad de defensa frente a hechos traumatizantes o dañinos, debida a insuficiencia de recursos psicológicos defensivos personales, entre otros factores, y puede considerarse una respuesta del psiquismo que encuentra múltiples caminos para expresarse. Una de estas respuestas puede ser explicada a través del concepto de desinvestidura, donde la mujer colonizada culturalmente por otros sujetos (mediante la imposición de un perjuicio) pareciera que debe hacerse cargo de la pulsión de esos otros sujetos, para contribuir a procesarlas, como si fuera una urgencia propia, y se convierte en ayudante involuntario de quien no está en condiciones de hacerse cargo de sus propias pulsiones (IINDV3-FVI a nivel individual y de microsistema). *" yo no hubiera ido a hacer la denuncia, yo no hubiera ido, no lo hubiera hecho, no, no era un camino por el que yo hubiera optado, no sentía que eso podía ser una solución para lo que le pasa a esa persona, para lo que me pasa a mí, porque es el padre de mi niño, porque no lo veía como solución, no lo hubiera querido ver preso, no hubiera querido hacerle más daño, no, no, (7-11)."; "...fue una situación donde él decide irse porque me golpea, él se arrepiente se pone mal y se separó de mí, hubieron varios episodios de violencia, sí, ésta la única vez de golpes, yo no consideraba que tenía que ir a hacerlo porque él había optado por irse, denunciar eso si el ya se había separado, he ido, entonces no es que yo estaba yendo a buscar justicia, amparo porque él no se iba porque me golpeaba y no se iba de mi casa, no, no era mi caso pero terminé yendo porque mi*

*familia me dice que había que denunciarlo, y bueno hacer el procedimiento (13-19).” Entonces el desamparo no resulta de la falta de apoyo en el mundo externo, sino que por desinvertidura del mundo que ella misma genera. Es importante tener en cuenta que en algunas situaciones la mujer se encuentra absolutamente impotenciada por su propia convicción acerca del derecho que tienen los varones sobre las mujeres, convicciones que se instala mediante prácticas sociales (Giberti 2005). (IINTR4, ISIST3- FVI a nivel individual y de microsistema y SOCPAT-FVE a nivel de macrosistema).*

En el mismo párrafo la referencia a que “sola” yo no hubiera ido a hacer la denuncia, nos pone a pensar que un aspecto que facilita el acercamiento al sistema judicial es contar con el apoyo de la red (familia, padres, hermanos, amigos, etc.), apoyo sin el cual, en el caso de MV no hubiera contactado con el sistema. (ISIST2, IINDV5-FVI a nivel del microsistema).

Por otra parte el preconcepto o la idea preconcebida de que frente a la situación de violencia, la única salida era hacer la denuncia, lo que implicaba consecuencias negativas para el padre de su hijo, operaba como un freno a la hora de decidir recurrir a la justicia, (VDA-FVE a nivel de exosistema) “...no lo hubiera hecho, no, no era un camino por el que yo hubiera optado, no sentía que eso podía ser una solución para lo que le pasa a esa persona, para lo que me pasa a mí, porque es el padre de mi niño, porque no lo veía como solución, no lo hubiera querido ver preso, no hubiera querido hacerle más daño, no, no” (6-11).

Percibe su acercamiento a la justicia como iatrogénico en algunos aspectos, resultando una amplificación de la violencia, conforme lo inferimos del texto cuando expresa “... Lo que yo entiendo es que él no entiende que es él violento, como que él me lo traslada a mí”. “...estos hijos de puta que te llaman y están todos a favor de las víctimas, como vos que se hacen las mosquitas muertas, las víctimas... como que todo el sistema estaría a favor de la mujer, que yo he sido injusta con él, que él se equivocó y él está pagando consecuencias atroces como es no venir acá, no venir a buscar el bebé, tener restricciones, todo eso injustamente, es decir, que él tiene un odio hacia mí sobre eso, o sea no sólo que no te solucionan las cosas, sino que después tenés miedo, porque el tipo se pone peor, no es que se pone mejor, en mi caso no se puso mejor, por eso yo no quería hacer la denuncia” (60-68). (IINDIV9, 10, 11, 12-FVI a nivel del microsistema)-

También podemos colegir que opera como obstáculo para el acceso a justicia el hecho de que las medidas de protección, prohibición de acercamiento, o demás restricciones no son cumplidas por su ex pareja, y los incumplimientos no generan ninguna consecuencia, no hay respeto por la decisión del juez, ni castigo por el incumplimiento, (IINTR7, IINDV11, 12-FVI a nivel de microsistema y RB: 33,39-FVE a nivel del exosistema) así expresa, “...Esto que sigue, que pasa con las denuncias”, me dicen que eso lo iba a tomar un juez, que el juez nos iba a llamar

a los dos y ahí va a tomar una determinación, esto nunca sucedió. "... Lo que pasa es que creo que él ha ido jugando con que no vio tanta rigidez, tanta autoridad, como que yo estaba sola en eso, pusieron la restricción no... me mato de risa una cosa así, si no me hicieron nada, porque siguió, entonces, la mujer queda más desprotegida porque es como si le hubiera hecho frente a alguien y después quedas indefenso (71-74)".

Percibe que todas las consecuencias negativas que se derivaron de hacer la denuncia y recurrir al juzgado, las está soportando ella, las dificultades para reconstruir la casa, para solventar la situación, el hostigamiento permanente de él, la exclusión del grupo comunitario-religioso, tener que sostener sola la medida judicial (restricción de acercamiento), pareciera que el sistema no da respuesta completa a la situación de violencia, da respuestas parciales, desarticuladas, extemporáneas, inaccesibles restando efectividad a las intervenciones. (RB: 25, 33, 39-FVE a nivel del exosistema) *"...que lo obligaran a...por ejemplo nosotros quedamos sin techo, él alquilaba, bueno si él no podía, no podía eso es así, quedas desamparado porque él dice no puedo, sólo puedo pasar la cuota mínima, pero ninguno puede, el padre de los chicos me dice lo mismo y trabaja y gana un montón (189-193)."* *"... Yo después decidí de un tiempo por suerte que pude reconstruir la casa, hacer mi vida, se me pasó un poco eso con la terapia y con la situación de que la pude ir solventado yo, sino yo me hubiera quedado re mal, si hubiera quedado sin casa, ponele, hubiera seguido pasando hambre, frío, bueno por suerte se me abrió un trabajo, pasaron cosas que me ayudaron a compensar la impotencia que tenía porque el hostigaba tras que la situación era muy dura (81-85)".* (POBR-FVE a nivel de microsistema y de exosistema).

*"...O sea no sólo la sociedad afuera, sino que me pasó en el grupo espiritual que acá no lo sacaron a él al contrario lo incluyeron. Al cumpleaños de los nenes, todos saben que hay una restricción, él va a todos los cumpleaños y yo no puedo ir, van mis hijos, ahora se relaciona él con mis hijos porque vuelve a querer engancharlos, decirle cosas y después me dice sos una loca que les prohibís que me saluden. Y la gente acá le sirvió a él, como que definieron y tiraron para el lado de aceptarlo otra vez (91-96).* (NATEINV, SOCPAT-FVE a nivel del exosistema).

*"... que le den una pena para que el hombre reacciones porque la que está sosteniendo esta situación es la mujer con los niños y si encima agrega la violencia psicológica o física que él pueda seguir haciéndote a la situación, vos estas desprotegida, ojo que si me pegaba, él tenía que llegar a pegarme para que esto funcionara más, volver a pegarme, porque ahí si iba."* *"... a medias la cumple (la medida de restricción), por un tiempo, por una denuncia o no después se afloja todo, y vuelve a aparecer, yo que me voy a poner a gritarle cada vez que viene, no, tengo que agarrar los bolsos, irme a la policía, después viene la policía, mis hijos asustados que viene la policía a avisarte que tenés una situación, es como que muchas vueltas y no... yo creo que a la primera, si a la segunda él sigue igual a la tercera lo tiene que llamar un juez, alguien con autoridad y que le diga alguna resolución más activa para con él para que el tipo realmente tome seriedad, para que no siga jugando, de que tiene que ayudar y tiene que pagarle el techo y tiene que velar por su hijo y que tiene que realizarse un tratamiento y chau que sea justo (145-155)."* (RB: 25, 33, 39-FVE a nivel de exosistema).

Aparece en su relato como obstáculo para el acceso a justicia la falta de asistencia técnico-jurídica de calidad. La especialización en la problemática de la violencia es importante a los fines de considerar cada caso, ya que la intervención profesional puede terminar sosteniendo la pauta de violencia y

potenciado el estado de vulnerabilidad de la mujer. (RB: 28-31 y RB: 50-FVE a nivel del exosistema). *“Eso le dijo a las abogadas que quería que yo levante la restricción porque él quería venir a ayudar y yo le dije que no. Las abogadas me trataron re mal, la de él y la mía que supuestamente era mía, pero me dijo que no, que ella no me había seguido el caso que me había citado una vez, pero me apuraron si yo no estaba lúcida caía. Sin saber el caso me decían que firmara que les diga los días que quería que me quería cuidar bien el nene que levante la restricción así me ayuda y la abogada decía sí, sí, decile que si yo digo pero para vos sabes lo que es el, quien es él, el caso no tenían ni idea. Un desastre, manipulo a las abogadas de que él es bueno y es re manipulador yo lo dejo entrar y a los dos minutos me está quemando la cabeza” (291-299). “...Vos ves mucha burocracia de papeles, vos ves mucha gente trabajando en las oficinas y todo pero eso no está generando que la persona o la víctima pueda salir adelante” (361-362)*

Las dificultades económicas, la falta de recursos, la dependencia generada, la sensación de desprotección hacen que aún cuando se hayan dado algunos pasos para salir de la situación de violencia, se piense en volver atrás, en abandonar el proceso, (POBR-FVE a nivel de micro sistema y exosistema) *“...Y te quería aclarar, que uno queda en una situación muy delicada, con que primero no te podes pagar ni el psicólogo, tenés que salir adelante en lo económico, te citan por todos lados, perdés un año de citaciones, de trabajo, de horas de colectivos, de gastos, yo no tenía con que comer los primeros meses, sólo tenía la cuota de él, 800 veces por todos lados citada y no ves nada concreto, si vos tenés que conseguir un trabajo en la mañana y que vas a pedir a cada rato, te arruinan” (120-127).*

La escases de recursos, en general, como factor de vulnerabilidad externo potenciador de la pauta de dependencia, combinado con algunos factores de vulnerabilidad internos como la resistencia de las mujeres a reconocer el fracaso de la relación, o el sostenimiento de ellas de expectativas de cambio por parte de los varones, la baja autoestima, asertividad deficiente y escasa iniciativa probablemente terminen por obturar el proceso de salida o el movimiento de acceso a justicia emprendido. *“... Entonces hasta te terminas arreglando con tu pareja porque la situación es tan difícil a veces, que haces acuerdos, te dice mirá me están citando y yo tengo que ir a trabajar, al final en la situación hasta en momentos yo estaba tan mal económicamente que pensaba en volver porque él otro está dispuesto a ayudarte y caes y caes por la necesidad (133-137).*

También la combinación entre escases de recursos (FVE) y la falta de coordinación entre las instituciones, y la falta de políticas públicas, con acciones coordinadas y suficientemente financiadas conspira para un eficaz acceso a justicia. (POBR, RB: 39, POLPUB-FVE a nivel de exosistema). *“...sí es útil el psicólogo pero entonces tendrían que derivarte directamente con un turno desde el juzgado con el turno al hospital, y no que te digan en el hospital que hay tres o cuatro meses de demora y vos estas en crisis que te querés suicidar y tenés que ir a pagarlo y estas sacándote la comida y eso te genera más nervios, más angustia y el otro llama, entonces todo es más caos, que aporta eso. Y después estás diciendo y si no voy al psicólogo y va la jueza y que te dice que tenés que ir, entonces es una presión, qué situación de solución es” (212-218). Aparte cuarenta minutos \$100 te cobran, yo lloraba, porque pensaba, yo vivía en lo de mi cuñado, porque me habían llevado dos meses a lo de mi hermana, que cosechaba, él ganaba por día \$80 para yo gastarla en una hora, ni hora 40 minutos” (355-358).*

Refiere sentimientos de soledad, para transitar estos procesos, si bien en el último proceso se sintió un poco más acompañada desde el Juzgado, lo que le permitió salir mucho más rápido de la situación, (IINDV5, ISIST2-FVI a nivel de microsistema y exosistema) así manifiesta, *“... En los dos casos me he sentido sola, en los dos casos de violencia que yo tuve, un poco mas acompañada por la jueza en esta última separación. Fue un poco mas acompañada esta segunda separación porque ella me informaba muy bien me insistía mucho en ir al psicólogo. Salí mucho más rápido de la situación hay aspectos que están muy buenos el apoyo la orientación el esfuerzo de la jueza porque ha sido muy atenta realmente no vi personas desde lo público que atiendan con tanta dedicación tanta información se toma todo el tiempo que necesita te habla de muchos aspectos que le corresponden quizá a un psicólogo se hace muy cargo de la situación pero desde lo teórico desde la orientación pero después con lo que tiene que ver con lo operante, ella toma la medida, contiene ayuda explica pero a ella la otra parte no le corresponda que después creo que lo pasan a lo del penal, ah me dice tenés que ir insistir como demostrar que te importa vas y vas y preguntas pero son mañanas perdidas (156-167).*

El proceso interno para superar la dependencia emocional y psicológica, percibe que no es comprendido desde afuera por su entorno cercano, como la familia o por algunos de los operadores con los que contactan, *“...porque ellos no entienden desde afuera lo que está pasando como esta lo quiere tener... dos más dos cuatro si te hizo mal ya está separate, pero no es tan fácil, porque él generó que uno lo ame porque tienen la dualidad porque son muy buenos y hacen todo lo que vos querés lo que te gusta y te terminan enamorando necesitan eso ellos, no son tibios no hacen nada por vos, hacen eso y hacen lo otro entonces hay una parte tuya que está pegada y otra que se quiere despegar, no sé si todos los violentos serán así” (269-274).* (NATEINV, SOCPAT-FVE a nivel microsistémico, exosistémico y macrosistémico).

Rescata como puntos de apoyo en este proceso, la relación con la jueza, refiere que en esta ocasión se sintió más acompañada, la informaban, le explicaban, la guiaban, le daban pautas y eso le iba dando más claridad, le ayudaba a comprender las medidas que se iban tomando. *“... Ella me informa bien la situación y como que me va dando a entender que el estaba enfermo y que iba seguir siendo así y que iba a intentar volver y psicopatear y golpear y como era una persona así y como yo estaba y bueno me dicen que tenés que hacer terapia, te obligan a ir al psicólogo y a él también y bueno que vas entendiendo donde estas parada a partir de que voy a hablar con la jueza más que antes, como que me da más claridad respeto de que era algo muy insano y que podía llegar seguir siendo si ella no tomaba esas medidas, después entendí que la medida que tomo estaba bien, porque él iba a seguir siendo así, no es que se iba a calmar por eso en principio yo no me di cuenta, pero después ella me fue guiando dando pautas todo el tiempo y fue claro porque si realmente iba a volver. “... me iba dando información de cómo puede ser una persona violenta...el actuaba como ella me decía que iba a actuar” (21-30).* (RB: 25, 26, 51-57-FVE a nivel del exosistema)

### **Tercer Tema: Efectividad de la respuesta judicial. Calidad (satisfacción con la respuesta)**

Aparecen aspectos que son valorados como satisfactorios, así por ejemplo la referencia al acompañamiento, guía, información brindado por el juzgado *“...En los dos casos me he sentido sola, en los dos casos de violencia que yo tuve, un poco mas acompañada por la jueza*

en esta última separación. Fue un poco mas acompañada esta segunda separación porque ella (la jueza) me informaba muy bien me insistía mucho en ir al psicólogo. Salí mucho más rápido de la situación hay aspectos que están muy buenos el apoyo la orientación el esfuerzo de la jueza porque ha sido muy atenta realmente no vi personas desde lo público que atiendan con tanta dedicación tanta información se toma todo el tiempo que necesita”.

“...Ella me informa bien la situación y como que me va dando a entender que él estaba enfermo y que iba seguir siendo así y que iba a intentar volver y psicopatear y golpear y como era una persona así y como yo estaba y bueno me dicen que tenés que hacer terapia, te obligan a ir al psicólogo y a él también y bueno que vas entendiendo donde estas parada, a partir de que voy a hablar con la jueza más que antes, como que me da más claridad respecto de que era algo muy insano y que podía llegar seguir siendo si ella no tomaba esas medidas, después entendí que la medida que tomó estaba bien, porque él iba a seguir siendo así, no es que se iba a calmar, por eso en principio yo no me di cuenta, pero después ella me fue guiando, dando pautas todo el tiempo y fue claro..., ...ella me iba dando información de cómo puede ser una persona violenta...el actuaba como ella me decía que iba a actuar...” 20-30).

En mirada retrospectiva puede apreciar que pasaron por diferentes etapas, pero en la actualidad está más tranquila, más clara, pudiendo evaluar como positiva la intervención concreta (medida de protección) del Juzgado de

Paz “...digamos que pasamos por distintas etapas porque ahora... la restricción sirvió para el principio, el primer año que es muy difícil aceptar (51-52). Esta más tranquila, yo, pero ahora él quiere volver. Es como que van cambiando las posiciones de la situación es como un juego que no se termina tan fácil el ahora está tomando otra postura de víctima, de llorar, después que me hostigo un año y medio e hizo lo que pudo para hacerme sentir totalmente mal, no ayudarme. Como que es un juego yo no sé si el tomo seriedad (53-57)

También puede expresar insatisfacción con el proceso, sobre todo lo referido a los procedimientos vinculados con lograr el cumplimiento por parte de su ex pareja de las medidas de protección, aspecto fundamental en el control de la violencia o con la asunción de su parte de la obligación alimentaria. Su relato deja trasuntar que el peso de los procedimientos judiciales recae en la mujer, ella tiene que denunciar, ella tiene que ir al Juzgado, ella tiene que ir al psicólogo, ella tiene que ir a Tunuyán a ratificar cada denuncia, a la vez que ella queda en un estado anímico y psicológico deplorable y a cargo del cuidado y sostenimiento de los hijos. “Aparecieron episodios de violencia, hubieron 25 denuncias consecutivas de que venía, yo estaba mal y le reclamaba por que nos había dejado con los nenes, entonces él me insultaba, era violento, si aparecía la violencia, ahí iba y le preguntaba a ella, ella me decía que bueno que tenía que seguir con la terapia porque le estaba reclamando no iba a poder cambiar e incluso me respondía con más violencia (35-40). ...Digamos que pasamos por distintas etapas porque ahora... la restricción sirvió para el principio, el primer año que es muy difícil aceptar (51-52). Yo me tuve que alejar, yo me tuve que hacer la restricción, yo no tengo que ir mas al grupo, yo no tengo que estar donde el está, por el no cumple nada, porque a él le importa un pepino, yo no lo tengo que atender yo tengo que estar diciendo por favor andate, yo tengo que estar tratando de cumplir como si yo fuera el problema, porque ahora al grupo no voy mas, el va. “A mí me llamaron para declarar a Tunuyán sobre las denuncias, si vos das testigo de que todo lo que dijiste es verdad, entonces yo les pregunte cuando nos iban a citar como seguía que pasaba con esas denuncias, ponele te llamaba y te decían en 1 de noviembre de 2010, fue cuando me había pegado nos habíamos separado, hacían 8 o 9 meses para que me acordara y recién estaban llegando las denuncias, para que yo dijera que sí. Ahí vamos al punto que vos querés llegar: yo digo “Esto que sigue, que pasa con las denuncias” me dicen que eso lo iba a tomar un juez que el juez nos iba a llamar a los dos y ahí va a tomar una determinación esto nunca sucedió. Y te quería aclarar que uno

*queda en una situación muy delicada con que primero no te puedes pagar ni el psicólogo tenés que salir adelante en lo económico, te citan por todos lados perdés un año de citaciones de trabajo, de horas de colectivos, de gastos, yo no tenía con que comer los primeros meses solo tenía la cuota de él, 800 veces por todos lados citada y no ves nada concreto, si vos tenés que conseguir un trabajo en la mañana y que vas a pedir a cada rato, te arruinan”.*

Expresa su expectativa frustrada de que la justicia fuera más dinámica, y ágil en el abordaje y resolución de los problemas, además de que sus efectos fueran sostenidos en el tiempo. *“Que la justicia sea más activa, si es tan claro para la justicia que la mujer es la víctima porque es golpeada y psicopateada y que el hombre no es que sea malo sino que está enfermo que se le proporcionen todos los medios de sanarse, de terapia y de que se lo llame y si sigue así, porque puede ser enfermo pero no es tarado y sigue igual y no le importa, que le den una pena para que el hombre reacciones porque la que está sosteniendo esta situación es la mujer con los niños y si encima agrega la violencia psicológica o física que él pueda seguir haciéndote a la situación, vos estas desprotegida. “... a medias la cumple por un tiempo por una denuncia o no después se afloja todo, y vuelve a aparecer yo que me voy a poner a gritarle cada vez que viene, no tengo que agarrar los bolsos irme a la policía, después viene la policía mis hijos asustados que viene la policía a avisarte que tenés una situación, es como que muchas vueltas y no...”*

#### **8.4. Análisis y resultados de entrevistas a operadores judiciales**

Siguiendo la metodología propuesta para la reducción de la información contenida en las entrevista de las operadoras judiciales, realizamos una observación transversal de las mismas siguiendo los tres ejes temáticos propuestos, describiendo las comunalidades y las particularidades encontradas en ellas.

##### **a) Imaginario o representación social sobre la justicia**

En general, la percepción de las operadoras judiciales es que las mujeres en situación de violencia se acercan al Juzgado buscando diferentes cosas, que han ido variando con el tiempo, partiendo de la denuncia. Coinciden, en general, que vienen con muy amplias expectativas, y un pedido genérico de ayuda, auxilio, información, orientación, asesoramiento, donde subyace la necesidad de hablar y ser escuchadas. *“...ayuda, información, lo primero ayuda, me parece que básicamente eso buscan y en función de eso requieren o no la intervención judicial. Las mujeres llegan al juzgado en situaciones de crisis y en esos momentos de desesperación buscando una ayuda a veces mágica, pedir una solución mágica a su conflicto y de paso también a informarse... porque no sabe cuales son los servicios que se le pueden brindar...”(P:2-8); “...quieren ser escuchadas, tienen un profundísimo deseo de ser escuchadas, eso como muy importante, a partir de ahí, no se si se presentan, si ellas se plantean algo más, creo que van con una muy amplia expectativa o por lo menos así se presentan en el Juzgado...”(E: 4-7).*

Para las operadoras judiciales el Juzgado puede ofrecer un contexto de conversación, un espacio de contención y apertura, un ámbito de escucha sin cuestionamientos, además de información para el ajuste de expectativas

sobre las respuestas que puede brindar el Poder Judicial, sobre las posibilidades de acción y una intervención judicial dentro de lo que prevé la ley y su competencia, tratando que tenga algún anclaje en el proceso interno de la mujer. Intervención que por el estado de vulnerabilidad en que se encuentran estas mujeres, es una responsabilidad del Estado, más allá de la resistencia que pueda haber en algunos casos, según L. (18-19) y si hay garantías en juego es una responsabilidad institucional del Poder judicial según E. (62-63). La síntesis queda expresada en el siguiente párrafo: "... un ámbito, un ámbito de escucha, a ver, callarse uno para que el otro diga "me pasa esto", me parece que es válido, una escucha sin cuestionamientos. ...Creo que el juzgado puede dar eso y obviamente una respuesta legal, una respuesta de intervención"... (L: 11-16).

Una de las operadoras señala que la intervención judicial está encaminada a la restitución de derechos, y todas coinciden en la importancia de propiciar un proceso interno de la mujer (facilitando recursos, poniendo en sus manos herramientas) para conocer y cobrar conciencia de sus derechos, y de las posibilidades que tiene a través de la ley de cortar con algo que les es adverso, o les perjudica; para asumir su rol protagónico en el proceso, involucrándose en las decisiones que se tomen.

En general, las operadoras entrevistadas entienden que, para las mujeres el Poder Judicial no es de fácil acceso, es un enigma, algo intrincado que no les sirve, donde tienen que ir viendo por donde van y donde obtienen algo. Perciben que para las mujeres los procedimientos judiciales resultan traumáticos, rígidos e invasivos, y generalmente van acompañados de gran incertidumbre, por no conocer cuáles son las vías más adecuadas para los reclamos y cuáles son los resultados posibles. (VDA-FVE a nivel del exosistema) *"... el proceso por mucho intento que todos los involucrados tratamos de hacer para que sea lo menos traumático posible, para las mujeres resulta traumático, porque por ahí son procedimientos rígidos o de alguna manera las mujeres lo pueden vivencia como una invasión a su intimidad, a su vida privada, a todo lo que le sucede, es traumático porque va acompañado por temores, inseguridad, el no saber en qué termina esto, no saber si la respuesta que vino a buscar es la que le van a dar, y bueno todo en el contexto particular de una mujer en situación de vulnerabilidad por padecer violencia" (J: 10-17)*

### **b) Aspectos de obstaculizan/ facilitan**

Desde una primera interpretación intuitiva (Ibáñez, 1985) de las entrevistas realizadas a las operadoras, podemos destacar tres ideas que surgieron como constantes en las mismas:

- Preocupación por brindar a las mujeres en situación de violencia que se acercan al Juzgado un espacio de contención y escucha atenta de la problemática.

*“...quieren ser escuchadas, tienen profundísimo deseo de ser escuchadas, eso como muy importante...creo que van con una muy amplia expectativa o por lo menos así se presenta en el juzgado, a partir de que se inicia una conversación, porque la verdad que en el juzgado lo bonito de estas audiencias personales es que es una conversación, conversamos, conversamos...” (E:4-9); “El juzgado puede darles un ámbito, un ámbito de escucha, a ver, callarse uno para que el otro diga me pasa esto, me parece que es muy válido, es una escucha sin cuestionamientos, una escucha sin “algo habrás hecho”, creo que eso cada vez más se está trabajando y en este Tribunal se trabaja mucho con intentar hacer el esfuerzo por no revictimizar” (L:11-15); “nosotros acá, específicamente este Tribunal, nosotros tratamos de contenerla” (S:9-10); “...también contención, en ese momento en que vienen es fundamental, porque la verdad es que se las escucha todo el tiempo que necesita, también el tribunal tiene esa posibilidad, a lo mejor en tribunales grandes no cual es el manejo, pero acá tiempo para contar su historia y también hacen un poco de catarsis porque empiezan a relajarse un poco” (P:15-18)*

- Esfuerzos enfocados en proporcionar a las mujeres información, sobre el fenómeno de la violencia, sobre los posibles cursos de acción a seguir, sobre los derechos en juego, sobre las medidas judiciales que se van tomando, etc. durante todo el procedimiento.

*“...ese es un esfuerzo que estamos haciendo, tratamos de trabajar a conciencia, primero que la que viene al poder judicial sepa que cosas puede dar el poder judicial y hasta qué punto, y que cosas no puede garantizar,...que cosas pueden hacer ellas y en esto es donde se refuerza la conversación... Bueno información obviamente, dejar bien en claro, que es una consecuencia de lo otro que hay responsabilidades en esto, funcional, institucional y también una responsabilidad de quien está requiriendo justicia” (E: 44-58); “La información obviamente, la información permanente,...la buena información y dada en forma sistemática permanente... Así si no hay información se manejan por comentarios y con lo que otras personas a través de su experiencia les pueda transmitir y por ahí esas experiencias no son del todo fieles a la realidad sino que cada situación concreta tiene sus aristas, entonces se toma información errónea...” (J: 39-46); “Les puede brindar por una lado información, que me parece básico cuando vienen... fundamentalmente eso brindar información” (P: 11-13); “Información, los métodos, algunas alternativas para que ella pueda enfrentar su conflicto” (S: 75)*

- Disposición para acompañar con las diferentes intervenciones judiciales, los procesos internos de las mujeres.

*“Hay tiempos de la justicia diferentes al de las personas, me parece eso,... una mujer que viene sufriendo 18 años una situación de violencia y hace un año que ha denunciado, tienen que entender que no va a desprenderse de esa situación de violencia tan rápido. Hay una cuestión que ella ha vivido durante mucho tiempo que no tiene que ver con el proceso judicial. Cuanto más tiempo has estado en esa situación más difícil resulta el proceso de salida...si nosotros creyéramos que con la primera intervención le iba a resolver todo el problema, estamos equivocados” (L:48-52,82-83); “Nosotros tratamos en lo posible de hacer un seguimiento...S:21); “Me parece que las decisiones son muy personales de la mujer que vienen al Tribunal, al margen de que reciben información desde cual es la competencia del tribunal y que se puede brindar desde lo judicial y que no en definitiva las decisiones son muy personales,...en definitiva en función de los recursos que ellas tengan puede ser efectiva o no la intervención. ...Es un acompañamiento de las decisiones.” (S:176-179.191) “...ahí ellas empiezan a pensar y a meter de ellas en la búsqueda de qué se puede anclar desde el poder judicial en la realidad de ellas o por lo menos de cómo ellas ven la realidad su realidad, es como una necesidad prioritaria porque yo he visto fracasar medidas sin que el poder judicial se entere que fracasan, medidas que el poder judicial no puede sostener y son estas cosas iatrogénicas de las intervenciones judiciales que estamos hasta la coronilla de esto que no sirve (E:48-53).*

A partir del sistema de categorías sistematizado en la lista de cotejo, y aplicada al análisis de las entrevistas de los operadores (ver apéndice 04), describimos a continuación los resultados obtenidos.

Asimismo las entrevistadas refieren una amplia gama de aspectos que facilitan el acceso a justicia y que lo dificultan. En todos los casos aparece la necesidad de aclarar cuando la respuesta se refiere en general al Poder Judicial y cuando al Juzgado en particular.

Surge como una importante dificultad que el Poder Judicial en estas temáticas no es una institución empática, ni tiene operadores empáticos que puedan pensar en las reales necesidades de las mujeres en estos casos en particular, pueden pensar en un proceso judicial, en leyes, en garantías procesales, pero en abstracto. (PERSPAR, RB: 25-FVE a nivel de exosistema) *“De movida el PJ en estas temáticas no es una institución ni tiene operadores empáticos con esto, no son empáticos, de movida no son empáticos, no pueden pensar en las reales necesidades, pueden pensar en un proceso judicial en las leyes en garantías procesales pero en abstractos pero no pueden contactar con la realidad no tienen empatía, no contactan. En general no hay un contacto una empatía es un gran obstáculo porque es una cuestión interna” (E: 104-109); “Puntualmente la intervención de este juzgado, me parece bueno el aporte de lo personal, todas tenemos mucha empatía con la gente, sabemos que estamos brindando un servicio, entonces me parece que es bueno el aporte, porque la gente se va con información tranquila porque hay buen trato me parece fundamental en lugares públicos” (P: 25-28).*

Otro obstáculo se vincula con que el Poder Judicial no está pensado para la complejidad del fenómeno, ni los procedimientos judiciales están pensados para la complejidad, y la violencia es un fenómeno complejo.

(PERSPAR-FVE a nivel de exosistema y macrosistema) *“...vos tenes un poder judicial pensado para delitos, reclamos civiles, para protección y garantías de estas emergencias o de estas situaciones como violencia, otros tipos de reclamos, etc. etc. la persona, el ciudadano debe saber estas cuestiones, para saber que puerta tiene que tocar, entonces ante este fenómeno que si vos hilas a lo grueso normalmente son estas tres o cuatro puertas que se tendrían que abrir a la vez con el fenómeno de la violencia porque tenes delito, daño, medidas de protección urgentes, procesos urgentes que tomar o sea tenes las tres o cuatro puertas básicas previstas y sin embargo por donde se abre esto si es que logras abrir una puerta, si es que lograr abrirlas todas normalmente la persona quedó en la maraña policial o quedó en la maraña de la medida de protección, como puede ser una exclusión y punto y el después de todo eso que sigue que paso con los alimentos, que paso con los daños que se generaron, mujeres que pierden embarazos, mujeres que se degradaron en la vida que se les vino abajo todo su proyecto personal, todos esos derechos se los llevo el viento y la persona ni siquiera cobró conciencia de todo eso y del lado institucional tampoco se cobra conciencia de eso” (E: 117-130); Cuando hablo de la conversación hablo de esto del nutriente mutuo que se va armando, hay un producto ahí diferente una cosa distinta una cosa distinta de la que esta persona tenía y hay una cosa distinta de lo que uno puede tener desde la institución y lo que va surgiendo, aprendimos a hacer actas realistas y no formalistas y esto fuimos apartándonos nosotros de la tradición, en las actas nuestras fluye una realidad, un acontecer y a medida que vos vas leyendo distintas actas puedes ir viendo el proceso*

*que las personas van haciendo y también puedes ver el proceso judicial esta cuestión de ir acomodando medidas o ir levantando medidas o ir ajustando o se van detectando situaciones que se van cayendo y se va viendo cómo se puede ir sosteniendo,... esto es un esfuerzo por tratar de transformar el expediente no en una realidad formal, judicial sino en una herramienta que muestre una realidad. Esto tiene que ver con tratar de despegarse de esta cosa lineal, es decir cuando vos te quedas pegado con instituciones, con procedimientos que están respondiendo a una cabeza lineal y a nosotros no nos venía sirviendo para donde íbamos apuntando” (E: 155-171).*

Las entrevistadas expresan en general que opera como obstáculo la distancia de los servicios de justicia (varios kilómetros hasta Tunuyán donde radican los Juzgados de Familia, las Fiscalías, el CAI etc.) y las dificultades para trasladarse a otro lugar para el cumplimiento de determinados pasos procesales (demanda, evaluación psicológica, seguimiento de denuncias penales), sumado a esto los largos tiempos de espera para ser atendidos cuando pueden trasladarse. *“... el tema de las evaluaciones en el CAI que no se hacen acá o eventualmente en una situación muy puntual que ellos digan que no pueden viajar de ninguna manera la doctora pide que vengan los psicólogos y se evalúan acá, pero cuando la mujer no lo hace expresamente y no dice mire yo no voy a poder ir a Tunuyán ese es otro día que pierden, porque se tienen que ir , esperar... pueden perder tranquilamente la mañana entera entre los traslados, el tiempo de espera más la intervención” P: 148-155); “Tener un CAI para que sean entrevistadas ahí nomás, porque hay muchos casos que en el camino la gente entre que van, que no los atienden, que perdieron el turno, que o tuvieron movilidad, el traslado a Tunuyán, que terminan desistiendo S: 48-51) (RB:42, 39, 38-FVE a nivel de exosistema).*

Mencionan como un obstáculo para el acceso a justicia la falta de capacitación específica en la problemática de violencia de los auxiliares, secretarios y demás operadores del sistema judicial. Y en una entrevista se vincula esto, con la poca oferta desde el Poder Judicial de cursos de capacitación del personal y la centralización en la Primera Circunscripción Judicial de las actividades de actualización y capacitación. (RB: 40-FVE a nivel del exosistema) *“Estaría bueno también dentro del Poder Judicial la capacitación específica para la gente que trabaja en determinadas áreas esto me parece re importante, estuvo buena la capacitación que hubo propuesta por la Corte de violencia de género, un cursito corto, a mi me sirve un montón lo que es la doctora me enseña permanentemente, estamos leyendo y aplicando. ...Por ahí a nosotros se nos complica por las distancias, la doctora siempre nos ha dicho que es importante la capacitación y yo desde lo personal también lo entiendo así, pero a veces no podemos viajar, son altos los costos, el tiempo, ahora que vengan para acá o den cursos nosotros vamos, no hay problema, estamos predispuestas” (P: 82-90).*

Aparece como un obstáculo el maltrato que en general la gente refiere que recibió en la policía o en dependencias del Poder Judicial. Este tópico cobra relevancia especial en la comunidad que estamos analizando toda vez que por ser pocos habitantes la atención recibida en otros casos corre boca a boca, siendo negativa la apreciación generalizada. *“...yo trabajé en Tunuyán... No eran expediente, era gente sin respuesta, sin resolver su problema, yo siento que en Tunuyán la gente son expedientes,*

son papeles... P: 208-210); “Yo creo que ha sido la atención que han recibido en otros casos, a lo mejor de gente que vive cerca o viene acá se sientan en la Mesa de Entradas y empiezan a hablar,...hay mucha gente que no se anima a denunciar, una porque a veces el maltrato en la policía, en los mismos juzgados han dicho realmente del maltrato...” (RB: 50-FVE a nivel de exosistema).

Asimismo se transmite de boca en boca el criterio del juez respecto de la admisión o no de ciertas demandas, en cuestiones donde la ley permite diferentes interpretaciones. Lleva su tiempo que la comunidad incorpore los cambios de criterio, lo que puede en alguna medida operar como un obstáculo para el acceso a justicia. “... yo le daba la interpretación de la juez anterior y la de esta y entonces el hombre me dijo “pero la ley no es una sola”, como me está diciendo que una doctora interpreta esto y la otra, ha dispuesto esto porque ha entendido lo otro, porque la verdad que eran opuestas las decisiones” P: 129-132).

Refieren como un aspecto que dificulta el acceso a justicia, la falta de información que sobre la problemática de violencia circula. No hay programas de difusión del tema que se sostengan en el tiempo, y los operadores del sistema policial, judicial, etc. al no estar formados y actualizados sobre el fenómeno específico de la violencia y las vías de acción posible, no están en condiciones de informar a las mujeres en situación de violencia de modo adecuado, en general confunden más y desalientan la acción de salida. “... hay muchas que no se animan a denunciar, una porque a veces el maltrato en la policía, en los mismos juzgados han dicho realmente del maltrato, no sé de acá nunca he escuchado que hayan recibido o dicho, no es que seamos Santa Teresa, mucha gente viene acá que han ido al de Familia, al CAI, a la policía que han sido realmente maltratadas por las instituciones (S: 54-58) (RB: 26, 51-57-FVE a nivel de exosistema).

En varias entrevistas aparece como un obstáculo la falta de políticas públicas de apoyo y acompañamiento en el tema de la violencia, (POLPUB-FVE a nivel de exosistema) “... pero la respuesta judicial debería ir completada con respuestas desde el ejecutivo, con políticas públicas que acompañen la situación sino es incompleta la respuesta” J: 4-6), que en lo concreto refiere a la falta de iniciativas y programas a largo plazo, “... también me parece importante que desde el Estado se brindaran más espacios de contención, se trabajara con programas de largo plazo no que un año hay un programa y al año siguiente o con los cambios de gobierno se modifican y no para mejor sino que a veces hay programas que funcionan bien y de repente no funcionan más” (P: 55-58) la falta capacitación (RB: 40-FVE a nivel de exosistema), “... lo que yo por ahí también le digo a la Dra. que a lo mejor es una utopía que es re importante la capacitación específica de la gente que va a trabajar en estos aspectos que son tan humanos porque me parece que dentro de lo civil en la intervención de la justicia lo de familia es particular, y la capacitación que uno tiene previo al ingreso al poder judicial no es específica para lo que uno va a trabajar...” P: 75-79), la falta de recursos específicamente destinados para la problemática, (POBR-FVE a nivel de exosistema) “...la doctora trata de llamar a la policía

pero tampoco cuenta con los móviles, han venido de a pie, la movilidad del juzgado se comparte con San Carlos, es todo una cuestión de recursos” (S: 63-65). En una entrevista se vincula este aspecto con el cambio a nivel de las creencias, a nivel de supuestos, a nivel de modelos mentales, cuando expresa “... cómo se puede modificar hay que modificar muchas cabezas” (S: 65-66) (FVE a nivel de macrosistema).

Si bien de las entrevistas se puede inferir que el miedo es un obstáculo para el acceso a justicia, esto fue explicitado en una de ellas, “...El miedo que tienen a no ser escuchadas, miedo a la misma pareja, que la vea que está haciendo algo por ella y empiezan a cascarras o que les empiezan a prohibir un montón de cosas” (S: 67-69) (IINDV2-FVI a nivel individual)

Perciben como una importante dificultad para el acceso a justicia la falta de recursos económicos, no tener vivienda, sustento, trabajo por ejemplo. (POBR-FVI a nivel del exosistema) “ Otro aspecto es la dependencia económica que existe de los varones , que utilizan los varones para ejercer su relación de desigualdad y decir no tenes nada, no tenes trabajo si yo me voy te quedás hasta sin vivienda porque muchas veces viven en fincas donde la vivienda le es cedida al varón por una relación laboral, entonces las mujeres sienten que no pueden salir de esa situación entrampada en la que están, porque no van a poder superar escollos como por ejemplo, de que voy a vivir, ¿donde voy a vivir, dónde me voy” (J:60-65); “El tema económico es re importante porque a veces las mujeres por una de las tantas violencias, la económica, y saben que no se sostienen con lo que ellas trabajan, el hombre no le da nada, entonces también saben que perder un día de trabajo implica no tener plata para la comida de los niños, y a veces ese también es un obstáculo” (P:144-147).

Vinculado con lo planteado en el párrafo anterior y operando como un agravante de la situación, se percibe otra dificultad que es el aislamiento (ISIST2-FVI a nivel de microsistema), las mujeres en situación de violencia sostienen cada vez menos redes familiares, consecuencia del mismo fenómeno de la violencia, potenciado este aspecto por la característica rural de la zona, lo que hace que las viviendas, salvo las que están en el centro del poblado, se encuentren muy alejadas unas de otras, con grandes extensiones de tierra entre ellas y un pobrísimo servicio de transporte público. “También el aislamiento en el que ellas están porque la violencia implica el aislamiento, entonces cada vez sostienen menos redes familiares, sociales y también esto las atemoriza, se sienten completamente solas, ahí también esto el tema de las políticas públicas porque deberían ser amparadas en esta situación de emergencia” (J: 66-70).

Dentro de los aspectos que facilitan el acceso a la justicia, en el Juzgado en particular, destacan que hay una concepción de respeto hacia la mujer, que hace que no se sienta cuestionada. (RB: 50-FVE a nivel del exosistema). “...hemos tenido caso de mujeres tres y cuatro veces, a la misma mujer la mudamos dos veces, pero ella pueda sentir que puede venir igual acá si le vuelve a pasar me parece súper válido, porque quiere decir que no sintió que, “volvió otra vez con él”, “qué quiere que hagamos nosotros”... no se siente cuestionada, se siente entendida, lamentablemente nosotras sabemos que esto es así, son muy pocos los caso en que por lo menos no

*reinciden una vuelta más, es nuestro trabajo” (L: 68-74). Hay quien describe el proceso como una posibilidad de encuentro, donde la contención emocional es un factor importante, donde se genera un clima cordial y de confianza, así para graficar esta idea en una entrevista se expresa: “que te llamen por tu nombre, que la Secretaria de pueda decir “cómo estas Lorena, pasa...” me parece que eso crea un ámbito, hay de por sí una situación de angustia de la mujer que viene, distintos motivos por los que viene, por ella por otro por lo que sea, entonces la contención emocional es sumamente válida, me parece que conocer a la gente por el nombre hoy en día en una intervención judicial es valioso para la que viene, o sea no es un número” L: 41-46).*

Plantean que los tiempos de la justicia son diferentes a los tiempos de las personas, y se reconoce que cuanto más tiempo han estado en esta situación de violencia, más difícil resulta el proceso de salida, por la intensidad del fenómeno, la dependencia emocional (miedo), económica (no tienen trabajo, vivienda, sustento), y psicológica. Un factor que facilita es que el proceso judicial vaya acompañando el proceso interno de la mujer, tomando aquellas medidas que vayan siendo requeridas y con posibilidad de ser sostenidas por las mujeres. (RB: 25, 33-FVE a nivel de exosistema) *“Hay tiempos de la justicia diferentes al de las personas, me parece eso, ... una mujer que viene sufriendo 18 años una situación de violencia y hace un año que ha denunciado, tienen que entender que no va a desprenderse de esa situación de violencia tan rápido. Hay una cuestión que ella ha vivido durante mucho tiempo que no tiene que ver con el proceso judicial. Cuanto más tiempo has estado en esa situación más difícil resulta el proceso de salida...si nosotros creyéramos que con la primera intervención le iba a resolver todo el problema, estamos equivocados” (L:48-52,82-83); “...ahí ellas empiezan a pensar y a meter de ellas en la búsqueda de qué se puede anclar desde el poder judicial en la realidad de ellas o por lo menos de cómo ellas ven la realidad su realidad, es como una necesidad prioritaria porque yo he visto fracasar medidas sin que el poder judicial se entere que fracasan, medidas que el poder judicial no puede sostener y son estas cosas iatrogénicas de las intervenciones judiciales que estamos hasta la coronilla de esto que no sirve (E:48-53). De lo extractado podemos inferir que para la adecuación de las medidas judiciales hay una preocupación por conocer los factores de vulnerabilidad interna predominantes en cada caso.*

Una de las entrevistadas refiere que facilita el hecho de que el primer contacto de las mujeres en situación de violencia sea con el Juzgado, por entender que es un ámbito más propicio que el de la policía, coinciden en la necesidad de que la persona que las reciba, sea alguien capacitado en la problemática específica. La capacitación específica de los operadores judiciales que intervienen en los casos de violencia es un factor preponderante para allanar el camino judicial desde la mirada de las operadoras. (RB: 40-FVE a nivel de exosistema) *“Que reciba la denuncia el Juzgado antes que la policía, más allá de que la mujer va a la policía igualmente a concretar una denuncia pero ir directamente a la policía por ahí es más complicado para ellas” (30-32), “... ir a la policía de una es lo que muchas han dicho les provoca malestar, porque en las comisarias yo entiendo que al menos de la zona, no digo en el gran Mendoza, el*

*personal no está capacitado para ofrecerles en su momento la contención que necesita, para hacer las preguntas pertinentes, se toma como una denuncia más, muchas veces por varones que hace que la mujer se sienta en una situación de desigualdad, vengo a denunciar a un varón y me atiene de un varón...”(J: 20-25).*

En general plantean que el principio de inmediatez procesal es un factor decisivo a la hora de hacer más accesible la llegada a la justicia, y que en el juzgado tienen la posibilidad material de ponerse ellos (los jueces) directamente en los conflictos. Refieren que al principio de inmediatez le sacan el jugo, y que la gente de la comunidad sabe que puede venir, que es atendida, que no tiene trabas para hablar directamente con el juez, o con la secretaria. A los fines de poder comprender la complejidad del fenómeno y para poder contextualizar y dar especificidad a las medidas adoptadas para la tutela judicial adecuándolas a las particularidades de cada situación concreta, así como para darle a los procesos la agilidad necesaria, el principio de inmediatez procesal ha resultado clave. (PERSPAR; RB: 25, 38-FVE a nivel de exosistema) *“...la comunidad son 14.000 personas más o menos en el distrito sobre la cual que tenemos competencia territorial, es muy chiquito entonces tenemos la posibilidad de trabajar de esta manera, entonces la gente está acostumbrada a que tiene facilidad de acceso, a ser escuchado por el juez, a tener esta inmediatez, procesalmente este principio de inmediatez es un eje fundamental, y está previsto normativamente principio de inmediatez que rige todos estos procesos, así que a esto le sacamos el jugo y la comunidad también le saca el jugo porque sabe que puede venir que no tiene trabas en ese acceso saben que pueden venir que es cuestión de pedir un turno con la jefa de mesa de entradas si hay una urgencia me esperan yo me desocupo y lo atiendo, o si no es urgente se le da un turno y día y hora que se le da, día y hora que es atendido y si hay que extenderse no hay problemas de extendernos y se lo escucha entonces esta siempre la posibilidad de la vuelta, si hay algo que no funciona ellos tienen la posibilidad de decirlo está pasando esto y esto está extendido en la comunidad saben que el juzgado funciona así, lo saben no sé si es un boca a boca está instalado en la cultura” (E: 195-229). “La inmediatez es un principio de procedimiento que nosotros le sacamos el jugo el 100%, pero aprendimos a no tenerle miedo a la inmediatez porque el principio de inmediatez está previsto en la ley procesal de familia y demás, y sin embargo no se le saca el jugo porque las instituciones no están preparadas para que esto pueda funcionar, tiene que ver con la empatía (E: 245-248).*

También plantean diferentes aspectos facilitadores que fueron producto de un proceso de aprendizaje por parte de las operadoras del juzgado, así en una de las entrevistas se señala que aprendieron a correrse de ese lugar tan estructurado y formal que son los procesos judiciales, a contextualizar, a meterse en la complejidad, a valorar la conversación, a hacer actas más realistas recortando lo menos posible el fenómeno, y que todas las operadoras del Juzgado van generando este proceso, se complementan. (E: 137-170) (PERPAR; RB: 25, 33, 27-FVE a nivel de exosistema).

Como expresión de deseo refieren que facilitaría el acceso la posibilidad de disponer medidas judiciales de seguimiento y/o apoyo, y la implementación

de políticas públicas de acompañamiento, de contención, de ayuda social, con programas a largo plazo, desarrolladas en la comunidad local. (POLPUB; RB: 42-FVE a nivel de exosistema) *“las políticas públicas me parecen re importante, que el Estado se haga cargo de lo que le compete como Estado”; “son pocas las políticas públicas, hay que crear espacios de contención, de información para las mujeres, para mí es fundamental” P: 95-96; 63-64); “la mayoría de las mujeres que tiene que recurrir a una denuncia de exclusión están en una situación de vulnerabilidad económica, la mayoría, son muy pocas las que poseen recursos para decir yo tengo donde ir a vivir, tengo mi trabajo, son muy pocas, entonces esto es la pata que falta para poder acompañar este proceso complicado” (J:73-76)* Aparece en los relatos de las operadoras la consideración de los factores de vulnerabilidad internos para pensar en las acciones a realizar desde el exosistema para mitigar la vulnerabilidad.

Facilitaría tener en la comunidad local una red institucional de contención de la problemática o grupos de auto ayuda de mujeres en situación de violencia, han contactado con experiencias de este tipo en Tunuyán y las han percibido como factores importantes a la hora de facilitar el acceso a la justicia, porque genera más confianza la relación entre pares, se recibe mejor la información, manejan un lenguaje común, comparten experiencias, etc. (POLPUB; RB: 42-FVE a nivel de exosistema) *“Me parece que Estado tiene una responsabilidad sumamente importante en el tema de la violencia contra la mujer y no es tanto lo que se hace. Las organizaciones civiles, las ONG que por ahí en función de las demandas que hay las mujeres se organizan y arman algo, pero acá específicamente no hay nada salvo lo que propone el Gar, esto fuera de lo judicial, como un parte más desde el Estado” (P:58-62); “...no hay ningún tipo de redes, por ejemplo los otros días hicimos un taller de género y de trata de personas, hay una red que se ha hecho de mujeres golpeadas en Tunuyán, se me fue el nombre, empezaron tres que estuvieron en esa situación...tener una red así local para que sea más fácil recurrir” (S: 50-53, 62).*

### **c) Efectividad de la respuesta judicial.**

Coinciden en que las mujeres se llevan como respuesta información, *“...se da mucha información y ellas se llevan un poquito, pero se llevan la que les hace falta para poder pensar”...E: 258-259)* y un mapa de cuáles son las vías posibles para canalizar su conflicto. *“...información, los métodos, algunas alternativas paraqué ella pueda enfrentar su conflicto”...(S: 75-76),* confianza para volver a plantear otras cuestiones, respaldo, alguien que les dio respuestas, procesos internos y procesos judiciales abiertos, *“...se llevan que han empezado un proceso interno, también muchas se llevan un proceso judicial iniciado...lo cual no es fácil con este laberinto que es la justicia, no es fácil y creo que se les abre una puerta por delante en su propia historia, enorme, creo que muchas se asoman así a una cosa... donde se les llena de preguntas también a ellas el alma” (E: 259-263),* también perciben las impotencias y frustraciones identificadas como angustia y desazón por no encontrar respuesta en función de sus amplísimas y desajustadas expectativas, con el boicot al proceso judicial (dejan el

tratamiento psicológico, vuelven con el castigador), no lograr anclar las medidas en los procesos internos en curso. *“...es complicado me parece que se llevan mucha angustia, que se llevan mucha desazón, porque tal vez la expectativa con que ellas han concurrido ha sido mucho más alta de lo que la justicia ha podido devolverle...Creo que vienen a buscar que la justicia me solucione absolutamente todo y estar lo menos involucrada posible porque en esa situación particular es tratar de zafar de la responsabilidad y delegársela a otro, se logra con la terapia hacerse cargo después, pero en un primer momento es eso. Muchas no completan la terapia o no cumplen o en el mismo proceso hay boicot”... (J: 86-97).*

La percepción de las operadoras judiciales sobre cómo se sienten las mujeres con las respuestas obtenidas del sistema judicial, tiene dos aspectos bien diferenciados, por un lado está la percepción de que se van aliviadas, *“...la gran mayoría sale como muy aliviada, muchas se van pensando y empiezan a contactar con lo que se les viene y muchas se van pensando, donde no se animan, y se van con ese peso, no se animan...” (E: 264-266), contenidas, algo más tranquilas, “... se sienten contenidas, se van más tranquilas por lo menos” (P: 198), a la vez, se visualiza disconformidad, reacción y reclamo, porque la respuesta dada genera frustración por no ajustarse a sus expectativas, sobre todo al sentir que se les exige mucho a ellas en el proceso judicial en comparación con las exigencias que perciben hacia el varón. “...Disconformidad, reacción, reclamo por ahí debe haber bronca, rabia a lo mejor se traslada a lo que dije anteriormente con hacer el boicot...voy a pedir una respuesta, no me la dan, después pretenden que yo haga esto y yo no lo hago, entonces se transforma en una cuestión conflictiva, frustrante, a lo mejor siente la frustración, sienten que no fueron escuchadas, esa frustración la vuelcan en este no querer hacer o autovictimizarse”... (J: 100-115).*

En cuanto a la propia satisfacción, con las respuestas que ofrecen desde el sistema, expresa o implícitamente dan cuenta de una participación empática y comprometida. *“...Me parece que es comprometida mi labor en el trabajo, porque siempre me pongo en el lugar de los demás, entonces es esto que yo le comentaba. Yo en el lugar se ciudadano me siento tan mal cuando voy a lugares públicos y no recibo la respuesta que yo quisiera, que me pongo en ese lugar...” (P: 199-202).* En algunos casos refieren haber ajustado las propias expectativas sobre los efectos de las medidas judiciales tomadas, porque causaba frustración, lo que ha significado una modificación en el trabajo personal, *“... Bueno, en todo esto ha habido una evolución, primero ponía la abogada, la que daba información jurídica y después dije no, adonde vamos con esto...puse mi condición de mujer que me ayudó en todas las situación de empatía... fui ampliando la información en la medida que yo fui teniendo más acceso a otros conocimientos, habilidades, ir desarrollando otras cosas, fundamentalmente aprendiendo a conversar y a escuchar y después me iba liberando todo esto desde la condición de ser mujer, ir teniendo conciencia de género, fui creciendo en ese sentido. Siento que esto es lo que estoy pudiendo dar, pero esto no se termina acá, voy a seguir en este aprendizaje, pero ojo que es algo que a mí me vuelve, la mayoría de las veces sobre todo cuando la mujer se va aliviada y yo me quedo contenta, me quedo contenta...” (E: 270- 286); en otros casos expresan satisfacción con el trabajo en el lugar actual comparativamente hablando, y destacan la importancia de ponerse en el lugar del otro para tratarlos como personas, no como papeles,*

también expresan el intento de dar lo mejor siendo conscientes de las limitaciones que pueden aparecer y en un caso se da cuenta de los efectos que el trabajo con las situaciones de violencia genera en los operadores, preocupándose por el cuidado de estos sugiriendo algún tipo de apoyo. *“... con mis pocos conocimientos que yo he podido brindar a mí la gente que es buena, eso lo tendría que decir alguien a quien he atendido, si he podido evacuarle todas sus dudas, mi intención es dar lo mejor, sé que me falta mucho...A nivel personal nosotros acá que trabajamos con esta problemática de violencia hay veces que uno quisiera tratar de dejar acá la problemática y no llevarla a la casa, hemos hablado con la doctora que nos hagan un examen psicológico o una interconsulta o apoyo para que uno pueda sacarse todas esas bombas porque son bombas que inconscientemente vos las vas cargando y llega una situación una problemática en tu familia y traes todo eso y lo volcas ahí innecesariamente porque no es el momento ni el lugar” (S: 96-104).*

#### **8.4.1 Resultados cuantitativos.**

En última instancia y con la intención de complementar la información obtenida del análisis cualitativo de los datos, incorporamos los resultados cuantitativos vinculados con el recuento de la frecuencia con que los factores de los factores de vulnerabilidad interna o externa se hacen presentes, en las entrevistas de las operadoras judiciales.

En términos generales podemos expresar que de las entrevistas de las operadoras judiciales (5) surgen 19 de los 22 factores de vulnerabilidad incluidos en la lista de cotejo, y la totalidad de los factores de vulnerabilidad externos (22).

Dentro de los factores de vulnerabilidad internos más frecuentes encontramos en primer lugar al indicador individual que refiere a que la mujer tiene baja autoestima, asertividad deficiente, y escasa iniciativa (4 de 5), luego le siguen relación complementaria rígida (IINTR1), marcada diferencia de poder (IINDV4), supuesto de desigualdad jerárquica fija (ISIST 1), la mujer siente miedo (IINDV2) y la mujer se resiste a reconocer el fracaso de la relación, y sostienen expectativas de cambio (IINDV 4), (3 de 5).

Los factores de vulnerabilidad internos que menos frecuencia registran son los vinculados con que la identidad de la mujer está severamente afectada (IINTR 6), la mujer minimiza el problema (IINDV 1), la mujer se siente y se muestra incapaz de defenderse (IINDV3), y los referidos al hombre que muestra actitud de hostilidad (IINDV 9), muestra déficit de habilidades comunicacionales y de resolución de conflictos (IINDV 11), y evidencia

negación del maltrato con diversas estrategias para eludir las responsabilidades (IINDV 12). No se registró el indicador individual que refiere a que el hombre tiene un empujón de ira descontrolada y de intensidad variable (IINDV10).

Los factores de vulnerabilidad externos que registran mayor frecuencia son los vinculados con la falta de información pertinente, adaptada a las circunstancias, desde el primer contacto con el sistema, durante todo el procedimiento y completa (RB: 26, 51-57), este ítem apareció en las cinco entrevistas analizadas. Siguen con 4 apariciones la perspectiva paradigmática del poder judicial, falta de contextualización y especificidad de las medidas adoptadas para la tutela judicial (RB: 25), la falta de adecuación de las medidas de organización y de gestión judicial para facilitar el acceso, (RB: 33), la falta de agilidad en la tramitación y resolución de las causas y prioridad en la atención (RB: 38) y la falta de coordinación intrainstitucionales e interinstitucionales, orgánicas y funcionales destinados a gestionar las interdependencias (RB: 39) y el desconocimiento de las vías de acceso al sistema (VDA).

Los factores de vulnerabilidad externos menos frecuentes refieren a las faltas de políticas y estrategias de inserción laboral (FEMP), y la falta de asistencia técnica jurídica de calidad especial y gratuita (RB: 28-31).

En cuanto a las frecuencias de palabras obtenidas del procesamiento de las entrevistas con el programa TextSTAT, hemos observado que las palabras más frecuentes en todos los textos de este grupo son las vinculadas al pronombre “nos” y relacionadas (nosotras, nosotros, nuestro).

Tabla N°6: pertenencia y conciencia de equipo

E		P		L		S		J	
Nos	19	Nos	30	nos	32	nos	9	Nos	21

Lo referido, sumado a la circunstancia de alta frecuencia de verbos conjugados en primera persona del plural, nos permite inferir sentimiento de pertenencia y conciencia de equipo de trabajo.

Tabla N°7: mujeres

Con alta frecuencia aparece en todas las entrevistas la palabra “mujeres”,

	E	P	L	S	J				
Mujeres	21	Mujeres	27	mujeres	43	mujeres	10	Mujeres	30

Tabla N°8: información

Otro término común es el referido a la “información”, surgiendo con claridad, que brindar información es uno de los objetivos prioritarios en la tarea.

	E	P	L	S	J				
Informac.	19	Informac.	23	Informac.	1	Informac.	3	Informac.	8

Tabla N°9: proceso

La palabra “proceso” es de alta frecuencia en tres de las cinco entrevistas analizadas.

	E	P	L	S	J				
Proceso	30	Proceso	1	Proceso	14	proceso	0	Proceso	17

Tabla N°10: particularidades

En cuanto a particularidades que por su alta frecuencia merecen quedar expresada, podemos señalar lo siguiente:

	E	P	J		
conversación	31	capacitación	18	acompañamiento	14
		brindar	19	denuncia	15
		doctora	23		

### **8.5. Análisis de casos.**

A continuación presentamos la lectura individual, realizada caso por caso de las entrevistas realizadas a las operadoras del Juzgado.

#### **ANALISIS DE CASO: O-E**

El análisis del presente caso está basado en la entrevista realizada a E, desarrollada en el ámbito del Juzgado, en la oficina donde presta servicios. La misma fue registrada mediante grabación y luego desgravada. La entrevista completa puede compulsarse en el apéndice 14. Además se recabaron datos a partir de notas que fueron completadas por la entrevistadora inmediatamente después de finalizada la entrevista y antes y después de realizarla, durante las dos semanas en que se desarrollaron las mismas, con el objeto de evitar pérdida de información relevante.

Se trabajó con una entrevista semiestructurada, siguiendo algunos ejes temático en función de recabar desde la perspectiva de los operadores judiciales, la representación social, o imaginario sobre la justicia, el juzgado, el poder judicial que tienen las mujeres; obstáculos y dificultades percibidas en el movimiento de acceder a la justicia, y la efectividad de la/las respuesta/s obtenida/s del sistema.

Destacamos la buena disposición que mostró la entrevistada para brindar información. En forma previa a iniciar la ronda de entrevistas, se explicó a todas las operadoras del Juzgado el objetivo de la investigación, se pidió colaboración y se confeccionó la agenda de trabajo, acordando con cada uno día y horario de encuentro.

E tiene 57 años, está casada, y refiere una antigüedad de diez años en la función que desempeña actualmente y fue seleccionada en función de cumplir con los siguientes requisitos: ser operadora del sistema de justicia en contacto funcional con mujeres en situación de violencia.

**Primer tema: - Para mí las mujeres en situación de violencia vienen al juzgado a buscar...Y el Juzgado puede darles...**

Su percepción es que las mujeres en situación de violencia que llegan al Juzgado, no lo hacen con claridad respecto de requerimientos concretos a formularle a la justicia, sino más bien se acercan con amplias expectativas, donde sobresale la necesidad de ser escuchadas por una persona idónea y con autoridad. Visualiza que ha habido un cambio en estos diez años de desempeño en el Juzgado, al principio quienes se acercaban al Juzgado traían en un discurso armado, un reclamo concreto, que no respondía a los intereses particulares de cada caso, sino más bien a una estrategia de acercamiento que no tenía que ver con las posibilidades y competencia del Juzgado, venían a denunciar (cuando la denuncia corresponde a la competencia penal), en este momento los requerimientos son otros, muchas expresan que vienen por información, por asesoramiento, otras a contar su situación sin saber muy bien lo que pretenden. *“En primer término la sensación con que me caen es que quieren ser escuchadas, tienen profundísimo deseo de ser escuchadas, eso como muy importante, a partir de ahí no se si se presentan, si ellas se plantean algo más, creo que van con una muy amplia expectativa o por lo menos así se presenta en el juzgado” (3-6). “...lo que primero me salta en muchísimos casos es que tiene una tremenda necesidad de ser escuchadas, por alguien que ellas consideran... no ser escuchadas a lo mejor por la vecina, ojo que muchas han conversado con una vecina, con una amiga con una hermana, con una prima y algunas vienen con información dada por alguien de su contexto relacional que las ha habilitado a algo, muchas vienen con alguna cosita más armada, en general sentís que vienen a contar su situación y a partir de lo que cuentan..., en realidad, esto ha ido variando con la comunidad, esto lo voy notando, el requerimiento, antes venían a pedir concretamente la intervención de la justicia, ellos ya tenían armado que tenían que decir, para obtener de la justicia, determinada cosa. Esto, venían con una cuestión como muy armada, venían a la mesa de entradas a denunciar, la denuncia, esto es lo que estaba instalado, poco a poco, como muchas veces de denunciar se iba variando el requerimiento de justicia, iban apareciendo otras cosas ya el requerimiento en la mesa de entradas es otro, vengo a buscar información y cuando ingresan a mi despacho muchas me plantean que no saben bien y que vienen a que las asesore, las oriente, pero subyace una tremenda necesidad de ser escuchadas de poder hablar”(27-41).*

Entiende que el Juzgado puede ofrecerles un espacio de conversación, donde ellas puedan abrir sus historias, explayarse y desde el juzgado, a su vez se las va guiando en un proceso reflexivo, se les va dando información, asesoramiento, para que ellas vayan tomando de esa conversación los aspectos (puntos de reflexión, información, asesoramiento, estrategias) que les parezcan útiles o necesarios. En general llegan al Juzgado desarmadas, desvalidas, por lo que en esta conversación se intenta fortalecerlas, desde lo que puntualmente cada caso pueda requerir, según la situación particular y el

estado interno de cada una, así, algunas toman la información, otras la posibilidad de un proceso terapéutico, otras piden una intervención concreta, hay varias alternativas, pero podemos generalizar diciendo que se ofrece un espacio de conversación, que opera como espacio de posibilidad, donde cada una de las mujeres pueda tomar lo que en la situación concreta pueda, sabiendo que las puertas del Juzgado están abiertas para volver, cuando y para lo que necesiten. *“El juzgado les puede dar... la verdad que en juzgado lo bonito de estas audiencias personales es que es una conversación, conversamos, conversamos, entonces yo puedo, medianamente, esto lo he ido afinando, aprendiendo, ejercitando con ellas y ellas conmigo, cada una, entonces ellas van explayándose, contando, a su vez yo voy mechando con información, poniendo como en una mesa y ellas van eligiendo que es lo que les va sirviendo y que no...” (6-11). “...lo primero son preguntas, y vos te das cuenta que por ahí son cosas que ni ellas se han planteado y esta bueno que quede así el signo de interrogación... en realidad esto ubicalo en un contexto de conversación, en esta conversación yo me voy nutriendo de lo que ellas me van contando y yo a su vez puedo ir informando cosas que creo que a ellas les puede ir haciendo falta y en algunos casos empezamos juntas a pensar estrategias, porque ellas están como muy desvalidas, muy desarmadas en la posibilidad de pensar eso y yo por otro lado voy tratando de ver donde se puede anclar algo que les venga bien a ellas desde el poder judicial, algo donde anclar en ellas, en muchos casos es una conversación donde ellas se van con una información y a veces no vuelven más, sabiendo que tienen las puertas abiertas para volver y que necesitan pensarlo; otras veces les queda bien en claro que necesitan tomar una decisión desde otro lado y a veces pueden pensar en la posibilidad de una consulta terapéutica en otro ámbito y en ese caso tampoco muchas veces vuelven más, muchas veces vuelven al año o los meses y ya con un planteo más en concreto con un requerimiento de la justicia más en concreto depende los casos son infinitos, pero yo te diría que es una conversación...(12-26).*

Refiere como importante trabajar desde el juzgado en ajustar las expectativas con la que las mujeres en situación de violencia llegan, en un esfuerzo hecho a conciencia intentan aclarar que cosas puede dar el Poder Judicial, que puede garantizar en general, para después en la conversación explorar que de lo que el Juzgado puede ofrecer se ajusta a las necesidades del caso, tiene que ver con cada realidad concreta y puede ser sostenido por cada una de ellas. *“... que ese es un esfuerzo que estamos haciendo, tratamos de trabajar con cierta conciencia, primero que la que viene al poder judicial sepa que cosas puede dar el Poder Judicial y hasta qué punto y que cosas no puede garantizar, qué cosas pueden hacer ellas y en esto es donde se refuerza toda la conversación, porque ahí ellas empiezan a pensar y a meter de ellas en esta búsqueda de qué se puede anclar desde el poder judicial en la realidad de ellas, o por lo menos, de cómo ellas ven la realidad, su realidad, esto es, como una necesidad prioritaria porque yo he visto fracasar medidas sin que el Poder Judicial se entere que fracasan, medidas que no se pueden sostener y son estas cosas iatrogénicas de las intervenciones judiciales que estamos hasta la coronilla de esto, que no sirve, y el sistema en general no se entera que no sirve, se cumple con la ley, con el procedimiento, bueno, lo otro corre por cuenta del otro, entonces sí, ese ajuste de expectativas es absolutamente importante...(42-54).*

Distingue los casos donde hay garantías en juego y la responsabilidad institucional es ineludible, situaciones donde el desvalimiento es importante, y la intervención judicial impostergable. Para dar estas respuestas consideran importante el trabajo en red (institucional) la cual si no existe formalmente se

intenta construir para el caso concreto, buscando quien puede ayudar. *“Después hay algunas situaciones donde básicamente hay garantías que esto es responsabilidad institucional si o si y si hay desvalimiento absolutamente importante armamos una red, armamos una red, una red institucional, trabajamos con mucha información, pero hay situaciones que no se puede, uno no puedo ser omnipotente con estas realidades tan desvalidas, pero si tratamos de recurrir a elementos de redes ojo no redes institucionales, redes formales, ni nada, buscamos en los entornos quien puede ayudar desde donde de que manera hay situaciones que son la llaga sangrante de la ineficiencia, de la inoperancia, de las consecuencias del sistema (55-68).*

### **Segundo Tema: dificultades/obstáculos**

Mirando al Poder Judicial refiere que no es una institución empática, ni tiene operadores empáticos, esta imposibilidad de contactar con las reales necesidades de los usuarios del sistema se torne en un importante obstáculo a la hora del acceso a la justicia, en su sentido más amplio.(PERSPAR-FVE a nivel del macro y exosistema) *“De movida el PJ en estas temáticas no es una institución ni tiene operadores empáticos con esto, no son empáticos, de movida no son empáticos, no pueden pensar en las reales necesidades, pueden pensar en un proceso judicial en las leyes en garantías procesales pero en abstractos pero no pueden contactar con la realidad no tienen empatía, no contactan. En general no hay un contacto una empatía es un gran obstáculo porque es una cuestión interna” (103-107).*

Otro aspecto destacado como dificultad refiere a que como institución el Poder judicial no está pensada, diseñada, para la complejidad del fenómeno de la violencia, ni los procesos judiciales están pensado o fueron concebidos para abordar la complejidad de situaciones como en el caso que nos ocupa. Esto significa que si bien es posible dar respuestas, estas resultan insuficientes o insatisfactorias en tanto abarcan aspectos puntuales de la problemática dejando fuera otros también relevantes, y si con diversas acciones se abordan algunos de los distintos aspectos del fenómeno, no son acciones coordinadas, articuladas y confluyentes en una solución integrada.(PERSPAR y RB: 25,33,27,39- FVE a nivel de exosistema y macrosistema) *“Desde lo externo básicamente esta es una institución que no está pensada para la complejidad del fenómeno ni los procesos judiciales están pensados para la complejidad. Por ejemplo la ley de violencia de género esa ley recepta alguna visión que toma alguna complejidad pero está gestionada por instituciones positivistas lineales y el proceso judicial tampoco está muy pensado para la complejidad eso que no quiere decir que no se pueda utilizar eso se puedan hacer cosas pero el fenómeno no está abordado desde la complejidad y es un fenómeno complejo” (107-112)”. “...Si desmenuzas esa idea, vos tenés un poder judicial pensado para delitos, reclamos civiles, para protección y garantías de estas emergencias o de estas situaciones como violencia, otro tipos de reclamos, etc., etc. la persona, el ciudadano debe saber estas cuestiones para saber que puerta tiene que tocar, entonces ante este fenómeno donde si vos hilas a lo grueso normalmente son estas tres o cuatro puertas que se tendrían que abrir a la vez, con el fenómeno de la violencia porque tenés delito, daño, medidas de protección urgentes, procesos urgentes que tomar o sea tenés las tres o cuatro puertas básicas previstas y sin embargo por donde se abre esto si es que logras abrir una puerta, si es que logras abrirlas todas normalmente la persona quedo en la maraña policial o quedó en la maraña de la medida de protección, como puede ser una exclusión y punto y el después de todo eso que sigue que paso con los alimentos, que paso con los daños que se*

*generaron, mujeres que pierden embarazos, mujeres que se degradaron en la vida que se les vino abajo todo su proyecto personal, todos esos derechos se los llevo el viento y la persona ni siquiera cobró conciencia de todo eso y del lado institucional tampoco se cobra conciencia de eso (112-129).*

Según su mirada una situación que puede considerarse un obstáculo tiene que ver con las experiencias previas que las mujeres hayan tenido con la justicia, apareciendo diferencia entre las que se acercan por primera vez y las que refiere son “sobreviviente del torbellino judicial” y entendiendo que quienes llegan por primera vez al Juzgado corren con la ventaja de que se trabaja para clarificar la situación, ajustar las expectativas, reconocer y potenciar los recursos internos y externos de las mujeres que les permita ir dando pasos hacia la salida. (RB: 50, 25, 26, 33, 39-FVE a nivel de exosistema). *“Creo que son unas sobre adaptadas impresionante, terriblemente sobreadaptadas, son mujeres sobreadaptadas, son sobrevivientes, muchas vienen al juzgado después de haber transcurrido y quedado enredadas en el torbellino judicial de juzgado de familias, fiscalías, denuncias penales, policía, otras caen por primera vez al juzgado, esas personas que han caído por primera vez al juzgado tiene alguna ventaja porque parten con algunas cuestiones un poquito más claras, de haber bajado expectativas, habiendo subido expectativas de que pueden hacer ellas y que no, este recurso que ellas pueden pensar y pueden armar algo, pueden empezar a armar algo, la posibilidad que tienen de ese primer armado en una conversación en el juzgado y que saben que pueden volver en la medida que ellas van avanzando en un proceso, en la toma de decisiones pueden volver, muchas vuelven a confirmar, otras descubrieron o se dieron cuenta qué necesitan de la justicia, otras vuelven para variar si es que se tomo alguna intervención, o para pedir un ajuste algo estas mujeres en realidad van con alguna ventaja” (73-85)*

Un obstáculo es la creencia de que el poder judicial o la justicia es una, que contrastada con la experiencia de división del trabajo, desarticulación, mala comunicación entre las diversas instancias y competencias judiciales genera frustración y descreimiento en el sistema. (PERSPAR-FVE a nivel de exosistema) *“y aquellas que vienen como sobrevivientes de otras instancias van como ajustándose, en general creo que se sienten... no se con otra realidad y ahí van descubriendo porque yo también se los digo que el poder judicial no es uno, en algunos casos hemos podido conversar esto, ellas han podido ver que la parte penal no les ha servido, que es lo que pasa con la policía, muchos saben que teniendo problemas con la policía pueden venir al juzgado para que desde el juzgado se les refuerce la actuación policial” (85-91), “...pero de todas formas ojo con esto no nos engañemos, la realidad es que el poder judicial para todas es una cosa... es un enigma... es algo que en realidad no les sirve a ellas, no les sirve mucho, no les sirve, es una cosa intrincada, es una cosa donde ellas tienen que ir viendo por donde van y donde obtienen algo, no es de fácil acceso desde allá no es de fácil acceso(98-102).*

En cuanto a los aspectos que facilitan desde su perspectiva el acceso a justicia refiere a los ejes del trabajo que están intentando desde el Juzgado, vinculados con empatizar con la mujer en situación de violencia que se acerca al mismo por un lado, y por el otro, con la intención de adentrarse en la complejidad del fenómeno a través de la conversación, la contextualización, la desestructuración de la perspectiva, la flexibilización de los procedimientos,

todo en una etapa de aprendizaje. (PERSPAR, RB 25,33 – FVE a nivel de exosistema). *“Yo te puedo decir como los primeros pasos, cuáles son los a, b, c, ; yo siempre digo que hay como determinados ejes que nos ayudan, primarios y básicamente nosotras aprendimos a correr del lugar tan estructurado que veníamos, todas, todas empezamos a hacer un proceso de aprendizaje, empezamos a aprender a contextualizar, a meternos de a poquito de la complejidad y empezamos a darnos cuenta nosotras que cosas se podían y que cosas no se podían, esto, esto, empezamos a valorar el tema del conversar porque empezamos a ver como se conversa por ejemplo en la mesa de entradas la conversación transcurre de una manera, cuando pasan conmigo la conversación va siendo otra y cuando pasan a la secretaría, que es donde labramos el acta, la Patri, que es la secretaria tiene una manera muy llana, absolutamente llana, entonces no hay obstáculos en la conversación, que esto es lo que tratamos, que a lo mejor cuando conversan conmigo hay un obstáculo formal todavía por mas llana que sea la conversación por la investidura y hay muchas personas que consideran que hay cosas que no le puedo decir porque se me pueden venir en contra entonces tienen reservas cuando pasan a la secretaría ya es la secretaria no es el juez hay una barrera que se cayó,...en general vemos un proceso en las conversaciones. Cuando hablo de la conversación hablo de esto del nutriente mutuo que se va armando, hay un producto ahí diferente, una cosa distinta una cosa distinta de la que esta persona tenía y hay una cosa distinta de lo que uno puede tener desde la institución y lo que va surgiendo” (137-161 ); “...aprendimos a hacer actas realistas y no formalistas y esto fuimos apartándonos nosotros de la tradición, en las actas nuestras fluye una realidad, un acontecer y a medida que vos vas leyendo distintas actas podes ir viendo el proceso que las personas van haciendo y también podes ver el proceso judicial esta cuestión de ir acomodando medidas o ir levantando medidas o ir ajustando o se van detectando situaciones que se van cayendo y se va viendo cómo se puede ir sosteniendo, esto es un esfuerzo por tratar de transformar el expediente no en una realidad formal, judicial, sino en una herramienta que muestre una realidad. Esto tiene que ver con tratar de despegarse de esta cosa lineal, es decir cuando vos te quedas pegado con instituciones, con procedimientos que están respondiendo a una cabeza lineal y a nosotros no nos venía sirviendo para donde íbamos apuntando” (161-170).*

Otro aspecto que facilita el acceso a la justicia desde su perspectiva es que expediente no sea letra muerta, sino que sea una herramienta útil para todos los operadores que contacten con él. (RB: 25,33- FVE a nivel de exosistema) *“ Yo siempre pienso en la posibilidad que ese expediente que se va armando sirva para todos, que quiero decir con esto, que eventualmente si yo voy a derivar a esta persona que cae en esta primera instancia, sin abogado y la estoy derivando para un profesional, que el profesional pueda munirse de lo que necesita también en ese expediente, es decir que ese expediente le sirva para todo lo que necesite, a futuros profesionales, otros jueces que necesiten revisar las medidas tomadas, puedan tener una fuente de información, el proceso judicial normalmente recorta y acá tratamos de que no recorte esa realidad que emerge porque el caso de violencia son emergencias o que recorte lo menos posible que refleje la mayor cantidad de información, como se reflejaría un estado de vulnerabilidad tal como es el proceso de violencia o una situación de violencia como haces para meterlas en un expediente, como la vas armando, y la vas armando a través de los relatos, a través de ir utilizando estas herramientas judiciales pero la cosa es el contenido...”(173-185).*

El cambio propuesto en el modo de abordaje de los casos de violencia que llegaban al Juzgado partió de un cuestionamiento básico sobre la forma usual y tradicional de trabajarlos, en una preocupación por contextualizar y adaptar los procedimientos a las circunstancias particulares que cada caso presentaba, otorgando así especificidad a cada una de las medidas adoptadas para tutela judicial (PERSPAR; EB: 25,33- FVE a nivel de exosistema). *“Básicamente fue cuestionarnos absolutamente todo, dejamos de hacer ciertas cosas, con los*

*miedos que eso nos generaba al principio, apartarnos del repertorio usual que da tanta certeza y tanta seguridad jurídica, apartarse, porque una cosa es que la secretaria pueda apartarse, porque de última la secretaria en la institución responde a los que le está pidiendo el juez sobre todo en estos procedimientos que no vienen tan pautados, donde son medidas autosatisfactivas, son procesos urgentes, entonces bueno la secretaria no está tan compelida la jefa de mesa de entradas va trabajando más o menos; pero a mí me tocaba como juez, la verdad que me llenaba de una serie de preguntas, me entraban un montón de dudas y la verdad es que la gran confirmación no me la iba dando el proceso judicial, la gran confirmación era la que se iba plasmando judicialmente, con las partes, es como que se invirtió la cosa" (172-194). "...y eso lo iba confirmando ese transcurrir, ese fluir iba confirmando ciertas cosas y estaba bueno muchas veces tuvimos que rectificar rumbos pero se podía hacer, sin esta cosa de el miedo, el miedo a equivocarse, en conversaciones con muchas colegas hay un miedo a apartarse de, pero no te apartas de nada es un propio fantasma... el marco legal y procesal se aplica, hay un margen de libertad muy importante la cosa es que no te salgas de lo que es un debido proceso, las garantías fundamentales procesales tienen que estar, cuando va fluyendo esto van apareciendo realidades tremendas entonces institucionalmente de lo que hay que hacerse cargo hay que hacerse cargo, esto te genera una responsabilidad, no se trata de mirar para otro lado cuando apareció, esto no aparece nunca en las actas, esta es una muy mala práctica extendida cuando no se oye lo que no se quiere oír, de lo que no me voy a hacer cargo no se escucha, lo que no se escucha no se pone en el acta, y lo que no está en el acta no existe, entonces ahí empieza a caminar una realidad divorciada de la realidad o de lo que va aconteciendo por otro lado, así que bueno, fuimos como pisando, haciendo la propia experiencia, fuimos aprendiéndola y seguimos aprendiendo todos los días vamos dándole una vueltita más a esto, no está terminado" (196-211).*

Facilita el trabajo en equipo, donde todos los integrantes están comprometidos con el servicio que prestan y comprometidos con el proceso que están generando, lo que potencia el proceso de retroalimentación positiva a los fines de la consolidación de un cambio. (RB: 39- FVE a nivel de exosistema). *"Yo tengo una gran ayuda en el juzgado y es que estamos todas las chicas generando no sé porque pero estamos todas generando en este proceso, todas como que nos vamos complementando, todas, desde las trabajadoras sociales del juzgado, la jefa de mesa de entradas, la Patri, todas vamos aportando en esto, estamos todas pensando de esta manera, es más la oficial de justicia cuando vino, y la mediadora también, lo primero que le aclaramos no nos traigan cosas, no traigan prácticas de otros lugares aprendan lo que estamos trabando acá o vamos generándolo o vamos conversándolo" (211-217).*

Facilita el principio de intermediación procesal, el que según refiere la entrevistada es aprovechado al máximo tanto por las operadoras del juzgado como por la comunidad. Dado que la competencia territorial implica una población de 14.000 personas, resulta posible por la cantidad de causas, trabajar haciendo uso máximo del principio, que si bien está previsto normativamente en general en otras jurisdicciones no se aprovecha en la misma medida. Este principio permite hacer intervenciones a medida de las necesidades puntuales y concretas, a la vez que permite tener un feedback de la comunidad, para ir ajustando las intervenciones conforme la dinámica del fenómeno lo requiera. (RB: 25,33-FVE a nivel de exosistema) *"...la comunidad son 14.000 personas más o menos en el distrito sobre la cual que tenemos competencia territorial, es muy chiquito entonces tenemos la posibilidad de trabajar de esta manera, entonces la gente está acostumbrada a que tiene facilidad de acceso, a ser escuchado por el juez, a tener esta intermediación, procesalmente este principio de*

*inmediación es un eje fundamental, y está previsto normativamente principio de inmediación que rige todos estos procesos, así que a esto le sacamos el jugo y la comunidad también le saca el jugo porque sabe que puede venir que no tiene trabas en ese acceso saben que pueden venir que es cuestión de pedir un turno con la jefa de mesa de entradas si hay una urgencia me esperan yo me desocupo y lo atiendo, o si no es urgente se le da un turno y día y hora que se le da, día y hora que es atendido y si hay que extenderse no hay problemas de extendernos y se lo escucha entonces esta siempre la posibilidad de la vuelta, si hay algo que no funciona ellos tienen la posibilidad de decirlo está pasando esto y esto está extendido en la comunidad saben que el juzgado funciona así, lo saben no sé si es un boca a boca está instalado en la cultura” (195-229). “La inmediatez es un principio de procedimiento que nosotros le sacamos el jugo el 100%, pero aprendimos a no tenerle miedo a la inmediatez porque el principio de inmediación está previsto en la ley procesal de familia y demás, y sin embargo no se le saca el jugo porque las instituciones no están preparadas para que esto pueda funcionar, tiene que ver con la empatía, con el tiempo, con la generación de causas, con la cantidad de causas, porque si vos tenés un sistema absolutamente lineal preparado para que se generen causa judicial y vas a generar siempre causa judiciales, cuando vos tenés un sistema en el cual podés ir viendo que hay cosas que no se van a judicializar y hay otras que si hay que judicializar y ya vas trabajando de otra manera y vas con un procedimiento diferente el resultado va a ser distinto que con tanta causa judicializada” (245-255).*

Facilita vinculado con el principio de inmediación procesal que la gente sepa que el juzgado está dispuesto a atenderlas y a entrenarlas en el uso de las herramientas judiciales como actas, certificados, resoluciones (RB: 27-FVE a nivel de exosistema). *“... que nosotros eso siempre lo hacemos y ellas lo saben a partir de esta primera conversación, otras que están en una situación de tanta confusión por lo que están viviendo, que se requiere varias veces el entrenamiento en el uso de herramientas judiciales, policiales, certificaciones que ellas pueden ir a la policía y mostrar la certificación donde está la actuación judicial que contiene todos los datos del expediente, la medida adoptada para que ellas no tengan que estar ni pensando, ni explicando ni rogando nada, tratando de acordarse etc.etc. pero muchas en el momento en que se lo llevan no logran dimensionarlo porque están con otras prioridades en ese momento entonces muchas veces a medida que va avanzando el proceso van aprendiendo estas herramientas...” (72-98).*

Desde la perspectiva de la entrevistada un factor importante es la agilidad en la tramitación de los casos de violencia, constituyéndose en una prioridad entre las restantes causas del Juzgado (RB: 38- FVE a nivel del exosistema). *“...saben que pueden venir, que no tienen trabas en ese acceso, saben que pueden venir, que es cuestión de pedir un turno con la Jefa de Mesa de Entradas, si hay una urgencia me esperan, yo me desocupo y lo atiendo, o si no es urgente se le da un turno y día y hora que se le da, día y hora que es atendido, y si hay que extenderse no hay problemas de extendernos y se lo escucha y entonces está siempre la posibilidad de la vuelta, si hay algo que no funciona ellos tienen la posibilidad de decirlo...” (224-229).*

### Tercer tema: expectativas y satisfacción con la respuesta judicial

Ya analizamos su percepción de que las mujeres en situación de violencia llegan al juzgado sin tener muy claro un requerimiento, con una profunda necesidad de ser escuchadas, y con muy amplias expectativas propias de la gran necesidad de ayuda. El juzgado responde brindando un espacio de conversación donde ellas puedan expresarse y llevarse según el caso, información, asesoramiento, un proceso interno iniciado, un proceso judicial iniciado. *“ Se da mucha información y ellas se llevan un poquitito pero se llevan la que les hace falta*

*para poder pensar; se llevan que han empezado un proceso interno, también muchas se llevan un proceso judicial iniciado también una causa judicial que se inicia, lo cual no es fácil con este laberinto que es la justicia, no es fácil" (258-261).*

Plantea que también siente que las mujeres quedan avismadas, que el contacto con el Poder Judicial es como un laberinto, refiriendo a la incertidumbre que se genera, *"...lo cual no es fácil con este laberinto que es la justicia, no es fácil y creo que se les abre una puerta por delante en su propia historia, enorme, creo que muchas se asoman así a una cosa...donde se les llena de preguntas también a ellas el alma" (257-262).*

Su percepción es que la gran mayoría obtiene alivio, a la vez muchas comienzan a contactar el proceso que se viene, algunas otras se llevan el peso de no animarse a dar el paso siguiente. *"La gran mayoría sale como muy aliviadas, muchas se van pensando y empiezan a contactar con lo que se les viene y muchas se van pensando donde no se animan y se van con ese peso no se animan y lo verbalizan lo dicen, lo dicen" (263-266).*

Siente en referencia a la labor en el juzgado y las repuestas que están pudiendo dar que ha habido una evolución, donde en una primera etapa aparecía la coraza de la abogada, con una pretendida objetividad y neutralidad, que dejó lugar para que la condición de mujer pudiera aportar la empatía necesaria para contactar con las reales necesidades de cada mujer y su capacidad para pensar estratégicamente, poniendo en definitiva toda su persona. *"Bueno en todo esto ha habido una evolución, primero ponía la abogada, la que daba la información jurídica y después dije no adónde vamos con esto... puse mi condición de mujer que me ayudo en todas las situaciones de empatía, puse ayudar a pensar estratégicamente porque ese es un recurso que yo tengo, me gusta instintivamente pensar estratégicamente y siempre buscar soluciones lo hago en lo personal en mi vida personal, y de alguna forma creo que también en esta conversación entre mujeres que se lleva adelante trato de que ver ellas que van viendo en esto si pueden armar algo estratégico un primer pasito estratégico" (270-276).*

Desde esta perspectiva expresa que siente que ha ido creciendo, evolucionando, cobrando conciencia de género, lo que le permite hoy sentirse hermanada. *"Y por ahora es lo que estoy pudiendo, por eso te hablo en términos de evolución primero ponía esta cosa después fui sumando una información más sencilla, cuando digo actuaba como abogada después la información era poder descifrar esa información jurídica después fui ampliando la información en la medida que yo fui teniendo más acceso a otros conocimientos habilidades, ir desarrollando otras cosas fundamentalmente aprendiendo a conversar y a escuchar y después me iba liberando todo esto desde la condición de ser mujer ir teniendo conciencia de género fui creciendo en ese sentido." "...la mayoría de las veces sobre todo cuando la mujer se va aliviada y yo me quedo contenta, me quedo contenta, cuando se va pensando que vos te das cuenta que en la conversación hizo un clic también me quedo contenta, deje algo, algo se llevo algo pero ojo yo también me quedo con cosas me quedo contenta me quedo hermanada por decirlo de alguna forma y con mujeres que no se van aliviadas por ejemplo estos casos de mujeres que llegan y empiezan a ver en la que se van a meter y vuelven para atrás también se genera un vinculo, también me quedo como hermanada, aunque no haya alivio aunque no se animen a dar el paso me quedo con un vinculo se genera un vinculo" (269-292).*

## **ANALISIS DE CASO: O-P**

El análisis del presente caso está basado en la entrevista realizada a P, desarrollada en el Juzgado en la oficina donde presta servicios, la misma fue registrada mediante grabación y luego desgravada. Además se recabaron datos a partir de notas que fueron completadas por la entrevistadora inmediatamente después de finalizada la entrevista y antes y después de realizarla, durante las dos semanas en que se desarrollaron las mismas, con el objeto de evitar pérdida de información relevante. La entrevista completa puede compulsarse en el apéndice 11.

Destacamos la buena disposición que mostró P para la entrevista. En forma previa se explicó a todos los operadores el objetivo de la investigación, se pidió colaboración y se confeccionó la agenda de trabajo, acordando con cada uno el día y horario del encuentro.

Se trabajó con una entrevista semiestructurada, siguiendo algunos ejes temático en función de recabar desde la perspectiva de los operadores judiciales, la representación social, o imaginario sobre la justicia, el juzgado, el poder judicial que tienen las mujeres; obstáculos y dificultades percibidas en el movimiento de acceder a la justicia, y la efectividad de la/las respuesta/s obtenida/s del sistema.

P es una mujer de 44 años, casada y con 12 años de antigüedad en la función y fue seleccionada en función de cumplir con los siguientes requisitos: ser operadora del sistema de justicia en contacto funcional con mujeres en situación de violencia.

**Primer tema: - *Para mí las mujeres en situación de violencia vienen al juzgado a buscar... Y el Juzgado puede darles...***

Según P las mujeres en situación de violencia perciben al tribunal como un lugar principalmente de ayuda, entiende que por la situación de crisis en la que llegan, muchas veces no tienen claridad en el requerimiento judicial a formular, buscan ayuda en forma genérica, y con una muy amplia expectativa de lo que el juzgado pueda hacer, también requieren información sobre los

servicios disponibles y en función de sus necesidades requerir la ayuda. “... *Buscar ayuda, información, lo primero ayuda, me parece que básicamente eso buscan y en función de eso requieren o no la intervención judicial. Las mujeres que llegan al juzgado llegan en situaciones de crisis y en esos momentos de desesperación buscando una ayuda a veces mágica, pedir una solución mágica a su conflicto, y de paso también a informarse porque en general las mujeres no saben, la mujer que no vino nunca a un tribunal no sabe cuáles son los servicios que se brindan, entonces en primera instancia creo que buscan una ayuda y en esta ayuda genérica poder saber que se le puede brindar desde el tribunal y que no y en función de sus necesidades donde puede acudir para pedir ayuda para sentirse mejor porque en general son mujeres en crisis las que llegan*” (2-10).

Entiende que el Tribunal puede ofrecerles contención, considerada como fundamental por la situación de crisis en la que llegan; el espacio y el tiempo que sea necesario para escucharlas, brindarles la información que vaya resultando adecuada y oportuna, y respetando la voluntad de cada una de ellas, de ser pertinente el Juzgado dispone las medidas de protección que correspondieran. “... *Les puede brindar por un lado información, que me parece que es básico cuando vienen y en función de lo que decidan si ellas acceden a una intervención judicial se pueden disponer medida de protección, fundamentalmente eso, brindar información y si el tribunal interviene brindar medidas de protección y también contención en ese momento en que vienen que es fundamental, porque la verdad es que se las escucha todo el tiempo que necesita también el tribunal tienen esa posibilidad, a lo mejor en tribunales grandes no sé como es el manejo*” (11-17).

Refiere que han generado un circuito de conversaciones por donde las mujeres van circulando, y en cada parada tienen posibilidad de contar su historia, entiende que funciona como proceso de catártico, va construyéndose una relación de confianza con los operadores del Juzgado o con alguno y a la vez permite al tribunal reunir mayor información sobre la situación. “... *y pero acá tienen tiempo para contar su historia y también hacen un poco de catarsis porque empiezan a relajarse un poco, en función de lo que uno puede escuchar, lo que escucha la Dra., como pasan por todo un circuito, desde que llegan hasta que salen del juzgado uno les brinda contención como para que ellas tengan la suficiente apertura y vayan en cada espacio contando su historia, por ahí en algún lugar se les pasa algo y pasan a otro lugar y cuentan otra cosa entonces es más rica la información porque no los atiende una sola persona, esta bueno porque ellas se sienten bien y me parece que después vienen estén o no judicializados y ya nos conocen el nombre y pregunta está la Patri o puedo hablar con la doctora, según con quien hayan tenido más confianza*” (17-25).

Tiene presente las diferencias entre cómo se desarrolla un proceso judicial, en general en otros juzgados y puntualmente en el de La Consulta y las manifiesta. Identifica como un aspecto positivo el aporte personal que pueda hacer cada una de las operadoras, destacando entre ellos la cualidad de ser empáticas con la gente, ser conscientes de que están brindando un servicio y preocupadas por dar un buen trato a la gente “...*Puntualmente la intervención de este juzgado, me parece bueno el aporte de lo personal, todas tenemos mucha empatía con la gente, sabemos que estamos brindando un servicio, entonces me parece que es bueno el aporte porque la gente se va con*

*información tranquila porque hay buen trato, me parece fundamental en lugares públicos, que nosotros también nos toca como ciudadanos estar en lugares pub donde recibe mal trato no recibe información yo siento que acá todo eso que siento como ciudadano trata de no volverlo en la gente que viene a buscar ayuda a buscar información siento que es bueno el trabajo nuestro” (26 -32).*

Del relato de P se percibe compromiso con su trabajo, considera especialmente que son personas las destinatarias de su tarea y hay una gran disposición para hacer todo lo que esté a su alcance para dar una respuesta que facilite el camino. *“...muchas veces yo le digo a la doctora que nosotras no estudiamos por ejemplo para abogados, no somos abogados, no tenemos la preparación jurídica, pero desde lo humano podemos brindar un buen servicio, porque yo siento que uno trata bien a la gente, si hay que derivar a otro lugar para que sean atendidos y para que tengan realmente una respuesta, uno hace hasta lo último o sea esto de hablar por teléfono, de no dejarla porque tiene que ir algún lugar determinado para hacer el trámite y se queda ahí el trámite, nosotros sabemos cómo sigue, yo un montón de veces le he dicho a la doctora yo sé que no es la función a lo mejor del tribunal que no va a ser algo desde el juzgado pero uno les facilita el camino entonces uno habla por teléfono y decimos va a ir tal persona por tal situación a pedir tal información o intervención por ejemplo del municipio, en un área específica entonces uno sabe que facilita el camino el acceso me parece que a lo mejor tenemos que mejorar cosas pero desde lo humano me parece que damos todo por el trabajo por la gente más que nada, es claro que estamos para un servicio, para brindar un servicio así que me parece que es re bueno” (26-44).*

## **Segundo Tema: dificultades/obstáculos**

Dentro de los aspectos que considera que facilitan el acceso a justicia de las mujeres en situación de violencia pone en un lugar relevante el buen trato, habiendo comprendido lo traumática que les resulta la crisis que están atravesando y tener que abrir su historia a personas desconocidas y sin saber si podrán ayudarlas. (RB:50-FVE a nivel de exosistema) *“...El buen trato es primordial y me parece que básico nosotros tenemos desde las mujeres el comentario, de ir a hacer una denuncia la policía y para ellas es traumático, porque es la revictimización esto de llegar en una crisis y decir vengo a poner una denuncia -que es lo que comentan las mujeres la mayoría acá- y contarle a una persona determina la historia y en determinado momento les dicen no espere, espere que va a pasar a otra oficina y entonces ahí vuelven a contar lo mismo y capaz que esa persona no les dio la respuesta que ellas buscan o no les tomaron la denuncia entonces pasan a otro entonces es un desgaste es seguir sintiéndose mal, acá por ahí si bien llegan a la Mesa de Entradas y en función de lo que vienen a pedir las hace hablar con la doctora ya es otra mirada” (45-53).*

Otro aspecto que facilita el acceso según su mirada es la información (RB: 26,51-57- FVE a nivel de exosistema). *“...Facilita la información que a veces es poca la información que la gente tiene, las mujeres. Y la falta de la misma se torna un obstáculo para el acceso a justicia. “La falta de información es re importante hay mujeres que tienen tanto temor porque han estado con violencia desde que iniciaron la relación de pareja, entonces lo toman como algo normal cuando se les hace el clic y dicen ya no aguanto más a veces no saben dónde ir entonces el tema de la información en todos los niveles no solamente que tengan que venir a un juzgado para saber a dónde pueden ir en función de lo que ellas decidan hacer, me parece que hasta en la parte educativa se tendría que implementar como política pública desde la educación de los niños y no está implementado es muy básico lo que hay me parece que en esta época debería ser algo que todo el mundo maneja” (121-176).*

También la contención que pueda brindarse opera como un aspecto que facilita el acceso a justicia, no sólo la contención que pueda darse desde el Poder judicial sino que para ella es importante que desde el Estado a través de políticas públicas se brinden más espacios de contención, con programas a largo plazo y sustentables, como así también desde las organizaciones civiles. (POLPUB – FVE a nivel de exosistema) *“... la contención que se puede hacer en cada lugar donde ellas vayan a requerir ayuda o en su defecto información, también me parece importante que desde el Estado se brindaran más espacio de contención, se trabajara con programas a largo plazo no que un año hay un programa y al año siguiente o con los cambios de gobierno se modifican y no para mejor sino que a veces hay programas que funcionan bien y de repente no funcionan más. Me parece que el Estado tiene una responsabilidad sumamente importante en el tema de la violencia contra la mujer y no es tanto lo que se hace. Las organizaciones civiles, las ONG que por ahí en función de las demandas que hay las mujeres se organizan y arman algo pero acá específicamente no hay nada salvo lo que propone el GAR, esto fuera de lo judicial, como un aporte más desde el Estado pero me parece que son pocas las políticas públicas que hay para crear espacios de contención de información para las mujeres y para mí es fundamental”* (56-65). De lo expresado también podemos inferir que facilitaría si todas estas iniciativas y programas de contención, asistencia e información fueran locales, dentro del distrito. (FVE a nivel del exosistema).

Un obstáculo que aparece según su criterio es la falta de capacitación específica en la problemática de la violencia, la actualización, expresa que es poca la formación que se les brinda desde el poder judicial a los operadores que trabajan con estas problemáticas, (RB: 40-FVE a nivel de exosistema).

*“...no nos pasa a lo mejor acá en el tribunal porque la Dra. Esta muy actualizada y eso a nosotros nos vienen bien porque vamos aprendiendo lo que ella nos va enseñando porque la verdad que desde lo jurídico si ella no nos va informando no tenemos esa formación autodidactas en eso no somos, vamos aprendiendo en función de lo que ella nos brinda, pero la verdad que no pasa en todos los tribunales eso **-es decir que la capacitación la formación la actualización es importante a los fines de facilitar el camino-** es re importante y lo que yo también por ahí le digo a la Dra. que a lo mejor es una utopía que es re importante la capacitación específica de la gente que va a trabajar en estos aspectos que son tan humanos porque me parece que dentro de lo civil en la intervención de la justicia lo de familia es particular, y la capacitación que uno tienen previa al ingreso al poder judicial no es específica para lo que uno va a trabajar, uno se estudia un montón de cosas genéricas que después para el trabajo puntual que va a hacer no le sirve y se pierde estaría bueno también dentro de lo que es la organización del Poder Judicial la capacitación específica para la gente que trabaja en determinadas áreas en esto me parece re importante, estuvo buena la capacitación que hubo propuesta por la Corte en violencia de género, un cursito corto, a mí me sirve un montón lo que la doctora me enseña permanentemente estamos leyendo y aplicando, y cuando la doctora me preguntó que había aprendido nuevo en el curso y le digo nada nuevo porque yo voy leyendo con ella me va enseñando, entonces para mí es re valioso porque tampoco estamos dentro de un foco, en eso en lo otro para mí la capacitación es re importante”* (70-88).

Al obstáculo de la falta de capacitación específica en problemáticas de violencia en los operadores judiciales se suma que las pocas capacitaciones o cursos de formación que se ofrecen, están centralizados en la ciudad de

Mendoza, donde la distancia, el tiempo y el costo son una dificultad para superar este obstáculo. (RB: 40- FVE a nivel de exosistema) *“Por ahí a nosotros se nos complica por las distancias, la Dra. Siempre nos ha dicho que es importante la capacitación y yo desde lo personal también lo entiendo así pero a veces no podemos viajar o son altos los costos, el tiempo ahora que vengan para acá o den cursos nosotros vamos, no hay problema, estamos bien predispuestas, pero lo que aprendemos con la doctora en lo jurídico esta re bueno, que no pasa en todos los tribunales por supuesto, por un montos de causas no es que sean mejor o peor los jueces me parece que otra problemática la cantidad de causas que llevan, la verdad es que acá estamos en la paraíso judicial” (88-95).*

Un obstáculo es la ausencia del Estado en cuestiones que son su responsabilidad, faltan políticas públicas referidas al tema de la violencia. (POLPUB-FVE a nivel de exo y macrosistema) *“Las políticas públicas me parece re importante que el Estado se haga cargo de lo que le compete como Estado en lo judicial” (96-97).*

La legislación puede operar como un aspecto que facilita o que dificulta el acceso a justicia, hay leyes que brindan el marco adecuado para la actuación judicial, como por ejemplo la ley nacional de violencia de género, mientras que otras son muy pobres y sus previsiones no alcanzan como marco legal para la acción. (POLPUB-FVE a nivel de exo y macrosistema) *“...por otro lado las legislaciones que no ayudan tanto ahora, en buena hora, que está esta ley contra la violencia que por ahí brinda un marco legal para que se prevean y adopten medidas de protección que me imagino que no serán taxativas pero por lo menos es un ordenamiento permite actuar al juez pero antes la verdad que la ley provincial era re pobre la ley 6672” (65-69).*

Señala que la cantidad de causas es un factor que puede operar como un factor que facilita o dificulta el acceso a justicia. *“Me parece que fundamentalmente es por la cantidad de causas que entran acá, digamos que la cantidad de población es más reducida que con la competencia que tienen los de familia, los dos juzgados de familia de Tunuyán estaban para todo el Valle de Uco ahora están solo para Tunuyán y San Carlos, no sé qué cantidad de causas manejaran pero seguramente más que nosotros y más amplia la competencia entonces me parece que un juez de familia no tiene la posibilidad materialmente de ponerse ellos directamente en los conflictos” (101-106).*

Otro aspecto que según su criterio facilita el acceso a la justicia en el principio de intermediación, la cercanía del juez al conflicto y a las personas que tienen el conflicto, ya que el juez cuenta con la formación necesaria para la comprensión de la situación y puede recibir en forma directa la información que necesita para formar su criterio y tomar las decisiones que estime pertinentes. (RB: 25,33-FVE a nivel de exosistema) *“ facilita seguramente, porque ellos están plenamente capacitados para resolver este tipo de conflictos o ver que enfoque le van a dar, un auxiliar no tiene ninguna capacitación más de lo personal yo creo que es importante la capacitación que uno pueda recibir de afuera pero nadie chequea hasta qué punto el auxiliar puede ser o no eficiente, o sea por ahí nosotros vemos que vienen cuestiones delegadas las chicas se quejan y ahí nos ponemos a conversar y decimos capaz que el juez firmo y nunca leyó el expediente no tienen ni idea piden dos o tres veces lo mismo las cosas no avanzan no se les da un fin”. “... es re importante la intervención de los jueces, no es lo mismo la información que yo puedo dar y la que puede dar la doctora.” (54-119).*

La referencia de lo acontecido en otros caso puede considerarse una aspecto que facilita u obstaculiza, como por ejemplo en lo referido a los distintos criterios de interpretación de la ley admitiendo o no los pedidos de exclusión o de medidas de protección o si se procede en los pedidos de tenencia, alimentos, y visitas. (FVE a nivel de exosistema). *“Como son poblaciones chicas el boca a boca funciona rapidísimo, por ahí viene la gente y le preguntamos por qué vino, y porque una amiga que había venido que la doctora le saco de la casa al marido. Por ejemplo nos pasaba y la otra vez lo hablaba con la doctora de la interpretación de las leyes, o sea a mí un señor me dijo por teléfono que la verdad me quede pensando porque tenía la razón el hombre yo no sabía cómo darle la razón, yo estaba del lado del poder judicial, el hombre había tramitado alimentos en la época que estaba la otra juez que hacia alimentos tenencia y régimen de visitas bueno el sr llamaba del sur era un militar, no me acuerdo específicamente como era el tema pero la anterior jueza entendía que era de una manera el expediente no se había terminado y la doctora entendía lo contrario. Entonces yo le daba la interpretación de la juez anterior y la de esta y entonces el hombre me dijo pero “la ley no es una sola”, como me está diciendo que una doctora interpreta esto y la otra a dispuesto esto porque ha entendido lo otro, porque la verdad que eran opuestas las decisiones, entonces yo esto le decía a la doctora, cuando ella llegó y me preguntó cómo trabajaba y yo le dije que de acuerdo al criterio del juez porque la verdad que nosotros no tenemos la capacitación jurídica para decidir, no tenemos el cargo tampoco para decir vamos a hacer esto o lo otro, nosotros sabemos que estamos en una situación de subordinación laboral respecto del juez, que es el que está a cargo del Tribunal entonces yo me voy a manejar dentro de los lineamientos que dispone el juez. La juez anterior entendía que no tenía competencia para hacer exclusiones del hogar y nunca se hicieron de hecho exclusiones del hogar acá hasta que llegó la doctora, entonces esa información se empezó a pasar en la comunidad, por ejemplo que viniera una mujer acá - **obstáculo el criterio del anterior juez la gente no venía porque sabía que esas mediadas no se tomaban acá**- o venía y que y le dijéramos mire nosotros no tomamos esas medidas tienen que ir a Tunuyán eso también es un obstáculo y ya el viaje a Tunuyán es otro obstáculo o sea el trasladarse la gente a otro lugar para pedir intervención es otro obstáculo. (123-144)*

El tema económico es un aspecto que en general obstaculiza el acceso a justicia, donde influye que la mujer tenga trabajo, o si depende económicamente de su pareja. (POBR-FVE A NIVEL DE MICRO Y EXOSISTEMA) *“El tema económico es re importante, porque a veces las mujeres por una de las tantas violencias, la económica, ella trabaja y saben que si no se sostienen con lo que ellas trabajan el hombre no les da nada, entonces también saben que perder un día de trabajo implica no tener la plata para la comida de los niños y a veces ese también es un obstáculo, no venir porque están trabajando”. “...En las familias bolivianas o mujeres que tienen dependencia económica con el hombre y entonces eso en muchas oportunidades las frena.” (120-121)*

Vinculado con lo expresado en el párrafo anterior aparece como obstáculo la centralización de los servicios auxiliares del Poder Judicial, para las evaluaciones psicológicas por ejemplo, es grande la distancia que tienen que recorrer las personas para asistir a sus evaluaciones en el CAI, con todo lo que eso implica (perder un día de trabajo, a veces los chicos deben faltar a la escuela porque no los puede ir a llevar o a buscar la mamá, el costo del traslado, etc). (RB:42-FVE a nivel de exosistema) *“La distancia del CAI el tema de las*

*evaluaciones en el CAI que no se hacen acá o eventualmente en una situación muy puntual que ellos digan que no pueden viajar de ninguna manera la doctora pide que vengan acá los psicólogos y se evalúan acá, pero cuando la mujer no lo hace expresamente y no dice mire yo no voy a poder ir a Tunuyán, ese es otro día que pierden, porque se tienen que ir esperar, por ej acá tienen audiencia a las 9:30 como mucho menos veinte los estamos atendiendo, si no es a las 9:30 si no hay nadie y están esperando pasan, tratamos que no esperen pero sabemos que cuando van a Tunuyán se pueden perder tranquilamente la mañana entera entre los traslados el tiempo de espera mas la intervención” (148-156).*

Aparece como obstáculo según su mirada la falta de capacitación específica en la temática dada sistemáticamente en el poder judicial, si bien le parecen buenos los esfuerzos aislados de un juzgado, o de algunos cursos que se dictan desde el Poder judicial, pero no es una decisión y práctica generalizada dentro del mismo. (RB: 40-FVE a nivel de exosistema) *“...la capacitación me parece re importante, desde lo judicial, yo no lo veo acá pero en otros juzgados, el tema de agilizar los procesos, que sean más rápidos, más efectivos porque también con la pérdida de tiempo se dilatan un montón de cosas se pierden otras y por ahí la gente no tiene la respuesta que necesita y no vuelve más por ejemplo pasa un montón de veces”. “En esto de la capacitación, el año pasado la doctora estaba haciendo un trabajo de investigación para UNICEF y yo andaba recabando datos por las fiscalías, también de violencia de género, a ver cuántas denuncias habían entrado toda una cuestión estadística, y le comento a la doctora qué mientras yo estaba dele contar y contar y entró una señora a decir que ella había hecho una denuncia porque el marido le pegaba que venía del juzgado de familia y que la habían mandado para acá para la fiscalía y la chica le decía no usted tiene que ir al “órgano”. Me dio tanta pena con la mujer y con la empleada... o sea obviamente cada tribunal tiene su competencia entonces los auxiliares que no están de lo mejor capacitados, es la verdad, yo tampoco me creo la más viva, yo creo que siempre nos está faltando por aprender, pero la verdad es que hay algunos que se mandan como si supieran todo, en todo caso nosotros tenemos alguna duda, me parece que no es algo así yo voy y le pregunto a la doctora pero hay gente que estando empleados en el poder judicial se creen no se qué y les largan cualquier cosa. La falta de capacitación obstaculiza totalmente” (157-168).*

Entiende que ser todas mujeres en el tribunal tiene su impacto, refiere que desde su experiencia de trabajo con varones se perciben diferencias de género. Según su mirada los varones toman distancia con los conflictos, se enfocan en los papeles, las mujeres se involucran más. (SOCPAT-FVE a nivel de exosistema) *“... me parece que sí, debe tener impacto me imagino yo he trabajado con varones, se notan las diferencias de género en lo laboral. Si a mí me parece que sí, incide. Que desde lo personal analizando por ejemplo lo que es el trabajo de un varón y una mujer en cuestiones de familia, yo trabaje con varones la verdad que y ellos toman mucha distancia con los conflictos, es esto del papel, o sea vino tal persona pero... a mí me parecía eso cuando trabajaba con varones las mujeres se involucran mas los varones no tanto. (214-219)*

### **Tercer tema: expectativas y satisfacción con la respuesta judicial**

P entiende que las mujeres en situación de violencia llegan al juzgado con muy amplias expectativas, con un pedido de ayuda genérica. Esto pone al juzgado en la posición de tener que ajustar esas expectativas en forma previa,

a través de la información que se va brindando a medida que las necesidades y requerimientos de las mujeres van apareciendo. *“Las mujeres que llegan al juzgado llegan en situaciones de crisis y en esos momentos de desesperación buscando una ayuda a veces mágica, pedir una solución mágica a su conflicto, y de paso también a informarse porque en general las mujeres no saben”*(4-6).

En este proceso de ajustar las expectativas, comprende por un lado informar a las mujeres, cuáles son las posibilidades de acción del tribunal de acuerdo a su competencia, es decir cuáles son las respuestas judiciales posibles y viables, a la vez que se inicia un proceso reflexivo donde las mujeres puedan pensar en los recursos (materiales, psicológicos, emocionales, vinculares, etc.) con que cuentan o podrían contar, comprendiendo que la efectividad de la intervención en gran medida depende de que ellas puedan poner en juego estos recursos. *“... Me parece que las decisiones son muy personales de la mujer que viene al tribunal, al margen de que reciben información desde cual es la competencia del tribunal y que se puede brindar desde lo judicial y que no, en definitiva las decisiones son muy personales, entonces nosotros que estamos años escuchando a mujeres en situaciones de violencia si bien la información es básica y abre un montón la cabeza de las mujeres para tomar decisiones, en definitiva en función de los recursos que ellas tengan puede ser efectiva o no la intervención”*.

Expresa que el juzgado intenta acompañar, apoyar con las medidas judiciales, las decisiones que las mujeres vayan tomando. *“Me parece que la visión judicial en las intervenciones, intervienen en la medida que la mujer lo pida. Viene una mujer y dice estoy en tal situación de violencia me pegan, me insultan, que puedo hacer, entonces no decimos que puede hacer, usted que quiere hacer, que ha decidido hacer, el juzgado puede disponer tales medidas si usted ha decidido tal cosa, si ha decidido continuar la convivencia, podrá ser una terapia, mujeres que viven con una personas alcohólicas y no saben qué hacer pero no se quieren separar. Es un acompañamiento de las decisiones”* (177-192). *“... brinda información y contención a las mujeres en situación de violencia porque sabemos que las decisiones en definitiva son de ellas”*.

Desde su perspectiva las mujeres en situación de violencia se llevan de su encuentro con la justicia una mirada diferente de lo judicial, de lo que es el tribunal y la tranquilidad y confianza que les da la convicción de que en caso de necesidad pueden volver todas las veces que quieran. *“Se llevan información otra mirada desde lo judicial porque todavía está instalado que el juzgado es el que saca niño, todas estas medidas que son tan traumáticas para la gente, una mirada distinta de lo que es el tribunal y la convicción de que en caso de necesidad pueden venir, las veces que quieran no que vengan una vez y no puedan venir mas en caso de cualquier necesidad pueden venir todas las veces que quieran eso también les brinda cierta confianza ante otra situación aunque no sea igual pueden venir a consultar”* (193-198).

P considera que su participación es comprometida, y empática. *“Me parece que es comprometida mi labor en el trabajo, porque siempre me pongo en el lugar de los demás, entonces es esto que yo le comentaba. Yo en el lugar de ciudadano me siento tan mal cuando voy a lugares públicos y no recibo la respuesta que yo quisiera, que me pongo en ese lugar, vienen a pedir algo lo que sea y mientras uno pueda darles una respuesta y que la gente se vaya por lo menos con la información o decir tengo que ir a tal lugar y sé que me van a atender porque llamaron del juzgado. Me parece que eso esta bueno”* (199-203).

Consciente de que su trabajo es un servicio, se siente satisfecha y a gusto con el ambiente y dinámica de trabajo generada en el juzgado de La consulta concretamente, esto en contraste con sus experiencias laborales previas dentro del Poder Judicial. Pone el acento en la consideración de los aspectos humanos de estas situaciones, entendiendo que no es posible para ella sentirse satisfecha con su trabajo, si desde éste no se le da respuestas a la gente, para ella es satisfactorio el trabajo si lo que toca hacer se hace bien.

*“Yo me siento bien, para eso nos pagan, para eso trabajamos, satisfecha, a mi me gusta el trabajo en este tribunal, a lo mejor en Tunuyán no me sentiría igual. Yo le digo a la doctora que nunca me gustaría volver a Tunuyán. Yo trabaje en Tunuyán cuando el juez estaba suspendido por el Jury y lo destituyeron, la verdad es que en ese tiempo era tan complicado el trabajo porque estaba todo atrasado, era muy difícil. No eran expedientes era gente sin respuesta resolver su problema yo siento que en Tunuyán la gente son expedientes, son papeles yo siento eso después se empezó a reactivar todo, pero eran pilas, pilas de gente ahí, no llega a ser satisfactorio el trabajo porque no se da respuesta, uno también se siente parte de no es que nosotros decidamos, tomemos decisiones pero en lo que a uno le toca trata de hacer bien las cosas (200-114).*

### **ANALISIS DE CASO: O-S**

El análisis del presente caso está basado en la entrevista realizada a S, desarrollada en el juzgado donde presta servicios, la misma fue registrada mediante grabación y luego desgravada. Además se recabaron datos a partir de notas que fueron completadas por la entrevistadora inmediatamente después de finalizada la entrevista y antes y después de realizarla, durante las dos semanas en que se desarrollaron las mismas, con el objeto de evitar pérdida de información relevante. La entrevista completa puede compulsarse en el apéndice 13.

Se trabajó con una entrevista semiestructurada, siguiendo algunos ejes temático en función de recabar desde la perspectiva de los operadores judiciales, la representación social, o imaginario sobre la justicia, el juzgado, el poder judicial que tienen las mujeres; obstáculos y dificultades percibidas en el movimiento de acceder a la justicia, y la efectividad de la/las respuesta/s obtenida/s del sistema.

Destacamos la buena disposición que mostró la entrevistada para participar. En forma previa se explicó a todos los operadores el objetivo de la investigación, se pidió colaboración y se confeccionó la agenda de trabajo, acordando con cada uno el día y horario del encuentro.

S, es una mujer de 51 años de edad, soltera y trabaja en el juzgado desde hace doce años fue seleccionada en función de cumplir con los siguientes requisitos: ser operadora del sistema de justicia en contacto funcional con mujeres en situación de violencia.

**Primer tema: - Para mí las mujeres en situación de violencia vienen al juzgado a buscar... Y el Juzgado puede darles...**

S entiende que las mujeres en situación de violencia ven al Juzgado como un lugar donde pueden recurrir para obtener ayuda, orientación, información y guía sobre los posibles pasos a seguir. Refiere que la situación de violencia tiende a reiterarse por lo que las mujeres vienen a pedir auxilio y protección para ellas o para sus hijos. *"...ayuda, orientación, pasos a seguir y como pueden enfrentarse a esta conflictiva que tienen, la mayoría son gente que le falta estudio, es gente de campo, en definitiva es un pedido de auxilio, que se les ha dado reiteradas veces y vienen a ver qué solución pueden encontrar, más que todo para protección de sus hijos, sin mirar la protección de ella, algunos casos no, prefieren su protección y hacen reiteración vuelven otra vez a cometer los mismos errores, los perdonan, en todos los estratos pasa (2-8).*

Plantea su respuesta refiriéndola al Juzgado de La Consulta, expresando que desde el Juzgado se intenta brindar contención, información, las posibles vías de acción, orientación o derivación *"... nosotros acá, específicamente este tribunal, nosotros tratamos de contenerla, de darle la información, los medios donde puede acudir, si necesita una orientación psicológica, si necesita atención médica" (9-11).*

**Segundo Tema: dificultades/obstáculos**

Aparece como obstáculo el hecho de que las mujeres en ocasiones no se animan a denunciar, por haber pasado por experiencia de maltrato en la policía, o en otras instancias judiciales. Así como el buen trato se transmite de boca en boca el mal trato también, (RB: FVE a nivel del exosistema) *"... porque hay muchas mujeres que no se animan a denunciar, una porque a veces el maltrato en la policía, en los mismo juzgados han dicho realmente del maltrato, no sé de acá, nunca he escuchado que hayan recibido o dicho, no es que seamos Santa Teresa mucha gente que viene acá que han ido al de Familia, al CAI, a la policía que han sido realmente maltratada por las instituciones" (60-65).*

Si miramos a los servicios, surge como obstáculo la falta de recursos económicos disponibles por parte de las instituciones que tienen que intervenir, tanto la policía como los operadores judiciales tienen muchas

dificultades para movilizarse (agravada esta situación por ser zona rural con grandes distancias a recorrer). Un dato interesante es que atribuye escasos recursos y la posibilidad de cambio a la modificación de los modos de pensar. (POLPUB-FVE a nivel del exosistema) *“... Hablamos de lo mismo, no poder movilizarse, la doctora trata de llamar a la policía tampoco cuenta con los móviles, han venido de a pie, la movilidad del juzgado se comparte con San Carlos, es todo una cuestión de recursos, como se puede modificar, hay que modificar muchas cabezas” (65-68)*

Al enfocarse en las mujeres, aparece como obstáculos el miedo, el temor a recurrir a la justicia por auxilio y no ser escuchadas o no tener la respuesta que necesitan y que frente a esto su pareja amplifique los rituales de violencia al advertir que están apartándose del repertorio usual de conductas que implica la misma pauta de violencia. (PERSPAR, RB: 25-FVE A NIVEL EXOSISTEMA Y IINDV-FVI a nivel del microsistema y nivel individual) *“El miedo que tienen a no ser escuchadas, miedo a la misma pareja, que la vea que está haciendo algo por ella y empiezan a cascarlas o que le empiezan a prohibir un montón de cosas (68-69).*

Si preguntada sobre los aspectos que facilitan el acceso a justicia, en general se refiere a hipótesis de cambio, es decir situaciones que serían deseables pero que no se dan en la actualidad. Es decir no las refiere como obstáculos, o dificultades sino en positivo como aspectos que si estuvieran facilitarían el acceso.

Piensa que facilita el acceso a la justicia, la referencia sobre la atención que han recibido en otros casos, ésta se transmite de boca en boca, modalidad propia de la comunidad no sólo en lo referido a la Justicia sino respecto a la obtención del pago del salario, o demás cuestiones vinculadas con desarrollo y acción social. (RB: 50-FVE a nivel de exosistema) *“ Yo creo que ha sido la atención que han tenido otros casos, a lo mejor porque es gente que vive cerca o se sientan en la Mesa de Entradas y empiezan a hablar, es lo que yo he podido observar, y dicen acá te consiguieron esto o pudieron hacer aquello, o problemas con el salario o problemas de acción social o a lo mejor que le consigan desde colchones, ayuda social, pensiones es de boca en boca la mayoría” (35-39).*

También manifiesta que llegan muchos casos por derivación de las agentes sanitarias o médicas del centro de salud, que detectan la problemática cuando contactan con estas mujeres y las derivan inmediatamente al Juzgado, activándose así la red, facilitando de este modo el acceso a justicia, aunque desde su mirada esto no ocurre siempre, no lo

hacen todos los operadores que contactan con estas situación. (RB: 39 - FVE a nivel de exosistema) *“... y muchos casos acá, han venido por las agentes sanitarias que han detectado la problemática e inmediatamente las han derivado, o han sido golpeadas o tienen algún problema de salud van al centro de salud, hay médicas en el centro de salud que automáticamente se comunican al juzgado o las derivan directamente... pero no todos, porque si realmente todos hicieran el trabajo como corresponde a lo mejor se podrían evitar un montón de cosas.” (38-44)*

Un aspecto que facilitaría según su mirada el acceso a justicia sería contar con un Cuerpo Auxiliar Interdisciplinario local, para que las entrevistas no se dilataran en el tiempo, y para evitar las complicaciones que surgen (costo, tiempo, pérdida de jornada laboral, etc.) de tener que trasladarse hasta Tunuyán para ser evaluadas, porque estas dificultades repercuten en el sostenimiento del procesos por parte de las mujeres. (RB: 42-FVE a nivel del exosistema). *“Sería hablar de un montón cosas que no se puede porque es un tema monetario, tener un CAI para que sean entrevistadas ahí nomas, porque hay muchos casos que en el camino la gente entre que van, que no los atienden, que perdieron el turno, que no tuvieron movilidad, el traslado a Tunuyán que terminan desistiendo” (47-50).*

También cree que facilitaría el acceso a justicia si las mujeres contaran con el apoyo de sus pares, en grupos de autoayuda, u organizaciones en trabajos de información, contención, guía, acompañamiento, etc (FVE a nivel del exosistema) *“...o que haya algún tipo de redes, por ejemplo los otros días hicimos un taller de género y de trata de personas, hay una red que se hecho de mujeres golpeadas, en Tunuyán, se me fue el nombre, empezaron tres que tuvieron esa situación y encontraron un lugarcito donde detectan de boca en boca o con papelitos que han estado repartiendo, tratan de que venga esa mujer, porque hay muchas que no se animan a denunciar... las mujeres (en el taller de género) hacían hincapié en cuando viene una mujer así en un estado de situación es como un manoseo, en cambio ellas (agrupaciones de pares) las contienen las escuchan y en base a su experiencia les dicen que pueden hacer o que no o si necesitan tratamiento o apoyo psicológico. Tratar de tener una red así, local para que sea más fácil recurrir.” (50-58)*

### **Tercer tema: expectativas y satisfacción con la respuesta judicial**

Podemos inferir que percibe cierto desajuste entre las expectativas que tienen las mujeres cuando recurren al juzgado y las respuestas ofrecidas por el sistema judicial. Observa que hay situaciones donde si bien la mujer da un primer paso para acercarse y desde la justicia le abren la puerta, las mujeres no están en condiciones de decidirse a sostener el camino iniciado, y que en algunas situaciones, las mujeres golpean sucesivamente varias puertas de acceso al sistema sin encontrar lo que necesitan, optando por abandonar el camino de la Justicia. *“Yo escucho muchas veces el acceso a la justicia y hay algunas situaciones donde sí se les da recursos, se les da acceso, pero si la mujer no se decide, es como que vos querés ayudarla, pero a su*

vez también el acceso a la justicia van a un lugar tiene una puerta, va a la otra, va a la otra y optan por retiro la denuncia y "trataré de solucionarlo de otra forma" (70-74).

Entiende que del Juzgado las mujeres pueden llevarse información y una serie de posibilidades de gestionar su situación, (judiciales y no judiciales), que se ofrecen después de explorar los recursos con que cada una de las mujeres que concurren, tiene a su alcance. *"Información, los métodos, algunas alternativas para que ella pueda enfrentar su conflicto, nosotros acá tratamos de... lo digo en forma personal trato de decir si no probó hacer una terapia de pareja, o si tienen contención de la familia, la mayoría no lo tiene, o una amiga donde ellas puedan comentar su problema, porque por el miedo al castigo no cuentan su problemática"* (75-78).

Percibe que hay mujeres que aún cuando no puedan resolver judicialmente la situación expresan agradecimiento por el espacio de escucha y contención que les brindaron desde el Juzgado, *"alguna ha venido y me ha dicho gracias porque hemos podido abrirnos, no es que hayan solucionado la agresión, por ahí consiguieron terapia de pareja y han mejorado"* (79-80). Frente a situaciones como el abandono por algunas mujeres del proceso y el regreso a la convivencia, aparece en S la insatisfacción, la frustración, la impotencia y el enojo. *"Muchas veces nosotras nos sentimos insatisfechas porque vuelven a reiterarse las mismas situaciones con algunas personas entonces decís ¿qué paso? nosotras trabajamos seguimos tratamos de hacer todos los puntos que permite la ley para ayudarlas y vienen pasa un tiempo o a lo mejor tomas una medida y a las dos semanas vuelven a estar juntos, entonces dijiste que hicimos no sirvió"* (81-85). *"...en estos casos te da frustración, decís miércoles que pasó, no es que quieras imponer una idea, pero no se le iluminó nada a esta mujer de que no puede ser que la estén maltratando de esa forma, recuperar un poquito su dignidad"* (87-89). *"A veces te sentís utilizada o será que su coeficiente no estará a la altura para poder entender lo que se hizo, porque decís como puedes acceder, tratas de hablar su lenguaje, porque vuelven, no sé si es que no entendieron o no quieren entender o no pueden y ese no pueden... yo a veces me pregunto qué puedo hacer para que puedan"* (90-93).

De sus respuestas inferimos compromiso con su tarea, preocupación por hacer un buen trabajo, que en ocasiones, se transforma en una carga de la que no puede desprenderse cuando termina la jornada y vuelve a su casa, considerando la necesidad de que institucionalmente se les brinde un espacio de apoyo y cuidado especial como operadores en situaciones de violencia.

*"...yo personalmente trato de darlo lo que está a mi alcance, asesorarla de lo que puede llegar a hacer, dentro de lo que estamos limitado no es cierto a darle la información si hay algo que yo no sé o que no podemos evacuarlo en el momento, porque vienen a hacer consulta nada mas a veces y ahí se o deriva al despacho que lo trata la doctora"* (27-30). *"...con mis pocos conocimientos, lo que yo he podido brindar a la gente para mi es buena, eso lo tendría que decir alguien a quien he atendido, si he podido evacuarle todas sus dudas, mi intención es dar lo mejor, sé que me falta mucho"* (96-98).

*"A nivel personal, acá, que trabajamos con esta problemática de violencia, hay veces que uno quisiera tratar de dejar acá la problemática y no llevarlo a la casa, hemos hablado con la doctora que nos hagan un examen psicológico o una interconsulta o apoyo para que uno pueda sacarse toda esas bombas, porque son bombas que inconcientemente vos las vas cargando y llega una situación o una problemática en tu familia y traes todo eso y la*

*volcas ahí, innecesariamente porque no es el momento, ni el lugar. Con una ayuda psicológica para tratar de dividir las cosas, tratas de dividir las pero hay momentos, situaciones personales que se asemejan a lo mejor a casos que tuviste acá y explotas y no era ahí.”; “...no es que tengamos muchas causas pero hay veces que hemos tenidos muchas causas, tenés mucha mezcla acá tenés familia, civil y juzgado de paz y los casos de violencia son duros y como haces cuando en Mesa de Entradas tenés abogados gente que quiere certificar fotocopias y querés hacer una atención personalizada y tenés una mujer con el ojo morado y se conoce con el otro y te pide privacidad y vos tratas pero está el abogado presionando que quiero el expediente, también por la gente para que se abra para que pueda contar su problema” (100-115).*

## **ANALISIS DE CASO: O-J**

El análisis del presente caso está basado en la entrevista realizada a J, desarrollada en el Juzgado en la oficina donde presta servicios, la misma fue registrada mediante grabación y luego desgravada. Además se recabaron datos a partir de notas que fueron completadas por la entrevistadora inmediatamente después de finalizada la entrevista y antes y después de realizarla, durante las dos semanas en que se desarrollaron las mismas, con el objeto de evitar pérdida de información relevante. La entrevista completa puede compulsarse en el apéndice 12.

Se trabajó con una entrevista semiestructurada, siguiendo algunos ejes temático en función de recabar desde la perspectiva de los operadores judiciales, la representación social, o imaginario sobre la justicia, el juzgado, el poder judicial que tienen las mujeres; obstáculos y dificultades percibidas en el movimiento de acceder a la justicia, y la efectividad de la/las respuesta/s obtenida/s del sistema.

Destacamos la buena disposición de J para la entrevista. En forma previa se explicó a todos los operadores el objetivo de la investigación, se pidió colaboración y se confeccionó la agenda de trabajo, acordando con cada uno el día y horario del encuentro.

J es una mujer de 49 años, casada, trabaja en el Poder Judicial desde hace 10 años, y previamente se desempeñó en la Administración Pública por 18 años y fue seleccionada en función de cumplir con los siguientes requisitos: ser operadora del sistema de justicia en contacto funcional con mujeres en situación de violencia.

**Primer tema: - Para mí las mujeres en situación de violencia vienen al juzgado a buscar... Y el Juzgado puede darles...**

Entiende que la mujeres perciben al juzgado como un lugar de ayuda, apoyo y solución de problemas, “... ayuda, solución a sus problemas, cosa que no pueden solucionar por sí mismas” (3-4).

Desde su perspectiva el Juzgado puede darles respuestas, pero según su criterio la respuesta del juzgado debe articularse con respuestas y acciones de otros sectores de Estado, las respuestas tendrían que ser parte de políticas públicas, sino la respuesta del Poder Judicial será incompleta, sólo desde la perspectiva de lo que prevé la ley, dentro de su competencia. En su respuesta aparece en forma implícita la complejidad del fenómeno de la violencia, y del proceso de abordaje y salida del mismo, “...Y el Juzgado puede darles respuestas, pero la respuesta judicial debería ir completada con respuestas desde el ejecutivo, con políticas públicas que acompañen la situación, sino es incompleta la respuesta. El Poder Judicial da respuesta dentro de lo que prevé la ley, dentro de su competencia y todo lo demás, pero en el proceso para que las mujeres puedan superarlo faltarían otras patas de la mesa que estarían en las políticas públicas”(4-9).

### **Segundo Tema: dificultades/obstáculos ¿Qué cosas pensás que lo hicieron más difícil?**

En el discurso de J los aspectos de obstaculizan y los que facilitan el acceso a la justicia aparecen como las dos caras de una misma moneda, que en el análisis los distingo para su mejor comprensión.

Expresa que el proceso judicial en sí mismo puede resultar un obstáculo por ser rígido, (RB: 25-FVE a nivel de exosistema), por ser percibidos como una invasión a la intimidad a la vida privada, derivada esta percepción del propio fenómeno de la violencia (violencia castigo, íntima, aislamiento), por las emociones presentes de temor, inseguridad, incertidumbre (IINDV; IINTR- FVI a nivel de microsistema y a nivel individual).

*“Desde que se inicia la intervención, el camino, el proceso por mucho intento que todos los involucrados tratamos de hacer para que sea lo menos traumáticos posible, para las mujeres resulta traumático, porque por ahí son procedimientos rígidos o de alguna manera las mujeres lo pueden vivenciar como una invasión a su intimidad a su vida privada a todo lo que le sucede, es traumático porque va acompañado por temores, inseguridad, el no saber en qué termina esto, no saber si la respuesta que vino a buscar es la que le van a dar, y bueno todo en el contexto de una situación particular de una mujer en situación de vulnerabilidad por padecer violencia” (10-17).*

Opera como un obstáculo la falta de información pertinente y adaptada a las circunstancias, el desconocimiento de las vías de acceso al sistema o el conocimiento erróneo sobre lo que hay que hacer o donde hay que recurrir, o de cuáles son las consecuencias de cada una de las acciones posibles. (VDA;

RB: 26, 51-57-FVE a nivel de exosistema) *“Así, si no hay información, se manejan por comentarios, y con lo que otras personas a través de su experiencia les puedan transmitir y por ahí, esas experiencias no son del todo fieles a la realidad sino que cada situación concreta tiene sus aristas, entonces se toma información errónea o hay un conocimiento erróneo y eso dificulta que se presenten” (39-46).*

Entiende que puede tornarse una dificultad que el primer acercamiento de la mujer en situación de violencia lo haga con la policía, por no considerarlo el contexto más adecuado y porque la intervención en ese primer contacto puede resultar clave para el desenvolvimiento del proceso posterior. Esa primera oportunidad debe ser aprovechada, en este sentido es importante que ese primer contacto sea llevado adelante por operadores con capacitación específica en la problemática de la violencia. (RB: 40, 51-57-

FVE a nivel de exosistema) *“Una mujer que recurre a hacer la denuncia, seguramente ha pasado por un proceso para tomar esa decisión que no ha sido fácil, por los condicionamientos, por ahí las percepciones que tienen o por las excusas que siempre escuchamos que no por mis hijos no lo hago, el tomar la decisión es un paso importante y si no va acompañado por una buena recepción de la demanda se puede truncar” (34-38) “Que reciba la denuncia el Juzgado antes que la policía, más allá de que la mujer va a la policía igualmente a concretar una denuncia pero ir directamente a la policía por ahí es más complicado para ellas” (30-32), “... ir a la policía de una es lo que muchas han dicho les provoca malestar, porque en las comisarias yo entiendo que al menos de la zona, no digo en el gran Mendoza, el personal no está capacitado para ofrecerles en su momento la contención que necesita, para hacer las preguntas pertinentes, se toma como una denuncia más, muchas veces por varones que hace que la mujer se sienta en una situación de desigualdad, vengo a denunciar a un varón y me atiende de un varón...”(20-25).*

De esta última referencia podemos inferir que por una cuestión de género dificulta el hecho de que el primer operador que contacte con la mujer en situación de violencia sea varón, o que facilita que sea mujer. (SOCPAT- FVE a nivel de exosistema y macrosistema).

Si bien refiere que no es el caso puntual del Juzgado de La Consulta, señala que también la intervención judicial en ocasiones puede tornarse un obstáculo para el proceso de salida de la situación de violencia iniciado, al no considerar al fenómeno en forma dinámica y no dimensionar la velocidad de sus transformaciones. (RB: 25, 33, 38, 39- FVE a nivel de exosistema) *“También el círculo de la intervención judicial es viciosa que no termina de ser claro contundente y efectivo, no es el caso de este juzgado pero si en otro es como que las situaciones existen y pasa un tiempo y es como que se olvida y por ahí pasa un año y nunca se hizo nada y nos piden un control nuevo y cuando vamos nos encontramos con otra serie de problemas porque esto sigue evoluciona como las personas entonces tenemos que está embarazada de nuevo” (-).*

A esto hay que agregarle según J refiere, que las medidas o intervenciones no terminan de ser claras y consistentes, identificando que el nudo está en lo interaccional, y que las intervenciones que miran sólo a una parte de la relación no son efectivas, es más pueden ser peores que no

intervenir, generando en los operadores sentimientos de responsabilidad, culpabilidad e impotencia. (IINTR-FVI a nivel de microsistema y a nivel individual) *“... a las terapias se tienen que someter las dos personas, sabemos dónde está el nudo, en las personas, en la mujer, es ella la que puede lograr fortalecerse tener otra mirada, pero si del otro lado tenemos un hombre violento, siempre vamos a tener; otra cosa mal es la ley, caso de hombres que están en la cárcel 10 días por tremenda paliza y cuando sale lo reintegran a la misma casa, hay prohibición de acercamiento y nadie lo efectiviza, que tenemos que esperar que la mujer salga de una zona rural a hacer la denuncia, si no puede salir y nosotros lo decimos, lo anticipamos. Entonces también nos queda la carga en él. Cómo me siento en estas situaciones ... ojala que nunca jamás pase nada, yo me voy a sentir como que yo lo supe todo el tiempo, responsable, culpable e impotente. Y no puedo hacer nada porque soy una agente judicial. O sea, no sé qué prevé el femicidio, si sé que una persona que le desfigura la cara a una mujer, o le da una tremenda paliza que la deja en el hospital, no puede no quedar presa, ¿por qué? por la naturaleza del vínculo, por la convivencia... para mí lo primero que hay que hacer es asegurar la integridad, suelto, si nadie lo controla en cualquier momento viene y la mata. Eso es lo que me parece, me gusta intervenir desde la intervención muy específica nuestra, hablar, entrevistar, trabajar algunos aspectos de su cuestión, pero sentimos que es un trabajo que no va acompañado por otras cosas, de ahí el descreimiento de la gente en el sistema. Eso a nosotros nos llena de frustración es decir faltan tantas cosas en el medio” (173-189).*

Podríamos decir que hay un esfuerzo personal de los operadores por abordar desde un proceso lineal, simplificado y rígido un fenómeno complejo y dinámico. (PERSPAR-FVE a nivel de exosistema).

La falta de coordinación y articulación entre las diferentes instituciones o sectores llamados a intervenir en el caso opera como obstáculo, y la entrevistada lo hace presente, si bien no específicamente referido a la problemática de la violencia, aunque puede hacerse extensivo. (RB: 39-FVE a nivel de exosistema) *“Otra preocupación que ponela porque es que nosotras no intervenimos con los chicos, a ver, se hace la derivación, el juez hace la derivación en las situaciones de violencia, a veces no en forma directa hacia ellos sino como testigos de la violencia hacia su madre o entre los adultos. y el órgano administrativo a quien se le deriva la cuestión no funciona, no hace nada, no saben que es lo que pasa con esos niños, nosotros seguimos yendo por la situación de violencia entre los adultos y seguimos viendo que los chicos siguen en la vulneración, y nosotros no tenemos respuestas porque los jueces piden por escrito respuesta, a veces ni siquiera intervinieron, a veces intervinieron y nos dicen lo que hicieron, y esa desarticulación tampoco puede estar porque estamos trabajando en el mismo núcleo familiar con la misma problemática y son personas que conviven y en vez de sumar restamos. Por ejemplo en caso administrativos yo ir e informar en una situación de violencia que es un problema de adultos pero esta mujer tuvo esta bebe tal día y lleva tres meses y esta indocumentada, no la inscribió en el registro civil, y le decimos al juez pregunta al órgano que paso y el órgano enojarse porque decimos esto, que es parte de nuestro trabajo pero nosotros no vemos a la mujer como una persona aislada del mundo sino en su contexto inmediato. En vez de enojarse porque nosotros preguntemos qué pasó con el órgano administrativo que estuvo trabajando con esta mujer y nunca supo que la niña no fue inscripta, podrían tomar eso como un insumo de su trabajo. Yo no acuso al órgano, a mí me sigue preocupando el niño por mas que no entre en la competencia, sigo siendo un trabajador social (138-208).*

Una dificultad importante que percibe es que no hay políticas públicas de acompañamiento, tampoco los efectores y sectores vinculados con la problemática trabajan en red, con metas y direcciones comunes, en forma articulada, son esfuerzos aislados, no coordinados, parciales e incompletos,

(RB: 39-FVE a nivel del exosistema) *“...Vuelvo a hacer hincapié en lo que dije primero que tiene que ver con las políticas públicas de acompañamiento, a ver me parece que es la inseguridad o la incertidumbre de o el pensar que yo pido ayuda y nadie me va a solucionar nada o que me van a ayudar en un momento determinado y después yo quedo sola, ejemplo, me toco acompañar a una mujer a retirar las cosas, sus muebles de su hogar sus muebles, en horario de trabajo de esta mujer en un organismo público dirigido por alguien bastante estricto, creo que ese momento que estaba viviendo no le permitía desempeñar su trabajo en forma normal, por su estado psicológico, su estado emocional, entonces una cuestión que debería acompañar es esta cuestión de la posibilidad de la mujer sin que nadie le pregunte sin tener que dar explicaciones a nadie poder hacer uso de una licencia especial para poder acomodarse en ese momento traumático en que abandono su casa con sus hijos eso no está previsto tampoco es que tenga que estar previsto por violencia familiar pero mecanismos para poder articular con los lugares donde estas mujeres trabajan”(47-59).*

Percibe como obstáculo el estado interno, psíquico y emocional de la mujer en situación de violencia, su sistema perceptivo y de creencias muchas veces dificultan la decisión de dar el paso para salir de la situación de violencia o sostenerlo, el descreimiento en la posibilidad de ayuda (IINTR; ISIST e IINDV- FVI a nivel microsistema e individual) *“...proceso complicado, que implica terapia obviamente y que si no están dadas determinadas condiciones sienten que no pueden salir. Es un obstáculo no tener donde ir, no tener en qué trabajar, el seguir creyendo que la dependencia económica no se puede romper, es un obstáculo (73-76). “Una mujer que recurre a hacer la denuncia, seguramente ha pasado por un proceso para tomar esa decisión que no ha sido fácil, por los condicionamientos, por ahí las percepciones que tienen o por las excusas que siempre escuchamos que no por mis hijos no lo hago, el tomar la decisión es un paso importante y si no va acompañado por una buena recepción de la demanda se puede truncar” (18-38); “...a ver me parece que es la inseguridad o la incertidumbre de o el pensar que yo pido ayuda y nadie me va a solucionar nada o que me van a ayudar en un momento determinado y después yo quedo sola” (48-50).*

Reconoce en las situaciones de violencia un obstáculo que se deriva de las características propias del fenómeno, el aislamiento, cada vez se sostienen menos redes vinculares, las inunda la soledad, están atemorizadas se sienten completamente solas. (ISIST 2 – FVI a nivel microsistema y exosistema) *“También es producto del aislamiento en que ellas están porque la violencia implica el aislamiento entonces cada vez sostienen menos redes familiares o sociales y también esto las atemorizan se sienten completamente solas ahí también está el tema de las políticas públicas porque deberían ser amparadas en esta situación de emergencia” (66-69).*

El propio fenómeno de la violencia (que como pauta reconoce la vuelta con el castigador) se constituye según J en un obstáculo en el proceso (IINDV; IINTR- FVI a nivel microsistémico e individual) si la intervención puntual del juzgado no se acompaña con las intervenciones especializadas, adecuadas, responsables y continuas de otros efectores llamados a participar del proceso (RB: 25,33,39,40-FVE a nivel de exosistema) *“Son tan diversos y tan escasos los recursos, no están especializados, están solos, aislados desbordados en su capacidad de atención están dadas dentro del proceso judicial pero que no responden al proceso judicial, también hay falta de responsabilidad de estos organismos que por ahí se pide informe y no los hacen, no lo cumplen, no lo contestan, no digo que en forma mal intencionada, pero no se da, entonces no podemos evaluar en qué situación está ese proceso porque en el*

*medio aparecen mujeres que vuelven a convivir con su ex pareja u otras situaciones que vuelven todo la intervención a fojas cero, a empezar de nuevo, eso es lógico si pensamos como opera la cuestión de la violencia sobre las personas, es el círculo de la violencia, se atribuye al fenómeno, por eso es necesario que en todo ese tiempo tenga la asistencia profesional necesaria porque si no siempre se va cortando, se va cortando nunca se concreta nunca se continua, el fenómeno en sí se constituye como obstáculo si no está acompañada por las terapias por la asistencia profesional de todo tipo la intervención puntual del juzgado tiene muchas posibilidades de volver atrás no alcanza”(154-166).*

Otro obstáculo referido por J es la relación de completa dependencia entre el actor que ocupa la posición baja respecto del que ocupa la posición alta de la relación de complementariedad, quedando la mujer en un estado de desvalimiento, sienten y piensan que no van a poder, esto se hace manifiesto especialmente en el aspecto económico (no tener sustento, no tener trabajo, no tener vivienda)(IINTR e IINDIV- FVI a nivel microsistema e individual) *“Otro aspecto es la dependencia económica que existe de los varones, que utilizan los varones para ejercer su relación de desigualdad y decir no tenés nada, no tenés trabajo, si yo me voy te quedas hasta sin vivienda, porque muchas veces viven en fincas donde la vivienda le es cedida al varón por una relación laboral, entonces las mujeres sienten que no pueden salir de esa situación entrampada en la que están porque no van a poder superar escollos como por ejemplo, de qué voy a vivir, dónde voy a vivir, dónde me voy (60-65). “...la mayoría de las mujeres que tienen que recurrir a una situación de denuncia de exclusión o separación están en una situación de vulnerabilidad económica, la mayoría son muy pocas las que poseen los recursos de decir yo tengo donde ir a vivir, tengo mi trabajo, son muy pocas, entonces esto es la pata que falta para poder acompañar este proceso complicado, que implica terapia obviamente y que si no están dadas determinadas condiciones sienten que no pueden salir. Es un obstáculo no tener donde ir, no tiene en qué trabajar, el seguir creyendo que la dependencia económica no se puede romper, es un obstáculo (66-76).*

Plantea como aspecto que facilita el acceso a justicia el hecho de que el Juzgado sea el primer contacto con la mujer, entendiendo que es un ámbito más adecuado que el de la policía para atender los requerimientos de las mujeres en situación de violencia, por la contención que pueden brindar, por tener en general más capacitación sobre la problemática, y por poder brindar una intervención más adecuada a las necesidades de estas mujeres. *“Lo primero que les hace más fácil es que los juzgados primero le reciban a ella en persona la denuncia, más allá de que después la completen con la denuncia policial, pero han pasado otra instancia primero donde se han sentido más contenidas, ir a la policía de una es lo que muchas han dicho les provoca malestar, porque en las comisarías yo entiendo que al menos de la zona, no digo en el gran Mendoza, el personal no está capacitado para ofrecerles en su momento la contención que necesita para hacer las preguntas pertinentes, se toma como una denuncia más, muchas veces por varones que hace que la mujer se sienta en una situación de desigualdad, vengo a denunciar a un varón y me atiende de un varón y también en algunos juzgados de familia los auxiliares que atienden tampoco están capacitados lo suficiente para sostener esa primera entrevista de la denuncia”(18-27).* Hilando fino en esta respuesta podemos identificar algunos otros aspectos que facilitarían el acceso, así podemos referir que es importante, en el primer contacto de estas mujeres con el sistema (cualquiera sea el efector) encuentren un ámbito

de contención, un clima de tranquilidad, seguridad y confianza para que puedan expresarse, asimismo que el operador interviniente esté especialmente capacitado para esa intervención de contener, generar el clima de tranquilidad y confianza, realizar las preguntas pertinentes que le posibiliten a la mujer poder expresarse respecto de lo que le pasa y lo que necesita y encauzar la situación planteada dentro del sistema por las vías más adecuadas a lo requerido.

Aparece como otro aspecto importante que facilita el acceso a la justicia, la información, sobre los derechos que podrían estarse vulnerando, o privándose su goce y ejercicio, y de las vías y acciones adecuadas para poder requerir su restitución o lograr su ejercicio. *“La información obviamente, la información permanente, el uso de los medios de comunicación para que todos sepan cuáles son sus derechos, que están contemplados en una ley, a donde pueden presentarse a exponer sus problemas, la buena información, y dada de una forma sistemática permanente por ejemplo en la tele las radios que escuchan que en la zona son muchas y eso falta. Así, si no hay información se manejan por comentarios, y con lo que otras personas a través de su experiencia les puedan transmitir y por ahí esas experiencias no son del todo fieles a la realidad sino que cada situación concreta tiene sus aristas, entonces se toma información erróneo o hay un conocimiento erróneo y eso dificulta que se presenten (39-46).*

### **Tercer Tema: expectativas y satisfacción con la respuesta judicial.**

Pone como expectativas del Juzgado, más allá de las intervenciones concretas que pueda tener, la intención de trabajar con la gente, para que cobre conciencia de sus derechos, de las posibilidades que tienen de hacer efectivo su ejercicio, hay un interés por propiciar un salto cualitativo en cuanto a la administración de justicia, *“... Más allá de las acciones concretas que toma, me parece que lo que pretende dar es... trabajar con la gente y que sea consciente de sus derechos, de las posibilidades que tienen a través de la ley de cortar con algo que les es adverso, o les perjudica... restitución de derechos más que nada, me parece que es así, es lo primero. Una mujer que viene con una demanda, denuncia de padecer situaciones de violencia, el Poder Judicial lo primero que instala es si la denuncia se recibe porque usted tiene derecho y tiene derechos vulnerados, a través de las medidas que puede adoptar dentro de lo que prevé el procedimiento judicial todas esas medidas son tendientes a restituir esos derechos. Es mi mirada” (77-85).*

En cuanto a la apreciación de lo que percibe que las mujeres se llevan de su pasaje por el proceso judicial reconoce un posible desajuste de expectativas entre lo que la mujer pretende del sistema judicial y lo que el sistema judicial puede y pretende darle, lo que genera insatisfacción con la respuesta, frustración, angustia o desazón en las mujeres usuarias del servicio, *“...es complicado me parece que se llevan mucha angustia, que se llevan mucha desazón, porque tal vez la expectativa con que ellas han concurrido ha sido mucho más alta que lo que la justicia ha podido devolverle, pero esto no es que sea real, sino que tal vez una mujer en una situación particular tiene una percepción*

*distorsionada de las cosas, y tal vez lo que pretende es delegar en la justicia la solución absoluta de todos sus problemas no es consciente obviamente esto se puede lograr por el proceso de terapia después pero no es consciente de su parte protagónica, la justicia me ayuda interviene pero de mi parte tengo que hacer esta tarea. Creo que vienen a buscar que la justicia me solución absolutamente todo y estar lo menos involucrada posible porque en esa situación particular es tratar de zafar de la responsabilidad y delegársela a otro se logra con la terapia hacerse cargo después pero en un primer momento es eso. Muchas no completan la terapia o no cumplen o en el mismo proceso hay boicot, de todas las partes hay boicot, voy pido ayuda no hago lo que la justicia me manda que tengo que hacer y bueno abandono el proceso o me ordenan tal cosa y como no estoy dispuesto a hacerlo hago el boicot, no lo hago” (86-99); “... Me parece la motivación al momento de buscar ayuda, para ellas no es claro porque también vemos caso de mujeres que piden ayuda como forma de castigo al varón... yo te denuncio y como te denuncio vos te vas a tener que comportar de otra manera, no es clara, muchas de las mujeres que concurren no son plenamente consciente de sus derechos, tiene que ver con construcciones culturales donde el varón sigue siendo en la casa el que manda, el que ordena el que pone orden el que trae el sustento, entonces bueno pero no te abuses, yo te pongo el parate, poniendo la denuncia, es una manipulación del recurso de la justicia para después tratar de acomodar su situación particular” (86-107).*

J expresa que este desajuste de expectativas provoca sentimientos de insatisfacción, disconformidad y reclamo a la Justicia (al Juzgado o a los operadores judiciales) percibe que hay cierto desequilibrio en el proceso que recarga de requerimientos, tareas y obligaciones a las víctimas (mujeres) con muy poco nivel de exigencia hacia los varones, empatizando con esta mirada de las mujeres. *“...Disconformidad, reacción, reclamo, por ahí debe haber bronca rabia a lo mejor se traslada a lo que dije anteriormente con hacer el boicot, ...voy a pedir una respuesta no me la dan después pretenden que yo haga esto y yo no lo hago entonces se transforma en una cuestión conflictiva y frustrante a lo mejor siente la frustración sienten que no fueron escuchadas, esa frustración la vuelcan en este no querer hacer o autovictimizarse. ... Decir bueno yo presento un problema yo soy víctima de una situación y lo que hace el poder judicial es volverme a convertir en una víctima porque me está demandado a mí y al otro no. Yo siempre me pregunto porque en estos proceso donde hay exclusión se pretende que la mujer haga terapia y al varón no se le exige nada porque me parece que ahí desde la justicia hay algo que está faltando, porque ese varón aunque no viva con la mujer seguramente hay hijos en común y que el haga la terapia que tiene que hacer tiene que ver con la futura relación y vínculo con sus hijos. En ese sentido si una mujer reclama me demandan a mí hacer determinadas cosas y a él no, puede ser entendido” (110-122).*

Aparece al final de la entrevista en una mirada retrospectiva del proceso y ante la pregunta que cambiarías algunos aspectos que dependiendo su derrotero pueden considerarse que obstaculizan el acceso a justicia, considerado en el sentido amplio que referimos en el marco teórico, así surge que si bien de su contacto con el Poder Judicial las mujeres se llevan medidas concretas, intervenciones puntuales y de algún modo una respuesta, sobreviene la sensación de discontinuidad, desconexión, desarticulación e , insuficiencia de las intervenciones, cuando se mira alrededor (hacia otros efectores involucrados en el caso) o hacia el futuro. Aparecen obstáculos institucionales vinculados con la falta de asunción de

responsabilidades, burocratización de los procesos, escases de recursos, falta de capacitación y especialización de los prestadores, problemas de infraestructura, etc. *“... en el proceso no tantas cosas, en definitiva es en el después de las medidas que se adoptan el proceso, cada juzgado tiene sus particularidades pero por lo general proceden más o menos de la misma manera, lo hacen de la misma manera, en el proceso no hay demasiados inconvenientes, es en el después, en el inicio no hay problemas, es en el después, cómo lo acompañamos, cómo lo seguimos, por ejemplo si la persona es derivada a una intervención psicológica hay una interrupción en el proceso - hay un seguimiento a través de controles sociales o la obligación de la persona traer y acreditar que está yendo a terapia- pero hay un bache entre el profesional que está interviniendo del otro lado y la comunicación con el Poder Judicial, porque sabemos que la persona está yendo, pero no sabemos cómo le está yendo. También las otras instituciones tienen que asumir responsabilidades, por ejemplo de responder sólo, sin necesidad que el juez se lo pida, hay una cuestión burocrática en el medio que interrumpe la comunicación. La falta de integración y la dispersión de estos recursos también son un obstáculo. Por ejemplo cuando nosotros hacemos los controles sociales y le informamos al juez si está yendo o no está yendo nos dice que fue a terapia pero estaban de paro entonces sabemos que tiene que volver a sacar turno y se lo van a dar para dentro de 40 días es como que no se asegura la constancia y la consistencia de la medida” (148-154).*

### **ANÁLISIS DE CASO: O-L**

El análisis del presente caso está basado en la entrevista realizada a L, desarrollada en el Juzgado en la oficina donde presta servicios, la misma fue registrada mediante grabación y luego desgravada. La entrevista completa puede compulsarse en el apéndice 15.

Además se recabaron datos a partir de notas que fueron completadas por la entrevistadora inmediatamente después de finalizada la entrevista y antes y después de realizarla, durante las dos semanas en que se desarrollaron las mismas, con el objeto de evitar pérdida de información relevante.

Se trabajó con una entrevista semiestructurada, siguiendo algunos ejes temático en función de recabar desde la perspectiva de los operadores judiciales, la representación social, o imaginario sobre la justicia, el juzgado, el poder judicial que tienen las mujeres; obstáculos y dificultades percibidas en el movimiento de acceder a la justicia, y la efectividad de la/las respuesta/s obtenida/s del sistema.

Destacamos la buena disposición que mostró la entrevistada para responder las cuestiones solicitadas. Como ya dijimos en forma previa se explicó a todos los operadores el objetivo de la investigación, se pidió

colaboración y se confeccionó la agenda de trabajo, acordando con cada uno el día y horario del encuentro.

L es una mujer de 47 años, casada, con una antigüedad en su función de 20 años y fue seleccionada en función de cumplir con los siguientes requisitos: ser operadora del sistema de justicia en contacto funcional con mujeres en situación de violencia.

**Primer tema: - Para mí las mujeres en situación de violencia vienen al juzgado a buscar... Y el Juzgado puede darles...**

Percibe una gran variedad en el pedido que vienen a hacer las mujeres en situación de violencia, desde quienes traen un requerimiento concreto y pueden plantearlo con claridad, hasta aquellas que vienen sólo en busca de un espacio de contención y escucha. En general vienen a buscar solución a sus problemas *"...diferentes cosas, creo que vienen a buscar muchas solución a sus problemas, algunas vienen con una idea clara de que saquemos al agresor de la casa, que a veces puede ser el marido, el hijo, el hermano, el padre, a veces vienen buscando solamente que las escuchemos, y esas son las que después quizá no regresan, y algunas tienen las cosas un poco más claras, pueden llegar a ver que es un proceso y que no se resuelve en la primera llegada al juzgado, creo que es variada, como es variado el impacto que tiene en las mujeres la situación de violencia y según la edad, la cultura, el acceso a la información, y es diverso"* (3-10).

En cuanto a lo que el juzgado puede ofrecer, plantea que además de la respuesta legal a través de una intervención, se brinda un ámbito de contención y escucha atenta, sin juzgar, tratando de entender cuál es la situación concreta de cada una y cuáles son las necesidades puntuales y específicas de cada caso, desde un lugar de comprensión del fenómeno de la violencia por un lado y de respeto de la voluntad de la mujer en la medida de lo posible *"...un ámbito, un ámbito primero de escucha, a ver, callarse uno para que el otro diga "me pasa esto", me parece que es válido, una escucha sin cuestionamientos, una escucha sin "algo habrás hecho", creo que eso cada vez más se está trabajando y en este tribunal se trabaja mucho con intentar hacer el esfuerzo para no revictimizar. Creo que el Juzgado le puede dar eso y obviamente le debe dar una respuesta legal, una respuesta de intervención. También es diferente en cada caso, hay mujeres que vienen y se van con un asesoramiento, hay otras mujeres que quieren hacer cosas, hay otras que no, y hay casos de situaciones de muchísima vulnerabilidad donde a mí entender, el Juzgado tiene actuar, amén de que haya mucha resistencia porque sabemos que la mujer no entiende tanto que le pasa, lo que le puede pasar, entonces no podemos esperar como me dijo una mujer hasta la segunda vez que le pegue, el juzgado tiene que intervenir, hay una responsabilidad como parte del Estado"* (11-22). *"... vamos a hacer una diferencia, en este Juzgado, creo que se da respuesta, también se respeta mucho las decisiones de las mujeres, se respeta lo que la mujer piensa, lo que la mujer vaya a decidir, creo que los procesos son bastante rápidos, no hay una dilatación de decir vamos a esperar para excluirlos o tomar una medida de protección hacia la mujer, meses, no es así, no, no es así. Hay herramientas para resolverlo, se interviene, aunque sabemos que hay muchas cuestiones que vuelven a aparecer, la mujer vuelve a venir en otra situación, se toman las*

*medidas, intervenimos nosotros, a veces la mujer pide primero la intervención nuestra para ver y después toma medidas de exclusión que también a veces son acertadas, después sabemos que la mujer vuelve quizá a la convivencia por eso hay establecidas etapas de seguimiento, nosotras sabemos, donde estamos al tanto de lo que está sucediendo, no hay un desprendimiento de decir no sabemos qué pasa, no” (23-34).*

## **Segundo Tema: dificultades/obstáculos**

Respecto de los aspectos que facilitan u obstaculizan el acceso a justicia, está el trato que se brinda a las mujeres. Destaca los aspectos relacionales entre los operadores y las mujeres, donde aparece como importante la generación de un clima de confianza para las interacciones, preocupación de los operadores por ser empáticos, por contener a las mujeres que llegan angustiadas, por no cuestionar, por no revictimizar. Hay un esfuerzo por considerar y tratar a las mujeres como un “otro”, por personalizar el trato (FB: 50-FVE a nivel de exosistema) *“Creo que hay una concepción de respeto hacia la mujer que hace que no se sienta cuestionada, que no se sienta otra vez victimizada, me parece que esto facilita, tampoco nos ponemos a llorar con la mujer, creo que hay una función, un rol que debemos cumplir, desde mi punto de vista, las trabajadoras sociales lo tratamos de hacer, tanto la secretaria, hay como distintos ámbitos cumpliendo con su función me parece que es bueno, hay como una posibilidad de encuentro, a ver, que te llamen por tu nombre, que la secretaria te pueda decir “cómo estas Lorena, pasa,” me parece que eso crea un ámbito, hay de por sí una situación de angustia de la mujer que viene, distintos motivos por los que viene por ella, por otro, por lo que sea, entonces la contención emocional es sumamente valida, me parece que conocer a la gente por el nombre hoy en día en una intervención judicial es valioso no, para la que viene, o sea no es un número (36-46).*

Entiendo que un factor que facilita el proceso es que las mujeres se involucren con el mismo, asuman un rol activo en la superación de la situación (IINDV-FVI a nivel individual). *“Cuando ella se involucra en las decisiones, a ver por más que tengamos una exclusión del hogar si ella igual decide que el hombre ingrese a la casa, el proceso judicial en donde ayudó. El involucramiento de la mujer en el proceso juega a favor o en contra, es decir facilita o dificulta. Por ejemplo un caso se denuncia, se excluye se produce la intervención judicial volvemos al mes y medio y el hombre está de nuevo en la casa, entonces que podemos hacer volver a decirle, la decisión la tiene que tomar ella, podríamos pensar en algún momento que el proceso judicial no sirve para nada, podemos pensarlo así, entonces después vemos que hay mujeres que hacen procesos, a veces tienen que pasar tres y cuatro veces, pero que vuelvan al juzgado me parece muy importante” (57-65).*

También facilita que la mujer perciba y sienta que su situación es comprendida por los operadores judiciales, que no se sienta juzgada o cuestionada porque después de pedir una intervención judicial, volvió con su pareja. La normalización como herramienta hace que tenga confianza para insistir en el Juzgado y volver a intentarlo, las veces que lo requiera su proceso de maduración de la decisión. Facilita que el Juzgado vaya acompañando este proceso.(RB: 25-FVE a nivel del exosistema) *“...después vemos*

*que hay mujeres que hacen procesos, a veces tienen que pasar tres y cuatro veces, pero que vuelvan al juzgado me parece muy importante. Se produce la situación denuncia se excluye vamos nosotros, no los vemos vuelven a convivir, vuelve a producirse la violencia, este circuito porque más que círculo es circuito por donde circula la violencia vuelven a venir, Pero vuelven a venir, volvemos a hacer el caminito hasta que pueda entender, volvemos a excluir y vuelven a convivir, hemos tenido casos de mujeres tres y cuatro veces, a la misma mujer la mudamos dos veces, pero que ella pueda sentir que puede venir igual acá si le vuelve a pasar me parece súper válido, porque quiere decir que no sintió que... “volvió otra vez con él”, “que quiere que hagamos nosotros”... no se siente cuestionada, se siente entendida, lamentablemente nosotros sabemos que esto es así, son muy pocos los casos en los que por lo menos no reinciden una vuelta más, es nuestro trabajo. El hecho de que se vuelva a recibir, no se la questione, que se la acompañe funciona como un facilitador. Por eso la juez muchas veces nos ordena seguimiento y apoyo, esto significa una entrevista un poco más larga donde nosotros dedicamos no solamente a ver cómo están los chicos sino como va, fijate... no es una evaluación sino apoyo temporario hablar con las mujeres, a veces a mi me ha tocado, hay mujeres que intentan justificarse, yo le digo a mi no me tiene que dar explicaciones no se haga problemas, nosotros sabemos que esto puede pasar lo trabajamos todo el día, no se alarme, por esto de “ohh... vino la asistente social y yo vivo otras vez con él y todo lo que hicieron el juzgado... es parte de nuestro trabajo, si nosotros creyéramos que con la primera intervención le iba a resolver todo el problema estamos equivocados” (48-83).*

De su relato podemos inferir que un obstáculo que puede aparecer es el desfasaje entre los tiempos del proceso judicial y los tiempos del proceso interno de las mujeres (psicológico, emocional, intelectual, físico, etc.) Esta diferencia en los tiempos lleva a que algunas medidas se truquen porque no encuentran anclaje en el proceso interno de la mujer, que es mucho más lento. (FVI a nivel microsistema e individual y FVE a nivel de exosistema). “*Por ahí hay tiempos de la justicia diferentes al de las personas, me parece que eso,... una mujer que viene sufriendo hace 18 años una situación de violencia y hace un año que ha denunciado, tienen que entender que no va a desprenderse de esa situación de violencia tan rápido. Hay una cuestión que ella ha vivido durante mucho tiempo que no tiene que ver con el proceso judicial. Cuanto más tiempo han estado en esta situación de violencia más difícil resulta el proceso de salida. No es lo mismo una situación de 18 años que durante un año, por la intensidad por la dependencia emocional, no hablemos de la económica ni de todo, pero la dependencia emocional que hay con el agresor, hasta que la mujer no se corra de esa situación de víctima me parece que ahí empieza a hacer el proceso, no estancarse y que el juzgado le resuelva el problema” (48-57).*

También puede operar como un obstáculo no comprender que estos procesos tienen tiempos diferentes, y que el proceso de la mujer tiene avances y retrocesos y que esto es esperable en las situaciones de violencia. No comprender esto, puede llevar al operador a sentirse frustrado, a pensar que la intervención no sirvió para nada, y a enojarse y cuestionar a la mujer cuando vuelve a acercarse al juzgado a pedir ayuda. (FVI a nivel microsistema e individual y FVE a nivel exosistema). “*Por ejemplo un caso se denuncia, se excluye, se produce la intervención judicial volvemos al mes y medio y el hombre está de nuevo en la casa, entonces qué podemos hacer, volver a decirle, la decisión la tiene que tomar ella, podríamos pensar en algún momento que el proceso judicial no sirve para nada, podemos pensarlo así, entonces” (60-62).*

### **Tercer tema: expectativas y satisfacción con la respuesta judicial**

Percibe un cambio no sólo en las mujeres que se acercan al juzgado, atribuido en alguna manera a la circulación masiva de más información sobre qué es la violencia sino en las respuestas que el Juzgado se propone ofrecer a las mujeres en situación de violencia. Hay en los operadores, al menos del Juzgado de la Consulta una preocupación por entender cada situación que se presenta, para poder evaluar qué medidas pueden a la vez responder a las necesidades y ser ancladas en las posibilidades de cada una, para que puedan sostenerse. Se está cuestionando que la mera intervención judicial (disponiendo la exclusión, imponiendo una prohibición de acercamiento) sea una respuesta efectiva y satisfactoria en las situaciones de violencia. A su vez se propician intervenciones que intentan que la mujer cobre conciencia de cómo funciona el fenómeno de la violencia, que inicien un proceso de fortalecimiento interno, se involucre con el proceso de salida, acompañando y apuntalando a las mujeres en este otro proceso. (IINTR; ISIST; IINDV-FVI y RB:25-FVE a nivel de exosistema) *“A mí me parece que se ha ido modificando ha ido cambiando, en los procesos por un lado y ha ido tomando una visión distinta acerca de lo que es la violencia, de lo que es la victimización, tiene que ver con los medios de comunicación hay mucho mas acceso de la mujeres a saber qué es lo que les pasa, aunque uno puede decir cómo puede ser, lo escucha todo el tiempo y no lo resuelve. Me parece que la intervención judicial apunta o debería apuntar a un planteamiento de la mujer o sea no solamente a resolver ese momento esa cuestión, sino a ... como que deberíamos apuntar a que la mujer pueda hacer proceso para asumir, es decir tener recursos propios, no solamente lo procesal, “usted no va a estar más”, “usted tiene que hacer tratamiento” ... si no a que haya un reconocimiento de esa necesidad, a involucrarla en la resolución del conflicto , no la podemos dejar afuera, no podemos manejar , ni manipular, ni decir usted va a hacer esto o lo otro porque yo soy el dueño de la verdad, me parece que esa figura fue, es totalmente obsoleta. Eso está cambiando para bien, si no la involucramos en las decisiones en esto de usted qué quiere hacer, no podemos pensar en una transformación, no podemos ser ilusos de creer que el solo papel de la exclusión del hogar va a sacar del hogar al hombre, físicamente lo puede sacar pero eso no lo resuelve, creo que hay una tendencia cada vez más a entender que la violencia es un tema muy duro que uno por ahí puede decir cómo puede ser el impacto en la mujeres es muy grande, es muy grande y dilatado en el tiempo es triplemente mas grande. Uno dice si esta mujer vivió 20 años sin conocer a sus vecinos como no va hacer esto como no va a actuar de esta manera, ahí aparece una reflexión sobre estas cosas una mirada diferentes no tanto de revictimización, sino diría yo hasta de comprensión que no significa ponernos a llorar con ellas, me parece que hay una mirada distinta al menos desde aquí” (84-105). “Muchas veces se llevan respuestas legales, está bien, de ley, de fuerza de ley “usted no puede hacer esto” le dicen al hombre y está bien para eso también se busca. Me parece que se llevan una idea de que encontraron algo, o sea algo encontraron, alguien les dio una respuesta que quizá ellas mismas boicoteen después eso es independiente, nosotros ya sabemos en eso estamos en ventaja, ellas pueden llegar a pensar nunca más nunca más. Y se llevan una presencia porque nosotros tenemos seguimiento de los casos de violencia no es que se olvidan, seguimientos semanales quincenales mensuales, vamos, vamos, ellas saben que si vienen acá por situaciones puntuales aunque no tengan audiencias las atendemos igual, hay un monitoreo de la situación eso también a ellas las respalda. Por ahí dicen “yo quiero no vengán más está todo bien” eso se pone en el informe y la juez resuelve respetar estas decisiones también. Esto tiene que ver también con la red con que la mujer puede contar” (106-117).*

Expresa satisfacción con el trabajo realizado y la respuesta que desde el Juzgado construyen en cada caso, para darles a las mujeres, que no se limita a la respuesta legal procesal, sino que se extienden a otros aspectos del fenómeno de la violencia, que los contacta con la parte humana del proceso. *“Me parece bien creo que estamos haciendo la respuesta. Creo que la respuesta es distinta en cada caso y la mujer lo percibe distinto también de acuerdo a su situación. Eso es lo que creo, hay una variedad y una gama de cosas... si la mujer vienen por una exclusión de hogar esa situación se da, si viene por asesoramiento, si viene por una situación económica, porque hemos tenido casos de una violencia terrible y ella viene porque él no le da plata y resulta que cuando destapamos hay una situación de diez años de violencia y la mujer no vino por eso, pero hay muchas cosas donde destapamos la olla muchas veces nosotras. Me parece acertada que trabajamos en red con las otras áreas que por ahí hay otras cosas que tienen que ver con la desprotección desde lo económico, por ahí decimos la mujer no puede venir estamos en época de cosecha y trabaja todo el día y no puede venir entonces vamos nosotras. Esas cosas no es a la tercera citación bajo apercibimiento etc. nosotros sabemos en qué caso si o en qué casos no. Lo charlamos con la juez si vive a 30 km 40 km de acá y no tienen como moverse la mujer vamos nosotras. No generalmente lo charlamos y si me tiene que llamar ahora, si estoy en la calle y me llama para resolver un tema o por ejemplo ve que es necesaria la intervención de la policía, en el momento yo le digo esperemos porque una intervención con la policía es muy violenta hay mucho caso en que son necesario por nuestro resguardo, pero en general podemos charlar estas cosas no es una cuestión fría del expediente, sino que yo ya tengo conocimiento de los casos, tenemos la posibilidad de hablar con la secretaria con la doctora si no entiendo bien esto a que apunta donde vamos porque en vez de hacer esto no hacemos otra cosa y me parece bueno no es una bajada de línea, obviamente la juez toma las decisiones, pero cuando uno sugiere otra cosa perfectamente se modifica, y si se torna en una facilitación la inmediatez con el expediente, entre nosotras, cuando nosotras vamos a terreno recogemos por ahí otra cosa otra realidad que aquí no se ve y en ese devolver de la realidad se modifican algunas cuestiones, por ejemplo si vemos que la mujer no puede ir a la evaluación del CAI en Tunuyán, la trasladamos o viene el psicólogo para acá pero esto se ve después de haber ido a terreno. Muchas veces podemos conversar sobre el informe, en los casos complejos, hacemos las dos cosas, o la doctora me dice, “como te fue” y yo cuento y después hago el informe, y muchas veces hay más elementos en esa conversación que en el informe. Si lo hablamos no en todos los casos pero en los caos más complejos si lo hacemos” (119-147).*

Si bien para responder sobre su satisfacción personal con el trabajo tuvo dificultades para despegarse de lo operativo y racional, para contactar con lo emocional, sus respuestas dejan traslucir empatía con la situación de las mujeres y compromiso con su trabajo.

## **8.6. Análisis comparativo de los grupos estudiados.**

Si analizamos comparativamente ambos grupos, enfocándonos en las preguntas de esta investigación, vemos que las expectativas de las mujeres en situación de violencia y las percibidas por los operadores judiciales son coincidentes.

Así los operadores perciben que las mujeres en situación de violencia se acercan al Juzgado buscando diferentes cosas, dejando atrás los primeros tiempos donde venían a denunciar, hoy vienen con amplias expectativas, con un pedido genérico de ayuda, auxilio, información, orientación y con la

necesidad subyacente de ser escuchadas. A su vez de las entrevistas de las mujeres surge que el Juzgado es percibido como un lugar de ayuda, apoyo, protección y donde obtener soluciones. Vienen con una expectativa genérica de obtener una única respuesta que resuelva toda la problemática que las atraviesa.

Aparece en el relato de las mujeres cierta indiscriminación y desconocimiento de las diferentes competencias y procesos judiciales previstos para el abordaje, de las diversas aristas, que muestra la problemática de la violencia (penal, de protección, civil). (VDA-FVE a nivel de exositema). En su imaginario la Justicia es una sola. Los operadores judiciales a su vez perciben que para las mujeres el Poder Judicial no es de fácil acceso, es un enigma, algo intrincado, donde tienen que ir viendo por dónde van, y dónde obtienen algo.

A partir de esta comprensión por parte de los operadores judiciales de la perspectiva de las mujeres, es que desde el juzgado expresan preocupación por ofrecer un contexto de conversación, un espacio de contención y apretura, un ámbito de escucha sin cuestionamientos, además de información para el ajuste de expectativas sobre las respuestas que pueden brindar desde ese ámbito, y sobre las posibilidades de acción. La intervención judicial busca tener algún anclaje en el proceso interno de cada una de las mujeres y todas las operadoras coinciden en la importancia de propiciar estos procesos internos, para que las mujeres puedan conocer y cobrar conciencia de sus derechos, y de las posibilidades que tienen a través de la ley de cortar con algo que les es adverso, para asumir su rol protagónico en el proceso judicial, involucrándose en las decisiones que se tomen.

Podemos apreciar en general que ambos grupos perciben factores internos y externos de vulnerabilidad, si bien podemos encontrar un predominio de los primeros en las mujeres y de los segundos en los operadores.

Así vemos que mujeres y operadoras coinciden en considerar como obstáculos los sentimientos propios de la situación de violencia como la soledad, el miedo, el desamparo, la vergüenza, la desprotección, la impotencia. (FVI)

También coinciden en percibir como un aspecto que dificulta el acceso a justicia el aislamiento, claro indicador de la existencia de situaciones de violencia que se ve agravado cuando se produce la separación ya que se cuestiona uno de los pocos vínculos que sostenía la mujer con quien representaba paradójicamente hasta el momento la provisión y sostén económico, la ayuda, el apoyo y la protección. (FVI)

Otro aspecto, en que la mirada de ambos grupos es coincidente, refiere a la inexistencia de servicios y efectores locales suficientes para atender la demanda de casos, por lo que la distancia (los efectores atienden en Tunuyán, a varios kilómetros de distancia) y las dificultades y demoras para obtener turnos para ser evaluadas, para realizar tratamientos psicológicos, operan como obstáculos. Igual sucede con los servicios de justicia, ubicados en Tunuyán, con deficiente servicio de transporte público, lo que requiere verdaderos esfuerzos para trasladarse para ratificar denuncias, para entablar demandas, tornándose en verdaderos obstáculos a la hora de iniciar o sostener los procesos ya iniciados. Aparece una mirada semejante a la hora de pensar en la falta de políticas públicas de acompañamiento y apoyo, con programas a mediano y largo plazo y desarrolladas localmente. (FVE)

Las mujeres, coinciden en priorizar la dificultad interna para cobrar conciencia sobre la situación de violencia, lo que implica este fenómeno (FVI); perciben un desbalance en la carga procesal (FVE); refieren en general el incumplimiento por parte de los varones de las medidas judiciales, a la vez que se produce una amplificación de la violencia en términos de hostigamiento, asedio, amenazas, irrupciones en el domicilio, etc. (FVI), sumado esto a la percepción de que son deficientes los mecanismos previstos para lograr el cumplimiento de estas medidas. Respecto a estos dos últimos aspectos, las operadoras no refieren percibir el indicador individual vinculado a que los varones de la relación tienen un empujón de ira descontrolada y de intensidad variable (IINDV. 10), de lo que podemos inferir que al no ser percibido el mismo, probablemente no está siendo considerado al momento de la intervención judicial.

Otra dificultad está vinculada con la demora en las decisiones judiciales para establecer tenencia, régimen de visitas y cuota alimentaria, o para aplicar sanciones por los incumplimientos. (FVE)

Las operadoras miran en general hacia adentro del Poder Judicial en la búsqueda de aspectos que dificultan el acceso, así entienden que tanto el Poder Judicial como los operadores judiciales carecen de la empatía necesaria para el abordaje de esta problemática, a la vez que el sistema de justicia y los procesos judiciales no están pensados para la complejidad que presenta el fenómeno de la violencia y son muy pocos los movimientos de adecuación de los mismo a las especiales condiciones de vulnerabilidad (FVE). Agregan la falta de capacitación y formación específica de los operadores que deben afrontar estas problemáticas, que muchas veces se ve agravada por el maltrato dado a las mujeres, según éstas les refieren. (FVE)

Como la contracara de la moneda, ambos grupos coinciden en que facilita el acceso a la justicia, el proceso interno que puedan hacer las mujeres para entender y cobrar conciencia sobre la situación que están atravesando, proceso que se ve favorecido por el apoyo terapéutico, (aspecto también reconocido por las mujeres) y por la información y asesoramiento que puedan recibir en forma adecuada y oportuna, a la vez que el proceso judicial pueda respetar y acompañar los tiempos internos de estas mujeres.

Otro aspecto que facilita es contar con el apoyo de la red familiar, y con recursos económicos (posibilidad de trabajar, tener vivienda y sustento).

Al enfocarnos comparativamente sobre la satisfacción con los resultados del proceso aparecen nuevamente coincidencia en las percepciones de ambos grupos, así vemos que los operadores perciben que las mujeres se van aliviadas, contenidas, algo más tranquilas, con información, útil, y en muchas ocasiones con medidas judiciales dispuestas, a la vez perciben disconformidad, reacción, frustración, porque la respuesta judicial no se ajusta a sus amplísimas expectativas, sobre todo al sentir que se les exige mucho a ella en el proceso en comparación con los varones. Ellas pueden valorar satisfactoriamente la intervención destinada a excluir al varón de la casa, destacan la rapidez en la toma de la medida, y el apoyo, asesoramiento y acompañamiento del juzgado, a la vez que sienten insatisfacción frente a la expectativa de que “lo cambien” a él; o respecto a las medidas tendientes a lograr el cumplimiento de las resoluciones judiciales, o la obtención de resoluciones judiciales sobre tenencia y alimentos que tramitan por competencia en otros juzgados.

Observando comparativamente los datos cuantitativos obtenidos podemos destacar que en ambos grupos se identificaron factores de vulnerabilidad internos y externos, si bien las operadoras judiciales no refirieron a 6 de los factores de vulnerabilidad obrantes en la lista de cotejo. Coinciden en que el factor de vulnerabilidad interno más frecuente es el IINDV 8 que aparece en las 4 entrevistas realizadas a las mujeres y en 4 (de 5) de las realizadas a las operadoras. En cuanto al factor de vulnerabilidad externo más frecuente no hay coincidencia, surgiendo el proceso perceptivo condicionado por la cultura (NATEINV) en las mujeres y la falta de información pertinente, adecuada... (RB: 26, 51-57) en las operadoras. Si coinciden en la alta frecuencia de factores como RB: 25, RB: 39. Observamos cierto contrapunto en la frecuencia respecto de la falta de asistencia técnico jurídica, siendo alta en las entrevistas a las mujeres (3 de 4) y baja en la entrevista a las operadoras (1 de 5).

**CAPITULO 9**  
**DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

## 9. Discusión de resultados.

Recordemos que el objetivo general propuesto para este trabajo consiste en identificar y describir el tipo de dificultades, que deben sortear las mujeres en situación de violencia en la pareja, para acceder a la justicia, y su relación con la respuesta judicial efectiva.

En este sentido y como primer objetivo específico, nos propusimos identificar y describir las dificultades para el acceso a justicia, percibidas por ese grupo de mujeres.

Podemos referir que, las mujeres entrevistadas coincidieron en expresar, que un obstáculo importante lo constituye la dificultad para cobrar conciencia de la situación de violencia en la que estaban inmersas, de las consecuencias que del “no darse cuenta” se derivan, y de no advertir las posibilidades de salida. (FVI).

Ravazzola (1997), nos provee una explicación sobre estos aspectos cuando analiza los procesos de invisibilización y de naturalización de la violencia, desde el concepto de “doble ciego” de Heinz von Foerster (1994). Esta autora plantea que la violencia social tiende a no repetirse, cuando se logra registrar el malestar que genera, entendido como disonancia afectiva. El registro consciente del malestar –que debería aparecer frente a las prácticas violentas- es lo que permite que las personas involucradas “reaccionen”, esto es, intenten alguna acción diferente que posibilite interrumpir la violencia. El abuso en las relaciones familiares se repite porque sus actores “no ven” su malestar, y “no ven que no ven”, definición del fenómeno del doble ciego. Este “no ver que no ven”, descansa en las creencias sociales de género, que justifican y hacen posibles las prácticas violentas en el entorno de las relaciones entre hombres y mujeres. En este punto es importante tener en cuenta que estos procesos de invisibilización y naturalización son culturales y como tales, en menor o mayor grado, nos involucran a todos, protagonistas o espectadores del fenómeno de la violencia familiar.

A esta dificultad para “ver” la violencia, se vincula, también en todos los casos observados, la esperanza sostenida de que sus parejas cambien, y de poder salvar la relación. Como indicador de la violencia a nivel individual, hay una fuerte resistencia a reconocer el fracaso de la relación, se sostienen

expectativas de cambio, generalmente basados en la creencia de que si ella lo ama, lo cuida y lo acepta, va a obtener reciprocidad. (FVI) *“...desde que empecé con la terapia, como que caí más en la realidad que estaba viviendo,...el poder ver que él no iba a cambiar nunca, ver que él una y otra vez prometía las mismas cosas y no cumplía, era lo máximo una semana bien y ya después...” (V: 13-14; 22-25); “...ver que él cambió de repente, o yo darme cuenta que no veía lo que él era antes a tomar esa decisión, porque antes yo lo veía de otra manera y después me doy cuenta que no, de que lo que yo veía no era así...” (M: 51-53); yo digo que el 80% de mi salud se lo debo a la psicóloga que me llevó de una forma, yo ahí llegué a comprender el proceso de cómo es esto de las personas violentas, de las personas manipuladoras, como te van manejando... yo sé que no se podría volver, no se podría volver porque yo sé cuáles son las características de él, porque yo ya conozco, ahora conozco...” (L: 28-31; 36-38)*

De las entrevistas surgiría que los sentimientos derivados de la situación de violencia, como temor, soledad, desamparo, impotencia, vergüenza, operan como inhibidores de la acción, tornándose en obstáculos para el acceso a justicia. Estos sentimientos, son claros indicadores individuales de la violencia (Curi y Gianella, 2003), según los cuales, las mujeres sienten miedo hacia su pareja, generalmente, el sólo hecho de su cercanía les provoca temor, que puede asumir diferentes grados; se muestra (y se siente) incapaz de defenderse, no pudiendo predecir o controlar la ocurrencia de los actos violentos; teme al futuro en soledad, desde la percepción de una falta de recursos internos y externos que le permitan valerse por sí misma. Tal percepción es congruente en algunos casos con un déficit real y en otros depende de la baja autoestima. Sienten vergüenza de relatar conductas degradantes y asumen la vergüenza por la conducta de su pareja (vergüenza ajena); creen que la violencia familiar atañe sólo al ámbito privado. (FVI) *“...aparte a mi él me amenaza que me van a encontrar en una cuneta, delante de las criaturas, que las criaturas tienen que estar escuchando esas cosas que él dice”... (M: 84-86); “... ese día me gritaba, sos una mal parida, una puta de mierda, delante de todos, de toda la gente, donde van todas las mamás que te comen el cuero, yo tengo que bajar la cabeza siempre, el año pasado que recién me separé de él, tres meses llegaba a una cuadra más acá de la escuela, yo decía, por qué tengo que hacer esto si son mis hijas, ahora igual voy, no me importa que hablen, que hablen y listo. (M: 92-96); “...tengo impotencia, eso siento porque él está jugando, jugando y me hostiga demasiado con su sicopatía y yo estoy bastante mal...”MV: 233-234)*

Ferreyra (1995), nos orienta sobre las razones de este obstáculo cuando analiza las cuatro dimensiones del nivel individual agregado al modelo de Bonfrenbrenner (1979), así explica que, en la dimensión conductual la mujer maltratada suele ocultar a su entrono sus padecimientos, adopta conductas contradictorias por momentos se muestra sumisa para “no dar motivos”, para el maltrato y en otros expresa sus sentimientos, en un

momento hace la denuncia y luego la retira; en la dimensión cognitiva la mujer se percibe a sí misma, como sin posibilidades de salir de la situación. El mundo se le presenta como hostil y cree que nunca podrá valerse por sí misma, muchas veces puede llegar a dudar de sus propias ideas o percepciones (se ve a sí misma como inútil, tonta o loca); en el plano interaccional, la mujer maltratada suele haber incorporado modelos de dependencia y sumisión. Habitualmente experimenta sentimientos de indefensión e impotencia y desarrolla temores que la vuelven huidiza y evitativa. Experimenta un verdadero conflicto entre la necesidad de expresar sus sentimientos y el temor a la reacción de su pareja, a menudo vehiculiza la expresión de lo reprimido a través de síntomas psicósomáticos.

Pérez Contreras (2005), nos refiere que el término vulnerabilidad se ha usado para designar a las condiciones sociales en referencia a un determinado estado de susceptibilidad de recibir algún daño o violación a derechos por parte de una comunidad o grupo social, aún del Estado o de personas en lo particular, frente a una situación, agresión, desconocimiento, ignorancia o violación determinada de los mismos. También, en otro sentido, puede hacer referencia al grado de pérdida de elementos que corren riesgo o a una condición de desventajas estables y sólo calificables con relación al acto que está afectando. Explica la autora referida, que los factores internos de vulnerabilidad forman parte de las características propias del individuo, grupo o comunidad. Desde esta mirada podemos inferir que los indicadores de violencia operan como factores de vulnerabilidad internos, los que descritos e identificados en las diferentes entrevistas configuran condiciones de desventajas estables para el grupo de mujeres en situación de violencia, impactando las mismas en el proceso de acceder a la justicia, dificultándolo y obstaculizándolo.

La escases de recursos en general, (no tener vivienda, trabajo, sustento diario), dificulta la satisfacción de necesidades y el ejercicio de los demás derechos. (FVE). Por otro lado acrecienta la relación de dependencia y el poder del varón como proveedor, haciendo más vulnerable a la mujer. (FVI)

*"...El tenía cinco meses, yo estaba sin casa, me había quedado en la casa de huéspedes, donde vivían otros hombres, como cinco personas más... sino yo me hubiera quedado re mal si hubiera quedado sin casa, ponele, hubiera seguido pasando hambre y frío, por suerte se me abrió un trabajo, pasaron cosas que me ayudaron a compensar la impotencia"... (MV: 80-84).* En relación con este tema, en las entrevistas se

hace referencia a la importante demora en la resolución de los aspectos vinculados con la separación como la tenencia, las visitas, y la fijación de la cuota alimentaria, (FVE), lo que aumenta el peso a soportar por las mujeres, quienes quedan a cargo de los hijos, sin el aporte que venían haciendo los padres, únicos o principales proveedores de la familia. (FVI). Hay mucha expectativa puesta en la resolución judicial que establezca la cuota alimentaria y la demora es un obstáculo importante. *“... yo no sé, con todo este tema, no sé si firmó la tenencia, si la doctora lo obligó, porque no puedes obligar a una persona, así que no se si ha firmado o no ha firmado, tampoco lo han obligado digamos, son seis hijos, tenes que ayudar...pero pasan los meses, ya va a ser un año ya” (M: 112-118). “Mi expectativa sería que en la parte judicial lo citaran a él, que seguía hostigándome, que lo obligara a... por ejemplo nosotros quedamos sin techo, él alquilaba, bueno si él no podía, no podía eso es así, quedás desamparado” (MV: 189-192)*

Estas circunstancias, (padres excluidos únicos o principales proveedores, y demoras en el establecimiento judicial de la cuota alimentaria) en la mayoría de los casos, se tornan en un elemento más de presión y hostigamiento (ellos no aportan para el sustento diario, dejan de pagar la cuota de la casa, etc), poniéndolas en la disyuntiva de volver por necesidad. (FVI) *“... hasta en momentos yo estaba tan mal económicamente que pensaba en volver porque el otro está dispuesto a ayudarte y caes, caes por necesidad” (MV: 135-136)*

Perciben un desbalance importante en el proceso judicial que se abre, donde la carga del avance del mismo y el sostenimiento de las medidas que se toman cae sobre sus hombros. (FVE). Ellas se sienten obligadas a asistir al tratamiento psicológico, buscar abogado en Tunuyán, ciudad cabecera del Departamento, alejado varios kilómetros de su domicilio, para que les inicie el reclamo por tenencia y alimentos. Mientras estos procesos se resuelven, son ellas las que deben hacerse cargo del cuidado y sostenimiento afectivo y económico de los hijos, las que tienen que estar cuidando no encontrarse con sus ex-parejas, o aislarse o encerrarse o dejar de hacer determinadas cosas, como ir a buscar a las hijas a la escuela. *“...Yo me tuve que alejar, yo me tuve que hacer la restricción, yo no tengo que ir más al grupo, yo no tengo que estar donde él está porque él no cumple nada, a él le importa un pepino” (MV: 87-89).*

También refieren en la mayoría de las entrevistas, el incumplimiento de las medidas judiciales impuestas, por parte de los varones, la poca seriedad con que se toman las disposiciones judiciales (FVI) y la impunidad por estos hechos (FVE), circunstancias estas que incrementan la dificultad para las mujeres en miras a sostener el proceso iniciado, profundizando la

vulnerabilidad. *“Lo que pasa es que creo que él ha ido jugando con que no vio tanta rigidez, tanta autoridad, como que yo estaba sola en eso, “pusieron la restricción, no... me mato de risa” una cosa así, ...entonces la mujer queda más desprotegida porque es como si le hubieras hecho frente y después quedas indefenso” (MV: 71-74).*

Lo planteado se agrava por dos circunstancias, también percibidas y relatadas en las entrevistas. Por un lado aparece la amplificación de los rituales de violencia una vez tomada la medida judicial, típico indicador interaccional de la violencia castigo con simetría latente (Curi y Gianella, 2003). (FVI). A partir de ese momento ellos incrementan el hostigamiento, el asedio, ejerciendo violencia psicológica con amenazas que van desde el desamparo económico, quitarles los hijos, hasta reiteradas amenazas de muerte en uno de los casos. *“me ha dicho que no me va a dejar en paz hasta que me quite a las chicas, ...me amenaza constantemente que si las chicas no están con él, conmigo tampoco, porque soy una sucia, porque soy esto, lo otro”( M:147-150); “...aparte a mí él me amenaza que me van a encontrar en una cuneta, delante de las criatura, que las criaturas tienen que estar escuchando esas cosas que él dice” (M: 84-86).* Por otro lado, las mujeres encuentran grandes dificultades a la hora de acceder a los mecanismos legales con que cuentan, para asegurar el cumplimiento de las medidas de protección dispuestas, en la emergencia, tienen que salir con los niños, (generalmente no tienen con quien dejarlos), trasladarse una distancia considerable para llegar a la comisaría del pueblo para hacer la denuncia, meses después trasladarse varios kilómetros hasta Tunuyán donde son citadas para ratificar las denuncias, sin dinero, con un deficiente sistema de transporte público, en ocasiones perdiendo el día de trabajo, sumado al desaliento, descreimiento y frustración que sienten por la falta de consecuencias en los varones, ante los reiterados incumplimientos (no hay sanción, no los obligan, no cesa el hostigamiento y en ocasiones recrudece). (FVE). *“...a medias cumple, por un tiempo, por una denuncia o no después se afloja todo, y vuelve a aparecer, yo que, me voy a poner a gritarle cada vez que viene. No tengo que agarrar los bolsos irme a la policía, que después viene la policía, mis hijos asustados que viene la policía a avisarte que tenes una situación, como que muchas vueltas y no... yo creo que a la primera, si a la segunda él sigue igual a la tercera lo tienen que llamar a un juez a alguien con autoridad y que le diga alguna resolución más activa para con él, que el tipo realmente tome seriedad...” (MV: 145-153). “Aparecieron episodios de violencia, hubieron 25 denuncias consecutivas de que venía, yo estaba mal, le reclamaba porque nos había dejado con los nenes, entonces él me insultaba, era violento...(MV:35-38). “Tengo que ir acá, tres horas en la comisaría, después me van a citar a Tunuyán para declarar a ver si lo que yo dije hace no sé cuantos meses es verdad, después vamos a ver qué pasa, porque no sé, pasó un año y medio y no sé” (MV: 131-133).*

Explicando la violencia a nivel del exosistema, Ferreyra (1995), expresa que desde el punto de vista de los recursos con que cuenta una comunidad determinada, encontramos factores que se asocian a la perpetuación del

fenómeno, por ejemplo la carencia de legislación adecuada que defina el maltrato y la violencia como conductas **socialmente** reprochables y punibles, o la escases de apoyo institucional para la víctimas de abuso familiar o la impunidad de quienes ejercen la violencia hacia los miembros de su familia. Estos factores de vulnerabilidad externos, sostienen y/o potencian los factores de vulnerabilidad internos, tornando casi imposible el acceso a justicia.

El segundo objetivo de este trabajo, apunta a distinguir cuáles son las especiales dificultades para el efectivo acceso a justicia que considera el sistema judicial, sus operadores y auxiliares.

Las entrevistas a las operadoras judiciales, refieren una amplia gama de aspectos, que dificultan el acceso a justicia. En todos los casos, aparece la necesidad de aclarar cuándo la respuesta se refiere, en general, al Poder Judicial y cuándo al Juzgado de paz en particular, en el que se hizo este estudio, inferimos que esto tiene relación con que vienen, desde hace tiempo, desplegando una serie de prácticas dirigidas a mejorar el servicio de justicia en clara sintonía con la propuesta de las Reglas de Brasilia 2008.

En general, las operadoras entrevistadas entienden que, para las mujeres el Poder Judicial no es de fácil acceso, es un enigma, algo intrincado que no les sirve, donde tienen que ir viendo por donde van y dónde obtienen algo. Perciben que para las mujeres los procedimientos judiciales resultan traumáticos, rígidos e invasivos, y generalmente van acompañados de gran incertidumbre, por no conocer cuáles son las vías más adecuadas para los reclamos y cuáles son los resultados posibles. (VDA-FVE a nivel del

exosistema) *“... el proceso por mucho intento que todos los involucrados tratamos de hacer para que sea lo menos traumático posible, para las mujeres resulta traumático, porque por ahí son procedimientos rígidos o de alguna manera las mujeres lo pueden vivencia como una invasión a su intimidad, a su vida privada, a todo lo que le sucede, es traumático porque va acompañado por temores, inseguridad, el no saber en qué termina esto, no saber si la respuesta que vino a buscar es la que le van a dar, y bueno todo en el contexto particular de una mujer en situación de vulnerabilidad por padecer violencia” (J: 10-17)*

Una de las primeras dificultades que mencionan, es que el Poder Judicial, en estas temáticas, no es una institución empática, ni cuenta con operadores empáticos que puedan pensar en las reales necesidades de las mujeres, en estos casos en particular. Pueden pensar en un procedimiento judicial, en leyes, en garantías procesales, en abstracto, no pudiendo contactar con las concretas y particulares necesidades de cada una de las

mujeres que se acercan al sistema. (FVE) *“De movida el Poder Judicial, en estas temáticas, no es una institución, ni tiene operadores empáticos con esto, no son empáticos, de movida no son empáticos, no pueden pensar en las reales necesidades, pueden pensar en un proceso judicial, en las leyes en garantías procesales, pero en abstractos pero no pueden contactar con la realidad no tienen empatía, no contactan. En general no hay un contacto, una empatía, es un gran obstáculo porque es una cuestión interna” (E: 104-109); “Puntualmente la intervención de este juzgado, me parece bueno el aporte de lo personal, todas tenemos mucha empatía con la gente, sabemos que estamos brindando un servicio, entonces me parece que es bueno el aporte, porque la gente se va con información tranquila porque hay buen trato me parece fundamental en lugares públicos” (P: 25-28).*

Esta consideración es de suma relevancia, decíamos anteriormente (Curi y Gianella, 2003), que los operadores constituyen parte del contexto de la violencia, parte actora desde las acciones y omisiones que pueden ayudar a interrumpir o a sostenerla. Citábamos a Ravazzola (1997:90), cuando expresa *“tenemos que registrar y recuperar sistemáticamente nuestro malestar, además del malestar que les toca registrar a las instancias protagónicas”*. Cada vez que se niega o minimiza, se refuerza la lógica que admite nuevos episodios violentos.

También podemos referir como obstáculo que el Poder Judicial no está pensado para la complejidad del fenómeno, ni los procedimientos judiciales contemplan la complejidad y la violencia es un fenómeno complejo. (FVE) *“...vos tenes un poder judicial pensado para delitos, reclamos civiles, para protección y garantías de estas emergencias o de estas situaciones como violencia, otros tipos de reclamos, etc. etc. la persona, el ciudadano debe saber estas cuestiones, para saber que puerta tiene que tocar, entonces ante este fenómeno que si vos hilas a lo grueso normalmente son estas tres o cuatro puertas que se tendrían que abrir a la vez con el fenómeno de la violencia porque tenes delito, daño, medidas de protección urgentes, procesos urgentes que tomar o sea tenes las tres o cuatro puertas básicas previstas y sin embargo por donde se abre esto si es que logras abrir una puerta, si es que lograr abrirlas todas normalmente la persona quedó en la maraña policial o quedó en la maraña de la medida de protección, como puede ser una exclusión y punto y el después de todo eso que sigue que paso con los alimentos, que paso con los daños que se generaron, mujeres que pierden embarazos, mujeres que se degradaron en la vida que se les vino abajo todo su proyecto personal, todos esos derechos se los llevo el viento y la persona ni siquiera cobró conciencia de todo eso y del lado institucional tampoco se cobra conciencia de eso” (E: 117-130); “... esto es un esfuerzo por tratar de transformar el expediente no en una realidad formal, judicial sino en una herramienta que muestre una realidad. Esto tiene que ver con tratar de despegarse de esta cosa lineal, es decir cuando vos te quedas pegado con instituciones, con procedimientos que están respondiendo a una cabeza lineal y a nosotros no nos venía sirviendo para donde íbamos apuntando” (E: 155-171).*

Siguiendo a Ferreyra (1995), podemos decir que, abordar el fenómeno de la violencia desde una perspectiva ecológica y multidimensional, implica renunciar a todo intento simplificador de explicarlo a partir de la búsqueda de algún factor causal, para abrir la mirada a un abanico de determinantes entrelazadas, que están en la base y en la raíz profunda del problema. La violencia familiar se ubica en un punto crucial como usina generadora de

variados y graves problemas que afectan a una sociedad y que hasta ahora han sido encarados de manera aislada, no obstante la violencia familiar se perfila como denominador común de una serie de dificultades sociales y culturales que se han abordado fragmentariamente.

De las entrevistas surge en forma reiterada como un obstáculo para el acceso a justicia, la falta de capacitación específica en la problemática de la violencia, capacitación estimada como necesaria para todos aquellos que intervengan en los procesos por violencia, auxiliares, secretarios, jueces, trabajadores sociales, psicólogos, y demás operadores del sistema o vinculados con la temática como la policía. (FVE). *“Estaría bueno también dentro del Poder Judicial la capacitación específica para la gente que trabaja en determinadas áreas esto me parece re importante, estuvo buena la capacitación que hubo propuesta por la Corte de violencia de género, un cursito corto, a mi me sirve un montón lo que es la doctora me enseña permanentemente, estamos leyendo y aplicando. ...Por ahí a nosotros se nos complica por las distancias, la doctora siempre nos ha dicho que es importante la capacitación y yo desde lo personal también lo entiendo así, pero a veces no podemos viajar, son altos los costos, el tiempo, ahora que vengan para acá o den cursos nosotros vamos, no hay problema, estamos predispuestas” (P: 82-90).*

Aparece como un obstáculo, el mal trato, que las mujeres refieren, recibieron en la policía o en otras dependencias del Poder Judicial. Este tópico cobra relevancia en la comunidad que estamos analizando, toda vez que por ser pocos habitantes, la atención recibida en otros casos corre de boca en boca, siendo negativa la apreciación generalizada. *“...yo trabajé en Tunuyán... No eran expediente, era gente sin respuesta, sin resolver su problema, yo siento que en Tunuyán la gente son expedientes, son papeles... P: 208-210); “Yo creo que ha sido la atención que han recibido en otros casos, a lo mejor de gente que vive cerca o viene acá se sientan en la Mesa de Entradas y empiezan a hablar,...hay mucha gente que no se anima a denunciar, una porque a veces el maltrato en la policía, en los mismos juzgados han dicho realmente del maltrato, no sé de acá, nunca he escuchado que hayan recibido o dicho, no es que seamos Santa Teresa, mucha gente viene acá que han ido al de Familia o al CAI o a la policía que han sido realmente maltratada por las instituciones...” (S: 34-58).*

Las entrevistas expresan, en general, que opera como obstáculo la distancia de los servicios de justicia (Juzgados de Familia, Fiscalías, CAI, abogados gratuitos, etc.), ubicados a varios kilómetros de distancia, en Tunuyán, agravado por las dificultades para trasladarse, (no tienen movilidad propia, deficiente servicio de transporte público, costos, etc.) sumando a esto, los largos tiempos de espera para ser atendidos cuando pueden trasladarse.

(FVE) *“... el tema de las evaluaciones en el CAI que no se hacen acá o eventualmente en una situación muy puntual que ellos digan que no pueden viajar de ninguna manera la doctora pide que vengan los psicólogos y se evalúan acá, pero cuando la mujer no lo hace expresamente y no dice mire yo no voy a poder ir a Tunuyán ese es otro día que pierden, porque se tienen que ir , esperar... pueden perder tranquilamente la mañana entera entre los traslados, el tiempo de espera más la intervención” P: 148-155); “Tener un CAI para que sean entrevistadas ahí*

*nomás, porque hay muchos casos que en el camino la gente entre que van, que no los atienden, que perdieron el turno, que o tuvieron movilidad, el traslado a Tunuyán, que terminan desistiendo S: 48-51)*

Refieren las operadoras como un aspecto que dificulta el acceso a justicia, la falta de información que sobre la problemática de violencia circula. No hay programas de difusión del tema que se sostengan en el tiempo, y los operadores del sistema policial, judicial, etc. al no estar formados y actualizados sobre el fenómeno específico de la violencia y las vías de acción posible, no están en condiciones de informar a las mujeres en situación de violencia de modo adecuado, en general confunden más y desalientan la acción de salida. (FVE) *“La falta de información es re importante, hay mujeres que tienen tanto temor, porque han estado con violencia desde que iniciaron la relación de pareja, entonces lo toman como algo normal, cuando se les hace el clic y dicen ya no aguanto más, a veces no saben a dónde ir, entonces el tema de la información en todos los niveles, no solamente que tengan que venir a un juzgado para saber a dónde pueden ir en función de lo que ellas decidan hacer, me parece que hasta en la parte educativa se tendría que implementar como política pública desde la educación de los niños y no se está implementando, es muy básico lo que hay, me parece que en esta época debería ser algo que todo el mundo maneja” (P: 168-175).*

El tercer objetivo planteado en este trabajo, nos propone establecer posibles relaciones entre las dificultades para el acceso a justicia percibidas por las mujeres en situación de violencia y las percibidas por los operadores judiciales.

Al mirar comparativamente los aspectos que dificultan el acceso a justicia vemos que en general mujeres y operadores coinciden en gran parte de sus apreciaciones, a la vez que los aportes diferentes de cada grupo enriquecen el relevamiento, mostrando una amplia gama de aspectos que pueden ser considerados como obstaculizadores del acceso a justicia, en tanto son factores de vulnerabilidad.

Para las mujeres la mayor dificultad está puesta al nivel de los factores de vulnerabilidad internos, que en su conjunto imposibilitan disminuyen o dificultan la posibilidad de “darse cuenta” o de cobrar conciencia de lo que significa el fenómeno de la violencia sus características, sus consecuencias y posibles vías de salida del mismo.

Los operadores judiciales del juzgado si bien se enfocan en los factores de vulnerabilidad externos, perciben la relevancia de los FVI a los que genéricamente llaman “proceso interno de la mujer”, y si bien no alcanzan a identificarlos como factores de vulnerabilidad internos, están trabajando en el

intento de acompañar y potenciar esos procesos internos con los procesos que se diseñan y las medidas judiciales que se van tomando.

Los FVE son comunes a todos los grupos vulnerables y están ubicados como obstáculos o emergen en la interacción del sujeto vulnerable y el exosistema, es decir con las instituciones y organizaciones de la comunidad (poder judicial, policía, efectores de salud) que a la vez funcionan desde una lógica o perspectiva que sostiene o incrementa las condiciones de vulnerabilidad (macrosistema).

Por otra parte, en el encuentro entre los sujetos vulnerables (mujeres) y el Juzgado contactan FVI y FVE. Aparece como necesario por parte de los operadores identificar los FVI para no sostener y potenciar con su intervención los mismos. FVE responden a condiciones del entorno, especialmente a nivel de exosistema y están desde nuestra perspectiva íntimamente relacionados con las prácticas, en este caso judicial o de operadores vinculados a la problemática de la violencia (destinatarios de las reglas de Brasilia 2008) siendo de vital importancia el reconocimiento de los factores de vulnerabilidad internos para poder instrumentar en la práctica, las adecuaciones que resulten pertinentes a los fines de mitigar esas condiciones de desventaja. Caso contrario, es probable que en la interacción del individuo con el exosistema se activen los FVE potenciando o profundizando las dificultades iniciales (FVI).

Podemos apreciar, en general, que ambos grupos perciben factores internos y externos de vulnerabilidad, a la vez que observamos un predominio de los primeros en las mujeres y de los segundos en los operadores. Estas circunstancias podemos explicarlas desde la comprensión del fenómeno de la violencia, fenómeno complejo, atravesados por los procesos de invisibilización y naturalización de la violencia. Las mujeres relatan que cobrar conciencia del fenómeno en el que están inmersas, es la mayor dificultad, y sortearla requiere de un arduo proceso interno que las compromete completamente, es la dificultad propia y la característica común del grupo, que por esa circunstancia se torna vulnerable. Los factores de vulnerabilidad internos pueden ser modificados por ellas mismas, exclusivamente, desde afuera, sólo se puede contener, guiar, apoyar, acompañar. De ahí que al explorar obstáculos percibidos en el grupo de mujeres el foco esté puesto en los

factores de vulnerabilidad internos y todos los esfuerzos estén dirigidos en ese sentido. Por otra parte, las operadoras judiciales entrevistadas, si bien perciben la existencia e incidencia de los factores de vulnerabilidad internos, los mismos no entran en el margen de maniobrabilidad y acción de la justicia, sólo hay posibilidades de identificarlos, contener la situación, derivar o sugerir las instancias pertinentes y tomar las medidas judiciales que mejor se adapten a esas circunstancias particulares. A la vez, la mayor influencia la pueden ejercer sobre los factores de vulnerabilidad externos, gestionando y coordinando las interdependencias, adaptando los procedimientos lo más adecuadamente posible a las particularidades del caso, brindando información oportuna y pertinentemente; capacitándose para mejor percibir y operar, etc. Como destinatarios de las Reglas de Brasilia, (2008) es sobre los factores de vulnerabilidad externos donde se les pide trabajar. Ciertamente es que para poder cumplir con esto que se les pide, de este trabajo surgiría como importante en forma previa conocer, cuáles son los factores de vulnerabilidad internos, identificar cuáles tienen preponderancia en cada caso y los medios para poder abordar el caso sin que su accionar profundice la condición de vulnerabilidad.

Mujeres y operadoras coinciden en considerar, como obstáculos, los sentimientos propios de la situación de violencia, como la soledad, el miedo, el desamparo, la vergüenza, la desprotección, la impotencia. (FVI)

También coinciden en percibir como un aspecto que dificulta el acceso a justicia el aislamiento, claro indicador de la existencia de situaciones de violencia, que se ve agravado cuando se produce la separación, ya que se cuestiona, uno de los pocos vínculos que sostenía la mujer con quien representaba, paradójicamente, hasta el momento la provisión y sostén económico, la ayuda, el apoyo y la protección. (FVI). Recordemos aquí que conforme explica Ferreyra (1995), a nivel del microsistema, en las familias atravesadas por la violencia, predominan las estructuras de tipo autoritario. Habitualmente este estilo verticalista no es percibido por la mirada externa, ya que la imagen social de familia puede ser diferente de a la imagen privada. Esta diferenciación para ser mantenida requiere de cierto grado de aislamiento social, que permite sustraer el fenómeno de la violencia de la mirada del otro. Por tanto es de destacar la percepción y el registro de este

factor de vulnerabilidad interno por parte de los operadores (exosistema) y su consideración al momento de disponer las medidas pertinentes.

Otro aspecto, en que la mirada de ambos grupos es coincidente, refiere a la inexistencia de servicios y efectores locales suficientes para atender la demanda de casos, por lo que la distancia (los efectores atienden en Tunuyán) y las dificultades y demoras para obtener turnos para ser evaluadas, para realizar tratamientos psicológicos. Igual sucede con los servicios de justicia, ubicados en Tunuyán a 30 kilómetros de distancia, con deficiente servicio de transporte público, lo que requiere verdaderos esfuerzos para trasladarse para ratificar denuncias, para entablar demandas, tornándose en verdaderos obstáculos a la hora de iniciar o sostener los procesos ya iniciados. Aparece una mirada semejante a la hora de pensar en la falta de políticas públicas de acompañamiento y apoyo, con programas a mediano y largo plazo y desarrolladas localmente. (FVE)

Las mujeres coinciden en priorizar la dificultad interna para cobrar conciencia sobre la situación de violencia, lo que implica este fenómeno (FVI); perciben un desbalance en la carga procesal (FVE); refieren en general el incumplimiento por parte de los varones de las medidas judiciales, a la vez que se produce una amplificación de la violencia en términos de hostigamiento, asedio, amenazas, irrupciones en el domicilio, etc. (FVI), sumado esto a la percepción de que son deficientes los mecanismos previstos para lograr el cumplimiento de estas medidas. Por su parte las operadoras no refieren percibir el indicador individual codificado como IINDV 10, vinculado a que los varones de la relación violencia, tienen un estado emocional de ira descontrolado y de variable intensidad, lo que nos permite inferir que al no ser percibido, no estaría siendo considerado adecuadamente al momento de las intervenciones judiciales, intervenciones que probablemente exacerben el empuje iracundo descrito del varón.

Otra dificultad percibida por el grupo de mujeres, está vinculada con la demora en las decisiones judiciales para establecer tenencia, régimen de visitas y cuota alimentaria, o para aplicar sanciones por los incumplimientos. (FVE)

Las operadoras, en general, miran hacia adentro del Poder Judicial en la búsqueda de aspectos que dificultan el acceso, y entienden que tanto el

Poder Judicial como los operadores judiciales carecen de la empatía necesaria para el abordaje de esta problemática, a la vez que el sistema de justicia y los procesos judiciales no están pensados para la complejidad que presenta el fenómeno de la violencia y son muy pocos los movimientos de adecuación de los mismo a las especiales condiciones de vulnerabilidad (FVE), agregando la falta de capacitación y formación específica de los operadores que deben afrontar estas problemáticas, que muchas veces se ve agravada por el maltrato dado a las mujeres, según éstas les refieren. (FVE). Sin perjuicio de ello, perciben en la conversación con las mujeres una serie de factores de vulnerabilidad internos, que son especialmente considerados para la adecuación de las medidas judiciales a tomar, destacando la disposición, de todas las operadoras entrevistadas, para acompañar con las diferentes intervenciones judiciales, los procesos internos de las mujeres.

Como la contracara de la moneda, ambos grupos coinciden en que facilita el acceso a la justicia, el proceso interno que puedan hacer las mujeres para entender y cobrar conciencia sobre la situación que están atravesando, proceso que se ve favorecido por el apoyo terapéutico, (aspecto también reconocido por las mujeres) y por la información y asesoramiento que puedan recibir en forma adecuada y oportuna, a la vez que el proceso judicial pueda respetar y acompañar los tiempos internos de estas mujeres.

Otro aspecto que facilita es contar con el apoyo de la red familiar, y con recursos económicos (posibilidad de trabajar, tener vivienda y sustento)

El último de los objetivos que nos propusimos, fue explorar la efectividad de la respuesta judicial que se da a este grupo vulnerable. En esta exploración partimos de considerar cuál es el imaginario sobre la justicia que tienen las mujeres, a la vez cuál es la percepción de éste por parte de las operadoras judiciales.

De las entrevistas, inferimos que para las mujeres en situación de violencia, la Justicia es una, el Poder judicial es uno, sin poder distinguir con claridad las diferentes vías de acceso al sistema (penal, civil, tutelar), ni las respuestas que pueden obtener en cada vía de acceso. Apreciamos cierta indiscriminación y desconocimiento de las diferentes competencias de la justicia y los procesos de abordaje de los temas de violencia y los directamente vinculados con este, como la separación o divorcio, tenencia,

alimentos, visitas. Entendemos que esto puede responder a una conjunción de factores, unos vinculados al fenómeno de la violencia, (baja autoestima, asertividad deficiente, escasa iniciativa, identidad afectada), factores internos de vulnerabilidad, en tanto características comunes y distintivas del grupo (Pérez Contreras, 2005) y los otros relacionados con la burocratizada, desarticulada y no coordinada estructura del Poder Judicial, al desconocimiento generalizado de la población sobre su funcionamiento y de las vías pertinentes para el ejercicio de los derechos, cuando no del desconocimiento de los mismos derechos, todos factores de vulnerabilidad externos, en tanto dificultades que no responden a las características de un grupo determinado sino que emergen o se hacen visibles en la interacción de los individuos con el sistema judicial (Pérez Contreras, 2005). Esta situación también es percibida por las operadoras del juzgado que entienden que el Poder Judicial no es de fácil acceso, es un enigma, algo intrincado. Coincidimos con Gergen (1985), en cuanto a que la realidad emerge como resultado de acuerdos de significado, co-construidos en diálogos entre personas, significados que están enraizados a la cultura, la historia y al contexto social y por lo tanto varían de acuerdo a ellos, con lo que podemos explicar la mirada coincidente entre mujeres, en situación de violencia y operadoras del Juzgado de Paz.

Sin perjuicio de lo expuesto, aparece una representación social positiva del Juzgado, percibido como un lugar de ayuda, apoyo, *“ayuda, apoyo,...que alguien me diera ese empujoncito para salir” (V: 4-10); y protección... “resguardo para mí y para mis hijos,... el divorcio,...la casa” (L: 62-64), donde obtener soluciones, al que acuden con muy amplias expectativas,... “una solución rápida, una tranquilidad para mí, que lo sacaran inmediatamente de la casa, límites,... los papeles en regla, para no volver,... la tenencia, y que lo obliguen a ayudar todo en papel, que lo investigaran a él” (M: 22-24 y 70-76). Sólo en un caso se visualiza al Juzgado, en principio, como un lugar de denuncia, imagen que se desdibuja con el andar del proceso. “... en principio fui a denunciar y después me mandaron al juzgado o me citaron del juzgado, yo fui a hacer una denuncia en la policía y ahí me dijeron que tenía que ir al Juzgado de Paz” (MV: 4-6).*

Complementariamente desde las operadoras judiciales percibiendo estos extremos, (desconocimiento por parte de las mujeres de las vías de acceso a los diferentes servicios de justicia, y las amplias expectativas con que se acercan al Juzgado), trabajan en ofrecer un contexto de conversación,

un espacio de contención y apertura, un ámbito de escucha sin cuestionamientos, además de información para el ajuste de expectativas sobre las respuestas que puede brindar el poder judicial, sobre las posibilidades de acción y una intervención judicial dentro de lo que prevé la ley y su competencia, tratando que tenga algún anclaje en el proceso interno de la mujer. *“...ayuda, información, lo primero ayuda, me parece que básicamente eso buscan y en función de eso requieren o no la intervención judicial. Las mujeres llegan al juzgado en situaciones de crisis y en esos momentos de desesperación buscando una ayuda a veces mágica, pedir una solución mágica a su conflicto y de paso también a informarse... porque no sabe cuáles son los servicios que se le pueden brindar...”(P:2-8); “... un ámbito, un ámbito de escucha, a ver, callarse uno para que el otro diga “me pasa esto”, me parece que es válido, una escucha sin cuestionamientos. ...Creo que el juzgado puede dar eso y obviamente una respuesta legal, una respuesta de intervención”... (L: 11-16). Cabe recordar aquí la explicación de Morello (1995), de acceso a justicia cuando plantea que el componente normativo del derecho no es negado, es considerado como un elemento más, y no el principal del derecho, ya que el primario es la gente destinataria de la prestación de justicia, con todas sus características culturales, económicas y psicológicas. Es decir, el derecho y la ciencia jurídica, no se limita a la descripción de normas, formas o procedimientos aplicables a los actos de instaurar un proceso judicial, también debe tener en cuenta los costos, el tiempo razonable, los obstáculos (inclusive psicológicos) a sortear y los beneficios a lograr.*

La efectividad ha sido definida por los autores (Osborne y Gaebler, 1994) referidos como una medida de calidad de las metas que hemos alcanzado. Efectividad significa no solamente alcanzar resultados (por más eficientes que hayamos sido) sino que los resultados alcanzados sean útiles, satisfactorios, adecuados. En este sentido si enfocamos nuestra mirada en las mujeres entrevistadas, advertimos cierta relación entre las expectativas con que las mujeres se acercaron a la justicia y la satisfacción con la respuesta que obtuvieron. Así, por ejemplo, expresan conformidad y satisfacción quienes se acercaron al juzgado pretendiendo la exclusión, que el varón se retirara de la casa, y consiguieron su pretensión en ese aspecto, valorando la rapidez en la toma de la medida. *“...pero ella inmediatamente al otro día que yo me voy, nos citan en la mañana y a él lo hacen salir de la casa con la justicia con la policía” (L: 93-95); “... y fue rápido lo de la doctora porque le dio seis horas para que sacara sus cosas... entonces en seis horas, lo sacaron, fue rápido. Pero lo que va lerdito es el tema de que me molesta, que me sigue molestando, que sigue con sus cosas como un capricho” (M: 37-40). Suman impresiones positivas en cuanto al apoyo, asesoramiento y*

acompañamiento brindado por el juzgado de paz en particular. *“Salí mucho más rápido de la situación, hay muchos aspectos que están muy buenos, el apoyo, la orientación, el esfuerzo de la jueza porque ha sido muy atenta, realmente no vi persona desde lo público que atiendan con tanta dedicación, tanta información, se toma el tiempo que necesita, te habla de muchos aspectos” (MV: 159-162)*

Frente a otras expectativas como por ejemplo *“que lo cambien a él para poder salvar el matrimonio”*, el proceso mismo sirvió para que se fueran ajustando a lo posible. *“Yo creo que lo que quería era ver si lo cambiaran a él, me parece que uno busca eso, si él cambiara... me doy cuenta ahora después de la pregunta que usted me hace, por ahí si él cambiara podríamos salvar el matrimonio, a ver cómo me pueden ayudar, dijera la psicóloga, ni diez psicólogos juntos lo cambian” (L: 195-199)*

La percepción de las operadoras judiciales sobre cómo se sienten las mujeres con las respuestas obtenidas del sistema judicial, tiene dos aspectos bien diferenciados, por un lado está la percepción de que se van aliviadas, *“...la gran mayoría sale como muy aliviada, muchas se van pensando y empiezan a contactar con lo que se les viene y muchas se van pensando, donde no se animan, y se van con ese peso, no se animan...” (E: 264-266)*, contenidas, algo más tranquilas, *“... se sienten contenidas, se van más tranquilas por lo menos” (P: 198)*, a la vez, se visualiza disconformidad, reacción y reclamo, porque la respuesta dada genera frustración por no ajustarse a sus expectativas, sobre todo al sentir que se les exige mucho a ellas en el proceso judicial en comparación con las exigencias que perciben hacia el varón. *“...Disconformidad, reacción, reclamo por ahí debe haber bronca, rabia a lo mejor se traslada a lo que dije anteriormente con hacer el boicot...voy a pedir una respuesta, no me la dan, después pretenden que yo haga esto y yo no lo hago, entonces se transforma en una cuestión conflictiva, frustrante, a lo mejor siente la frustración, sienten que no fueron escuchadas, esa frustración la vuelcan en este no querer hacer o autovictimizarse”... (J: 100-115).*

Al mirar comparativamente la satisfacción con los resultados del proceso aparecen nuevamente coincidencia en las percepciones de ambos grupos, así vemos que los operadores perciben que las mujeres se van aliviadas, contenidas, algo más tranquilas, con información, útil, y en muchas ocasiones con medidas judiciales dispuestas, a la vez perciben disconformidad, reacción, frustración, porque la respuesta judicial no se ajusta a sus amplísimas expectativas, sobre todo al sentir que se les exige mucho a ella en el proceso en comparación con los varones; y ellas pueden valorar satisfactoriamente la intervención destinada a excluir al varón de la casa, destacan la rapidez en la toma de la medida, y el apoyo, asesoramiento y acompañamiento del Juzgado, a la vez que sienten insatisfacción frente a la expectativa de que *“lo cambien”* a él; o respecto a las medidas tendientes a lograr el cumplimiento de las resoluciones judiciales, o la obtención de

resoluciones judiciales sobre tenencia y alimentos que tramitan por competencia en otros juzgados.

Desde la mirada de las operadoras podemos apreciar en general satisfacción con el trabajo realizado en el Juzgado analizado, refieren compromiso y conciencia de estar prestando un servicio público. A la vez algunas entrevistas dejan traslucir inquietud, frustración e impotencia que podríamos vincularlo entre otros aspectos, con la falta de capacitación específica y de las herramientas necesarias para el tratamiento de estos casos, lo que se suple con buena intención, y voluntad, desde lo humano poniéndole el cuerpo a estas situaciones. *“... con mis pocos conocimientos que yo he podido brindar a mí la gente que es buena, eso lo tendría que decir alguien a quien he atendido, si he podido evacuarle todas sus dudas, mi intención es dar lo mejor, sé que me falta mucho. A nivel personal, acá que trabajamos con esta problemática de violencia hay veces que Uno quisiera tratar de dejar acá la problemática y no llevarlo a la casa, hemos hablado con la Dra. que nos hagan un examen psicológico o una interconsulta o apoyo para que uno pueda sacarse toda esas bombas porque son bombas que inconcientemente vos las vas cargando y llega una situación o una problemática en tu familia y traes todo eso y la volcás ahí innecesariamente porque no es el momento ni el lugar. Con una ayuda psicológica para tratar de dividir las cosas, tratás de dividirlos pero hay momento situaciones personales que se asemejan a lo mejor a casos que tuviste acá y explotas y no era ahí” (S: 96-106); “...muchas veces yo le digo a la doctora que nosotras no estudiamos por ejemplo, para abogados, no somos abogados, no tenemos la preparación jurídica, pero desde lo humano podemos brindar un buen servicio” (P: 32-33). “...es re importante la capacitación específica de la gente que va a trabajar en estos aspectos que son tan humanos porque me parece que dentro de lo civil, en la intervención de la justicia lo de familia es particular, y la capacitación que uno tienen previa al ingreso al poder judicial no es específica para lo que uno va a trabajar, uno se estudia un montón de cosas genéricas que después para el trabajo puntual que va a hacer no le sirve y se pierde estaría bueno también dentro de lo que es la organización del Poder Judicial la capacitación específica para la gente que trabaja en determinadas áreas en esto me parece re importante” (P: 78-84); “...a las terapias se tienen que someter las dos personas, sabemos dónde está el nudo, en las personas, en la mujer es ella la que puede lograr fortalecerse tener otra mirada pero si del otro lado tenemos un hombre violento siempre vamos a tener, otra cosa mal es la ley, caso de hombres que están en la cárcel 10 días por tremenda paliza y cuando sale lo reintegran a la misma casa hay prohibición de acercamiento, nadie lo efectiviza, que tenemos que esperar que la mujer salga de una zona rural a hacer la denuncia, si no puede salir y nosotros lo decimos, lo anticipamos. Entonces también nos queda la carga en él. Cómo me siento en estas situaciones ... ojala que nunca jamás pase nada, yo me voy a sentir como que yo lo supe todo el tiempo, responsable, culpable e impotente”. (J: 172-180).*

**CAPITULO 10**  
**CONCLUSIONES**

## 10. Conclusiones.

Una de las primeras conclusiones, que podemos expresar, referida a las “especiales dificultades” de las mujeres en situación de violencia, para acceder a la justicia, se vincula con “el cobrar conciencia” del fenómeno en el que se hallan inmersas; de los factores de vulnerabilidad interna que se encuentran operando al momento de contactar con el sistema judicial para petitionar su intervención y durante la tramitación del proceso que se abre. El darse cuenta, el comenzar a “ver” la situación, resultaría clave, a la hora de consolidar el requerimiento que se le hace a la justicia y sostener hasta el final el proceso judicial para obtener una respuesta.

En este cobrar conciencia, tendría vital importancia, la conversación que se va desarrollando con los diferentes operadores judiciales, la actitud de escucha activa, sin cuestionamientos que les permita, primero contener la situación crítica en que llegan las mujeres en situación de violencia al Juzgado, luego explorar, indagar sobre las condiciones particulares, de desventaja, desvalimiento, indefensión, es decir, de vulnerabilidad vinculada con los factores internos y a las mujeres explayarse con confianza sobre estas circunstancias. La conversación propuesta por el Juzgado, ofrece un espacio de posibilidad, que permite trabajar con la realidad emergente del diálogo, con la historia co-construida. La introducción de la conversación en el procedimiento, marca un importante diferencial, con la práctica tradicional desarrollada, en general, por las instancias y operadores judiciales que trabajan con la temática de la violencia, y a juzgar por las referencias obtenidas en las entrevistas, tiene su impacto positivo, al momento de relevar la efectividad de la respuesta judicial.

Podemos concluir también que conocer, en cada caso, los factores de vulnerabilidad interna que están operando, permitiría contextualizar la situación asomándose a su complejidad, posibilitando así la adaptación y adecuación de las medidas judiciales que se van desplegando, a fin de que la intervención judicial vaya acompañando el proceso interno de cada mujer, que junto con el proceso judicial posiblemente se abra, cobrando en esta instancia particular relevancia el apoyo terapéutico. Surgiría como necesario, entonces, contar con servicios terapéuticos especializados en la problemática,

y gratuitos, a la vez que articulados y coordinados en su funcionamiento con el del Juzgado, de modo de ir gestionando las interdependencias que la complejidad del fenómeno de la violencia plantea.

Los factores de vulnerabilidad externos, se activan o emergen en la interacción con las instituciones del exosistema, (policía, juzgados, efectores de salud). Por ello es relevante que, desde el primer contacto, el operador pueda relevar e identificar los factores de vulnerabilidad internos predominantes en el caso, para ajustar su accionar a tales condiciones, de manera de mitigar sus efectos y evitar que se vean potenciados por su intervención, y que sus propias acciones se constituyan en factores de vulnerabilidad externos que combinados con los internos, agraven las condiciones de desventaja, desvalimiento, y desigualdad en el acceso a justicia.

Los datos analizados, nos permitirían inferir que, en la práctica judicial observada, en el tema de la violencia, se erige como herramienta fundamental, el principio de inmediación procesal, para facilitar el acceso a justicia, plasmado especialmente en las conversaciones que se van desplegando, que permiten como dijimos contener, explorar y conocer las condiciones concretas con las que se va a operar, para a partir de ahí, informar, asesorar, guiar, conducir y disponer las medidas más adecuadas y sustentables para cada caso. Consideramos que resulta de vital importancia la participación activa en estas conversaciones del Juez, ya que es quien tiene las facultades, dentro de los marcos legales pertinentes para diseñar y dirigir los procesos judiciales.

En este trabajo hemos observado cómo, la comunicación, es un instrumento privilegiado para lograr el encuentro entre mujeres y operadoras, para la comprensión del fenómeno, la identificación de los factores de vulnerabilidad internos y externos, la evaluación de las posibilidades de acción que permitan el co-diseño y co-construcción del proceso más adecuado para cada situación, de modo de captar la complejidad del fenómeno, contextualizar, y adecuar a las especificidades del caso las medidas de tutela judicial, coordinar y articular intra e interinstitucionalmente acciones que sean necesarias. A través de la conversación, se hace posible, entre otras cosas, explorar y conocer, en cada caso, las expectativas con que

las mujeres se acercan al juzgado, expectativas en general, desproporcionadas con las posibilidades concretas, tanto funcionales, como de gestión y organización del Poder Judicial, por lo que podríamos concluir, que esa misma conversación serviría como herramienta para, por un lado, trabajar en el ajuste de las expectativas de cada mujer en particular, para lograr medidas judiciales viables y sustentables, permitiendo, el acompañamiento por parte del Juzgado de los procesos internos de las mujeres que, simultáneamente, se movilizan con la decisión de acceder a justicia y por el otro, trazar los límites específicos de su intervención.

Vinculado con el aspecto referido, surgiría palmaria la necesidad de formación especializada en la temática de la violencia en la pareja, dotando a los operadores destinatarios de las Reglas de Brasilia (2008), de las habilidades perceptivas y operativas adecuadas, tanto para poder identificar factores de vulnerabilidad, como para adaptar su intervención de modo de mitigar sus efectos. Entendemos que sólo con capacitación especializada y algunos cuestionamientos y replanteos a nivel epistemológicos, sería posible acercarse a la complejidad del fenómeno de la violencia y tener la maniobrabilidad necesaria para realizar intervenciones más asertivas. Así como destacáramos la figura del juez, al referirnos al principio de intermediación procesal, la misma también es relevante a la hora de la formación especializada ya que en su cabeza cae la responsabilidad orgánica y funcional del Juzgado y es quien traza los lineamientos para la acción.

También entendemos que los operadores en violencia necesitarían conocer los principios del enfoque sistémico, los efectos pragmáticos de la comunicación humana y desarrollar habilidades comunicacionales, ya que la demanda de justicia, la práctica judicial, (con la gestión de las interdependencias necesarias que requiere) y la satisfacción del reclamo se da a través de un proceso comunicacional, donde cobra relevancia el contexto y algunas convenciones semánticas, además de lo que destacáramos sobre la conversación como intervención.

Finalmente entendemos que la capacitación específica en la temática, el entrenamiento en habilidades comunicacionales y afines permitiría a los operadores lograr las disociaciones instrumentales necesarias para el

abordaje de estas problemáticas, disminuyendo en alguna medida la impotencia, la angustia y frustración que genera trabajar con las mismas.

Mención especial merece la necesidad de brindar asistencia técnico-jurídica gratuita y de calidad, con letrados y defensores especialmente formados para operar en situaciones de alta complejidad (como la violencia) donde se requieren recursos extraordinarios (perceptivos, teóricos, técnicos, económicos, etc.).

También inferimos, que el ajuste de expectativas es referente de satisfacción de la respuesta judicial obtenida, es decir, clarificado en las mujeres el requerimiento concreto que le hacen al Juzgado y las posibilidades funcionales de respuesta que el mismo puede ofrecer, la percepción de las mujeres, de que su reclamo ha sido escuchado y satisfecho es reiterada en las entrevistas, en franco contraste con la percepción generada en la interacción con otros sectores del Poder Judicial ( CAI, Juzgados de Familia, Fiscalías) con la policía, etc.

En el presente trabajo, los indicadores de la pauta de violencia castigo, tanto los interaccionales, como los sistémicos e individuales, (Curi y Gianella, 2003), vuelven a cobrar importancia como características comunes de un grupo de mujeres, (grupo vulnerable), que por estar atravesadas por la violencia, se encuentran en situación de mayor indefensión y en desventaja para lograr el reconocimiento, goce y ejercicio de sus derechos y libertades fundamentales. Resultan funcionales como marcadores o referentes de factores de vulnerabilidad internos, en tanto, “especiales dificultades” para acceder a la justicia. En la tarea de identificar factores de vulnerabilidad internos, sistematizamos una lista de cotejo, como instrumento de análisis, confeccionándola a partir del modelo teórico de indicadores de pauta estable de violencia castigo, atribuyéndole así una nueva función, ya que hasta el momento, no habían sido usados como marcadores del estado de vulnerabilidad, resultando de utilidad a los fines propuestos.

Así como concluimos que los indicadores de la pauta de violencia se constituyen, a la vez, en marcadores de factores de vulnerabilidad internos, en tanto, “especiales dificultades” para acceder a la justicia, también resultó de utilidad la interpretación, “a contrario sensu”, de las Reglas de Brasilia, 2008, las que pueden ser consideradas como marcadores de factores de

vulnerabilidad externos, toda vez que su propuesta como buenas prácticas o prácticas recomendadas para facilitar el acceso a justicia, hacen presumir que el incumplimiento o no desarrollo de dichas prácticas, se convierte en un obstáculo o dificultad para el acceso a justicia.

Es en la interacción de las mujeres en situación de violencia con el sistema judicial donde surge la posibilidad de emergencia de algunos factores de vulnerabilidad externos y de lo observado, inferimos, que la combinación de los factores internos y externos de vulnerabilidad generan o propician “las especiales dificultades”, potenciando la disminución o anulación de las capacidades que tiene este grupo para enfrentar una situación determinada, en el caso, vinculada con el ejercicio de los derechos. Esta perspectiva interaccional de la vulnerabilidad, posibilita que los operadores trabajen en la revisión y ajuste de su propia práctica, y así puedan allanar el camino de las mujeres hacia la justicia.

En este punto cobraría relevancia el principio de igualdad como criterio de no sometimiento. Es decir, son los factores de vulnerabilidad internos, los que propician que las mujeres en situación de violencia sean sistemáticamente excluidas, del ejercicio de sus derechos, y es el Estado, también desde el Poder Judicial, quien debe tomar medidas afirmativas para garantizar el ejercicio de esos derechos, adecuando, adaptando, flexibilizando los procesos y decisiones a las especiales circunstancias en que los factores de vulnerabilidad interna ponen a las mujeres en situación de violencia. Si lo pensamos sería una suerte de discriminación inversa, ya que no todos los ciudadanos podemos exigir que se nos adapten y adecuen los procedimientos y medidas judiciales, sino sólo aquellos que se encuentran en una particular situación de desvalimiento, desventaja y desprotección. Por tanto, estas acciones afirmativas de diseño y adaptación de procesos, a la medida de las circunstancias que las especiales dificultades identificadas plantean, se constituirían en un claro movimiento encaminado a facilitar el acceso a la justicia para este grupo vulnerable.

### **10.1. Posibles proyecciones**

Este trabajo de investigación se pensó para dar respuestas a algunos de los interrogantes vinculados con la vulnerabilidad de las mujeres en

situación de violencia castigo y las especiales dificultades que tienen para acceder a la justicia y a la vez, aportar a los operadores, con los que estas mujeres contactan, un espejo de las propias percepciones del fenómeno y algunos mapas para identificar la condición de vulnerabilidad de este grupo, permitiéndoles así, disponer las medidas y acciones que mejor se adecuen a esa condición. Entendemos que, con el trabajo que antecede, hemos dado respuesta al planteo formulado, si bien limitado al Juzgado concreto bajo análisis. En consecuencia, podríamos pensar, cómo se producirían estos efectos en juzgados ubicados en grandes conglomerados urbanos, con una afluencia más densa y diversa de causas a resolver.

A la vez, las conclusiones formuladas, abren una serie de interrogantes e invitan a la reflexión y revisión de la práctica judicial vinculada con la vulnerabilidad de las mujeres en situación de violencia. Especialmente los referidos al rol del juez, en estos procesos tan poco pautados, donde el margen de maniobra y discrecionalidad del magistrado cobra vital importancia, pasando de ser meros directores del proceso (art. 46 C.P.C. Mza.), a ser diseñadores o co-constructores del procedimiento más adecuado para cada caso concreto.

¿Cómo influyen los criterios personales de los magistrados, en la red de vulneración invisible? ¿Cómo influye la epistemología o supuestos paradigmáticos de juez, en la aplicación de la justicia, y en estos casos, no sólo en la decisión judicial, sino a lo largo de todo el proceso que él mismo va generando?

Desde las conclusiones, proponemos una visión interaccional de la vulnerabilidad, donde los operadores judiciales con su intervención pueden coadyuvar a potenciarla o mitigarla. Como instancia previa surge la necesidad de pensarse de manera dialógica y sistémica, en los procesos de interacción, cualquiera sea la posición que se ocupe, especialmente cuando se ostenta un lugar de poder, de jerarquía. Esto implica al menos ser conscientes y responsables del nivel de influencia que se ejerce, o simplemente considerar que nuestro accionar no es inocuo.

Es nuestro deseo que el aporte realizado pueda ser aprovechado para la revisión de la práctica judicial en la materia, para confirmar en algunos casos los rumbos emprendidos, motivar la reflexión sobre algunos de los

aspectos analizados y propiciar los cambios que sean necesarios para orientar la búsqueda de una justicia para todos y de calidad.

**“TODO VIVIR HUMANO OCURRE EN CONVERSACIONES  
Y ES EN ESE ESPACIO, DONDE SE CREA  
LA REALIDAD EN QUE VIVIMOS”.**

HUMBERTO MATURANA

**REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS.**

**ALONSO, L.E. (1995).** Sujeto y discurso: el lugar de la entrevista abierta en las prácticas de la sociología cualitativa. En Delgado, J. M. y Gutiérrez, J. (coordinadores), *Métodos y Técnicas cualitativas de investigación en las ciencias sociales*. Madrid: Síntesis.

**ARVELAEZ DE TOBON, L. (2003).** Reformas al Gobierno y la Administración Judicial. En *Justicia y gobernabilidad democrática*. Santiago: C.E.J.A. y Ministerio de Justicia de Chile. Pág.15-34.

**BATESON G. (1980).** *Espíritu y naturaleza*. Buenos Aires: Amorrortu.

**BERIZONCE R. O. (1983).** Prólogo. En Cappelletti, M. y Garth B. *Acceso a la justicia*. La Plata: Colegio de Abogados del Departamento de La Plata.

**BIRGIN, H. (1999).** Una investigación empírica: imagen y percepción de la ley de Protección contra la violencia Familiar (Ley 24.417). *Derecho de Familia N° 14*. Buenos Aires: Abledo Perrot.

**BIRGIN, H. (2005).** *Violencia Familiar. Leyes de Violencia Familiar ¿una herramienta eficaz?* Buenos Aires: Altamira.

**BIRGIN, H. y KOHEN, B. (2006).** *Acceso a la justicia como garantía de igualdad. Instituciones, actores y experiencias comparadas*. Buenos Aires: Biblos.

**CAPPELLETTI M. y GARTH B. (1983).** *Acceso a la justicia*. La Plata: Colegio de abogados del Departamento de La Plata.

**COMISION NACIONAL DE DERECHOS HUMANOS DE MEXICO (2000).** *Vulnerabilidad*, México. Disponible en [[http://www-cndh.org.mx/principal/derechos/fr\\_derech.htm](http://www-cndh.org.mx/principal/derechos/fr_derech.htm)]. Consultado 24 /02/2011

**CURI S. y GIANELLA C. (2003).** Violencia en la Pareja: la distinción de pautas relacionales en el contexto de la mediación. *Revista virtual interdisciplinaria de mediación y resolución de conflictos, La Trama, N°7*, Disponible [<http://www.revistalatrama.com>]. Consultado el 21/02/2011.

**DAICH, D. (2005).** La violencia de los otros. Reflexiones en torno a la violencia familiar en el marco de la justicia civil de familia de la ciudad de Buenos Aires. *AIBR Revista de Antropología Iberoamérica*, N°40. Madrid. Disponible en [<http://www.redalyc.uaemex.mx>]. Consultado 20/02/2011.

**ECHEBURUA, E. y DE CORRAL, P. (1998).** *Manual de violencia familiar*. Madrid: Siglo XXI, España Editores.

**ELA - Equipo Latinoamericano de Justicia y Género. (2009).** *Violencia Familiar: Aportes para la discusión de Políticas Públicas y Acceso a la justicia*. Argentina: ELA

**ETKIN J. (2005).** *Gestión de la complejidad en las organizaciones. La estrategia frente a lo imprevisto y lo impensado*. Buenos Aires: Granica.

**ETKIN, J, y SCHVARSTEIN, L. (2000).** *Identidad de las organizaciones. Invariancia y cambio*. Buenos Aire. Paidós.

**ESPINOSA TORRES, P. (2000).** *Grupos vulnerables y cambio social. Quórum, México, Instituto de Investigaciones Legislativas de la Cámara de Diputados, año IX, núm. 72*. Pág.10.

- EQUIPO FEDERAL DE TRABAJO. (2009).** Aplicación de los tratados de derechos humanos por los tribunales locales J.C. Revista de doctrina y jurisprudencia de Corrientes. N°7. Disponible [[http://www.eft.com.ar/doctrina/articulos/boleso\\_der\\_hum\\_constit\\_nac.htm](http://www.eft.com.ar/doctrina/articulos/boleso_der_hum_constit_nac.htm)] Consultado el 05/04/2011
- FERNANDEZ VILLANUEVA, C. (2004).** Dimensiones psicosociales en la administración de justicia sobre la violencia de género. *Revista Intervenciones Psicosociales*, vol. 13, N° 2. Pág. 177-193.
- FERREIRA, G. B. (1995).** *Hombres violentos Mujeres Maltratadas: aportes a la investigación y tratamiento de un problema social*. Buenos Aires: Sudamericana.
- FOERSTER, H. von. (1991).** *Las semillas de la cibernética*. Barcelona: Gedisa.
- FOERSTER, H. von. (1994).** Visión y conocimiento. Disfunciones de segundo orden. En D. Schnitman. (Comp.). *Nuevos paradigmas, Cultura y Subjetividad*. Buenos Aires: Paidós.
- FOSTER, J. (1994).** Invertir la espiral de la vulnerabilidad. *Revista Internacional de la Cruz Roja*. Ginebra, año 19, núm. 124.
- GIANELLA, C. y CURI, S. (2002).** Mediación y violencia familiar en el contexto judicial. *Revista La Ley Gran Cuyo, Año 7, N° 3, Doctrina*. pág. 305.
- GIBERTI, E. y ots. (2005).** Vulnerabilidad, desvalimiento y maltrato infantil en las organizaciones familiares. Buenos Aires: Novedades Educativas.
- GIL FLORES, J.; GARCÍA JIMÉNEZ, E.; RODRÍGUEZ GÓMEZ, G. (1994).** El análisis de los datos obtenidos en la investigación mediante grupos de discusión. *Enseñanza*, Vol. 12, pp. 183-189. Disponible en [[www.e-espacio.uned.es](http://www.e-espacio.uned.es)]. Consultada 05/06/10
- GONZALEZ GALVAN, J. A. (2001).** La pluralidad de los grupos vulnerables: un enfoque interdisciplinario. Memoria del IV Congreso Nacional de Derecho Constitucional. *Derechos Humanos. México. UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas, T.III*. Pág. 227.
- GORE E. y DUNLAP D. (2006).** Aprendizaje y organización. Una lectura educativa de teorías de la organización. Buenos Aires: Granica.
- GRELA C. (2006).** Abordaje de Situaciones de Violencia doméstica hacia la mujer. Guía de Procedimiento en el Primer nivel de Atención de Salud. Montevideo: Ministerio de Salud Pública.
- GRIMBERG. M. (2009).** Sexualidad, cuerpo y relaciones de género en la experiencia de vivir con Vih. En Grimbeg, M. (ed) *Experiencias y narrativas de padecimientos cotidianos. Miradas antropológicas sobre la salud, enfermedad y el dolor crónico*. Buenos Aires. Antropofagia-Facultad de Filosofía y Letras, UBA, pp 33-111.
- HELLIN M. (2008).** El mapa argentino de la violencia. Publicación virtual Periodismo social. Disponible en [www.periodismo-social.org.ar/nota-completa.cfm?id=3449](http://www.periodismo-social.org.ar/nota-completa.cfm?id=3449)
- HIGHTON E. I. (2005).** El acceso a la justicia y la defensa pública en cuestiones no penales. Disponible en [[www.mpd.gov.ar](http://www.mpd.gov.ar)]. Consultado el 23/02/2011.
- HOFFMAN, L. (1996).** Una postura reflexiva para la terapia familiar. En McNamme, Sheila & Gergen, Kenneth, *Terapia como construcción social*. Barcelona: Paidós.

- KASTICA, E. (2006).** *Usted puede ser creativo*. Nuevas recomendaciones para innovar en las empresas. Buenos Aires: INNOVAR, escuela de innovadores de Buenos Aires.
- KEMELMAJER DE CARLUCCI, A. (Ed.) (2007).** *Protección con la violencia familiar. Ley 24417*. Buenos Aires. Rubinzal Culzoni.
- KEMELMAJER DE CARLUCCI, A. (2008).** El mapa argentino de la violencia contra las mujeres. Publicación virtual Periodismo Social. Disponible en [www.periodismo-social.org.ar/nota\\_completa.cfm?id=3449](http://www.periodismo-social.org.ar/nota_completa.cfm?id=3449)
- KRAUSE J. M. (1995).** La investigación cualitativa: un campo de posibilidades y desafíos. Revista *Temas de Educación*, N°7.
- LAMAS, M. (2002)** *Cuerpo: diferencia sexual y género*. Ed. Taurus Mx.
- MADRAZO, E. (2011).** La práctica judicial en materia de violencia en el juzgado de Paz de La Consulta. Trabajo de sistematización de la práctica, no publicado.
- MARCHEVSKY, L. (2010).** Paradigma de la Complejidad. Constructivismo. Construccinismo social. En Fernández Moya, J. *En busca de resultados*. Mendoza: Triunfar.
- MORELLO A. M. (1994).** *El proceso justo*. Buenos Aires: Plantense - Abledo Perrot.
- MORELLO, A. M. (1995)** El proceso justo en el marco del modelo del acceso a la justicia. *El Derecho*, T.161. Pág.1041-1049.
- NAVARRO, S. (2003).** La gestión Judicial: límites y posibilidades en la Reforma Judicial. En *Justicia y gobernabilidad democrática*. Santiago: C.E.J.A. y Santiago. Ministerio de Justicia de Chile. Pág. 37-51.
- OSBORNE, D. y GAEBLER, T. (1994).** *La Reinención del Gobierno*. La influencia del espíritu empresarial en el sector público. Barcelona: Paidós.
- PEARCE, W. B. (1994).** Nuevos modelos y metáforas comunicacionales. En D. Schnitman. (Comp.). *Nuevos paradigmas, Cultura y Subjetividad*. Buenos Aires: Paidós.
- PEREZ CONTRERAS, M. (2005).** Aproximación a un estudio sobre vulnerabilidad y violencia familiar. *Revista Jurídica, Boletín Mexicano de Derecho Comparado*, N°113. [[www.juridicas.unam.mx](http://www.juridicas.unam.mx)]. Consultada el 12/02/2011)
- PERRONE, R. y NANINNI, M. (1997).** *Violencia y abusos sexuales en la familia*. Un abordaje sistémico y comunicacional. Buenos Aires: Paidós.
- PERRONE, R. (2000).** Conferencia presentada en la Jornada Paz en la Escuela. Proyecto Piloto de Atención y Prevención de la Violencia Intrafamiliar. Mendoza.
- POPKIN, M. (2007).** Acceso a la justicia, Gobernabilidad democrática y sociedad civil. En Carlos Cordovez, *Justicia un vínculo pendientes entre Estado, Ciudadanía y desarrollo*. Washington: Banco Interamericano de Desarrollo.
- RAVAZZOLA, C. (1997).** *Historias infames: los maltratos en las relaciones*. Buenos Aires: Paidós.
- ROCHE, C. L. y RICHTER, J. (2005).** Barreras para el acceso a justicia. Cap.II. En Casal, J.M.; Roche C.L.; Richter J. y Chacon Hanson, A. *Derechos humanos, equidad y acceso a la justicia*. Caracas: Texto.

- RODRIGUEZ GOMEZ, G.; GIL FLORES J. y GARCES JIMENEZ E. (1999).** *Metodología de la investigación cualitativa*. Málaga: Aljibe.
- SABA, R. (2007).** Desigualdad estructural. En Alegre, M. y Gargarella, R. *El Derecho a la igualdad*. Aportes para un constitucionalismo igualitario. Buenos Aires: Lexis Nexis
- SCHVARSTEIN, L. (2002).** *Psicología social de las organizaciones*. Buenos Aires. Ed. Paidós, 2ª edición.
- SCHVARSTEIN, L. (2003).** *La inteligencia social de las organizaciones*. Buenos Aires: Paidós.
- SENGE, P. (2003).** *La quinta disciplina*. El arte y la práctica de la organización abierta al aprendizaje. Buenos Aires: Granica.
- TAYLOR, F. W. (1981).** *Principios de la administración científica*. Buenos Aires: El ateneo.
- VALLES, M. S. (2007).** *Técnicas cualitativas de investigación social*. Reflexión Metodológica y práctica profesional. Madrid: Síntesis.
- WATZLAWICK, P.; BEAVIN BABELAS, J. y JACKSON D.D. (1993).** *Teoría de la comunicación humana*. Interacciones, patologías y paradojas. Barcelona: Herder.
- WHITE, M. (2002).** *Enfoque narrativo de la experiencia de los terapeutas*. Barcelona: Gedisa.
- WHITE, M. y EPSTON, D. (1993).** *Medios narrativos para fines terapéuticos*. Barcelona: Paidós Ibérica.

#### **FUENTE DE DATOS**

<http://www.justicia chaco.gov.ar>

<http://www.acnur.org/t3/fileadmin/in/scrpts/doc>

<http://www.eco.unlpam.edu.ar/jurisprudencia/civil/ekmekdjian.c.Sofovich.CSJN.7-7-92>.

<http://www.satsaid.org.ar/New Page/GACETILLA%20STASAIID-TELEFE.pdf>

Diccionario de la lengua española, 11ª.ed. Madrid, Real Academia Española. 1992

**APENDICE**

**0.1. 100 REGLAS DE BRASILIA SOBRE ACCESO A LA JUSTICIA  
DE LAS PERSONAS EN CONDICIÓN DE VULNERABILIDAD**

**XIV Cumbre Judicial Iberoamericana**

**Reglas Básicas de Acceso a la Justicia de las Personas Vulnerables**

## ÍNDICE

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS	4
CAPÍTULO I: PRELIMINAR	5
SECCIÓN 2ª.- BENEFICIARIOS DE LAS REGLAS	5
1.- Concepto de las personas en situación de vulnerabilidad	5
2.- Edad	5
3.- Discapacidad	6
4.- Pertenencia a comunidades indígenas	6
5.- Victimización	6
6.- Migración y desplazamiento interno	7
7.- Pobreza	7
8.- Género	8
9.- Pertenencia a minorías	8
10.- Privación de libertad	9
SECCIÓN 3ª.- DESTINATARIOS: ACTORES DEL SISTEMA DE JUSTICIA	9
CAPÍTULO II: EFECTIVO ACCESO A LA JUSTICIA PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS	9
SECCIÓN 1ª.- CULTURA JURÍDICA	10
SECCIÓN 2ª.- ASISTENCIA LEGAL Y DEFENSA PÚBLICA	10
1.- Promoción de la asistencia técnico jurídica de la persona en condición de vulnerabilidad	10
2.- Asistencia de calidad, especializada y gratuita	10
SECCIÓN 3ª.- DERECHO A INTÉRPRETE	11
SECCIÓN 4ª.- REVISIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS Y LOS REQUISITOS PROCESALES COMO FORMA DE FACILITAR EL ACCESO A LA JUSTICIA	11
1.- Medidas procesales	11
2.- Medidas de organización y gestión judicial	11
SECCIÓN 5ª.- MEDIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	12
1.- Formas alternativas y personas en condición de vulnerabilidad	13
2.- Difusión e información	13
3.- Participación de las personas en condición de vulnerabilidad en la Resolución Alternativa de conflictos	13
SECCIÓN 6ª.- SISTEMA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DENTRO DE LAS COMUNIDADES INDIGENAS	14
CAPÍTULO III: CELEBRACIÓN DE ACTOS JUDICIALES	14
SECCIÓN 1ª.- INFORMACIÓN PROCESAL O JURISDICCIONAL	15
1.- Contenido de la información	15
2.- Tiempo de la información	15
3.- Forma o medios para el suministro de la información	15
4.- Disposiciones específicas relativas a la víctima	16

<b>SECCIÓN 2ª.- COMPRENSIÓN DE ACTUACIONES JUDICIALES</b>	<b>16</b>
1.- Notificaciones y requerimientos	<b>16</b>
2.- Contenido de las resoluciones judiciales	<b>16</b>
3.- Comprensión de actuaciones orales	<b>17</b>
<b>SECCIÓN 3ª.- COMPARECENCIA EN DEPENDENCIAS JUDICIAL</b>	<b>17</b>
1.- Información sobre la comparecencia	<b>17</b>
2.- Asistencia	<b>17</b>
3.- Condiciones de la comparecencia	<b>17</b>
4.- Seguridad de las víctimas en condición de vulnerabilidad	<b>18</b>
5.- Accesibilidad de las personas con discapacidad	<b>19</b>
6.- Participación de niños, niñas, y adolescentes en actos judiciales	<b>19</b>
7.- Integrantes de comunidades indígenas	<b>19</b>
<b>SECCIÓN 4ª.- PROTECCIÓN DE LA INTIMIDAD</b>	<b>20</b>
1.- Reserva de las actuaciones judiciales	<b>20</b>
2.- Imagen	<b>20</b>
3.- Protección de datos personas	<b>20</b>
<b>CAPÍTULO IV: EFICACIA DE LAS REGLA</b>	<b>21</b>
1.- PRINCIPIO GENERAL DE COLABORACION	<b>21</b>
2.- COOPERACIÓN INTERNACIONAL	<b>21</b>
3.- INVESTIGACIÓN Y ESTUDIOS	<b>22</b>
4.- SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN DE PROFESIONALES	<b>22</b>
5.- NUEVAS TECNOLOGÍAS	<b>22</b>
6.- MANUALES DE BUENAS PRÁCTICAS SECTORIALES	<b>22</b>
7.- DIFUSIÓN	<b>23</b>
8.- COMISIÓN DE SEGUIMIENTO	<b>23</b>

## EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La Cumbre Judicial Iberoamericana, dentro del marco de los trabajos de su XIV edición, ha considerado necesaria la elaboración de unas Reglas Básicas relativas al acceso a la justicia de las personas que se encuentran en condición de vulnerabilidad. De esta manera, se desarrollan los principios recogidos en la “Carta de Derechos de las Personas ante la Justicia en el Espacio Judicial Iberoamericano” (Cancún 2002), específicamente los que se incluyen en la parte titulada “Una justicia que protege a los más débiles” (apartados 23 a 34).

En los trabajos preparatorios de estas Reglas también han participado las principales redes iberoamericanas de operadores y servidores del sistema judicial: la Asociación Iberoamericana de Ministerios Públicos, la Asociación Interamericana de Defensorías Públicas, la Federación Iberoamericana de Ombudsman y la Unión Iberoamericana de Colegios y Agrupaciones de Abogados. Sus aportaciones han enriquecido de forma indudable el contenido del presente documento.

El sistema judicial se debe configurar, y se está configurando, como un instrumento para la defensa efectiva de los derechos de las personas en condición de vulnerabilidad. Poca utilidad tiene que el Estado reconozca formalmente un derecho si su titular no puede acceder de forma efectiva al sistema de justicia para obtener la tutela de dicho derecho.

Si bien la dificultad de garantizar la eficacia de los derechos afecta con carácter general a todos los ámbitos de la política pública, es aún mayor cuando se trata de personas en condición de vulnerabilidad dado que éstas encuentran obstáculos mayores para su ejercicio. Por ello, se deberá llevar a cabo una actuación más intensa para vencer, eliminar o mitigar dichas limitaciones. De esta manera, el propio sistema de justicia puede contribuir de forma importante a la reducción de las desigualdades sociales, favoreciendo la cohesión social.

Las presentes Reglas no se limitan a establecer unas bases de reflexión sobre los problemas del acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, sino que también recogen recomendaciones para los órganos públicos y para quienes prestan sus servicios en el sistema judicial. No solamente se refieren a la promoción de políticas públicas que garanticen el acceso a la justicia de estas personas, sino también al trabajo cotidiano de todos los servidores y operadores del sistema judicial y quienes intervienen de una u otra forma en su funcionamiento.

Este documento se inicia con un Capítulo que, tras concretar su finalidad, define tanto sus beneficiarios como sus destinatarios. El siguiente Capítulo contiene una serie de reglas aplicables a aquellas personas en condición de vulnerabilidad que han de acceder o han accedido a la justicia, como parte del proceso, para la defensa de sus derechos. Posteriormente contiene aquellas reglas que resultan de aplicación a cualquier persona en condición de vulnerabilidad que participe en un acto judicial, ya sea como parte que ejercita una acción o que defiende su derecho frente a una acción, ya sea en calidad de testigo, víctima o en cualquier otra condición. El último Capítulo contempla una serie de medidas destinadas a fomentar la efectividad de estas Reglas, de tal manera que puedan contribuir de manera eficaz a la mejora de las condiciones de acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad.

La Cumbre Judicial Iberoamericana es consciente de que la promoción de una efectiva mejora del acceso a la justicia exige una serie de medidas dentro de la competencia del poder judicial. Asimismo, y teniendo en cuenta la importancia del presente documento para garantizar el acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, se recomienda a todos los poderes públicos que, cada uno dentro de su respectivo ámbito de competencia, promuevan reformas legislativas y adopten medidas que hagan efectivo el contenido de estas Reglas. Asimismo se hace un llamamiento a las Organizaciones Internacionales y Agencias de Cooperación para que tengan en cuenta estas Reglas en sus actividades, incorporándolas en los distintos programas y proyectos de modernización del sistema judicial en que participen.

## CAPÍTULO I: PRELIMINAR

### Sección 1ª.- Finalidad

(1) Las presentes Reglas tienen como objetivo garantizar las condiciones de acceso efectivo a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, sin discriminación alguna, englobando el conjunto de políticas, medidas, facilidades y apoyos que permitan a dichas personas el pleno goce de los servicios del sistema judicial.

(2) Se recomienda la elaboración, aprobación, implementación y fortalecimiento de políticas públicas que garanticen el acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad. Los servidores y operadores del sistema de justicia otorgarán a las personas en condición de vulnerabilidad un trato adecuado a sus circunstancias singulares. Asimismo se recomienda priorizar actuaciones destinadas a facilitar el acceso a la justicia de aquellas personas que se encuentren en situación de mayor vulnerabilidad, ya sea por la concurrencia de varias causas o por la gran incidencia de una de ellas.

### Sección 2ª.- Beneficiarios de las Reglas

#### 1.- Concepto de las personas en situación de vulnerabilidad

(3) Se consideran en condición de vulnerabilidad aquellas personas que, por razón de su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, encuentran especiales dificultades para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico.

(4) Podrán constituir causas de vulnerabilidad, entre otras, las siguientes: la edad, la discapacidad, la pertenencia a comunidades indígenas o a minorías, la victimización, la migración y el desplazamiento interno, la pobreza, el género y la privación de libertad. La concreta determinación de las personas en condición de vulnerabilidad en cada país dependerá de sus características específicas, o incluso de su nivel de desarrollo social y económico.

#### 2.- Edad

(5) Se considera niño, niña y adolescente a toda persona menor de dieciocho años de edad, salvo que haya alcanzado antes la mayoría de edad en virtud de la legislación nacional aplicable.

Todo niño, niña y adolescente debe ser objeto de una especial tutela por parte de los órganos del sistema de justicia en consideración a su desarrollo evolutivo.

(6) El envejecimiento también puede constituir una causa de vulnerabilidad cuando la persona adulta mayor encuentre especiales dificultades, atendiendo a sus capacidades funcionales, para ejercitar sus derechos ante el sistema de justicia.

#### 3.- Discapacidad

(7) Se entiende por discapacidad la deficiencia física, mental o sensorial, ya sea de naturaleza permanente o temporal, que limita la capacidad de ejercer una o más actividades

esenciales de la vida diaria, que puede ser causada o agravada por el entorno económico y social.

(8) Se procurará establecer las condiciones necesarias para garantizar la accesibilidad de las personas con discapacidad al sistema de justicia, incluyendo aquellas medidas conducentes a utilizar todos los servicios judiciales requeridos y disponer de todos los recursos que garanticen su seguridad, movilidad, comodidad, comprensión, privacidad y comunicación.

#### 4.- Pertenencia a comunidades indígenas

(9) Las personas integrantes de las comunidades indígenas pueden encontrarse en condición de vulnerabilidad cuando ejercitan sus derechos ante el sistema de justicia estatal. Se promoverán las condiciones destinadas a posibilitar que las personas y los pueblos indígenas puedan ejercitar con plenitud tales derechos ante dicho sistema de justicia, sin discriminación alguna que pueda fundarse en su origen o identidad indígenas. Los poderes judiciales asegurarán que el trato que reciban por parte de los órganos de la administración de justicia estatal sea respetuoso con su dignidad, lengua y tradiciones culturales.

Todo ello sin perjuicio de lo dispuesto en la Regla 48 sobre las formas de resolución de conflictos propios de los pueblos indígenas, propiciando su armonización con el sistema de administración de justicia estatal.

#### 5.- Victimización

(10) A efectos de las presentes Reglas, se considera víctima toda persona física que ha sufrido un daño ocasionado por una infracción penal, incluida tanto la lesión física o psíquica, como el sufrimiento moral y el perjuicio económico. El término víctima también podrá incluir, en su caso, a la familia inmediata o a las personas que están a cargo de la víctima directa.

(11) Se considera en condición de vulnerabilidad aquella víctima del delito que tenga una relevante limitación para evitar o mitigar los daños y perjuicios derivados de la infracción penal o de su contacto con el sistema de justicia, o para afrontar los riesgos de sufrir una nueva victimización. La vulnerabilidad puede proceder de sus propias características personales o bien de las circunstancias de la infracción penal. Destacan a estos efectos, entre otras víctimas, las personas menores de edad, las víctimas de violencia doméstica o intrafamiliar, las víctimas de delitos sexuales, los adultos mayores, así como los familiares de víctimas de muerte violenta.

(12) Se alentará la adopción de aquellas medidas que resulten adecuadas para mitigar los efectos negativos del delito (victimización primaria)

Asimismo procurarán que el daño sufrido por la víctima del delito no se vea incrementado como consecuencia de su contacto con el sistema de justicia (victimización secundaria)

Y procurarán garantizar, en todas las fases de un procedimiento penal, la protección de la integridad física y psicológica de las víctimas, sobre todo a favor de aquellas que corran riesgo de intimidación, de represalias o de victimización reiterada o repetida (una misma persona es víctima de más de una infracción penal durante un periodo de tiempo). También podrá resultar necesario otorgar una protección particular a aquellas víctimas que van a prestar testimonio en el proceso judicial. Se prestará una especial atención en los casos de violencia intrafamiliar, así como en los momentos en que sea puesta en libertad la persona a la que se le atribuye la comisión del delito.

#### 6.- Migración y desplazamiento interno

(13) El desplazamiento de una persona fuera del territorio del Estado de su nacionalidad puede constituir una causa de vulnerabilidad, especialmente en los supuestos de los

trabajadores migratorios y sus familiares. Se considera trabajador migratorio toda persona que vaya a realizar, realice o haya realizado una actividad remunerada en un Estado del que no sea nacional. Asimismo se reconocerá una protección especial a los beneficiarios del estatuto de refugiado conforme a la Convención sobre el Estatuto de los Refugiados de 1951, así como a los solicitantes de asilo.

(14) También pueden encontrarse en condición de vulnerabilidad los desplazados internos, entendidos como personas o grupos de personas que se han visto forzadas u obligadas a escapar o huir de su hogar o de su lugar de residencia habitual, en particular como resultado o para evitar los efectos de un conflicto armado, de situaciones de violencia generalizada, de violaciones de los derechos humanos o de catástrofes naturales o provocadas por el ser humano, y que no han cruzado una frontera estatal internacionalmente reconocida.

#### 7.- Pobreza

(15) La pobreza constituye una causa de exclusión social, tanto en el plano económico como en los planos social y cultural, y supone un serio obstáculo para el acceso a la justicia especialmente en aquellas personas en las que también concurre alguna otra causa de vulnerabilidad.

(16) Se promoverá la cultura o alfabetización jurídica de las personas en situación de pobreza, así como las condiciones para mejorar su efectivo acceso al sistema de justicia.

#### 8.- Género

(17) La discriminación que la mujer sufre en determinados ámbitos supone un obstáculo para el acceso a la justicia, que se ve agravado en aquellos casos en los que concurra alguna otra causa de vulnerabilidad.

(18) Se entiende por discriminación contra la mujer toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera.

(19) Se considera violencia contra la mujer cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado, mediante el empleo de la violencia física o psíquica.

(20) Se impulsarán las medidas necesarias para eliminar la discriminación contra la mujer en el acceso al sistema de justicia para la tutela de sus derechos e intereses legítimos, logrando la igualdad efectiva de condiciones.

Se prestará una especial atención en los supuestos de violencia contra la mujer, estableciendo mecanismos eficaces destinados a la protección de sus bienes jurídicos, al acceso a los procesos judiciales y a su tramitación ágil y oportuna.

#### 9.- Pertenencia a minorías

(21) Puede constituir una causa de vulnerabilidad la pertenencia de una persona a una minoría nacional o étnica, religiosa y lingüística, debiéndose respetar su dignidad cuando tenga contacto con el sistema de justicia.

#### 10.- Privación de libertad

(22) La privación de la libertad, ordenada por autoridad pública competente, puede generar dificultades para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia el resto de derechos de los que es titular la persona privada de libertad, especialmente cuando concurre alguna causa de vulnerabilidad enumerada en los apartados anteriores.

(23) A efectos de estas Reglas, se considera privación de libertad la que ha sido ordenada por autoridad pública, ya sea por motivo de la investigación de un delito, por el cumplimiento de una condena penal, por enfermedad mental o por cualquier otro motivo.

### Sección 3ª.- Destinatarios: actores del sistema de justicia

(24) Serán destinatarios del contenido de las presentes Reglas:

- a) Los responsables del diseño, implementación y evaluación de políticas públicas dentro del sistema judicial;
- b) Los Jueces, Fiscales, Defensores Públicos, Procuradores y demás servidores que laboren en el sistema de Administración de Justicia de conformidad con la legislación interna de cada país;
- c) Los Abogados y otros profesionales del Derecho, así como los Colegios y Agrupaciones de Abogados;
- d) Las personas que desempeñan sus funciones en las instituciones de Ombudsman.
- e) Policías y servicios penitenciarios.
- f) Y, con carácter general, todos los operadores del sistema judicial y quienes intervienen de una u otra forma en su funcionamiento.

## CAPÍTULO II: EFECTIVO ACCESO A LA JUSTICIA PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS

El presente Capítulo es aplicable a aquellas personas en condición de vulnerabilidad que han de acceder o han accedido a la justicia, como parte del proceso, para la defensa de sus derechos.

(25) Se promoverán las condiciones necesarias para que la tutela judicial de los derechos reconocidos por el ordenamiento sea efectiva, adoptando aquellas medidas que mejor se adapten a cada condición de vulnerabilidad.

### Sección 1ª.- Cultura jurídica

(26) Se promoverán actuaciones destinadas a proporcionar información básica sobre sus derechos, así como los procedimientos y requisitos para garantizar un efectivo acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad.

(27) Se incentivará la participación de funcionarios y operadores del sistema de justicia en la labor de diseño, divulgación y capacitación de una cultura cívica jurídica, en especial de aquellas personas que colaboran con la administración de justicia en zonas rurales y en áreas desfavorecidas de las grandes ciudades.

### Sección 2ª.- Asistencia legal y defensa pública

1.- Promoción de la asistencia técnico jurídica de la persona en condición de vulnerabilidad

(28) Se constata la relevancia del asesoramiento técnico-jurídico para la efectividad de los derechos de las personas en condición de vulnerabilidad:

- En el ámbito de la asistencia legal, es decir, la consulta jurídica sobre toda cuestión susceptible de afectar a los derechos o intereses legítimos de la persona en condición de vulnerabilidad, incluso cuando aún no se ha iniciado un proceso judicial;
- En el ámbito de la defensa, para defender derechos en el proceso ante todas las jurisdicciones y en todas las instancias judiciales;
- Y en materia de asistencia letrada al detenido.

(29) Se destaca la conveniencia de promover la política pública destinada a garantizar la asistencia técnico-jurídica de la persona vulnerable para la defensa de sus derechos en todos los órdenes jurisdiccionales: ya sea a través de la ampliación de funciones de la Defensoría Pública, no solamente en el orden penal sino también en otros órdenes jurisdiccionales; ya sea a través de la creación de mecanismos de asistencia letrada: consultorías jurídicas con la participación de las universidades, casas de justicia, intervención de colegios o barras de abogados...

Todo ello sin perjuicio de la revisión de los procedimientos y los requisitos procesales como forma de facilitar el acceso a la justicia, a la que se refiere la Sección 4ª del presente Capítulo.

## 2.- Asistencia de calidad, especializada y gratuita

(30) Se resalta la necesidad de garantizar una asistencia técnico-jurídica de calidad y especializada. A tal fin, se promoverán instrumentos destinados al control de la calidad de la asistencia.

(31) Se promoverán acciones destinadas a garantizar la gratuidad de la asistencia técnico-jurídica de calidad a aquellas personas que se encuentran en la imposibilidad de afrontar los gastos con sus propios recursos y condiciones.

## Sección 3ª.- Derecho a intérprete

(32) Se garantizará el uso de intérprete cuando el extranjero que no conozca la lengua o lenguas oficiales ni, en su caso, la lengua oficial propia de la comunidad, hubiese de ser interrogado o prestar alguna declaración, o cuando fuere preciso darle a conocer personalmente alguna resolución.

## Sección 4ª.- Revisión de los procedimientos y los requisitos procesales como forma de facilitar el acceso a la justicia

(33) Se revisarán las reglas de procedimiento para facilitar el acceso de las personas en condición de vulnerabilidad, adoptando aquellas medidas de organización y de gestión judicial que resulten conducentes a tal fin.

## 1.- Medidas procesales

Dentro de esta categoría se incluyen aquellas actuaciones que afectan la regulación del procedimiento, tanto en lo relativo a su tramitación, como en relación con los requisitos exigidos para la práctica de los actos procesales.

**(34) Requisitos de acceso al proceso y legitimación.**

Se propiciarán medidas para la simplificación y divulgación de los requisitos exigidos por el ordenamiento para la práctica de determinados actos, a fin de favorecer el acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, y sin perjuicio de la participación de otras instancias que puedan coadyuvar en el ejercicio de acciones en defensa de los derechos de estas personas.

**(35) Oralidad.**

Se promoverá la oralidad para mejorar las condiciones de celebración de las actuaciones judiciales contempladas en el Capítulo III de las presentes

Reglas, y favorecer una mayor agilidad en la tramitación del proceso, disminuyendo los efectos del retraso de la resolución judicial sobre la situación de las personas en condición de vulnerabilidad.

**(36) Formularios.**

Se promoverá la elaboración de formularios de fácil manejo para el ejercicio de determinadas acciones, estableciendo las condiciones para que los mismos sean accesibles y gratuitos para las personas usuarias, especialmente en aquellos supuestos en los que no sea preceptiva la asistencia letrada.

**(37) Anticipo jurisdiccional de la prueba.**

Se recomienda la adaptación de los procedimientos para permitir la práctica anticipada de la prueba en la que participe la persona en condición de vulnerabilidad, para evitar la reiteración de declaraciones, e incluso la práctica de la prueba antes del agravamiento de la discapacidad o de la enfermedad. A estos efectos, puede resultar necesaria la grabación en soporte audiovisual del acto procesal en el que participe la persona en condición de vulnerabilidad, de tal manera que pueda reproducirse en las sucesivas instancias judiciales.

## 2.- Medidas de organización y gestión judicial

Dentro de esta categoría cabe incluir aquellas políticas y medidas que afecten a la organización y modelos de gestión de los órganos del sistema judicial, de tal manera que la propia forma de organización del sistema de justicia facilite el acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad. Estas políticas y medidas podrán resultar de aplicación tanto a jueces profesionales como a jueces no profesionales.

**(38) Agilidad y prioridad.**

Se adoptarán las medidas necesarias para evitar retrasos en la tramitación de las causas, garantizando la pronta resolución judicial, así como una ejecución rápida de lo resuelto. Cuando las circunstancias de la situación de vulnerabilidad lo aconsejen, se otorgará prioridad en la atención, resolución y ejecución del caso por parte de los órganos del sistema de justicia.

**(39) Coordinación.**

Se establecerán mecanismos de coordinación intrainstitucionales e interinstitucionales, orgánicos y funcionales, destinados a gestionar las interdependencias de las actuaciones de los diferentes órganos y entidades, tanto públicas como privadas, que forman parte o participan en el sistema de justicia.

**(40) Especialización.**

Se adoptarán medidas destinadas a la especialización de los profesionales, operadores y servidores del sistema judicial para la atención de las personas en condición de vulnerabilidad.

En las materias en que se requiera, es conveniente la atribución de los asuntos a órganos especializados del sistema judicial.

(41) Actuación interdisciplinaria.

Se destaca la importancia de la actuación de equipos multidisciplinarios, conformados por profesionales de las distintas áreas, para mejorar la respuesta del sistema judicial ante la demanda de justicia de una persona en condición de vulnerabilidad.

(42) Proximidad.

Se promoverá la adopción de medidas de acercamiento de los servicios del sistema de justicia a aquellos grupos de población que, debido a las circunstancias propias de su situación de vulnerabilidad, se encuentran en lugares geográficamente lejanos o con especiales dificultades de comunicación.

## Sección 5ª.- Medios alternativos de resolución de conflictos

### 1.- Formas alternativas y personas en condición de vulnerabilidad

(43) Se impulsarán las formas alternativas de resolución de conflictos en aquellos supuestos en los que resulte apropiado, tanto antes del inicio del proceso como durante la tramitación del mismo. La mediación, la conciliación, el arbitraje y otros medios que no impliquen la resolución del conflicto por un tribunal, pueden contribuir a mejorar las condiciones de acceso a la justicia de determinados grupos de personas en condición de vulnerabilidad, así como a descongestionar el funcionamiento de los servicios formales de justicia.

(44) En todo caso, antes de iniciar la utilización de una forma alternativa en un conflicto concreto, se tomarán en consideración las circunstancias particulares de cada una de las personas afectadas, especialmente si se encuentran en alguna de las condiciones o situaciones de vulnerabilidad contempladas en estas Reglas. Se fomentará la capacitación de los mediadores, árbitros y otras personas que intervengan en la resolución del conflicto.

### 2.- Difusión e información

(45) Se deberá promover la difusión de la existencia y características de estos medios entre los grupos de población que resulten sus potenciales usuarios cuando la ley permita su utilización.

(46) Cualquier persona vulnerable que participe en la resolución de un conflicto mediante cualquiera de estos medios deberá ser informada, con carácter previo, sobre su contenido, forma y efectos. Dicha información se suministrará de conformidad con lo dispuesto por la Sección 1ª del Capítulo III de las presentes reglas.

### 3.- Participación de las personas en condición de vulnerabilidad en la Resolución Alternativa de Conflictos

(47) Se promoverá la adopción de medidas específicas que permitan la participación de las personas en condición de vulnerabilidad en el mecanismo elegido de Resolución Alternativa de Conflictos, tales como la asistencia de profesionales, participación de intérpretes, o la intervención de la autoridad parental para los menores de edad cuando sea necesaria. La actividad de Resolución Alternativa de Conflictos debe llevarse a cabo en un ambiente seguro y adecuado a las circunstancias de las personas que participen.

## Sección 6ª.- Sistema de resolución de conflictos dentro de las comunidades indígenas

(48) Con fundamento en los instrumentos internacionales en la materia, resulta conveniente estimular las formas propias de justicia en la resolución de conflictos surgidos en el ámbito de la comunidad indígena, así como propiciar la armonización de los sistemas de administración de justicia estatal e indígena basada en el principio de respeto mutuo y de conformidad con las normas internacionales de derechos humanos.

(49) Además serán de aplicación las restantes medidas previstas en estas Reglas en aquellos supuestos de resolución de conflictos fuera de la comunidad indígena por parte del sistema de administración de justicia estatal, donde resulta asimismo conveniente abordar los temas relativos al peritaje cultural y al derecho a expresarse en el propio idioma.

## CAPÍTULO III: CELEBRACIÓN DE ACTOS JUDICIALES

El contenido del presente Capítulo resulta de aplicación a cualquier persona en condición de vulnerabilidad que participe en un acto judicial, ya sea como parte o en cualquier otra condición.

(50) Se velará para que en toda intervención en un acto judicial se respete la dignidad de la persona en condición de vulnerabilidad, otorgándole un trato específico adecuado a las circunstancias propias de su situación.

## Sección 1ª.- Información procesal o jurisdiccional

(51) Se promoverán las condiciones destinadas a garantizar que la persona en condición de vulnerabilidad sea debidamente informada sobre los aspectos relevantes de su intervención en el proceso judicial, en forma adaptada a las circunstancias determinantes de su vulnerabilidad.

### 1.- Contenido de la información

(52) Cuando la persona vulnerable participe en una actuación judicial, en cualquier condición, será informada sobre los siguientes extremos:

- La naturaleza de la actuación judicial en la que va a participar
- Su papel dentro de dicha actuación
- El tipo de apoyo que puede recibir en relación con la concreta actuación, así como la información de qué organismo o institución puede prestarlo

(53) Cuando sea parte en el proceso, o pueda llegar a serlo, tendrá derecho a recibir aquella información que resulte pertinente para la protección de sus intereses. Dicha información deberá incluir al menos:

- El tipo de apoyo o asistencia que puede recibir en el marco de las actuaciones judiciales
- Los derechos que puede ejercitar en el seno del proceso
- La forma y condiciones en las que puede acceder a asesoramiento jurídico o a la asistencia técnico-jurídica gratuita en los casos en los que esta posibilidad sea contemplada por el ordenamiento existente
- El tipo de servicios u organizaciones a las que puede dirigirse para recibir apoyo

## 2.- Tiempo de la información

(54) Se deberá prestar la información desde el inicio del proceso y durante toda su tramitación, incluso desde el primer contacto con las autoridades policiales cuando se trate de un procedimiento penal.

## 3.- Forma o medios para el suministro de la información

(55) La información se prestará de acuerdo a las circunstancias determinantes de la condición de vulnerabilidad, y de manera tal que se garantice que llegue a conocimiento de la persona destinataria. Se resalta la utilidad de crear o desarrollar oficinas de información u otras entidades creadas al efecto. Asimismo resultan destacables las ventajas derivadas de la utilización de las nuevas tecnologías para posibilitar la adaptación a la concreta situación de vulnerabilidad.

## 4.- Disposiciones específicas relativas a la víctima

(56) Se promoverá que las víctimas reciban información sobre los siguientes elementos del proceso jurisdiccional:

- Posibilidades de obtener la reparación del daño sufrido
- Lugar y modo en que pueden presentar una denuncia o escrito en el que ejercite una acción
- Curso dado a su denuncia o escrito
- Fases relevantes del desarrollo del proceso
- Resoluciones que dicte el órgano judicial

(57) Cuando exista riesgo para los bienes jurídicos de la víctima, se procurará informarle de todas las decisiones judiciales que puedan afectar a su seguridad y, en todo caso, de aquéllas que se refieran a la puesta en libertad de la persona inculpada o condenada, especialmente en los supuestos de violencia intrafamiliar.

## Sección 2ª.- Comprensión de actuaciones judiciales

(58) Se adoptarán las medidas necesarias para reducir las dificultades de comunicación que afecten a la comprensión del acto judicial en el que participe una persona en condición de vulnerabilidad, garantizando que ésta pueda comprender su alcance y significado.

### 1.- Notificaciones y requerimientos

(59) En las notificaciones y requerimientos, se usarán términos y estructuras gramaticales simples y comprensibles, que respondan a las necesidades particulares de las personas en condición de vulnerabilidad incluidas en estas Reglas. Asimismo, se evitarán expresiones o elementos intimidatorios, sin perjuicio de las ocasiones en que resulte necesario el uso de expresiones conminatorias.

### 2.- Contenido de las resoluciones judiciales

(60) En las resoluciones judiciales se emplearán términos y construcciones sintácticas sencillas, sin perjuicio de su rigor técnico.

### 3.- Comprensión de actuaciones orales

(61) Se fomentarán los mecanismos necesarios para que la persona en condición de vulnerabilidad comprenda los juicios, vistas, comparecencias y otras actuaciones judiciales orales en las que participe, teniéndose presente el contenido del apartado 3 de la Sección 3ª del presente Capítulo,

### Sección 3ª.- Comparecencia en dependencias judiciales

(62) Se velará para que la comparecencia en actos judiciales de una persona en condición de vulnerabilidad se realice de manera adecuada a las circunstancias propias de dicha condición.

#### 1.- Información sobre la comparecencia

(63) Con carácter previo al acto judicial, se procurará proporcionar a la persona en condición de vulnerabilidad información directamente relacionada con la forma de celebración y contenido de la comparecencia, ya sea sobre la descripción de la sala y de las personas que van a participar, ya sea destinada a la familiarización con los términos y conceptos legales, así como otros datos relevantes al efecto.

#### 2.- Asistencia

(64) Previa a la celebración del acto, se procurará la prestación de asistencia por personal especializado (profesionales en Psicología, Trabajo Social, intérpretes, traductores u otros que se consideren necesarios) destinada a afrontar las preocupaciones y temores ligados a la celebración de la vista judicial.

(65) Durante el acto judicial, cuando la concreta situación de vulnerabilidad lo aconseje, la declaración y demás actos procesales se llevarán a cabo con la presencia de un profesional, cuya función será la de contribuir a garantizar los derechos de la persona en condición de vulnerabilidad.

También puede resultar conveniente la presencia en el acto de una persona que se configure como referente emocional de quien se encuentra en condición de vulnerabilidad.

#### 3.- Condiciones de la comparecencia

##### Lugar de la comparecencia

(66) Resulta conveniente que la comparecencia tenga lugar en un entorno cómodo, accesible, seguro y tranquilo.

(67) Para mitigar o evitar la tensión y angustia emocional, se procurará evitar en lo posible la coincidencia en dependencias judiciales de la víctima con el inculpado del delito; así como la confrontación de ambos durante la celebración de actos judiciales, procurando la protección visual de la víctima.

### Tiempo de la comparecencia

(68) Se procurará que la persona vulnerable espere el menor tiempo posible para la celebración del acto judicial.

Los actos judiciales deben celebrarse puntualmente.

Cuando esté justificado por las razones concurrentes, podrá otorgarse preferencia o prelación a la celebración del acto judicial en el que participe la persona en condición de vulnerabilidad.

(69) Es aconsejable evitar comparecencias innecesarias, de tal manera que solamente deberán comparecer cuando resulte estrictamente necesario conforme a la normativa jurídica. Se procurará asimismo la concentración en el mismo día de la práctica de las diversas actuaciones en las que deba participar la misma persona.

(70) Se recomienda analizar la posibilidad de preconstituir la prueba o anticipo jurisdiccional de la prueba, cuando sea posible de conformidad con el Derecho aplicable.

(71) En determinadas ocasiones podrá procederse a la grabación en soporte audiovisual del acto, cuando ello pueda evitar que se repita su celebración en sucesivas instancias judiciales.

### Forma de comparecencia

(72) Se procurará adaptar el lenguaje utilizado a las condiciones de la persona en condición de vulnerabilidad, tales como la edad, el grado de madurez, el nivel educativo, la capacidad intelectual, el grado de discapacidad o las condiciones socioculturales. Se debe procurar formular preguntas claras, con una estructura sencilla

(73) Quienes participen en el acto de comparecencia deben evitar emitir juicios o críticas sobre el comportamiento de la persona, especialmente en los casos de víctimas del delito.

(74) Cuando sea necesario se protegerá a la persona en condición de vulnerabilidad de las consecuencias de prestar declaración en audiencia pública, podrá plantearse la posibilidad de que su participación en el acto judicial se lleve a cabo en condiciones que permitan alcanzar dicho objetivo, incluso excluyendo su presencia física en el lugar del juicio o de la vista, siempre que resulte compatible con el Derecho del país.

A tal efecto, puede resultar de utilidad el uso del sistema de videoconferencia o del circuito cerrado de televisión.

### 4.- Seguridad de las víctimas en condición de vulnerabilidad

(75) Se recomienda adoptar las medidas necesarias para garantizar una protección efectiva de los bienes jurídicos de las personas en condición de vulnerabilidad que intervengan en el proceso judicial en calidad de víctimas o testigos; así como garantizar que la víctima sea oída en aquellos procesos penales en los que estén en juego sus intereses.

(76) Se prestará especial atención en aquellos supuestos en los que la persona está sometida a un peligro de victimización reiterada o repetida, tales como víctimas amenazadas en los casos de delincuencia organizada, menores víctimas de abuso sexual o malos tratos, y mujeres víctimas de violencia dentro de la familia o de la pareja.

### 5.- Accesibilidad de las personas con discapacidad

(77) Se facilitará la accesibilidad de las personas con discapacidad a la celebración del acto judicial en el que deban intervenir, y se promoverá en particular la reducción de barreras arquitectónicas, facilitando tanto el acceso como la estancia en los edificios judiciales.

## 6.- Participación de niños, niñas y adolescentes en actos judiciales

(78) En los actos judiciales en los que participen menores se debe tener en cuenta su edad y desarrollo integral, y en todo caso:

- Se deberán celebrar en una sala adecuada.
- Se deberá facilitar la comprensión, utilizando un lenguaje sencillo.
- Se deberán evitar todos los formalismos innecesarios, tales como la toga, la distancia física con el tribunal y otros similares.

## 7.- Integrantes de comunidades indígenas

(79) En la celebración de los actos judiciales se respetará la dignidad, las costumbres y las tradiciones culturales de las personas integrantes de comunidades indígenas, conforme a la legislación interna de cada país.

## Sección 4ª.- Protección de la intimidad

### 1.- Reserva de las actuaciones judiciales

(80) Cuando el respeto de los derechos de la persona en condición de vulnerabilidad lo aconseje, podrá plantearse la posibilidad de que las actuaciones jurisdiccionales orales y escritas no sean públicas, de tal manera que solamente puedan acceder a su contenido las personas involucradas.

### 2.- Imagen

(81) Puede resultar conveniente la prohibición de la toma y difusión de imágenes, ya sea en fotografía o en vídeo, en aquellos supuestos en los que pueda afectar de forma grave a la dignidad, a la situación emocional o a la seguridad de la persona en condición de vulnerabilidad.

(82) En todo caso, no debe estar permitida la toma y difusión de imágenes en relación con los niños, niñas y adolescentes, por cuanto afecta de forma decisiva a su desarrollo como persona.

### 3.- Protección de datos personales

(83) En las situaciones de especial vulnerabilidad, se velará para evitar toda publicidad no deseada de los datos de carácter personal de los sujetos en condición de vulnerabilidad.

(84) Se prestará una especial atención en aquellos supuestos en los cuales los datos se encuentran en soporte digital o en otros soportes que permitan su tratamiento automatizado.

## CAPÍTULO IV: EFICACIA DE LAS REGLAS

Este Capítulo contempla expresamente una serie de medidas destinadas a fomentar la efectividad de las Reglas, de tal manera que contribuyan de manera eficaz a la mejora de las condiciones de acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad.

#### 1.- Principio general de colaboración

(85) La eficacia de las presentes Reglas está directamente ligada al grado de colaboración entre sus destinatarios, tal y como vienen definidos en la Sección 3ª del Capítulo I.

La determinación de los órganos y entidades llamadas a colaborar depende de las circunstancias propias de cada país, por lo que los principales impulsores de las políticas públicas deben poner un especial cuidado tanto para identificarlos y recabar su participación, como para mantener su colaboración durante todo el proceso.

(86) Se propiciará la implementación de una instancia permanente en la que puedan participar los diferentes actores a los que se refiere el apartado anterior, y que podrá establecerse de forma sectorial.

(87) Se destaca la importancia de que el Poder Judicial colabore con los otros Poderes del Estado en la mejora del acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad.

(88) Se promoverá la participación de las autoridades federales y centrales, de las entidades de gobierno autónomo y regional, así como de las entidades estatales en los estados federales, dado que frecuentemente el ámbito de sus competencias se encuentra más próximo a la gestión directa de la protección social de las personas más desfavorecidas.

(89) Cada país considerará la conveniencia de propiciar la participación de las entidades de la sociedad civil por su relevante papel en la cohesión social, y por su estrecha relación e implicación con los grupos de personas más desfavorecidas de la sociedad.

#### 2.- Cooperación internacional

(90) Se promoverá la creación de espacios que permitan el intercambio de experiencias en esta materia entre los distintos países, analizando las causas del éxito o del fracaso en cada una de ellas o, incluso, fijando buenas prácticas. Estos espacios de participación pueden ser sectoriales.

En estos espacios podrán participar representantes de las instancias permanentes que puedan crearse en cada uno de los Estados.

(91) Se insta a las Organizaciones Internacionales y Agencias de Cooperación para que:

- Continúen brindando su asistencia técnica y económica en el fortalecimiento y mejora del acceso a la justicia.
- Tengan en cuenta el contenido de estas Reglas en sus actividades, y lo incorporen, de forma transversal, en los distintos programas y proyectos de modernización del sistema judicial en que participen.
- Impulsen y colaboren en el desarrollo de los mencionados espacios de participación.

#### 3.- Investigación y estudios

(92) Se promoverá la realización de estudios e investigaciones en esta materia, en colaboración con instituciones académicas y universitarias.

#### 4.- Sensibilización y formación de profesionales

(93) Se desarrollarán actividades que promuevan una cultura organizacional orientada a la adecuada atención de las personas en condición de vulnerabilidad a partir de los contenidos de las presentes Reglas.

(94) Se adoptarán iniciativas destinadas a suministrar una adecuada formación a todas aquellas personas del sistema judicial que, con motivo de su intervención en el proceso, tienen un contacto con las personas en condición de vulnerabilidad.  
Se considera necesario integrar el contenido de estas Reglas en los distintos programas de formación y actualización dirigidos a las personas que trabajan en el sistema judicial.

#### 5.- Nuevas tecnologías

(95) Se procurará el aprovechamiento de las posibilidades que ofrezca el progreso técnico para mejorar las condiciones de acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad.

#### 6.- Manuales de buenas prácticas sectoriales

(96) Se elaborarán instrumentos que recojan las mejores prácticas en cada uno de los sectores de vulnerabilidad, y que puedan desarrollar el contenido de las presentes Reglas adaptándolo a las circunstancias propias de cada grupo.

(97) Asimismo se elaborarán un catálogo de instrumentos internacionales referidos a cada uno de los sectores o grupos mencionados anteriormente.

#### 7.- Difusión

(98) Se promoverá la difusión de estas Reglas entre los diferentes destinatarios de las mismas definidos en la Sección 3ª del Capítulo I.

(99) Se fomentarán actividades con los medios de comunicación para contribuir a configurar actitudes en relación con el contenido de las presentes Reglas.

#### 8.- Comisión de seguimiento

(100) Se constituirá una Comisión de Seguimiento con las siguientes finalidades:

- Elevar a cada Plenario de la Cumbre un informe sobre la aplicación de las presentes Reglas.
- Proponer un Plan Marco de Actividades, a efectos de garantizar el seguimiento a las tareas de implementación del contenido de las presentes reglas en cada país.
- A través de los órganos correspondientes de la Cumbre, promover ante los organismos internacionales hemisféricos y regionales, así como ante las Cumbres de Presidentes y Jefes de Estado de Iberoamérica, la definición, elaboración, adopción y fortalecimiento de políticas públicas que promuevan el mejoramiento de las condiciones de acceso a la justicia por parte de las personas en condición de vulnerabilidad.
- Proponer modificaciones y actualizaciones al contenido de estas Reglas.

La Comisión estará compuesta por cinco miembros designados por la Cumbre Judicial

Iberoamericana. En la misma podrán integrarse representantes de las otras Redes Iberoamericanas del sistema judicial que asuman las presentes Reglas. En todo caso, la Comisión tendrá un número máximo de nueve miembros.

## 0.2. LISTA DE COTEJO

COD.	DESCRIPCION	DEFINICION	1°	2°	3°
IINTR 1	INDICADOR INTERACCIONAL	RELACIÓN COMPLEMENTARIA RIGIDA		FVI	MICRO INDIV
IINTR 2	INDICADOR INTERACCIONAL	VIOLENCIA UNIDIRECCIONAL: ACTOR EN POSICION ALTA ES QUIEN EJERCE LA VIOLENCIA.		FVI	MICRO
IINTR 3	INDICADOR INTERACCIONAL	VIOLENCIA INTIMA: AMBOS SOSTIENEN ESTRATEGIAS DE OCULTAMIENTO.		FVI	MICRO INDIV
IINTR 4	INDICADOR INTERACCIONAL	MARCADA DIFERENCIA DE PODER: EL ACTOR EN LA POSICION BAJA SIENTE QUE NO TIENE ALTERNATIVA, DEBE SOMETERSE		FVI	MICRO
IINTR 5	INDICADOR INTERACCIONAL	NO HAY PAUSA EN LA COMPLEMENTARIEDAD, AUNQUE LA VIOLENCIA PUEDA CESAR POR MOMENTOS.		FVI	MICRO
IINTR 6	INDICADOR INTERACCIONAL	IDENTIDAD SEVERAMENTE AFECTADA (ONE DOWN). SE LE NIEGA DERECHO A SER OTRO. NO CABE LA DIFERENCIA.		FVI	INDIV
IINTR 7	INDICADOR INTERACCIONAL	MINIMA CONCIENCIA DE LA VIOLENCIA Y CONFUSO SENTIMIENTO DE CULPABILIDAD (ONE UP)		FVI	INDIV
ISIST 1	INDICADOR SISTEMICO	SUPUESTO DE DESIGUALDAD JERÁRQUICA FIJA: EL QUE EJERCE LA VIOLENCIA ES UNICO RESPONSABLE DE DEFINIR LA RELACION		FVI	MICRO
ISIST 2	INDICADOR SISTEMICO	AISLAMIENTO FAMILIAR: EMPOBRECIMIENTO DE LAS RELACIONES CON EL ENTORNO. DEFICIT DE AUTONOMIA DE SUS MIEMBROS. SIGNIFICATIVA DEPENDENCIA MUTUA		FVI	MICRO
ISIST 3	INDICADOR SISTEMICO	SISTEMA DE CREENCIAS COMPARTIDO: CONSTRUCCION COMPARTIDA ACERCA DE QUE ES LA FAMILIA, ROLES DE LA MUJER Y DEL HOMBRE SEGÚN ESTEREOTIPOS.		FVI	MICRO
IINDV 1	INDICADOR INDIVIDUAL	LA MUJER MINIMIZA EL PROBLEMA POR HABITUACION A LA TENSION.		FVI	INDIV
IINDV 2	INDICADOR INDIVIDUAL	LA MUJER SIENTE MIEDO HACIA SU PAREJA		FVI	INDIV
IINDV 3	INDICADOR INDIVIDUAL	LA MUJER SE MUESTRA Y SE SIENTE INCAPAZ DE DEFENDERSE. NO LOGRA PREDECIR ACTOS VIOLENTOS.		FVI	INDIV
IINDV 4	INDICADOR INDIVIDUAL	LA MUJER SE RESISTE A RECONOCER EL FRACASO DE LA RELACIÓN. SOSTIENE EXPECTATIVAS DE CAMBIO.		FVI	INDIV
IINDV 5	INDICADOR INDIVIDUAL	LA MUJER TEME AL FUTURO EN SOLEDAD DESDE LA PERCEPCION DE LA FALTA DE CURSOS INTERNOS Y EXTERNOS		FVI	INDIV
IINDV 6	INDICADOR INDIVIDUAL	LA MUJER SIENTE VERGÜENZA DE RELATAR CONDUCTAS DENIGRANTES (VERGÜENZA AJENA)		FVI	INDIV
IINDV 7	INDICADOR INDIVIDUAL	LA MUJER CREE QUE LA VIOLENCIA ATAÑE AL AMBITO PRIVADO		FVI	INDIV
IINDV 8	INDICADOR INDIVIDUAL	LA MUJER TIENE BAJA AUTOESTIMA, ASERTIVIDAD DEFICIENTE, Y ESCASA INICIATIVA		FVI	INDIV
IINDV 9	INDICADOR INDIVIDUAL	EL HOMBRE MUESTRA ACTITUD DE HOSTILIDAD		FVI	INDIV
IINDV 10	INDICADOR INDIVIDUAL	EL HOMBRE TIENE UN EMOCIONAR DE IRA DESCONTROLADA Y DE INTENSIDAD VARIABLE		FVI	INDIV

IINDV 11	INDICADOR INDIVIDUAL	EL HOMBRE MUESTRA DEFICIT DE HABILIDADES COMUNICACIONALES Y DE RESOLUCION DE CONFLICTOS		FVI	INDIV
IINDV 12	INDICADOR INDIVIDUAL	EL HOMBRE EVIDENCIA NEGACION DEL MALTRATO CON DIVERSAS ESTRATEGIAS PARA ELUDIR LA RESPONSABILIDAD		FVI	INDIV
PERSPAR	PERSPECTIVA PARADIGMATICA DEL PODER JUDICIAL	SUPERSIMPLIFICACION DE LA REALIDAD. COMPLEJIDAD DE LOS FENOMENOS JURIDICO E INADECUACION DE LOS PROCESO JUDICIALES PARA ARRIBAR A SOLUCIONES JUSTAS QUE GARANTICEN LA PAZ SOCIAL		FVE	MACRO EXO
RB: 28-31	ASISTENCIA LEGAL Y DEFENSA PUBLICA	FALTA DE ASISTENCIA TÉCNICO-JURÍDICA DE CALIDAD, ESPECIAL Y GRATUITA.		FVE	EXO
RB: 25	MEDIDAS DE PROCEDIMIENTO	FALTA DE CONTEXTUALIZACIÓN Y ESPECIFICIDAD DE LAS MEDIDAS ADOPTADAS PARA LA TUTELA JUDICIAL.		FVE	EXO
RB: 33	MEDIDAS DE ORGANIZACIÓN Y GESTION	FALTA DE ADECUACIÓN DE LAS MEDIDAS DE ORGANIZACIÓN Y DE GESTIÓN JUDICIAL PARA FACILITAR EL ACCESO.		FVE	EXO
RB: 27	CULTURA CIVICO.JURÍDICA	FALTA DE DIVULGACIÓN Y CAPACITACIÓN DE CULTURA CÍVICO-JURÍDICA, EN ESPECIAL DE PERSONAS QUE COLABORAN CON LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA EN ZONAS RURALES Y ÁREAS DESFAVORECIDAS.		FVE	EXO
RB: 38	AGILIDAD Y PRIORIDAD	FALTA DE AGILIDAD EN LA TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS CAUSAS Y DE PRIORIDAD EN LA ATENCIÓN.		FVE	EXO
RB:39	COORDINACIÓN	FALTA DE COORDINACIÓN INTRAINSTITUCIONALES E INTERINSTITUCIONALES, ORGÁNICOS Y FUNCIONALES DESTINADOS A GESTIONAR LAS INTERDEPENDENCIAS.		FVE	EXO
RB: 40	CAPACITACIÓN	FALTA DE CAPACITACIÓN ESPECÍFICA EN LOS PROFESIONALES, OPERADORES Y SERVIDORES DEL SISTEMA JUDICIAL.		FVE	EXO
RB: 42	PROXIMIDAD	FALTA DE PROXIMIDAD DE LOS SERVICIOS DE JUSTICIA		FVE	EXO
RB: 50	TRATO	TRATO INDIGNO, INESPECÍFICO, E INADECUADO (MALTRATO).		FVE	EXO
RB:26, 51-57	INFORMACIÓN	FALTA DE INFORMACIÓN PERTINENTE, ADAPTADA A LAS CIRCUNSTANCIAS, DESDE EL PRIMER CONTACTO CON EL SISTEMA, DURANTE TODO EL PROCEDIMIENTO Y COMPLETA.		FVE	EXO
NATEINV	NATURALIZACIÓN E INVISIBILIZACION DE LA VIOLENCIA	PROCESOS PERCEPTIVOS CONDICIONADOS POR LA CULTURA QUE NO PERMITEN DISTINGUIR EL FENOMENO, O DE PERCIBIRSE ESTE ES "NORMALIZADO", CONSIDERADO NATURAL.. (CORSI, 2003 Y RAVAZZOLA, 1999)		FVE Y FVI	MACRO EXO MICRO INDIV
SOCPAT	SOCIEDAD PRATRIARCAL DE GENERO	SISTEMA DE CREENCIAS CULTURALMENTE PREDOMINANTE: DICOTOMIZA DIFERENCIAS VARON-MUJER Y JERARQUIZA EN RELACIÓN DE DOMINACIÓN-SUBORDINACION		FVE Y FVI	MACRO EXO MICRO INDIV
POLPUB	POLÍTICAS PUBLICAS	FALTA DE POLÍTICAS PÚBLICAS, ACCIONES COORDINADAS Y SUFICIENTEMENTE FINANCIADAS (SALUD, DESARROLLO SOCIAL, SEGURIDAD, COMUNICACIÓN). ELA, 2009		FVE	EXO
VDA	VIAS DE ACCESO	DESCONOCIMIENTO DE LAS VÍAS DE ACCESO AL SISTEMA. (OVD, SCJN, 2008)		FVE	EXO INDIV
CDISC	CONDUCTAS DISCRIMINADORAS	TRATO DESIGUAL Y/O EXCLUYENTE. SEGREGACIÓN. ESTIGMATIZACION.		FVE	EXO

POBR	POBREZA	ESCASEZ DE RECURSOS EN GENERAL QUE DIFICULTAN SATISFACCION DE NECESIDADES (SUBSISTENCIA, VIVIENDA, SALUD, EJERCICIO DE DEMAS DERECHOS). DEPENDENCIA		FVE	EXO MICRO
FEMP	FALTA DE EMPLEO	FALTA DE POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE INSERCIÓN LABORAL		FVE	EXO

## 0.3 LISTA DE COTEJO COMPARATIVA DE MUJERES

COD.	DESCRIPCION	DEFINICION	L	M	V	M	F
						V	R
IINTR 1	INDICADOR INTERACCIONAL	RELACIÓN COMPLEMENTARIA RIGIDA	X	X		X	3
IINTR 2	INDICADOR INTERACCIONAL	VIOLENCIA UNIDIRECCIONAL: ACTOR EN POSICION ALTA ES QUIEN EJERCE LA VIOLENCIA.	X	X		X	3
IINTR 3	INDICADOR INTERACCIONAL	VIOLENCIA INTIMA: AMBOS SOSTIENEN ESTRATEGIAS DE OCULTAMIENTO.	X				1
IINTR 4	INDICADOR INTERACCIONAL	MARCADA DIFERENCIA DE PODER: EL ACTOR EN LA POSICION BAJA SIENTE QUE NO TIENE ALTERNATIVA, DEBE SOMETERSE	X	X		X	3
IINTR 5	INDICADOR INTERACCIONAL	NO HAY PAUSA EN LA COMPLEMENTARIEDAD, AUNQUE LA VIOLENCIA PUEDA CESAR POR MOMENTOS.	X	X			2
IINTR 6	INDICADOR INTERACCIONAL	IDENTIDAD SEVERAMENTE AFECTADA (ONE DOWN). SE LE NIEGA DERECHO A SER OTRO. NO CABE LA DIFERENCIA.	X	X		X	3
IINTR 7	INDICADOR INTERACCIONAL	MINIMA CONCIENCIA DE LA VIOLENCIA Y CONFUSO SENTIMIENTO DE CULPABILIDAD (ONE UP)	X	X	X	X	4
ISIST 1	INDICADOR SISTEMICO	SUPUESTO DE DESIGUALDAD JERÁRQUICA FIJA: EL QUE EJERCE LA VIOLENCIA ES UNICO RESPONSABLE DE DEFINIR LA RELACION	X	X		X	3
ISIST 2	INDICADOR SISTEMICO	AISLAMIENTO FAMILIAR: EMPOBRECIMIENTO DE LAS RELACIONES CON EL ENTORNO. DEFICIT DE AUTONOMIA DE SUS MIEMBROS. SIGNIFICATIVA DEPENDENCIA MUTUA	X	X	X		3
ISIST 3	INDICADOR SISTEMICO	SISTEMA DE CREENCIAS COMPARTIDO: CONSTRUCCION COMPARTIDA ACERCA DE QUE ES LA FAMILIA, ROLES DE LA MUJER Y DEL HOMBRE SEGÚN ESTEREOTIPOS.	X			X	2
IINDV 1	INDICADOR INDIVIDUAL	LA MUJER MINIMIZA EL PROBLEMA POR HABITUACION A LA TENSION.	X			X	2
IINDV 2	INDICADOR INDIVIDUAL	LA MUJER SIENTE MIEDO HACIA SU PAREJA	X	X			2
IINDV 3	INDICADOR INDIVIDUAL	LA MUJER SE MUESTRA Y SE SIENTE INCAPAZ DE DEFENDERSE. NO LOGRA PREDECIR ACTOS VIOLENTOS.	X	X		X	3
IINDV 4	INDICADOR INDIVIDUAL	LA MUJER SE RESISTE A RECONOCER EL FRACASO DE LA RELACIÓN. SOSTIENE EXPECTATIVAS DE CAMBIO.	X	X	X		3
IINDV 5	INDICADOR INDIVIDUAL	LA MUJER TEME AL FUTURO EN SOLEDAD DESDE LA PERCEPCION DE LA FALTA DE CURSOS INTERNOS Y EXTERNOS	X			X	2
IINDV 6	INDICADOR INDIVIDUAL	LA MUJER SIENTE VERGÜENZA DE RELATAR CONDUCTAS DENIGRANTES (VERGÜENZA AJENA)		X			1
IINDV 7	INDICADOR INDIVIDUAL	LA MUJER CREE QUE LA VIOLENCIA ATAÑE AL AMBITO PRIVADO	X				1
IINDV 8	INDICADOR INDIVIDUAL	LA MUJER TIENE BAJA AUTOESTIMA, ASERTIVIDAD DEFICIENTE, Y ESCASA INICIATIVA	X	X	X	X	4
IINDV 9	INDICADOR INDIVIDUAL	EL HOMBRE MUESTRA ACTITUD DE HOSTILIDAD	X	X		X	3

IINDV 10	INDICADOR INDIVIDUAL	EL HOMBRE TIENE UN EMOCIONAR DE IRA DESCONTROLADA Y DE INTENSIDAD VARIABLE	X	X				2
IINDV 11	INDICADOR INDIVIDUAL	EL HOMBRE MUESTRA DEFICIT DE HABILIDADES COMUNICACIONALES Y DE RESOLUCION DE CONFLICTOS		X				1
IINDV 12	INDICADOR INDIVIDUAL	EL HOMBRE EVIDENCIA NEGACION DEL MALTRATO CON DIVERSAS ESTRATEGIAS PARA ELUDIR LA RESPONSABILIDAD	X	X	X			3
PERSPAR	PERSPECTIVA PARADIGMATICA DEL PODER JUDICIAL	SUPERSIMPLIFICACION DE LA REALIDAD. COMPLEJIDAD DE LOS FENOMENOS JURIDICO E INADECUACION DE LOS PROCESO JUDICIALES PARA ARRIBAR A SOLUCIONES JUSTAS QUE GARANTICEN LA PAZ SOCIAL		X				1
RB: 28-31	ASISTENCIA LEGAL Y DEFENSA PUBLICA	FALTA DE ASISTENCIA TÉCNICO-JURÍDICA DE CALIDAD, ESPECIAL Y GRATUITA.	X	X			X	3
RB: 25	MEDIDAS DE PROCEDIMIENTO	FALTA DE CONTEXTUALIZACIÓN Y ESPECIFICIDAD DE LAS MEDIDAS ADOPTADAS PARA LA TUTELA JUDICIAL.	X	X			X	3
RB: 33	MEDIDAS DE ORGANIZACIÓN Y GESTION	FALTA DE ADECUACIÓN DE LAS MEDIDAS DE ORGANIZACIÓN Y DE GESTIÓN JUDICIAL PARA FACILITAR EL ACCESO.		X			X	2
RB: 27	CULTURA CIVICO.JURÍDICA	FALTA DE DIVULGACIÓN Y CAPACITACIÓN DE CULTURA CÍVICO-JURÍDICA, EN ESPECIAL DE PERSONAS QUE COLABORAN CON LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA EN ZONAS RURALES Y ÁREAS DESFAVORECIDAS.			X			1
RB: 38	AGILIDAD Y PRIORIDAD	FALTA DE AGILIDAD EN LA TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS CAUSAS Y DE PRIORIDAD EN LA ATENCIÓN.		X			X	2
RB:39	COORDINACIÓN	FALTA DE COORDINACIÓN INTRASTITUCIONALES E INTERINSTITUCIONALES, ORGÁNICOS Y FUNCIONALES DESTINADOS A GESTIONAR LAS INTERDEPENDENCIAS.		X	X	X		3
RB: 40	CAPACITACIÓN	FALTA DE CAPACITACIÓN ESPECÍFICA EN LOS PROFESIONALES, OPERADORES Y SERVIDORES DEL SISTEMA JUDICIAL.		X			X	2
RB: 42	PROXIMIDAD	FALTA DE PROXIMIDAD DE LOS SERVICIOS DE JUSTICIA		X			X	2
RB: 50	TRATO	TRATO INDIGNO, INESPECÍFICO, E INADECUADO (MALTRATO).		X			X	2
RB:26, 51-57	INFORMACIÓN	FALTA DE INFORMACIÓN PERTINENTE, ADAPTADA A LAS CIRCUNSTANCIAS, DESDE EL PRIMER CONTACTO CON EL SISTEMA, DURANTE TODO EL PROCEDIMIENTO Y COMPLETA.		X			X	2
NATEINV	NATURALIZACIÓN E INVISIBILIZACION DE LA VIOLENCIA	PROCESOS PERCEPTIVOS CONDICIONADOS POR LA CULTURA QUE NO PERMITEN DISTINGUIR EL FENOMENO, O DE PERCIBIRSE ESTE ES "NORMALIZADO", CONSIDERADO NATURAL.. (CORSI, 2003 Y RAVAZZOLA, 1999)	X	X	X	X		4
SOCPAT	SOCIEDAD PRATIARCAL DE GENERO	SISTEMA DE CREENCIAS CULTURALMENTE PREDOMINANTE: DICOTOMIZA DIFERENCIAS VARON-MUJER Y JERARQUIZA EN RELACIÓN DE DOMINACIÓN-SUBORDINACION	X	X			X	3
POLPUB	POLÍTICAS PUBLICAS	FALTA DE POLÍTICAS PÚBLICAS, ACCIONES COORDINADAS Y SUFICIENTEMENTE FINANCIADAS (SALUD, DESARROLLO SOCIAL, SEGURIDAD, COMUNICACIÓN). ELA, 2009					X	1
VDA	VIAS DE ACCESO	DESCONOCIMIENTO DE LAS VÍAS DE ACCESO AL SISTEMA. (OVD, SCJN, 2008)		X			X	2

CDISC	CONDUCTAS DISCRIMINADORAS	TRATO DESIGUAL Y/O EXCLUYENTE. SEGREGACIÓN. ESTIGMATIZACION.		X			1
POBR	POBREZA	ESCACEZ DE RECURSOS EN GENERAL QUE DIFICULTAN SATISFACCION DE NECESIDADES (SUBSISTENCIA, VIVIENDA, SALUD, EJERCICIO DE DEMAS DERECHOS). DEPENDENCIA		X		X	2
FEMP	FALTA DE EMPLEO	FALTA DE POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE INSERCIÓN LABORAL				X	1

## 0.4. LISTA DE COTEJO COMPARATIVA DE OPERADORES

COD.	DESCRIPCION	DEFINICION	E	P	J	S	L	Fr
IINTR 1	INDICADOR INTERACCIONAL	RELACIÓN COMPLEMENTARIA RIGIDA		X	X		X	3
IINTR 2	INDICADOR INTERACCIONAL	VIOLENCIA UNIDIRECCIONAL						0
IINTR 3	INDICADOR INTERACCIONAL	VIOLENCIA INTIMA: AMBOS SOSTIENEN ESTRATEGIAS DE OCULTAMIENTO.						0
IINTR 4	INDICADOR INTERACCIONAL	MARCADA DIFERENCIA DE PODER. EL ACTOR EN LA POSICION BAJA SIENTE QUE NO TIENE ALTERNATIVA, DEBE SOMETERSE.		X	X		X	3
IINTR 5	INDICADOR INTERACCIONAL	NO HAY PAUSA EN LA COMPLEMENTARIEDAD, AUNQUE LA VIOLENCIA PUEDA CESAR POR MOMENTOS.						0
IINTR 6	INDICADOR INTERACCIONAL	IDENTIDAD SEVERAMENTE AFECTADA (ONE DOWN) SE LE NIEGA DERECHO A SER OTRO. NO CABE LA DIFERENCIA.			X			1
IINTR 7	INDICADOR INTERACCIONAL	MINIMA CONCIENCIA DE LA VIOLENCIA Y CONFUSO SENTIMIENTO DE CULPABILIDAD (ONE UP)						0
ISIST 1	INDICADOR SISTEMICO	SUPUESTO DE DESIGUALDAD JERÁRQUICA FIJA EL QUE EJERCE LA VIOLENCIA ES UNICO RESPONSABLE DE DEFINIR LA RELACION		X	X		X	3
ISIST 2	INDICADOR SISTEMICO	AISLAMIENTO FAMILIAR: EMPOBRECIMIENTO DE LAS RELACIONES CON EL ENTORNO. DEFICIT DE AUTONOMIA DE SUS MIEMBROS. SIGNIFICATIVA DEPENDENCIA MUTUA			X		X	2
ISIST 3	INDICADOR SISTEMICO	SISTEMA DE CREENCIAS COMPARTIDO CONSTRUCCION COMPARTIDA ACERCA DE QUE ES LA FAMILIA, ROLES DE LA MUJER Y DEL HOMBRE SEGÚN ESTEREOTIPOS.		X	X			2
IINDV 1	INDICADOR INDIVIDUAL	LA MUJER MINIMIZA EL PROBLEMA POR HABITUACION A LA TENSION					X	1
IINDV 2	INDICADOR INDIVIDUAL	LA MUJER SIENTE MIEDO DE SU PAREJA		X	X	X		3
IINDV 3	INDICADOR INDIVIDUAL	LA MUJER SE MUESTRA Y SE SIENTE INCAPAZ DE DEFENDERSE. NO LOGRA PREDECIR NI CONTROLAR LOS ACTOS VIOLENTOS			X			1
IINDV 4	INDICADOR INDIVIDUAL	LA MUJER SE RESISTE A RECONOCER EL FRACASO DE LA RELACIÓN. SOSTIENE EXPECTATIVAS DE CAMBIO.			X	X	X	3
IINDV 5	INDICADOR INDIVIDUAL	LA MUJER TEME AL FUTURO EN SOLEDAD DESDE LA PERCEPCION DE LA FALTA DE RECURSOS INTERNOS Y EXTERNOS.			X		X	2
IINDV 6	INDICADOR INDIVIDUAL	LA MUJER SIENTE VERGÜENZA DE RELATAR CONDUCTAS DENIGRANTES (VERGÜENZA AJENA)						0
IINDV 7	INDICADOR INDIVIDUAL	LA MUJER CREE QUE LA VIOLENCIA ATAÑE AL AMBITO PRIVADO					X	1
IINDV 8	INDICADOR INDIVIDUAL	LA MUJER TIENE BAJA AUTOESTIMA, ASERTIVIDAD DEFICIENTE, Y ESCASA INICIATIVA		X	X	X	X	4
IINDV 9	INDICADOR INDIVIDUAL	EL HOMBRE MUESTRA ACTITUD DE HOSTILIDAD			X			1

IINDV 10	INDICADOR INDIVIDUAL	EL HOMBRE TIENE UN EMOCIONAR DE IRA DESCONTROLADA Y DE INTENSIDAD VARIABLE								0
IINDV 11	INDICADOR INDIVIDUAL	EL HOMBRE MUESTRA DEFICIT DE HABILIDADES COMUNICACIONALES Y DE RESOLUCION DE CONFLICTOS			X					1
IINDV 12	INDICADOR INDIVIDUAL	EL HOMBRE EVIDENCIA NEGACION DEL MALTRATO CON DIVERSAS ESTRATEGIAS PARA ELUDIR LA RESPONSABILIDAD						X		1
PERSPAR	PERSPECTIVA PARADIGMATICA DEL PODER JUDICIAL	SUPERSIMPLIFICACION DE LA REALIDAD. COMPLEJIDAD DE LOS FENOMENOS JURIDICO E INADECUACION DE LOS PROCESO JUDICIALES PARA ARRIBAR A SOLUCIONES JUSTAS QUE GARANTICEN LA PAZ SOCIAL	X	X	X			X		4
RB: 28-31	ASISTENCIA LEGAL Y DEFENSA PUBLICA	FALTA DE ASISTENCIA TÉCNICO-JURÍDICA DE CALIDAD, ESPECIAL Y GRATUITA.	X							1
RB: 25	MEDIDAS DE PROCEDIMIENTO	FALTA DE CONTEXTUALIZACIÓN Y ESPECIFICIDAD DE LAS MEDIDAS ADOPTADAS PARA LA TUTELA JUDICIAL.	X	X	X			X		4
RB: 33	MEDIDAS DE ORGANIZACIÓN Y GESTION	FALTA DE ADECUACIÓN DE LAS MEDIDAS DE ORGANIZACIÓN Y DE GESTIÓN JUDICIAL PARA FACILITAR EL ACCESO.	X	X	X			X		4
RB: 27	CULTURA CIVICO.- JURÍDICA	FALTA DE DIVULGACIÓN Y CAPACITACIÓN DE CULTURA CÍVICO-JURÍDICA, EN ESPECIAL DE PERSONAS QUE COLABORAN CON LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA EN ZONAS RURALES Y ÁREAS DESFAVORECIDAS.	X	X	X					3
RB: 38	AGILIDAD Y PRIORIDAD	FALTA DE AGILIDAD EN LA TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS CAUSAS Y DE PRIORIDAD EN LA ATENCIÓN.	X	X			X	X		4
RB:39	COORDINACIÓN	FALTA DE COORDINACIÓN INTRAINSTITUCIONALES E INTERINSTITUCIONALES, ORGÁNICOS Y FUNCIONALES DESTINADOS A GESTIONAR LAS INTERDEPENDENCIAS.	X	X	X	X				4
RB: 40	CAPACITACIÓN	FALTA DE CAPACITACIÓN ESPECÍFICA EN LOS PROFESIONALES, OPERADORES Y SERVIDORES DEL SISTEMA JUDICIAL.	X	X	X					3
RB: 42	PROXIMIDAD	FALTA DE PROXIMIDAD DE LOS SERVICIOS DE JUSTICIA		X			X			2
RB: 50	TRATO	TRATO INDIGNO, INESPECÍFICO, E INADECUADO (MALTRATO).	X	X			X			3
RB:26, 51-57	INFORMACIÓN	FALTA DE INFORMACIÓN PERTINENTE, ADAPTADA A LAS CIRCUNSTANCIAS, DESDE EL PRIMER CONTACTO CON EL SISTEMA, DURANTE TODO EL PROCEDIMIENTO Y COMPLETA.	X	X	X	X	X	X		5
NATEINV	NATURALIZACIÓN E INVISIBILIZACIÓN DE LA VIOLENCIA	PROCESOS PERCEPTIVOS CONDICIONADOS POR LA CULTURA QUE NO PERMITEN DISTINGUIR EL FENOMENO, O DE PERCIBIRSE ESTE ES "NORMALIZADO", CONSIDERADO NATURAL.. (CORSI, 2003 Y RAVAZZOLA, 1999)		X	X			X		3
SOPPAT	SOCIEDAD PRATIAARCAL DE GENERO	SISTEMA DE CREENCIAS CULTURALMENTE PREDOMINANTE: DICOTOMIZA DIFERENCIAS VARON-MUJER Y JERARQUIZA EN RELACIÓN DE DOMINACIÓN-SUBORDINACION	X	X	X					3
POLPUB	POLÍTICAS PUBLICAS	FALTA DE POLÍTICAS PÚBLICAS, ACCIONES COORDINADAS Y SUFICIENTEMENTE FINANCIADAS (SALUD, DESARROLLO SOCIAL, SEGURIDAD, COMUNICACIÓN). ELA, 2009	X	X	X					3
VDA	VIAS DE ACCESO	DESCONOCIMIENTO DE LAS VÍAS DE ACCESO AL SISTEMA. (OVD, SCJN, 2008)	X	X	X	X				4
CDISC	CONDUCTAS DISCRIMINADORAS	TRATO DESIGUAL Y/O EXCLUYENTE. SEGREGACIÓN. ESTIGMATIZACION.			X			X		2

POBR	POBREZA	ESCACEZ DE RECURSOS EN GENERAL QUE DIFICULTAN SATISFACCION DE NECESIDADES (SUBSISTENCIA, VIVIENDA, SALUD, EJERCICIO DE DEMAS DERECHOS). DEPENDENCIA		X	X		X	3
FEMP	FALTA DE EMPLEO	FALTA DE POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE INSERCIÓN LABORAL			X			1

## 0.5 Lista de cotejo comparativa mujeres y operadores

COD.	DESCRIPCION	DEFINICION	FR
IINTR 1	INDICADOR INTERACCIONAL	RELACIÓN COMPLEMENTARIA RIGIDA	<b>6</b>
IINTR 2	INDICADOR INTERACCIONAL	VIOLENCIA UNIDIRECCIONAL	<b>3</b>
IINTR 3	INDICADOR INTERACCIONAL	VIOLENCIA INTIMA: AMBOS SOSTIENEN ESTRATEGIAS DE OCULTAMIENTO.	<b>1</b>
IINTR 4	INDICADOR INTERACCIONAL	MARCADA DIFERENCIA DE PODER. EL ACTOR EN LA POSICION BAJA SIENTE QUE NO TIENE ALTERNATIVA, DEBE SOMETERSE.	<b>6</b>
IINTR 5	INDICADOR INTERACCIONAL	NO HAY PAUSA EN LA COMPLEMENTARIEDAD, AUNQUE LA VIOLENCIA PUEDA CESAR POR MOMENTOS.	<b>2</b>
IINTR 6	INDICADOR INTERACCIONAL	IDENTIDAD SEVERAMENTE AFECTADA (ONE DOWN) SE LE NIEGA DERECHO A SER OTRO. NO CABE LA DIFERENCIA.	<b>4</b>
IINTR 7	INDICADOR INTERACCIONAL	MINIMA CONCIENCIA DE LA VIOLENCIA Y CONFUSO SENTIMIENTO DE CULPABILIDAD (ONE UP)	<b>4</b>
ISIST 1	INDICADOR SISTEMICO	SUPUESTO DE DESIGUALDAD JERÁRQUICA FIJA EL QUE EJERCE LA VIOLENCIA ES UNICO RESPONSABLE DE DEFINIR LA RELACION	<b>6</b>
ISIST 2	INDICADOR SISTEMICO	AISLAMIENTO FAMILIAR: EMPOBRECIMIENTO DE LAS RELACIONES CON EL ENTORNO. DEFICIT DE AUTONOMIA DE SUS MIEMBROS. SIGNIFICATIVA DEPENDENCIA MUTUA	<b>5</b>
ISIST 3	INDICADOR SISTEMICO	SISTEMA DE CREENCIAS COMPARTIDO CONSTRUCCION COMPARTIDA ACERCA DE QUE ES LA FAMILIA, ROLES DE LA MUJER Y DEL HOMBRE SEGÚN ESTEREOTIPOS.	<b>4</b>
IINDV 1	INDICADOR INDIVIDUAL	LA MUJER MINIMIZA EL PROBLEMA POR HABITUACION A LA TENSION	<b>3</b>
IINDV 2	INDICADOR INDIVIDUAL	LA MUJER SIENTE MIEDO DE SU PAREJA	<b>5</b>
IINDV 3	INDICADOR INDIVIDUAL	LA MUJER SE MUESTRA Y SE SIENTE INCAPAZ DE DEFENDERSE. NO LOGRA PREDECIR NI CONTROLAR LOS ACTOS VIOLENTOS	<b>4</b>
IINDV 4	INDICADOR INDIVIDUAL	LA MUJER SE RESISTE A RECONOCER EL FRACASO DE LA RELACIÓN. SOSTIENE EXPECTATIVAS DE CAMBIO.	<b>6</b>
IINDV 5	INDICADOR INDIVIDUAL	LA MUJER TEME AL FUTURO EN SOLEDAD DESDE LA PERCEPCION DE LA FALTA DE RECURSOS INTERNOS Y EXTERNOS.	<b>4</b>
IINDV 6	INDICADOR INDIVIDUAL	LA MUJER SIENTE VERGÜENZA DE RELATAR CONDUCTAS DENIGRANTES (VERGÜENZA AJENA)	<b>1</b>
IINDV 7	INDICADOR INDIVIDUAL	LA MUJER CREE QUE LA VIOLENCIA ATAÑE AL AMBITO PRIVADO	<b>2</b>
IINDV 8	INDICADOR INDIVIDUAL	LA MUJER TIENE BAJA AUTOESTIMA, ASERTIVIDAD DEFICIENTE, Y ESCASA INICIATIVA	<b>8</b>
IINDV 9	INDICADOR INDIVIDUAL	EL HOMBRE MUESTRA ACTITUD DE HOSTILIDAD	<b>4</b>

IINDV 10	INDICADOR INDIVIDUAL	EL HOMBRE TIENE UN EMOCIONAR DE IRA DESCONTROLADA Y DE INTENSIDAD VARIABLE	<b>2</b>
IINDV 11	INDICADOR INDIVIDUAL	EL HOMBRE MUESTRA DEFICIT DE HABILIDADES COMUNICACIONALES Y DE RESOLUCION DE CONFLICTOS	<b>2</b>
IINDV 12	INDICADOR INDIVIDUAL	EL HOMBRE EVIDENCIA NEGACION DEL MALTRATO CON DIVERSAS ESTRATEGIAS PARA ELUDIR LA RESPONSABILIDAD	<b>4</b>
PERSPAR	PERSPECTIVA PARADIGMATICA DEL PODER JUDICIAL	SUPERSIMPLIFICACION DE LA REALIDAD. COMPLEJIDAD DE LOS FENOMENOS JURIDICO E INADECUACION DE LOS PROCESO JUDICIALES PARA ARRIBAR A SOLUCIONES JUSTAS QUE GARANTICEN LA PAZ SOCIAL	<b>5</b>
RB: 28-31	ASISTENCIA LEGAL Y DEFENSA PUBLICA	FALTA DE ASISTENCIA TÉCNICO-JURÍDICA DE CALIDAD, ESPECIAL Y GRATUITA.	<b>4</b>
RB: 25	MEDIDAS DE PROCEDIMIENTO	FALTA DE CONTEXTUALIZACIÓN Y ESPECIFICIDAD DE LAS MEDIDAS ADOPTADAS PARA LA TUTELA JUDICIAL.	<b>7</b>
RB: 33	MEDIDAS DE ORGANIZACIÓN Y GESTION	FALTA DE ADECUACIÓN DE LAS MEDIDAS DE ORGANIZACIÓN Y DE GESTIÓN JUDICIAL PARA FACILITAR EL ACCESO.	<b>6</b>
RB: 27	CULTURA CIVICO.- JURÍDICA	FALTA DE DIVULGACIÓN Y CAPACITACIÓN DE CULTURA CÍVICO-JURÍDICA, EN ESPECIAL DE PERSONAS QUE COLABORAN CON LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA EN ZONAS RURALES Y ÁREAS DESFAVORECIDAS.	<b>3</b>
RB: 38	AGILIDAD Y PRIORIDAD	FALTA DE AGILIDAD EN LA TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS CAUSAS Y DE PRIORIDAD EN LA ATENCIÓN.	<b>6</b>
RB:39	COORDINACIÓN	FALTA DE COORDINACIÓN INTRAINSTITUCIONALES E INTERINSTITUCIONALES, ORGÁNICOS Y FUNCIONALES DESTINADOS A GESTIONAR LAS INTERDEPENDENCIAS.	<b>7</b>
RB: 40	CAPACITACIÓN	FALTA DE CAPACITACIÓN ESPECÍFICA EN LOS PROFESIONALES, OPERADORES Y SERVIDORES DEL SISTEMA JUDICIAL.	<b>5</b>
RB: 42	PROXIMIDAD	FALTA DE PROXIMIDAD DE LOS SERVICIOS DE JUSTICIA	<b>4</b>
RB: 50	TRATO	TRATO INDIGNO, INESPECÍFICO, E INADECUADO (MALTRATO).	<b>3</b>
RB:26, 51-57	INFORMACIÓN	FALTA DE INFORMACIÓN PERTINENTE, ADAPTADA A LAS CIRCUNSTANCIAS, DESDE EL PRIMER CONTACTO CON EL SISTEMA, DURANTE TODO EL PROCEDIMIENTO Y COMPLETA.	<b>9</b>
NATEINV	NATURALIZACIÓN E INVISIBILIZACION DE LA VIOLENCIA	PROCESOS PERCEPTIVOS CONDICIONADOS POR LA CULTURA QUE NO PERMITEN DISTINGUIR EL FENOMENO, O DE PERCIBIRSE ESTE ES "NORMALIZADO", CONSIDERADO NATURAL.. (CORSI, 2003 Y RAVAZZOLA, 1999)	<b>7</b>
SOCPAT	SOCIEDAD PRATIARCAL DE GENERO	SISTEMA DE CREENCIAS CULTURALMENTE PREDOMINANTE: DICOTOMIZA DIFERENCIAS VARON-MUJER Y JERARQUIZA EN RELACIÓN DE DOMINACIÓN-SUBORDINACION	<b>6</b>
POLPUB	POLÍTICAS PUBLICAS	FALTA DE POLÍTICAS PÚBLICAS, ACCIONES COORDINADAS Y SUFICIENTEMENTE FINANCIADAS (SALUD, DESARROLLO SOCIAL, SEGURIDAD, COMUNICACIÓN). ELA, 2009	<b>4</b>

VDA	VIAS DE ACCESO	DESCONOCIMIENTO DE LAS VÍAS DE ACCESO AL SISTEMA. (OVD, SCJN, 2008)	<b>6</b>
CULCIU	CULTURA CIUDADANA	FALTA DE CONVENCIMIENTO DE QUE SE TRATA DE UN DERECHO DE LA MUJER Y UN DEBER DEL ESTADO GARANTIZARLO (BIRGIN Y KOHEN, 2005)	<b>4</b>
CDISC	CONDUCTAS DISCRIMINADORAS	TRATO DESIGUAL Y/O EXCLUYENTE. SEGREGACIÓN. ESTIGMATIZACION.	<b>3</b>
POBR	POBREZA	ESCASEZ DE RECURSOS EN GENERAL QUE DIFICULTAN SATISFACCION DE NECESIDADES (SUBSISTENCIA, VIVIENDA, SALUD, EJERCICIO DE DEMAS DERECHOS). DEPENDENCIA	<b>5</b>
FEMP	FALTA DE EMPLEO	FALTA DE POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE INSERCIÓN LABORAL	<b>2</b>

## 0.6. Guía de la entrevista

### A- Datos para el perfil:

A.1. (mujeres en situación de violencia) nombre, sexo, edad, estado civil, ocupación.

A.2. (operadores del sistema) sexo, edad, estado civil, antigüedad en la función.

Guión de entrevista: listado de asuntos

#### 1. Mujeres en situación de violencia

*Vine al Juzgado a buscar... Para mí recibir justicia es... Me decidí a venir al Juzgado para...*

*¿Qué representa el juzgado para usted?*

*Motivaciones: ¿Qué la llevó a tomar la decisión en ese momento, porque en ese momento y no otro? Apreciación personal sobre el camino judicial: ¿por qué al juzgado y no a la policía? ¿Cómo transcurrió el camino judicial hasta el momento? ¿Cuál fue su participación en el pedido al Juzgado? ¿Sintió que se ponían palos en la rueda, que hacían más difícil el camino? ¿Qué cosas facilitan recibir justicia? ¿Qué cosas dificultan recibir justicia? Expectativas y satisfacción ¿Qué respuesta esperaba del sistema judicial cuando concurrió por el tema de la violencia? ¿Cuál fue la respuesta que obtuvo? ¿Qué piensa y cómo se siente con esa respuesta? Si mira para atrás, piensa o siente que Ud. hizo algo que facilitara o dificultara el recorrido. Si pudiera recorrer el camino nuevamente que cosas haría diferente, y que cosas no haría. Si pudiera cambiar la respuesta que le dio el juzgado por cual la cambiaría. Desea agregar algo más...*

#### 2. Operadores judiciales.

*Para mí las mujeres en situación de violencia vienen al Juzgado a buscar...*

*El juzgado puede darles...*

*Apreciación personal sobre cómo transcurre el camino judicial. ¿Qué cosas hacen más fácil el camino judicial? ¿Qué cosas lo hacen más difícil? ¿Dónde está la dificultad? ¿Cuál es la respuesta que el sistema judicial pretende dar a las mujeres? ¿Qué se llevan las mujeres después de un proceso? ¿Qué piensa y cómo se siente con la respuesta dada? ¿Cómo cree que fue su participación personal en la respuesta que se dio? Desea agregar algo más...*

1 **Entrevista a M**, de 36 años de edad, soltera, separada actualmente de su pareja después  
 2 de 20 años de convivencia. Siete hijas, de 18, 16, 14, 11, 11, 5 y 4 años de edad  
 3 respectivamente. Realiza trabajos eventuales en el campo.

4 Tiene una moto él y va y viene, se para en una esquina, se para en la otra esquina y yo no,  
 5 termino el día así rápido, porque yo me levanto a las seis y media de la mañana para llevar  
 6 a las chicas a tomar la tráfico y son varias cuadras y vuelvo y después me acuesto a las doce  
 7 de la noche, porque ellas dos, van a la noche a la escuela y la que está enferma no quiere  
 8 saber nada con él, no quiere tener ningún diálogo con él, no quiere hablar nada porque él  
 9 antes la llevaba en la moto, la traía en la moto y ella no quiere subirse por nada del mundo  
 10 a la moto, y yo no la puedo obligar, igual que a las chiquititas por ahí él las quiere subir, las  
 11 quiere obligar a subir a la moto y ellas no quieren subirse y él dice que yo las pongo en  
 12 contra que les hablo mal de él, pero que tiempo me queda para hablar mal de él o  
 13 dedicarme a molestar. **-Como para que no estés cansada-**, si y están tremendas, la Sofía el  
 14 otro día se me puso a llorar porque no me alcanzaba para comprarle guardapolvo, en  
 15 realidad a la única que le compramos fue a la chiquitita, porque las otras nenas fueron a la  
 16 sala de cuatro usaron el del año pasado y a la Sofía pobrecita hace tres años que no le  
 17 compramos guardapolvo, y recién me doy cuenta que le quedaba recorto, ponete algo  
 18 finito arriba, y lloraba no voy a ir más a la escuela, me voy a ir con mi papá, porque parece  
 19 que él... ella sale a la seis y él pasa a buscarla.

20 Vinculación de violencia y trámite judicial... Esta verde ya va para un año...

21 **-Para mi recibir justicia es... Fui al Juzgado a buscar...**- fui a buscar una solución rápida y  
 22 una tranquilidad para mí, pero no...como que no... pero va, porque la doctora a penas que  
 23 yo fui, le expliqué porque hacía tiempo que yo ya venía... pero siempre me callé, siempre  
 24 me callé siempre fui... como que estuve sola, encerrada, me apoyé siempre en mis hijas,  
 25 porque yo ya me había separado en otra situación pero el tema llegó a golpear a ella, **(a la**  
 26 **hija más grande)** a agredirla permanentemente, ese fue el límite. Yo creo que yo hubiese  
 27 soportado todo, pero ya que se meta con ella que siempre estuvo de niñera, porque ella  
 28 prácticamente fue mi niñera acá en la casa y que encima tenga que soportar esa situación,  
 29 no, ese fue el límite, además con la enfermedad de la Rocío que nunca se preocupó, yo  
 30 estoy sola en todo no puede ser, para qué, tengo un parásito en la casa, porque nunca  
 31 tenía plata, nunca podía, él fue dos veces al hospital en diez años, nueve años. **-Fuiste a**  
 32 **buscar una solución rápida... ¿en qué sentido?**- Yo espere lo que yo más o menos tenía en  
 33 camino que a él lo sacaran inmediatamente de la casa porque ya iban como seis veces que  
 34 la policía venía y lo tenía que sacar a él, porque se ponía loco, porque gritoneaba, porque  
 35 esto, porque aquello y yo que no reaccionaba, porque yo al último no lo enfrentaba, no  
 36 tenía límites y fue rápido lo de la doctora, porque le dio seis horas para que sacara sus  
 37 cosas, con una persona que lo acompañaba a él que estuvo como dos semanas para venir a  
 38 sacar sus cosas, vuelteaba, entonces de ahí en seis horas lo sacaron, fue rápido. Pero lo que  
 39 va lerdo el tema de que me molesta, que me sigue molestando, que sigue con sus cosas que  
 40 como un capricho, **-se tomo rápido la decisión de la exclusión pero la restricción de**  
 41 **acercamiento no la cumple-**, él no cumple con no acercarse, **-¿y qué salidas tenés para**  
 42 **eso, qué haces para eso?**- Yo voy a la comisaría y ya he hecho dos denuncias y no sé que  
 43 habrá pasado, si lo habrán citado, no sé porque ya he hecho dos denuncias, **-¿ahí no ves**  
 44 **resultados?**- No he visto, pero si he visto que el móvil pasa a la noche en estas últimas  
 45 semanas.

46 **-¿Y qué te llevó a tomar la decisión cuando fuiste a pedir ayuda al Juzgado?-**

47 A mí me costó muchísimo tomar esa decisión pero muchísimo, muchísimo y mucho tiempo  
 48 porque yo con él estaba mal desde hace un año, no compartíamos nada, vivíamos bajo el  
 49 mismo techo pero todo nos parecía mal a los dos, como que no era la solución estar los dos  
 50 bajo el mismo techo, porque ya empezaba a agredir a los niños, porque ellas estaba  
 51 siempre a la defensiva mía cualquier cosa que me hacía, ellas venían y ver que él cambió de  
 52 repente, más o yo dar me cuenta que no veía lo que él era antes a tomar esa decisión,  
 53 porque antes yo lo veía de otra manera y después me doy cuenta que no, de que lo que yo  
 54 veía no era así, como que él me envolvía cuando él hablaba, me envolvía siempre con las  
 55 palabras, me envolvía y me desenvolvía como quería, y como yo tomé la decisión, porque a  
 56 la Rocío hay que hacerle muchos estudios hay que llevarla traerla hay que estar mucho en  
 57 la calle, hay que llevarla a Eugenio tengo que volver llevarla a Mendoza, tengo que volver,  
 58 tiempo que yo no los manejo, no dependen de mí, son horarios que no dependen de mí y  
 59 él siempre que adónde estás, que por qué te demoraste, que por qué esto que por qué  
 60 aquello, entonces yo digo si encima que ando con mi hija enferma, encima me tengo que  
 61 estar preocupando, que siempre estaba así, “mira la hora que es”, que esto, que aquello,  
 62 que va a pensar, que va a decir, yo siempre estaba así, que va a pensar, que va a decir, eso  
 63 fue también, es como que la mente, no aguanté más, porque digo, si me preocupo de ella  
 64 que está enferma que tengo que andar tanto, que a veces me tira hasta un mes en el  
 65 hospital porque después llegaba a la casa, que no estaba en la casa, la Daniela se quedaba  
 66 solita con las criaturas, él llegaba a dormir no más, no es un papá que pueda cumplir con  
 67 sus hijos, porque vos imaginate hay muchas personas que tienen que estar internadas, por  
 68 lo menos el día domingo van a pasar con su hijo que está enfermo, con la pareja, una cosa  
 69 que él nunca cumplió.

70 **-¿Cuál es el camino judicial que has hecho hasta este momento?-** Es que yo creo que no  
 71 han hecho nada. En el caso que yo fui al juzgado porque yo quería todos los papeles en  
 72 regla, porque no quería más una separación y que al año volver con él y volver a lo mismo  
 73 de siempre, yo pedí que lo investigaran a él, porque yo tuve que ir a psicólogo a Tunuyán,  
 74 tuve que hacer un montón de cosas. Porque yo quería la tenencia y que no se acerque a  
 75 nosotros, a los niños no se los podíamos sacar de golpe porque estaban apegados a él,  
 76 entonces yo quería la tenencia, yo quería todo en papel porque la primera vez que fui a  
 77 hacer la denuncia no tenía el papel del Juzgado que no se puede acercar, no lo tenía,  
 78 después como que te asesoras más, hablas con personas que saben, ahí me explicaron que  
 79 me iban a dar un papel que él tiene que cumplir, porque para eso es la Justicia o hay una  
 80 orden del Juzgado que él tiene que cumplir, no es que dice no yo lo hago sigo haciendo y  
 81 hago lo que se me da la gana, eso fue, por ese camino fui, que se empezara a alejar de a  
 82 poco, pero él insistía, insistía, insistía, varias veces, varias situaciones feas hemos pasado,  
 83 en la calle o acá también o en el caso en que él se mete en el fondo, yo directamente cierro,  
 84 tranco y nosotras nos metemos acá adentro, si el anda o no anda, él no tiene respeto a la  
 85 orden judicial **-¿ y vos no encontrás el modo para que el la cumpla, viene siendo una**  
 86 **dificultad?-** hay sí, aparte que él a mí me amenaza que me van a encontrar en una cuneta,  
 87 delante de las criaturas, que las criaturas tienen que estar escuchando esas cosas que él  
 88 dice **-¿y a vos que te pasa con eso?-** A mí me perjudica porque por ahí tengo que ir a  
 89 Tunuyán a cierta hora o Eugenio a cierta hora a buscar estudios y siempre me lo tengo que  
 90 encontrar, **-¿le tenés miedo?-** no sé si ahora le tengo miedo, ahora en este momento, antes

91 si, me da un poquito de desconfianza como que no le tengo miedo pero tampoco pierdo  
 92 ese temor, **-¿ estás atenta?**- si. Yo ese día que fui al Juzgado estaba mal le dije a la jueza, yo  
 93 con lo que tenga se lo voy a forrar, yo con lo que tenga, sea lo que sea en mis manos se lo  
 94 voy a dejar caer en la cabeza, a mí ya me ha cansado, ese día me decía me gritaba, sos una  
 95 mal parida, una puta de mierda, delante de todos, de toda la gente, donde van todas las  
 96 mamás, que te comen el cuero, yo tengo que bajar la cabeza siempre, el año pasado  
 97 cuando recién me separé de él, tres meses llegaba una cuadra más acá de la escuela, yo  
 98 decía porque tengo que hacer esto si son mis hijas, ahora igual voy, no me importa que  
 99 hablen, que hablen y listo, **- ¿te da vergüenza?**- si vergüenza, estuve tres meses sin ir a la  
 100 escuela, aparte que tantas veces la policía acá, que lo sacaban a él, hasta a los niños les  
 101 daba vergüenza, te da vergüenza ir a poner una denuncia y decir me dijo culiada, puta, el  
 102 comisario me decía usted me tiene que decir que le dijo, ¿esas cosas le iba a decir?, no una  
 103 vergüenza me daba. Lo peor de todo es que me dijo que me van a encontrar en una cuneta  
 104 si dos veces por esas mismas palabras, él le decía a la Daniela, mira el noticiero todas las  
 105 cosas que pasan como amenazándola también a la niña para que retrocedamos. De ser en  
 106 el momento como él esta mentalmente, no se, es capaz de cualquier cosa, porque a mí me  
 107 han dicho los vecinos que deja la moto allá y se viene para acá caminando, a cualquier hora,  
 108 porque parece que no duerme, **-¿esto lo percibís como un acoso un hostigamiento?**- Hay  
 109 veces que me pongo a llorar de bronca, mi hija me dice no llores pero es que no lo soporto,  
 110 tengo que verle la cara. Yo antes le dejaba que llevara a las nenas a la escuela bueno y un  
 111 día me hizo que las iba a ir a buscar y no fue, y vino la policía y él se reía en mi cara, como  
 112 una venganza una trampa me hizo y yo me tuve que agachar porque encima que me  
 113 llevaba el móvil, él estaba con la Directora, viste la madre que sos me decía, desde ese día  
 114 las llevo y las traigo yo.

115 **-¿Qué cosas te hicieron más fácil el camino?**- y no sé porque con todo este tema, no sé si  
 116 firmó la tenencia, si la doctora lo obligó, porque no puedes obligar a una persona, así que no  
 117 se si ha firmado o no ha firmado, tampoco lo han obligado digamos, son seis hijos, tenés  
 118 que ayudar **-¿la cuota alimentaria tampoco te la han fijado?**- no, eso que yo puse un  
 119 abogado, y todavía, **- ¿entonces esto es una dificultad o una facilidad es un abogado**  
 120 **gratuito, pusiste un abogado gratuito?**-, si de Tunuyán, me dijo que no le encontraban la  
 121 dirección a él, que la había dado mal, no sé, pero pasan los meses ya va a ser un año ya **-¿ y**  
 122 **no tenés ni alimentos ni provisorios ni nada?**- por eso digo que es difícil, porque cuando  
 123 yo llevo un papel a la escuela, la Directora me dice pero si tampoco le podemos prohibir  
 124 nada, no tengo el papel de la tenencia. El tiene una prohibición de acercamiento, a la casa y  
 125 a los lugar que yo este como ser la escuela... no sé, la Directora me dijo vos tenes  
 126 problemas con él, no tus hijos, como que por ahí me da vergüenza hablar de esas cosas,  
 127 con... **-¿la vergüenza viene siendo un problema por ahí la vergüenza te frena?**- Si, si, antes  
 128 vos crees que antes yo lo denunciaba, no, siempre por vergüenza, una vez fui a la comisaria  
 129 y un chico jovencito me dijo vos sabes todo lo que tenés que andar, la primera vez y justo al  
 130 otro día me internan a la Rocío **-¿ y vos sabías todo lo que tenías que andar, no ha sido**  
 131 **mucho?** -no, no esta vez, la primera vez nada más tuve que decir lo que él me insulto, lo  
 132 que me dijo adonde me agredió, que se metió acá en la casa, no era nada... no sé en el  
 133 momento que es lo que escucho él **-¿o sea que te la pinto mas difícil que lo que era?**- y la  
 134 segunda vez le dije yo me quedo acá hasta que me tomes la denuncia, porque a mi casa no  
 135 voy a volver pasando vergüenza delante de todos, siempre la vergüenza. La vergüenza es

136 una cosa, viste cuando te separas, te quedas acá, no querés salir para fuera porque te da...  
 137 porque **-porque el pueblo es chico...**- y la lengua es larga, **- eso lo dijiste vos-**, a lo mejor lo  
 138 que estaba sola con las nenas o él me pone mal acá, me pone mal allá, **-¿el prepara el**  
 139 **terreno para que vos quedes mal?**- Si, si, me lo ha hecho con todos, las madrinas de los  
 140 niños, él se toma tiempo para destruirme totalmente moral, dignamente, porque si yo vivo  
 141 con mis hijas no soy mala persona, no doy mal ejemplo y él trata siempre de que... adonde  
 142 va eso. Con la Daniela han tenido una discusión... quiere que le entregue unos papeles para  
 143 el cambio de mutual, si yo con la mutual de la Rocío estoy bien, no hace falta que la cambie,  
 144 así me perjudica pero perjudica a sus hijas, dice que quiere cambiarla para una mutual más  
 145 linda y yo no sé si esto es así.

146 **-A ver si estoy entendiendo vos has tomado distancia, de algún modo hay una exclusión y**  
 147 **una prohibición de acercamiento pero el hostigamiento no cesa** – no, no, **- y eso a vos te**  
 148 **viene resultando un peso** – si si- **para seguir avanzando en este camino-**; si, si, no cesa, **-y**  
 149 **lo otro que se ha vuelto una dificultad es que como no está fijada la cuota alimentaria ya**  
 150 **lleva un año ese proceso no tenés la ayuda económica-**, sí, **-y tampoco tenés el papel de la**  
 151 **tenencia para poder estar tranquila a ese respecto-**, si porque él ha dicho que no va a dejar  
 152 en paz hasta que me quite a las chicas, **-¿también te ha amenazado con eso?**- Si, si, me  
 153 amenaza constantemente que si las chicas no están con él, conmigo tampoco, porque soy  
 154 una sucia porque soy esto, lo otro. Y yo estoy haciendo todo al pie de la letra, porque voy al  
 155 psicólogo, me hago un tiempito para ir los días martes al psicólogo porque también  
 156 necesito. Me está resultando porque es otra manera de pensar yo ya sé que es una  
 157 pesadilla trato de pensar en otra cosa, es difícil no crean que... la mente hay veces...

158 **-¿Qué respuesta esperabas del sistema judicial cuando fuiste?**- Yo en mi caso al haber un  
 159 chico enfermo y haber muchos menores iba a ser más rápido la cosa, **-¿que iba a haber una**  
 160 **consideración especial por eso?**- si y por el tema de la casa, hay muchas cuotas que no se  
 161 pagan, por lo económico, por el techo, es lo que más me preocupa, eso me tiene medio que  
 162 me pongo nerviosa, a veces, pero trato de esperar a ver si hay una solución de parte de él, a  
 163 ver cómo va a ayudar para poder arreglar este tema, esto no se puede perder, son todas  
 164 chiquititas donde van a ir, entonces él dice que va a vender la casa, que la casa está a  
 165 nombre de él, que puede hacer lo que él quiere, presiona de todas maneras él me presiona  
 166 ahora con la mutual, teniendo un chico enfermo se descompone o puede estar internado o  
 167 puede ir a un trasplante y ahora se pone a pensar en cambiar de mutual.

168 **-¿Cuál fue la respuesta que tuviste?**- En una parte estuvo bien porque la doctora tomó  
 169 cartas en el asunto y lo sacó a él del hogar. **- ¿Ahora con todo lo que tiene que ver con que**  
 170 **pasa después que él se va no tiene respuesta?**- Yo he ido varias veces al juzgado me han  
 171 citado porque él va y dice que los niños no van a la escuela, no van a control médico, cosas  
 172 para molestarme. Pero ahí la doctora estuvo bien. Pero yo me sentí segura porque lo sacó  
 173 en seis horas, fui el miércoles, el jueves estaba resuelto el tema.

174 **-¿Si miras para atrás donde está la dificultad?**- yo pensé que la doctora le iba a dejar pasar  
 175 dos, tres meses para que se acomodara, tenga su techo, se fijaba una caja de ahorro le iban  
 176 a hacer un descuento del sueldo, iba a ser automáticamente. Este trámite esta en Tunuyán  
 177 pero con el tema de la Rocío no puedo estar, **-¿el tiempo también es una dificultad?**- por lo  
 178 económico, yo antes trabajaba, pero tenía que dejarla a ella que tiene osteoporosis no  
 179 puedo dejarla, la doctora me dijo que me ocupara de todos, especialmente de ella y ahí se  
 180 me vino el mundo abajo porque antes tenía un bono de sueldo.

181 -¿**Si pudieras cambiar alguna cosa que sería?**- no sé que a él yo lo he pedido que lo trate  
 182 un psicólogo, que lo trate de ver alguien, antes que se mande una macana o yo o él.  
 183 Hubiera intentado que el juzgado lo hubiera obligado, totalmente le hubiera exigido hacer  
 184 un tratamiento. Puede ser que él está mal bien con los niños pero a los niños se los han  
 185 sacado, la ausencia también se notaba. Que hubiera dejado pasar tres meses y le hubiera  
 186 puesto un límite, una cuota y un día domingo a la tarde porque yo también necesito, El no  
 187 me pierde pisada, no me pierde un tranco, imaginate si llego a tener una pareja, ahí si me  
 188 encuentran en una cuneta. Él le ha dicho a la Sofía que en la noche no pude dormir porque  
 189 siente que lo agarran de los brazos y los aprietan, por eso a mí me da miedo, yo para mí ver  
 190 imaginate esas cosas que dicen yo no dormiría. Por eso digo lo del tratamiento. Viste que  
 191 Daniela está embarazada, cumplió los 18 y él vino y le dijo ya sos mayor de edad, te vas de  
 192 la casa.

193 Me hizo ir al CAI y me encontraron una angustia, estaba tan angustiada por el problema de  
 194 salud de la Rocío porque hace muchos años que está con la medicación, que le hace bien  
 195 para una cosa y mal para otras, eso no me deja, yo ando, la llevo a control. No me puedo  
 196 mover con tranquilidad. No puedo ir al supermercado o tengo que andar con los niños por  
 197 ahí me da cosa es una tortura también para ellas, no es eso porque tengo que andar así si  
 198 voy al supermercado tengo que andar con los niños si voy a buscar un análisis tengo que  
 199 andar con los niños, sola las cosas que me dice, desde que nos separamos no quiero hablar  
 200 con él, porque vuelve todo para atrás, el vueltea... no puedo salir.

201 No tengo miedo que se los lleve, si no que les dice cosas a los niños, la Cami me dice “mami  
 202 el papá a vos no te va a matar”, como les va a decir, si él se les va a acercar porque él es el  
 203 papá que me muestre que él se ha hecho todo y que está todo bien o que está en  
 204 tratamiento. -**Es cuestión de que cuando vayan a fijar el régimen de visitas si quiere ver a**  
 205 **los niños que él esté bien, ¿vos esto lo has hablado con el Dr. González?**- Yo cuando  
 206 fuimos hicimos todo el papelerío lo hicimos así, rápido, hablé como una hora con él yo le  
 207 explique que eso es lo que yo quiero. Porque el psiquiatra en Tunuyán, él dice que le han  
 208 mentido que le han hecho una trampa, que lo han metido en una pieza oscura que lo han  
 209 hecho dibujar, él dice, pero a mí no me han hecho eso. A mí me hicieron hablar solamente,  
 210 y nada más y esas cosas les dice a los niños. Y como que ya la Cecilia que siempre andaba  
 211 con é ya no quiere ir pero no es que yo se los ponga en contra. -**Los chicos están poniendo**  
 212 **sus precauciones...**- El dice que yo le lleno la cabeza, yo no les puedo llenar la cabeza, ellas  
 213 ya son grandes y en el caso de Daniela lo ve y empieza a tiritar, **¿le tiene miedo?** si, la  
 214 doctora le dijo ese día... le tiene mucho miedo. Yo en eso lo primero que haría es que lo vea  
 215 alguien que lo obliguen que le exijan a él, -**¿que para ver a las chicas haga tratamiento?**- y  
 216 que este demostrado que no los afecte psicológicamente, porque él es muy astuto.

217 La Camila cuando la Daniela se queda embarazada se puso... unos celos. Yo me quedaría  
 218 tranquila de tener los papeles en mis manos, que la tenencia me la den a mí y que salga  
 219 rápido lo que él me tiene que a él le corresponde que tenga que pasar. -**¿Cómo estas**  
 220 **solventando ahora los gastos?**- El me da el salario a mí, que cobra por la discapacidad de  
 221 ella y los cinco salarios son \$2700, ponele **¿eso te lo da el estado a través del salario?** pero  
 222 no de su sueldo, es el aporte, también cobro la pensión de los siete hijos, y ahora los días  
 223 sábados hago pan, antes hacia pan y tortitas todos los días, día por medio pero ahora ha  
 224 aumentado, -**aparte no te dan los tiempos**-, no, no, me dan los tiempos, -**tampoco puedes**  
 225 **estar hecha un trapo**-, no tampoco puedo, - **porque vos tenés que estar bien, porque si vos**

226 **no estás bien, no está bien ninguno, acá vos sos un pilar-**, si, si, si, **-por eso esta bueno lo**  
227 **del telar-**, si porque son cosas buenas y a mí me hacen tan bien, conversamos con otras  
228 personas, me despeja un poco la cabeza. Porque no creas que es fácil con \$3000 por mes,  
229 son 7 no 8, **-seguro que no, haces maravillas-**, hago maravillas eso también me da fuerza  
230 porque si él se puede dar el lujo de andar todo el día en la moto es porque tiene plata  
231 porque le sobra la nafta y tiene tiempo de hablar por teléfono es porque tiene plata, para  
232 colmo yo no sé pero el otro día escucho a un hombre que le dice por teléfono “eh, negro  
233 acá va tu ex con las nenas”, como que él está contactado con otras personas para que, -  
234 **como una red de inteligencia para que te vigile-**, si, si, **-no debe ser fácil vivir con eso-**, no,  
235 no, porque no sabes con qué personas está relacionada él, porque él me amenaza así, los  
236 sobrinos de él viven en Mendoza en un barrio re peligroso han estado presos como veinte  
237 años y él me amenaza también por ahí que yo sé muy bien como son allá, tengo miedo por  
238 mis hijas pero yo directamente que le hagan algo a él urgente yo no sé, tampoco me voy a  
239 poner a su nivel de estar insultando, no, no a ese nivel no me quiero poner, porque me  
240 hace muy mal discutir, así me deja mal la cabeza, me empieza a doler, me pongo ronca, --  
241 **¿por eso no lo querés ni cruzar?-** por ese motivo porque me pongo ronca una cosa así  
242 pierdo la voz me pongo ronca y me cuesta volver a armarme, Por eso yo me pongo a pensar  
243 que él tiene tiempo para destruirme por qué no piensa en sus hijas que se las estoy  
244 cuidando, las mando a la escuela, eso le hace mal a las criaturas, no a mí, debe ser que no  
245 tiene mente **-¿por eso estás preocupada para que haga tratamiento?-** si te imaginas.  
246 Bueno espero que te haiga servido.

1 **Entrevista a V**, 32 años, casada, actualmente separada de hecho, trabaja por horas en casa  
2 de familia, dos niños, ocho y diez años respectivamente.

3 **-Completar la frase, vine al juzgado a buscar...-**

4 Vine al juzgado a buscar ayuda y apoyo, esperaba que me ayudaran con mi situación  
5 porque él a mi me golpeo varias veces, me costó mucho salir de al lado de él, porque cuesta

6 **-¿cuántos años llevabas de casada?-** ochos años de casada, once de convivencia.

7 **-Y recibir justicia para vos que significaba...-**

8 ... como le explico, yo necesitaba que alguien me diera ese empujoncito para que salir de  
9 esa situación que yo estaba viviendo, en realidad lo que más me ayudó, fue empezar a ir al  
10 psicólogo, fue lo que más me ayudó, porque yo antes a lo mejor iba y venía, iba y venía, -

11 **¿el apoyo psicológico te ayudo a sostener la decisión para no volver atrás?-** claro, yo  
12 desde que empecé con la terapia como que caí más en la realidad de lo que estaba

13 viviendo, **-¿cuándo llegaste al juzgado no tenías muy claro esto?-** las veces anteriores no,  
14 pero ahora ya esta vez cuando fui, iba con la decisión tomada, porque ya había empezado

15 la terapia, **-empezaste la terapia antes de ir al juzgado?-** Si, esta vez sí **-¿ya había una  
16 intervención judicial primero ahí no hubo resultados y volviste, después empezaste la**

17 **terapia y fuiste al juzgado más segura de la decisión?-** hace un mes que estoy acá **-¿cómo  
18 estás con la decisión?-** Bien, tranquila.

19 **-¿Qué cosas te ayudaron o hicieron más fácil tener una respuesta judicial y sostenerla y  
20 sentir que lograste el objetivo?-**

21 La terapia fue una, en lo judicial... a mi me ayudó el poder ver que él no iba a cambiar  
22 nunca, **- ¿qué cosas pasaron para que te dieras cuenta?-** me ayudó muchísimo **- ¿qué  
23 pasó?-**, bueno ver que él una y otra vez prometía las mismas cosas y no cumplía, era lo

24 máximo una semana bien y ya después... **-¿alguien te contó que en este tipo de situaciones  
25 suele pasar eso, que hay promesas de voy a cambiar, no va a pasar nunca más y vuelve a**

26 **pasar?-** si, (risas) el psicólogo, **-¿y esto de quien es o sea acá dónde estás viviendo?-**  
27 nosotros vivíamos en el Cepillo, acá vive mi hermana y ella me dio un lugar para que yo este

28 acá, con ellos, hasta que yo consiga alquiler, la única que siempre me ayudó así fue ella,  
29 tengo más hermanas pero las demás no tienen lugar, **-¿poder sostener la decisión también  
30 dependió de que tu hermana de diera una mano?-** claro, y mi cuñado por supuesto.

31 **-¿Qué cosas pensás que lo hicieron más difícil?-**

32 No...o sea porque yo antes me dejaba llevar mucho por mis hijos, a lo mejor yo los veía mal  
33 y ya caía yo en la depresión y volvía por ellos, esta vez puse el corazón de piedra, pero yo

34 me di cuenta que a ellos les lastimaba más la situación que vivía yo con él, que esto, esto  
35 ahora va a pasar, yo se que para ellos no es fácil, pero se van a acostumbrar y ahora lo

36 tienen más al papá que cuando vivíamos allá, él ahora es más amoroso con ellos, antes no  
37 era un papá golpeador pero no les demostraba el cariño que les tenía que demostrar. -

38 **¿Uno de los obstáculos es que tenías miedo de tomar una decisión porque tus hijos  
39 sufrieran, por no dejarlos sin el papá?-** Claro, otra cosa... y yo en su momento tenía la

40 ilusión que el cambiara pero ahora eso ya pasó, sé que él no va a cambiar, así que ahora  
41 estoy bien acá, estoy tranquila, cómoda, no pretendo quedarme para siempre acá

42 tampoco, pero por el momento hasta que se calme la cosa.

43 **-¿Cuándo fuiste al juzgado que respuesta esperabas encontrar, que expectativas tenías,  
44 que iba a pasar qué cosa?-**

45 Lo único que pretendía es que mis chicos se quedaran conmigo, en primer lugar, ese era mi  
 46 objetivo, de ahí en más lo que surgiera había que afrontarlo pero mi objetivo era ese, que  
 47 los chicos estuvieran conmigo, **-¿y cuál fue la respuesta que obtuviste?**- La respuesta que  
 48 tuve fue que sí, que yo era la mamá y que los chicos tenían que estar conmigo y que no  
 49 iban a estar en otro lugar mejor que conmigo, **-¿y te moviste vos de tu hogar?**- Si del  
 50 juzgado me acompañó la asistente social y la policía, para sacar las cosas de los chicos y  
 51 eso. **-¿Por qué decidieron que te fueras vos y no él?**- Porque la casa en que vivíamos a él se  
 52 la prestan por el trabajo, no es casa propia, aparte el lugar es muy lejos, o sea si yo quería  
 53 me quedaba allá pero a mí no me gusto la idea, es lejos, tengo un sólo vecino una familia  
 54 pero ellos casi no estaban estaba más tiempo sola que... **-¿Y como te sentís con esa  
 55 respuesta?**- bien.

56 **-Y si tuvieras que hacer el camino de nuevo ¿harías alguna cosa distinta?**-

57 No, no cambiaría nada del camino judicial. **-¿y de la respuesta que te dio el juzgado  
 58 cambiarías algo podrían haber hecho algo más?**- yo siento que la doctora podría haber  
 59 hecho algo más, cuando yo me vine esta última vez, fue porque tuvimos un... yo le puse  
 60 otra denuncia, él me entregó a mí las dos llaves de la casa, él no tenía que acercarse allá  
 61 hasta que yo retirara las cosas, después yo me enteré que él había cambiado la cerradura  
 62 de la puerta y el vino al juzgado, habló con la doctora y le dijo lo que él había hecho y ella  
 63 no hizo nada y ella tendría que haber hecho algo, porque si yo hubiese hecho algo así él  
 64 viene y me pone la denuncia o algo, yo no le puse denuncia por eso, pero si a él lo retiraron  
 65 de la casa no tiene porque ir a cambiar la cerradura de la puerta, **-¿vos pensas que tendría  
 66 que haber una sanción para él un castigo?**- claro y la doctora, yo fui y hablé con ella  
 67 cuando me enteré de eso y me habló como que estaba bien lo que él había hecho, no sé,  
 68 yo lo tomé así, **-¿o como que ella no podía hacer nada respecto de lo que él había hecho?**-  
 69 la verdad no sé si ella podía hacer o no, **-¿pero te hubiera gustado que sí?**- claro. **-A ver si  
 70 estoy entendiendo respecto de tu pedido de ayudar y la respuesta del juzgado fue  
 71 adecuada-**, fue adecuada, **-ahora cuando se trata de que él se haga cargo de las  
 72 consecuencias de sus actos, teniendo alguna sanción alguna reprimenda, alguna cosa así,  
 73 vos sentís que no y que eso hace que el piense que puede hacer algunas cosas y que no va  
 74 a haber consecuencias-**, claro, **-como que él piensa que tiene poder para hacer lo que  
 75 quiere total no pasa nada-**, exactamente, **-¿por ahí va la cosa, entendí bien?**- si por eso.  
 76 Yo no sé en ese sentido si la doctora tenía que hacer algo o no, la verdad, no lo sé pero yo  
 77 sé que ella no... **-para tu tranquilidad eso corresponde a juzgado penal, de sanción, pero  
 78 para la gente la justicia es una sola no entiendo esto de penal, civil-** pero acá el único  
 79 juzgado que hay es este, hay uno, no hay ningún otro, no hay ni penal, ni... por eso yo me  
 80 supongo que ella podría haber dado parte a alguien más de lo que él había hecho, **-  
 81 ¿haberlo comunicado al menos?**-, claro.

82 **-¿Querés agregar algo más?**-

83 Yo lo único que le puedo decir a las demás mujeres es que no se dejen maltratar, ni física, ni  
 84 verbal, ni psicológico porque yo lo pasé durante mucho tiempo y es horrible y que se  
 85 pongan las pilas, que se puede, y si uno quiere, sale adelante, es difícil, pero si uno quiere,  
 86 puede, **-de hecho vos lo intentaste dos veces-** tres veces. **-¿y algo sobre eso, que cosas  
 87 fuiste consiguiendo con casa ida que te sirvió para poner el pie y dar el otro paso?**- Lo que  
 88 fui consiguiendo fue lo que le dije anteriormente, darme cuenta que él no cambia, no

89 cambia por más que prometan y hagan y lloren y patalean no cambian, el hombre que es  
90 así, es así siempre, yo cada vez que volví trate de cambiar muchas cosas y no.

1 **Entrevista a L**, de 49 años de edad, divorciada, tres hijos varones de 25, 23 y 7 años  
2 respectivamente, docente.

3 Hoy yo puedo hablar sin tanta angustia. Yo lo primero era todo llorar, llanto, llanto, después  
4 a veces lo tomaba como con gracia, como que reía de lo mismo que había pasado, no  
5 porque fuera bueno, sino como que lo veía de otro modo, **-claro, va cambiando la**  
6 **perspectiva a medida que va pasando el tiempo-**, si va cambiando a medida que va  
7 pasando el duelo, ese duelo famoso que yo siempre escuchaba, el duelo. Cuando se  
8 hablaba de duelo yo siempre relacioné el duelo con la pérdida de una persona querida, de  
9 una persona cercana, y a mi gracias a Dios, personas cercanas que hayan fallecido, mis  
10 abuelos, nada más, que es como que ya son viejitos y entonces uno lo toma como natural,  
11 gracias a Dios, ni hijos, ni padres, a todos los tengo vivos, siempre lo relacioné con la  
12 muerte, no con el duelo de la pérdida de un marido por ejemplo o de un divorcio o una  
13 relación, en este caso, con mi esposo que tuvimos tantos años de matrimonio, entonces ahí  
14 me di cuenta de lo que era el duelo. Yo físicamente, yo adelgacé 17 kilos, mal, estaba mal,  
15 mal, mal, tuve que ir hasta al psiquiatra. Yo me separé en el 2008, pero quinta separación, -  
16 **¿pero de la misma persona?**- Ah, eso yo siempre lo aclaro porque en una oportunidad con  
17 el tema de mi chiquito que está en la primaria, yo lo tuve que llevar a psicólogo, neurólogo,  
18 bueno no sé quien me preguntó, pero siempre con la misma persona, ¡sí! con la misma  
19 persona. He tenido noviecitos cuando era joven pero el único hombre que yo conozco  
20 íntimamente, sexualmente es mi marido, mi ex marido, el único, con él que me puse de  
21 novia, me casé y cuando hablo de esto de la quinta separación es con él, con el único, el  
22 único hombre que yo he tenido. **-Esto habla del proceso que vos hiciste, fuiste y volviste**  
23 **cinco veces-**, exactamente. No entendí yo las otras veces esto del círculo que se produce  
24 cuando uno está cerca de una persona violenta, esto de la luna de miel, de que después  
25 empiezan a tratarte bien..., yo siempre decía, se está poniendo malo otra vez, esa era mi  
26 expresión, frente a lo mejor a alguna amiga, está cambiando, decía yo, se está poniendo  
27 malo otra vez, pero claro yo no entendía esto. Esto lo vine a entender después del 2008  
28 cuando voy a la justicia y me ve tan mal la jueza que me dice, usted ya pide a hacerse  
29 tratar, porque yo hablaba con la jueza y lloraba, lloraba, lloraba. Bueno, ahí empiezo un  
30 tratamiento psicológico, yo digo que el 80% de mi salud se lo debo a la psicóloga que me  
31 llevó de una forma, que yo ahí llegue a comprender el proceso de cómo es esto de las  
32 personas violentas, de las personas manipuladoras, como te van manejando para que  
33 bueno después que te...son violentas, ya sea psicológica, verbalmente o físicamente  
34 después empieza otra vez esto de la luna de miel, todo este círculo vicioso que se hace, **-¿a**  
35 **vos para qué te sirvió comprender esto?**- Para estar como estoy ahora y a no volver a caer  
36 en lo mismo porque a pesar que estamos divorciados y todo, él me sigue diciendo que me  
37 ama, que... pero es como que bueno él me ama, muy bonito, muy lindo, pero yo sé que no  
38 se podría volver, no se podría volver porque yo sé cuáles son las características de él,  
39 porque ya conozco, ahora conozco. Yo decía que era como, así me imaginaba yo, era como  
40 que había vivido en un embudo y después de la última vez que me pasa esto, es como que  
41 pude lograr ver más allá, cuando apenas yo me separo era una cosa, como que con él no  
42 podía vivir pero sin él tampoco, esa era la situación que yo sentía. Ahí entro en un estado  
43 depresivo, que me llevó... bueno seguí con la psicóloga, a la psicóloga no la dejé nunca, y a  
44 la psiquiatra, porque en el 2008 yo me separo, le pegó a uno de mis hijos, que tenía 20

45 años, entonces ahí yo hacía tiempo que yo tenía angustia porque yo lo veía otra vez malo,  
 46 cualquier cosa le molestaba, como había sido el toda la vida, porque siempre fue así, pero  
 47 yo en el 2009 vuelvo un mes y medio, pero yo ya sabía esto del proceso entonces, yo ahí  
 48 creía que me iba a volver loca, mi cabeza era una cosa... yo llegaba de la escuela y quería  
 49 acostarme a dormir un ratito la siesta pero mi cabeza hervía era como que tenía fuego pero  
 50 porque yo sabía que en cualquier momento eso iba a reventar, era como estar al lado de  
 51 una bomba de tiempo, porque era como que todo muy bonito pero que por dentro lo que  
 52 pensaba él, era como que a mí se me abrió la mente pero aún así, yo volví con él en el 2009  
 53 y después que me pegó mal, mal, que si no es por mi hijo mayor yo estaría en el  
 54 cementerio, pero ese día que me pegó que fui al hospital, yo era como que se me fue todo  
 55 el malestar, esa molestia que tenía en la cabeza que era como que me quemaba se fue, se  
 56 acabó, me entiende, entonces era como que me sentía libre, libre y después la libertad que  
 57 he sentido es impagable increíble.

58 **-¿Qué es para vos la justicia, que fuiste a buscar?**- Bueno yo como me voy del hogar, yo  
 59 pido la justicia porque yo quiero volver porque tengo un hijo menor y los chicos... ahí viene,  
 60 éste es el más chiquitito... y de acá del juzgado me mandan allá, a Tunuyán. **-A ver ¿cómo**  
 61 **fue? ¿el primer paso fue...?**- Yo primero fui a la policía inmediatamente, de ahí al hospital y  
 62 de ahí, de la policía, al otro día me mandan al juzgado. La jueza... le dice que él se tiene que  
 63 ir del hogar, se imagina lo mal que estaba él, que después de haber estado separado él  
 64 vuelve al hogar y después se tenía que volver a ir y... pero eso fue la última vez, no la  
 65 anterior, y ahí con la justicia lo sacan de acá, con la policía... Yo cuando fui la primera vez en  
 66 el 2008 fui a buscar resguardo para mí y para mis hijos... y yo fui a Tunuyán y dije que me  
 67 quería divorciar, entonces fui a pedir ayuda y me dijeron que no, porque yo tenía...por  
 68 ejemplo los abogados me podían hacer tenencia, alimentos y visitas, pero si era para  
 69 divorcio, yo tenía que buscar un abogado particular porque yo tenía una casa y un sueldo,  
 70 que es un sueldo de maestra que no es gran cosa, pero bueno eso fue la primera vez.  
 71 Cuando yo vuelvo con él yo dije otra vez no iba a ir al mismo lugar porque ya sabía que  
 72 ahí..., porque yo tenencia, alimentos y visitas me lo iban a dar pero como también se que  
 73 por ahí es muy largo, se me fue dando con amigas así que conocían un abogado y entonces  
 74 yo fui a buscar un abogado, y a través de ella yo inicie todo lo que era divorcio, régimen de  
 75 visitas toda la historia esta, y bueno pero yo en si ... la justicia, del juzgado han venido acá  
 76 porque yo presenté una demanda por cuota alimenticia porque él me pasa 150 por el nene  
 77 y como los otros son grandes nunca pasó nada, han venido las trabajadoras sociales y me  
 78 hicieron una encuesta por la demanda.

79 **-Y vinculado con el tema de la violencia... ¿cómo fue ese recorrido?**- Cuando yo me voy del  
 80 hogar que él le pega al segundo de mis hijos, yo me voy a la casa de mis padres, e  
 81 inmediatamente hago la exposición. Los mayores se fueron esa misma noche y con el  
 82 chiquitito me fui al otro día, hice la exposición en la policía y de ahí después me citan del  
 83 juzgado, nos citan a los dos, sobre la marcha cerquita todo, ahí es donde la jueza me ve  
 84 como estaba y me dice usted urgente a la psicóloga, por el estado que yo llevaba, yo, él  
 85 no. Después hizo tratamiento en forma particular pero no lo llevaba seguido, iba una vez  
 86 cada tanto, eso fue lo de la jueza, ahí es donde me mandan a que fuera al CAI,... no, me  
 87 mandaron a otro lugar donde estaban los abogados que ahí es donde me dijeron, me hizo  
 88 una entrevista una abogada y me dijeron que como yo quería divorcio que no, que tenía

89 que buscar abogado particular. **¿Cómo hiciste para volver a la casa?... Contame de ese**  
 90 **proceso.**- Yo vuelvo al hogar porque la justicia se expide, yo habré estado un mes y medio  
 91 en lo de mis padres y sale que él se tiene que retirar del hogar porque yo tengo hijos  
 92 menores y yo vuelvo acá, vuelvo con los chicos, después en el 2009 es todo ese proceso, yo  
 93 digo proceso interno, de uno que se quiere separar pero que todavía extraña, todo eso que  
 94 nos pasa, yo vuelvo con él en abril, él vuelve a vivir acá, en el mes de julio y en el mes de  
 95 agosto se va, ahí fue cuando... ahí vuelvo otra vez a la justicia, entonces la jueza me hace  
 96 un llamado de atención a mí... "ustedes no pueden tomar a la justicia como si  
 97 fuera...porque si han tenido una situación después vuelven otra vez",... pero ella  
 98 inmediatamente al otro día que yo me voy, nos citan en la mañana y a él lo hacen salir de  
 99 la casa con la justicia, con la policía, eso fue feo pero yo estaba sola, no estaba ninguno de  
 100 los chicos, y se va él, me quedo yo en la casa y a partir de allí busco una abogada porque  
 101 sabía que la justicia para el tema del divorcio, no iba, no entonces busco una abogada  
 102 particular.

103 **-¿Qué cosas hicieron más fácil la llegada, porque vos cuanto tiempo estuviste casada? -**  
 104 Estuve 23 años **-¿y la historia de violencia cuando empezó?-** Siempre, desde... yo estuve  
 105 tres años de novia, pero después me pongo a analizar a pensar que en mis años de novia  
 106 era así también a veces se enojaba, no era esa violencia física ni nada, eran esos arrebatos  
 107 pero como una cree que después del matrimonio todo va a cambiar y no, desde la luna de  
 108 miel. **¿Y qué hizo que vos decidieras dar ese paso?** Porque yo ya venía mal, era como que  
 109 estaba ahogada pero esto me pasó a mí antes de quedarme embarazada del nene, porque  
 110 yo tengo una separación, la cuarta sería y después que nos volvemos a juntar, yo me quedo  
 111 embarazada de él, que yo siempre me cuide de la misma forma porque me quedé  
 112 embarazada no sé porque siempre nos cuidamos del mismo modo, si este niño nació  
 113 después de 16 años, yo ya lo notaba a él con esas actitudes agresivas que si no le gustaba,  
 114 que si el mate porque estaba... que si el vehículo, que bueno las cosas... usted debe saber  
 115 cómo es el tema de las personas violentas que todo lo mínimo, que si esta silla hoy está acá  
 116 y él está cruzado está mal porque está ahí, eso que no te dan... que uno vivía con miedo, yo  
 117 viví con miedo toda la vida, ahora yo me he olvidado lo que es sentir miedo, ahora  
 118 aprendes a vivir sin tener miedo, a estar libre, eso es lo que siento yo ahora, a no tener que  
 119 rendirle cuentas a nadie y no porque no esté con él, mi vida es un jolgorio. **-¿Qué cosas te**  
 120 **facilitaron?-** La psicóloga uno y el hecho de saber que si yo volviera volvería a pasar  
 121 exactamente lo mismo, y usted me preguntaba... que yo antes de quedarme embarazada me  
 122 sentía ahogada, ya me molestaba porque volvía a ser lo mismo, al quedarme embarazada  
 123 era como que había una esperanza, era como que arrancábamos, eso lo sentía en mi  
 124 interior, no se lo manifestaba a él, era como que en mi interior era algo nuevo que venía,  
 125 entonces le vamos a poner pilas, le vamos otra vez a poner ganas. Después que lo tengo a  
 126 él, volvemos a lo mismo, a los gritos, a las puteadas, a todo lo mismo y a los insultos y... un  
 127 día, yo soy católica, estaba en la iglesia, era un domingo en noche y decía Dios mío dame  
 128 una luz, porque yo salgo a caminar, salía a caminar todas las tardes y era una angustia  
 129 porque ya no soportaba, no quería mas gritos, no quería mas nada y bueno cuando él me le  
 130 pega al segundo de mis hijos, que me le pegó mal, entonces dije ya está, porque los chicos  
 131 míos son grandes, son fisicudos y yo dije si acá uno no se va, vamos a terminar mal, porque  
 132 ellos también sufrieron eso, porque si bien no les pegaba a ellos, a mi tampoco, a mi me

133 pegó tres veces pero siempre fue cuando yo me revelaba, por eso no me revelaba, y si no el  
 134 rompía un cuadro un televisor, rompía el placar, entonces es como que vos te vas haciendo  
 135 chiquita, te vas callando, vas callando y llega un momento que te anula y bueno tenés que  
 136 quedarte callada porque si no te quedas callada, algo te pasa, entonces para protegerlos,  
 137 resguardar a mis hijos y para que los vecinos no escucharan, me fui haciendo chiquitita.  
 138 Entonces en el 2009 cuando me pega, él me pegó mal, ahí en el dormitorio, mi hijo me  
 139 decía mamá corré, yo tomé para la casa de un tío, de ahí llamaron a mi hermana y de ahí  
 140 fuimos a la policía, me tuvieron que hacer radiografía de cráneo, todo esto machucado, las  
 141 piernas machucadas, gracias a Dios no me quebró nada, por eso yo digo cuando me pasa  
 142 ese golpe, para mí fue como una liberación increíble, **-¿cómo la señal que esperabas?-** Yo  
 143 creo que yo misma buscaba eso para liberarme, porque ese mes y medio que pasó, yo era  
 144 un ahogo, una angustia, porque sabía que en algún momento algo iba a pasar, además que  
 145 él era como una bomba de tiempo, estaba muy dulce, muy suave, y eso yo lo sabía, pero yo  
 146 sabía que él tenía tanta bronca por todo lo que habíamos pasado, de la justicia, de esto, el  
 147 otro, que te fuiste, que no te fuiste, entonces para mí ese día fue la liberación, yo ahí me  
 148 liberé, después sigue uno en proceso, sigue, el proceso de duelo, de sentirte sola, que tenés  
 149 que afrontar todo con los hijos, con sus problemas, con sus cosas lindas y también con sus  
 150 problemas, y te sentís sola y en las noches te sentís sola y esa angustia y el duelo yo lo  
 151 sentía en la garganta, como una cosa que te quema que te ahoga, pero era el duelo, el  
 152 duelo del dolor de estar produciéndose eso. Eso no me hizo pensar en volver, inclusive  
 153 como a mí, mi abogada me salió bastante cara, yo no sé si Dios me dio la fuerza suficiente  
 154 como para que yo trabajara todo el año doble turno para poderle pagar a la abogada,  
 155 gracias a eso pude pagarle a la abogada y tengo la ayuda de mis padres, mi familia, que eso  
 156 es incondicional y mis hijos, ellos están, los dos más grandes no lo ven al padre, y de mis  
 157 amigas y yo soy muy creyente y de la fe que yo tengo y de la psicóloga que fue  
 158 fundamental, que un día me dijo “bueno Lili te damos de alta”, pero yo siempre estoy muy  
 159 agradecida a ella y de la psiquiatra porque yo no quería ir a la psiquiatra, yo le tenía miedo  
 160 a la medicación por una cosa que a mí se me ocurría, porque hay una señora que debe  
 161 haber sufrido ella y quedó mal y yo la veo pasar siempre gorda, hinchada con la mediación  
 162 que toma, trastornada y yo decía hay Dios mío si tomo medicación... y ese era el miedo que  
 163 yo tenía y ella me decía “no Lili”, cuando empecé a tomar la medicación fue otra cosa, pude  
 164 empezar a dormir mejor, como que la mente se me aclaró, tuve una tranquilidad, una paz  
 165 interior, no paz interior porque paz interior tenía, como que las ideas estaban más claras  
 166 como que se había producido un remanso en mi mente, me hizo super bien y después me  
 167 da de alta la psiquiatra.

168 **-¿Qué obstáculo, que palos en la rueda?-** El no decidirme antes. Desde que busqué la  
 169 abogada ella me va llevando el caso y fueron dando todos los pasos, con la justicia pública  
 170 nada porque todo lo hizo mi abogada, que eso implica a mí lo único que me costó fue que  
 171 tuve que pagar, pagando es como que ella me iba encaminando, se fueron dando los pasos  
 172 hasta que salió el divorcio, que salió en el 2010, contar con la abogada me facilitó, ¡sí!  
 173 lógico me facilitó porque él venía de una historia de jugar, él era jugador, no sé si todos los  
 174 abogados hacen igual pero yo le tuve que hacer un resumen de toda mi vida a partir que lo  
 175 conozco a él, todo lo que yo había vivido, y sufrido de cosas que fueran muy básicas, yo  
 176 creo que ella se agarró de eso, porque la tenencia, los dos mayores no, yo la tenía pero yo

177 luchaba más que nada por la casa es decir donde me iba a vivir, porque yo me quedaba con  
 178 los tres. El manifestaba que la casa era herencia y sí, si bien cuando nos casamos él lo  
 179 recibió como herencia pero yo aporté todos mis años de trabajo, desde el mismo día que  
 180 me casé y él a veces no trabajaba y todo lo que tenía lo fue perdiendo con el juego,  
 181 entonces, él por un lado jugaba y yo por el otro trabajaba y trataba de mantener, él en una  
 182 oportunidad quiso vender la casa y llevarme por allá por el puente del río, fue una de las  
 183 pocas veces que me puse firme y dije yo no voy a firmar nada yo de acá no me voy, yo lo  
 184 que si peleaba era el tema de la casa, que la posibilidad de teníamos era vivir acá hasta los  
 185 18 años del nene y después hacer la división de bienes y no, él no quiso, como él es  
 186 prestamista yo sabía que el plata tenía, a él no se le ve la plata que tiene, yo me quedaba  
 187 con la casa sí, pero así y todo él en menos de un año se hizo una casa acá a la vuelta.

188 **-¿Qué respuesta esperabas de la justicia?**- Que me ayudaran dijera la abogada yo fui  
 189 cuando mis hijos tenían 5 años los mayores y la abogada, la misma jueza que lo hizo irse de  
 190 la casa me dijo bueno pero estos son manotazos de ahogado, y esas palabras se me  
 191 quedaron siempre en la mente, pero es que yo recurría porque no sabía a quién pedirle  
 192 ayuda de lo que me estaba pasando y uno en su inmadurez no sé si... porque yo veo que las  
 193 chicas ahora si bien son más liberales se plantan más firme, a lo mejor nuestra crianza fue  
 194 de otro modo, de la mujer sumisa, la mujer que tiene que... yo buscaba que la justicia que  
 195 alguien me ayudara, **-¿por ahí el sistema de creencias, cultural, de educación fue un**  
 196 **obstáculo para salir?**- ¡sí! yo digo que sí, yo siempre lo hablaba con la psicóloga que  
 197 generalmente los psicólogos con la iglesia no...era como que yo ¿cómo voy a desarmar la  
 198 familia? si la familia tienen que ser el papá, la mamá y los hijos **-¿esa creencia fue un**  
 199 **obstáculo muy fuerte para que pudieras salir?**- claro y siempre la que empujaba por el  
 200 matrimonio era yo, porque él jugaba, me engañó, pero yo lo sabía, pero hasta fui a veces a  
 201 hablar con el comisario para que no lo dejaran jugar, yo he hecho tantas cosas, tantas cosas  
 202 para salvar el matrimonio, en esa ignorancia, en esa cultura que tenés que defender el  
 203 matrimonio, al marido, no importa que venga con un palo atrás. Por eso yo digo que la  
 204 misma vida te hace madurar y decir la pucha yo valgo... "si no te gusta el mate hacete un  
 205 mate vos, pero no me faltes el respeto, no me grites, no putees". **-¿Cuando fuiste a la**  
 206 **justicia qué respuesta esperabas, decías que me ayudaran en qué sentido?** Yo creo que lo  
 207 que quería era ver si lo cambiaran a él, me parece que eso busca uno, si él cambiara me  
 208 doy cuenta ahora después de la pregunta que usted me hace, ... por ahí si él cambiara  
 209 podríamos salvar el matrimonio, a ver cómo me pueden ayudar, dijera la psicóloga, ni diez  
 210 psicólogos juntos lo cambian, porque ya cuando vienen con esa formación, con ese tipo de  
 211 carácter... por más que vaya a psicólogo, aunque nunca le importó ir al psicólogo... yo creo  
 212 que era eso, quién me ayuda para poder mantener esto que armamos, para sostener esto.  
 213 En otra oportunidad cuando hago tratamiento con otra psicóloga, la tercera vez que volví  
 214 con él, dejé de ir a la psicóloga porque me daba vergüenza porque volví con él, era como  
 215 que el trabajo que habíamos estado haciendo no había servido para nada, yo sola deje de ir  
 216 y volví con él. Ahora no, si en veintitantos años no te das cuentas, abris los ojos, entonces  
 217 ahora es como que pude sobrellevar esto de que bueno si me quedo sola estoy sola pero  
 218 estoy mejor.

219 **-¿Cómo te sentiste con la respuesta?**- Ellos bien, siempre que fui a la justicia han atendido  
 220 mi pedido y hacen el seguimiento de los niños, como están los niños, pero después yo al

221 volver la justicia no tenía más nada que hacer, por eso la jueza me llama la atención, como  
 222 para que yo reflexionara. Pero yo, sí, siempre que ha acudido a la justicia he tenido  
 223 respuesta. A lo mejor que me sentía mal, ayer lo hablaba con una compañera de trabajo,  
 224 porque cuando ella se divorció la justicia si la divorcio, la de pobres y ausentes porque ella  
 225 era suplente, yo era titular, y yo decía pero yo no, yo tuve que sacrificar, tuve que trabajar  
 226 doble turno todo el año que es un desgaste tremendo, **-¿si hubieras tenido acceso a un**  
 227 **abogado gratuito te hubiera resultado más fácil?**- claro, a lo mejor, eso sería lo único que  
 228 yo digo porque un sueldo de maestra no es tanto como para poder afrontar, pero como  
 229 estaba la casa a nombre de nosotros y después los abogados que cobran sobre los bienes,  
 230 pero si vamos a cuando yo necesité la justicia estuvo.

231 **-Si miras para atrás ¿pensás que vos hiciste algo que dificultara o facilitara el recorrido?**  
 232 Claro el volver y no tendría que haber vuelto, cuando ese día dijimos que volvía a la casa, yo  
 233 no quería... el siempre me trabajó la culpa y se puso mal que adónde me voy a ir y eso me  
 234 lo había hecho otras veces... que eso me lo había hecho otras veces y yo sabía, yo sabía.

235 Soy creyente y siempre digo que las cosas se dan por algo, si no hubiese vuelto, no me  
 236 hubiera cascado como me casco, todavía estaría ¡ah!, estaría a ver si algún día va a cambiar,  
 237 yo cada vez que me acuesto en la noche, me acuesto con tanta paz, además que mi vida  
 238 cambio, yo nunca comentaba estas cosas con mi familia, el decir me levanto en la mañana y  
 239 nadie grita, y se me quemó la comida y nadie me va a putear y a veces uno lucha y da y da y  
 240 no te valoran, (aunque no haya un golpe físico) no el otro era peor, me pegó tres veces  
 241 cuando le dije que andaba con otra mujer, cuando le dije que me iba a separar, y cuando  
 242 me pego la última vez,... y yo no le falte nunca. **-Pero fijate que no lloras cuando contas los**  
 243 **golpes, lloras cuando contas lo otro, la descalificación, la falta de reconocimiento.-**

244 Ahora estoy tranquila en paz, a veces siento esa ausencia, porque estoy solita con él, eso  
 245 extraño, el charlar, el tener con quien compartir, no le digo el sexo porque creo que hasta  
 246 en eso no fui feliz, pero a lo mejor si tengo una amiga que estamos charlando y tomando  
 247 mate y gracias a Dios en la escuela tengo un grupo de amigas que una vez al mes salimos,  
 248 con mi familia salimos.... Pero cuando me acuesto me acuesto bien, me levanto bien, me  
 249 tomo un mate bien.

250 Por eso digo que mi vida sigue siempre igual le agradezco a Dios que mi esencia no la perdí  
 251 está intacta, lo bueno, que lo que yo mamé en mi infancia, las buenas costumbres, la cosa  
 252 buena, yo a mi papá nunca lo escuché putear, yo vine a escuchar putear y romper cosas  
 253 después que me casé, entonces digo eso quedó intacto y por eso digo que no porque no  
 254 esté él, yo largué la chancleta porque yo la paz. Siempre me dicen buscate un novio que t e  
 255 venga a ver, no depende de eso porque generalmente alguno te dice así pero usalo al otro,  
 256 no es mi esencia usar a las personas porque a mí no me gustaría. Si algún día apareciera  
 257 alguien que me hiciera feliz, además tengo un hijo chiquito que me está costando. Yo todo  
 258 lo tomo como que viene y sirve, a eso voy a la paz, la tranquilidad, eso es impagable estoy  
 259 bien en mi trabajo ahora estoy de secretaria bien con mis hijos con mi familia con el  
 260 mundo, porque veo las cosas de otro modo. Digo como lo aguanté tanto.

261 No que a mi psicóloga le decía yo, porque estaba en un programa para la mujer, si uno  
 262 pudiera ayudar a otras personas mientras se está en el embudo no se ve la luz, que es

263 bueno ver la luz, que está y que se puede con muchas dificultades de estar sola con los  
264 hijos, de afrontar un montón de cosas, que se puede y que se abren otras puertas, eso me  
265 decía mi abogada, que además de ser abogada era medio psicóloga, “Lili unas puertas se  
266 abren otras se cierran, otras ventanas se cierran, otras se abren” y eso se me quedó, sé que  
267 hay otras mujeres que están sufriendo esto y a lo mejor no tienen las posibilidades. Yo digo  
268 que Dios a mí me cuidó a pesar de todo, El siempre me protegió, pero hay otras mujeres  
269 que no tienen la posibilidad de poder zafar, que no pueden ver la luz o que no tienen un  
270 trabajo como yo, porque dependen económicamente o porque el miedo paraliza. Yo sin  
271 estar separada veía el programa mujeres asesinas y yo me ponía en ese lugar y muchas  
272 veces decía que podría hacer yo para que el no estuviera mas, o cuando se iba a Mendoza  
273 hacer algún viaje decía hay Dios mío si le pasara algo en el camino, que le pase algo en el  
274 camino, que choque, el modo era que desaparezca. Ahora que no le pase nada, que siga  
275 viviendo si a mí no me afecta. Porque yo encontré la salida gracias al afecto y la ayuda. Eso  
276 me da pena, porque hay muchas mujeres así, eso me duele.

1 **Entrevista a MV**, de 33 años de edad, separada, ama de casa y tiene trabajos eventuales,  
 2 los fines de semana en un restaurante. Tres hijos, varón de 12, nena de 7 y varón de 2 años  
 3 y medio.

4 **Fui al juzgado a buscar...**, en principio fui a denunciar y después me mandaron al juzgado o  
 5 me citaron del juzgado, yo fui a hacer una denuncia en la policía y ahí me dijeron que tenía  
 6 que ir al Juzgado de Paz. Estaba muy mal para pensar, realmente no tenía claro, no creo  
 7 que haya tenido un objetivo, tanta claridad, fui mal, acompañada por mis familiares, sola no  
 8 hubiera ido yo no hubiera ido a hacer la denuncia, yo no hubiera ido, no lo hubiera hecho,  
 9 no, no era un camino por el que yo hubiera optado, no sentía que eso podía ser una  
 10 solución para lo que le pasa a esa persona, para lo que me pasa a mí, porque es el padre de  
 11 mi niño, porque no lo veía como solución, no lo hubiera querido ver preso, no hubiera  
 12 querido hacerle más daño, no, no, él se fue de casa y nos separamos y ya estaba, no era  
 13 que no se quería ir, no, me entendés, mi caso era como ..., fue una situación donde él  
 14 decide irse porque me golpea, él se arrepiente se pone mal y se separó de mí, hubieron  
 15 varios episodios de violencia, esta la única vez de golpes, yo no consideraba que tenía que ir  
 16 a hacerlo, porque él había optado por irse, denunciar eso si él ya se había separado, he ido,  
 17 entonces no es que yo estaba yendo a buscar justicia, amparo porque él no se iba, porque  
 18 me golpeaba y no se iba de mi casa, no, no era mi caso pero termino yendo porque mi  
 19 familia me dice que había que denunciarlo, y bueno hacer el procedimiento.

20 **-¿A partir de que llegaste al juzgado que pasó?** – Ella (la jueza) me informa bien la  
 21 situación y como que me va dando a entender que él estaba enfermo y que iba seguir  
 22 siendo así y que iba a intentar volver y psicopatear y golpear y como era una persona así y  
 23 como yo estaba y bueno me dicen que tenés que hacer terapia, te obligan a ir al psicólogo y  
 24 a él también y bueno que vas entendiendo dónde estás parada, a partir de que voy a hablar  
 25 con la jueza más que antes, como que me da más claridad respeto de que era algo muy  
 26 insano y que podía llegar seguir siendo si ella no tomaba esas medidas, después entendí  
 27 que la medida que tomó estaba bien, porque él iba a seguir siendo así, no es que se iba a  
 28 calmar ,por eso en principio yo no me di cuenta, pero después ella me fue guiando, dando  
 29 pautas todo el tiempo y fue claro porque si realmente iba a volver...me iba dando  
 30 información de cómo puede ser una persona violenta...él actuaba como ella me decía que  
 31 iba a actuar, después le hicieron pericia psicológica y le salió que era violento y a mí  
 32 también, la mía no me acuerdo que salió, pero no que era violenta, y que teníamos que  
 33 hacer tratamiento psicológico, de ahí derivamos al psicólogo y ahí sale la restricción de  
 34 acercamiento a mi persona y a los lugares de acceso y bueno de ahí siempre una situación u  
 35 otra por lo mismo, explicaciones, siempre me atendía siempre me explicaban, **¿para evitar**  
 36 **que aparecieran episodios de violencia?** Aparecieron episodios de violencia, hubieron 25  
 37 denuncias consecutivas de que venía, yo estaba mal y le reclamaba por qué nos había  
 38 dejado con los nenes, entonces él me insultaba, era violento, sí aparecía la violencia, ahí iba  
 39 y le preguntaba a ella, ella me decía que bueno que tenía que seguir con la terapia, porque  
 40 le estaba reclamando no iba a poder cambiar e incluso me respondía con más violencia. Él -  
 41 (por el hijo)- tenía 5 meses, yo estaba sin casa, me había quedado en la casa de huéspedes,  
 42 donde vivían otros hombres, como cinco personas más, **¿vos todavía no vivías acá?** no, no  
 43 tenía nada, él estaba tratando de construir la casa, había hecho una estructura. Mi caso es  
 44 como medio particular, no sé cómo serán todos los casos de violencia, pero la gente típica,  
 45 que se yo ... yo vivo en una comunidad, vivía en una casa de huéspedes, está lo espiritual

46 metido, está el que dirige el grupo.- **¿Cómo influyó eso, a favor o en contra del proceso**  
47 **judicial?**- Lo que pasa es que él está de vuelta acá, - **¿él participa de la comunidad?**- si, si  
48 de vuelta, porque le dijeron que no lo podíamos echar en el ámbito de lo que era religioso,  
49 como la casa de huéspedes que es para cualquier persona que quiera habitarla y que  
50 respete las reglas del lugar, y la mezquita y él se instaló ahí, después de un año vuelve,  
51 para acercarse más a su hijo, para trabajar acá, para darme más dinero, para ayudarme con  
52 la casa, eso supuestamente eso no se cumplió. Digamos que pasamos por distintas etapas  
53 porque ahora... la restricción sirvió para el principio, el primer año que es muy difícil  
54 aceptar.- **¿Ahora está más tranquila la cosa?**- Esta más tranquila, yo, pero ahora él quiere  
55 volver. Es como que van cambiando las posiciones de la situación es como un juego que no  
56 se termina tan fácil, él ahora está tomando otra postura de víctima, de llorar, después que  
57 me hostigó un año y medio e hizo lo que pudo para hacerme sentir totalmente mal, no  
58 ayudarme. Como que es un juego, yo no sé si él tomó seriedad, como te digo no hubo un...-  
59 **¿él no hizo terapia?**- Si él dice que va la psicólogo me dijo el otro día no puedo ir a ver al  
60 bebé porque tengo que ir al psicólogo, supongo...no sé si habrá sido continuado.  
61 Lo que yo entiendo, es que él no entiende, que es el violento, como que él me lo traslada a  
62 mí -**¿como que vos sos la causa o sea él es violento porque vos lo provocas?**- exacto a él no  
63 lo "...estos hijos de puta que te llaman y están todos a favor de las víctimas, como vos que  
64 se hacen las mosquitas muertas, las víctimas..." como que todo el sistema estaría a favor de  
65 la mujer, que yo he sido injusta con él, que él se equivocó y él está pagando consecuencias  
66 atroces como es no venir acá, no venir a buscar el bebé, tener restricciones, todo eso  
67 injustamente, es decir que él tiene un odio a hacia mí sobre eso, o sea no sólo que no te  
68 solucionan las cosas sino, que después tenés miedo porque el tipo no se pone peor, no es  
69 que se pone mejor, en mi caso no se puso mejor, por eso yo no quería hacer la denuncia.-  
70 **¿Entonces un obstáculo que vos ves es que como las medidas no terminan de tener**  
71 **consecuencias te generan después una situación peor, la misma intervención judicial les**  
72 **genera mayor violencia?**- Lo que pasa es que creo que él ha ido jugando con que no vio  
73 tanta rigidez, tanta autoridad, como que yo estaba sola, en eso pusieron la restricción no...  
74 "me mato de risa" una cosa así, "si no me hicieron nada", porque siguió, entonces la mujer  
75 queda más desprotegida, porque es como si le hubiera hecho frente a alguien y después  
76 quedas indefenso. -**¿Tu familia participa de esta comunidad?**- Si participa pero mi familia  
77 no tiene carácter para enfrentarlo, entonces les habla y se creen lo que él va y llora, por el  
78 bebé, y cayeron en el juego todos cayeron en el juego, todos él es bueno está queriendo  
79 hacer todo por el bebé, mientras tanto el utiliza la violencia con vos, no con el bebé, está  
80 clarísimo, entonces vos te pones violenta porque te querés defender de alguna manera de  
81 esta hostigación, te sentís impotente ante todo y terminas siendo loca violenta. Yo después  
82 decidí de un tiempo por suerte que pude reconstruir la casa, hacer mi vida, se me pasó un  
83 poco eso con la terapia y con la situación de que la pude ir solventado yo, sino yo me  
84 hubiera quedado re mal, si hubiera quedado sin casa, ponele, hubiera seguido pasando  
85 hambre, frío, bueno por suerte se me abrió un trabajo, pasaron cosas que me ayudaron a  
86 compensar la impotencia que tenía porque él hostigaba, tras que la situación era muy dura.  
87 -**¿Es decir que para sostener este alejamiento de él y no reincidir en que vuelva ayudó que**  
88 **vos conseguiste un ingreso económico?**- Yo me tuve que alejar, yo me tuve que hacer la  
89 restricción, yo no tengo que ir más al grupo, yo no tengo que estar donde él está, por él no  
90 cumple nada, porque a él le importa un pepino, yo no lo tengo que atender, yo tengo que

91 estar diciendo por favor andate, yo tengo que estar tratando de cumplir como si yo fuera el  
92 problema, porque ahora al grupo no voy mas, él va. O sea no sólo la sociedad afuera, sino  
93 que me pasó en el grupo espiritual que acá, no lo sacaron a él, al contrario lo incluyeron. Al  
94 cumpleaños de los nenes, todos saben que hay una restricción, él va a todos los  
95 cumpleaños y yo no puedo ir, van mis hijos, ahora se relaciona él con mis hijos, porque  
96 vuelve a querer engancharlos decirle cosas y después me dice sos una loca que les prohibís  
97 que me saluden, Y la gente acá le sirvió a él como que definieron y tiraron para el lado de  
98 aceptarlo otra vez. **-¿Vos pensás que el hecho de vivir en esta comunidad influyo a favor o**  
99 **en contra de que se resolvieran las cosas?**- No sé si a favor o en contra, sí en ese punto es  
100 una macana el que se separa. Es violento el tipo que se separa y no quiere molestar, acá se  
101 han separado y se resuelve la situación pero si el tipo es violento y te quiere seguir jugando  
102 en la vida, vos lo tengas en el barrio, lo tengas en cualquier lado, te va a seguir hostigando,  
103 yo el otro marido que tuve era igual y me vine aquí a mil kilómetros y sigue molestando o  
104 sea la manera que tiene de que vos caigas, yo vivía a 15 cuadras, y sin embargo todos los  
105 días teníamos problemas, lo viví acá en la comunidad y lo viví afuera de la comunidad en  
106 dos ocasiones entonces no se que responderte a eso, porque la verdad, si hay algo que no  
107 me hubiera gustado es que le tendrían que haber dicho no, con esta situación de violencia,  
108 el sheik que dirige acá, que es el maestro, el representante que ya lo citaron, le tendría que  
109 haber dicho “con esta situación actual tuya, vos tendrías que alquilar un lugar, vení  
110 participa porque las reuniones religiosas no se pueden evitar”, mediar de que yo también  
111 este, “vos te tenés que retirar cuando ella venga traten de darse espacio los dos”, no  
112 ponerlo en la casa de huéspedes donde está todo el día y sí aclararle que si no son así las  
113 cosas pero no hizo nada de eso, así que ahí entendí menos no sólo la justicia, no sólo los  
114 abogados, sino que quede sola de todas partes, sino que acá se sumó también eso,  
115 entonces si te pones a pensar y pensás que sos vos el desastre que provocas la  
116 incomodidad de todo el mundo los pones en problemas.

117 A mí me llamaron para declarar a Tunuyán sobre las denuncias, si vos das testigo de que  
118 todo lo que dijiste es verdad, entonces yo les pregunté cuándo nos iban a citar, cómo  
119 seguía, qué pasaba con esas denuncias, ponele te llamaba y te decían “en 1 de noviembre  
120 de 2010”, fue cuando me había pegado nos habíamos separado, hacían 8 o 9 meses para  
121 que me acordara y recién estaban llegando las denuncias, para que yo dijera que sí. Ahí  
122 vamos al punto que vos querés llegar: yo digo “Esto qué sigue, qué pasa con las denuncias”  
123 me dicen que eso lo iba a tomar un juez, que el juez nos iba a llamar a los dos y ahí va a  
124 tomar una determinación, esto nunca sucedió. Y te quería aclarar que uno queda en una  
125 situación muy delicada con que primero no te podes pagar ni el psicólogo, tenés que salir  
126 adelante en lo económico, te citan por todos lados perdés un año de citaciones de trabajo,  
127 de horas de colectivos, de gastos, yo no tenía con que comer los primeros meses, sólo tenía  
128 la cuota de él, 800 veces por todos lados citada y no ves nada concreto, si vos tenés que  
129 conseguir un trabajo en la mañana y que vas a pedir a cada rato, te arruinan, él tuvo  
130 muchísimos problemas. El trabajaba en potrerillos tenía que bajar, hasta yo pensaba en él  
131 porque como me pasaba la cuota si faltaba y vivía al día, vendía pan en potrerillos, hasta  
132 me daba pena él. **-¿Por ahí decías no denunció porque si denunció me termino**  
133 **perjudicando?** -

134 Tengo que ir acá, tres horas en la comisaría, después me van a citar a Tunuyán para  
135 declarar a ver si lo que yo dije hace no sé cuantos meses es verdad, después de ahí vamos

136 a ver qué pasa porque no se paso un año y medio y no sé. Entonces hasta te terminas  
 137 arreglando con tu pareja porque la situación es tan difícil a veces que haces acuerdos, te  
 138 dice, mira me están citando y yo tengo que ir a trabajar al final en la situación, hasta en  
 139 momentos yo estaba tan mal económicamente que pensaba en volver porque el otro está  
 140 dispuesto a ayudarte y caes y caes por la necesidad.

141 **-¿Cuál es la respuesta que vos esperabas del sistema?**- Que la justicia sea más activa, si es  
 142 tan claro para la justicia que la mujer es la víctima porque es golpeada y psicopateada y que  
 143 el hombre no es que sea malo sino que está enfermo, que se le proporcionen todos los  
 144 medios de sanarse, de terapia y de que se lo llame y si sigue así, porque puede ser enfermo  
 145 pero no es tarado y sigue igual y no le importa, que le den una pena para que el hombre  
 146 reaccione porque la que está sosteniendo esta situación es la mujer con los niños y si  
 147 encima agrega la violencia psicológica o física que él pueda seguir haciéndote a la situación,  
 148 vos estas desprotegida, ojo que si me pegaba, él tenía que llegar a pegarme para que esto  
 149 funcionara más, volver a pegarme, porque ahí si iba. **-¿Toda esta medida preventiva**  
 150 **obligarlo a cumplir con la restricción no se dio?**-, a medias la cumple por un tiempo por  
 151 una denuncia o no después se afloja todo, y vuelve a parecer yo que me voy a poner a  
 152 gritarle cada vez que viene, no tengo que agarrar los bolsos irme a la policía , después viene  
 153 la policía, mis hijos asustados que viene la policía a avisarte que tenés una situación, es  
 154 como que muchas vueltas y no... yo creo que a la primera si a la segunda él sigue igual, a la  
 155 tercera lo tienen que llamar un juez, alguien con autoridad y que le diga alguna resolución  
 156 más activa para con él, para que el tipo realmente tome seriedad, para que no siga jugando,  
 157 de que tiene que ayudar y tiene que pagarle el techo y tiene que velar por su hijo y que  
 158 tiene que realizarse un tratamiento y chau que sea justo.

159 **-¿Cómo te sentís con las respuestas del juzgado?**- En los dos casos me he sentido sola, en  
 160 los dos casos de violencia que yo tuve, un poco mas acompañada por la jueza en esta  
 161 última separación. Fue un poco mas acompañada esta segunda separación porque ella me  
 162 informaba muy bien, me insistía mucho en ir al psicólogo. Salí mucho más rápido de la  
 163 situación hay aspectos que están muy buenos, el apoyo, la orientación, el esfuerzo de la  
 164 jueza porque ha sido muy atenta, realmente no vi personas desde lo público que atiendan  
 165 con tanta dedicación, tanta información, se toma todo el tiempo que necesita, te habla de  
 166 muchos aspectos que le corresponden quizá a un psicólogo, se hace muy cargo de la  
 167 situación pero desde lo teórico, desde la orientación, pero después con lo que tiene que ver  
 168 con lo operante, ella toma la medida, contiene, ayuda, explica, pero a ella la otra parte no  
 169 le corresponde que después creo que lo pasan a lo del penal, ah me dice tenés que ir,  
 170 insistir como demostrar que te importa, vas y vas y preguntas pero son mañanas perdidas,  
 171 yo tengo una situación muy difícil, yo me quedé con estos con troncos, imaginate, él tenía 5  
 172 meses, mis nenes estaban sin casa, con otro papa anterior violento, me los quería sacar, el  
 173 otro me hostigaba que me los iba a sacar, este que te los voy a sacar porque no sabes  
 174 dónde estás parada, porque estaba loca, depresiva, lloraba, todo me pasaba, porque no  
 175 sabes cómo seguir, aparte que encima lo extrañaba, que encima lo quería, encima todo. Y  
 176 todo, que encima no sabes a donde ir a trabajar porque tenés tres chicos, cómo tener plata  
 177 para vos, porque te hostiga con todo con que ahora no te mantiene, como me delataste,  
 178 como no tuvimos que separar te voy a hacer sentir culpable, te hostigo de que ahora te  
 179 saco mi presencia de hombría, no te ayudo, no hizo que al contrario, te voy a ayudar por  
 180 como quedaste, por cómo nos equivocamos los dos yo más todavía, entonces yo te voy

181 ayudar, no, era no te ayudo para que te vaya peor porque te castigo, encima seguís con la  
 182 hostigación de él, psicológica todo el tiempo, a mí que me importa, arréglatelas, vos sos la  
 183 que quisiste separar, más que nada él se separo, él se fue porque me pegó pero él quería  
 184 volver y como yo lo denuncié y todo entro en la situación de restricciones ahí él no tuvo  
 185 acceso, eso lo enloqueció peor, ahí sacó una cara que yo no conocía, saco más violencia,  
 186 menos le importa todo. Y eso es lo que por ahí me dicen, como yo vivía en una casa  
 187 comunitaria y había gente todo el tiempo, lo conocía violento pero quizá aquí iba a ser  
 188 más violento porque si él si me tenía acá en la casa iba a ser peor. De hecho que la  
 189 restricción le hizo peor.

190 **-¿Qué harías diferente?-** No diferente no porque iría ahí porque veo que sirve porque me di  
 191 cuenta que si no hubiera sido así, yo creo que él hubiera querido volver yo hubiera vuelto,  
 192 pienso que él hubiera sido quizá violento porque si no respeta con las medidas menos me  
 193 iba á respetar sin las medidas, pienso yo, aunque él diga lo contrario.

194 Mi expectativa seria en la parte judicial que lo citaran al momento en que él seguía igual y  
 195 que yo seguía desconsolada y que él seguía hostigándome, que lo obligaran a...por ejemplo  
 196 nosotros quedamos sin techo, el alquilaba, bueno si él no podía, no podía eso es así, quedas  
 197 desamparado porque él dice no puedo, solo puedo pasar la cuota mínima, pero ninguno  
 198 puede, el padre de los chicos me dice lo mismo y trabaja y gana un montón. **-¿Y el Estado  
 199 tendría que prever esto en los casos que no se puede, o no hay trabajo o no puede  
 200 realmente?-** Y si un subsidio de un año, yo pedía una ayuda hasta que consiguiera trabajo,  
 201 \$500 para vos como le dan al niño que te lo dé el Estado por 6 meses para que vos consigas  
 202 trabajo, te cita la psicóloga, te cita la asistente, ven si lo conseguiste, si no conseguiste, si no  
 203 te lo retira, una ayuda para que no te sientas muerta de hambre, sufrida y dependiendo de  
 204 él y dependiendo de castigación porque no era de ayuda, era que encima te decía no te  
 205 doy nada y ojo con gastar la plata de mi hijo y vos no estás ni apta para salir a buscar  
 206 trabajo, ni tenés la situación para salir a buscar trabajo, ni es fácil encontrar trabajo con  
 207 tres niños o tampoco podes hacer una empresa de pastas, como hice yo, porque estas mal,  
 208 tendría que haber un subsidio, yo pedí en la asistente social de la municipalidad un plan,  
 209 por lo menos por un tiempo, yo no quiero vivir de un plan, no soy una persona tendría que  
 210 apuntar el sistema a eso no a generar vicios en la gente, una ayuda momentánea para salir,  
 211 seguir esa situación por lo menos por un año, de todos los aspectos económicos, sociales,  
 212 emocionales, psicológicos, va al psicólogo, si, digo pero yo me gasto \$400 para ir al  
 213 psicólogo mi familia se quedó sin plata yo me gasté lo que tenía para la casa, tuve que  
 214 dejar de ir, eran \$400, yo con eso como, no podía y lo único que te decían es y tenés que  
 215 seguir en el psicólogo, viene la asistente o la jueza con lo que ya te tienen que decir, pero tu  
 216 situación es diferente, es como que la teoría esta armada pero los casos son particulares no  
 217 se puede poner todo en la misma bolsa vos te entras a desesperar, **-¿porque es útil el  
 218 psicólogo?-,** si es útil el psicólogo pero entonces tendrían que derivarte directamente con  
 219 un turno desde el juzgado con el turno al hospital, y no que te digan en el hospital que hay  
 220 tres o cuatro meses de demora y vos estas en crisis que te querés suicidar y tenés que ir a  
 221 pagarlo y estas sacándote la comida y eso te genera más nervios, más angustia y el otro  
 222 llama, entonces todo es mas caos, que aporta eso. Y después estás diciendo y si no voy al  
 223 psicólogo y va la jueza y que te dice que tenés que ir, entonces es una presión que  
 224 situación de solución es. La asistente tendría que ver la situación socioeconómica de las  
 225 personas de primer momento, ellas vinieron, las asistentes, mucho después pero yo no me

226 acuerdo de haberlas recibido en principio, meses, meses después, muchos meses después  
 227 de ver que la persona esté cumpliendo con eso si no está cumpliendo quedan en las  
 228 preguntas, porque no podes ir y porque no tengo, bueno tendrías que generarte un  
 229 trabajito si pero estas re mal no te lo generas, lo único que pensás es en volver con él, que  
 230 te ayuda, que te soluciona, lo único que conoces, el único que te ayudó, por algo se genera  
 231 una situación de violencia, bueno no sé, habrá casos en que no, otros casos, porque no sé  
 232 habrá chicas de dinero que también le pegan pienso yo, **-pero funciona así igual, la**  
 233 **dependencia se genera igual-** y tenés que estar con tus tres niños y tus niños lloran y vos  
 234 decís que hago, te sacaban todo tipo de manera de salir adelante, es muy difícil, muy difícil.  
 235 El padre de los chicos que me decía que me los iba a sacar, él que me decía eso del dinero,  
 236 que no le importa la casa cuando le reimportaba, se casó por eso, todo es muy difícil,  
 237 realmente tenés que tener mucho apoyo para salir adelante sino pensás en el suicidio o te  
 238 deprimir o te sentís con ira y represalia y te sentís impotente o lo matas, hay épocas que yo  
 239 lo gritaba, lo insultaba, no lo podía ni ver y le decía a la jueza yo soy capaz de matarlo tengo  
 240 impotencia, eso siento, porque él está jugando, jugando, jugando y me hostiga demasiado  
 241 con su sicopatía y yo estoy bastante mal y tenía ganas de matarlo y fui y se lo dije para que  
 242 no piense que él sólo es el violento, yo también y me dijo seguí en terapia bueno pero él  
 243 también se arrimaba acá y buscaba y yo dejé de ir ahí porque él estaba.- **¿Por ahí si**  
 244 **hubieras tenido la contención de haber seguido yendo ahí hubiera sido diferente pero te**  
 245 **obtuvo esa posibilidad o si la comunidad hubiera actuado de otra manera como**  
 246 **conteniéndote y protegiéndote sin negarle a él que participara de lo religioso, vos**  
 247 **hubieras sentido que no estabas tan sola, como que se te cerraron todas las puertas?-**  
 248 Exactamente, fue muy difícil pero no lo entiendo, sé que lo citaron pero él todavía no me  
 249 citó, todavía, para hablar, porque iba a mediar las reuniones, o sea el mismo que dirige acá  
 250 desde hace 20 años no obedeció nada de lo que le dijo la jueza. El me había dicho que me  
 251 separara, él me dijo que lo denunciara porque yo fui a su casa golpeada, yo en ese  
 252 momento le consultaba todo, era mi referente, y me dijo anda y denuncialo. Pero él es  
 253 como uno más, no se hace cargo, me dejo sola, todos se lavan las manos, pasan la bola a  
 254 otro eso me dijo la policía, porque vos sos en ese momento un problema del que hay que  
 255 hacerse cargo, y vos no podes con vos o ir a golpear la puerta de nadie porque si vos tenés  
 256 solvencia así te agarras los bolsos tener decisiones claras, o buscar un trabajo y no querer  
 257 verlo más, pero no es lo que te pasa, lo querés ver, sufrís porque lo extrañas cuando viene  
 258 esperas amor y él te hostiga peor porque cuando yo estaba así él que hacía, me decías vos  
 259 no me importas, todo era hostigamiento y ahora que estoy bien resulta que está  
 260 enamorado de mí, que me ama y llora, yo no lo puedo creer, porque es todo a la inversa del  
 261 estado que a mí me pasa, trato de movilzarme porque todo lo que me pasa él hace el  
 262 contrario me desequilibra totalmente y después termino siendo yo la loca porque claro te  
 263 estás volviendo loca. - **Además desequilibrada sos mas fácil de convencer que cuando**  
 264 **estás bien parada sobre tus pies.-** Ahora está con el plan de volver, porque está la casa  
 265 hecha, que me va a ayudar, que no sabe cómo ayudarme,...no, yo no vuelvo, tengo  
 266 confusión, me cuesta porque estoy en el duelo, en ningún momento me confunde al punto  
 267 de querer volver, antes yo quería volver lo extrañaba ahora lo estoy viendo más como un  
 268 enfermo, porque está todo el tiempo haciendo lo contrario de lo que siento. - **¿Este**  
 269 **proceso te dio alguna claridad sobre las cosas?-** Si porque veo que él intenta siempre  
 270 hacer lo contrario de lo que a mí me está pasando, cuando yo le reclamaba o lloraba no me

271 contenía, si ya que viene acá que le van a decir si me abraza o me dice una buena palabra,  
 272 nadie le está diciendo insultala, está viniendo aquí a buscar el nene, puedes decir bueno voy  
 273 a ver cómo te doy más dinero para solucionarlo, él me dice que yo soy incalmable, “no  
 274 tenés solución”, bueno todo eso, que me sacó el problema de encima, que él no lo generó  
 275 “vos estás loca”, nadie generó nada en vos, vos sí porque tenés que ir al psicólogo o al  
 276 psiquiatra en todo caso, hasta mi familia me quería poner en un psiquiátrico, mi mamá no  
 277 me supo ayudar en muchas cosas, en principio sí, el primer mes pero después, porque ellos  
 278 no entienden desde afuera lo que está pasando, como ésta lo quiere tener... dos más dos  
 279 cuatro si te hizo mal ya está, separate, pero no es tan fácil, porque el generó que uno lo  
 280 ame, porque tienen la dualidad porque son muy buenos y hacen todo lo que vos querés, lo  
 281 que te gusta y te terminan enamorando, necesitan eso ellos, no son tibios no hacen nada  
 282 por vos, hacen eso y hacen lo otro entonces hay una parte tuya que está pegada y otra que  
 283 se quiere despegar, no sé si todos los violentos serán así. **-Y has sido muy valiente, así que**  
 284 **quedate tranquila, has sido muy valiente y que has podido salir delante de una cosa que**  
 285 **es muy tremenda y muy difícil y que es difícil salir sola y que vos venís peleando, así que**  
 286 **no bajes los brazos.-**

287 Igual están acá cerca los dos, ahora está aquí el padre de los chicos y volví a caer después  
 288 de ocho años de separada porque la nena la tuve y ya me había golpeado y me fui, va me  
 289 sacó mi hermano de la casa, vino con eso de la víctima, del buen padre, del cumpleaños de  
 290 la nena y se instaló acá tres días y el otro se enloqueció porque estaba este acá... y el otro  
 291 se enloqueció y volvió a ser violento porque la primera vez que vino me ayudó con la casa,  
 292 puso dinero y todo porque quería volver conmigo, después me di cuenta, no él se acababa  
 293 de separar por una situación que repitió y volvió a buscar en mí algo y yo no lo registre  
 294 porque estaba tan enganchada con el otro y ahora me di cuenta por cómo me trató ahora  
 295 que no tiene nada que sacarme... Yo pensé que venía con toda la intención de ayudar  
 296 porque yo había hecho todo el esfuerzo de la casa, pero claro la primera vez que ayudó era  
 297 porque estábamos en re crisis, él se había separado, puso dinero, se quedó diez días, hizo  
 298 un montón de cosas de electricidad en la casa, pero claro él se había separado y quería  
 299 como compensar su culpa. Es como Ismael ahora, él está queriendo ayudarme de vuelta,  
 300 dice no sé qué hacer, te quiero ayudar voy a hacer esto acá atrás, voy a cerrar el tanque,  
 301 quiero que me des permiso. Eso le dijo a las abogadas que quería que yo levante la  
 302 restricción porque él quería venir a ayudar y yo le dije que no. Las abogadas me trataron re  
 303 mal, la de él y la mía que supuestamente era mía, pero me dijo que no, que ella no me  
 304 había seguido el caso, que me había citado una vez, pero me apuraron si yo no estaba  
 305 lúcida caía. Sin saber el caso me decían que firmara que les diga los días que quería, que  
 306 me quería cuidar bien el nene, que levante la restricción así me ayuda y la abogada decía si,  
 307 sí, decile que sí, yo digo pero pará, vos sabes lo que es él, quien es él, el caso no tenían ni  
 308 idea. Un desastre. Manipulo a las abogadas de que él es bueno y es re manipulador yo lo  
 309 dejo entrar y a los dos minutos me está quemando la cabeza. Le dije que para ayudar  
 310 adentro no, que si quería ayudar había mil cosas que hacer y me dijo de todo se enojó y  
 311 ahora no te hago nada, siempre lo mismo. Bueno ahora llamó de vuelta cuando supo del  
 312 padre de los chicos, que te extraño, que voy a hacer todo para volver a ser una familia  
 313 pero lo está haciendo porque él quiere volver a entrar acá, no por otra cosa y cuando el  
 314 objetivo no se le dé, se va a volver loco, **- y cuando se le dé también se va a volver loco,**

315 **siempre hay una buena razón para volverse loco.**- Claro ese es el problema. Con mi primer  
316 marido yo volví por eso porque estaba re loco porque tenía a su hijo a distancia entonces y  
317 yo no lo quería dije le voy a dar como al león la presa que quiere para que se calme pero no  
318 se calmó nunca. Porque cuando estaba adentro con el bebé no sé qué quería, quería otro  
319 hijo y quería que yo haga esto y haga lo otro entonces me pegó por no tuve relaciones con  
320 él. **-No depende de lo que vos hagás que él se ponga violento-**, claro pero uno cree que sí  
321 porque ellos te hacen creer que sí, que si haces vos esto o lo otro, **-ya te diste cuenta que**  
322 **no depende de lo que vos hagás, son así y si no hacen un movimiento ellos para salir de**  
323 **esto buscar ayuda terapia no salen-**, a mí se me mezcla mucho una duda que tengo si yo  
324 no soy así también, que lo que le reclamo a ellos no sea normal y yo sea porque él me dice  
325 eso, vos no tenés fin, no te conformas con nada, porque cualquier cosa que ellos hagan  
326 para conformarme yo sigo siendo igual la misma conducta pero al revés. **-Si vos no tuvieras**  
327 **hijos podrías cortar y decir nada pero es una obligación que ellos tienen como padre-** y  
328 mezclan las cosas y esas cosas te las trasladan como que vos sos insoportable. Pero ahora  
329 con la cuota de \$500 cubre todo me dijo la abogada, encima lo defendieron que él me pasa  
330 una cuota alta, el me puso una abogada particular para sacármelo para dárselo más días  
331 cuando se lo estaba llevando cuando quiere. Para mi mejor porque pone los días se termina  
332 el juego. El justifica todo lo que él hace. Yo lo que le reclamé básicamente y después me  
333 tranquilicé fue por la casa, no tenía casa y no podía ir a alquilar otra vez porque yo venía en  
334 realidad él se casó por la casa entonces yo le reclamaba, como la justicia no lo obligaba a  
335 que me diera un porcentaje \$400 más para que vos o dedi'ques a ponerlo en la casa.  
336 Porque \$500 vos te los gastas, pero ellos piensan que te re sobra, que con eso haces el  
337 cumpleaños, a los chicos me los cuida mi familia yo les pago como \$200 y dicen bueno yo  
338 te doy la plata. Y el otro igual, como están así si yo te paso plata, las zapatillas de la nena si  
339 yo te paso plata, si vos sacas \$500 por día son... 10 pesos por día no un poco más \$15 por  
340 día, vos decís con eso si comen porque yo me la recontrarebusco para comer pero si ya le  
341 compraste una zapatillas de 50 \$ ya fuiste al médico, bueno y la construcción aparte. Por  
342 ahí pienso que hay momentos en que la pasamos lindo, es una familia al menos tenés algo,  
343 ese es el pensamiento de una mujer, es muy duro y si yo no sé. **-¿No se animan para no**  
344 **quedarse solas no quedarse desprotegida, sin el apoyo económico?**- no tenés casa, con  
345 dos nenes chiquitos, aguantas un montón de cosas, no sé con las personas que tienen  
346 solventado eso como funciona eso, **- igual porque la dependencia es psicológica-**, como lo  
347 justifican eso diciendo no va a estar su papa al lado... **- y como los voy a dejar sin el papá,**  
348 **no quiero que vaya a la cárcel,...yo sin él no soy nada-** o sea que las dos personas se ven  
349 enfermas uno por dependiente y otro por violento no, enfermas, **- no sé si enferma es la**  
350 **palabra pero es una relación que no es funcional que no le hace bien a ninguno, es como**  
351 **un juego que se arma entre los dos, y que no depende de uno sólo, porque esa persona**  
352 **con una pareja con otras características no se engancha en ese juego)-** quien de los dos  
353 decís, ¿el violento?, **-ninguno de los dos, porque el día que vos encuentres una persona**  
354 **que no tiene estas reacciones o estos modos de vincularse en las relaciones de pareja, vos**  
355 **no vas a generarle a él esos sentimientos ni el te va a generar a vos esos sentimientos-**,  
356 los dos decís vos no es que él va se ser siempre violento. **-El va a ser violento siempre que**  
357 **encuentre en las relaciones alguien que encaje como en la horma de su zapato, vos**  
358 **encajas en la horma de su zapato, no al cuete me decís tuve una primera relación así y**  
359 **una segunda relación así, probablemente si no abris el ojo, vos has hecho un proceso muy**

360 **interesante, para el tercero-**, si pero volví a caer y él no me mostró esto entonces yo por  
361 ahí me asusto porque después de estar 5 años sola, sola, volví a caer, hoy no me planteo  
362 porque caí sino porque no salí antes, a la semana, al mes por ejemplo, porque caer vos lo  
363 podés conocer pero no sabes cómo es, por qué te quedas, - **es muy difícil desengancharse**  
364 **sola por eso el tema con la terapia, por eso se insiste tanto con el tema de la terapia,**  
365 **porque está muy buena la indicación de la terapia, el tema es no hayan organismos**  
366 **públicos que te puedan dar esos servicios sin que tengas que sacarle la comida a tus hijos**  
367 **para poder ir a terapia.-** Aparte cuarenta minutos \$100 te cobraban yo lloraba, porque  
368 pensaba yo vivía en lo de mi cuñado, porque me habían llevado dos meses a lo de mi  
369 hermana, que cosechaba, él ganaba por día \$80 para yo gastarla en una hora, ni hora 40  
370 minutos. -**Si vos lo pensás no está mal que te manden a terapia pero el Estado tendría que**  
371 **proveer un subsidio o un servicio de apoyo gratuito porque en la teoría dice que no es**  
372 **fácil salir sólo, sin terapia, está probado que no salís sólo sin terapia o que te cuesta**  
373 **mucho más.** - Vos ves mucha burocracia de papeles, vos ves mucha gente trabajando en las  
374 oficinas y todo pero eso no está generando que la persona o la víctima pueda salir  
375 adelante.

1 **Entrevista a OP**, 44 años, casada, 12 años en el Poder Judicial ,9 o 10 años en la función  
2 actual. **Las mujeres en situación de violencia vienen al juzgado a buscar...** Buscar ayuda,  
3 información lo primero ayuda, me parece que básicamente eso buscan y en función de eso  
4 requieren o no la intervención judicial. Las mujeres que llegan al juzgado llegan en  
5 situaciones de crisis y en esos momentos de desesperación buscando una ayuda a veces  
6 mágica, pedir una solución mágica a su conflicto, y de paso también a informarse porque en  
7 general las mujeres no saben, la mujer que no vino nunca a un tribunal no sabe cuáles son  
8 los servicios que se brindan, entonces en primera instancia creo que buscan una ayuda y en  
9 esta ayuda genérica poder saber que se le puede brindar desde el tribunal y que no y en  
10 función de sus necesidades donde puede acudir para pedir ayuda para sentirse mejor  
11 porque en general son mujeres en crisis las que llegan.

12 **Y el Juzgado puede darles...** Les puede brindar por un lado información, que me parece que  
13 es básico cuando vienen y en función de lo que decidan si ellas acceden a una intervención  
14 judicial se pueden disponer medida de protección, fundamentalmente eso, brindar  
15 información y si el tribunal interviene brindar medidas de protección y también contención  
16 en ese momento en que vienen que es fundamental, porque la verdad es que se las  
17 escucha todo el tiempo que necesita también el tribunal tienen esa posibilidad, a lo mejor  
18 en tribunales grandes no sé como es el manejo, pero acá tienen tiempo para contar su  
19 historia y también hacen un poco de catarsis porque empiezan a relajarse un poco, en  
20 función de lo que uno puede escuchar, lo que escucha la doctora, como pasan por todo un  
21 circuito desde que llegan hasta que salen del juzgado uno les brinda contención como para  
22 que ellas tengan la suficiente apertura y vayan en cada espacio contando su historia por ahí  
23 en algún lugar se les pasa algo y pasan a otro lugar y cuentan otra cosa entonces es más rica  
24 la información porque no los atiende una sola persona, esta bueno porque ellas se sienten  
25 bien y me parece que después vienen estén o no judicializados y ya nos conocen el nombre  
26 y pregunta esta la Patri o puedo hablar con la doctora según con quien hayan tenido más  
27 confianza.

28 Puntualmente la intervención de este juzgado, me parece bueno el aporte de lo personal,  
29 todas tenemos mucha empatía con la gente, sabemos que estamos brindando un servicio,  
30 entonces me parece que es bueno el aporte porque la gente se va con información,  
31 tranquila porque hay buen trato, me parece fundamental en lugares públicos, que nosotros  
32 también nos toca como ciudadanos estar en lugares públicos donde recibe mal trato, no  
33 recibe información, yo siento que acá, todo eso que siento como ciudadano, trata de no  
34 volverlo en la gente que viene a buscar ayuda, a buscar información siento que es bueno el  
35 trabajo nuestro , muchas veces yo le digo a la doctora que nosotras no estudiamos por  
36 ejemplo, para abogados, no somos abogados, no tenemos la preparación jurídica, pero  
37 desde lo humano podemos brindar un buen servicio, porque yo siento que uno trata bien a  
38 la gente si hay que derivar a otro lugar para que sean atendidos y para que tengan  
39 realmente una respuesta, uno hace hasta lo último o sea esto de hablar por teléfono, de no  
40 dejarla porque tiene que ir algún lugar determinado para hacer el trámite y se queda ahí el  
41 trámite, nosotros sabemos cómo sigue, yo un montón de veces le he dicho a la doctora, yo  
42 sé que no es la función, a lo mejor, del tribunal, que no va a ser algo desde el Juzgado pero  
43 uno les facilita el camino, entonces uno habla por teléfono y decimos va a ir tal persona por  
44 tal situación a pedir tal información o intervención por ejemplo del municipio, en un área  
45 específica entonces uno sabe que facilita el camino el acceso me parece que a lo mejor

46 tenemos que mejorar cosas pero desde lo humano me parece que damos todo por el  
47 trabajo por la gente más que nada, es claro que estamos para un servicio, para brindar un  
48 servicio así que me parece que es re bueno.

49 El buen trato es primordial y me parece que básico nosotros tenemos desde las mujeres el  
50 comentario, de ir a hacer una denuncia la policía y para ellas es traumático, porque es la  
51 revictimización esto de llegar en una crisis y decir vengo a poner una denuncia **-que es lo**  
52 **que comentan las mujeres la mayoría acá-** y contarle a una persona determina la historia y  
53 en determinado momento les dicen no espere, espere que va a pasar a otra oficina y  
54 entonces ahí vuelven a contar lo mismo y capaz que esa persona no les dio la respuesta  
55 que ellas buscan o no les tomaron la denuncia entonces pasan a otro entonces es un  
56 desgaste es seguir sintiéndose mal, acá por ahí si bien llegan a la Mesa de Entradas y en  
57 función de lo que vienen a pedir las hace hablar con la doctora ya es otra mirada.

58 **-¿Qué facilita?** Facilita la información que a veces es poca la información que la gente  
59 tiene, las mujeres; la contención que se puede hacer en cada lugar donde ellas vayan a  
60 requerir ayuda o en su defecto información, también me parece importante que desde el  
61 Estado se brindaran más espacio de contención, se trabajara con programas a largo plazo  
62 no que un año hay un programa y al año siguiente o con los cambios de gobierno se  
63 modifican y no para mejor sino que a veces hay programas que funcionan bien y de repente  
64 no funcionan más. Me parece que el Estado tiene una responsabilidad sumamente  
65 importante en el tema de la violencia contra la mujer y no es tanto lo que se hace. Las  
66 organizaciones civiles, las ONG que por ahí en función de las demandas que hay las mujeres  
67 se organizan y arman algo pero acá específicamente no hay nada salvo lo que propone el  
68 GAR, esto fuera de lo judicial, como un aporte más desde el Estado pero me parece que son  
69 pocas las políticas públicas que hay para crear espacios de contención de información para  
70 las mujeres y para mí es fundamental. Y por otro lado las legislaciones que no ayudan tanto  
71 ahora, en buena hora, que está esta ley contra la violencia que por ahí brinda un marco  
72 legal para que se prevean y adopten medidas de protección que me imagino que no serán  
73 taxativas pero por lo menos es un ordenamiento permite actuar al juez pero antes la  
74 verdad que la ley provincial era re pobre la 6672 y por otro lado esta mañana hablábamos  
75 con las chicas el tema de la violencia y lo que hay legislado hasta ahora, también nosotros  
76 vemos, no nos pasa a lo mejor acá en el tribunal porque la doctora está muy actualizada y  
77 eso a nosotros nos vienen bien, porque vamos aprendiendo lo que ella nos va enseñando,  
78 porque la verdad que desde lo jurídico si ella no nos va informando, no tenemos esa  
79 formación, autodidactas en eso no somos, vamos aprendiendo en función de lo que ella nos  
80 brinda, pero la verdad que no pasa en todos los tribunales eso **-es decir que la**  
81 **capacitación la formación la actualización es importante a los fines de facilitar el camino-**  
82 es re importante y lo que yo también por ahí le digo a la doctora que a lo mejor es una  
83 utopía que es re importante la capacitación específica de la gente que va a trabajar en  
84 estos aspectos que son tan humanos porque me parece que dentro de lo civil, en la  
85 intervención de la justicia lo de familia es particular, y la capacitación que uno tienen previa  
86 al ingreso al poder judicial no es específica para lo que uno va a trabajar, uno se estudia un  
87 montón de cosas genéricas que después para el trabajo puntual que va a hacer no le sirve y  
88 se pierde estaría bueno también dentro de lo que es la organización del Poder Judicial la  
89 capacitación específica para la gente que trabaja en determinadas áreas en esto me parece  
90 re importante, estuvo buena la capacitación que hubo propuesta por la Corte en violencia

91 de género, un cursito corto, a mi me sirve un montón lo que la doctora me enseña,  
 92 permanentemente estamos leyendo y aplicando, y cuando la doctora me preguntó que  
 93 había aprendido nuevo en el curso y le digo nada nuevo porque yo voy leyendo con ella me  
 94 va enseñando, entonces para mí es re valioso porque tampoco estamos dentro de un foco,  
 95 en eso en lo otro para mí la capacitación es re importante. Por ahí a nosotros se nos  
 96 complica por las distancias, la doctora siempre nos ha dicho que es importante la  
 97 capacitación y yo desde lo personal también lo entiendo así, pero a veces no podemos  
 98 viajar o son altos los costos, el tiempo ahora que vengan para acá o den cursos nosotros  
 99 vamos, no hay problema, estamos bien predispuestas, pero lo que aprendemos con la  
 100 doctora en lo jurídico esta re bueno, que no pasa en todos los tribunales por supuesto, por  
 101 un montos de causas no es que sean mejor o peor los jueces me parece que otra  
 102 problemática la cantidad de causas que llevan, la verdad es que acá estamos en la paraíso  
 103 judicial.

104 Las políticas públicas me parece re importante que el Estado se haga cargo de lo que le  
 105 compete como Estado en lo judicial, la capacitación me parece re importante, desde lo  
 106 judicial, yo no lo veo acá pero en otro juzgados, el tema de agilizar los procesos, que sean  
 107 más rápidos, más efectivos porque también con la pérdida de tiempo se dilatan un montos  
 108 de cosas se pierden otras y por ahí la gente no tiene la respuesta que necesita y no vuelve  
 109 más por ejemplo pasa un montón de veces. (Por que acá no se demoran) Me parece que  
 110 fundamentalmente es por la cantidad de causas que entran acá, digamos que la cantidad  
 111 de población es más reducida que con la competencia que tienen los de familia, los dos  
 112 juzgados de familia de Tunuyán estaban para todo el Valle de Uco ahora están solo para  
 113 Tunuyán y San Carlos, no sé qué cantidad de causas manejaran pero seguramente más que  
 114 nosotros y más amplia la competencia entonces me parece que un juez de familia no tiene  
 115 la posibilidad materialmente de ponerse ellos directamente en los conflictos, **-que el juez**  
 116 **esté más cerca del conflicto o de la persona que tiene el conflicto facilita-** facilita  
 117 seguramente porque ellos están plenamente capacitados para resolver este tipo de  
 118 conflictos o ver que enfoque le van a dar un auxiliar no tiene ninguna capacitación más de  
 119 lo personal yo creo que es importante la capacitación que uno pueda recibir de afuera pero  
 120 nadie chequea hasta qué punto el auxiliar puede ser o no eficiente, o sea por ahí nosotros  
 121 vemos que vienen cuestiones delegadas las chicas se quejan y ahí nos ponemos a  
 122 conversar y decimos capaz que el juez firmo y nunca leyó el expediente no tienen ni idea  
 123 piden dos o tres veces lo mismo las cosas no avanzan no se les da un fin. **-Entonces la**  
 124 **cercanía del juez con el caso facilita...** si o en su defecto la capacitación de las personas que  
 125 trabajan, las que contacten con el expediente, los secretarios también, los secretarios en  
 126 los de familia según el juez tienen "libertad" para intervenir directamente, en otros el  
 127 secretario le pregunta más al juez o hay otros que el juez directamente no se entera y  
 128 entran a firmar... es re importante la intervención de los jueces, no es lo mismo la  
 129 información que yo puedo dar y la que puede dar la doctora

130 **¿Obstáculos?** En las familias bolivianas o mujeres que tienen dependencia económica con  
 131 el hombre y entonces eso en muchas oportunidades las frena. Como son poblaciones chicas  
 132 el boca a boca funciona rapidísimo, por ahí viene la gente y le preguntamos por qué vino, y  
 133 porque una amiga que había venido que la doctora le saco de la casa al marido. Por  
 134 ejemplo nos pasaba y la otra vez lo hablaba con la doctora de la interpretación de las leyes,  
 135 o sea a mí un señor me dijo por teléfono que la verdad me quede pensando porque tenía

136 la razón el hombre yo no sabía cómo darle la razón, yo estaba del lado del poder judicial, el  
137 hombre había tramitado alimentos en la época que estaba la otra juez que hacia alimentos  
138 tenencia y régimen de visitas bueno el sr llamaba del sur era un militar, no me acuerdo  
139 específicamente como era el tema pero la anterior jueza entendía que era de una manera  
140 el expediente no se había terminado y la doctora entendía lo contrario. Entonces yo le daba  
141 la interpretación de la juez anterior y la de esta y entonces el hombre me dijo pero “la ley  
142 no es una sola”, como me está diciendo que una doctora interpreta esto y la otra a  
143 dispuesto esto porque ha entendido lo otro, porque la verdad que eran opuestas las  
144 decisiones, entonces yo esto le decía a la doctora, cuando ella llegó y me preguntó cómo  
145 trabajaba y yo le dije que de acuerdo al criterio del juez porque la verdad que nosotros no  
146 tenemos la capacitación jurídica para decidir , no tenemos el cargo tampoco para decir  
147 vamos a hacer esto o lo otro, nosotros sabemos que estamos en una situación de  
148 subordinación laboral respecto del juez, que es el que está a cargo del Tribunal, entonces  
149 yo me voy a manejar dentro de los lineamientos que dispone el juez. La juez anterior  
150 entendía que no tenía competencia para hacer exclusiones del hogar y nunca se hicieron de  
151 hecho exclusiones del hogar acá hasta que llego la doctora, entonces esa información se  
152 empezó a pasar en la comunidad, por ejemplo que viniera una mujer acá - **obstáculo el**  
153 **criterio del anterior juez la gente no venia porque sabía que esas mediadas no se**  
154 **tomaban acá-** o venia y que y le dijéramos mire nosotros no tomamos esas medidas tienen  
155 que ir a Tunuyán eso también es un obstáculo y ya el viaje a Tunuyán es otro obstáculo o  
156 sea el trasladarse la gente a otro lugar para pedir intervención es otro obstáculo. El tema  
157 económico es re importante porque a veces las mujeres por una de las tantas violencias la  
158 económica ellas trabaja y saben que si no se sostienen con lo que ellas trabajan el hombre  
159 no les da nada entonces también saben perder un día de trabajo implica no tener la plata  
160 para la comida de los niños y a veces ese también es un obstáculo, no venir porque están  
161 trabajando el tema de las evaluaciones en el CAI que no se hacen acá o eventualmente en  
162 una situación muy puntual que ellos digan que no pueden viajar de ninguna manera la  
163 doctora pide que vengan acá los psicólogos y se evalúan acá, pero cuando la mujer no lo  
164 hace expresamente y no dice mire yo no voy a poder ir a Tunuyán, ese es otro día que  
165 pierden, porque se tienen que ir esperar, por ej acá tienen audiencia a las 9:30 como  
166 mucho menos veinte los estamos atendiendo, si no es a las 9:30 si no hay nadie y están  
167 esperando pasan, tratamos que no esperen pero sabemos que cuando van a Tunuyán e  
168 pueden perder tranquilamente la mañana entera entre los traslados el tiempo de espera  
169 mas la intervención .

170 En esto de la capacitación, el año pasado la doctora estaba haciendo un trabajo de  
171 investigación para UNICEF y yo andaba recabando datos por las fiscalías, también de  
172 violencia de género, a ver cuántas denuncias habían entrado toda una cuestión estadística,  
173 y le comento a la doctora qué mientras yo estaba dele contar y contar y entro una señora a  
174 decir que ella había hecho una denuncia porque el marido le pegaba que venia del juzgado  
175 de familia y que la habían mandado para acá para la fiscalía y la chica le decía no ud. Tiene  
176 que ir al órgano. Me dio tanta pena con la mujer y con la empleada... o sea obviamente  
177 cada tribunal tiene su competencia entonces los auxiliares que no están de lo mejor  
178 capacitados, es la verdad, yo tampoco me creo la más viva, yo creo que siempre no está  
179 faltando por aprender, pero la verdad es que hay algunos que se mandan como si supieran  
180 todo, en todo caso nosotros tenemos alguna duda, me parece que no es algo así yo voy y le

181 pregunto a la doctora pero hay gente que estando empleados en el poder judicial se creen  
182 no se qué y les largan cualquier cosa. La falta de capacitación obstaculiza totalmente.

183 La falta de información es re importante hay mujeres que tienen tanto temor porque han  
184 estado con violencia desde que iniciaron la relación de pareja, entonces lo toman como  
185 algo normal cuando se les hace el clic y dicen ya no aguanto más a veces no saben dónde ir  
186 entonces el tema de la información en todos los niveles no solamente que tengan que  
187 venir a un juzgado para saber a dónde pueden ir en función de lo que ellas decidan hacer,  
188 me parece que hasta en la parte educativa se tendría que implementar como política  
189 pública desde la educación de los niños y no está implementado es muy básico lo que hay  
190 me parece que en esta época debería ser algo que todo el mundo maneja.

191 **-¿Respuesta que el juzgado pretende dar?-** Yo creo que siempre volvemos a lo mismo. Me  
192 parece que las decisiones son muy personales de la mujer que viene al tribunal, al margen  
193 de que reciben información desde cual es la competencia del tribunal y que se puede  
194 brindar desde lo judicial y que no, en definitiva las decisiones son muy personales entonces  
195 nosotros que estamos años escuchando a mujeres en situaciones de violencia si bien la  
196 información es básica y abre un montón la cabeza de las mujeres para tomar decisiones, en  
197 definitiva en función de los recursos que ellas tengan puede ser efectiva o no la  
198 intervención. **-¿Y que pretende el Juzgado con la intervención?-** brindar información y  
199 contención a las mujeres en situación de violencia porque sabemos que las decisiones en  
200 definitivas son de ellas. **-¿Qué querés decir con que las decisiones son de ellas?-** Me parece  
201 que la visión judicial en las intervenciones, intervienen en la medida que la mujer lo pida.  
202 Viene una mujer y dice estoy en tal situación de violencia me pegan, me insultan, que  
203 puedo hacer, entonces no decimos que puede hacer, usted que quiere hacer, que ha  
204 decidido hacer el juzgado puede disponer tales medidas si usted ha decidido tal cosa, si ha  
205 decidido continuar la convivencia podrá ser una terapia, mujeres que viven con una  
206 personas alcohólicas y no saben qué hacer pero no se quieren separar **-es decir que el**  
207 **Juzgado intenta dar una respuesta que de algún modo acompañe la decisión de la mujer-**  
208 Es un acompañamiento de las decisiones.

209 Se llevan información otra mirada desde lo judicial porque todavía está instalado que el  
210 juzgado es el que saca niño, todas estas medidas que son tan traumáticas para la gente,  
211 una mirada distinta de lo que es el tribunal y la convicción de que en caso de necesidad  
212 pueden venir, las veces que quieran no que vengan una vez y no puedan venir mas en caso  
213 de cualquier necesidad pueden venir todas las veces que quieran eso también les brinda  
214 cierta confianza ante otra situación aunque no sea igual pueden venir a consultar.

215 **-¿Cómo se sienten?-** Se sienten contenidas se van más tranquilas por lo menos.

216 **-Participación personal-** Me parece que es comprometida mi labor en el trabajo, porque  
217 siempre me pongo en el lugar de los demás, entonces es esto que yo le comentaba. Yo en  
218 el lugar de ciudadano me siento tan mal cuando voy a lugares públicos y no recibo la  
219 respuesta que yo quisiera, que me pongo en ese lugar, vienen a pedir algo lo que sea y  
220 mientras uno pueda darles una respuesta y que la gente se vaya por lo menos con la  
221 información o decir tengo que ir a tal lugar y sé que me van a atender porque llamaron del  
222 juzgado. Me parece que eso esta bueno.

223 Yo me siento bien, para eso nos pagan, para eso trabajamos, satisfecha, a mi me gusta el  
224 trabajo en este tribunal, a lo mejor en Tunuyán no me sentiría igual. Yo le digo a la doctora  
225 que nunca me gustaría volver a Tunuyán. Yo trabaje en Tunuyán cuando el juez B estaba

226 suspendido por el Jury y lo destituyeron lo demás, la verdad es que en ese tiempo era tan  
227 complicado el trabajo porque estaba todo atrasado, era muy difícil. No eran expedientes  
228 era gente sin respuesta resolver su problema yo siento que en Tunuyán la gente son  
229 expedientes, son papeles yo siento eso después se empezó a reactivar todo, pero eran  
230 pilas, pilas de gente ahí, no llega a ser satisfactorio el trabajo porque no se da respuesta,  
231 uno también se siente parte de no es que nosotros decidamos, tomemos decisiones pero  
232 en lo que a uno le toca trata de hacer bien las cosas.

233 **-Impacto de la cuestión de género-** me parece que sí, debe tener impacto me imagino yo  
234 he trabajado con varones, se notan las diferencias de género en lo laboral. Si a mí me  
235 parece que sí, incide. Que desde lo personal analizando por ejemplo lo que es el trabajo de  
236 un varón y una mujer en cuestiones de familia, yo trabaje con varones la verdad que y ellos  
237 toman mucha distancia con los conflictos, es esto del papel, o sea vino tal persona pero... a  
238 mi me parecía eso cuando trabajaba con varones las mujeres se involucran mas los varones  
239 no tanto.

240 Creo que esta todo abarcado lo que hacemos nosotros desde acá y lo que sería lo ideal que  
241 hiciera también el Estado.

242 Toda una cuestión cultural, el tema de la violencia es una cuestión cultural, el ejercicio del  
243 poder del hombre de generación en generación, por una cuestión económica primero eso  
244 me parece que se ha ido pasando y es difícil sacarlo también la mujer el hombre con el  
245 poder y la mujer debajo en una situación sumisa inferior con otras funciones que no se si  
246 tiene que ver con la naturaleza de cada uno con ser hombre o ser mujer, por ejemplo yo  
247 veo la mirada materna que no es igual que lo paterno pero no si tiene que ver, es una  
248 duda, no sé si tiene que ver lo cultural yo lo aprendido o una cuestión innata, porque veo  
249 en los animales y también por ahí hay especies donde la madre es la proveedora y cuida a  
250 los hijos...

1 **Entrevista a OJ**, 49 años, casada, poder judicial 10 años de antigüedad, como profesional en  
2 la administración pública 28 años.

3 **Las mujeres en situación de violencia vienen al juzgado a buscar...** ayuda, solución a sus  
4 problemas, cosa que no pueden solucionar por sí mismas. Y el Juzgado puede darles  
5 respuestas, pero la respuesta judicial debería ir completada con respuestas desde el  
6 ejecutivo, con políticas públicas que acompañen la situación, sino es incompleta la  
7 respuesta. El Poder Judicial da respuesta dentro de lo que prevé la ley, dentro de su  
8 competencia y todo lo demás, pero en el proceso para que las mujeres puedan superarlo  
9 faltarían otras patas de la mesa que estarían en las políticas públicas.

10 Desde que se inicia la intervención, el camino, el proceso por mucho intento que todos los  
11 involucrados tratamos de hacer para que sea lo menos traumático posible, para las  
12 mujeres resulta traumático, porque por ahí son procedimientos rígidos o de alguna manera  
13 las mujeres lo pueden vivenciar como una invasión a su intimidad a su vida privada a todo  
14 lo que le sucede, es traumático porque va acompañado por temores, inseguridad, el no  
15 saber en qué termina esto, no saber si la respuesta que vino a buscar es la que le van a dar,  
16 y bueno todo en el contexto de una situación particular de una mujer en situación de  
17 vulnerabilidad por padecer violencia.

18 Lo primero que les hace más fácil es que los juzgados primero le reciban a ella en persona la  
19 denuncia, más allá de que después la completen con la denuncia policial pero han pasado  
20 otra instancia primero donde se han sentido más contenidas, ir a la policía de una es lo que  
21 muchas han les provoca malestar, porque en las comisarías yo entiendo que al menos de la  
22 zona, no digo en el gran Mendoza, el personal no está capacitado para ofrecerles en su  
23 momento la contención que necesita para hacer las preguntas pertinentes, se toma como  
24 una denuncia más, muchas veces por varones que hace que la mujer se sienta en una  
25 situación de desigualdad, vengo a denunciar a un varón y me atiende de un varón y también  
26 en algunos juzgados de familia los auxiliares que atienden tampoco están capacitados lo  
27 suficiente para sostener esa primera entrevista de la denuncia, **-entonces vos pensas que**  
28 **una cosa que facilita el camino judicial es la capacitación-** que la persona con la que dan,  
29 sea la persona indicada y este capacitada. Que reciba la denuncia el Juzgado antes que la  
30 policía, más allá de que la mujer va a la policía igualmente a concretar una denuncia pero ir  
31 directamente a la policía por ahí es más complicado para ellas que venir primero al Juzgado.

32 **-Facilita si vienen primero al juzgado y luego a la policía pero el camino inverso podría**  
33 **tornarse un obstáculo-** si por todo esto que también implica la policía que te dije recién,  
34 que tiene que ver con que personas que te atiende. Una mujer que recurre a hacer la  
35 denuncia seguramente ha pasado por un proceso para tomar esa decisión que no ha sido  
36 fácil, por los condicionamientos, por ahí las percepciones que tienen o por las excusas que  
37 siempre escuchamos que no por mis hijos no lo hago, el tomar la decisión es un paso  
38 importante y si no va acompañado por una buena recepción de la demanda se puede  
39 truncar.

40 La información obviamente, la información permanente, el uso de los medios de  
41 comunicación para que todos sepan cuáles son sus derechos, que están contemplados en  
42 una ley, a donde pueden presentarse a exponer sus problemas, la buena información, y  
43 dada de una forma sistemática permanente por ejemplo en la tele las radios que escuchan  
44 que en la zona son muchas y eso falta. Así, si no hay información se manejan por  
45 comentarios, y con lo que otras personas a través de su experiencia les puedan transmitir y

46 por ahí esas experiencias no son del todo fieles a la realidad sino que cada situación  
 47 concreta tiene sus aristas, entonces se toma información errónea o hay un conocimiento  
 48 erróneo y eso dificulta que se presenten.

49 **-¿Obstáculos?**- vuelvo a hacer hincapié en lo que dije primero que tiene que ver con las  
 50 políticas públicas de acompañamiento, a ver me parece que es la inseguridad o la  
 51 incertidumbre de o el pensar que yo pido ayuda y nadie me va a solucionar nada o que me  
 52 van a ayudar en un momento determinado y después yo quedo sola, ejemplo, me toco  
 53 acompañar a una mujer a retirar las cosas, sus muebles de su hogar sus muebles, en horario  
 54 de trabajo de esta mujer en un organismo público dirigido por alguien bastante estricto,  
 55 creo que ese momento que estaba viviendo no le permitía desempeñar su trabajo en forma  
 56 normal, por su estado psicológico, su estado emocional, entonces una cuestión que debería  
 57 acompañar es esta cuestión de la posibilidad de la mujer sin que nadie le pregunte sin tener  
 58 que dar explicaciones a nadie poder hacer uso de una licencia especial para poder  
 59 acomodarse en ese momento traumático en que abandono su casa con sus hijos eso no  
 60 está previsto tampoco es que tenga que estar previsto por violencia familiar pero  
 61 mecanismos para poder articular con los lugares donde estas mujeres trabajan.

62 Otro aspecto es la dependencia económica que existe de los varones que utilizan los  
 63 varones para ejercer su relación de desigualdad y decir no tenés nada no tenés trabajo si yo  
 64 me voy te quedas hasta sin vivienda porque muchas veces viven en fincas donde la vivienda  
 65 le es cedida al varón por una relación laboral entonces las mujeres sienten que no pueden  
 66 salir de esa situación entrampada en la que están porque no van a poder superar escollos  
 67 como por ejemplo, de qué voy a vivir, dónde voy a vivir, dónde me voy.

68 También es producto del aislamiento en que ellas están porque la violencia implica el  
 69 aislamiento entonces cada vez sostienen menos redes familiares o sociales y también esto  
 70 las atemorizan se sienten completamente solas ahí también está el tema de las políticas  
 71 públicas porque deberían ser amparadas en esta situación de emergencia, que son la  
 72 mayoría, la mayoría de las mujeres que tienen que recurrir a una situación de denuncia de  
 73 exclusión o separación están en una situación de vulnerabilidad económica, la mayoría son  
 74 muy pocas las que poseen los recursos de decir yo tengo donde ir a vivir, tengo mi trabajo,  
 75 son muy pocas, entonces esto es la pata que falta para poder acompañar este proceso  
 76 complicado que implica terapia obviamente y que si no están dadas determinadas  
 77 condiciones sienten que no pueden salir. Es un obstáculo no tener donde ir, no tener en  
 78 qué trabajar, el seguir creyendo que la dependencia económica no se puede romper es un  
 79 obstáculo.

80 **¿Respuesta que el sistema pretende dar?** Más allá de las acciones concretas que toma, me  
 81 parece que lo que pretende dar es... trabajar con la gente y que sea consciente de sus  
 82 derechos, de las posibilidades que tienen a través de la ley de cortar con algo que les es  
 83 adverso, o les perjudica... restitución de derechos más que nada, me parece que es así, es lo  
 84 primero. Una mujer que viene con una demanda, denuncia de padecer situaciones de  
 85 violencia, el Poder Judicial lo primero que instala es si la denuncia se recibe porque usted  
 86 tiene derecho y tiene derechos vulnerados, a través de las medidas que puede adoptar  
 87 dentro de lo que prevé el procedimiento judicial todas esas medidas son tendientes a  
 88 restituir esos derechos. Es mi mirada.

89 **¿Qué se llevan?** es complicado me parece que se llevan mucha angustia que se llevan  
 90 mucha desazón, porque tal vez la expectativa con que ellas han concurrida ha sido mucho

91 más alta que lo que la justicia ha podido devolverle, pero esto no es que sea real, sino que  
 92 tal vez una mujer en una situación particular tiene una percepción distorsionada de las  
 93 cosas, y tal vez lo que pretende es delegar en la justicia la solución absoluta de todos sus  
 94 problemas no es consciente obviamente esto se puede lograr por el proceso de terapia  
 95 después pero no es consciente de su parte protagónica, la justicia me ayuda interviene  
 96 pero de mi parte tengo que hacer esta tarea. Creo que vienen a buscar que la justicia me  
 97 solución absolutamente todo y estar lo menos involucrada posible porque en esa situación  
 98 particular es tratar de zafar de la responsabilidad y delegársela a otro se logra con la terapia  
 99 hacerse cargo después pero en un primer momento es eso. Muchas no completan la  
 100 terapia o no cumplen o en el mismo proceso hay boicot, de todas las partes hay boicot, voy  
 101 pido ayuda no hago lo que la justicia me manda que tengo que hacer y bueno abandono el  
 102 proceso o me ordenan tal cosa y como no estoy dispuesto a hacerlo hago el boicot, no lo  
 103 hago... Me parece la motivación al momento de buscar ayuda, para ellas no es claro porque  
 104 también vemos caso de mujeres que piden ayuda como forma de castigo al varón... yo te  
 105 denuncio y como te denuncio vos te vas a tener que comportar de otra manera, no es clara,  
 106 muchas de las mujeres que concurren no son plenamente consciente de sus derechos,  
 107 tiene que ver con construcciones culturales donde el varón sigue siendo en la casa el que  
 108 manda, el que ordena el que pone orden el que trae el sustento, entonces bueno pero no  
 109 te abuses, yo te pongo el parate poniendo la denuncia, es una manipulación del recurso de  
 110 la justicia para después tratar de acomodar su situación particular **-te parecía que las**  
 111 **mujeres vienen a buscar con una visión distorsionada depositar en el poder judicial, la**  
 112 **respuesta a todos sus problemas y la respuesta del poder judicial tiene que ver con los**  
 113 **derechos-**

114 **-¿Cómo pensás que se sienten con esta respuesta?-** Disconformidad, reacción, reclamo, por  
 115 ahí debe haber bronca rabia a lo mejor se traslada a lo que dije anteriormente con hacer el  
 116 boicot,...voy a pedir una respuesta no me la dan después pretenden que yo haga esto y yo  
 117 no lo hago entonces se transforma en una cuestión conflictiva y frustrante a lo mejor siente  
 118 la frustración sienten que no fueron escuchadas, esa frustración la vuelcan en este no  
 119 querer hacer o autovictimizarse. ... Decir bueno yo presento un problema yo soy víctima de  
 120 una situación y lo que hace el poder judicial es volverme a convertir en una víctima porque  
 121 me está demandado a mí y al otro no. Yo siempre me pregunto porque en estos proceso  
 122 donde hay exclusión se pretende que la mujer haga terapia y al varón no se le exige nada  
 123 porque me parece que ahí desde la justicia hay algo que está faltando, porque ese varón  
 124 aunque no viva con la mujer seguramente hay hijos en común y que el haga la terapia que  
 125 tiene que hacer tiene que ver con la futura relación y vinculo con sus hijos. En ese sentido si  
 126 una mujer reclama me demandan a mí hacer determinadas cosas y a él no puede ser  
 127 entendido.

128 **-Participación personal-** Acompañamos este fortalecimiento en las mujeres de la  
 129 conciencia de sus derechos, es un trabajo de orientación de acompañamiento también,  
 130 tratar por todos los medios de instalar la necesidad de generar otros procesos o las terapias  
 131 que tengan que darse para fortalecer los recursos internos que ellas poseen o contribuir  
 132 levantar la autoestima que está deteriorada y eso nosotras estamos en condiciones de  
 133 hacerlo tratar de hacer que se miren lo positivo que tienen y no que se enfoquen en todo  
 134 los problemas y las cuestiones negativas . Básicamente es eso, acompañar el proceso de  
 135 fortalecimiento.

136 Me siento bien muy bien pero siento que probablemente una intervención  
137 interdisciplinaria no de parte de la justicia si no puede ser externa al poder judicial puede  
138 ser una medida que sea efectiva. Me parece que lo inter tiene mucha importancia tener la  
139 mirada de distintos profesionales. También es la cosa que está faltando porque los recursos  
140 son escasos en la zona no hay recursos en salud mental especializados en violencia y sería  
141 importante que contaran con este apoyo, nosotros hacemos el acompañamiento yo me  
142 siento pero nos cuesta si nos falta la intervención de otras disciplinas que trabajen en lo  
143 personal en lo psicológico que no es lo nuestro, solo y aislados no sirve.

144 **¿Qué modificarías?**- Y ... en el proceso no tantas cosas en definitiva es en el después en las  
145 medidas que se adoptan el proceso cada juzgado tiene sus particularidades pero por lo  
146 general proceden más o menos de la misma manera lo hacen de la misma manera en el  
147 proceso no hay demasiados inconvenientes, es en el después, en el inicio no hay  
148 problemas es en el después como lo acompañamos como lo seguimos, por ejemplo si la  
149 persona es derivada a una intervención psicológica hay una interrupción en el proceso - **hay**  
150 **un seguimiento a través de controles sociales o la obligación de la persona traer y**  
151 **acreditar que está yendo a terapia**- pero hay un bache entre el profesional que está  
152 interviniendo del otro lado y la comunicación con el poder judicial, porque lo sabemos que  
153 la persona está yendo pero no sabemos cómo le está yendo. También las otras instituciones  
154 tienen que asumir responsabilidades por ejemplo de no responder solo sin necesidad que el  
155 juez se lo pida, hay una cuestión burocrática en el medio que interrumpe la comunicación.  
156 La falta de integración y la dispersión de estos recursos también son un obstáculo. Por  
157 ejemplo cuando nosotros hacemos los controles sociales y le informamos al juez si está  
158 yendo o no está yendo nos dice que fue a terapia pero estaban de paro entonces sabemos  
159 que tiene que volver a sacar turno y se lo van a dar para dentro de 40 días es como que no  
160 se asegura la constancia y la consistencia de la medida. Son tan diversos y tan escasos los  
161 recursos, no están especializados están solos, aislados desbordados en su capacidad de  
162 atención están dadas dentro del proceso judicial pero que no responden al proceso judicial,  
163 también hay falta de responsabilidad de estos organismos que por ahí se pide informe y no  
164 los hacen no lo cumplen no lo contestan no digo que en forma mal intencionada pero no se  
165 da entonces no podemos evaluar en qué situación esta ese proceso porque en el medio  
166 aparecen mujeres que vuelven a convivir con su ex pareja u otras situaciones que vuelven  
167 todo la intervención a fs. cero a empezar de nuevo, eso es lógico si pensamos como opera  
168 la cuestión de la violencia sobre las personas, es el círculo de la violencia, se atribuye al  
169 fenómeno por eso es necesario que en todo ese tiempo tenga la asistencia profesional  
170 necesaria porque si no siempre se va cortando, se va cortando nunca se concreta nunca se  
171 continua, el fenómeno en si se constituye como obstáculo si no está acompañada por las  
172 terapias por la asistencia profesional de todo tipo la intervención puntual del juzgado tiene  
173 muchas posibilidades de volver atrás no alcanza.

174 También el círculo de la intervención judicial es viciosa que no termina de ser claro  
175 contundente y efectivo, no es el caso de este juzgado pero si en otro es como que las  
176 situaciones existen y pasa un tiempo y es como que se olvida y por ahí pasa un año y nunca  
177 se hizo nada y nos piden un control nuevo y cuando vamos nos encontramos con otra serie  
178 de problemas porque esto sigue evoluciona como las personas entonces tenemos que está  
179 embarazada de nuevo, a las terapias se tienen que someter las dos personas, sabemos  
180 dónde está el nudo, en las personas, en la mujer es ella la que puede lograr fortalecerse

181 tener otra mirada pero si del otro lado tenemos un hombre violento siempre vamos a  
182 tener, otra cosa mal es la ley, caso de hombres que están en la cárcel 10 días por tremenda  
183 paliza y cuando sale lo reintegran a la misma casa hay prohibición de acercamiento, nadie  
184 lo efectiviza, que tenemos que esperar que la mujer salga de una zona rural a hacer la  
185 denuncia, si no puede salir y nosotros lo decimos, lo anticipamos. Entonces también nos  
186 queda la carga en él. Cómo me siento en estas situaciones ... ojala que nunca jamás pase  
187 nada, yo me voy a sentir como que yo lo supe todo el tiempo, responsable, culpable e  
188 impotente. Y no puedo hacer nada porque soy una agente judicial. O sea no se que prevé el  
189 femicidio si se que una persona que le desfigura la cara a una mujer, o le da una tremenda  
190 paliza que la deja en el hospital, no puede no quedar presa, ¿por qué? por la naturaleza del  
191 vínculo, por la convivencia... para mí lo primero que hay que hacer es asegurar la  
192 integridad, suelto, si nadie lo controla en cualquier momento viene y la mata. Eso es lo que  
193 me parece me gusta intervenir desde la intervención muy específica nuestra hablar,  
194 entrevistar, trabajar algunos aspectos de su cuestión, pero sentimos que es un trabajo que  
195 no va acompañado por otras cosas, de ahí el descreimiento de la gente en el sistema. Eso a  
196 nosotros nos llena de frustración es decir faltan tantas cosas en el medio.

197 Otra preocupación que ponela porque es que nosotras no intervenimos con los chicos, a  
198 ver. se hace la derivación, el juez hace la derivación en las situaciones de violencia, a veces  
199 no en forma directa hacia ellos sino como testigos de la violencia hacia su madre o entre los  
200 adultos. y el órgano administrativo a quien se le deriva la cuestión no funciona, no hace  
201 nada, no saben que es lo que pasa con esos niños , nosotros seguimos yendo por la  
202 situación de violencia entre los adultos y seguimos viendo que los chicos siguen en la  
203 vulneración, y nosotros no tenemos respuestas porque los jueces piden por escrito  
204 respuesta, a veces ni siquiera intervinieron, a veces intervinieron y nos dicen lo que  
205 hicieron, y esa desarticulación tampoco puede estar porque estamos trabajando en el  
206 mismo núcleo familiar con la misma problemática y son personas que conviven y en vez de  
207 sumar restamos. Por ejemplo en caso administrativos yo ir e informar en una situación de  
208 violencia que es un problema de adultos pero esta mujer tuvo esta bebe tal día y lleva tres  
209 meses y esta indocumentada, no la inscribió en el registro civil, y le decimos al juez  
210 pregunta al órgano que paso y el órgano enojarse porque decimos esto, que es parte de  
211 nuestro trabajo pero nosotros no vemos a la mujer como una persona aislada del mundo  
212 sino en su contexto inmediato. En vez de enojarse porque nosotros preguntemos qué pasó  
213 con el órgano administrativo que estuvo trabajando con esta mujer y nunca supo que la  
214 niña no fue inscripta, podrían tomar eso como un insumo de su trabajo. Yo no acuso al  
215 órgano, a mi me sigue preocupando el niño por mas que no entre en la competencia, sigo  
216 siendo un trabajador social.

1 Entrevista a OS, 51 años, soltera, 12 años en la función.

2 **-La mujeres en situación de violencia vienen al juzgado a buscar...** ayuda, orientación,  
3 pasos a seguir y como pueden enfrentarse a esta conflictiva que tienen, la mayoría son  
4 gente que le falta estudio es gente de campo, en definitiva es un pedido de auxilio, que se  
5 les ha dado reiteradas veces y vienen a ver qué solución pueden encontrar, más que todo  
6 para protección de sus hijos, sin mirar la protección de ella, algunos casos no, prefieren su  
7 protección y hacen reiteración vuelven otra vez a cometer los mismos errores, los  
8 perdonan, en todos los estratos pasa.

9 **-Y el Juzgado puede darles...** nosotros acá específicamente este tribunal nosotros tratamos  
10 de contenerla de darle la información, los medios donde puede acudir si necesita una  
11 orientación psicológica, si necesita atención médica, se dio una situación de una chica que  
12 había tenido familia, la había golpeado así de cadera, con todo los riesgos que eso ocasiona,  
13 a pesar de ser una chica que había tenido muchos problemas de su familia, su madre fue  
14 violada por su padrastro por su hermano, por eso nos preguntamos a veces cuando  
15 hacemos charlas en común que a veces no entendés la reacción de las mujeres porque son  
16 sometidas a la violencia y los vuelven a perdonar y vuelven a estar en ese mismo círculo y  
17 son muy contado los casos de que se deciden de romper esa relación y deciden apartarse y  
18 hacer una vida distinta pero casi un 90 % me atrevería a decir vuelve. No sé si por una  
19 situación económica, si será sentimental, o por querer proteger a sus hijos, vos le  
20 preguntas a las mujeres y no te saben responder.

21 Nosotros tratamos en lo posible de hacer un seguimiento, por ejemplo en la Mesa de  
22 Entradas a mi me dan un discurso, que lo hemos notado en varias oportunidades, a la Dra.  
23 le dan otro y en secretaria termina siendo otro, no es que tergiversen lo que dicen, pero el  
24 caso puntual es que a veces uno se preocupa más, que la derivas o tratas de hacer las  
25 averiguaciones y después saltan otras cosas peores o no con la intensidad que uno creyó  
26 que era la urgencia de esa persona. Pero en la mayoría yo personalmente trato de darlo lo  
27 que está a mi alcance, asesorarla de lo que puede llegar a hacer, dentro de lo que estamos  
28 limitado no es cierto a darle la información si hay algo que yo no sé o que no podemos  
29 evacuarlo en el momento, porque vienen a hacer consulta nada mas a veces y ahí se o  
30 deriva al despacho que lo trata la Dra. Y termina a lo mejor tomándose el expediente. -

31 **Entonces llegan a la Mesa de Entradas por la consulta y si se evalúa que es necesario se**  
32 **fija una audiencia con la Dra. según la gravedad de los casos-**, vienen con un ojo negro  
33 inmediatamente, o han ido a la policía, hacen la exposición y las mandan para acá, ahí  
34 **inmediatamente** le damos la audiencia con la Juez

35 **-¿Qué cosas facilitan?**- Yo creo que ha sido la atención que han tenido otros casos, a lo  
36 mejor porque es gente que vive cerca o se sientan en la Mesa de Entradas y empiezan a  
37 hablar, es lo que yo he podido observar, y dicen acá te consiguieron esto o pudieron hacer  
38 aquello, o problemas con el salario o problemas de acción social o a lo mejor que le  
39 consigan desde colchones, ayuda social, pensiones es de boca en boca la mayoría y muchos  
40 casos acá han venido por las agentes sanitarias que han detectado la problemática e  
41 inmediatamente las han derivada, o han sido golpeadas o tienen algún problema de salud  
42 van al centro de salud hay medicas en el centro de salud que automáticamente se  
43 comunican al juzgado o las derivan directamente **-hay como un trabajo de la red**  
44 **derivando y tratando de mandarles la gente-** exactamente, de redes sería, pero no todos,  
45 porque si realmente todos hicieran el trabajo como corresponde a lo mejor se podrían

46 evitar un montón de cosas. **-Vos ves que esto ha facilitado la llegada de la mujeres, la**  
 47 **intervención de las agentes sanitarias o de las médicas del centro de salud ha hecho que**  
 48 **algunas lleguen que de otro modo no hubieran llegado-** que accedan, exactamente. Sería  
 49 hablar de un montón cosas que no se puede porque es un tema monetario tener un CAI  
 50 para que sean entrevistadas ahí nomas, porque hay muchos casos que en el camino la  
 51 gente entre que van que no los atienden que perdieron el turno que no tuvieron movilidad,  
 52 el traslado a Tunuyán que terminan desistiendo o que haya algún tipo de redes por ejemplo  
 53 los otros días hicimos un taller de género y de trata de personas, hay una red que se hecho  
 54 de mujeres golpeadas, en Tunuyán, se me fue el nombre, empezaron tres que tuvieron esa  
 55 situación y encontraron un lugarcito donde detectan de boca en boca o con papelitos que  
 56 han estado repartiendo, tratan de que venga esa mujer, porque hay muchas que no se  
 57 animan a denunciar , una porque a veces el maltrato en la policía, en los mismo juzgados  
 58 han dicho realmente del maltrato, no sé de acá nunca he escuchado que hayan recibido o  
 59 dicho no es que seamos Santa Teresa mucha gente que viene acá que han ido al de Familia,  
 60 al CAI a la policía que han sido realmente maltratada por las instituciones. **-¿facilitaría el**  
 61 **modo en que se las trata?**- las mujeres hacían hincapié en cuando viene una mujer así en  
 62 un estado de situación es como un manoseo en cambio ellas las contienen las escuchan y  
 63 en base a su experiencia les dicen que pueden hacer o que no o si necesitan tratamiento o  
 64 apoyo psicológico. Tratar de tener una red así, local para que sea más fácil recurrir.  
 65 Hablamos de los mismo, no poder movilizarse, la Dra. trata de llamar a la policía tampoco  
 66 cuenta con los móviles, han venido de a pie, la movilidad del juzgado se comparte con San  
 67 Carlo, es todo una cuestión de recursos, como se puede modificar hay que modificar  
 68 muchas cabezas.

69 **-¿Y si miras a las mujeres que obstáculos aparecen?**- El miedo que tienen a no ser  
 70 escuchadas, miedo a la misma pareja, que la vea que está haciendo algo por ella y  
 71 empiezan a cascarlas o que le empiezan a prohibir un montón de cosas.

72 **-¿Cuál es la respuesta que el sistema judicial pretende dar?**- Yo escucho muchas veces el  
 73 acceso a la justicia y hay algunas situaciones donde si se les da recursos se les da acceso,  
 74 pero si la mujer no se decide es como que vos querés ayudarla pero a su vez también el  
 75 acceso a la justicia van a un lugar tiene una puerta, va a la otra, va a la otra y optan por  
 76 retiro la denuncia y tratare de solucionarlo de otra forma.  
 77 Información, los métodos, algunas alternativas para que ella pueda enfrentar su conflicto,  
 78 nosotros acá tratamos de... lo digo en forma personal trato de decir si no probo hacer una  
 79 terapia de pareja, o si tienen contención de la familia la mayoría no lo tiene, o una amiga  
 80 donde ellas puedan comentar su problema, porque por el miedo al castigo no cuentan su  
 81 problemática, alguna ha venido y me ha dicho gracias porque hemos podido abrirnos, no  
 82 es que hayan solucionado la agresión, por ahí consiguieron terapia de pareja y han  
 83 mejorado.

84 **-¿Cómo te sentís vos con la respuesta que se llevan las mujeres?**- Muchas veces nosotras  
 85 nos sentimos insatisfechas porque vuelven a reiterarse las mismas situaciones con algunas  
 86 personas entonces decís ¿qué paso? nosotras trabajamos seguimos tratamos de hacer  
 87 todos los puntos que permite la ley para ayudarlas y vienen pasa un tiempo o a lo mejor  
 88 tomas una medida y a las dos semanas vuelven a estar juntos , entonces dijiste que hicimos  
 89 no sirvió, ... en ese caso hay otros donde te dicen gracias y decís, sirvió para algo, lo que le  
 90 pude informar, o el acceso que le pude ayudar a tener pero en estos casos te da frustración,

91 decís miércoles que pasó, no es que quieras imponer una idea, pero no se le iluminó nada a  
92 esta mujer de que no puede ser que la estén maltratando de esa forma recuperar un  
93 poquito su dignidad.

94 **-¿Qué se llevan?**- A veces te sentís utilizada o será que su coeficiente no estará a la altura  
95 para poder entender lo que se hizo porque decís como podes acceder tratas de hablar su  
96 lenguaje porque vuelven no sé si es que no entendieron o no quieren entender o no  
97 pueden y ese no pueden... yo a veces me pregunto qué puedo hacer para que puedan, - **o**  
98 **sea te cuestionas vos misma tu trabajo a ver qué otra cosa podes hacer para mejorar,**  
99 **para que puedan ellas entender sin imponer una idea personal**- no podes pretender que  
100 sean igual que uno.

101 **-Participación personal**- con mis pocos conocimientos que yo he podido brindar a mí la  
102 gente que es buena, eso lo tendría que decir alguien a quien he atendido, si he podido  
103 evacuarle todas sus dudas, mi intención es dar lo mejor, sé que me falta mucho.

104 A nivel personal, acá que trabajamos con esta problemática de violencia hay veces que Uno  
105 quisiera tratar de dejar acá la problemática y no llevarlo a la casa, hemos hablado con la  
106 Dra. que nos hagan un examen psicológico o una interconsulta o apoyo para que uno  
107 pueda sacarse toda esas bombas porque son bombas que inconcientemente vos las vas  
108 cargando y llega una situación o una problemática en tu familia y traes todo eso y la volcás  
109 ahí innecesariamente porque no es el momento ni el lugar. Con una ayuda psicológica para  
110 tratar de dividir las cosas, tratas de dividir las pero hay momento situaciones personales que  
111 se asemejan a lo mejor a casos que tuviste acá y explotas y no era ahí. **-Un apoyo desde lo**  
112 **psicológico o algún modo donde ustedes puedan tener alguna catarsis, redundaría en una**  
113 **mejor prestación del servicio porque estarían en una mejor condición...**- Cuidado de los  
114 operadores judiciales que trabajan con problemáticas de violencia, no es que tengamos  
115 muchas causas pero hay veces que hemos tenidos muchas causas, tenés mucha mezcla  
116 acá tenés familia, civil y juzgado de paz y los casos de violencia son duros y como haces  
117 cuando en Mesa de Entradas tenés abogados gente que quiere certificar fotocopias y  
118 querés hacer una atención personalizada y tenés una mujer con el ojo morado y se conoce  
119 con el otro y te pide privacidad y vos tratas pero está el abogado presionando que quiero el  
120 expediente, también por la gente para que se abra para que pueda contar su problema

1 **Entrevista a OE**, 57 años de edad, casada, antigüedad en la función 10 años.

2 **- Para mí las mujeres en situación de violencia vienen al juzgado a buscar...-**

3 En primer término la sensación con que me caen es que quieren ser escuchadas, tienen  
4 profundísimo deseo de ser escuchadas, eso como muy importante, a partir de ahí no se si  
5 se presentan, si ellas se plantean algo más, creo que van con una muy amplia expectativa o  
6 por lo menos así se presenta en el juzgado, a partir de que se inicia una conversación,  
7 porque la verdad que en juzgado lo bonito de estas audiencias personales es que es una  
8 conversación, conversamos, conversamos, entonces yo puedo, medianamente, esto lo he  
9 ido afinando aprendiendo, ejercitando con ellas y ellas conmigo, cada una, entonces ellas  
10 van explayándose, contando, a su vez yo voy mechando con información, poniendo como  
11 en una mesa y ellas van eligiendo que es lo que les va sirviendo y que no... **-es decir las**  
12 **posibilidades de acción vas poniendo sobre la mesa) si, (para que ellas puedan ir**  
13 **canalizando...-** lo primero son preguntas, y vos te das cuenta que por ahí son cosas que ni  
14 ellas se han planteado y esta bueno que quede así el signo de interrogación... en realidad  
15 esto ubicalo en un contexto de conversación, en esta conversación yo me voy nutriendo de  
16 lo que ellas me van contando y yo a su vez puedo ir informando cosas que creo que a ellas  
17 les puede ir haciendo falta y en algunos casos empezamos juntas a pensar estrategias,  
18 porque ellas están como muy desvalidas, muy desarmadas en la posibilidad de pensar eso y  
19 yo por otro lado voy tratando de ver donde se puede anclar algo que les venga bien a ellas  
20 desde el poder judicial, algo donde anclar en ellas, en muchos casos es una conversación  
21 donde ellas se van con una información y a veces no vuelven más, sabiendo que tienen las  
22 puertas abiertas para volver y que necesitan pensarlo; otras veces les queda bien en claro  
23 que necesitan tomar una decisión desde otro lado y a veces pueden pensar en la posibilidad  
24 de una consulta terapéutica en otro ámbito y en ese caso tampoco muchas veces vuelven  
25 más, muchas veces vuelven al año o los meses y ya con un planteo más en concreto con un  
26 requerimiento de la justicia más en concreto depende los casos son infinitos, pero yo te  
27 diría que es una conversación... **-¿y que es lo que vos pescas que vienen a buscar?-** lo que  
28 primero me salta en muchísimos casos es que tiene un tremenda necesidad de ser  
29 escuchadas, por alguien que ellas consideran... no ser escuchadas a lo mejor por la vecina  
30 ojo que muchas han conversado con una vecina con una amiga con una hermana con una  
31 prima y algunas vienen con información dada por alguien de su contexto relacional que las  
32 ha habilitado a algo muchas vienen con alguna cosita mas armada, (en general sentís que  
33 vienen a contar su situación y a partir de lo que cuentan...) en realidad, esto ha ido variando  
34 con la comunidad, esto lo voy notando, el requerimiento, antes venían a pedir  
35 concretamente la intervención de la justicia, ellos ya tenían armado que tenían que decir  
36 para obtener de la justicia determinada cosa esto venían con una cuestión como muy  
37 armada venían a la mesa de entradas a denunciar, la denuncia esto es lo que estaba  
38 instalado, poco a poco, como muchas veces de denunciar se iba variando el requerimiento  
39 de justicia, iban apareciendo otras cosas ya el requerimiento en la Mesa de Entradas es  
40 otro, “vengo a buscar información” y cuando ingresan a mi despacho muchas me plantean  
41 que no saben bien y que vienen a que las asesore, las oriente, pero subyace una tremenda  
42 necesidad de ser escuchadas, de poder hablar.

43 **-Y el juzgado puede darles qué cosa...-**

44 El juzgado les puede dar... que ese es un esfuerzo que estamos haciendo, tratamos de  
45 trabajar con cierta conciencia, primero que la que viene al poder judicial sepa que cosas

46 puede dar el Poder Judicial y hasta qué punto y que cosas no puede garantizar **-ajustar las**  
47 **expectativas-** exactamente, sí, sí, sí, qué cosas pueden hacer ellas y en esto es donde se  
48 refuerza toda la conversación, porque ahí ellas empiezan a pensar y a meter de ellas en  
49 esta búsqueda de qué se puede anclar desde el Poder Judicial en la realidad de ellas, o por  
50 lo menos, de cómo ellas ven la realidad, su realidad, esto es, como una necesidad prioritaria  
51 porque yo he visto fracasar medidas sin que el Poder Judicial se entere que fracasan,  
52 medidas que no se pueden sostener y son estas cosas iatrogénicas de las intervenciones  
53 judiciales que estamos hasta la coronilla de esto, que no sirve, y el sistema en general no  
54 se entera que no sirve, se cumple con la ley, con el procedimiento, bueno, lo otro corre por  
55 cuenta del otro, entonces sí, ese ajuste de expectativas es absolutamente importante...  
56 ¿cuál era la pregunta? ... ¿qué puede dar el juzgado? Eso en primer término. Bueno  
57 información, obviamente, dejar bien en claro, que es una consecuencia de lo otro, que hay  
58 responsabilidades en esto, funcional institucional y también hay una responsabilidad de  
59 quien está requiriendo la justicia, una responsabilidad en el sentido de en esto que cosas  
60 podemos asumir y que cosas no podemos asumir, la responsabilidad de no falsear datos,  
61 esta manipulación de la justicia que también en algunos casos aparece, esto no con una  
62 intencionalidad aviesa, sino que es un recurso que tienen pero eso en la conversación  
63 decanta. Después hay algunas situaciones donde básicamente hay garantías, que esto es  
64 responsabilidad institucional si o si y si hay desvalimiento absolutamente importante,  
65 armamos una red, armamos una red, una red institucional, trabajamos con mucha  
66 información, pero hay situaciones que no se puede, uno no puedo ser omnipotente con  
67 estas realidades tan desvalidas, pero si tratamos de recurrir a elementos de redes ojo no  
68 redes institucionales, redes formales, ni nada, buscamos en los entornos quien puede  
69 ayudar desde donde de que manera hay situaciones que son la llaga sangrante de la  
70 ineficiencia, de la inoperancia, de las consecuencias del sistema, tengo un caso que , va  
71 tengo..., hay en la comunidad un caso que es el fracaso de la sociedad de la institución  
72 pode judicial, de las cuestiones sociales de los planes de la falta de políticas es la  
73 demostración viviente de eso - **de la abdicación del Estado de sus responsabilidades-**  
74 absolutamente.

75 **-Una apreciación personal de cómo transcurre el camino judicial...** Creo que son unas  
76 sobre adaptadas impresionante, terriblemente sobreadaptadas, son mujeres  
77 sobreadaptadas, son sobrevivientes, muchas vienen al juzgado después de haber  
78 transcurrido y quedado enredadas en el torbellino judicial de juzgado de familias, fiscalías,  
79 denuncias penales, policía, otras caen por primera vez al juzgado, esas personas que han  
80 caído por primera vez al juzgado tiene alguna ventaja porque parten con algunas cuestiones  
81 un poquito más claras, de haber bajado expectativas, habiendo subido expectativas de que  
82 pueden hacer ellas y que no, este recurso que ellas pueden pensar y pueden armar algo,  
83 pueden empezar a armar algo, la posibilidad que tienen de ese primer armado en una  
84 conversación en el juzgado y que saben que pueden volver en la medida que ellas van  
85 avanzando en un proceso, en la toma de decisiones pueden volver, muchas vuelven a  
86 confirmar otras descubrieron o se dieron cuenta que necesitan de la justicia otras vuelven  
87 para variar si es que se tomo alguna intervención, o para pedir un ajuste algo estas mujeres  
88 en realidad van con alguna ventaja y aquellas que vienen como sobrevivientes de otras  
89 instancias van como ajustándose, en general creo que se sienten... no se con otra realidad y  
90 ahí van descubriendo porque yo también se los digo que el poder judicial no es uno, en

91 algunos casos hemos podido conversar esto, ellas han podido ver que la parte penal no les  
 92 ha servido, que es lo que pasa con la policía, muchos saben que teniendo problemas con la  
 93 policía pueden venir al juzgado para que desde el juzgado se les refuerce la actuación  
 94 policial que nosotros eso siempre lo hacemos y ellas lo saben a partir de esta primera  
 95 conversación, otras que están en una situación de tanta confusión por lo que están  
 96 viviendo, que se requiere varias veces el entrenamiento en el uso de herramientas  
 97 judiciales policiales certificaciones que ellas pueden ir a la policía y mostrar la certificación  
 98 donde está la actuación judicial que contiene todos los datos del expediente, la medida  
 99 adoptada para que ellas no tengan que estar ni pensando, ni explicando ni rogando nada,  
 100 tratando de acordarse etc.etc. pero muchas en el momento en que se lo llevan no logran  
 101 dimensionarlo porque están con otras prioridades en ese momento entonces muchas veces  
 102 a medida que va avanzando el proceso van aprendiendo estas herramientas uno trata que...  
 103 pero de todas formas ojo con esto no nos engañemos, la realidad es que el poder judicial  
 104 para todas es una cosa... es un enigma... es algo que en realidad no les sirve a ellas, no les  
 105 sirve mucho , no les sirve, es una cosa intrincada, es una cosa donde ellas tienen que ir  
 106 viendo por donde van y donde obtienen algo no es de fácil acceso desde allá no es de fácil  
 107 acceso.

108 **-¿Qué cosas facilitan o dificultan?**- De movida el Poder Judicial, en estas temáticas, no es  
 109 una institución ni tiene operadores empáticos con esto, no son empáticos, de movida no  
 110 son empáticos, no pueden pensar en las reales necesidades, pueden pensar en un proceso  
 111 judicial en las leyes, en garantías procesales, pero en abstractos pero no pueden contactar  
 112 con la realidad no tienen empatía, no contactan. En general no hay un contacto una  
 113 empatía es un gran obstáculo porque es una cuestión interna. Desde lo externo  
 114 básicamente esta es una institución que no está pensada para la complejidad del  
 115 fenómeno ni los procesos judiciales están pensados para la complejidad. Por ejemplo la ley  
 116 de violencia de género esa ley recepta alguna visión que toma alguna complejidad pero  
 117 está gestionada por instituciones positivistas lineales y el proceso judicial tampoco está  
 118 muy pensado para la complejidad eso q no quiere decir que no se pueda utilizar eso se  
 119 puedan hacer cosas pero el fenómeno no está abordado desde la complejidad y es un  
 120 fenómeno complejo. Eso desde el afuera y desde lo interno esto de la falta de empatía con  
 121 el fenómeno. Esos son los de base, los de arranque. Si desmenuzas esa idea, vos tenes un  
 122 poder judicial pensado para delitos, reclamos civiles, para protección y garantías de estas  
 123 emergencias o de estas situaciones como violencia, otro tipos de reclamos, etc., etc. la  
 124 persona, el ciudadano debe saber estas cuestiones para saber que puerta tiene que tocar,  
 125 entonces ante este fenómeno donde si vos hilas a lo grueso normalmente son estas tres o  
 126 cuatro puertas que se tendrían que abrir a la vez, con el fenómeno de la violencia porque  
 127 tenes delito, daño, medidas de protección urgentes, procesos urgentes que tomar o sea  
 128 tenes las tres o cuatro puertas básicas previstas y sin embargo por donde se abre esto si es  
 129 que logras abrir una puerta, si es que logras abrirlas todas normalmente la persona quedo  
 130 en la maraña policial o quedó en la maraña de la medida de protección, como puede ser  
 131 una exclusión y punto y el después de todo eso que sigue que paso con los alimentos, que  
 132 paso con los daños que se generaron, mujeres que pierden embarazos, mujeres que se  
 133 degradaron en la vida que se les vino abajo todo su proyecto personal, todos esos derechos  
 134 se los llevo el viento y la persona ni siquiera cobró conciencia de todo eso y del lado  
 135 institucional tampoco se cobra conciencia de eso. Por ejemplo hay o hubieron algunos

136 proyectos o investigaciones que hablaban de estas instituciones multipuertas, donde  
 137 justamente esa manera de pensar y proyectar una cuestión institucional era pensando en la  
 138 complejidad de este tipo fenómeno, **-acá por ejemplo la MAD, se la instaló pensando en**  
 139 **esto-** si pero siguió funcionando linealmente, la implementación no funciono. El  
 140 multipuerta es poder acompañar desde una institución en la protección y en el reclamo de  
 141 todos los derechos, hablando del poder judicial, que se puedan estar violando o que vaya  
 142 apareciendo esta vulneración en todos los derechos sin embargo no hay nada.

143 **-¿Qué cosas se puede o se intenta hacer para facilitar desde el juzgado?-** Yo te puedo  
 144 decir como los primeros pasos, cuáles son los a, b, c, ; yo siempre digo que hay como  
 145 determinados ejes que nos ayudan, primarios y básicamente nosotras aprendimos a  
 146 corrernos del lugar tan estructurado que veníamos, todas, todas empezamos a hacer un  
 147 proceso de aprendizaje, empezamos a aprender a contextualizar, a meternos de a poquitito  
 148 de la complejidad y empezamos a darnos cuenta nosotras que cosas se podían y que cosas  
 149 no se podían, esto, esto, empezamos a valorar el tema del conversar porque empezamos a  
 150 ver como se conversa por ejemplo en la mesa de entradas la conversación transcurre de  
 151 una manera, cuando pasan conmigo la conversación va siendo otra y cuando pasan a la  
 152 secretaría, que es donde labramos el acta, la Patri, que es la secretaria tiene una manera  
 153 muy llana, absolutamente llana, entonces no hay obstáculos en la conversación, que esto es  
 154 lo que tratamos, que a lo mejor cuando conversan conmigo hay un obstáculo formal  
 155 todavía por mas llana que sea la conversación por la investidura y hay muchas personas que  
 156 consideran que hay cosas que no le puedo decir porque se me pueden venir en contra  
 157 entonces tienen reservas cuando pasan a la secretaría ya es la secretaria no es el juez hay  
 158 una barrera que se cayó y además está la condición empática de la Patri, entonces ahí la  
 159 conversación transcurren más libremente, en muchos casos no pero en general vemos un  
 160 proceso en las conversaciones. Cuando hablo de la conversación hablo de esto del  
 161 nutriente mutuo que se va armando, hay un producto ahí diferente una cosa distinta una  
 162 cosa distinta de la que esta persona tenía y hay una cosa distinta de lo que uno puede tener  
 163 desde la institución y lo que va surgiendo, aprendimos a hacer actas realistas y no  
 164 formalistas y esto fuimos apartándonos nosotros de la tradición, en las actas nuestras fluye  
 165 una realidad, un acontecer y a medida que vos vas leyendo distintas actas puedes ir viendo  
 166 el proceso que las personas van haciendo y también puedes ver el proceso judicial esta  
 167 cuestión de ir acomodando medidas o ir levantando medidas o ir ajustando o se van  
 168 detectando situaciones que se van cayendo y se va viendo cómo se puede ir sosteniendo, el  
 169 tema de los alimentos de los niños muchas veces o los regímenes de contacto o muchas  
 170 veces se van cayendo las cuestiones que sostienen en un discurso que vos te das cuenta  
 171 que ese discurso no se puede sostener que se va a caer en algún momento que es un mero  
 172 discurso y efectivamente en la medida que va transcurriendo el proceso judicial, si vos lees  
 173 las actas va apareciendo esto, fluye, esto es un esfuerzo por tratar de transformar el  
 174 expediente no en una realidad formal, judicial sino en una herramienta que muestre una  
 175 realidad. Esto tiene que ver con tratar de despegarse de esta cosa lineal, es decir cuando  
 176 vos te quedas pegado con instituciones, con procedimientos que están respondiendo a una  
 177 cabeza lineal y a nosotros no nos venía sirviendo para donde íbamos apuntando. **-Es como**  
 178 **que das cabida en el procedimiento a situaciones que de seguir una mirada lineal el**  
 179 **quedarían afuera y al quedar afuera empezarían a operar como un obstáculo por no ser**  
 180 **considerada-** si, si, yo siempre pienso en la posibilidad que ese expediente que se va

181 armando sirva para todos, que quiero decir con esto, que eventualmente si yo voy a derivar  
182 a esta persona que cae en esta primera instancia, sin abogado y la estoy derivando para un  
183 profesional, que el profesional pueda munirse de lo que necesita también en ese  
184 expediente, es decir que ese expediente le sirva para todo lo que necesite, a futuros  
185 profesionales otros jueces que necesiten revisar las medidas tomadas puedan tener una  
186 fuente de información el proceso judicial normalmente recorta y acá tratamos de que no  
187 recorte esa realidad que emerge porque el caso de violencia son emergencias o que  
188 recorte lo menos posible que refleje la mayor cantidad de información, como se reflejaría  
189 un estado de vulnerabilidad tal como es el proceso de violencia o una situación de violencia  
190 como haces para meterlas en un expediente, como la vas armando, y la vas armando a  
191 través de los relatos, a través de ir utilizando estas herramientas judiciales pero la cosa es el  
192 contenido... Básicamente fue cuestionarnos absolutamente todo, dejamos de hacer ciertas  
193 cosas, con los miedos que eso nos generaba al principio, apartarnos del repertorio usual  
194 que da tanta certeza y tanta seguridad jurídica, apartarse, porque una cosa es que la  
195 secretaria pueda apartarse, porque de última la secretaria en la institución responde a los  
196 que le está pidiendo el juez sobre todo en estos procedimientos que no vienen tan  
197 pautados, donde son medidas autosatisfactivas, son procesos urgentes, entonces bueno la  
198 secretaria no está tan compelida la jefa de mesa de entradas va trabajando más o menos;  
199 pero a mí me tocaba como juez, la verdad que me llenaba de una serie de preguntas, me  
200 entraban un montón de dudas y la verdad es que la gran confirmación no me la iba dando  
201 el proceso judicial, la gran confirmación era la que se iba plasmando judicialmente, con las  
202 partes, es como que se invirtió la cosa, **-en vez de meter la situación en este proceso**  
203 **armado, pues fueron generando un proceso para cada situación-** y eso lo iba confirmando  
204 ese transcurrir, ese fluir iba confirmando ciertas cosas y estaba bueno muchas veces  
205 tuvimos que rectificar rumbos pero se podía hacer, sin esta cosa de el miedo, el miedo a  
206 equivocarse, en conversaciones con muchas colegas hay un miedo a apartarse de, pero no  
207 te apartas de nada es un propio fantasma... el marco legal y procesal se aplica, hay un  
208 margen de libertad muy importante la cosa es que no te salgas de lo que es un debido  
209 proceso, las garantías fundamentales procesales tienen que estar, cuando va fluyendo esto  
210 van apareciendo realidades tremendas entonces institucionalmente de lo que hay que  
211 hacerse cargo hay que hacerse cargo, esto te genera una responsabilidad, no se trata de  
212 mirar para otro lado cuando apareció, esto no aparece nunca en las actas, esta es una muy  
213 mala práctica extendida cuando no se oye lo que no se quiere oír, de lo que no me voy a  
214 hacer cargo no se escucha, lo que no se escucha no se pone en el acta, y lo que no está en  
215 el acta no existe, entonces ahí empieza a caminar una realidad divorciada de la realidad o  
216 de lo que va aconteciendo por otro lado, aii que bueno, fuimos como pisando haciendo la  
217 propia experiencia, fuimos aprendiéndola y seguimos aprendiendo todos los días vamos  
218 dándole una vueltita mas a esto no está terminado. Yo tengo una gran ayuda en el juzgado  
219 y es que estamos todas las chicas generando no se porque pero estamos todas generando  
220 en este proceso, todas como que nos vamos complementando, todas, desde las  
221 trabajadoras sociales del juzgado, la jefa de mesa de entradas, la Patri, todas vamos  
222 aportando en esto, estamos todas pensando de esta manera, es más la oficial de justicia  
223 cuando vino, y la mediadora también, lo primero que le aclaramos no nos traigan cosas, no  
224 traigan prácticas de otros lugares aprendan lo que estamos trabando acá o vamos  
225 generándolo o vamos conversándolo. Por ejemplo que le pasaba a la mediadora, la

226 comunidad son 14000 personas más o menos en el distrito sobre la cual que tenemos  
227 competencia territorial, es muy chiquito entonces tenemos la posibilidad de trabajar de  
228 esta manera, entonces la gente está acostumbrada a que tiene facilidad de acceso a ser  
229 escuchado por el juez, a tener esta intermediación, procesalmente este principio de  
230 intermediación es un eje fundamental, y está previsto normativamente principio de  
231 intermediación que rige todos estos procesos, así que a esto le sacamos el jugo y la comunidad  
232 también le saca el jugo porque sabe que puede venir que no tiene trabas en ese acceso  
233 saben que pueden venir que es cuestión de pedir un turno con la jefa de mesa de entradas  
234 si hay una urgencia me esperan yo me desocupo y lo atiendo, o si no es urgente se le da un  
235 turno y día y hora que se le da, día y hora que es atendido y si hay que extenderse no hay  
236 problemas de extendernos y se lo escucha entonces esta siempre la posibilidad de la vuelta,  
237 si hay algo que no funciona ellos tienen la posibilidad de decirlo está pasando esto y esto  
238 está extendido en la comunidad saben que el juzgado funciona así, lo saben no sé si es un  
239 boca a boca está instalado en la cultura entonces que pasaba venían a la mediación hacían  
240 las mediaciones con la mediadora, acordaban algo e inmediatamente, 24 horas después  
241 venía una de las personas que había estado en mediación a decir que no sabía porque había  
242 firmado pero que no está de acuerdo con lo que había firmado, revisando eso,... paso 3, 4, 5  
243 veces y nosotros frente a eso lo derivamos a una nueva mediación a que se abrieran un  
244 poquito más esos procesos, la mediadora también fue aprendiendo que la gente,... no es  
245 palo y al bolsa... la mediadora que es la más nueva si se quiere y también está aprendiendo  
246 a distinguir que esta es una comunidad...es más en una oportunidad medio sacada dice “ no  
247 sé porque pero acá en la Consulta es donde siempre la gente firma una cosa y después  
248 viene a desdecirse, en otros lados no pasa esto”, esto fue tema de una conversación y esto  
249 esta bueno la gente requiere sus procesos sus tiempos para pensar tienen activado alguna  
250 cosa interna... la mediadora también aprendió a meterse en esta dinámica a buscarle,  
251 también sabe que puede contar con los recursos del juzgado si hay algo que no está  
252 funcionando, sabe que tiene un recurso proactivo en el juzgado, proactivo para la  
253 mediación, proactivo para la participación de las partes, la mediadora lo sabe eso entonces  
254 institucionalmente ella también está trabajando diferente, así que se genera hay una cosa  
255 así onda revuelo es un camino de la propia experiencia si se quiere. La inmediatez es un  
256 principio de procedimiento que nosotros le sacamos el jugo el 100% pero aprendimos a no  
257 tenerle miedo a la inmediatez porque el principio de intermediación que está previsto en la ley  
258 procesal de familia y demás, y sin embargo no se le saca el jugo porque las instituciones no  
259 están preparadas para que esto pueda funcionar tienen que ver con la empatía, con el  
260 tiempo, con la generación de causas, con la cantidad de causas, porque si vos tenés un  
261 sistema absolutamente lineal preparado para que se generen causa judicial y vas a generar  
262 siempre causa judiciales, cuando vos tenés un sistema en el cual podes ir viendo que hay  
263 cosas que no se van a judicializar y hay otras que si hay que judicializar y ya vas trabajando  
264 de otra manera y vas con un procedimiento diferente el resultado va a ser distinto que con  
265 tanta causa judicializada. Pero aca con una comunidad de 14000 personas, 15.000 personas  
266 a ese principio procesal lo aprovechamos 100% procesalmente ese es un eje fundamental.  
267 **-¿Qué se llevan las mujeres?-** Se da mucha información y ellas se llevan un poquitito pero  
268 se llevan la que les hace falta para poder pensar; se llevan que han empezado un proceso  
269 interno también muchas se llevan un proceso judicial iniciado también una causa judicial  
270 que se iniciada lo cual no es fácil con este laberinto que es la justicia no es fácil y creo que

271 se les abre una puerta por delante en su propia historia enorme creo que muchas se  
272 asoman así a una cosa...donde se les llena de preguntas también a ellas el alma.

273 **-¿Cómo pensás que se sienten con esa respuesta que se llevan?**- La gran mayoría sale  
274 como muy aliviadas, muchas se van pensando y empiezan a contactar con lo que se les  
275 viene y muchas se van pensando donde no se animan y se van con ese peso no se animan y  
276 lo verbalizan lo dicen, lo dicen.

277 **-¿Cómo se sienten ustedes con las respuestas que están dando? ¿Cuál es tu aporte  
278 personal, que pones vos en forma personal en este proceso, desde vos...?-**

279 Bueno en todo esto ha habido una evolución, primero ponía la abogada, la que daba la  
280 información jurídica y después dije no adónde vamos con esto... puse mi condición de  
281 mujer que me ayudo en todas las situaciones de empatía, puse ayudar a pensar  
282 estratégicamente porque ese es un recurso que yo tengo, me gusta instintivamente pensar  
283 estratégicamente y siempre buscar soluciones lo hago en lo personal en mi vida personal, y  
284 de alguna forma creo que también en esta conversación entre mujeres que se lleva  
285 adelante trato de que ver ellas que van viendo en esto si pueden armar algo estratégico un  
286 primer pasito estratégico.

287 **-¿Cómo te sentís?**- Y por ahora es lo que estoy pudiendo, por eso te hablo en términos de  
288 evolución primero ponía esta cosa después fui sumando una información más sencilla,  
289 cuando digo actuaba como abogada después la información era poder descifrar esa  
290 información jurídica después fui ampliando la información en la medida que yo fui teniendo  
291 más acceso a otros conocimientos habilidades, ir desarrollando otras cosas  
292 fundamentalmente aprendiendo a conversar y a escuchar y después me iba liberando todo  
293 esto desde la condición de ser mujer ir teniendo conciencia de género fui creciendo en ese  
294 sentido.

295 Siento que es lo que estoy pudiendo dar pero que esto no se termina acá voy a seguir en  
296 este aprendizaje, pero ojo esto es algo que a mí me vuelve, la mayoría de las veces sobre  
297 todo cuando la mujer se va aliviada y yo me quedo contenta, me quedo contenta, cuando  
298 se va pensando que vos te das cuenta que en la conversación hizo un clic también me  
299 quedo contenta, deje algo, algo se llevo algo pero ojo yo también me quedo con cosas me  
300 quedo contenta me quedo hermanada por decirlo de alguna forma y con mujeres que no se  
301 van aliviadas por ejemplo estos casos de mujeres que llegan y empiezan a ver en la que se  
302 van a meter y vuelven para atrás también se genera un vinculo, también me quedo como  
303 hermanada, aunque no haya alivio aunque no se animen a dar el paso me quedo con un  
304 vinculo se genera un vinculo.

305 **-¿El hecho que sean todas mujeres en el servicio pensás que juega algún papel que tiene  
306 alguna influencia?-. Me lo he planteado muchas veces el hecho de que seamos todas  
307 mujeres se genera una cosa de mucha plasticidad una cosa muy plástica si tuviéramos un  
308 varón a veces ha venido un varón a reemplazar, en primer término tendríamos problemas  
309 con el baño porque tenemos un solo baño y somos tan nosotras. La mirada de un varón  
310 creo que ninguna está en condiciones de descartarla nos complementaría un montón... En  
311 la comprensión de la cuestión de género es básico que seamos mujeres... a ver...porque ese  
312 proceso de afloje de cómo es un lado o sea en la mesa de entradas, en el juzgado, en la  
313 secretaria, o sea esta vueltita así que se da también la vemos con los varones, también que  
314 se da ese afloje, yo creo que a las mujeres esta cuestión empática que se da les tiene que  
315 llegar de otra forma también se me ocurre, si... si, si estoy tratando de ver cómo podría ser**

316 la declaración de alguna de estas mujeres al momento de hacer el acta en la secretaria y si  
 317 tuvieran un varón y no la cosa no sería como se da, no, desde ya te digo que no, por mas  
 318 llano que fuera, no, no, no, no, surgirían las cosas que surgen en estas conversaciones con  
 319 un varón, no desde ya, las posibilidades son distintas, el espacio de posibilidad es distinto,  
 320 está muy bueno esto porque no lo había visto pero puesta en situación trato de  
 321 imaginarme un secretario varón ... y no la cosa no sería como se da, no desde ya te digo y  
 322 estoy tratando de imaginarme como sería a la inversa que le pasa al varón, los señores  
 323 también ingresan en una cuestión de conversación, la conversación es totalmente  
 324 diferente, porque la cosa con el varón es diferente, pero también se observa este decantar  
 325 del circuito conversacional, se da exactamente igual y también la barrera con el rol del juez  
 326 y la barrera que se cae en la secretaria también se da igual. La posibilidad que se brinda en  
 327 estos procesos que son procesos urgentes de poder escuchar al varón ha sido también un  
 328 aprendizaje para nosotras muy importante porque hemos podido ajustar modificar  
 329 completar construir desde otro lugar con el relato del varón y también es un relato una  
 330 conversación no es una cosa lineal de esto también hay acta, que suma información y se  
 331 garantiza el debido proceso. La mayoría de los hombres expresan de una forma u otra ese  
 332 aspectos lo manifiestan lo perciben y lo expresan lo dicen de una forma más directa o  
 333 indirectamente dejan asentada esta desconfianza. Esta cosa personalmente si me ha  
 334 preocupado porque no quiero agregar además de la situación judicial, del proceso de la  
 335 situación un elemento de desconfianza de una institución, que para esta persona varón que  
 336 está en situación de violencia que sea el victimario por ponerlo de alguna forma, quien  
 337 ejerce violencia también tiene su proceso tanto judicial como no sé si tendrá posibilidades  
 338 de empezar un proceso interno pero desde ya cuando se le aplica la medida de exclusión  
 339 del hogar o de prohibición se le mueven muchas cosas, algunos para ver como hacen para  
 340 infringirlo muchos piensan que con el poder de la justicia y con la ley atrás ellos van a poder  
 341 influenciar en la mujer y poder manejar la realidad al margen del juzgado, esto está y es  
 342 transparente, de manera que muchos también siguen ejerciendo esta diferencia de género  
 343 ... "ah la juez será la juez pero yo soy el marido novio amante lo que sea la pareja de ella y  
 344 voy a manejarla a ella", - **a nivel de género no has percibido impacto... un señor que ejerce**  
 345 **violencia con una mujer tiene ubicado al género en un lugar... de no poder, de sumisión de**  
 346 **dependencia, de exclusión, de no tomar decisiones y de repente entra en un proceso en**  
 347 **una institución con la autoridad que tienen esa institución y desde que entra hasta que**  
 348 **sale desde la primera auxiliar hasta la jueza son mujeres entonces no se qué impacto**  
 349 **tiene esto**- Algunos entran en una cuestión de descalificación como lo expresan, es una  
 350 mujer más porque es la juez la secretaria, lo que sea, pero vos te das cuenta que esta eso,  
 351 pero siempre toman algo, y en eso en general me quedo tranquila, toman la información  
 352 perciben que es un proceso con garantías, el hecho que sean escuchados, que se labre un  
 353 acta, y que se les lee y se les da la posibilidad si quieren modificar algo, o corregir algo si  
 354 hay algo que está mal si quiere ampliar algo usted considera que hay algo que no se a  
 355 puesto... esta transparencia que hay en el proceso les genera alguna garantía en cuanto al  
 356 proceso y esto de algún lado por más que sean mujeres o algo así eso se lo llevan con ellos,  
 357 la posibilidad que ellos sepan que puedan nombrar abogados en el proceso esto es  
 358 específico, el hecho que se les haga saber cuál es el motivo de la audiencia y porque se ha  
 359 iniciado un proceso judicial porque hay un expediente porque se está disponiendo la  
 360 medida, que se le dé información, eso lo agradecen, se les nota, ahí se les cayó esta cosa

361 de sos mujer, no sos mujer, esa distancia se les cae, en muchísimos casos vuelven ellos a  
362 consultar, en muchísimos casos vienen a una audiencia con un abogado y vuelven ellos  
363 solos, no vienen mas con abogado vienen directamente a hablar conmigo, es un proceso  
364 que les da garantías y ellos toman esa garantía. En otros caso donde hay una situación  
365 cultural diferente, como el caso de los bolivianos, hemos tenido dos o tres procesos y la  
366 conducta ha sido la misma, ellos han venido al juzgado, han tenido su audiencia se les ha  
367 dado la información pero ellos se han ido de la casa, o sea se ha tomado la medida de  
368 restricción ya sea exclusión ellos se van y se van inclusive de la provincia, abandonan, yo  
369 voy siguiendo estos proceso.

370 Si el abogado está bien formado un abogado varón le daría mucha fuerza, estar respaldada  
371 por un hombre, en la zona hay un altísimo porcentaje de abogados varones pocas mujeres y  
372 que hagan familia ninguno hay una o dos abogadas mujeres que toman los casos de familia  
373 y cuando son abogados varones que toman casos de familia lo toman como si fuera una  
374 ejecución un daños y perjuicios.

375 Ha sido, una cosa que quiero agregar comentario de las chicas les ha provocado un alto  
376 impacto que siendo abogada

377 Agrega... yo creo que a nosotras nos ha ayudado mucho desarrollar esta dinámica de  
378 trabajo el hecho de que estamos más aisladas, que estamos mas separaditas, creo que la  
379 distancia física ayuda entonces a su vez el poder ir comparándose y diferenciándose y e ir  
380 valorando esta diferenciación, seguir en esta diferencia, ser conscientes de esta diferencia y  
381 ponerla en valor positivo, genera identidad y pertenencia, tenemos una identidad, hemos  
382 desarrollado una identidad, estas somos nosotras y mira que las trabajados sociales  
383 trabajan en los juzgados de familia en todo el Valle de Uco y en el juzgado de paz de San  
384 Carlos y La Consulta, y sin embargo las chicas tienen la identidad y la pertenencia, además  
385 saben que en la Consulta se ponen el chip en otro lados van con el chip común, la identidad  
386 y la pertenencia la disfrutamos. Estamos felices en el lugar donde trabajamos.

1 **Entrevista realizada a OL**, 47 años, casada, 20 años de antigüedad en la función.

2 **Para mí las mujeres en situación de violencia vienen al juzgado a buscar** ... diferentes  
3 cosas, creo que vienen a buscar muchas solución a sus problemas, algunas vienen con una  
4 idea clara de que saquemos al agresor de la casa, que a veces puede ser el marido, el hijo,  
5 el hermano, el padre, a veces vienen buscando solamente que las escuchemos, y esas son  
6 las que después quizá no regresan, y algunas tienen las cosas un poco más claras, pueden  
7 llegar a ver que es un proceso y que no se resuelve en la primera llegada al juzgado, creo  
8 que es variada, como es variado el impacto que tiene en las mujeres la situación de  
9 violencia y según la edad, la cultura, el acceso a la información, y es diverso.

10 **El Juzgado puede darles...** un ámbito, un ámbito primero de escucha, a ver, callarse uno  
11 para que el otro diga "me pasa esto", me parece que es válido, una escucha sin  
12 cuestionamientos, una escucha sin "algo habrás hecho", creo que eso cada vez más se está  
13 trabajando y en este tribunal se trabaja mucho con intentar hacer el esfuerzo para no  
14 revictimizar. Creo que el Juzgado le puede dar eso y obviamente le debe dar una respuesta  
15 legal, una respuesta de intervención. También es diferente en cada caso, hay mujeres que  
16 vienen y se van con un asesoramiento, hay otras mujeres que quieren hacer cosas, hay  
17 otras que no, y hay casos de situaciones de muchísima vulnerabilidad donde a mi entender,  
18 el Juzgado tiene actuar, amén de que haya mucha resistencia porque sabemos que la mujer  
19 no entiende tanto que le pasa, lo que le puede pasar, entonces no podemos esperar como  
20 me dijo una mujer hasta la segunda vez que le pegue, el juzgado tiene que intervenir, hay  
21 una responsabilidad como parte del Estado.

22 **-Apreciación personal de cómo transcurre el proceso judicial en este juzgado-**: ...si, vamos  
23 a hacer una diferencia, en este Juzgado, creo que se da respuesta, también se respeta  
24 mucho las decisiones de las mujeres, se respeta lo que la mujer piensa, lo que la mujer vaya  
25 a decidir, creo que los procesos son bastante rápidos, no hay una dilatación de decir vamos  
26 a esperar para excluirlos o tomar una medida de protección hacia la mujer, meses, no es  
27 así, no, no es así. Hay herramientas para resolverlo se interviene, aunque sabemos que hay  
28 muchas cuestiones que vuelven a aparece, la mujer vuelve a venir en otra situación, se  
29 toman las medidas, intervenimos nosotros, a veces la mujer pide primero la intervención  
30 nuestra para ver y después toma medidas de exclusión que también a veces son acertadas,  
31 después sabemos que la mujer vuelve quizá a la convivencia por eso hay establecidas  
32 etapas de seguimiento, nosotras sabemos, donde estamos al tanto de lo que está  
33 sucediendo, no hay un desprendimiento de decir no sabemos qué pasa, no.

34 **-¿Qué cosas facilitan el camino judicial?-**

35 Creo que hay una concepción de respeto hacia la mujer que hace que no se sienta  
36 cuestionada, no se sienta otra vez victimizada, me parece que esto facilita, tampoco nos  
37 ponemos a llorar con la mujer, creo que hay una función un rol que debemos cumplir,  
38 desde mi punto de vista, las trabajadoras sociales lo tratamos de hacer, tanto la secretaria,  
39 hay como distintos ámbitos cumpliendo con su función me parece que es bueno, hay como  
40 una posibilidad de encuentro, a ver, que te llamen por tu nombre, que la secretaria te  
41 pueda decir "cómo estas Lorena, pasa," me parece que eso crea un ámbito, hay de por sí  
42 una situación de angustia de la mujer que viene, distintos motivos por los que viene por  
43 ella por otro por lo que sea entonces la contención emocional es sumamente valida, me  
44 parece que conocer a la gente por el nombre hoy en día en una intervención judicial es  
45 valioso no para la que viene, o sea no es un número.

46 **-Dificultades-**

47 Por ahí hay tiempos de la justicia diferentes al de las personas, me parece que eso,... una  
 48 mujer que viene sufriendo hace 18 años una situación de violencia y hace un año que ha  
 49 denunciado, tienen que entender que no va a desprenderse de esa situación de violencia  
 50 tan rápido. Hay una cuestión que ella ha vivido durante mucho tiempo que no tiene que ver  
 51 con el proceso judicial. Cuanto más tiempo han estado en esta situación de violencia más  
 52 difícil resulta el proceso de salida. No es lo mismo una situación de 18 años que durante un  
 53 año, por la intensidad por la dependencia emocional, no hablemos de la económica ni de  
 54 todo, pero la dependencia emocional que hay con el agresor, hasta que la mujer no se corra  
 55 de esa situación de víctima me parece que ahí empieza a hacer el proceso, no estancarse y  
 56 que el juzgado le resuelva el problema. Cuando ella se involucra en las decisiones, a ver por  
 57 más que tengamos una exclusión del hogar si ella igual decide que el hombre ingrese a la  
 58 casa, el proceso judicial en donde ayudó. El involucramiento de la mujer en el proceso  
 59 juega a favor o en contra, es decir facilita o dificulta. Por ejemplo un caso se denuncia, se  
 60 excluye se produce la intervención judicial volvemos al mes y medio y el hombre está de  
 61 nuevo en la casa, entonces que podemos hacer volver a decirle, la decisión la tiene que  
 62 tomar ella, podríamos pensar en algún momento que el proceso judicial no sirve para nada,  
 63 podemos pensarlo así, entonces después vemos que hay mujeres que hacen procesos, a  
 64 veces tienen que pasar tres y cuatro veces, pero que vuelvan al juzgado me parece muy  
 65 importante. Se produce la situación denuncia se excluye vamos nosotros, no los vemos  
 66 vuelven a convivir, vuelve a producirse la violencia, este circuito porque más que círculo es  
 67 circuito por donde circula la violencia vuelven a venir, Pero vuelven a venir, volvemos a  
 68 hacer el caminito hasta que pueda entender, volvemos a excluir y vuelven a convivir, hemos  
 69 tenido casos de mujeres tres y cuatro veces, a la misma mujer la mudamos dos veces, pero  
 70 que ella pueda sentir que puede venir igual acá si le vuelve a pasar me parece super válido,  
 71 porque quiere decir que no sintió que... “volvió otra vez con él”, “que quiere que hagamos  
 72 nosotros”... no se siente cuestionada, se siente entendida, lamentablemente nosotros  
 73 sabemos que esto es así, son muy pocos los casos en los que por lo menos no reinciden  
 74 una vuelta más, es nuestro trabajo. El hecho de que se vuelva a recibir, no se la cuestione,  
 75 que se la acompañe funciona como un facilitador. Por eso la juez muchas veces nos ordena  
 76 seguimiento y apoyo, esto significa una entrevista un poco más larga donde nosotros  
 77 dedicamos no solamente a ver cómo están los chicos sino como va, fíjate,... no es una  
 78 evaluación sino apoyo temporario hablar con las mujeres, a veces a mi me ha tocado, hay  
 79 mujeres que intentan justificarse, yo le digo a mi no me tiene que dar explicaciones no se  
 80 haga problemas, nosotros sabemos que esto puede pasar lo trabajamos todo el día, no se  
 81 alarme, por esto de “ohh... vino la asistente social y yo vivo otras vez con él y todo lo que  
 82 hicieron el juzgado... es parte de nuestro trabajo, si nosotros creyéramos que con la  
 83 primera intervención le iba a resolver todo el problema estamos equivocados.

84 **-¿Cuál es la respuesta que el poder judicial pretende dar acá?-** A mí me parece que se ha  
 85 ido modificando ha ido cambiando en los procesos por un lado y ha ido tomando una visión  
 86 distinta acerca de lo que es la violencia, de lo que es la victimización tiene que ver con los  
 87 medios de comunicación hay mucho mas acceso de la mujeres a saber qué es lo que les  
 88 pasa aunque uno puede decir cómo puede ser lo escucha todo el tiempo y no lo resuelve.  
 89 Me parece que la intervención judicial apunta o debería apuntar a un planteamiento de la  
 90 mujer o sea no solamente a resolver ese momento esa cuestión, sino a ... como que

91 deberíamos apuntar a que la mujer pueda hacer proceso para asumir, es decir tener  
 92 recursos propios, no solamente lo procesal usted no va a estar más, usted tiene que hacer  
 93 tratamiento ... si no a que haya un reconocimiento de esa necesidad, a involucrarla en la  
 94 resolución del conflicto , no la podemos dejar afuera no podemos manejar ni manipular, ni  
 95 decir usted va a hacer esto o lo otro porque yo soy el dueño de la verdad, me parece que  
 96 esa figura fue, es totalmente obsoleta. Eso está cambiando para bien, si no la involucramos  
 97 en las decisiones en esto de usted que quiere hacer no podemos pensar en una  
 98 transformación no podemos ser ilusos de creer que el solo papel de la exclusión del hogar  
 99 va a sacar del hogar al hombre, físicamente lo puede sacar pero eso no lo resuelve, creo  
 100 que hay una tendencia cada vez más a entender que la violencia es un tema muy duro que  
 101 uno por ahí puede decir cómo puede ser el impacto en la mujeres es muy grande, es muy  
 102 grande y dilatado en el tiempo es triplemente mas grande. Uno dice si esta mujer vivió 20  
 103 años sin conocer a sus vecinos como no va hacer esto como no va a actuar de esta manera,  
 104 ahí aparece una reflexión sobre estas cosas una mirada diferentes no tanto de  
 105 revictimización, sino diría yo hasta de comprensión que no significa ponernos a llorar con  
 106 ellas, me parece que hay una mirada distinta al menos desde aquí.

107 **-¿Qué percibís que se llevan?-** Muchas veces se llevan respuestas legales, está bien, de ley,  
 108 de fuerza de ley “usted no puede hacer esto” le dicen al hombre y está bien para eso  
 109 también se busca. Me parece que se llevan una idea de que encontraron algo, o sea algo  
 110 encontraron, alguien les dio una respuesta que quizá ellas mismas boicoteen después eso  
 111 es independiente, nosotros ya sabemos en eso estamos en ventaja, ellas pueden llegar a  
 112 pensar nunca más nunca más. Y se llevan una presencia porque nosotros tenemos  
 113 seguimiento de los casos de violencia no es que se olvidan, seguimientos semanales  
 114 quincenales mensuales, vamos, vamos ellas saben que si vienen acá por situaciones  
 115 puntuales aunque no tengan audiencias las atendemos igual, hay un monitoreo de la  
 116 situación eso también a ellas las respalda. Por ahí dicen “yo quiero no vengas más está  
 117 todo bien” eso se pone en el informe y la juez resuelve respetar estas decisiones también.  
 118 Esto tiene que ver también con la red con que la mujer puede contar.

119 **-¿Qué pensás o como te sentís con la respuesta que están dando?-**

120 Me parece bien creo que lo que estamos haciendo da respuesta. Creo que la respuesta es  
 121 distinta en cada caso y la mujer lo percibe distinto también de acuerdo a su situación. Eso  
 122 es lo que creo, hay una variedad y una gama de cosas... si la mujer vienen por una exclusión  
 123 de hogar esa situación se da si viene por asesoramiento, si viene por una situación  
 124 económica, porque hemos tenido casos de una violencia terrible y ella viene porque él no  
 125 le da plata y resulta que cuando destapamos hay una situación de diez años de violencia y  
 126 la mujer no vino por eso, pero hay muchas cosas donde destapamos la olla muchas veces  
 127 nosotras. Me parece acertada que trabajamos en red con las otras áreas que por ahí hay  
 128 otras cosas que tienen que ver con la desprotección desde lo económico, por ahí decimos la  
 129 mujer no puede venir estamos en época de cosecha y trabaja todo el día y no puede venir  
 130 entonces vamos nosotras. Esas cosas no es a la tercera citación bajo apercibimiento etc.  
 131 nosotros sabemos en qué caso si o en qué casos no. Lo charlamos con la juez si vive a 30 km  
 132 40 km de acá y no tienen como moverse la mujer vamos nosotras. No generalmente lo  
 133 charlamos y si me tiene que llamar ahora, si estoy en la calle y me llama para resolver un  
 134 tema o por ejemplo ve que es necesaria la intervención de la policía, en el momento yo le  
 135 digo esperemos porque una intervención con la policía es muy violenta hay mucho caso en

136 que son necesario por nuestro resguardo, pero en general podemos charlar estas cosas no  
137 es una cuestión fría del expediente, sino que yo ya tengo conocimiento de los casos,  
138 tenemos la posibilidad de hablar con la secretaria con la Dra. si no entiendo bien esto a que  
139 apunta donde vamos porque en vez de hacer esto no hacemos otra cosa y me parece  
140 bueno no es una bajada de línea, obviamente la juez toma las decisiones, pero cuando uno  
141 sugiere otra cosa perfectamente se modifica, y si se torna en una facilitación la inmediatez  
142 con el expediente , entre nosotras, cuando nosotras vamos a terreno recogemos por ahí  
143 otra cosa otra realidad que aquí no se ve y en ese devolver de la realidad se modifican  
144 algunas cuestiones, por ejemplo si vemos que la mujer no puede ir a la evaluación del CAI  
145 en Tunuyán, la trasladamos o viene el psicólogo para acá pero esto se ve después de haber  
146 ido a terreno. Muchas veces podemos conversar sobre el informe, en los casos complejos,  
147 hacemos las dos cosas, o la doctora me dice, “como te fue” y yo cuento y después hago el  
148 informe, y muchas veces hay más elementos en esa conversación que en el informe. Si lo  
149 hablamos no en todos los caso pero en los caos más complejos si lo hacemos.

150 **-¿Cuál es tu participación en este proceso?-** Somos la cara visible de la intervención judicial  
151 no solo en la casa de las personas sino en la comunidad, por eso por ahí a veces nos  
152 revelamos contra algunas mediadas y decimos porque otra vez esto, si ya fuimos lo hicimos,  
153 no pasa tanto acá sino en los juzgados de familia, si ya lo sugerimos porque nos vuelven a  
154 pedir lo mismo si somos nostras las que vamos a la casa. Nos sentimos muy frustradas. Y  
155 colaboro desde la otra mirada desde la posibilidad de ver a la mujer en su casa, en su  
156 ámbito y con una predisposición distinta a cuando van al Juzgado por mas bien que se las  
157 trate, y contenida ella sabe que está yendo al Juzgado a denunciar y eso la predispone de  
158 otra manera cuando uno encuentra a la mujer en su ámbito es otra cosa incluso dice cosas  
159 que acá no dice, o situaciones que nosotros vemos, nos dice que el hombre no está en la  
160 casa y nosotros vemos la ropa de trabajo hay una cosa diferente vemos que muchas cosas  
161 se destapan en la entrevista . Últimamente con un poco más de tiempo porque también  
162 depende de la demanda, entonces me siento y oriento un poco digo mire esto  
163 probablemente a usted. le vuelva a pasar porque esto es un circuito porque cuando  
164 nosotros vamos generalmente el hombre está en el proceso de volver, la crisis grande  
165 excepto al momento de la intervención pasa un tiempo 1 o 2 semanas desde que vino por  
166 primera vez, cuando nosotros vamos la realidad ya no es la misma de cuando vino a hacer  
167 la denuncia. A veces pasa que ha vuelto a convivir o hay un proceso de que voy a hacer  
168 ahora, como hago con la plata, con los hijos o sea hay muchas cosas que se van viendo. El  
169 hombre quiere volver seducirla manipular el tema del dinero, de los hijos de las visitas , es  
170 necesario orientar a las mujeres ahí, cosa que no se puede hacer al momento de la  
171 denuncia porque no está pensando en eso en que va a pasar dentro de un mes cuando el ya  
172 no este, que va a hacer con la plata cuando vamos la situación es diferente hay que hacer  
173 un aporte más real, una orientación, te encontras con mujeres con mucha angustia que has  
174 pasado por momentos muy duras, hay mucha censura por parte de la familia, cuando hay  
175 familia de apoyo está bien, pero si no, se sienten muy angustiada pensando que lo que  
176 hicieron está mal, entonces podemos reforzar, está bien lo que hizo, porque es un  
177 momento de incertidumbre el primer momento del golpe o de hartazgo de la violencia  
178 psicológica pasa, después se encuentra con la realidad es necesario reforzar decir que  
179 puede venir cuando necesite, hablar con los codefensores, el tema de alimentos hay otra  
180 movida en que la mujer está muy sola es cuestionada por muchos familia, hijos sobre todo

181 hijos chicos es donde más esta tironeada entre su estabilidad física y emocional y lo que se  
182 podría entender como bienestar para los hijos por la presencia del padre. Muchas veces es  
183 una trampa, por ejemplo lo hago por mi hijo y tiene 25 años, muchas veces es una manera  
184 de no resolverlo, pero es real que los hijos presionan es difícil hay que bancarse eso saber  
185 que hizo bien, que ella no tiene porque ser golpeada, algo que para nosotros es tan claro  
186 empieza la mujer a buscar en ella que hizo mal que provoco entonces vuelve a decir yo  
187 provoqué esto entonces vení y estamos todos felices.

188 Cuando uno trabaja muchos años también va modificando la cabeza frente a estas  
189 cuestiones yo tengo una perspectiva mucho mas de involucrar a las mujeres en las  
190 decisiones no tanto de lo que hay que hacer esto hay que hacer. En otro juzgado una mujer  
191 con 4 niños era la segunda vez que casi quedaba internada, conseguimos una casa  
192 armamos una movida tremenda la sacamos del lugar y dura 2 meses, y volvió con el  
193 hombre, entonces uno dice no es esto lo que hay que hacer tampoco hay que dejarlas en la  
194 soledad, pero que hay un proceso que hay tiempos y que la violencia cala muy hondo de  
195 eso estoy completamente segura.