

Un Modelo de  
Atención Integral  
en casos de violencia  
contra las mujeres

Lima, diciembre del 2010

Financia AECI



## INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene como objetivo compartir nuestra propuesta institucional para el abordaje de la problemática de violencia contra la mujer, la cual a través de los años se ha especializado principalmente en la atención de casos de violencia en el contexto de las relaciones de pareja y casos de violencia sexual, así como el litigio de casos emblemáticos de violaciones a los derechos sexuales y derechos reproductivos de las mujeres.

La intención de compartir esta experiencia es contribuir con otros servicios públicos y privados; evidenciando la complejidad del problema y la necesidad de una mirada integral que incorpore la perspectiva jurídica y psicológica; desde el feminismo y los derechos humanos.

Pese al cierre de nuestros servicios de atención para la concentración de esfuerzos en el litigio de casos emblemáticos, consideramos que la publicación de un documento que recoge lecciones aprendidas a lo largo de 21 años es oportuna en un contexto en el que el feminicidio, entendido como el último eslabón en la cadena de violencia, continúa siendo explicado a través teorías que poco o nada tienen que ver con un enfoque de género, invisibilizando de este modo las relaciones de poder, exclusión y dominio que subyacen a la problemática de violencia. A ello se suma la insuficiente asignación de recursos para la adecuada implementación de un Plan nacional de violencia contra la mujer que responda a las necesidades de las mujeres inmersas en una dinámica de violencia.

Este documento da cuenta del proceso de construcción de una forma de comprender la problemática de violencia e intervenir en ella, que recoge la experiencia institucional y sus diferentes recorridos y procesos.

Es importante señalar que nos encontramos frente a una propuesta dinámica, la cual está en permanente revisión y reconstrucción. Con ella, se intenta responder a la demanda de las mujeres en un contexto político, económico y social donde los procesos de reforma del Estado, descentralización y reestructuración de los programas sociales, están debilitando la política pública contra la violencia hacia la mujer; así como los planes, programas y servicios que fueron creados para prevenir, sancionar y erradicar esta violencia. Se trata pues de una propuesta que se da en un contexto de reforma del Poder Judicial y del sistema de justicia pendientes, para hacerlo sensible a las demandas de género de sus integrantes, así como de las ciudadanas que acuden al sistema.

Nuestra propuesta, parte de la convicción de que la atención de la problemática de violencia contra las mujeres es central en el trabajo de construcción de una democracia, la cual debería estar basada en un enfoque de derechos humanos, género e interculturalidad.

# ESQUEMA

INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO I	
El marco teórico de nuestro abordaje	7
1.1. Nuestro modo de entender la violencia contra la mujer	7
1.1.1. La violencia que atraviesa nuestra sociedad hoy	7
1.1.2. Dinámica de la violencia contra las mujeres.	9
1.2. Nuestros enfoques de trabajo	10
1.2.1. Perspectiva feminista y enfoque de género	10
1.2.2. Perspectiva crítica del derecho	12
1.2.3. Perspectiva Psicodinámica	14
CAPÍTULO II	
Nuestra propuesta de atención	16
2.1. Antecedentes históricos	16
a. Sobre la transferencia de la experiencia	17
2.2. Las características de nuestra propuesta: Integralidad y especialización	18
2.3. Nuestros servicios de atención	19
2.3.1. Servicios de asesoría jurídica y psicológica	19
a. Servicio de atención integral en el Local Institucional	20
b. Servicio de atención integral en la Comisaría de la Mujer de Lima	21
c. Servicio de Orientación Integral Telefónica	22
d. Servicio Integral Virtual	23
2.3.2. Servicio de acompañamiento psicojurídico	23
a. Seguimiento Legal de casos	23
- Seguimiento judicial común	
- Litigio de casos emblemáticos	
b. Acompañamiento psicológico	24
- Procesos terapéuticos	
- Acompañamiento terapéutico en función al proceso legal	

2.3.3. El encuadre psicojurídico	25
2.4. Estrategias de trabajo	26
2.4.1 Sistema de voluntariado	26
2.4.2. Soporte y cuidado a los profesionales	28
2.4.3. Producción de conocimientos	30
CAPÍTULO III	
Lecciones aprendidas	31

## CAPITULO I

### El marco teórico de nuestro abordaje

*“El acto de violencia es muchas cosas a la vez. Es el hombre individual ejerciendo poder en relaciones sexuales y, al mismo tiempo, la violencia de una sociedad jerárquica, autoritaria, sexista, clasista, militarista, racista, impersonal e insensata proyectada a través de un hombre individual hacia una mujer individual (...) En suma, estos actos de violencia son una especie de expresión ritual de las relaciones de poder: dominante-dominado, poderoso-impotente, activo-pasivo, masculino-femenino”<sup>1</sup>.*

#### 1.1. Nuestro modo de entender la violencia contra la mujer

El trabajo directo con mujeres que sufren violencia, así como el diálogo interdisciplinario desde el feminismo y el enfoque de derechos humanos y de género, han permitido alcances para una comprensión integral de esta problemática; entendiendo la violencia contra la mujer como una de las tantas expresiones de discriminación que atraviesan nuestra sociedad.

En ese sentido, entendemos que se trata de un tipo de violencia basada en una construcción de género que establece relaciones de poder desiguales entre hombres y mujeres, y que se entrelaza con otros tipos de discriminación, ya sea por factores culturales, étnicos, generacionales, de orientación sexual y condición económica y social.

##### 1.1.1. La violencia que atraviesa nuestra sociedad hoy

La historia de la cultura demuestra que la violencia es como un holocausto que retorna cíclicamente bajo distintas formas: desde la tortura y el crimen, hasta el aniquilamiento de la capacidad de pensar de las personas<sup>2</sup>. La violencia recorre nuestra historia como seres humanos, pero cada sociedad construye diferentes expresiones de ésta, creando dispositivos culturales que favorecen su despliegue y perpetuación<sup>3</sup>.

En la violencia, a diferencia de la agresión, se pone en juego un deseo no explícito de dominación sobre la voluntad del otro. Es el ejercicio de una fuerza, abierta u oculta, con el fin de obtener de un individuo o de un grupo, algo que éste no quiere consentir libremente<sup>4</sup>. La violencia, es una fuerza injusta que atropella la libertad, la vida y el ser. Además, al desatarse el impulso violento lo importante es la descarga, luego no faltarán explicaciones que traten de legitimar y justificar algo que desde su esencia carece de lógica y racionalidad<sup>5</sup>.

Lo que caracteriza la peor de las violencias es su contenido ideológico, cuando el sujeto abusador está convencido de que sus percepciones, sus representaciones de sí mismo, de su familia, de su historia y del mundo que le rodea, son la realidad objetiva. En ese cuestionamiento se postula una relación directa entre violencia y poder. En el sustento mismo de las relaciones de poder, la

1 Kaufman, M (1989); Hombres: poder, placer y cambio; Santo Domingo; CIPAF.

2 Ponce de León; (1999). Efectos psíquicos de la violencia social. En: En el umbral del milenio: Una selección de las actas de la conferencia; Lima; Comisión de Promoción del Perú (PromPerú) y Seminario Interdisciplinario de Estudios Andinos (SIDEA).

3 Ulloa, F. (1995); Novela clínica psicoanalítica. Historial de una práctica. Paidós. Psicología Profunda; Buenos Aires.

4 Domenach, J. (1981); La violencia; En: La violencia y sus causas; Washington, Editorial UNESCO.

5 Aguinis, M. (1999); Relaciones de la violencia con el sacrificio; En: En el umbral del milenio: Una selección de las actas de la conferencia; Comisión de Promoción del Perú (PromPerú) y Seminario Interdisciplinario de Estudios Andinos (SIDEA); Lima.

violencia encuentra su mejor lugar, por tanto no podría ser cuestionada sin poner en jaque las relaciones de poder que preserva y que implican la dominación del otro.

El ejercicio del poder se puede observar en: una violación, un asesinato o un atentado terrorista, sin embargo socialmente no son interpretados como actos de poder, ya que examinarlos en ese sentido supone remitirnos a las formas de relaciones interpersonales y también sociales, a la consolidación de micro sistemas de poder que nos implican y condicionan cotidianamente. Implicaría una mirada no sólo social de estos hechos si no también una toma de conciencia de qué rol jugamos en esas relaciones de poder y qué lugares ocupamos a lo largo de nuestra vida y en los diferentes contextos en los que nos relacionamos.

Las sociedades actuales parecen incitar la conducta violenta, el cinismo, el sadismo y la psicopatía. Ello por la fragilidad que se observa en las relaciones interpersonales, la asombrosa disparidad en el reparto de los bienes mundiales, los altos niveles de desempleo y subempleo, la preocupación excesiva por el cuerpo y la imagen, el establecimiento de formas rígidas de gobierno donde los totalitarismos aumentan, entre otras. Todos estos aspectos sociales y culturales condicionan la aparición de nuevos fenómenos de violencia o la perpetuación de antiguas formas de los mismos<sup>6</sup>.

Hablamos así de una violencia estructural<sup>7</sup>, resultado de la situación de pobreza e injusticia social que impera en diversos países alrededor del mundo, llamando la atención sobre estos problemas sociales que constituyen una situación provocadora de violencia, debido a que tejen redes por las cuales fluye la discriminación con sus múltiples rostros<sup>8</sup>.

Uno de los rostros de la discriminación lo constituye la violencia de género, la cual se naturaliza a través de los discursos sociales acerca de cómo se debe tratar a hombres y a mujeres. La violencia se valida y se convierte en un fenómeno percibido y asimilado como parte de la "normalidad"; o lo que sería peor como un fenómeno "normativo", que participa del conjunto de las reglas que crean y recrean las relaciones interpersonales.

Por otro lado, la violencia ha sido una constante a lo largo de la historia del Perú, sin embargo la violencia política de las últimas décadas polarizó a los ciudadanos del país y generó a su vez mayor violencia<sup>9</sup>. A estos factores se debe sumar el grado de impunidad y corrupción que envuelve las relaciones interpersonales de los sujetos en todos los niveles de la vida social, que se ha evidenciado groseramente en los últimos años a raíz de los manejos gubernamentales.

El Perú vivió entre los años 1980 y 2000, uno de los momentos más duros de su historia, producto de la violencia política que cobró miles de vidas y que significó innumerables sufrimientos y cuantiosas pérdidas, tanto personales como materiales. El informe final de la Comisión de la Verdad y Reconciliación (2003), evidenció el impacto de la violencia política y los devastadores efectos sociales, así como dio cuenta del impacto diferenciado de ésta por razones de género: 69, 000 muertos, 600,000 desplazados, más de cuatro mil sitios de entierro, decenas de miles de huérfanos, decenas de mujeres que sufrieron violencia sexual, entre otras consecuencias nefastas.

En una sociedad como la peruana donde impera la desigualdad, la violencia afecta también de manera diferenciada, razón por la cual observamos que las personas ubicadas en los estratos más humildes, excluidos y marginados del país fueron el principal blanco de la violencia subversiva y contrasubversiva. No es casual que los departamentos más afectados fueran aquellos considerados como los más pobres del Perú. Además los resultados del Informe final de la CVR señalan que la mayoría de víctimas eran quechua hablantes (75%). Tal como refiere un testificante en una de las audiencias públicas que se realizaron en Ayacucho:

6 Levisky, D. (2001); Adolescencia y violencia: Acciones comunitarias para la prevención; Ponencia presentada en la Conferencia Internacional "Al final de la batalla"; Lima.

7 Concepto desarrollado por Johan Galtung desde 1969.

8 Gutiérrez, G. (1999); Violencia estructural a propósito de la ponencia de James F. Gilligan; En: En el umbral del milenio: Una selección de las actas de la conferencia; Comisión de Promoción del Perú (PromPerú) y Seminario Interdisciplinario de Estudios Andinos (SIDEA); Lima

9 Jochamowitz, B. (1993); La violencia compartida; Revista del Centro de Psicoterapia Psicoanalítica; Lima.

10 Informe Final CVR, Tomo I, Primera parte; El proceso, los hechos, las víctimas, pg. 164

*"Entonces, mi pueblo era pues un pueblo, no se... un pueblo ajeno dentro del Perú"*<sup>10</sup>

### 1.1.2. Dinámica de la violencia contra las mujeres.

La violencia contra las mujeres es una forma de violencia de género que expresa el control y poder dentro de una cultura patriarcal y heteronormativa que subordina y discrimina lo femenino, y exacerba una masculinidad basada en el ejercicio de poder y dominio sobre un "otro" diferente.

Este discurso que valida un tipo de masculinidad y una dinámica violenta de relación entre hombres y mujeres, se refleja en entrevistas realizadas a procesados por el delito de violación, quienes justifican este acto por su condición de varones y usan como coartada la imposibilidad de controlar sus impulsos sexuales y las exigencias de tener que cumplir con los mandatos sociales sobre su ser hombres<sup>11</sup>.

La violencia basada en el género se produce en diversos contextos sociales y tanto en espacios públicos como privados. Por ejemplo, durante el conflicto armado interno el tipo de violencia ejercido contra varones y mujeres fue distinto. Las mujeres fueron víctimas en tanto su ser mujeres y por eso fueron afectadas principalmente por la violencia sexual, esclavitud sexual, desnudos forzados, prostitución, abortos, uniones y desplazamientos forzados; en su mayoría tipos de violencia ejercidos sobre sus cuerpos y su sexualidad. Esto sumado a otras formas de discriminación por ser indias, quechua hablantes y campesinas<sup>12</sup>.

La violencia contra las mujeres puede producirse en diversos espacios, pero es en el espacio privado, el hogar, donde una gran mayoría de mujeres son agredidas de manera física, psicológica y/o sexual, en el marco de las diferentes relaciones familiares que se establecen. Esta situación de maltrato se ha mantenido en silencio durante muchos años, quedando invisibilizada, ya que la violencia contra las mujeres, a diferencia de otros tipos de violencia, ha sido percibida como un problema de índole privado y natural.

Sumado a esto, la violencia psicológica, es aún menos reconocida ya que al no dejar "huellas" físicas, llega a naturalizarse con mayor facilidad por su cotidianeidad y sutileza y resulta mucho más difícil de identificar también para la mujer que se encuentra en una relación como ésta. Situación similar ocurre con la violencia sexual, principalmente dentro de las relaciones de pareja, situación que hasta hace pocos años no era considerada como un delito, siendo obligación de las mujeres cumplir con su "deber de esposa". Si bien es cierto, esto ha sido modificado en el Código Civil, aún es parte de la idiosincrasia de las personas. Muchas mujeres casadas o convivientes consideran que su "deber" como parejas es acceder a relaciones sexuales sin desearlo, convirtiéndose así en una situación forzada.

Sobre el modo en que se concibe la violencia actualmente observamos, por ejemplo, que los medios de comunicación abordan la problemática de violencia contra la mujer desde un enfoque patologizante y/o romántico. Por un lado, plantean que los actos de violencia responden de manera directa a la presencia de algún trastorno mental en el agresor o la "víctima" lo que invisibiliza el carácter social de la problemática, buscando individualizarla, además de quitarle muchas veces responsabilidad al agresor al plantear que éste tendría un "problema mental" o culpar a la víctima señalando algún trastorno mental en ella. De otro lado, se nos informa muchas veces de situaciones de feminicidio, por ejemplo, donde se hace uso del argumento de un "exceso de amor" del agresor que habría llevado a asesinar a la mujer víctima.

Esta óptica, lejos de permitirnos una comprensión amplia de la problemática, invisibiliza su complejidad, negando su carácter generalizado, así como el rol que cumple la presencia de un sistema de género rígido que valida y promueve la violencia contra la mujer como un modo natural de relación. Sin embargo, nuestra experiencia en el tema nos devuelve que las razones por las

11 León, R.; Stahr, M. (1995); Yo actuaba como varón solamente: Entrevistas a procesados por delito de violación; Lima; DEMUS.

12 Según el informe final de la CVR dentro de las víctimas mujeres el 73% eran quechua hablantes, 34% analfabetas y el 80% vivían en zona rural. Estas cifras muestran como la violencia contra las mujeres se asienta sobre los patrones históricos de violencia y discriminación las cuales recrudescen durante los conflictos armados.

cuales las mujeres se encuentran en situaciones de violencia no deben buscarse solamente en las características psicológicas de agresores y/o agredidas; sino, más bien, en los roles de género y las relaciones desiguales de poder entre hombres y mujeres en nuestra sociedad, así como en la falta de justicia y reparación para las mismas, lo que nos devuelve una impunidad constante en casos como éste.

La violencia que se ejerce sobre las mujeres se reviste por una serie de condicionamientos sociales y culturales que, en diversos grados minimizan o disculpan al agresor y hacen aparecer a la víctima como la causante real de esta situación. Desde la teoría feminista, está lógica en la cual se intenta castigar a la víctima y disculpar al agresor, se debe en gran medida a que se vive en una sociedad de carácter patriarcal, en la cual las mujeres son víctimas de un ordenamiento social desigual y en el que la violencia se observa como la manifestación más extrema de este orden impuesto.

Asimismo, sostenemos que la violencia contra la mujer debe ser comprendida como una violación de los derechos humanos, tal y como se señaló en la II Conferencia Mundial de Derechos Humanos de Naciones Unidas del año 1993, en la Convención Interamericana para prevenir, sancionar y eliminar la violencia contra la mujer en 1994 y en la Recomendación Nro. 19 de la Convención para Eliminar toda forma de Discriminación contra la Mujer.

Este tipo de violencia, basada y justificada en un sistema de género que legitima la subordinación de las mujeres, atenta contra diferentes derechos humanos, especialmente contra su derecho a la dignidad, a la integridad; a la vida y a la autonomía individual. Dada su gravedad, la violencia contra la mujer, debe tener un tratamiento que incluya no solo medidas de protección civil o sanciones de orden penal, sino que debe abordarse desde un enfoque psicosocial, constitucional y de derechos humanos.

## 1.2. Nuestros enfoques de trabajo

Los enfoques de trabajo son aquellas líneas que definen una forma propia y diferente de entender y responder al problema de la violencia contra las mujeres. En ese sentido, nuestra propuesta de atención se asienta en una perspectiva feminista que recoge el enfoque de género para analizar la dinámica de violencia, en diálogo con la teoría crítica del derecho y la perspectiva psicodinámica. Estos enfoques, desde nuestra experiencia, permiten una comprensión integral de la problemática, rescatando la condición de sujeto de las mujeres, tanto individual como colectivamente, incluyendo en el análisis las diferencias dadas a partir de variables como la cultura, edad, etnia, orientación sexual, clase, entre otras.

### 1.2.1. Perspectiva feminista y enfoque de género.

En la década de los 60, el feminismo radical elaboró explicaciones y alcances sobre la violencia contra las mujeres, proponiendo el concepto de *patriarcado*<sup>13</sup> con el que se explicita la existencia de un sistema de dominación basado en el sexo – género, independiente de otros sistemas de poder, pero en interacción con ellos. Asimismo, amplió el concepto de lo *político*<sup>14</sup> extendiéndolo

13 “Kate Millet tomó esta categoría patriarcado de la obra de Max Weber (1974, I, p. 303) en el sentido de sistema de dominación de los padres, señores de las casas. De ahí se expandió para emplearse como la causa o determinación remota y eficiente a la vez, de la subordinación de las mujeres por los varones, en todas las sociedades y como adjetivo que califica – indiscriminadamente- a las sociedades de dominación masculina”. De Barbieri, T. (1997); Certezas y Malos entendidos sobre la Categoría Género; En: Con/Textos Nº3; Año 1; Nº3; Lima; PUCP.

14 El viejo debate alrededor de la dicotomía hombres/mundo público, mujeres/mundo privado, fue cuestionado por el feminismo, señalando la necesidad de reconceptualizar la política reducida al ámbito público. Lo personal es político, implica que la cotidianidad está signada por relaciones de poder, que lo personal, doméstico, cotidiano no debe ser despolitizado porque allí se expresan otras dimensiones de poder, así como lo público debe incluir la dimensión de la cotidianidad y de la vida privada, en una relación dialéctica que supere dicha dicotomía, siendo necesario no sólo politizar la vida privada, sino también actuar en lo público e imprimir a ese accionar la dimensión personal que permite trascender las relaciones fetichizadas en la política. <http://ecuador.unfpa.org/liderazgomujeres.htm>

a todo tipo de relaciones estructuradas por el poder, incluyendo aquellas que se producen entre varones y mujeres.

Desde el feminismo, entendemos que la violencia tiene una función de refuerzo y reproducción del sistema de desigualdad sexual que amenaza y doblega la voluntad de las mujeres, anula su subjetividad, cercena sus deseos de autonomía y funciona como un mecanismo eficaz para mantenerlas en el espacio privado. En ese sentido, las luchas feministas y el uso de herramientas como la teoría de género, permitieron deslegitimar el discurso dominante sobre la condición femenina en el espacio público<sup>15</sup>.

En esa misma línea, el sistema de género constituido a partir de la adjudicación implícita de características a hombres y mujeres -sobre la base de las diferencias biológicas- deviene en pautas socialmente admitidas y valoradas sobre formas de ser, sentir, actuar y relacionarse los unos con los otros/as. El sistema de género se reproduce constantemente de lo individual a lo colectivo y viceversa, en una dinámica donde existen cuatro dimensiones; los símbolos que evocan las representaciones (mitos, estereotipos), los conceptos normativos (doctrinas religiosas, educativas, científicas, legales y políticas), las prácticas sociales (instituciones y organizaciones sociales) y las identidades subjetivas<sup>16</sup>. Desde esta perspectiva, la categoría de género, también se define como una primera forma de significar las relaciones de poder<sup>17</sup> entre hombres y mujeres<sup>18</sup>.

Desde este enfoque es posible observar que las mujeres se encuentran en una situación de desigualdad frente a los hombres, lo que explica la alta incidencia de violencia; pues desde esta perspectiva la violencia contra las mujeres se presenta como un problema social y político que tiene su origen en la cultura, en los modelos y representaciones asumidos por todos y todas.

La perspectiva de género nos demuestra que las mujeres no son las únicas afectadas por el sistema sexo – género, ya que en la práctica y el discurso patriarcales los varones padecen de otro tipo de sometimiento, ellos están exigidos a esforzarse y rendir evaluaciones para conservar su lugar y privilegios, deben responder por su masculinidad, la cual se construye en oposición a lo femenino, (él es el proveedor, protector y representante público de la familia, mientras que ella es la responsable del cuidado cotidiano de los niños y de las tareas domésticas y reproductivas), debe permanentemente pelear para calificar y en esta alienación, somete a la mujer a través de discursos y prácticas patriarcales como la violencia, para seguir aprobando el examen infinito de su masculinidad<sup>19</sup>.

Los estudios de género nos permiten analizar el problema de la violencia hacia la mujer pero además, nos proponen una política de transformación de la sociedad, de revolución de las relaciones íntimas, personales, sexuales y sociales que cuestionan la dicotomía sostenida por el pensamiento heteronormativo, lo público y lo privado, la contradicción entre las lógicas productivas y reproductivas, desde donde el trabajo asociado a lo productivo (y por ende a lo “masculino”) tiene mayor valor en la lógica del mercado frente al trabajo reproductivo, en el que las mujeres tienen el protagonismo, estando a cargo de las tareas poco valoradas como son el cuidado y la reproducción, pero las cuales a su vez sostienen el mundo productivo.

Pese a que consideramos que la teoría de género nos permite comprender el fenómeno de la violencia desde su complejidad, existen algunas críticas dirigidas a este enfoque, las cuales plantean la existencia de una sobrevaloración del impacto que tienen los discursos sociales en los individuos, por lo cual esta explicación no respondería a la pregunta de dónde y cómo se producen

15 Amorós, C. (2002); Movimientos feministas y resignificaciones lingüísticas; En: Quadernos de Filosofía i Ciencia, Nº 30/31, 2002 – 1997; Madrid; ediciones Cátedra.

16 Scott, J. (1990); El género: una categoría útil para el análisis histórico; En: Las mujeres en la Europa moderna y contemporánea James Amelang y Mary Nash: Historia y género; Ediciones Alfons el Magnanim; Institució Valenciana d’Estudis i Investigació.

17 El sistema de género no opera de manera neutra sino bajo el principio de jerarquía, siendo predominante el género masculino sobre el femenino. Los hombres tienen un poder social el cual ha sido confundido en el orden patriarcal con autoridad. J. Scott (1986) señala que el poder que tenemos las mujeres suele relacionarse socialmente con un tipo de poder manipulativo, disruptor de las relaciones sociales, ilegítimo o fuera de lugar. Es así como el género es el espacio en el cual o por medio del cual se articula el poder.

18 Scott, J. (1990); op. cit.

19 Coblir, D. (2006); La ciencia patriarcal; En: Revista Mensual Argentina Campo Grupal, Argentina.

y consolidan las desigualdades en las relaciones. En palabras de Rivera Garretas (1994), *“no basta con desarticular el discurso para que la desigualdad se resuelva, por que no es un problema del discurso en sí, éste por sí solo no produce relaciones que no son igualitarias”*.

Por otro lado se le critica en su aplicación, la tendencia al reduccionismo, es decir su limitación a los roles, contenidos y espacios más que a formas de explotación de las mujeres por los hombres y a cuestiones de política sexual. En esa línea, algunos autores plantean que en su intento por visibilizar las relaciones de poder, la teoría de los géneros dejó de hablar de la mujer para pasar a nombrar el género, quedándose según algunos en la mera descripción y deconstrucción de los mecanismos de subordinación de las mujeres frente a los hombres. Otra crítica desde las teorías de la diferencia sexual es que cuando el género se queda en una lógica binaria y dicotómica, no reconoce otras vivencias, experiencias e identidades que no sean mujer/hombre y masculino/femenino.

Desde nuestro enfoque, tomamos en cuenta estas críticas y las asumimos como un reto para el futuro, sin perder de vista que pese a sus limitaciones, la teoría de los géneros pone en evidencia y denuncia los mecanismos que encubren la desigualdad social entre hombres y mujeres, con el objetivo de generar una mayor autoconciencia social. De igual modo, sabemos que desde esta perspectiva, importa menos por qué determinado hombre maltrata a determinada mujer, sino más bien entender por qué los hombres en general utilizan el maltrato físico y psicológico como arma de poder y control sobre parejas y qué función tiene ésta en una determinada sociedad y contexto histórico<sup>20</sup>.

### 1.2.2. Perspectiva crítica del derecho

Desde su primer proyecto institucional, DEMUS definió el acercamiento al derecho desde una perspectiva crítica como método de análisis, que partía del reconocimiento de que el sistema jurídico, puede constituirse también como un instrumento de injusticia para las mujeres que pretende defender y que además construye y reproduce lógicas machistas y patriarcales que luego se reflejan en leyes y normas.

La perspectiva crítica del derecho, fue fundada en 1977 como un movimiento político y jurídico del Critical Legal Studies<sup>21</sup>. Este movimiento se caracterizó por la homogeneidad en una serie de valores o actitudes, como un fuerte igualitarismo, un espíritu solidario, comunitario o anti-individualista, así como un compromiso a favor de los más desfavorecidos y la oposición a las jerarquías de clase, raza o sexo; pero al mismo tiempo asumiendo que no es posible hablar de “una sola teoría política”. El planteamiento central de este movimiento es que la distinción entre lo político y lo teórico casi desaparece al concebirse una interdependencia entre la teoría y práctica política, negando la neutralidad política del trabajo intelectual, enfatizando el carácter valorativo o político de los presupuestos y de la función de toda actividad teórica. Así, se sostiene que “todo es política”.

Bajo la perspectiva de esta teoría jurídica, DEMUS concuerda con lo planteado por Alda Facio<sup>22</sup>, quien sostiene la idea de que el derecho no es totalmente parcial. Reforzando esta postura, se encuentra la tesis de la indeterminación, por la cual se concibe que el Derecho es una estructura binaria de oposiciones. Social y políticamente los operadores de derecho pueden deducir muchos significados e interpretaciones de las reglas, pero los legisladores privilegian una de ellas, donde estas interpretaciones esconden juegos de poder. Se cuestiona la omisión, más que la acción del Estado, en temas como el embarazo no deseado, el acoso sexual, la violencia psicológica y la división sexual del trabajo.

Asimismo, no puede afirmarse que el Derecho es neutral, ya que el Estado y sus normas no lo son. En este caso, CLS considera que se debe realizar una lectura política de los derechos, y dado que el Derecho expresa las relaciones de poder en una sociedad, también cuestiona la

20 Velázquez, T. (2002); “Violencia contra la mujer en relaciones de pareja: Factores de riesgo y protección”.

21 Pérez Lledo, J. El movimiento Critical Legal Studies; Madrid; Tecnos.

22 Facio, A. (1999); Hacia otra teoría crítica del derecho; En: Género y Derecho; Santiago de Chile; LOM Ediciones.

idea liberal que postula que la legislación y la jurisprudencia reflejan los intereses de la mayoría. Mediante el uso de la frase “el derecho es política”, CLS intenta evidenciar las relaciones de fuerza y poder que se mueven detrás de las decisiones legales. Un reflejo de esta postura es la actuación del Derecho frente a las mujeres, que resulta siendo muy injusto debido a que aquellos que lo aplican e interpretan, son personas que reproducen consciente e inconscientemente relaciones de poder desiguales entre los géneros. En ese sentido, creemos que si las leyes fueran aplicadas por personas conocedoras y sensibles al tema de género se daría una aplicación más efectiva de la ley.

De otro lado, el liberalismo jurídico debe ser entendido como una práctica de legitimación política. Se cuestiona entonces, la idea del “derecho como conjunto de principios técnicos y neutrales”, afirmando que el liberalismo oculta enfrentamientos sociales y de esta manera, busca “legitimar” las decisiones legales que el Estado Liberal asume.

Cabe señalar que las diferencias entre hombres y mujeres sólo han sido tomadas en cuenta por el derecho para beneficio de los hombres. Bajo esta idea, las leyes pueden ser consideradas iguales para todos si exigen que las instituciones sociales traten a las mujeres como ya tratan a los hombres, exigiendo, por ejemplo, las mismas calificaciones para un trabajo, el mismo horario y los mismos sacrificios que ya se les exigen a los hombres. La concepción de igualdad nunca podrá ser real porque parte de una premisa falsa: que las instituciones sociales, incluyendo las leyes y la administración de justicia, son neutrales en términos de género.

También se considera que los principios básicos del derecho tienen al androcentrismo como una de sus características. Un ejemplo de ello es la Declaración Universal de los Derechos Humanos, donde se incluyó como sujeto de protección de acuerdo a un concepto de igualdad, a las mujeres. Sin embargo, dicha concepción de igualdad tiene como referente al hombre, lo cual se prueba en la falta de traducción de los derechos en las muchas necesidades de las mujeres de acuerdo a su género.

Esta postura se complementa con la idea de que el derecho es masculino y sexista, en tanto trata desventajosamente a las mujeres, rigiéndose por valores relacionados al sexo masculino y despreciando aquellos relacionados a la femineidad o a aquello que se entiende como “lo femenino”. Bajo esa premisa, el derecho tiene género en la medida en que no lo trasciende, no se convierte y seguramente no se convertirá en un fenómeno neutral, tal como se señala líneas arriba. Asimismo, sostenemos que el derecho es al mismo tiempo creador de género, pues a través de la historia se ha demostrado cómo éste, paulatinamente no sólo ha reforzado un sistema de género pre existente, sino que a través de la imposición de reglas, ha generado pautas sociales que poco a poco han ido asumiendo como elementos connaturales a la femineidad.

De ahí la importancia de entender cómo opera el género dentro del derecho, sin un paradigma único de hombre o mujer concreto contra el cual comparar. Ello en la medida en que, ni el derecho es una categoría unitaria, ni los hombres, ni las mujeres son categorías homogéneas. La clase, edad, raza y religión, no son sólo agregados, sino elementos gravitantes en la experiencia de las personas.

Desde esa comprensión, hemos intervenido en el derecho con diferentes estrategias, tal como lo descubriremos más adelante. Sin embargo, es importante precisar que en DEMUS, hemos dejamos de abordar jurídicamente la violencia contra la mujer, como un problema sólo de derechos civiles, puesto que la reflexión institucional nos ha llevado a comprender que la génesis de la violencia se encuentra en la legitimación del control del cuerpo y la sexualidad de la mujer, así como de su reproducción. Actualmente en DEMUS, no podemos desvincular el abordaje de la violencia del tema de los derechos sexuales y los derechos reproductivos. Esto se enmarca también en una perspectiva de derechos humanos que adopta los principios de universalidad, indivisibilidad e interdependencia de los derechos.

Asimismo, dejamos de abordar jurídicamente la violencia contra la mujer, como un problema de derecho penal, o de derecho civil familiar. Nuestra reflexión y estrategias, nos han ayudado a comprender que el espacio de abordaje de la violencia de género, es el derecho constitucional y

los derechos humanos. Sólo en la medida que asumamos este problema como uno de esta naturaleza, podremos socialmente comprender y asumir su gravedad.

### 1.2.3. Perspectiva Psicodinámica

La perspectiva psicodinámica se enmarca en la teoría psicoanalítica, la cual plantea un modelo dinámico de funcionamiento del aparato psíquico<sup>23</sup>, en donde los fenómenos psíquicos son resultantes de fuerzas en conflicto. La comprensión de la conducta del sujeto no es posible sólo a partir de lo racional y observable, implica también un acercamiento a su subjetividad y a la propia dinámica interna que determina su forma de ser, su identidad, así como los vínculos interpersonales que establece.

El concepto de inconsciente desarrollado por Freud (1912), refiere que los contenidos que se encuentran fuera del campo de la conciencia, influyen en nuestro comportamiento y personalidad. Esta noción de inconsciente es fundamental, en tanto cuestiona la noción de sujeto desde el pensamiento de la ilustración y la modernidad, en donde se desarrolla la idea de un sujeto definido desde lo racional, occidental y masculino, como base del progreso, y con el control sobre sí mismo, los otros y su entorno<sup>24</sup>.

El descubrimiento del inconsciente, sumado al análisis de autores como Foucault, Bajtin, entre otros, plantea la existencia de un sujeto más allá de la conciencia y la razón, dando espacio a una identidad construida a partir de lo relacional y enfatizando en los procesos personales y subjetivos en un diálogo permanente con lo social.

En esa misma línea, la intersubjetividad desde el psicoanálisis, se basa en la idea que el individuo crece en las relaciones con otros sujetos y a través de ellas. Esta mirada enfatiza no sólo en la propia dinámica psíquica del sujeto, sino también en la construcción de ésta a partir de sus relaciones con los otros significativos. La corriente intersubjetiva, reorienta las teorías sobre el mundo psíquico del sujeto ya no basadas desde las relaciones del sujeto con objetos, sino desde el encuentro de un sujeto con un otro igual y diferente a la vez, sin dejar de lado los aspectos dinámicos y personales del funcionamiento psíquico del individuo.

Desde el nacimiento el o la bebé tiene un rol activo en su búsqueda de reconocimiento, en su capacidad de relación intersubjetiva y de interacción con el otro<sup>25</sup>. La figura de la madre es reconocida como un sujeto con una dinámica propia, encarnando de este modo la diferencia. Esta mirada reformula la función materna en el desarrollo y plantea que no sólo la madre es contención y cuidado, sino que también favorece el reconocimiento y la posibilidad de mirar al otro, rescatando así su subjetividad<sup>26</sup>.

El proceso de construcción de la identidad a partir del reconocimiento, supone una tensión permanente: “necesitar al otro para que nos reconozca pero a la vez separarnos como sujetos independientes”. Esta tensión puede convertirse en una lucha de poder que oscila entre la afirmación y la agresión; entre el deseo de control y la búsqueda de independencia. “Esta lucha por ser reconocido por otro, y de tal modo confirmarnos, constituye el núcleo de las relaciones de dominación<sup>27</sup>”.

La configuración de la identidad es diferente en el caso de las mujeres y los hombres. A pesar de que en ambos, la identificación inicial es con la figura materna, la cual es culturalmente atribuida a la mujer como encargada principal del cuidado de los hijos, existe luego un segundo momento en el que tanto el niño como la niña deben separarse de dicha figura. Es este momento

en el que se establece una diferencia central; por un lado, el niño debido a su rol de género debe diferenciarse de la madre para luego pasar a identificarse con la figura paterna, como segundo proceso de identificación; mientras que la niña se des-identifica de la figura materna para luego, debido a su rol de género, regresar a ella.

En este caso no hay oposición sino más bien continuidad, lo cual genera en la mujer mayores dificultades en la diferenciación y el logro de la autonomía, razón por la cual los límites entre su sí mismo y el de los demás tienden a ser más difusos, mientras que en el caso del hombre se plantea el temor de retornar a lo femenino, de lo cual deben distanciarse para mantener su identidad, una identidad construida a partir del “no ser mujer”<sup>28</sup>.

Desde este supuesto, es posible entender que el género es una de las primeras huellas de lo social en nuestra vida psíquica. La mirada de lo femenino desde un “ser para y en función a los otros”, y por otro lado una mirada hegemónica de lo masculino centrado en sí mismo, racional, valorado en su fuerza física y capacidad para ser proveedor, son estereotipos que finalmente tienen un impacto en la identidad, así como en la manera de sentir, pensar y actuar.

La subjetividad está marcada por la historia de cada individuo, la cual determina de alguna manera su propio presente y lleva las marcas de la cultura en la que dicho individuo se halla inscrito, dándose así un diálogo permanente entre lo personal y lo cultural. Es así como los primeros vínculos establecidos, las figuras de apego y el tipo de relación aprendida, determinarán de algún modo la elección de los vínculos futuros.

La atención a mujeres que viven situaciones de violencia, implica reconocer la subjetividad, la dinámica personal y relacional. Para entender esta relación de dominio no basta con preguntarnos por el sujeto que domina, sino también por quién se somete a esta dominación, reconociendo un vínculo de a dos, donde se asumen roles determinados. Es por esta razón que desde Demus, procuramos no nombrar a la mujer que sufre violencia como “víctima”, ya que de hacerlo estaríamos negando su rol dentro de la dinámica de violencia. Sin embargo, es importante señalar que esta comprensión no supone culpabilizar a la mujer inmersa en la situación de violencia, sino más bien evidenciar el carácter relacional que subyace a dicha dinámica.

El mundo interno de las mujeres que viven situaciones de violencia, se caracteriza por la existencia de sentimientos contradictorios entre la dependencia, la culpa y los sentimientos de omnipotencia desde una imagen de sacrificio y entrega como defensa frente a una mirada de sí misma devaluada y objetivada.

Además, la repetición de relaciones establecidas en vínculos de dominio y sumisión, aprendidas desde la infancia como parte de sus historias personales, las lleva a sentir temor frente relaciones de paridad y de diferencia, sentimiento que en algunos casos llega a ser mayor que el sufrimiento de repetir la violencia. Parte de este aprendizaje ha sido también, la confusión entre el afecto y la violencia, generado a partir de las propias experiencias en donde las figuras de cuidado muchas veces han sido quienes cumplieron el principal rol agresor.

Por otro lado, la irrupción del hecho violento en la vida de las mujeres tiene un efecto traumático, que genera un entrampamiento en la condición de “víctimas”, suspendiendo la capacidad de simbolización del sujeto, lo cual no permite la elaboración e irrumpe en el funcionamiento psíquico, como sucede principalmente en casos de violencia sexual, donde muchas veces queda anulada la posibilidad de nombrar la violencia ocurrida.

En DEMUS, sostenemos que rescatar los aspectos subjetivos como parte de la comprensión del fenómeno de la violencia, nos permite enfatizar en la dinámica de los procesos psíquicos y comprender así el camino a recorrer desde las mujeres y desde la institución para terminar con la violencia y la relación de dominio- sumisión que la perpetúa, además nos permite evidenciar el impacto de este hecho en la salud mental, entendida como derecho fundamental de todas y todos.

23 El aparato psíquico freudiano se define como la estructura interna atribuida al psiquismo, diferenciada en sistemas o instancias que tiene la función de conservar la economía de la energía en el organismo para mantener su equilibrio interno. Freud elaboró dos teorías del aparato psíquico, la primera en 1900, cuyas instancias son inconsciente- preconscious- consciente y luego fue reformulada en 1923 en donde plantea la dinámica entre las instancias psíquicas ello- yo- superyo.

24 Caro, I. (1998); De la modernidad a la postmodernidad en Psicología; En: Boletín de Psicología, Universidad de Valencia.

25 Stern, D (1985); El mundo interpersonal del infante; Buenos Aires; Ed. Paidós.

26 Benjamin, J. (1996); Los lazos de amor; Buenos Aires; Ed. Paidós.

27 Ibid.

28 Chodorow, N (1984); El ejercicio de la maternidad. Psicoanálisis y sociología de la maternidad y paternidad en la crianza de los hijos; Barcelona; Ed. Gedisa.



## CAPITULO II

# Nuestra propuesta de atención

### 2.1. Antecedentes históricos

DEMUS se fundó en el año 1987, cuando cuatro abogadas con una apuesta política por el feminismo deciden crear un espacio donde este movimiento social pudiera forjar estrategias sostenidas y focalizadas desde el derecho, para intervenir en él, disputarlo, transformarlo y usarlo como herramienta para incidir en la situación de las mujeres.

Si bien desde su creación, DEMUS interviene en múltiples temas y actividades, la problemática de violencia contra las mujeres se constituyó como un tema central y permanente en la agenda institucional y es precisamente la atención de este tipo de casos lo que nos ha permitido desarrollar un modelo de atención especializado para mujeres en situaciones como ésta.

Desde los inicios de nuestra institución, se creó el servicio de asesoría jurídica y defensa judicial en el local institucional; servicio que no sólo permitió apoyar a mujeres en casos concretos y lograr así algunos cambios en sus historias individuales, sino también evidenciar y denunciar al sistema jurídico como parte de un sistema de género, machista y patriarcal, que invisibiliza los problemas que aquejan a las mujeres por considerarlos de carácter privado y de segunda categoría, excluyéndolos de la agenda pública.

En 1988, se creó el servicio de asesoría jurídica en la Comisaría de Mujeres de Lima. Su nacimiento se da en el marco de un convenio interinstitucional con el Ministerio del Interior y otras dos organizaciones feministas (Movimiento Manuela Ramos y CMP Flora Tristán). Dicho servicio funcionó con la participación de Demus, hasta finales del 2008, brindando atención a mujeres, principalmente de sectores urbano populares, quienes acudían a esta dependencia policial para denunciar a sus agresores.

A través de estos dos servicios, Demus logra evidenciar los obstáculos a los que las mujeres se ven enfrentadas en un sistema de justicia, que las revictimiza y excluye de un trato justo, negándoles el derecho de acceso a la justicia, a no ser discriminadas y a vivir libres de violencia. Los servicios son como cables a tierra.

En 1994 se transmitieron, en la televisión, spots publicitarios que difundían los servicios de DEMUS en la comisaría de mujeres y en el local institucional. Inusitadamente, las personas empezaron a llamar solicitando asesoría jurídica inmediata. Esta demanda y el conocimiento sobre la experiencia desarrollada en otros países, motivaron la creación de la línea de orientación legal para mujeres en situación de violencia, primer servicio de este tipo en el país.

Entre 1994 y 1999 los servicios legales de DEMUS se consolidaron. En ese sentido, el perfeccionamiento de las estrategias y los aspectos técnicos se vio enriquecido con nuevas formas de trabajo.

A partir de julio de 1995, se establecieron tres equipos de trabajo para la atención en cada uno de los servicios brindados por DEMUS: asesoría en la comisaría de mujeres de Lima, en el local institucional y a través de la línea de orientación telefónica. Esta decisión atendía las necesidades o características particulares de cada servicio, las cuales serán desarrolladas en el tercer capítulo del presente documento.

En el año 1997 se generó el sistema de trabajo voluntario, el que permitió que estudiantes de derecho de los últimos años y/o abogadas, atendieran de manera voluntaria en los servicios ofrecidos<sup>29</sup>.

<sup>29</sup> El voluntariado se inició con la Línea de Orientación Legal Telefónica, en 1998 se amplió a la Comisaría de Mujeres de Lima, y recién en el 2001 al servicio en el local institucional.

Este sistema de trabajo tuvo como finalidad explícita: primero, ampliar la cobertura de los servicios; y segundo, incorporar a nuevas profesionales y estudiantes en los enfoques institucionales y en el compromiso de trabajar en la lucha por la eliminación de cualquier forma de violencia y discriminación de las mujeres, desde una apuesta feminista, desde un enfoque de género y derechos humanos.

Con el tiempo, como se verá más adelante, el sistema de voluntariado integró a estudiantes y profesionales de la psicología, tanto hombres como mujeres. Asimismo, este sistema también permitió contar con el apoyo de trabajadoras sociales, quienes atendían de manera puntual determinados casos, prestando sobre todo apoyo asistencial a los mismos.

Hasta inicios del 2008, este sistema de trabajo sostuvo los servicios y permitió la irradiación de nuestros enfoques institucionales a estudiantes y profesionales, en el trabajo de atención y defensa de los derechos humanos de las mujeres, así como tener permanente contacto con la situación que atravesaban las mujeres víctimas de violencia al enfrentarse al sistema de justicia.

Demus siempre consideró que el abordaje de los casos de violencia debía ser integral, de modo que el apoyo social, psicológico y legal conjugaran sus mejores mecanismos para revertir la situación de violencia que viven las mujeres, de ahí la necesidad de un diálogo permanente, con otras especialidades, y la construcción de un abordaje interdisciplinario, tanto para la atención misma como para la comprensión de la problemática.

Sin embargo, es recién en 1999, cuando paulatinamente se incorpora en cada uno de los servicios de DEMUS el trabajo de psicoterapeutas y psicólogas como parte de la atención brindada por DEMUS<sup>30</sup>. Poco a poco, la atención integral empezó a construirse, consolidándose la apuesta por una estrategia de abordaje psicojurídica, a través del trabajo conjunto, el diálogo y debate entre disciplinas, teniendo como base los enfoques institucionales.

#### a. Sobre la transferencia de la experiencia

Demus construye una propuesta de atención con el objetivo de contribuir a que las mujeres accedan a servicios de calidad, además de que esto le permite a la institución tener mejor conocimiento de la realidad que las mujeres afrontan. Es a partir de esta experiencia que se hace una propuesta para que otras instituciones que atienden casos de violencia cuenten con un modelo y mejores herramientas para intervenir en esta problemática, a partir de lo creado y validado por Demus.

Entre los años 1997 y 2002, Demus buscó incidir en los servicios de atención existentes en las Municipalidades, ya que también ellos debían asumir la responsabilidad de atender casos de violencia contra la mujer, así como en los Centros de Emergencia Mujer del MIMDES.

Al iniciar nuestro proyecto<sup>31</sup> se hablaba de “transferir” el modelo de atención de Demus, sin embargo al concluirlo la expresión que preferimos usar es la de “recrear” este modelo, cambio que se originó al reconocer que cada servicio tiene detrás de sí un modelo que puede ser permanentemente enriquecido y que nunca es una tabla rasa en la que una ONG actúa, sino que las instituciones parten de sus propias experiencias previas también a las que incorporan saberes de otras instituciones.

<sup>30</sup> En 1999 en el servicio del local institucional, en el 2001 en el servicio de la Comisaría de Mujeres de Lima, y en el año 2004 en la Línea de Orientación Legal Telefónica.

<sup>31</sup> El proyecto se denominó “Consolidación del modelo de atención y defensa a mujeres víctimas de violencia y su réplica en Gobiernos Locales” (1998 – 2000), el cual propuso la adopción de nuestro modelo de atención y defensa legal por 6 gobiernos locales de Lima Metropolitana y 2 de provincia, así como diseñar y comprobar estrategias legales para la defensa de los derechos humanos de las mujeres, que permitan alimentar nuestra intervención en gobiernos locales. El objetivo general del proyecto era lograr más y mejores servicios de atención para mujeres víctimas de discriminación, maltrato en relación de pareja y agresiones sexuales que serían sostenidos por una población informada que canalizaría la demanda por servicios en cada uno de estos distritos y vigilaría la calidad de atención de los mismos, para ello se consideró indispensable fortalecer las capacidades de las mujeres de organizaciones sociales de base en todas las zonas donde el proyecto interviniera.

Institucionalmente se trabajó con la Municipalidad de Miraflores, La Molina, San Borja, Cercado de Lima y Rímac, capacitando a su personal en la atención de casos de violencia contra la mujer e incidiendo políticamente para consolidar y sostener sus servicios de atención.

Es importante mencionar que en el marco de este proyecto, Demus fue parte de dos experiencias vinculadas a la atención social de mujeres en situación de violencia. 1) Apoyó la instalación de la casa "Hoy por ti Mujer" de San Juan de Lurigancho a través de la Coordinadora Multisectorial por los derechos de la Mujer, la Infancia y la familia, 2) y se hizo cargo, en co-gestión con CEDAPP y la Municipalidad de San Borja, de la Casa Refugio "Rebeca". DEMUS ha concluido su participación en ambas experiencias, sin embargo, adoptó un concepto cada vez más complejo de la violencia y complementó su enfoque de intervención en servicios de este tipo.

La necesidad de realizar un trabajo conjunto con instituciones aliadas llevó a promover la Red de Servicios, una instancia de coordinación permanente que duró hasta el año 2002, y que congregaba a varios servicios de Lima (casas refugio, servicios legales, servicios psicológicos y médicos, etc.). La derivación mutua de casos fue su motivación principal, sin embargo se constituyó como una instancia en la que las diferentes instituciones tenían la oportunidad de irradiar el modelo de atención que venían desarrollando y enriquecerse de la experiencia de sus compañeros y compañeras.

Dada la fragilidad institucional, que en los últimos años se ha acentuado en nuestro país; así como la poca inversión en el gasto social para los servicios de atención, se cuestionó la viabilidad de un trabajo en red; más aún al encontrarnos ante servicios que cerraban o con personal inestable.

Sin embargo, la institución ha seguido propiciando espacios de trabajo desde la derivación de casos y discusiones sostenidas sobre los mismos, con instituciones y profesionales que trabajan en esta problemática, a manera de intercambio de experiencias e irradiación de los enfoques de trabajo.

Esta estrategia de intercambio ha incluido también el trabajo con entidades estatales como es el caso de los Centros Emergencia Mujer (CEM) y con otros profesionales que, individual o colectivamente están interesados en conocer nuestra propuesta de abordaje.

## 2.2. Las características de nuestra propuesta: integralidad y especialización

La integralidad y especialización, son dos aspectos que singularizan la propuesta de atención de DEMUS. Por un lado, hacemos referencia a un servicio integral en tanto su aplicación supone una mirada interdisciplinaria, que brinda la posibilidad de una comprensión compleja y dinámica de la problemática de violencia contra las mujeres, incluyendo la perspectiva jurídica y psicológica. Asimismo, la especialización da cuenta de una experiencia ganada a lo largo de 22 años frente a un tipo de problema: la violencia contra las mujeres en sus diversas manifestaciones, en particular cuando ésta ocurre al interior de las relaciones de pareja.

La integralidad dentro del modelo de atención se refiere también al trabajo conjunto que realizan psicólogas y abogadas en los servicios que DEMUS brindó en su momento. Esta integralidad, como en todo trabajo interdisciplinario, ha supuesto encuentros y desencuentros, con no pocos costos y a su vez con muchas ganancias. Al respecto, se debe tomar en cuenta que la interdisciplinariedad que supone también una lucha de poder desde cada disciplina ocurre, no en cualquier contexto laboral sino en un trabajo atravesado por la violencia; lo cual plantea un escenario diferente y particular para este intercambio de "saberes", donde los efectos de la violencia tienen un impacto también en las mismas profesionales, psicólogas y abogadas, así como en sus relaciones. Ésta es la principal razón por la que es de vital importancia contar con espacios de cuidado profesional, como veremos más adelante.

El trabajo conjunto ha sido y sigue siendo un reto, ya que cuestiona los saberes, espacios y límites de cada disciplina, suponiendo, en cierto modo, una renuncia y un duelo a cualquier con-

vicción de poseer la verdad, una herida que cuestiona el narcisismo y el tan presente sentimiento de omnipotencia<sup>32</sup>. De igual modo, este tipo de propuesta, implica reconocer que todo conocimiento es esencialmente ambiguo, incierto e incompleto<sup>33</sup>, así como renovar la apuesta por las relaciones de paridad entre profesionales, validando de este modo ambas disciplinas, desde los aportes que puedan brindar para erradicar el fenómeno de la violencia contra las mujeres.

Pese al reto que representa poner en práctica un trabajo interdisciplinario, consideramos que es de suma importancia, ya que rompe con posturas únicas que refuerzan posiciones estáticas de agresor y víctima, de sujetos de saber objetivos y neutrales, y con posturas psicopatologizantes de la problemática. Por ello, partimos más bien, de un enfoque que evidencia a los sujetos implicados en esta dinámica de poder y violencia, desde una subjetividad que se inserta en lo vincular y cultural. Además creemos que si abordamos una temática tan compleja como es la violencia, una mirada desde una sola disciplina sería siempre una mirada insuficiente para dar cuenta de esta problemática.

La segunda característica de nuestro modelo es la especialización en la atención de casos de violencia contra la mujer. Reconociendo la existencia de otras formas de violencia y discriminación en nuestra sociedad, los servicios de atención se han centrado en responder a la demanda de las mujeres que viven o han vivido diferentes tipos de violencia dentro de sus relaciones de pareja y particularmente aquellas que han sufrido experiencias de violencia sexual.

Por otro lado la especialización posibilita desarrollar una experiencia que de alguna manera permite cuestionar formas tradicionales de comprensión y atención -psicológicas y jurídicas- que demostraban su ineficacia frente a un problema de envergadura social que no sólo delata fallas estructurales en las relaciones entre hombres y mujeres, sino que confronta con una realidad que exige de nosotras como profesionales nuevas miradas desde el derecho y la psicología.

## 2.3. Nuestros servicios de atención

### 2.3.1. Servicios de asesoría jurídica y psicológica

DEMUS contó con cuatro servicios de atención que se fueron consolidando desde 1987 hasta el 2008. Cada uno de ellos respondía a públicos diferenciados ya sea por su ubicación, como por las características del servicio ofrecido. Durante estos años, se brindó atención especializada e integral en la Comisaría de la Mujer de Lima, a través de la Línea de Orientación Telefónica, en el Local Institucional y por medio del Consultorio virtual<sup>34</sup>.

Si bien cada uno de estos servicios tuvo características particulares, como veremos más adelante, existía un común denominador expresado en el modo concreto de abordar la situación de violencia. La atención ofrecida a la usuaria, consistía en una atención única y puntual, primero con una psicóloga/o y posteriormente con una abogada/o. Dicho orden lejos de ser aleatorio, respondía a una lógica en la que la contención era un requisito para el reconocimiento de la demanda interna de la mujer que acudía en busca de ayuda, la cual a su vez sería validada y contrastada con las posibilidades ofrecidas por un marco jurídico.

El trabajo del o la profesional de la psicología consistía en brindar un espacio de escucha empática y contención emocional, propiciando un vínculo que valide la existencia de las mujeres y les devuelva la mirada sobre sus recursos y capacidades, ambos aspectos anulados dentro de la relación violenta. En esa misma línea, la atención psicológica buscaba propiciar el escenario adecuado para que la usuaria pudiera pensar sobre la situación de violencia, reconociendo incluso la indecisión o el miedo frente a la idea de denunciar el abuso. Por otra parte, esta atención cumplía

32 Mello Franco Filho, Odhilon (2003); Interdisciplinaridade: um novo desafio á psicanálise?; En: Ciudad, T. et. alt. (2003); Informe de consultoría externa: el redimensionamiento de Demus; Documento interno.

33 Ibid

34 El consultorio virtual se inicia como un espacio que permitió ampliar la cobertura de nuestro servicio integral, de manera que un mayor número de mujeres puedan ser atendidas.

un rol de filtro<sup>35</sup> al evaluar si las mujeres se encontraban en las condiciones emocionales necesarias para recibir, en ese momento, una atención legal. De igual modo, la función diagnóstica giraba en torno a la identificación de algunas características de la usuaria, que pudieran facilitar o dificultar la asesoría legal, de manera que el o la profesional del derecho tuviera en cuenta estos elementos para una mejor y más efectiva atención. Asimismo este primer encuentro con la o el psicólogo ayudaba a la mujer a estructurar su demanda, ya que como sabemos la violencia anula la capacidad para pensar y muchas veces las mujeres llegaban en situaciones de desorganización; sabiendo que necesitaban ayuda pero no sabiendo exactamente qué era lo que demandaban.

Luego, la o el profesional del derecho se encargaba de absolver las dudas legales, a la vez que le brindaba información sobre sus derechos, reforzando así la condición de ciudadanas y de sujetos de derechos que muchas mujeres desconocen o no han logrado incorporar como parte de sus vidas. Nuestra propuesta de atención se diferencia de otras, precisamente porque entendemos que más allá de brindar información concreta y objetiva, se trata de reconocer la subjetividad de las mujeres, respetando sus procesos y sus tiempos, brindando información así como a partir del vínculo que se construía con ella en ese espacio único, se le devolvía que era ella quien con la información adecuada podía tomar la mejor decisión.

La atención ofrecida era puntual, dado que consistía en una sola reunión (con algunas excepciones), lo cual constantemente llevaba a las y los voluntarios a cuestionarse por la eficacia de la intervención. Sin embargo, pese a sus limitaciones, este encuentro era vivido por las usuarias como un hito importante en su proceso personal.

*“Siento que hoy comienza algo nuevo para mí, por dar este paso de venir acá. Agradezco a la persona que me atendió por haberme escuchado y por haberme hecho sentir bien, desde que entré sentí que me dieron mi lugar. Gracias por todo”. (Usuaria)<sup>36</sup>*

Opiniones como la anteriormente señalada, nos devuelven la importancia de brindarles a estas mujeres, la posibilidad de ser un “otro” que merece ser escuchado, contenido y no juzgado; ya que son precisamente estas características, las que hacen del encuentro con la usuaria, una experiencia potencialmente terapéutica y reparadora.

Dado que la demanda de las usuarias, iba más allá de lo que podría abordarse en una sesión, el servicio supuso el uso de un directorio de instituciones públicas y privadas a dónde hacer las derivaciones correspondientes según el pedido de ayuda de cada mujer. La construcción de directorios de servicios a nivel de Lima y provincias, y la suscripción de convenios interinstitucionales que aseguren el bienestar de las usuarias ha sido una preocupación permanente de la institución.

Nuestro directorio para derivaciones, en constante actualización, está compuesto por profesionales e instituciones tanto de la psicología, el derecho, la psiquiatría, asistencia social, ginecología y obstetricia, entre otros, y nos permite ofrecer los servicios que brindan desde sus propios espacios de trabajo, sirviendo de complemento para la atención a mujeres que viven situaciones de violencia. Este grupo de instituciones y profesionales aliados, permiten responder a los vacíos existentes en la oferta de servicios que atienden esta problemática, teniendo como valor agregado, un alto nivel de calidad y especialización en temas de género y violencia hacia las mujeres.

#### **a. Servicio de atención integral en el Local Institucional <sup>37</sup>**

Este servicio funcionó desde la fundación de la institución y se constituyó como una especie de cable a tierra para conocer y evidenciar las demandas de las mujeres, así como los obstáculos que enfrentan en su búsqueda de justicia.

<sup>35</sup> “filtro” es la denominación que se le dio a un inicio al trabajo de atención psicológica.

<sup>36</sup> Esta viñeta fue extraída del cuaderno de sugerencias que las usuarias llenaban voluntariamente.

<sup>37</sup> El servicio de atención en el local institucional funciona desde 1987, junto con la fundación de la institución.

Las mujeres atendidas en el Local Institucional, a diferencia de los otros servicios, provienen de grupos socioeconómicos medio y medio bajo; y debido a que la atención era previa cita, la demanda de las mujeres, no respondía necesariamente a situaciones de crisis sino más bien a un momento dentro de su proceso personal, en el que existe un reconocimiento de la situación de violencia y una motivación más clara por cambiar dicha situación, a través de la concreción de una separación, la interposición de una denuncia, etc.

Por otra parte, dado que la atención se brindaba en el mismo local de DEMUS, las usuarias tenían a establecer un vínculo directo con la institución, dando paso a una demanda más evidente, así como a una mayor idealización.

*“Gracias a la institución DEMUS porque me han tratado humanamente como persona que vale y tiene sus derechos, desde la srta. Secretaria, igualmente la srta. Psicóloga y la dra. Legal. Me han asesorado con mucha atención, sensibilidad y humanidad. Me han ayudado para poder tener un camino a mis problemas, y sobretodo no he sentido temor alguno y si lo tuve las doctoras (legal y psicóloga) con su trato amable y humano disiparon mis temores. Fueron asesorías sinceras” (Usuaria)*

*“Me he sentido entre amigas, creo que la relación de ellas en nosotras es muy válida, sólo espero que den más tiempo para que uno desarrolle más lo que quiere decir” (Usuaria)*

El lugar que las usuarias daban a Demus, puede entenderse sólo si tenemos en cuenta que, dentro del imaginario social, la institución representa para estas mujeres, un espacio de defensa de sus derechos y exigencia frente al Estado para el cumplimiento de sus obligaciones en relación a la problemática de violencia.

#### **b. Servicio de atención integral en la comisaría de la mujer de Lima<sup>38</sup>**

La Comisaría de la Mujer de Lima representa un espacio privilegiado para poner a prueba una atención especializada y sensible a los intereses de las mujeres, debido al reconocimiento de esta institución como primer representante del sistema al que recurren las mujeres que viven en un contexto de violencia.

Decididas a reforzar este tipo de iniciativas por parte del Estado, se brindó apoyo a esta institución aportando con servicios de asesoría legal a las usuarias y capacitando al personal policial para el mejor desempeño de sus funciones.

La comisaría de mujeres constituye un lugar importante donde las mujeres acuden buscando ayuda, información, asesoría y atención, generalmente en momentos de crisis. Por esto, la presencia de un servicio integral, que ofrezca la posibilidad de tener una atención psicológica que contenga a las mujeres en el momento difícil por el que pasan, ayuda a que luego dichas usuarias puedan ser asesoradas legalmente e informadas sobre sus derechos ciudadanos, como por ejemplo el derecho a realizar una denuncia.

Debido a su ubicación, este servicio responde a una población de escasos recursos económicos, pertenecientes a sectores urbanos marginales de nuestra ciudad, donde la misma precariedad material en la que viven, les impide acceder a un servicio de calidad.

En un primer momento, además de brindar servicios de atención, el interés fue transferir este modelo de trabajo a los miembros de la policía y fortalecer las capacidades del personal encargado de la atención de víctimas de violencia, mediante la capacitación y sensibilización de los mismos en temas de género y derechos humanos. Sin embargo, encontramos dificultades como por ejemplo

<sup>38</sup> Este servicio funciona desde 1988 y se convierte en integral desde el año 2001.

un sistema de rotación permanente que forma parte del funcionamiento del cuerpo policial, así como una falta de interés, compromiso y sensibilización de las autoridades correspondientes. En ese sentido, se concluyó que sin una formación sostenida que responda a la demanda del propio currículo profesional, no es posible modificar estereotipos, ni instalar un enfoque distinto frente a la violencia, así como pautas de atención adecuadas para atender una problemática tan vasta y compleja. Sumado a esto, la excesiva burocratización de la institución y la alta movilidad del personal, impidieron sostener un convenio interinstitucional.

A pesar de nuestros esfuerzos y el de otras instituciones feministas<sup>39</sup> que también apoyan el trabajo policial, identificamos que aún se sigue revictimizando a las mujeres con un trato discriminatorio y prejuicioso. Es importante señalar que a esto, coadyuva la situación en que los policías tanto varones como mujeres deben desempeñar su labor: con escasos recursos económicos y materiales, mal pagados y bajo los efectos del síndrome de agotamiento profesional.

A fines del 2008, Demus dio por finalizado el servicio de atención brindado desde la Comisaría de Mujeres de Lima, sin embargo, actualmente otras dos organizaciones feministas, Manuela Ramos y El Centro de la Mujer Peruana: Flora Tristán, mantienen sus servicios de asesoría legal en dicha dependencia policial, lo cual permite sostener y paliar las dificultades que siguen enfrentando las mujeres al presentar sus denuncias.

#### *c. Servicio de orientación integral telefónica<sup>40</sup>*

Este servicio se ofrece como una alternativa de fácil acceso para las mujeres que desean consultar sobre temas de violencia, no sólo por razones económicas sino también por la condición de anonimato que favorece una llamada telefónica. Consideramos que este servicio facilita un primer momento dentro del proceso de las mujeres, en el cual reconocen la violencia que están viviendo y logran pedir ayuda.

Una de las características centrales de este servicio es que las mujeres suelen hacer uso del mismo, inmediatamente después de haber sufrido la agresión, lo cual ubica a psicólogas/os y abogadas/os en la necesidad de contar con los recursos profesionales y personales suficientes para llevar a cabo una intervención en crisis, que promueva una rápida y efectiva toma de decisiones, ya sea porque la vida de la mujer está en riesgo o porque dicha usuaria se encuentra en estado de shock.

Dada la inmediatez y “cercanía” que ofrece la atención telefónica, constantemente los profesionales tienen que lidiar con la sensación de estar “en” el escenario de violencia, así como con las fantasías producidas, por ejemplo, frente a un corte abrupto en la comunicación. En esa misma línea, es indispensable que tanto psicólogos/as como abogados/as cuenten con una alta tolerancia a la frustración, puesto que las usuarias de este servicio, suelen estar en una fase de ambivalencia frente a su relación de pareja, lo que muchas veces se asocia con una interrupción en la decisión de buscar ayuda. Desde la psicología, el denominado “ojo clínico”, uno de los recursos centrales para identificar aquello que no es expresado con palabras, sino a través de gestos y movimientos; dadas las características del servicio, debe adaptarse de tal manera que lo auditivo, es decir, los silencios, el tono y las inflexiones en la voz, las palabras y el modo en que se dicen, cobran mayor relevancia durante la intervención, ya que permitirán conocer a la persona que está solicitando ayuda para de esta manera responder a su demanda. En otras palabras, los y las profesionales del derecho y la psicología, tienen el reto de desarrollar una escucha diferente, con un mayor nivel de complejidad.

Como en el caso de los otros servicios, la llamada es atendida o efectuada<sup>41</sup> siempre por un psicólogo/a, el cual se encargaba de contener a la usuaria y descubrir su demanda. Posteriormente,

te, la usuaria es atendida por una abogada, la cual absuelve las dudas legales que pueda tener, a la vez que le informa sobre sus derechos y las acciones que puede tomar en defensa de los mismos.

Finalmente, es importante resaltar que éste es un servicio que permite llegar no sólo a la población de Lima sino a nivel nacional; su fácil acceso lo convierte en un servicio masivo y es reconocido como una óptima estrategia para la atención a mujeres que sufren violencia.

#### *d. Servicio Integral Virtual<sup>42</sup>*

Este espacio tuvo como objetivo primordial ampliar la cobertura de nuestro servicio integral, de manera que un mayor número de mujeres puedan ser atendidas; asimismo responde a los avances de la tecnología como herramienta de mayor acceso a las mujeres. Al igual que los otros servicios ofrecidos por nuestra institución, las consultas son respondidas por una psicóloga y una abogada, de esta manera la atención es integral. En las consultas también se les ofrece los demás servicios brindados por Demus y en algunos casos las usuarias son derivadas a otras instituciones o centros especializados, que forman parte de nuestra red de servicios.

El servicio virtual responde también a una población en particular, mujeres que utilizan el Internet como vía de comunicación, en su mayoría jóvenes; y a través de él se logra una cobertura no sólo a nivel nacional sino también internacional. La condición del correo electrónico ofrece una comunicación a través del anonimato, lo cual en algunos casos facilita la confianza y hace posible el pedido de ayuda sobre temas que personalmente tal vez serían difíciles de conversar. Como primer acercamiento de las mujeres a espacios de ayuda, éste se convierte en una alternativa.

Independientemente del servicio al que acudan las mujeres, nuestra propuesta plantea la importancia de mantener una escucha empática y contenedora, procurando no caer en un rol directivo y nunca juzgar ni cuestionar a la mujer por la situación en la que se encuentra, sino más bien facilitar un espacio a partir del cual la usuaria puede pensar y pensarse a sí misma dentro de la situación de violencia. Se trata de romper con una dinámica a partir de la cual la mujer es anulada en sus deseos y decisiones, he ahí la importancia de una atención contenedora, no impositiva.

### **2.3.2. Servicio de acompañamiento psicojurídico**

Con el crecimiento de los servicios la demanda también fue aumentando, así como las expectativas y motivaciones no sólo de las mujeres que eran atendidas, sino de las mismas profesionales a cargo. Ya no era suficiente sólo esa primera atención puntual, sino que era necesario el acompañamiento psicojurídico a las mujeres en la búsqueda de su liberación de la violencia.

#### *a. Seguimiento Legal de casos*

El seguimiento legal se dio a través de la puesta en práctica de dos estrategias, el seguimiento judicial común de casos de violencia sexual y el litigio emblemático de casos cuyo denominador común era la vulneración de los derechos sexuales y los derechos reproductivos de las mujeres.

##### *- Seguimiento judicial común*

El seguimiento de casos supuso asumir procesos judiciales, en los que con un compromiso temporalmente definido, se intervenía para revertir una situación concreta de vulneración de derechos. En ese sentido, institucionalmente no sólo se buscaba beneficiar a la usuaria sino también monitorear el sistema de justicia y denunciar sus incoherencias.

A partir de ello se hizo evidente que pese al grave perjuicio que causa la violencia a la vida personal de quienes la padecen, el sistema de justicia ha venido soslayando los intereses concretos

<sup>39</sup> Demus, Flora Tristán y Manuela Ramos

<sup>40</sup> El servicio de orientación telefónica funcionó desde 1994 hasta marzo del 2008 en el local institucional.

<sup>41</sup> Si bien las atenciones se daban sólo tres veces por semana, el resto del tiempo se dejaba prendida una contestadora para que las usuarias dejaran su nombre y algún número telefónico al cual contactarlas posteriormente. Al devolver la llamada no se mencionaba el nombre de DEMUS, hasta asegurarnos que contestara la usuaria; todo esto con la finalidad de proteger la confidencialidad.

<sup>42</sup> El Consultorio Virtual está ubicado en la página web institucional o escribiendo al correo: [consultas@demus.org.pe](mailto:consultas@demus.org.pe) y funcionó durante el año 2004.

de las mujeres, no sólo relegando el problema de violencia contra éstas al ámbito de la privacidad, sino muchas veces legitimándolo y en ese sentido naturalizando la violencia. Esta situación es aún más grave cuando no existen suficientes servicios legales especializados que apoyen a las mujeres que atraviesan una situación de violencia y que traten de revertir la realidad antes descrita.

No obstante, si bien el derecho es parte del sistema de género vigente que expresa y legitima las relaciones de poder existentes y se muestra ajeno a las necesidades de las mujeres, también contiene principios que dan pie a que los grupos históricamente segregados u olvidados utilicen mecanismos para revertir esta situación.

#### - *Litigio de casos emblemáticos*

De estos casos, rápidamente se eligieron algunos, los que por sus características y las estrategias de difusión diseñadas, pudieran tener un impacto en el derecho, en otros casos similares y hasta en las mentalidades sociales, a ellos se les llamó casos líderes o emblemáticos.

Los casos seleccionados fueron aquellos en los que una persona o grupo de ellas es afectada por una infracción -acción u omisión- que vulnera sus derechos consagrados legalmente, ya sea en la Constitución o en Tratados Internacionales ratificados por el Perú. Esta vulneración afecta y se extiende a un sector social que, en forma real o potencial, podría encontrarse en la misma situación que la afectada. Adicionalmente a ello, se seleccionan casos dirigidos explícitamente a que el Estado cumpla con los compromisos asumidos nacional e internacionalmente.

Cuando el Estado no protege frente a violaciones de los derechos humanos o no garantiza el ejercicio de dichos derechos, contraviniendo las obligaciones adquiridas en los instrumentos internacionales, las personas agraviadas pueden denunciar al Estado, ante las instancias como la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, Comité de Derechos Humanos, entre otras.

La estrategia de litigio emblemático permite componer una doble agenda: la de la usuaria y la de la necesidad de generar un impacto en el derecho o en el sistema político vigente, así como en la opinión pública a través de los medios de comunicación.

El litigio de casos emblemáticos apunta a la generación de cambios en el derecho, aportando con jurisprudencia y doctrina novedosa, a partir del desarrollo de una argumentación jurídica dirigida a reformular las nociones y categorías existentes para proteger los derechos de las mujeres. De igual modo, a partir de esta estrategia logramos incidir en el sistema político, obligando al Estado a asumir su responsabilidad respecto a problemas que aquejan a miles de mujeres.

Para el logro de estos objetivos, se llevó a cabo el seguimiento judicial del caso, el diseño de campañas de impacto público que pudieran tener incidencia en medios de comunicación y la publicación de documentos que dieran cuenta de los conceptos innovadores.

#### **b. Acompañamiento psicológico**

Las intervenciones psicológicas se han ido construyendo y consolidando durante todos estos años de trabajo y atención, a partir de tres factores centrales: la demanda de las mujeres, las necesidades que el trabajo diario ha ido planteando y las expectativas de las profesionales.

Esto ha supuesto adaptar las herramientas de intervención psicológica y psicoterapéutica a un contexto institucional determinado, además de la necesidad de incorporar al trabajo un abordaje interdisciplinario y los enfoques institucionales, como son la perspectiva de género y la teoría crítica del derecho. Esto nos permite, además de evidenciar el impacto subjetivo que genera en las mujeres la experiencia de violencia, reconocer que esto no ocurre en el vacío, ni sólo a nivel individual, sino como parte de un contexto social que establece roles interiorizados tanto por las mujeres como por los hombres, con estereotipos que a su vez tienen el potencial de marcar patrones violentos de relación.

#### - *Procesos terapéuticos*

Independientemente de si se trataba de un proceso terapéutico individual o colectivo, nuestro interés fue ofrecer a las mujeres un espacio en donde sentir (se), escuchar (se), pensar (se) como

protagonistas de sus vidas. En este escenario, consideremos que la función de la profesional es la de contener, escuchar y compartir cada una de las historias generando un espacio de reconocimiento, sin juzgamientos ni violencia, dejándose impactar por la historia de dolor que trae la mujer a la vez que mantener la distancia saludable y necesaria para poder pensarla con ella. Todo ello apunta a la recuperación de la capacidad para historizar sus propias vidas, dado que la violencia, vivida de forma traumática, rompe con el orden temporal y simbólico, mezclando el pasado con el presente y dificultando la posibilidad de vivir un futuro diferente. Así, la oportunidad de reconstruir la propia historia permite elaborar experiencias anteriores, para así poder actuar sobre un futuro en donde la violencia no se repita.

El objetivo del trabajo psicológico y/o psicoterapéutico, es que cada una de las mujeres pueda registrar en sus historias, la idea de un encuentro diferente, abriendo la posibilidad de la palabra y el pensamiento antes que el impulso, la actuación o la violencia. Las mujeres recuperan así la capacidad de pensar y de nombrar aquellas vivencias de abuso y maltrato, que a partir de la violencia quedaron encubiertas por el silencio.

Desde las mujeres, acceder a este espacio significa también la posibilidad de salir de la pasividad, del estado de paralización que supone una relación violenta. Esto cuestiona la posición de "víctima", en un intento de devolver la posibilidad de actuar y de decidir sobre sus vidas. En este sentido, las intervenciones psicológicas funcionan como complemento a la defensa judicial ya que empodera a las mujeres en la toma de decisiones y permite trabajar con las expectativas, demandas y frustraciones vividas como parte del proceso legal.

#### - *Acompañamiento terapéutico en función al proceso legal*

El trabajo interdisciplinario nos lleva a pensar en formas de intervención que dialoguen con otras disciplinas y que sirvan de complemento para el trabajo de atención. En ese sentido, el acompañamiento psicológico en función al proceso legal se plantea como una alternativa ofrecida a las usuarias frente a determinadas experiencias críticas. Estar involucradas en un proceso legal es una dinámica en muchos casos nueva para las mujeres, por lo que se generan miedos, fantasías y un nivel de compromiso para el que no siempre están preparadas. Existen momentos como el de la confrontación con el agresor o peritajes que son de suma tensión para las mujeres, en parte por la falta de información, pero también por la desconfianza frente al sistema de justicia.

Por otro lado, los peritajes psicológicos, han sido también requeridos como pruebas adicionales que permitan evidenciar el impacto emocional y el daño en la salud mental de las mujeres producto de la violencia. Si bien es cierto que durante los procesos legales, la evaluación realizada por los peritos judiciales consta también de un informe psicológico, éste no siempre refleja la real situación emocional de las mujeres, ya sea por la falta de especialización en temas de género de los profesionales a cargo, así como la falta de herramientas adecuadas para la elaboración de diagnósticos precisos y en donde el lenguaje utilizado sea comprendido por todas las partes involucradas.

Desde la institución, tanto el acompañamiento psicológico como las evaluaciones psicológicas son tipos de intervenciones que se encuentran en un proceso de constante revisión, sin embargo se considera que es central continuar con este tipo de trabajo, ya que permite dialogar con otras disciplinas.

### **2.3.3. El encuadre psicojurídico**

El trabajo interdisciplinario supuso, además de una permanente retroalimentación entre psicólogas y abogadas, la convergencia de perspectivas comunes en cuanto al abordaje de la violencia contra la mujer. En ese sentido, consideramos que la construcción de una noción de encuadre constituye una de las características centrales de nuestra propuesta.

La violencia ejercida contra la mujer impacta directamente en su mundo subjetivo, puesto que transgrede su voluntad y genera confusión, llegando incluso a desdibujar la frontera entre el

afecto y la agresión. Las mujeres que acuden a servicios que atienden esta problemática, independientemente de su vivencia personal, dan cuenta de la vulneración de su capacidad para decidir y poner fin a un modo de relación que las anula y amenaza con desaparecerlas.

La importancia del encuadre definido como aquellas características estables dentro de cuyo marco se produce el encuentro entre usuarias y abogadas o psicólogas<sup>43</sup>, radica en que es a partir de la experiencia, que la usuaria interioriza el establecimiento de límites como una expresión de cuidado, ofreciéndose de este modo un vínculo distinto a la violencia donde todo es invasivo y al mismo tiempo impredecible.

La experiencia nos demuestra que el encuadre debe estar al servicio del proceso y no en sentido contrario, lo que significa que es flexible en función al tipo de problemática que presentan las mujeres, sin embargo se considera importante contar con un marco establecido a partir del cual podamos también entender el porqué la necesidad de salir de los límites, lo que a su vez explicará determinada dinámica del caso en sí.

Al inicio del proceso tanto psicólogas como abogadas encontramos que una de las expectativas de las usuarias es la de contar con un "alguien" que le brinde respuestas y soluciones concretas a sus necesidades, lo cual puede ser leído como la reproducción de una dinámica vertical en la que es el otro quien tiene el conocimiento y el poder de decisión. Es precisamente por ello que la propuesta de intervención de Demus se centra en la usuaria y en sus capacidades de agencia y no en la figura de las profesionales, quienes más bien cumplen un rol facilitador.

Este rol facilitador y no directivo supone luchar con la actuación de la omnipotencia que genera estar frente a un caso de estas características, lo que implica un constante monitoreo y elaboración de las afectos que se producen durante el encuentro con la usuaria, quien en todo momento intentará depositar en el otro la responsabilidad de decidir por ella.

## 2.4. Estrategias de trabajo

La constante revisión, adaptación e implementación de nuestra propuesta de atención frente a las demandas de las usuarias, así como el sostenimiento de un equipo de trabajo comprometido con la lucha por una sociedad más justa y democrática, fueron posibles a través del uso de diferentes estrategias, las cuales nos permiten hablar de una experiencia exitosa en la atención de casos de violencia contra la mujer.

### 2.4.1 Sistema de voluntariado

El sistema de voluntariado se inicia en el año 1997 con el servicio de orientación telefónica, en el año 1999 se incorpora al servicio de atención en el Local Institucional y en el año 2001 al servicio en la Comisaría de la Mujer.

Desde sus inicios, el voluntariado se configuró como un sistema de reciprocidad entre la institución y un conjunto de profesionales o futuros profesionales del derecho y la psicología, a través del cual se ofreció formación y capacitación, así como supervisiones permanentes a cargo de una profesional de psicología y otra del derecho de la institución, las cuales además contaban con experiencia en la atención a casos de violencia.

El trabajo con los voluntarios permitió incrementar la cobertura de la atención integral a través de los diferentes servicios y llegar con nuestros discursos y enfoques institucionales a un número importante de jóvenes que aprovecharon la vivencia y el conocimiento de los mismos, tanto para su vida personal como profesional.

La implementación de este sistema implicaba diferentes etapas, como la convocatoria, capacitación inicial, selección, capacitaciones sostenidas, supervisiones semanales del trabajo y acompañamiento permanente.

La convocatoria era pública y semestral, se realizaba en las facultades de Derecho y Psicología de las universidades de la ciudad de Lima, difundiendo los objetivos, requisitos y funciones que debían cumplir los voluntarios. Luego, los interesados enviaban sus currículos y eran evaluados a fin de precisar su nivel de formación y experiencia profesional. Sin embargo, más allá de aspectos académicos, para la selección de los voluntarios y voluntarias, se tomaron en consideración características personales que dieran cuenta de una sensibilidad y empatía particulares frente a la problemática de violencia, así como la capacidad para lidiar con casos movilizadores sin que ello implicara un alto costo emocional. Ello facilitaba el cuidado de los voluntarios y garantizaba un tipo de atención que no diera lugar a la revictimización de las mujeres, usuarias de los servicios.

Luego de una entrevista, las y los postulantes asistían a un taller, el cual abordaba los temas centrales del trabajo: relaciones de género, violencia contra la mujer, intervención en crisis, características de la propuesta de atención institucional e impacto de la violencia en la subjetividad de los profesionales. En el caso de las y los abogadas/os, era importante que recibieran información adicional sobre el tratamiento jurídico que se da a los derechos humanos de las mujeres, en especial en la violencia de género, visibilizando el abismo que existe entre el reconocimiento de derechos y el ejercicio de los mismos, esto en vista que casi ninguna facultad de derecho profundiza en el tema. En el caso de las y los psicólogas/os, era necesaria la capacitación en temas como: técnica de entrevista, diagnóstico clínico e intervención en crisis.

El proceso de capacitación dotaba a los voluntarios de conocimientos necesarios para la realización de sus funciones, haciendo hincapié en el fortalecimiento de su capacidad de escucha y en la flexibilidad de sus juicios de valor, a fin de poder asesorar y entender las dinámicas complejas y contradictorias de las personas afectadas por la violencia, sin poner en riesgo su propia integridad psicológica.

Al tomar en cuenta lo difícil y desgastante que resulta trabajar con este tipo de poblaciones, se realizaron sesiones semanales de supervisiones interdisciplinarias a cargo de una psicóloga y de una abogada del equipo, donde a través del análisis de casos y el desarrollo de estrategias de intervención y atención, se profundizó en los afectos y efectos que produce atender a mujeres que viven esta problemática.

Las supervisiones tenían un componente de contención emocional para los voluntarios, en la medida que se facilitaba la configuración de un espacio de expresión de opiniones, sentimientos y emociones, a fin de que la experiencia de trabajo pudiera ser procesada psicológicamente por ellos. Evidenciar las dificultades y limitaciones ha contribuido al desempeño profesional y a mejorar la comprensión de la dinámica de violencia. La participación conjunta de psicólogas y abogadas en el análisis de los casos, permitió una visión integrada, y por ende la incorporación de estrategias más efectivas para la atención a mujeres en situación de violencia.

Además se programaron de manera sostenida, diferentes capacitaciones que tomaran en cuenta las demandas y necesidades del grupo, priorizándose la información que sirviera a los voluntarios para enriquecer sus conocimientos. Las capacitaciones eran desarrolladas por profesionales expertos en el tema.

Los voluntarios (as), a modo de complementar su formación y consolidar su compromiso en la lucha por la erradicación de la violencia contra las mujeres, también participaban en las actividades de la agenda institucional, apoyando en fechas claves del calendario feminista, así como en diferentes actividades tanto académicas como de movilización social, organizadas por DEMUS.

Desde el año 2004, se incorporaron varones al sistema de voluntariado. Esto permitió mostrar a las usuarias un modelo de masculinidad capaz de atender y entender, desde una posición horizontal, sus problemas. Además permitió cuestionar en ellos, las formas de relación entre hombres y mujeres, las cuales pueden ser trasladadas a su vida cotidiana.

Las diferentes promociones que nos han acompañado a lo largo de estos años valoran esta experiencia de trabajo, no sólo como un espacio de aprendizaje para su vida profesional, sino también a nivel personal ya que los confronta con sus propias historias como mujeres o varones,

43 Bleger: Revista de Psicoanálisis, T XXIV, Nº 2

les brinda una mirada humana y social de la problemática de las mujeres en nuestro país y los compromete con este tema a lo largo de sus vidas.

#### 2.4.2. Soporte y cuidado a los profesionales<sup>44</sup>.

“El proceso que nos toca es aprender que nosotras podemos ser un espejo lo suficientemente claro para que el otro pueda mirarse, porque si somos un espejo turbio entonces nuestro trabajo no será posible” (Psicóloga de DEMUS)

Dada la naturaleza de un trabajo que aborda situaciones de violencia y donde la intervención no significa únicamente una función de apoyo psicológico o legal; las acciones de los voluntarios implican una responsabilidad ético-social donde se moviliza una gran carga de frustración, culpa e impotencia, generando emociones intensas y dilemas éticos permanentes en quienes integran los equipos de trabajo. Asimismo se producen ansiedades, puesto que las actividades interdependientes de los integrantes, hacen que éstos puedan sentir que su tarea personal se pone en peligro frente a la desconfianza en la diligencia de la acción de otro, o el incumplimiento de lo que le corresponde<sup>45</sup>.

La atención de casos de violencia contra la mujer, requiere identificar el campo posible de trabajo, establecer los límites de éste y distinguirlo claramente del ámbito ideal. Para ello, es necesario conocer los recursos objetivos y las debilidades: tanto de lo que puede hacerse institucionalmente, de los alcances de la intervención de los y las profesionales a cargo, como de la posibilidad, recursos y debilidades de las mujeres que solicitan la ayuda. Trabajar con el tema de violencia tiene un impacto en los profesionales a cargo, quienes de algún modo se constituyen como testigos indirectos de estos hechos, no sólo de manera individual o personal, sino también a nivel institucional.

Las usuarias de los servicios suelen descolocar a las profesionales y cuestionan el rol que cada uno y cada una cumple y los límites que enmarcan la intervención, ya sea legal o psicológica. Son mujeres que llevan al mismo escenario de la atención su historia de violencia, su manera de vincularse y sus afectos; con lo cual intentan reproducir con la profesional diferentes formas violentas de relación, todo esto de forma inconsciente y muchas veces como un intento de comunicar la situación en la que se encuentran inmersas. Se trata de un encuentro que inscribe en cada una de las profesionales, la presencia del otro y en donde al salir de la atención, cada una es diferente, en algún sentido de lo que era.

Tal como se ha señalado, las mujeres que viven situaciones de violencia tenderán a repetir este tipo de vínculos en las relaciones que establezcan; es así como la institución será también un escenario en donde estos afectos y conflictos serán volcados, llegando las y los profesionales a sentir aquello que las mujeres viven. Así por ejemplo, es común que los voluntarios tiendan a adoptar un rol que fluctúa entre la omnipotencia, al querer hacerse cargo de las mujeres, tomar decisiones por ellas, y la impotencia frente al sistema legal.

En ese sentido, observamos que atender este tipo de casos puede incrementar una tendencia a la actuación, debido a lo doloroso de la situación, pero también generar una respuesta pasiva, frente al desánimo y la sensación de no tener alternativas de salida; reproduciéndose de este modo la dificultad para pensar o experimentando sentimientos de cólera, dolor, indefensión, frente a los cuales el “olvido” aparece como defensa común para lidiar con el sufrimiento y la violencia.

Por todo lo anteriormente señalado, consideramos que es de vital importancia contar con un espacio que permita contener estos afectos, fantasías y ansiedades a través de la supervisión del trabajo colectivo y el manejo de los riesgos posibles, tanto respecto a las estrategias de trabajo, como al involucramiento personal.

Uno de los riesgos comunes frente al abordaje de este tipo de problemáticas, es el síndrome de burnout o agotamiento profesional crónico, producto de la sobrecarga emocional que se manifiesta en una serie de síntomas y dificultades en las relaciones interpersonales al interior de los equipos de trabajo.

Este conjunto de factores, ha hecho necesario contemplar al síndrome de agotamiento crónico<sup>46</sup> (burnout) como un riesgo permanente para los equipos que intervienen en el tema de violencia. Frente a ello, se desarrollan medidas de autocuidado y preservación profesional a través de mecanismos como:

- Evitar el trabajo aislado, ya que sólo mediante la discusión entre pares es posible prevenir el peligro de reacciones emocionales no controladas y difíciles de procesar.
- Contar con espacios de supervisión, dado que la presencia de un equipo y un adecuado acompañamiento, proporcionan seguridad para la acción, así como una mayor posibilidad de análisis y comprensión de las diversas situaciones. En esa misma línea, la supervisión se configura como un espacio de contención emocional que facilita la elaboración del impacto producido por la cercanía a la problemática de violencia.

En Demus se han desarrollado medidas que protegen a los equipos, con el propósito de facilitar que las intervenciones sean eficaces, que no re-victimicen a las usuarias, y cuyos procedimientos sean útiles para cumplir con el objetivo de proporcionar ayuda a víctimas de la violencia. Esta estrategia ha trascendido incluso a los servicios de atención, ya que los espacios de supervisión siguen formando parte del funcionamiento institucional en Demus.

Como parte de nuestra propuesta se ha contemplado una estrategia de supervisión, capacitación y contención emocional tanto el equipo de voluntarios, como para el grupo de profesionales que acompañan procesos asumidos institucionalmente.

La supervisión a voluntarios y voluntarias que atendieron a través de los servicios ofrecidos por DEMUS, tenía una frecuencia semanal y era conducida por una psicóloga y una abogada de la institución, quienes ofrecían un espacio de diálogo que se iba configurando libremente según los contenidos expresados por el equipo de voluntarios. En cada supervisión, los integrantes del equipo proponían el análisis de casos, los cuales eran elegidos teniendo en cuenta la complejidad, así como el impacto emocional generado por los mismos. La supervisoras en todo momento proponían una doble lectura de los casos, por un lado tomando aspectos de la realidad que pudieran guiar la intervención psicojurídica y por otro, intentando entender la dinámica interna de las usuarias, la cual podía ser comprendida sólo a partir de un encuentro intersubjetivo que tuviera como característica central la empatía.

Es importante señalar, que las supervisiones no tienen el objetivo de evaluar el desempeño de los voluntarios, por el contrario, con ellas se busca ofrecer un espacio de contención y cuidado, tanto a nivel profesional como personal.

De igual modo, las profesionales de Demus cuentan con un espacio quincenal de supervisión, a cargo de una psicoanalista, cuyo objetivo es la elaboración de los casos atendidos, a partir de la propia vivencia de cada profesional, del impacto intersubjetivo del encuentro con las usuarias; así como el análisis de la dinámica involucrada en el trabajo interdisciplinario. Nuestra experiencia nos devuelve, la importancia de contar, adicionalmente, con espacios de discusión respecto al trabajo en equipo, grupos de estudio, etc. ya que estos encuentros sirven como un complemento a la formación y a la práctica diaria.

44 Algunas ideas han sido extraídas del documento preliminar del Modelo de Atención, realizado por Pilar Aguilar y Tesania Velásquez, 2004.

45 Morales y Lira (1996) Dinámicas de riesgo y cuidado de equipos que trabajan con situaciones de violencia. En: Reparación, Derechos Humanos y Salud Mental. Santiago de Chile: Ed. Ediciones Chile América CESOC.

46 El síndrome de agotamiento profesional es un resultante específico del estrés laboral crónico que se suele producir en profesionales que mantienen una relación de ayuda constante y directa con otras personas (profesionales sanitarios, trabajadores sociales, profesores, abogados, psicólogos etc).



Por otra parte, las profesionales que integran la línea psicológica comparten quincenalmente una supervisión clínica, un espacio exclusivo para elaborar analíticamente la problemática de violencia, desde una perspectiva psicológica. La idea de sostener un espacio de supervisión diferenciado, parte de la necesidad de preservar la confidencialidad de las atenciones psicológicas. La utilidad de las supervisiones se expresa a través de la siguiente viñeta:

*“...Los espacios de supervisión no sólo permiten entender la violencia, sino que además nos dan la posibilidad de hablar del miedo que produce ser mujer, estando acompañadas de mujeres que nos devuelven capacidad de agencia, en lugar de quedarnos en la paralización que produce este miedo. El cuidado no nos sirve únicamente para entender el caso, entender la sesión, entender la violencia, sino que nos ofrece la posibilidad de entender y vivenciar nuestro “ser mujer”<sup>47</sup> (Psicóloga de DEMUS)*

### 2.4.3. Producción de conocimientos

El trabajo por la defensa de los derechos de las mujeres supuso un proceso de reflexión y construcción conjunta sobre las causas, características y consecuencias de la violencia. Asimismo, la atención directa a las usuarias nos permitió monitorear el sistema de justicia, evidenciando de este modo las limitaciones de nuestra legislación en cuanto al tratamiento de esta problemática, así como los obstáculos a los que están expuestas aquellas mujeres que deciden denunciar el hecho e iniciar un proceso judicial.

Paralelamente, nuestra experiencia en la atención psicológica de este tipo de casos hizo posible cuestionar, con conocimiento de causa, el enfoque psicopatológico desde el cual suele explicarse la dinámica de violencia, proponiendo en su lugar, un análisis que incorpore tanto los aspectos subjetivos como sociales que subyacen al fenómeno de la violencia. En esa misma línea, pese a que la experiencia nos devuelve que la necesidad de una atención de calidad en salud mental, no siempre repercute en la demanda de las mujeres, puesto que se trata de un aspecto relegado en sus agendas debido a necesidades “básicas”, consideramos que reparar en el tema contribuye al posicionamiento de la salud mental como un derecho humano y en ese sentido imprescindible.

En este contexto, la producción de conocimiento se constituyó como una importante herramienta de incidencia política, así como una estrategia de difusión sobre nuestros aprendizajes para una mejor comprensión y atención de la problemática de violencia.

47 Fernández, A.; De Col, D. y Vigil, V. (2005) “Experiencias frente a la violencia desde un lugar que cuida”, Ponencia presentada en el XIV Encuentro latinoamericano sobre el pensamiento de Winnicott.

## CAPÍTULO III

### Lecciones aprendidas

#### Sobre el modo de entender la violencia...

- a. La violencia de género es abordada por el Estado desde diferentes normas y políticas concretas. Sin embargo, en este abordaje se ha priorizado solo la violencia en relación de pareja y la violencia sexual. Al respecto, identificamos que la violencia en relación de pareja se entiende y conceptualiza como un problema de violencia “familiar”, lo cual transmite un mensaje social que redundante en el no reconocimiento de las relaciones de poder que subyacen a la dinámica de violencia contra la mujer. De ahí que pese a las normas existentes (Planes, protocolos, leyes), en el plano jurídico existe una tendencia a mantener la conciliación como una figura adecuada para este tipo de casos, así como a co-responsabilizar a la víctima de lo ocurrido; mientras que en el plano psicológico, los profesionales suelen reducir las causas de la violencia contra la mujer a un problema de “comunicación” o a un trastorno clínico en el que los celos son la causa directa de la violencia.
- b. Frente a esta situación, DEMUS ha desarrollado una propuesta de atención que ha podido dialogar con algunos servicios del Estado para la mejora de los mismos. Dicha propuesta considera los siguientes elementos:
  - Es necesario ampliar el conocimiento sobre la violencia de género y sus causas. En ese sentido, para nosotras los enfoques propuestos se han convertido en referentes importantes para una mejor comprensión de la dinámica de violencia, la subjetividad de las mujeres y la actuación del Estado, específicamente del sistema de justicia.
  - En base al marco conceptual adoptado, encontramos que nuestra intervención es, bajo todo punto de vista política, dado que a través de la atención de la violencia se busca erradicar la discriminación, entendido como una de las causas centrales y estructurales de la violencia de género. No se trata de una intervención neutral; sino una intervención que busca un cambio en la sociedad en general, más allá del caso concreto o de la historia individual.

#### Sobre el modo de abordar la violencia...

- a. Una de las principales lecciones aprendidas es que dada la complejidad de la problemática, la efectividad en la atención de casos de violencia contra la mujer parte indiscutiblemente de una perspectiva integral e interdisciplinaria, de lo contrario estaríamos frente a un abordaje reduccionista y en ese sentido insuficiente.
- b. Los prestadores del servicio deben tener las condiciones para atender. Debe tratarse de personal especializado y en condiciones para enfrentarse a la violencia. Asimismo, es fundamental e indispensable el cuidado a los/las profesionales a cargo de la atención en nuestros servicios,



ya que estos se convierten en testigos indirectos de la violencia que sufren las mujeres. Sentimientos como la impotencia, frustración, cansancio, desánimo, omnipotencia y cólera, son el reflejo del impacto psicológico de la atención en los profesionales. Cuidar de ellos, a través de una clara noción de encuadre y del acceso a espacios de supervisión, nos permite garantizar la calidad de nuestros servicios y reconocer el impacto subjetivo, así como la complejidad que subyace a la dinámica de la violencia.

- c. Frente a la falta de servicios de atención de calidad, el sistema de voluntariado se convierte en una estrategia que permite responder a la demanda creciente de estos casos a un bajo costo, además de afianzar una ciudadanía comprometida en jóvenes que son capaces de afrontar una realidad de nuestro país, desde una mirada inclusiva y enriquecida por los diferentes enfoques institucionales.
- d. La incorporación de profesionales varones tanto del derecho como de la psicología en el sistema de voluntariado, permite mostrar a las usuarias un modelo de masculinidad capaz de atender y entender, desde una posición horizontal, sus problemas. Además permite cuestionar en ellos las formas de relación entre hombres y mujeres, las cuales pueden trasladar a su vida cotidiana.

### **Algunos pendientes...**

- a. La propuesta que presentamos se ha especializado en la atención a mujeres que viven situaciones de violencia con varones dentro de relaciones heterosexuales. El reto a futuro consistirá en despojarnos de la heteronormatividad y desarrollar nuevas estrategias para enfrentar la violencia que también se da en relaciones entre los sujetos de diversas orientaciones sexuales e identidades de género.
- b. La idea de plantear una propuesta para la atención de la violencia contra la mujer y no un modelo estático y cerrado, supone reconocer que aún hay mucho por adaptar y reinventar con la finalidad de atender las necesidades de un país tan diverso como el nuestro. En ese sentido, el reto es el de construir, de manera conjunta, un modelo de atención que responda a un enfoque intercultural.