

GESTIÓN DEL TRABAJO EN RED PARA LA ATENCIÓN DE LA VIOLENCIA: UN ESTUDIO DE CASO

*Ivette Campos Moreira*¹

La violencia es un problema que ha afectado a la sociedad costarricense desde sus orígenes.² La captación de sus manifestaciones cuantitativas y cualitativas³ no se presentan de forma uniforme en las personas familias y comunidades. De esta forma es importante subrayar que la violencia no se puede concebir como expresiones únicas. De tal forma que sus expresiones varían por regiones del país, y hacia dentro de las comunidades y en las familias. Esta visión reduccionista que invisibiliza la complejidad se constituye en el punto medular de este artículo, al ofrecer algunas proposiciones que permitan asumir la complejidad como eje del análisis.

En este sentido nos interesa describir la complejidad a partir de las expresiones de la violencia: examinar detrás de las manifestaciones perceptibles el tejido estructural imperceptible que la caracteriza como multifacético y al mismo tiempo como única para quien la vive, única para quien la realiza. La atención profesional de trabajadores sociales psicólogos, abogados, educadores se torna urgente dado que esta pueda amortiguar los efectos devastadores que provocan en generaciones actuales y futuras la situaciones de la violencia.

¹ Profesora Investigadora. Centro de Investigaciones de Estudios de la Mujer, Escuela de Trabajo Social, Universidad de Costa Rica.

² El artículo Rodríguez (1996), contextualiza la problemática de la violencia doméstica dentro de los procesos de redefinición de ideales del matrimonio y la familia y del sistema ideológico de género. Se trata de desmitificar desde el punto de vista histórico ciertas percepciones de cómo vivían las parejas en el pasado, así como las relaciones de género.

³ Es importante recuperar la noción epistemológica que la realidad en este caso de la violencia no es posible de calificarla de cuantitativa o cualitativa, sino que éstas son solo formas de interpretarla. La violencia solo es, somos nosotras las que interpretamos su dimensión cuantitativa o cualitativa. Parto de esta dualidad que es la que se evidencia en el entorno gnoseológico. No cabe duda que una interpretación de la complejidad trasciende tales límites dualistas

Un aspecto de fundamental importancia y que subyace a toda comprensión de la complejidad que caracteriza la violencia es la comprensión del “sujeto”. En nuestro caso, las mujeres que viven situaciones de violencia. En este sentido esta categoría central es concebida:

- Como unidad heterogénea compleja, abierta y en permanente intercambio (Dabas & Najmanovich, 1999). En estas unidades complejas las partes son distinguibles, pero no independientes, sus propiedades y su significado se adquieren con la interacción en el seno del todo mayor.
- La mujer como sujeta es concebida como un ser humano con la capacidad de observar, como la de pensar, sentir o actuar son inseparables y forman parte de un sistema multidimensional.
- Desde la comprensión de la complejidad, la mujer sujeta no es meramente un ser individual o un átomo social ni una sumatoria de células que forman un aparato mecánico sino que es una unidad heterogénea y abierta al intercambio.
- La mujer sujeta no es una sumatoria de capacidades, propiedades o constituyentes elementales; es una organización emergente de la interacción de sub-organizaciones entre las que se destacan la cognición, la emoción y la acción con el mundo. Por ello sólo adviene como tal en la trama de su sociedad. En este sentido al hablar de interacciones se incluye la categoría temporal, las cosas no son sino que devienen en las interacciones. Las propiedades ya no están en las cosas sino entre las cosas, en el intercambio. Una persona no es violenta, ni pasiva, sino para alguien en ciertas circunstancias en determinado momento respecto a ciertas expectativas. Desde esta mirada tampoco el sujeto es un ser una sustancia una estructura o una cosa, sino un devenir en las interacciones.
- En este sentido las nociones de historia y vínculos son los pilares fundamentales para construir una nueva perspectiva transformadora de la experiencia del mundo. Tanto en lo conceptual como la apertura a una sensibilidad a otras formas de actuar y de conocer. Desde esta mirada, estas dimensiones son inseparables en el convivir humano. El

trabajo en red es un imperativo que deviene de la captación de las múltiples expresiones de la violencia expresadas en la unidad heterogénea del ser humano. La trama relacional donde se origina desarrolla la cognición, la emoción y la acción de este ser humano en una sociedad caracterizada desde sus raíces por la incertidumbre de la vida cotidiana en expresiones que ya no son necesariamente conscientes provocadas por la ausencia o la inseguridad del ingreso del déficit crónico en el alimento diario, en el vestido. El deterioro de la vivienda y de la salud, la desesperanza del futuro se constituyen en situaciones históricas que se traducen en el dilema del hambre o la delincuencia. Esta caracterización es denominada como violencia estructural (Torres Rivas, 1998).

- La complejidad es una cuestión epistemológica. Al respecto retomo lo que señala McIntire, citado en Leite García (2003). Los sistemas complejos como los humanos no son complejos en cuanto tal, pero son complejos tal y como descritos y definidos por un dado nivel de investigación. En el tema que nos interesa: ¿Cuál es la naturaleza de la violencia como comportamiento humano? ¿Qué tipo de preguntas nos hacemos en relación con la violencia? Esto es lo que determinará el nivel de complejidad con la cual estamos lidiando cuando procuramos comprender ciertos aspectos de las interacciones humanas. El sujeto es creado, cuando nos comenzamos a hacer preguntas sobre la realidad. En esta interpretación, la complejidad es una derivación de esta y no inherente a ella.

Durante tres años (del 2000 al 2003) compartimos un proyecto académico con los profesionales participantes de la Red Interinstitucional Contra la Violencia en San Carlos. Esta experiencia fue de gran valor investigativo y de proyección de nuestra unidad académica (Campos & Méndez, 2003). La Red nace en 1999⁴ y se

⁴Su formación es la resultante de una toma de conciencia internacional, nacional y local sobre los problemas que enfrentan las mujeres de todas las edades. A nivel nacional se gestan distintas iniciativas que fructifican en 1974 en la creación de la Oficina de Programas para la Mujer y la Familia, en 1976 se transforma en el Centro para el Desarrollo de la Mujer y la

inspira en el deseo de lucha contra la violencia en todas sus manifestaciones. Está conformada por las siguientes instituciones: el Poder Judicial, la Caja Costarricense del Seguro Social, el Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial, la Oficina de la Mujer de la Municipalidad, el Ministerio de Educación, el Ministerio de Salud, el Ministerio de Seguridad Pública, el Instituto Mixto de Ayuda Social Patronato Nacional de la Infancia, la Iglesia Católica y la Universidad de Costa Rica mediante la Escuela de Trabajo Social.

Este trabajo de cooperación y coordinación⁵ de servicios institucionales pretende el fomento de cambios en las creencias y prácticas asociadas a la violencia familiar en sustitución por aquellas que creen relaciones justas y equitativas en las familias en las comunidades de la región. El trabajo en red tiene dos dimensiones de acción, uno hacia adentro de cada institución de acuerdo a su tarea sustantiva, y otro que potencia los servicios de cada institución en aras de la razón de ser de la red. En la primera dimensión sobresalen instituciones cuya función sustantiva es la captación y atención de la violencia. Si bien es cierto que todas las instituciones que conforman la RED Interinstitucional contra la violencia se constituyen en unidades receptoras de las situaciones de violencia, existe un tramo de red relacionado con su función social, que tiene esta condición esencial. Al respecto me refiero al tramo de red en relación con los servicios del Patronato Nacional de la Infancia (PANI) la Oficina de la Mujer, El Poder Judicial, Ministerio de Seguridad Pública. El resto

Familia. En 1979 se promulga la convención sobre la eliminación de todas formas de discriminación contra la mujer. En 1995 se ratifica la Convención interamericana para prevenir sancionar y erradicar la violencia contra la mujer. En este mismo año se elabora el Plan Nacional de Atención y Prevención de la Violencia Familiar. En 1998 se crea el Instituto Nacional de las Mujeres.

⁵La cooperación es un proceso en el cual las organizaciones persiguen sus propios objetivos y retienen en consecuencia su autonomía al mismo tiempo que orientan sus acciones hacia un resultado común. Esta se ve como una forma de interacción voluntaria (Hall R., 1988). La coordinación tiene como función primordial la existencia de una conexión y comunicación entre las actividades y los profesionales que trabajan en una de las instituciones o bien otras que tienen o comparten un mismo fin. Véase Perlado P, Azpeitia B 2002. Hall R. destaca como relevante para este proceso y se concibe como el proceso concertado de acciones o de toma de decisiones en el cual participan una o más organizaciones con algún tipo de ajuste.

de instituciones, el Ministerio de Educación, por medio de las escuelas y colegios, la Caja Costarricense del Seguro Social, mediante los hospitales, las clínicas y los EBAIS se constituyen en programas que en red captan situaciones de violencia mediante la dotación de otros servicios en salud, alimentación, educación, otros. Estas captan la violencia indirectamente. El conjunto de profesionales destacados en las instituciones ligados a la salud, se constituyen en la plataforma sustantiva que asume el liderazgo en la conformación de la Red. Hay muchas posibilidades que sea la necesidad de los servicios que ofrecen estas instituciones las que obligan a las mujeres que viven situaciones de violencia a requerir estos servicios. Los golpes, las heridas se constituyen en algunas manifestaciones que evidencian la probabilidad de vivir en violencia.

El trabajo en red en los servicios que captan sustancialmente la violencia, en el momento inicial, proceden con las tareas indagatorias a profundidad de la situación y de inmediato se desencadenan las relaciones de coordinación de acuerdo a las necesidades urgentes. Con el propósito de ilustración trataré el siguiente ejemplo:

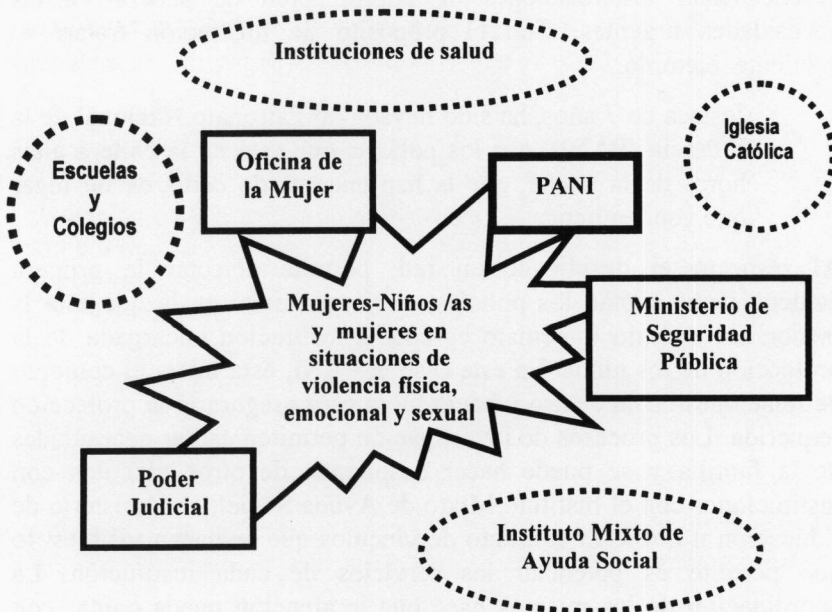
Jessica de 7 años, ha sido llevada al Patronato Nacional de la Infancia (PANI), por los policías que está en la calle a altas horas de la noche, que la han encontrado cerca de un lugar que venden licor.

Al respecto el despliegue en red, permite detectar la primera evidencia que captan los policías, el riesgo social en la que está la menor. Su vínculo inmediato es con la institución encargada de la protección de los niños. En este caso el PANI, ésta inicia el conjunto de relaciones hacia dentro y hacia fuera para asegurarle la protección requerida. Los procesos de investigación permiten captar necesidades de la familia y se puede hacer despliegue de otros vínculos con instituciones con el Instituto Mixto de Ayuda Social, el Ministerio de Educación u otros. El conjunto de vínculos que se hacen visibles, lo que permite es potenciar los servicios de cada institución. La coordinación de los mismos hace que la atención pueda contar con integración de otros servicios. Los asistenciales e informativos se concatenan a partir de las acciones profesionales que determina la institución que sirve como mediadora.

El diagrama a continuación, nos permite visualizar las instituciones que tienen la función sustantiva de captar la violencia desde las distintas manifestaciones, en la Red Interinstitucional contra la violencia en San Carlos. El PANI es la institución que capta directamente las situaciones de riesgo social de niños y niñas. A partir de éstas, inicia la valoración profesional. Los argumentos que la contemplan tienen como sustento el impacto del riesgo. Las otras instituciones destacadas participan a partir de la coordinación que se realiza de acuerdo a la diversidad de aspectos y la naturaleza de los servicios institucionales. De esta manera se gesta y consolida una atención que potencia el trabajo de cada institución.

Diagrama:

Instituciones en red que captan directa e indirecta la violencia de mujeres, niñas y niños



El abuso sexual es la forma de violencia que implica la inmediata atención del trabajo social y de otros profesionales en cadena. El propósito fundamental de la intervención profesional es la protección

de los/las menores. Se busca conocer la situación contextual para identificar las estructuras sociales que potencian los riesgos en relación con las posibilidades para afrontar la violencia. De esta investigación la inminencia del riesgo permite delinear decisiones sobre la atención de los niños/niñas. Al respecto las directrices que emanan del Código de la Niñez y la adolescencia⁶ obligan a atenciones inmediatas y a crear espacios para el diálogo con familias y con los mismo niños/as para la atención en términos de asegurar la calidad de vida de éstos. Desde un enfoque de "derechos" resumidos en el marco jurídico citado, los niños/as se les debe: el respeto, al cuerpo, a sus emociones y sus pensamientos, a su privacidad, a su imagen, a una vida familiar, que provea alimentos educación, alimento y vestido entre otros.

Desde esta institución existe la condición de captar el entorno familiar, en este sentido se conocen las formas de violencia que se gestan en el seno familiar, también la posibilidad de gestar una atención con la familia para cambiar las situaciones de riesgo. Como una manera de potenciar los servicios de cada una de las instituciones se conforma proyectos que captan la población con situaciones genéricas en relación con la violencia.

En otro orden de actividades del trabajo en red sobresalen aquellas que se caracterizan por la atención a las situaciones comunes o genéricas. En este caso se puede ilustrar con el trabajo en grupos de niños testigos de violencia, mujeres víctimas de abuso sexual, madres de niñas que han vivido experiencias de abuso sexual. Esta población que es captada a partir de los servicios del conjunto de red y es referido a aquellas instituciones que tienen como parte de su programación actividades de esta naturaleza. En este caso, es visible una integración de servicios. En el momento de la investigación, la Oficina de la Mujer de la Municipalidad de San Carlos y la Escuela de Enseñanza asumían el liderazgo en este tipo de servicios en red.

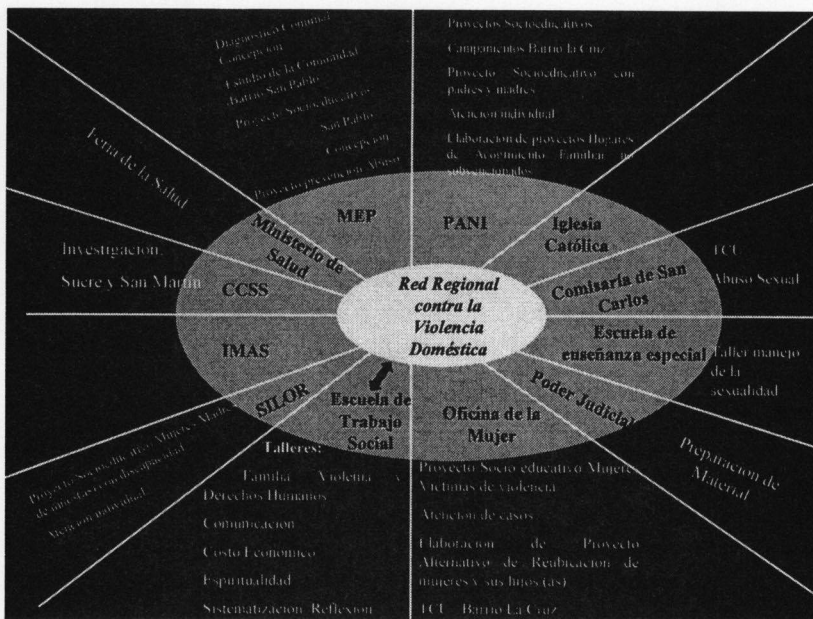
Otras áreas en las que se despliegan vínculos para dar sentido a otro tipo de servicios son los que se refieren a la capacitación interna y

⁶El código de la niñez y la adolescencia, es el marco jurídico para la protección integral de los derechos de las personas menores de edad. Se considera como una herramienta para defender, restituir garantizar y denunciar los derechos de las personas menores de edad y hacerlos efectivos. Asamblea Legislativa, Ley N°7739, Costa Rica, 1998

externa y a la sensibilización del resto de toda la población sobre el problema de la violencia en la región. Al respecto desde la red se gestan iniciativas que concluyen en procesos de autoaprendizaje en torno a la violencia familiar, a la comunicación entre la familia, sobre el abuso sexual, sobre sistemas de información para la captación de la violencia en todos los servicios que contemplan la red. La elaboración de diagnósticos contingenciales en salud lo mismo que la sistematización del trabajo en red constituyó los distintos tópicos en torno a los cuales hubo, no solo una reflexión, sino que se elaboraron documentos que registran y formalizan procesos importantes del quehacer institucional en red.

Otra tarea de gran valor fue la sensibilización a los otros en el resto de las instituciones sobre temas de género y violencia doméstica sobre el registro de datos estadísticos para la captación de indicadores de violencia. También fueron incluidos en este proceso los estudiantes de Derecho, de Trabajo Social y Enfermería. Con estos objetivos de sensibilización se organizan marchas y vigiliadas como protesta al aumento de homicidios de mujeres en el país y también como conmemoración del día de la no violencia. En resumen, los vínculos tienen dos ejes para su origen uno que parte de cada institución y otro de la conformación de la red como tal. En este sentido la Escuela de Trabajo Social tuvo una participación en los distintos tramos de la red. El diagrama siguiente destaca los servicios desde dentro y en la red propiamente.

Red interorganizacional de servicios de las instituciones participantes, San Carlos-2000-2002



Algunas apreciaciones finales pero no concluyentes

Con el propósito de amortiguar los efectos devastadores de la violencia en las familias, los trabajadores sociales en conjunción con otros profesionales, deben crear estrategias para fortalecer los Derechos Humanos en la vida privada y en el contexto en el cual las familias se desarrollan. Es decir, el acompañamiento a las familias para un desarrollo de habilidades sociales (Goleman, 1995) o bien de comportamientos prosociales (Roche y Neus, 1998) son tareas fundamentales que deben ser el eje de la intervención del trabajo social en los distintos entornos sociales.

La captación epistemológica de la complejidad de la violencia cuya expresión en las familias y en las personas son parte del tejido social en el que están insertas, obliga a una intervención en la interacción de las organizaciones públicas y privadas, para la construcción de

procesos de cooperación y coordinación que potencien los servicios diádicos o únicos. En este sentido las instituciones no siempre tienen la capacidad y los recursos para atender todas las demandas que exige una atención integral. La Red Interinstitucional Contra la Violencia de San Carlos ha construido una variedad de vínculos y de intercambios mutuos de variada complejidad. Se han privilegiado relaciones de cooperación y también de coordinación. Esto con el fin de realizar un abordaje eficiente, oportuno y ágil. Si bien es cierto que hay esfuerzos de formalización, todavía persiste una fuerte tendencia a un establecimiento de interacciones basadas en acuerdos voluntarios. Situación que de subsanarse tendría la posibilidad de fortalecer las redes establecidas.

A mi criterio, es importante reconocer los avances alcanzados, como un primer momento en la intervención en red. En este sentido de un conjunto de interacciones espontáneas que emergen de la comprensión y acción simultánea a una situación social se han formalizado algunas acciones y organizado nuevas interacciones. Sin embargo, es importante continuar la transformación de la consolidación de la plataforma de profesionales vinculados con una meta común a la construcción de las redes con los sujetos de los servicios. Tales esfuerzos no pueden concebirse como fines en sí mismos, ya que la intervención en red debe concebirse en movimiento como estructuras cambiantes que se originan, desarrollan y caducan; por eso la reflexión permanente sobre la construcción de vínculos debe ser parte del trabajo cotidiano. Recreando nuevas formas de atenciones complejas.

Es importante que esta concepción de cambio no se convierta en una retórica, sino se constituya en una herramienta de trabajo. Al respecto, un aspecto que se debe recuperar es la centralidad de la persona inserta en la trama de relaciones de violencia. En este sentido es importante la conciencia que se tenga de las situaciones de violencia. Vygotsky (1985) aporta un concepto de utilidad, y es el que se refiere a la actividad socialmente significativa, esta le otorga esa posibilidad, de ser la instancia generadora de conciencia. Al respecto destaca un enunciado teórico de gran valor dentro del tema que nos ocupa, el cual tiene que ver con la construcción de la conciencia individual desde fuera, mediante las relaciones con los demás. En éstas sobresale la relación con otras mujeres que vivan violencia. Los profesionales se constituyen en mediadores para crear las circunstancias y

condiciones que procuren la reflexión en torno a relaciones que construyen violencia y gestar una comunidad de aprendizajes que permita la transformación de la misma.

Para finalizar me quedan algunas interrogantes, en relación con las expresiones de la violencia ¿Cuáles son las actividades socialmente significativas que son generadoras de una conciencia que se interpreta como violencia y cuáles son las actividades socialmente significativas que devienen en una conciencia que se interpreta como no violenta? Es la construcción social de la violencia que se expresa en las relaciones con los demás y que se reconoce en las personas grupos y comunidades de maneras variadas el principio de conocimiento y de acción de los profesionales que intervienen en las situaciones de violencia. O más bien priva o coexiste una consideración que la conciencia es una forma externa que la persona la va asumiendo a partir del conocimiento de otros/as y donde los profesionales se constituyen en los constructores de los espacios para la toma de esa conciencia que está externa. Considero que lo que se hace, es valioso en particular desde la experiencia que tuve en el trabajo con la Red Interinstitucional Contra la Violencia. Sin embargo, me parece importante e insoslayable el debate de las preguntas planteadas en términos epistemológicos y ontológicos en relación con la violencia.

REFERENCIAS

- Branden N. (1998). *El arte de vivir conscientemente: Vida cotidiana y autoconciencia*. España: Editorial Paidós.
- Burgos Ortiz, Nilsa M. (2002). Violencia en las relaciones de pareja: un desafío de la promoción de salud y prevención de la enfermedad. *ANALISIS*, Revista de la Escuela Graduada de Trabajo Social, Universidad de Puerto Rico, III (1).
- Campos, Ivette & Méndez, Norma (2003). *La integración de la investigación, docencia y acción Social en torno a la democratización de la vida cotidiana, como alternativa de acción para la atención de la violencia social*. Costa Rica: Escuela de Trabajo Social. Vicerrectoría de Investigación, Universidad de Costa Rica (Código N°215-AI-089).

- Dabas, E.y Najmanovich, D. (1999). *Redes, el lenguaje de los vínculos: Hacia la reconstrucción y el fortalecimiento de la sociedad civil*. Argentina: Paidós
- Goleman, Daniel (1995). *La inteligencia emocional*. México: Edición Javier Vergara.
- González, Wendy & Rojas, Rocío (2000). *Informe final del Taller V*. Costa Rica: Escuela de Trabajo Social, Universidad de Costa Rica.
- González, Wendy & Rojas, Rocío (2000). *Informe de sistematización Taller VI: Trabajo con mujeres víctimas de violencia, Oficina de la Mujer, Ciudad Quesada San Carlos*. Costa Rica: Escuela de Trabajo Social, Universidad de Costa Rica.
- Leite García, Regine (org) (2003). *Método, Métodos y contra métodos*. Sao Paulo, Brasil: Editora Cortez.
- Lizardi, María. (1999). Un programa para el fortalecimiento familiar alternativa al maltrato de menores. *ANÁLISIS*, Revista de la Escuela Graduada de Trabajo Social, Universidad de Puerto Rico, I (1).
- Perlado, P & Blanca, Azpeitia (2002). *Violencia contra las mujeres*. España: Instituto Andaluz de la Mujer.
- Powell, John (1993). *Plenamente humano, plenamente vivo. Una nueva vida a través de una nueva visión*. España: Sal Térrea.
- Proyecto Estado de la Nación (2002). *Estado de la Nación en Desarrollo Humano Sostenible*. (Informe 4). San José, Costa Rica.
- Red interinstitucional contra la violencia doméstica (2002). *Plan de acción*. Costa Rica: San Carlos.
- Richard, Hall (1983). *Organizaciones y Estructura*. México. Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Roche, Robert y Neus, Sol (1998). *Comportamientos prosociales en la escuela, la familia y campamentos*. Editorial Blume. España.

- Rodríguez, Eugenia (1996). Matrimonios felices, cambios y continuidades en las percepciones y en las actitudes hacia la violencia doméstica en el Valle Central de Costa Rica (1750-1930). En: *Violencia Doméstica en Costa Rica. Mas allá de los mitos. Cuadernos de Ciencias Sociales*. Costa Rica: FLACSO
- Sequeira, Karla & Vargas, Kira (2000). *Informe Final de Taller V*. Costa Rica: Escuela de Trabajo Social, Universidad de Costa Rica.
- Sequeira, Karla & Vargas, Kira (2000). *Informe de sistematización Proyecto Taller VI: Construyendo oportunidades para educar con amo, Ciudad Quesada, San Carlos*. Costa Rica: Escuela de Trabajo Social, Universidad de Costa Rica.
- Torres Rivas, E. (1998). *Democracia y violencia Política. Cuaderno de Ciencias Sociales*. Costa Rica: FLACSO.
- Vásquez, Edna (2000). *Informe final del taller V*. Costa Rica: Escuela de Trabajo Social, Universidad de Costa Rica.
- Vásquez, Edna (2000). *Informe de sistematización. Proyecto Taller VI: Discapacidad y calidad de vida. Ciudad Quesada, San Carlos*. Costa Rica: Escuela de Trabajo Social, Universidad de Costa Rica.
- Vygostky, Lev. (1985). *Pensamiento y Lenguaje*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Paidós.

