



Género y pandemia:
**La intervención de las
trabajadoras sociales en el
Teléfono Verde, ciudad de
Rosario, año 2021**



FACULTAD DE CIENCIA POLÍTICA
Y RELACIONES INTERNACIONALES

UNIVERSIDAD NACIONAL DE ROSARIO

Universidad Nacional de Rosario

Facultad de Ciencia Política y Relaciones
Internacionales

Escuela de Trabajo Social

Trabajo Integrador Final

Modalidad Práctica Disciplinar

**Género y pandemia: La intervención de las trabajadoras
sociales en el Teléfono Verde, ciudad de Rosario, año 2021.**

Estudiante: Correa Ángela Belén.

angie.correa991@gmail.com

Directora: Bovino Betina.

betibovino@hotmail.com

NOVIEMBRE 2024

AGRADECIMIENTOS:

A mis abuelos, por su cuidado incondicional y por compartir conmigo la distancia y la nostalgia. A mis padres, por enseñarme valores y confiar siempre en mí. A mi tía Clau y a mis primos, por acompañarme en este camino. A mis pequeños: Aquiles, Astor y Martina por hacer más ameno este recorrido con visitas, juegos y ocurrencias.

A Victoria, mi tía y madrina, un ejemplo y referente desde siempre, quien me enseñó a creer que todo es posible. A Pitu, mi mejor amiga, quien guarda mis recuerdos desde que decidí estudiar esta carrera. A su madre, Laura, mi madrina de corazón, quien me impulsó a seguir este camino.

A Matías, mi compañero desde el inicio de esta etapa, por su constante apoyo y enseñanza en perseverancia, y a su familia, por celebrar cada paso conmigo.

A mis amigos, mi gran sostén, presentes en todo momento, desde la cercanía o la distancia. A mis "facu" amigas y futuras colegas, con quienes compartí aprendizajes, incertidumbres y el camino hacia esta meta. A mis compañeros del Sudo, quienes me acompañaron en la última etapa, compartiendo más que un espacio laboral.

A Betina, por su apoyo, compromiso y dedicación como guía en este trabajo y como docente de la universidad pública. Finalmente, a la Fcpolit, de la que me enamoré y defenderé siempre.

ÍNDICE:

INTRODUCCIÓN:	3
DISEÑO METODOLÓGICO:	5
CAPÍTULO 1: LAS INTERVENCIONES DEL TRABAJO SOCIAL EN EL CAMPO GÉNERO	8
Patriarcado y masculinidades:.....	8
Violencia de género:.....	9
Feminismo en Argentina:.....	11
¿Qué es el Trabajo Social?.....	14
El Trabajo Social dentro de la división social y técnica del trabajo:.....	14
La intervención en el Trabajo Social:.....	15
El trabajo social en el campo del género:.....	17
CAPÍTULO 2: EL TELÉFONO VERDE EN LA MUNICIPALIDAD DE ROSARIO.....	19
La Atención Integral en Violencia de Género:.....	19
Historia de la Dirección de Atención y Prevención de las Violencias de Género:...	20
Servicios con los que cuenta la Dirección:.....	21
Las políticas públicas en la Dirección:.....	23
Tareas municipales de prevención frente a la violencia de género:.....	25
El teléfono verde en la atención de la violencia de género:.....	26
CAPÍTULO 3: LOS PARADIGMAS Y LAS PERSPECTIVAS TEÓRICO-EPISTEMOLÓGICAS QUE SUSTENTAN AL TELÉFONO VERDE.....	28
El ABC del concepto género:.....	28
Paradigmas vigentes en el Teléfono Verde:.....	30
Las perspectivas teórico-epistemológicas que atraviesan al teléfono verde:.....	32
CAPÍTULO 4: EL ROL QUE DESEMPEÑA EL TRABAJO SOCIAL EN EL TELÉFONO VERDE Y EN EL EQUIPO INTERDISCIPLINARIO:.....	35
La interdisciplina en el Teléfono Verde:.....	37
Tensiones que se presentan en el equipo interdisciplinario:.....	39
El trabajo en red con las instituciones en 2021:.....	41
CAPÍTULO 5: EL TRABAJO SOCIAL EN EL TELÉFONO VERDE DURANTE LA PANDEMIA DEL COVID-19.....	44
El quehacer profesional de las trabajadoras sociales en el Teléfono Verde en el 2021:.....	47
CAPÍTULO 6: PROPUESTA DISCIPLINAR.....	51
Introducción:.....	51
Análisis de situación:.....	52
Investigación del problema:.....	56
Identificación de la visión:.....	59
Diseño de programa y proyectos:.....	62
Propuesta de Intervención:.....	63
Construcción de la viabilidad:.....	65
Desarrollo de capacidades operativas:.....	65
REFLEXIONES ¿FINALES?:	67
BIBLIOGRAFÍA:	69
ANEXOS:	73

INTRODUCCIÓN:

El presente Trabajo Integrador Final (TIF) se encuentra ubicado en la modalidad disciplinar. Este escrito denominado “Género y pandemia: La intervención de las trabajadoras sociales en el Teléfono Verde, ciudad de Rosario, año 2021” surge como inquietud en el marco de mis prácticas pre-profesionales realizadas en dicha institución durante el periodo 2021-2022.

El Teléfono Verde es una línea telefónica, que funciona las 24 horas del día y los 365 días del año; destinado a mujeres y disidencias que se encuentren atravesadas por la violencia de género. La institución depende de la Secretaría de Género y Derechos Humanos, inscribiéndose en la Dirección de Atención y Prevención de las Violencias de Género en la Municipalidad de Rosario.

El dispositivo es atendido por profesionales mujeres para un mayor acercamiento a la población con la cual se trabaja. Estas profesionales componen un equipo interdisciplinario de psicología, trabajo social y abogacía ofreciendo un espacio de escucha, orientación y contención, efectuando una primera evaluación de la situación planteada y sus posibles riesgos.

Desde la institución se brinda asesoramiento jurídico y psicosocial, atención integral de la salud de las víctimas y acompañamiento profesional en las distintas etapas legales en caso de realizar una denuncia. Las profesionales efectúan un primer diagnóstico situacional por medio de una entrevista telefónica con la usuaria, evalúan el riesgo (bajo, medio o alto), intervienen en las urgencias y derivan al Equipo de Violencia de Género, ubicándose en la misma Secretaría, principalmente si el riesgo es medio o alto.

Tema de interés:

En el año 2021, luego de transitar prácticas pre-profesionales virtuales a causa del COVID-19 y las medidas de protección frente al mismo, regresamos de manera progresiva a los centros de prácticas. El objetivo principal para los practicantes universitarios de cuarto año de la Lic. en Trabajo Social fue poder indagar y reconocer el quehacer profesional en los centros de prácticas.

En el Teléfono Verde, las situaciones son abordadas por un equipo interdisciplinario compuesto por: psicólogas, trabajadoras sociales y abogadas. La primera escucha a las usuarias se enmarca en una entrevista semi-estructurada digitalizada, por ende, ese primer momento, en múltiples oportunidades, lo lleva a cabo una sola profesional.

Luego de observar e indagar pude notar que en algunas situaciones las trabajadoras intervienen en soledad por el exceso de demandas urgentes que se presentan, primando responder el teléfono. Esto nos invita a pensar: ¿Cuál es la intervención del Trabajo Social en estas situaciones de violencia de género particularmente en el dispositivo mencionado? ¿Cómo articular desde la interdisciplina? ¿Cómo fundamentar desde la profesión intervenciones fundadas no parcializadas?

El recorte temporo-espacial está relacionado con la salida de la pandemia y las complejidades que presenta la misma, principalmente en las situaciones de violencia de género en la ciudad de Rosario.

“La pandemia no afecta de la misma forma a todas las personas, ha profundizado las grandes brechas de desigualdad y concierne con mayor intensidad a los sectores en pobreza, y en estos a las mujeres. Mujeres que, por razón de pobreza, orientación sexual, identidad de género o edad, potenciada por la división sexual del trabajo, las tareas de cuidado y las violencias que sufren, están en situaciones más críticas y disminuidos sus derechos ciudadanos” (Falú, 2020, p. 35)

Frente a la pandemia, particularmente en Argentina, nos encontrábamos en un contexto complejo de gran endeudamiento con un sistema productivo golpeado, complejizando aún más las manifestaciones de la cuestión social. Aumentando así la fragmentación de los lazos sociales y por ende de las solidaridades. El ASPO nos protegió del COVID-19 pero no del capitalismo salvaje que siguió imperando, aprovechando la crisis, para aumentar cada vez más la fragmentación social y el individualismo exacerbado.

La problemática social de la violencia de género se recrudeció ya que la pandemia obligó a un aislamiento estricto para evitar que se multipliquen los contagios de COVID-19, teniendo un peso enorme en las mujeres en situación de violencia de género que de imprevisto, tuvieron que convivir en forma diaria y permanente con su agresor, muchas de ellas sin tener el momento para utilizar un teléfono para solicitar ayuda o asistir en forma presencial a sus instituciones de referencia.

Durante febrero de 2020, previo a la pandemia, en la ciudad de Rosario el teléfono verde recibió quinientas llamadas y en marzo de 2020, en pleno aislamiento por COVID se contabilizaron veinte llamadas. Al advertir que las llamadas se desplomaban por la imposibilidad de que las mujeres y disidencias en situación de violencia de género pudieran pedir ayuda, se creó la línea violeta. El nuevo servicio permitía dejar un breve mensaje por WhatsApp e incluso se establecía en forma rápida un código

con las operadoras en el caso de una emergencia. La nueva vía de comunicación pasó de recibir treinta y seis contactos en los primeros días de funcionamiento a ochocientos noventa y cinco en marzo de 2021, un año después.

Repensando al Trabajo Social en la intervención en el campo género, particularmente en la problemática de la violencia de género, los profesionales necesitan sostener su intervención desde una argumentación teórica-epistemológica y política-ideológica, logrando así una intervención fundada lo que permite dar respuestas acordes a la demanda planteada.

Coincidiendo con Mercedes Simoncini (2015) dentro de los espacios institucionales existen expresiones verbales, resoluciones, recomendaciones que reproducen las relaciones de dominación, las cuales deben ser interpeladas, debatidas y argumentadas permitiendo constituir una estrategia de intervención para encontrar una salida superadora a esta situación. Así, la misma asevera que, se van construyendo nuevas formas de relación entre lo macro y lo micro; se trata de generar espacios de encuentro, de debate entre los diferentes campos del saber y ante situaciones críticas, brindar asistencia en forma conjunta, articulando y organizando acciones de urgencia para resguardar la integridad física y psicológica de la mujer, sus hijas e hijos.

DISEÑO METODOLÓGICO:

Para dar cuenta del tema elegido este trabajo responde a la metodología cualitativa. Para Vasilachis (1992) los métodos cualitativos actúan sobre contextos reales y el observador procura acceder a los significados propios de esos contextos mediante la participación en los mismos. Este tipo de investigación constituye una tradición particular en las ciencias sociales que depende fundamentalmente de la observación de los actores en su propio terreno y de la interacción con ellos en su lenguaje y sus mismos términos. Dicha manera implica un compromiso con el trabajo de campo y constituye un fenómeno empírico, socialmente localizado, definido positivamente por su propia historia.

Por ello, para la obtención de datos y recopilación bibliográfica se utilizaron las fuentes primarias y secundarias. Cea D'Ancona (1996) diferencia las investigaciones según el tipo de información utilizada, así la investigación primaria es cualquier tipo de indagación en la que el investigador analiza la información que él mismo obtiene, mediante la aplicación de técnicas de recolección de datos. La investigación secundaria se limita al análisis de datos recabados por otros investigadores. Ambas

estrategias no son modalidades contrapuestas, sino complementarias. La investigación secundaria suele ser el punto de partida de la indagación primaria

Dentro de la investigación primaria utilizamos fuentes de recopilación primaria como cuaderno de campo de las prácticas pre-profesionales, ordenanzas, fichas técnicas, informes, páginas oficiales del municipio y memorias institucionales del Teléfono Verde; es decir, de nuestra unidad de análisis. En cuanto a la obtención de información secundaria empleamos revistas, páginas web, documentos y textos derivados de tesinas y trabajos finales.

La primera técnica utilizada fue la observación participante durante los dos años de prácticas pre-profesionales lo que me permitió conocer: la historia del dispositivo, donde se inscribe, cual es su dinámica, los profesionales que componen el equipo, las leyes y matrices teóricas que orientaban las intervenciones. Para Alfredo Astorga y Bart Van Der Bijl (2005) la observación nos permite recoger o comprobar informaciones en un contacto directo con la realidad. Se necesita el registro de lo observado en un diario de campo o formulario. Se debe tener en claro qué aspectos de la realidad interesan, su selección depende del problema que se diagnostique.

Otra técnica empleada fue la entrevista en profundidad. Este tipo de entrevista se utiliza por el alto grado de subjetividad, ya que los entrevistados cuentan historias mediadas por su memoria e interpretación, y en este sentido, la información que provee no debe apreciarse en términos de veracidad-falsedad, sino como el producto de un individuo en sociedad cuyos relatos deben ser contextualizados y contrastados.

Para este trabajo integrador final se entrevistaron a las trabajadoras sociales, psicólogas y abogadas que forman parte del equipo interdisciplinario del Teléfono Verde en función de poder responder a los objetivos propuestos. Realizándose en una primera instancia una entrevista a cada profesional del equipo de trabajo y luego una entrevista individual a las trabajadoras sociales.

Comenzamos conceptualizando brevemente qué son las masculinidades, el patriarcado y la violencia de género en sus tipos y modalidades, continuamos con una pequeña historización del movimiento feminista argentino considerando las luchas y los derechos ganados, al finalizar este capítulo abordamos qué es el trabajo social y cómo desempeña su práctica dentro del campo género.

Luego nos adentramos en la atención integral de la violencia de género por parte de la Dirección de Atención y Prevención de Violencia de Género inscripta en la Secretaría de Género y Derechos Humanos de la Municipalidad de Rosario, realizando una breve

historización, indagando en los servicios, las políticas públicas y las tareas de prevención con las que cuenta la Dirección, por último nos centramos en mostrar el circuito de atención que realiza nuestra unidad de análisis: Teléfono Verde.

Proseguimos a detallar los conceptos fundamentales que componen el análisis del campo género, continuando con la indagación de los paradigmas y perspectivas teóricas epistemológicas que sustentan las intervenciones del Teléfono Verde. En el anteúltimo capítulo analizamos el rol del Trabajo Social dentro del Teléfono Verde y del equipo interdisciplinario, qué tensiones se presentan en el mismo y como se presentó el trabajo en red con las instituciones durante el año 2021.

Concluyendo esta indagación, ampliaremos el objetivo general de esta investigación describiendo el quehacer profesional del Trabajo Social en la pandemia culminando con la problematización del quehacer profesional de las trabajadoras sociales en el Teléfono Verde durante el año 2021.

Es pertinente aclarar que sí bien desde la Dirección también se trabaja con usuarios, la mayoría de la población es femenina, por dicha razón en este TIF hablamos de las usuarias.

Objetivo general:

Analizar las intervenciones de las trabajadoras sociales en el dispositivo Teléfono Verde, de la Ciudad de Rosario, durante el año 2021.

Objetivos específicos:

1. Identificar el rol que desempeña el Trabajo Social en torno al género.
2. Describir la organización y funcionamiento del Teléfono Verde
3. Indagar en las perspectivas teóricas que sustentan el dispositivo.
4. Problematizar el quehacer profesional del Trabajo Social durante la pandemia del COVID-19 en el teléfono verde.
5. Identificar el rol del Trabajo Social dentro del Teléfono Verde.
6. Indagar cuales son los aportes que realiza el Trabajo Social dentro del equipo interdisciplinario del Teléfono Verde.

CAPÍTULO 1: LAS INTERVENCIONES DEL TRABAJO SOCIAL EN EL CAMPO GÉNERO

Patriarcado y masculinidades:

“El patriarcado puede considerarse como la estructura social básica de nuestras sociedades. Su carácter esencial consiste en la jerarquía y la autoridad de los hombres sobre las mujeres y los niños, netamente visibles en la organización familiar, pero que se ejercen como poder real en todo el ordenamiento de las instituciones de la sociedad. Sus relaciones de poder se extienden a todas las esferas de la vida social, desde la política, la economía, el derecho, la producción, la cultura, la organización familiar y la misma subjetividad de los individuos.” (Galende, 2001, p. 181)

Un concepto fundamental que atañe al patriarcado es el de masculinidad. La misma no es un hecho biológico, sino que es un concepto relacional ya que existe en confrontación con la feminidad. Es un conjunto de significados dinámicos que se crean por medio de las relaciones con nosotros mismos, los otros y el mundo. La masculinidad es un dispositivo de poder, apuntando a guiar la educación de los varones por medio de mandatos, normas, estereotipos, roles y prácticas.

Chiodi, Fabbri y Sánchez (2019) aseguran que la masculinidad pretende que los varones sean cisgenero, es decir que respondan a su sexo asignado al nacer y se autoperciban con dicho sexo. Además se espera que los mismos sean heterosexuales, deseando sexualmente a las mujeres cisgenero las cuales también deben responder a su sexo asignado al nacer y autopercibiéndose con el mismo.

La crianza de las infancias es diferenciada por el género; en la primera socialización, más relacionada al ámbito familiar, a los varones se les enseña a juegos vinculados con la competencia, la velocidad, el ingenio y la violencia; en cambio, a las mujeres se les inculca juegos más relacionados a la maternidad, a las tareas del cuidado, a la limpieza y a la belleza femenina.

En la segunda socialización, particularmente en la escuela, se pretenden rendimientos y comportamientos distintos según el género esperando que las niñas se aboquen a la dedicación, la prolijidad, la buena conducta y el silencio y que los niños tengan mayor participación y sean más inteligentes.

En la adolescencia, los varones gozan de mayores libertades para salir, llegar más tarde y hacer más cosas y las mujeres se encuentran limitadas en estas libertades por

el cuidado hacia ellas frente a los hombres o por los prejuicios que posiblemente sufran por parte de la sociedad. En la juventud o adultez, a los varones se les impone la necesidad de encontrar empleo ya que este “dignifica” y también les permite mantener económicamente el hogar, convirtiéndose en proveedores del mismo y alejándose del trabajo no remunerado del hogar que queda en manos de las mujeres.

A los varones les corresponde el mandato de la proveeduría y la protección de las mujeres, estos colocan a las mujeres en un lugar de inferioridad y fragilidad. Otro ideal que se presenta es el de hombre procreador, basado en la capacidad de fecundar pero también disfrutar de su sexualidad lo cual marca una potencia y virilidad, en paralelo las mujeres tienen una sexualidad tutelada, proscrita, reproductora y violentada por parte de los varones.

Igualmente ocurre con el imaginario de hombre autosuficiente que no necesita ayuda ni depende de un otro ya que tiene todo bajo control entonces puede continuar imponiendo sus reglas por encima de los demás. Demostrando el privilegio del ejercicio del control, el poder y la dominación como cualidad de la masculinidad. Lo mismo sucede con la restricción emocional y el no expresar emociones ya que esta característica se le asigna a la mujer, vinculando así al hombre con la racionalidad-pensamiento.

Durante muchos años esta idea de que el hombre era más racional y la mujer más emotiva dio lugar a que los varones sean los dueños de los espacios materiales y simbólicos, teniendo mayores probabilidades que las mujeres para los lugares de liderazgo y prestigio tanto en lo político, lo empresarial, lo sindical, lo laboral, lo científico, lo académico e incluso lo artístico. Esta jerarquía les brinda poder y libertad permitiendo a los primeros, disponer del tiempo y, muchas veces, de los cuerpos de las mujeres, y a sostener la creencia de que tienen más derechos que ellas.

La masculinidad es sexista, en tanto produce y reproduce jerarquías sociales en base a la discriminación de género, suponiendo un lugar inferior y subordinado para las identidades y expresiones de género femeninas.

Violencia de género:

El artículo 1, del capítulo 1, de la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar *“debe entenderse por violencia contra la mujer cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o*

psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado” (Convención de Belém do Pará, 1994)

Las violencias por motivos de género, entendiendo que hay una multiplicidad de las mismas, son producto de las relaciones de poder desiguales entre los géneros que se reproducen desde hace siglos. Las mismas conforman una problemática social compleja y multidimensional, que constituye una grave violación de derechos humanos, una ofensa a la dignidad e integridad de las personas y una limitación de las libertades fundamentales y derechos. Se hace necesario, en torno al análisis, diferenciar:

Tipos de violencia:

Física: Se emplea contra el cuerpo de la mujer produciendo dolor, daño o riesgo que afecte su integridad física.

Psicológica: Amenaza, acoso, hostigamiento, restricción, humillación, deshonra, descrédito, manipulación y aislamiento. También culpabilización, vigilancia constante, exigencia de obediencia y sumisión, coerción verbal, persecución, insulto, indiferencia, abandono, celos excesivos, chantaje, ridiculización, explotación o cualquier otro medio que cause perjuicio a su salud psicológica.

Sexual: Cualquier acción que implique vulneración en todas sus formas, con o sin acceso genital, el derecho de la mujer de decidir voluntariamente acerca de su vida sexual o reproductiva.

Económica y patrimonial: Es la que se dirige a ocasionar un menoscabo en los recursos económicos o patrimoniales de la mujer.

Simbólica: A través de patrones estereotipados, mensajes, valores, signos que transmitan y reproduzcan dominación, desigualdad y discriminación en relaciones sociales, naturalizando la subordinación de las mujeres.

Política: Menoscabar, anular, impedir, obstaculizar o restringir la participación política de la mujer, vulnerando el derecho a una vida política libre de violencia y/o el derecho a participar en asuntos públicos y políticos en condiciones de igualdad con los varones.

Modalidades de violencia:

Violencia doméstica: Es ejercida contra las mujeres por un integrante del grupo familiar. Se entiende por grupo familiar el originado en el parentesco sea por consanguinidad o por afinidad, el matrimonio, las uniones de hecho y las parejas o noviazgos.

Violencia institucional: Aquella realizada por funcionarias/os, profesionales, personal y agentes pertenecientes a cualquier órgano, ente o institución pública.

Violencia laboral: Aquella que discrimina a las mujeres en los ámbitos de trabajo público o privado y que obstaculiza su acceso al empleo, contratación, ascenso, estabilidad o permanencia en el mismo. Incluye el hostigamiento psicológico en forma sistemática sobre una trabajadora con el fin de lograr su exclusión laboral.

Violencia contra la libertad reproductiva: Aquella que vulnera el derecho de las mujeres a decidir libre y responsablemente el número de embarazos o intervalo entre nacimientos.

Violencia obstétrica: Aquella que ejerce el personal de salud sobre el cuerpo y los procesos reproductivos de las mujeres, expresada en un trato deshumanizado, un abuso de medicalización y patologización de los procesos naturales.

Violencia mediática: Publicación o difusión de mensajes e imágenes estereotipados a través de cualquier medio masivo de comunicación en donde promueva la explotación de mujeres o sus imágenes que atente contra la dignidad de las mismas.

Violencia en el espacio público: Ejercida contra las mujeres por una o más personas en lugares públicos o de acceso público.

Violencia pública-política: Fundada en razones de género, mediante intimidación, hostigamiento, deshonra, descrédito, persecución, acoso y/o amenazas, impida o limite el desarrollo propio de la vida política o el acceso a derechos y deberes políticos.

Feminismo en Argentina:

El feminismo es un movimiento social, cultural y político. El mismo surge como resultado del reconocimiento y problematización de las relaciones de dominación, opresión y explotación que sufren históricamente las mujeres a causa del patriarcado. Las mujeres se unen con el objetivo de construir una sociedad más justa, libre e igualitaria en donde sus derechos sean garantizados.

Dar cuenta del mismo, es poner en evidencia, sus grandes luchas y los resultados alcanzados por las mismas, que se materializan en los derechos conquistados durante las últimas décadas.

Podríamos ubicar como primer hito el voto femenino en 1947 que abrió camino para la participación política de las mujeres. Antes de ello, quienes solo podían votar eran los varones mayores a 18 años, desplegando a la mujer al ámbito privado y reproduciendo las desigualdades estructurales sin posibilidad de cambio al no tener voz y voto en lo político.

Décadas después, en medio de dictaduras que debilitaban la democracia, se realizan grandes cuestionamientos al rol que cumplía la mujer en la sociedad, problematizando la relación asimétrica frente a los hombres. En 1976 se llevó a cabo la dictadura más cruda donde secuestraron, torturaron y desaparecieron personas. Dora Barrancos (2014) refiere que, en ese contexto oscuro, nació un grupo de mujeres que se animó a enfrentar este proceso, reclamando por la aparición de sus familiares. Aquel espacio fue el de Madres y Abuelas de Plaza de Mayo en búsqueda de sus hijos pero también de sus nietos apropiados por los dictadores.

Con el retorno de la democracia en 1983 el feminismo pudo recuperar su lucha. Se dieron distintos sucesos como el Primer Encuentro Nacional de Mujeres en la Ciudad de Buenos Aires del que participaron mujeres de distintos ámbitos donde se trataron las múltiples desigualdades y violencias que vivían las mujeres; también se creó el Consejo Nacional de la Mujer con el objetivo de cumplir con las obligaciones de la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW).

El feminismo iba sumando voces lo que permitía que sus luchas sean cada vez más oídas, logrando que se sancionen Leyes como la patria potestad compartida y el divorcio vincular, dos enormes conquistas que habían sido grandes demandas durante años. También obtuvieron la sanción de la Ley N° 24.417 de Protección contra la Violencia Familiar y Doméstica y garantizaron la Ley N° 24.012 de Cupo Femenino en ámbitos de representación, lo que permitió que las mujeres sean oídas y protagonistas en lo político.

Si bien la lucha contra la violencia de género deviene de años, en estas últimas décadas el feminismo argentino profundizó aún más su reclamo hacia esta problemática, lo que produjo que se cree el colectivo “Ni Una Menos” en el año 2015. De allí se desplegaron múltiples marchas y huelgas en contra de la violencia de

género y su consecuencia más aberrante: el femicidio. En consonancia también se llevó adelante la Campaña Nacional por el Derecho al Aborto Legal, Seguro y Gratuito; derecho adquirido en 2019 luego de catorce años de campaña.

Vivir una vida libre de violencia es un derecho humano. Los derechos son garantías jurídicas universales que protegen a los individuos y grupos contra acciones y omisiones que interfieren con las libertades y los derechos fundamentales y la dignidad humana, como en este caso es la violencia de género. La violencia contra las mujeres es una de las violaciones a los derechos humanos más graves y extendidas en las distintas sociedades. Es una de las consecuencias más graves de la desigualdad de género. Dicha violencia mata, es un delito, un problema estructural debe ser tratado como una cuestión de Estado.

Desde el Ministerio de Mujeres, Género y Diversidad (2022) se reconoce que el Estado tiene la obligación de cumplir con los compromisos internacionales y con la normativa nacional incorporada para poder identificar y erradicar las necesidades, violencias, desigualdades y discriminaciones que sufren las mujeres y la comunidad LGBTI+

Los organismos del Estado y las organizaciones de la sociedad civil deben trabajar en red con el fin de articular los recursos y capacidades disponibles para brindar una atención integral a la situación planteada por cada mujer; sensibilizar y capacitar a los profesionales y personal interviniente para lograr calidad en la atención y construir equipos comprometidos con los derechos de las mujeres.

Basándonos en el enfoque de derechos, debemos entender que las mujeres y las disidencias son personas sujetas de derechos con el poder de exigir el cumplimiento de los mismos. Rita Segato (2003) asegura que la ley contribuye a la reflexividad en torno a la cultura que nos programa, e instala una nueva, distinta, generando la posibilidad de que un día ella pueda representar la moralidad dominante.

A través de la producción de leyes, la historia deja de ser un escenario fijo y preestablecido, un dato de la naturaleza, y el mundo pasa a ser reconocido como un campo en disputa, una realidad relativa, mutable, plenamente histórica. Los protagonistas del género dejan de verse como sujetos inertes en un paisaje inerte, como sujetos fuera de la historia.

Actualmente, el avance de la derecha en Argentina y en la región ponen en jaque los derechos adquiridos, bajo el lema de que “el feminismo y el movimiento LGBT+ es un retroceso social” que instala discursos y delitos de odio.

Hoy una frase célebre vuelve a resonar. Según Beauvoir (1949) no olvidemos que jamás bastará una crisis política, económica o religiosa para que los derechos de las mujeres vuelvan a ser cuestionados. Estos derechos nunca se dan por adquiridos, debemos permanecer vigilantes toda vuestra vida.

¿Qué es el Trabajo Social?

Según Alicia Gonzalez Saibene el Trabajo Social es:

“Una profesión centrada en la intervención en lo social, desde políticas públicas/políticas sociales, con el objetivo de modificar las situaciones particulares que aborda en su ejercicio cotidiano, situaciones atravesadas por conflictos en las relaciones sociales complejas de quienes las padecen”. (González Saibene, 1996, p. 112).

La Ley Federal N°27.072, brinda al Trabajo Social, un marco general para el ejercicio profesional dentro del territorio argentino. Este marco promueve la jerarquización de la profesión demostrando así la relevancia y contribución social de la misma, establece un marco normativo para regular el ejercicio profesional, constituye las incumbencias profesionales, protege el interés de los ciudadanos para que las prestaciones profesionales cuenten con competencia, calidad e idoneidad; regula los derechos, las obligaciones y las prohibiciones del quehacer profesional.

Asimismo, en Argentina, cada provincia cuenta con un Colegio de Trabajo Social el cual aporta el código de ética plasmando los principios éticos necesarios para actuar de acuerdo a los fines de la profesión y proponiendo comisiones de formación permitiendo la actualización constante sobre los problemas y temáticas con las que está trabaja. Eso permite que la profesión sea reconocida obteniendo un estatus profesional y genere un sentimiento de identidad en el colectivo profesional pero también guía las prácticas profesionales, resguarda a los usuarios de las desigualdades y legitima las condiciones laborales de los trabajadores sociales.

El Trabajo Social dentro de la división social y técnica del trabajo:

Como mencionamos anteriormente el Trabajo Social es una profesión, convirtiéndose en un trabajo socialmente necesario ya que presta servicios para responder a las necesidades sociales.

Marilda lamamoto (2003) entiende que el Trabajo Social es una profesión inscrita en la división social y técnica del trabajo colectivo de la sociedad. Esto implica entender la

profesionalización del Trabajo Social como una profesión que depende de la progresiva acción del estado en la regulación de la vida social para administrar el conflicto de clase (relación capital/trabajo).

Dicha autora, refiere que los trabajadores sociales son trabajadores especializados que venden su fuerza de trabajo para entidades empleadoras que demanden esa fuerza de trabajo calificada y la contraten, pagándole un salario, dándose una mercantilización. El Trabajo Social depende de los recursos de la institución que lo contrate, por ende, es un trabajador asalariado vendiendo su fuerza de trabajo. Además, no trabaja aisladamente, sino que forma parte de un trabajo colectivo, un trabajo interdisciplinario. El Trabajo Social es necesario porque actúa sobre la supervivencia social y material de la población.

La profesión está mayoritariamente compuesta por mujeres, lo que nos permite comprender los lugares que se les ha asignado a las profesionales en la división social y sexual del trabajo.

Frizzera Santos (2004) afirma que el Trabajo Social en sus inicios sirvió como una excusa para que las mujeres pudieran salir del ámbito doméstico, aunque históricamente la carrera fue relacionada a los cuidados, a la extensión de este espacio doméstico-privado. Dentro de las exigencias/ideales que se han tenido sobre la profesión podemos resaltar la escucha, la paciencia, el respeto, la abertura espiritual, la creación de afinidades con el otro. Estas cualidades han sido atribuidas a las mujeres, por dicha razón el trabajo social ha sido visto como una profesión feminizada.

Confirmando así la teoría de los dos mundos: el público y el privado. Por un lado, el público-externo ocupado por el hombre racional, abstracto, duro y competitivo. Por el otro, el privado-interno desempeñado por las mujeres más cuidadosas de lo emocional, lo particular, de las personas y no de lo que rodea dinero, poder o prestigio.

Dentro de la profesión también se reproducen y mantienen las relaciones desiguales de género, la demostración de ello es el lugar que han ocupado y ocupan las profesionales del Trabajo Social quienes ganan menores salarios por las mismas funciones, ocupan puestos de trabajo menos prestigiosos, son minoría en los organismos de representación política y en la dirigencia de los partidos, las organizaciones públicas y las empresas. Esta división social y sexual del trabajo debe cambiar si queremos eliminar las desigualdades de género.

La intervención en el Trabajo Social:

El Trabajo Social tiene criterios colectivamente acordados en donde se sostiene en un marco teórico, epistemológico, ético y político, pero existen diferentes perspectivas a tener en cuenta a la hora de entender la intervención profesional. Debemos pensar la intervención en un escenario de constante cambio e incertidumbre, complejo, por ende, no existe un único método o modelo de intervención para resolver las situaciones problemáticas.

Alicia González Saibene (2015) entiende a la intervención profesional en trabajo social como una intervención fundada que es sostenida argumentativamente desde lo teórico-epistemológico y lo político-ideológico y se diferencia de toda intervención indiscriminada.

Destacamos también que en lo que respecta a la intervención profesional debemos elaborar, combinar, coordinar, articular diferentes estrategias y acciones que permitan a los profesionales alcanzar los objetivos trazados de acuerdo a su posicionamiento teórico-epistemológico, a la demanda a la cual deben responder y para la cual es necesario contar con diferentes herramientas, técnicas e instrumentos que podrán ir variando y modificándose en el transcurso del proceso de intervención.

Las estrategias nunca son iguales por eso lo que guía nuestras estrategias son los objetivos, es decir, aquella situación a la que quiero llegar con mi intervención profesional. La estrategia siempre trabaja según Saibene en lo incierto y nos permite imaginar diferentes escenarios para la acción. Es por esto que la estrategia es creativa, flexible y global. Al mismo tiempo debe estar en un contexto determinado y debe ser coherente.

Chelotti, Ramonda y Salazar (2019) comprenden que el conflicto social es el elemento que se encuentra en el centro del concepto estrategia para comprender la complejidad social y reconocimiento del antagonismo como momento constitutivo e insuprimible de las relaciones sociales. El concepto estrategia como una manera de ponerse en situación de aproximarse a alcanzar la meta, ganar espacio, tiempo, establecer condiciones favorables a nuestro propio desempeño. La estrategia es una maniobra destinada a ganar libertad de acción.

Además de pensar estratégicamente las intervenciones es necesario posicionarse desde la singularidad. Pensar al usuario como un sujeto de derechos con quien se trabaja en conjunto al momento de abordar la situación respetando la decisión del

mismo para sostener su autonomía. Susana Cazzaniga (1997) plantea una intervención desde la singularidad. Ubicando al usuario como un sujeto pleno, con potencialidades y condicionantes, como productor de la historia pero a la vez como parte del producto de esa misma historia. Ella propone pensar desde la singularidad para comprender la posibilidad instituyente de todo sujeto.

La autora Susana Cazzaniga (1997) afirma que lo universal o genericidad expresa la condición de seres humanos, con derechos y capacidades; universal en tanto horizonte de sentido, el "deber ser". Lo particular, comprende al sujeto en sus condiciones sociales de existencia, la pertenencia, su modo de vida, su historia social familiar, lo que "hace ser". Lo singular, es el aspecto que da cuenta de la individuación del sujeto como ser único e irrepetible; se trata del "es". Este modo de comprender la categoría sujeto nos compromete con la dignidad humana reconociendo al otro como sujeto de derechos, a la vez que nos exige la reflexión sobre las condiciones de vida presentes e históricas para entender sus necesidades, intereses y deseos, su expresión como ser singular.

El trabajo social en el campo del género:

Reflexionando sobre el quehacer profesional del Trabajo Social entendemos que es fundamental la transversalización del enfoque de género al momento de pensar estrategias de intervención, pero también se necesita un acompañamiento de ello en las políticas públicas y en las intervenciones estatales, ya que dichas políticas se constituyen en herramientas de intervención.

Para posicionarnos desde dicho enfoque se deben dejar de lados los estereotipos, desarraigarse de pautas culturales sexistas, acudir a capacitaciones y ampliar las competencias. La perspectiva de género implica la continua revisión y cuestionamiento, por ello los trabajadores sociales deberán adquirir esta herramienta de análisis crítico para repensar/reveer sus estrategias de intervención lo que les permitirá desnaturalizar y problematizar las desigualdades de género existentes.

En este campo, la intervención profesional del Trabajo Social se debe sostener desde una argumentación teórica-epistemológica y política-ideológica, logrando así una intervención fundada lo que permite dar respuestas acordes a la demanda planteada.

La intervención del Trabajo Social con perspectiva de género habilita, como bien dice Camila Calp (2017), a la concreción de la sororidad, al empoderamiento de todas las mujeres, a generar nuevos vínculos y nuevas redes en que las mujeres puedan

deconstruir y hacerles frente a las violencias machistas, a trabajar con ella en proyectos personales, a acercar las herramientas necesarias para que esto pueda concretarse, a poder trabajar con ella qué tipo de mujer decide ser.

Calp, además hace hincapié en tener siempre presente la posibilidad de que los sujetos elijan nuevas identidades de género, o nuevas y diferentes orientaciones sexuales, y que esas decisiones implican padecimientos subjetivos, y muchas veces discriminaciones o violencias. Es tener en cuenta que debemos adaptar nuestro instrumental a nuevas identidades de género y orientaciones sexuales y que estas decisiones siempre implican una ruptura con la norma heterosexual.

El enfoque de género permite reconocer las relaciones de poder enmarcadas en un sistema de dominación masculina heterosexual y jerarquizada así como también los modos de violencias que las mismas traen aparejadas, este reconocimiento habilita la desarticulación de los privilegios masculinos.

La Ley Federal de Trabajo Social N°27.072, indica claramente la importancia de incorporar el enfoque de género en tanto apunta a “promover la jerarquización de la profesión de Trabajo Social por su relevancia social y su contribución a la vigencia, defensa y reivindicación de los derechos humanos, la construcción de ciudadanía y la democratización de las relaciones sociales”. Además (...) “Los principios de la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad son fundamentales para el Trabajo Social” (Ley Federal del Trabajo Social, 2014).

Se debe tener en cuenta que las relaciones desiguales que existen entre los géneros es una tarea interdisciplinaria y no exclusiva del Trabajo Social, pero que la profesión tiene la responsabilidad de crear prácticas que incentiven la equidad de género.

Coincidiendo con Mercedes Simoncini (2015) dentro de los espacios institucionales existen expresiones verbales, resoluciones, recomendaciones que reproducen las relaciones de dominación, las cuales deben ser interpeladas, debatidas y argumentadas permitiendo constituir una estrategia de intervención. Se van construyendo nuevas formas de relación entre lo macro y lo micro; se trata de generar espacios de encuentro y debate entre los diferentes campos del saber para brindar asistencia en forma conjunta, articulando y organizando acciones de urgencia para resguardar la integridad física y psicológica de la mujer, sus hijas e hijos.

CAPÍTULO 2: EL TELÉFONO VERDE EN LA MUNICIPALIDAD DE ROSARIO

La Atención Integral en Violencia de Género:

Dentro del organigrama de la Municipalidad de Rosario, se encuentra la Secretaría de Género y Derechos Humanos, en la que se inscribe la Dirección General de Derechos Humanos y Memoria; la Dirección de Diversidad Sexual; la Dirección de Pueblos Originarios; la Dirección de Atención y Empoderamiento de Víctimas; la Dirección de Atención y Prevención de las Violencias de Género; y la Dirección de Mujeres e Igualdad.

Tomando como unidad de análisis para el presente TIF a la Dirección de Atención y Prevención de Violencias de Género, donde se suscribe el Teléfono Verde., podemos dar cuenta de los siguientes objetivos:

Objetivo general:

Contribuir a erradicar los efectos mediatos, inmediatos y crónicos de la violencia de género en todos los ámbitos (familiar, laboral, educativo y comunitario) con acciones concretas tanto en el campo de la atención como el de la prevención.

Objetivos específicos:

- Intervenir en las situaciones de violencias que sufren las mujeres a través de los distintos dispositivos de atención brindando protección y resguardo de la integralidad física y psíquica.
- Abordar las problemáticas de manera integral y desde la perspectiva de género.
- Articular con las instituciones gubernamentales, nacionales, provinciales y municipales para la optimización de recursos que fortalezca a la mujer y sus hijos e hijas para la construcción de un nuevo proyecto de vida libre de violencia.
- Continuar con el desarrollo de espacios grupales para la promoción de los derechos de las mujeres y la elaboración de situaciones de violencia.
- Realizar acciones de prevención de la violencia de género a nivel institucional y comunitario.

- Formar recursos profesionales y pre-profesionales especializados en la problemática.

Historia de la Dirección de Atención y Prevención de las Violencias de

Género:

A fines de los '80, Rosario fue propulsora de las políticas de igualdad de género y atención en violencia de género, las mismas se institucionalizaron a causa del impulso de organizaciones sociales, referentes académicas y mujeres políticas.

El primer hito fue la creación de la Dirección de la Mujer, en la Secretaría de Promoción Social (actual Secretaría de Desarrollo Humano y Hábitat). Al comienzo, esta Dirección se concentraba en la atención y prevención de la violencia doméstica, con la creación de la línea telefónica de asesoramiento "Teléfono Verde".

Luego se gestionaron múltiples políticas como el Centro de Protección "Alicia Moreau" para resguardar a las víctimas de violencia de género, los servicios especializados en prevención y atención de la violencia hacia la mujer y las campañas de concientización ciudadana para la prevención. Como así también se creó el Programa de Procreación Responsable priorizando el acceso a los métodos anticonceptivos, la instrucción sobre su uso y la promoción de la salud.

En 1996, comienza a funcionar el Teléfono Verde y años después inició su atención los fines de semana incorporando trabajadoras sociales, abogadas y psicólogas apuntando a profesionalizar el dispositivo de manera interdisciplinaria.

A inicios de los 2000 se fundó Casa Amiga, el segundo centro de protección municipal, con el objetivo de seguir ampliando el resguardo de las mujeres que se encontraban en una situación grave de violencia de género. Asimismo se originó el primer Plan de Igualdad de Oportunidades (PIO), desarrollándose los otros dos planes hasta el 2015. También se conformaron las redes de mujeres a cargo de los equipos de atención en violencia familiar y se creó el Área de Diversidad Sexual.

La Municipalidad de Rosario también ha estado a la vanguardia en la implementación de políticas para el colectivo LGBTIQ+. Con la creación del Área de Diversidad Sexual en 2006 (Ordenanza 8.045), Rosario se convierte en la primera ciudad argentina que institucionalizó una dependencia específica para la promoción y la restitución de los derechos de la diversidad sexual. Además, fue la primera ciudad del país que reglamentó un cupo laboral para personas trans, creado a través de la Ordenanza 5.943 del Concejo Municipal.

A su vez, en 2008 la Ordenanza 8.337 crea los Servicios Especializados en Prevención y Atención de la Violencia hacia la Mujer, integrados por el Teléfono Verde, centros de protección, equipos interdisciplinarios y campañas de prevención.

A partir de 2009, la Municipalidad adaptó la gestión de las políticas de atención y prevención de la violencia de género en el marco de la Ley 26.485, que promueve la protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales.

Años más tarde, por iniciativa del Concejo Municipal rubricada luego por ordenanza N° 9.062, se creó el Instituto de la Mujer para la promoción de derechos y la prevención de violencias y años después se incorporó un Dispositivo de Atención a Varones que ejercen violencia destinado a quienes se encontraran judicializados por razones de violencia de género.

Hasta ese momento había un área que las agrupara y las jerarquiza en el Departamento Ejecutivo Municipal hasta que en 2019 se crea la Secretaría de Género y Derechos Humanos y se conforma por primera vez un gabinete con paridad de género.

Servicios con los que cuenta la Dirección:

Puntos violetas: Son espacios privados en los distritos acondicionados para que mujeres en situación de violencia de género y vulnerabilidades hagan uso exclusivo. Los lugares son cerrados y tienen a disposición una línea telefónica que garantiza privacidad y confidencialidad para las personas que necesiten realizar consultas y/o trámites judiciales, legales o de salud o consultas al Teléfono Verde.

Ubicados en: Centro Municipal Distrito Sur Rosa Ziperovich (Avenida Uriburu 637)- Centro Municipal de Distrito Oeste Felipe Moré (Pte. Perón 4602)- Centro Municipal de Distrito Norte Villa Hortensia (Warnes Ignacio 1917)- Centro Municipal de Distrito Centro Antonio Berni (Wheelwright Guillermo 1486)- Centro Municipal de Distrito Noroeste Olga y Leticia Cossettini (Av. Provincias Unidas 150 bis).

Teléfono Verde (0800-444-0420): Es una línea telefónica gratuita que funciona los 365 días del año, las 24 horas. Es atendido por profesionales que realizan una escucha activa, ofreciendo orientación y contención

WhatsApp “Contacto Violeta”: (341 5781509): Es un canal de comunicación creado durante la pandemia para quienes no tienen la posibilidad de realizar llamadas. El

contacto se establece únicamente por mensaje de texto (no audio) y se aplica un protocolo rápido de detección de urgencias.

Equipo de Atención en Violencia de Género (EVG): Atiende a personas en situación de violencia de género y define junto a ellas las estrategias a seguir en un marco de resguardo, protección y asistencia. A partir de 2021, se inició la descentralización del servicio de atención en Centros Municipales de Distrito para mejorar y garantizar el acceso a las personas en situación de violencia de género. Actualmente se cuenta con equipos interdisciplinarios en los CMD Centro, Sur, Oeste y Norte, con cuatro días a la semana de atención presencial a disposición de la comunidad. En cada CMD se acondicionó un espacio que garantiza un ambiente de privacidad y tranquilidad para la escucha y el resguardo de la persona afectada por violencia de género.

Centros de Protección de Alta Seguridad: Son lugares de alojamiento para personas en situación de riesgo de vida por violencia de género que no tienen una alternativa habitacional segura, a quienes se resguarda con sus hijos/as. Estos espacios favorecen la asistencia educativa, laboral, psicológica y el acceso a tratamientos médicos, con orientaciones para la inserción laboral, social y/o familiar. El ingreso depende de la evaluación del equipo interdisciplinario y las Profesionales del Teléfono Verde.

Articulan y siguen las situaciones de violencia de género con organizaciones sociales que acompañan en el territorio. La articulación con organizaciones barriales amplía las posibilidades de abordar situaciones de violencia de género. Las organizaciones y redes de mujeres, muchas de ellas integrantes de la Mesa Consultiva, Ejecutiva y Participativa en Violencia de Género, en muchas ocasiones son la primera escucha de las mujeres de sus barrios y la primera referencia para pedir ayuda.

Escucha psicológica individual con perspectiva de género: Es un dispositivo de acompañamiento a mujeres en situación de violencia de género cuyas secuelas subjetivas del padecimiento requieren una intervención inmediata como parte de la atención integral.

Redes de mujeres: Son espacios de contención entre mujeres de distintos barrios para seguir pensando y trabajando por una sociedad sin violencias y más equitativa, promoviendo derechos y desarmando estereotipos.

Localizadas en: Noroeste (Provincias Unidas 150 bis)- Norte (Ex Centro de Salud N° 19 (Ongamira 2899)- Sudoeste (CMD Sudoeste (Francia 4435)- Sur (CMD Sur (Uriburu 637)

Dispositivo con varones: El espacio trabaja con varones que ejercen o ejercieron violencia de género, poniendo el foco en las mujeres, teniendo en cuenta que la problemática de la violencia hacia las mujeres necesita un abordaje integral.

Funciona con dos modalidades, una de entrevista individual para la admisión al espacio y luego el grupo terapéutico propiamente dicho.

El objetivo de este trabajo grupal es que los varones puedan: Pensarse, preguntarse e implicarse subjetivamente en dicha problemática- Hacer algo distinto con lo que les pasa, es decir, que puedan dar una respuesta que no sea ejercer violencia- El espacio no tiene como fin ser atenuante de ninguna pena o delito ni de realizar probation, ya que no es una instancia pericial.

Protocolo de actuación por violencia de género en el ámbito municipal: Es una herramienta para la construcción de espacios libres de violencia hacia las mujeres y personas LGBT+, con el fin de generar ambientes de trabajo seguros que tengan como base el respeto entre todas las personas. Este protocolo apunta erradicar toda forma de violencia, fortalecer el trabajo de sensibilización, capacitación, investigación e información para la promoción y defensa de los derechos de las mujeres y personas LGBT+, y adoptar a futuro nuevas medidas de prevención.

Las políticas públicas en la Dirección:

Quiroga, Levín, Ingaramo, Pignatta, Crescini, Araya y Marc (2018) definen a la política pública como un conjunto de decisiones, acciones y omisiones que lleva a cabo un gobierno, por su propia decisión o por iniciativa de la sociedad, para dar respuesta a problemas que consideran prioritarios. El Estado es el principal responsable de garantizar el cumplimiento de derechos y por tanto tiene obligaciones con la ciudadanía. Existe una pluralidad de actores, áreas, sectores, con intereses diferenciados, anclados en distintos niveles nacional, provincial y local.

Si bien al momento de intervenir se presenta la interseccionalidad, es decir, se sitúa a las mujeres en la especificidad de su realidad social, étnica, de clase, económica, sexual, genérica, origen territorial-espacial; la cuestión de clase es una de las desigualdades que más atraviesa la violencia de género. La inserción de la mujer en el mercado laboral aumentó en los últimos años debido a las luchas del feminismo pero también a causa de la necesidad económica-material en las que se encuentran los hogares debido a que se necesitan dos ingresos para poder sostener el mismo. Más allá de ello, la mujer sigue realizando tareas domésticas y de cuidado, así como

continúa sufriendo la disparidad de género en relación a los salarios y las condiciones laborales. Esta razón complejiza aún más la decisión de separarse de su agresor. Las políticas sociales llevadas a cabo durante el 2021 fueron:

Botones de alerta: En situaciones de alto riesgo, se tramitó la solicitud de otorgamiento de botones de alerta ante el Ministerio de Seguridad de la Provincia de Santa Fe, según un protocolo acordado, como mecanismo de protección de víctimas. A las personas usuarias se realizaron seguimientos desde los equipos de atención y se dispuso un canal exclusivo de comunicación con ese fin.

Alojamiento seguro y protección de víctimas: Para el resguardo y la protección de víctimas de violencia de género con riesgo de vida que no cuentan con una alternativa habitacional segura, contamos con dos centros de protección que brinda protección, resguardo, contención y atención integral. En estos espacios se trabaja la proyección de una vida libre de violencia a partir de la decisión de las personas alojadas y el acompañamiento del Estado.

Potenciar Trabajo (línea violencia de género) - Programa Acompañar: En convenio con el Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidad de la Nación se gestionaron los programas nacionales de asistencia económica. En el año 2021 se realizó un ciclo formativo para facilitar la inserción laboral de las destinatarias del Programa Potenciar Trabajo. En los Centros de Promoción de Derechos se realizaron las entrevistas de inscripción al Programa Acompañar en distintos territorios con turno previo. Si la mujer accedía al potenciar trabajo, no podía acceder al programa acompañar ya que sus requisitos no eran compatibles.

Plan de Emergencia Habitacional de la Municipalidad de Rosario: La Secretaria de Género y Derechos Humanos participó del plan con criterios de prioridad para mujeres en situación de violencia de género.

Plan Alimentar: Desde la Secretaría de Desarrollo Humano y Hábitat de Rosario, particularmente desde Desarrollo Social, se llevaba a cabo el Plan Alimentar que consistía en el reparto de cajas alimentarias compuestas de alimentos no perecederos. Las usuarias también podían acceder a ellas.

Pensando la violencia de género desde la interseccionalidad podemos entender que muchas mujeres se encuentran atravesadas por una gran vulnerabilidad material y económica, donde estas políticas fueron el puntapié para que las mismas se acerquen al Teléfono Verde, lo que permitía trabajar la situación de violencia por la cual se encontraba atravesando.

Las políticas previamente mencionadas son sumamente necesarias pero existen falencias en los seguimientos, las evaluaciones, los acompañamientos, los montos y los tiempos a causa de la intencionalidad que tiene el Estado ya que el mismo no busca una real transformación de fondo de las desigualdades y violencias de género.

Bonet (2007) sostiene que las políticas sociales deben ser pensadas desde otro lugar, ampliando los espacios de democracia con el objetivo de modificar las relaciones de poder que sustentan las violencias de género, clase y etnia (interseccionalidad). Las políticas sociales desde su dimensión performativa reproducen las posiciones de género normativas en el orden heteropatriarcal. Por lo que propone queerizar las políticas, implica asumir el poder del discurso político como enunciados que al ser pronunciados también realizan cierta acción y ejercen un poder vinculante. Se trata de proponer nuevas lógicas de diseño de políticas en conjunto con los movimientos sociales para lograr nuevas prácticas y discursos contrahegemónicos.

Tareas municipales de prevención frente a la violencia de género:

Junto al desarrollo de las políticas de atención integral, la Secretaría de Género y Derechos Humanos desarrolla una política de prevención que articula programas de formación, capacitaciones y campañas públicas con el objetivo de erradicar la violencia de género, acercando la estatalidad a una sociedad civil activa y sensibilizada.

Dentro de las campañas públicas de prevención de la violencia de género se destacan “No estás sola” y “Lxs de afuera no somos de palo”, las cuales apuntan a concientizar acerca de la importancia de no ser indiferentes ante situaciones de violencia de género en la vía pública o el entorno cercano, e informar acerca de cómo actuar sin exponerse a un riesgo.

La Secretaría desarrolla el Programa de Formación Obligatoria en Género (Ley Micaela) para sensibilizar a agentes municipales, en pos de trabajar las problemáticas de las desigualdades y la discriminación por razones de género, orientación sexual e identidad de género.

También lleva a cabo el Programa en Formación en Género y Diversidad Sexual para la Sociedad Civil, con un módulo básico de formación en perspectiva de género y módulos específicos de acuerdo a las necesidades de distintos sectores. Realizaron capacitaciones a instituciones deportivas, supermercados, taxistas, gremios, colonias de verano, colegios de profesionales, ONG's, asociaciones empresarias, empresas de turismo, escuelas medias y vecinales.

Por su parte, la Mesa Municipal de Trabajo contra la Trata de mujeres con fines de explotación sexual, la cual es reactivada con encuentros y una agenda de trabajo centrada en la prevención, la asistencia a víctimas y la búsqueda de paradero de personas, para colaborar en la persecución de este delito complejo. La Mesa cuenta con participación del Centro de Asistencia a las Víctimas de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, la Secretaría de Derechos Humanos de la Provincia de Santa Fe y la Agencia Territorial Rosario del Ministerio de Trabajo, entre otras instituciones y organizaciones, en un trabajo mancomunado junto al Comité Ejecutivo Nacional de Lucha contra la Trata de las Personas.

Además cuenta con el Espacio de Trabajo con Varones (ETV), un ámbito donde participan personas involucradas en situaciones de violencia de género con causas judiciales en curso. El equipo del ETV realiza entrevistas iniciales de admisión e implementa dos tipos diferentes de espacios grupales. En uno se trabaja sobre la historia singular de cada varón y la revisión y reflexión sobre sus relaciones sexo afectivas o de pareja, en el otro espacio, bajo modalidad de taller, se abordan temáticas específicas (masculinidad/es, mandatos, privilegios, complicidad, vínculos), durante un período de dos meses. Ambos espacios están destinados a la identificación y reflexión sobre el ejercicio de la violencia donde se intenta que el sujeto se interpele para construir vínculos igualitarios.

Al mismo tiempo, el Programa de Masculinidades crea instancias y talleres para varones que pueden acercarse sin tener una causa judicial, por una inquietud espontánea, como así también varones derivados desde protocolos de actuación de la Municipalidad de Rosario, la Universidad Nacional de Rosario y la Policía de Santa Fe. A ello se incorporaron formaciones en masculinidades para estudiantes avanzados y profesionales en ciencias sociales, talleres con adolescentes de diversos barrios de Rosario y campañas de difusión en la vía pública, ofreciendo el espacio reflexivo del taller a varones de la sociedad en general.

El teléfono verde en la atención de la violencia de género:

El teléfono verde es una línea telefónica, que funciona las 24 horas del día y los 365 días del año, destinado a intervenir en las situaciones de violencia de género que se presenten o deriven. El equipo interdisciplinario se compone por psicólogas, trabajadoras sociales y abogadas.

Entendemos al dispositivo, tomando la definición mencionada por Foucault (1984), como un conjunto heterogéneo que tiene discursos, instituciones, instalaciones

arquitectónicas, leyes, proposiciones filosóficas, morales. Es lo dicho y lo no dicho, en tanto prácticas discursivas y no discursivas. Es productor de subjetividad. Es una red de relaciones en donde se da el ejercicio del poder y una configuración del saber que hacen posible que se den efectos de verdad y subjetividad.

Ante un llamado telefónico hay dos opciones para iniciar la entrevista. Si la situación de violencia de género fue derivada por otra institución se solicita un informe; en el caso de recibir un llamado de una persona cercana a la usuaria se toman los datos de dicha persona (nombre completo, relación con la usuaria y número telefónico)

Luego, el equipo del Teléfono Verde solicita entrevistar a la usuaria para poder completar una ficha con los siguientes datos: nombre completo, DNI, domicilio, distrito, se busca identificar una institución referente (Centro Cuidar, Centro de Salud, Vecinal, Organización de la Sociedad Civil) teléfono, fecha de nacimiento, nacionalidad, edad, que tipo de violencia padece (física, verbal, simbólica, psicológica, económica), si es un conflicto familiar u otro, que vínculo tiene con el agresor, que modalidad de violencia padece (doméstica, institucional, mediática, obstétrica, laboral), se consultan los datos del agresor como la edad, si convive con el mismo, la frecuencia de la violencia, el tiempo de relación, si tiene hijos/as, la edad de los mismos.

Lo más relevante es que la víctima detalle el último hecho de violencia de manera explícita, esto refiere a que comente todo lo sucedido (describir insultos, que partes del cuerpo fueron golpeadas, con qué elemento) en base a este dato se gestiona la prohibición de acercamiento.

Una vez obtenidos estos datos las profesionales evalúan el riesgo de vida de la víctima. Por medio de indicadores consultan si su agresor: amenazó de muerte, si porta armas, si tiene antecedentes penales, que actos comete el agresor, si utiliza arma de fuego, arma blanca, herida de arma, maza, hacha, pala, cuchillo, barra de hierro, intento de ahorcamiento, de asfixia, privación de la libertad, quemaduras, intento de incendio y sustracción de pertenencias; si es la primera vez que denuncia.

CAPÍTULO 3: LOS PARADIGMAS Y LAS PERSPECTIVAS TEÓRICO-EPISTEMOLÓGICAS QUE SUSTENTAN AL TELÉFONO VERDE

El ABC del concepto género:

En este capítulo abordaremos los distintos conceptos que permiten orientar a las profesionales del Teléfono Verde en el abordaje de las situaciones de violencia de género evitando así las revictimizaciones y los prejuicios. Dichos conceptos también permitirán comprender y cuestionar las desigualdades estructurales que trae aparejado el sistema machista heteropatriarcal.

Para comenzar la autora Eleonor Faur (2008) afirma que el concepto de **género** es la construcción social y cultural que organiza nociones sobre aquello que sería “propio” de lo masculino y de lo femenino a partir de la diferencia sexual. El género es una categoría construida, no natural, que atraviesa tanto la esfera individual como la social. Influye de forma crítica en la división sexual del trabajo, la distribución de los recursos y la definición de jerarquías entre hombres y mujeres en cada sociedad.

A partir del género las sociedades asignan un conjunto de características a los varones y a las mujeres, esperando que se comporten de acuerdo a ellos, convirtiéndose en “roles de género”. Además de estos roles, socialmente, también se construyen estereotipos que designan atributos idealizados a cada género.

Para la Organización Internacional del Trabajo (2013), los **roles de género** son los comportamientos aprendidos en una sociedad, comunidad o grupo social determinado, que hacen que sus miembros estén condicionados en percibir como masculinas o femeninas ciertas actividades, tareas y responsabilidades jerarquizando y valorizándolas de distinta manera. Los roles de género son la materialización de los ideales, es decir, de los estereotipos de género.

Desde la perspectiva de Cantora, Monteserín y Lafuente Duarte (2021) los **estereotipos de género** son representaciones sobre cómo debemos ser las personas según normas, valores y roles establecidos socialmente. A través de la familia, la educación y la cultura aprendemos estereotipos, los cuales incorporamos y reproducimos en la vida cotidiana, la mayoría de las veces, sin cuestionarlos. Se trata de modelos a seguir únicos, rígidos e inflexibles. Estos producen presiones y mandatos que permiten cumplir con las expectativas sociales.

Los roles y estereotipos de género atraviesan la cotidianeidad de los ciudadanos ya que interfieren en las oportunidades laborales, salariales, educativas, culturales, sociales, entre otras. Particularmente, las mujeres al tener la capacidad biológica de reproducir la especie se encontraron históricamente excluidas de las actividades sociales más valoradas, esto ocurrió bajo el lema de tener un “rol natural”, lo cual produjo una dependencia económica con los varones, convirtiéndolos a los mismos en proveedores del hogar.

Podríamos pensar en la división de dos polos: un mundo privado y otro público. El mundo privado le fue asignado a las mujeres, basado en las tareas del hogar y del cuidado. El mundo público más enfocado a la “razón”, al poder, al prestigio, a lo económico, le fue concedido a los varones. El género constituye relaciones de opresión y desigualdad que se trasladan a los diferentes entornos de la vida como: la división sexual del trabajo, las tareas de cuidado, la separación por sexo de las profesiones, la desigualdad de representación-autoridad y la brecha salarial.

En definitiva, el concepto de género apunta a un sistema institucionalizado de prácticas sociales que divide a los sujetos en dos categorías binarias, femenino y masculino, estableciendo relaciones diferentes entre ambos.

La diferencia entre el sexo y el género se origina entre 1960 y 1970. En aquel entonces el sexo comenzó a referirse como la base biológica del cuerpo y los roles de cada sexo se consideraron como una construcción sociocultural del género. Por ello, el sexo se consideró como una característica biológica y el género se comenzó a pensar como la asignación social de roles e identidades basada en el sexo. Esta diferenciación dio lugar a desnaturalizar las desigualdades de poder entre varones y mujeres fundadas en construcciones sociales de la diferencia sexual.

Las feministas expusieron que las mujeres son un grupo heterogéneo porque se compone de diversas identidades como las mujeres trans, lesbianas, entre otras experiencias. En base a eso podemos ampliar la distinción entre cuerpo, identidad de género y orientación sexual.

El cuerpo de una persona puede ser endosex o intersex. El cuerpo endosex corresponde con las variaciones que conocemos. El cuerpo indosex puede tener variaciones anatómicas, hormonales o cromosómicas. La orientación y deseo sexual de los sujetos pueden basarse en la heterosexualidad, homosexualidad, bisexualidad, etc.

La identidad de género responde a lo cis o trans. La identidad de una persona cis coincide con el sexo asignado al nacer, en cambio la identidad de una persona trans no coincide con el sexo asignado al nacer. Estas son múltiples.

La abreviatura “LGBTIQ+” se utiliza como una manera de reconocer al colectivo de la diversidad sexual y de género. Cada una de las letras concierne a una orientación sexual o identidad de género. L= Lesbianas, G=Gays, B= Bisexuales, T=Travesti-Trans, I=Intersexual, Q= Queer y el signo “+” reconoce las nuevas identidades del movimiento de la diversidad.

Aunque, las categorías previamente mencionadas no se deben comprender como estáticas, rígidas o invariables ya que las personas experimentan el deseo y las atracciones de múltiples maneras, respecto a diversos factores sociales, culturales, subjetivas, externas e internas que se atraviesan a lo largo de la vida.

Paradigmas vigentes en el Teléfono Verde:

Desde la postura de Edgar Morín (1990) un paradigma es todo conocimiento que opera por medio de la selección de datos significativos y rechazo de datos no significativos. Estas operaciones son comandadas por principios supralógicos de organización de pensamiento o paradigmas, principios ocultos que gobiernan nuestra visión de las cosas y del mundo sin que tengamos conciencia de ello. El paradigma se ajusta a su medida las necesidades culturales, ideológicas y del conocimiento.

Los nuevos paradigmas teóricos y epistemológicos que atraviesan al abordaje de la violencia de género proponen una mirada crítica y dinámica de la realidad actual. Dentro del Teléfono Verde hay dos paradigmas complementarios que atraviesan las intervenciones, los mismos son:

Ruta Crítica:

La Ruta Crítica es un proceso basado en decisiones y acciones ejecutadas por las mujeres en situación de violencia de género y las respuestas encontradas en su búsqueda de soluciones.

“Este es un proceso iterativo constituido por la conjunción e interacción permanente de factores impulsores e inhibidores relacionados con las mujeres afectadas y las acciones emprendidas por éstas, como así también por la respuesta social encontrada, lo que a su vez se convierte en una parte determinante de la Ruta Crítica. En ese sentido, con el concepto de Ruta Crítica, se reconstruye la lógica de las

decisiones, acciones y reacciones de las mujeres en situación de violencia, así como la de los factores que intervienen en ese proceso” (Sagot, 2000, p. 89).

Es un proceso complejo, no lineal, que implica progresos y regresiones. Estos pueden mostrarse irracionales o contradictorios, aunque frecuentemente son el efecto de razonamientos, evaluaciones de situación y estrategias que guían sus decisiones y acciones, así ellas van construyendo la búsqueda de alternativas para una vida diferente.

Para Sagot (2000), todos estos factores se interrelacionan entre sí y actúan sobre la subjetividad de las mujeres, para fortalecerlas o debilitarlas, en su decisión de iniciar y continuar una Ruta de búsqueda de ayuda y soluciones.

Paradigma del sistema ecológico:

El Teléfono Verde construye nuevas formas de relación entre lo macro y lo micro; se trata de generar espacios de encuentro, de debate entre los diferentes campos del saber y ante situaciones críticas, brindar asistencia en forma conjunta, articulando y organizando acciones de urgencia para resguardar la integridad física y psicológica de la mujer, sus hijas e hijos. El teléfono verde utiliza el modelo ecológico en donde propone cuatro sistemas integrados y en permanente interacción para estudiar la violencia: el personal (individual), las relaciones interpersonales (microsistema), la comunidad donde se encuentra la persona (exosistema) y la estructura social, política, histórica, económica y cultural (macrosistema).

Este sistema parte del supuesto de que las personas, en su vida diaria, están inmersas en una multiplicidad de niveles relacionales que producen diferentes dinámicas y expresiones de la violencia. Este enfoque de estudio entiende que la violencia que sufren las mujeres es un problema complejo, polifacético, de raíces biográficas, psicológicas, sociales y ambientales. Analizar la violencia contra las mujeres teniendo como guía el modelo ecológico permite: *“comprender la forma en que las relaciones de género, sus expresiones simbólicas, culturales y de poder cruzan dinámicas contextuales de lo público y lo privado, donde se vive y actualiza la violencia social”* (Ferreto, 2009, p. 6).

Las perspectivas teórico-epistemológicas que atraviesan al teléfono

verde:

Al momento de abordar las situaciones de violencia de género se tienen en cuenta distintas perspectivas, estas son sostenes teóricos para intervenir de manera fundada. Las mismas se amplían y complementan a lo largo de los años.

Perspectiva de género:

La perspectiva de género es la matriz teórica fundamental del dispositivo, las profesionales que trabajan allí realizan una capacitación basada en la misma permitiendo que las estrategias de intervención sean libres de prejuicios, estigmas y revictimizaciones.

La perspectiva de género constituye un enfoque transversal que permite mirar y entender las relaciones entre varones y mujeres en los distintos ámbitos de la vida social, mediante la cual es posible interrogar prácticas y discursos del orden patriarcal vigente. Este enfoque también muestra los mecanismos de sometimiento y reproducción que sufren las mujeres, los cuales muchas veces son socialmente naturalizados.

Perspectiva de diversidad:

La comunidad LGBTIQ+ ha sido excluida del acceso a la educación, la justicia, la salud, la participación política, el trabajo y a muchos otros derechos fundamentales. Aún hoy, con leyes e instrumentos normativos vigentes siguen sufriendo la desigualdad, invisibilidad y violencia debido al sistema heteropatriarcal que atraviesa la sociedad.

“La perspectiva de diversidad promueve el respeto por la identidad de todas las personas. Asumiendo que las relaciones de poder son inherentes a las estructuras políticas y sociales y a los vínculos personales, enfatizando en la identidad de género como un derecho humano básico” (Ministerio de Mujeres Género y Diversidad, 2022, p. 23)

La diversidad sexual se debe comprender de forma amplia y dinámica, sin “hacer encajar” los procesos personales en estándares de normalidad que suelen traducirse en diferentes formas de violencias. Para ello se debe tener distintas perspectivas.

Integralidad:

Se basa en prestaciones y servicios que estén centrados en los derechos vulnerados de personas, familias o comunidad, aproximaciones multidisciplinarias que reconocen la especificidad de una causa y su papel en el conjunto de determinantes intervinientes en una problemática, enfrentar no solo las manifestaciones (consecuencias) de los problemas sino también sus causas, combinar medidas de mediano y largo plazo con acciones inmediatas que atiendan las urgencias. La integralidad también se encuentra relacionada con la interseccionalidad, la intersectorialidad y la interdisciplinariedad.

Interseccionalidad:

La interseccionalidad permite analizar las desigualdades, las diferencias, las identidades y las relaciones de poder. La misma problematiza cómo las divisiones sociales de raza, género, edad, clase, ciudadanía, discapacidad, etnia, nación y religión posicionan a las personas de manera desigual en el mundo. La intersección de las violencias por motivos de género con alguna o varias de estas categorías, agudiza la desigualdad y vulnerabilidad en la cual se encuentran las mujeres.

Mara Viveros Vigoya (2016) apunta que el concepto fue acuñado por Kimberle Crenshaw con el objetivo de hacer evidente la invisibilidad jurídica de las múltiples dimensiones de opresión experimentadas por las trabajadoras negras de “General Motors”. Ella aclara que la aplicación de la interseccionalidad ha sido y continúa siendo contextual y práctica, que su pretensión nunca fue crear una teoría de opresión general, sino un concepto de uso práctico para analizar omisiones jurídicas y desigualdades concretas.

Enfoque de derechos humanos:

La institución se posiciona desde un enfoque de derechos, en donde el mismo tiene como propósito:

“Alcanzar el bienestar social, orientándose en el ámbito jurídico, en el reconocimiento explícito del marco normativo de los derechos humanos; y teniendo en cuenta criterios de universalidad, igualdad y no discriminación, integralidad y progresividad, participación y potenciación y exigibilidad, acceso a la justicia y al debido proceso. Mediante el enfoque de derechos se busca garantizar el acceso a la educación, a la salud, al trabajo, a la protección social, etc.” (Quiroga et. al, 2019, p. 35)

El deber de los Estados es tomar medidas para respetar, proteger, promover y cumplir los derechos humanos, en esta oportunidad son las mujeres quienes evalúan estas

medidas. El enfoque de la violencia contra la mujer como una cuestión de derechos humanos empodera a las mujeres, al posicionarlas, no como receptoras pasivas de beneficios discrecionales, sino como activas titulares de derechos.

Autonomía:

Se refiere al proceso de transformación subjetiva y de las relaciones sociales, desde condiciones de desigualdad, subordinación y dependencia de las mujeres, a condiciones de igualdad desde las diferencias. El proceso de adquisición creciente de autonomía por parte de las mujeres, se basa en tres aspectos: la autonomía económica, la autonomía afectiva y la autonomía erótico-sexual.

El Teléfono Verde se propone trabajar en fortalecer la autonomía de la mujer, la toma de decisiones, recuperación de la confianza en sí misma, planificación de proyectos, empoderamiento en derechos, construir o recuperar redes de apoyo social y recuperar la iniciativa de su vida. También es importante trabajar sobre los aspectos que la inhibieron en trayectos de sus recorridos, como creencias estereotipadas de género, el miedo, la vergüenza, la culpa, la incertidumbre al cambio de situación y en el duelo por la separación del agresor.

CAPÍTULO 4: EL ROL QUE DESEMPEÑA EL TRABAJO SOCIAL EN EL TELÉFONO VERDE Y EN EL EQUIPO INTERDISCIPLINARIO:

Marilda Iamamoto (2003) sostiene que el eje central de la profesión es descifrar, comprender e interpretar las múltiples expresiones de la cuestión social. En la actualidad son cada vez más los ejes que agudizan la manifestación de la cuestión social como las desigualdades de género, raza, edad, religión, nación. Las trabajadoras sociales dentro del Teléfono Verde interpretan, comprenden y descifran situaciones de violencia de género, donde las mismas se presentan en distintas modalidades y tipos, asimismo estas situaciones se ven atravesadas por las desigualdades previamente mencionadas, las cuales son abordadas por el Trabajo Social.

Las trabajadoras sociales desempeñan distintas herramientas a la hora de intervenir como la escucha activa, el recurso donde se encuentran los contactos de las distintas instituciones, profesionales y organizaciones territoriales con las cuales construirán redes, las fichas compuestas por las preguntas que orientan la entrevista telefónica, el registro de seguimiento que permite acompañar el proceso de estas situaciones, los informes sociales para solicitar los botones de alarma o determinada asistencia económica/material.

Analizando la escucha activa es interesante pensar lo que plantea Mallardi (2004) en relación a la comprensión activa, aquel que comprende una realidad valora la misma a partir de una visión del mundo propia. La misma se caracteriza porque el que comprende ejerce un rol activo, creativo, en la medida de que desde su posicionamiento construye interrogantes al interlocutor a fin de que éste busque nuevas posibilidades de sentido a su realidad. Este concepto implica que en el proceso de la entrevista, se supera la sola escucha y se llega al diálogo entre los interlocutores. Paralelamente, se encuentran dos valoraciones distintas sobre la misma realidad, produciéndose, como dijimos, una lucha de significados entre los interlocutores.

Otro recurso muy utilizado por el trabajo social es compartir los conocimientos, experiencias, perspectivas y criterios con las otras profesiones. Eso permite construir determinadas estrategias de intervención en conjunto facilitando la cercanía óptima propuesta por Nieto (2017), la suficiente cercanía para afectar y dejarse afectar, pero también para no confundirnos, fusionarnos y sobre-identificarnos con la situación y los

sujetos. Se consigue acompañado necesariamente del trabajo en equipo y de la capacidad de trabajarse a uno mismo, gestando y cuidando espacios de reflexión sobre la práctica. Generar vínculos con límites y presencia activa, que recepcionen, que contengan, que configuren espacios de cuidado, centrados en la tarea y atravesados por la realidad pero con variables estables que permitan potenciar elementos que en situaciones cotidianas no son posibles.

Durante las entrevistas telefónicas se presentan preguntas identificadas como propias de la profesión basadas en si la llamante trabaja de manera formal o informal, si accede a la Asignación Universal por Hijo (AUH) en caso de tener hijos o cuenta con otro programa/plan, si se encuentra referenciada a alguna institución u organización social (por lo general se pregunta si está referenciada en un Centro de Salud o Centro Cuidar), si cuenta con algún referente afectivo o comunitario que pudiera acompañarlas en esta situación u hospedarlas en caso de tener que resguardarlas.

Desde el Trabajo Social se interviene en el ámbito de las políticas sociales, debido a esto la pregunta sobre si las usuarias acceden a una política social se relaciona a la incumbencia profesional. Por ello, cuando se identifica una necesidad económico-material, el trabajo social es quien brinda asesoramiento y orientación a las políticas sociales, principalmente de la AUH y el Programa Acompañar ya que son los más consultados y/o solicitados.

Las primeras llamadas, en muchas oportunidades, llegan por medio de otras instituciones, principalmente de centros de salud, que por lo general quienes más articulan con ellas son las trabajadoras sociales, dándose en la mayoría de las situaciones intercambios entre colegas. Allí las mujeres son escuchadas, contenidas, asesoradas. Dependiendo de la demanda se evalúa si esa situación requiere ser abordada en conjunto con el Equipo de Violencia de Género (EVG), esto se evalúa cuando hay una decisión tomada o están en camino a poder tomar una decisión y sostener la separación de la persona violenta, continuando con todo el proceso judicial, subjetivo y social que implica atravesar por una situación de violencia de género. Cuando la mujer cuenta con un capital simbólico para poder atravesar la situación pero necesita asesoramiento jurídico como iniciar el proceso de las prohibiciones de acercamiento, de divorcio, de cuotas alimentarias se determina que no es necesario derivar a EVG.

En las situaciones de urgencia se piensan circuitos de intervención para resguardar a las mujeres que no cuentan con un referente afectivo que las pueda alojar. Las trabajadoras sociales son quienes llevan a cabo este circuito articulando con las

distintas instituciones mediante llamados telefónicos. En principio se coordina el alojamiento con los centros de protección, para luego mantener una comunicación con el 911 en el caso de trasladar a la usuaria hasta una comisaría; si la usuaria ya se encuentra denunciando en la comisaría se comunican con la misma para notificar que el Teléfono Verde se encuentra interviniendo. Finalmente notifican a Control Urbano para pactar el traslado de la mujer hacia el hospital donde constatan las lesiones y finalmente trasladan a la usuaria (y a sus hijos) al Centro de Protección.

La interdisciplina en el Teléfono Verde:

El equipo de profesionales del dispositivo se compone por trabajadoras sociales, psicólogas y abogadas. Las profesionales son mujeres, debido a la cercanía y a la comprensión que puede sentir la usuaria al ser escuchada por otra mujer. Podríamos pensar en la sororidad que se presenta al momento de la escucha, donde se genera un contexto de solidaridad entre mujeres.

Desde la mirada de Camila Calp (2019) podemos entender a la sororidad como una dimensión ética, política y práctica del feminismo contemporáneo. Es un apoyo mutuo para lograr el poderío genérico de todas y el empoderamiento de cada mujer; es un pacto político entre pares. Por ello, intervenir desde la perspectiva de género implica pensar a la mujer, escucharla y ayudarla a comenzar el empoderamiento. También implica trabajar en la desarticulación de los privilegios de los varones, construir sororidad a través del compañerismo y solidaridad entre pares.

En el equipo se propone un trabajo interdisciplinario donde se puedan compartir experiencias y saberes al momento de abordar las situaciones que se presentan. La interdisciplina es fundamental ya que los profesionales entre sí se enriquecen, logrando una complementariedad de saberes dando lugar a estrategias de intervención creativas y flexibles, dejando atrás las estrategias limitadas y aisladas.

Velázquez (2003) aporta que el abordaje interdisciplinario establece una red de contención para que los profesionales puedan brindarles a las mujeres respuestas coordinadas y eficaces; la atención a la violencia de género debe comprometerse a una intervención interdisciplinaria, interinstitucional e intrainstitucional para lograr una asistencia integral del problema.

Dentro del dispositivo las profesionales son nombradas como “operadoras del Teléfono Verde” con el objetivo de aunar las tres profesiones. Las mismas buscan fortalecer la autonomía de la mujer, la toma de decisiones, la recuperación de la confianza en sí misma, la planificación de proyectos, el empoderamiento en derechos, construir o

recuperar redes de apoyo social y la iniciativa de su vida. Además trabajan sobre los aspectos que inhibieron a la usuaria en trayectos de sus recorridos, como creencias estereotipadas de género, el miedo, la vergüenza, la “culpa”, la incertidumbre al cambio de situación y el duelo por la separación del agresor.

Las profesionales se capacitan y comparten dichos criterios mencionados, todas se encuentran preparadas para poder brindar información desde lo psicosocial y legal. En la oficina del Teléfono Verde cuentan con dos teléfonos que recepcionan las llamadas, un celular para recibir mensajes de WhatsApp y tres computadoras para emails, fichas de entrevistas, registros, informes, recurseros, entre otros documentos.

Cuando se presentan dos situaciones en simultáneo las profesionales deben intervenir por separado frente a la urgencia de atender el llamado, desdibujando el trabajo interdisciplinario. Asimismo por cuestiones de precarización laboral las profesionales deben buscar otros empleos por fuera del dispositivo, lo que limita su disponibilidad horaria y como consecuencia de esto en múltiples ocasiones en un turno no se encuentran presentes las tres profesiones en el equipo.

En la observación de la dinámica del equipo se identifica la especificidad de cada profesión principalmente cuando el dispositivo no está sofocado de llamadas. Las abogadas apuntan a la escucha activa, el asesoramiento y orientación legal relacionada a las denuncias civiles, penales, prohibiciones de acercamiento, exclusiones del hogar, recupero de pertenencias, cuotas alimentarias, divorcios, entre otras. Las psicólogas intervienen con la escucha activa, la contención, la comprensión de discursos, la desnaturalización de las violencias y desigualdades sufridas, son abordajes más orientados a lo subjetivo.

Pensando en los aportes que realiza el Trabajo Social al equipo interdisciplinario, podríamos confirmar que el mismo desempeña una escucha activa, con una mirada más amplia de la situación en comparación con las otras profesiones debido a que su formación se encuentra atravesada por un análisis estructural de las sociedades, donde se entiende que existe una opresión histórica. En este dispositivo se puede ubicar la opresión que ejerce el sistema heteropatriarcal y la importancia de pensar el contexto en el que se encuentra la mujer al momento de intervenir.

El Trabajo Social observa un poco más allá de la violencia física o psicológica en concreto, considerando lo macroeconómico, la red de contención, la historia de vida, lo simbólico dentro de su barrio; contemplando la interseccionalidad pero también la intersectorialidad y la importancia de trabajar en redes la violencia de género.

Basándonos en la Ley Federal de Trabajo Social N°27.072 (2014) la profesión al momento de intervenir se sustenta por teorías del trabajo social, las ciencias sociales, las humanidades y los conocimientos indígenas, por ende, el trabajo social involucra a las personas y estructuras para hacer frente a desafíos de la vida y aumentar el bienestar.

Desde la percepción de la psicóloga entrevistada, el Trabajo Social aporta una mediación entre lo subjetivo y lo legal, captando la esencia de cada discurso y haciendo algo más amplio con ello, una mirada más pensada desde la articulación con las instituciones, ubicando a la usuaria desde su contexto, con sus propias redes y vínculos, indagando allí, en lo social de esa persona.

Camila Calp (2019) plantea que el fundamento y origen del Trabajo Social se da por la expansión/consolidación del sistema capitalista y al surgimiento de la cuestión social. El sistema capitalista va ligado al sistema heteropatriarcal el cual se centra en la opresión de las mujeres, producto de la jerarquización de la división sexual y que considera a los varones como sujetos capaces de ejercer la autoridad en la vida social.

La abogada entrevistada aporta que el Trabajo Social debería desplegarse más en los dispositivos de los centros de protección ya que el aporte sería más acorde al proceso de fortalecimiento personal y construcción de una nueva forma y estructura de vida. En esta respuesta podemos observar que uno de los objetivos específicos de la Dirección es garantizar el acceso a la justicia y los derechos de las mujeres víctimas de violencia de género, lo que produce una excesiva importancia a las cuestiones legales, disminuyendo la relevancia del abordaje psico-social. Esto termina desencadenando una relación laboral más fluida entre la psicología y el trabajo social ya que comparten varios criterios al momento de intervenir.

Tensiones que se presentan en el equipo interdisciplinario:

En este marco, Faleiros (2003) plantea que construir la intervención profesional supone pensar un paradigma de las relaciones de fuerza para comprender la intervención profesional como un enfrentamiento de intereses, recursos, conocimientos, energías, inscrita dentro del proceso de hegemonía/ contrahegemonía, de dominación y resistencia, donde la particularidad del trabajo social es intervenir sobre las condiciones de vida y trabajo articuladas a la formación de identidad individual y colectiva.

Dentro del equipo interdisciplinario del Teléfono Verde se presenta un desgaste profesional, esto deviene de distintas causas como:

La precarización laboral de las profesionales donde no cuentan con el reconocimiento necesario, sus salarios son bajos y sus contrataciones son temporales quedando a la espera de que las mismas sean renovadas. Esta situación es contradictoria porque las profesionales que intervienen dentro de un ámbito de género son mujeres laboralmente precarizadas. Esto genera una lucha pero también un desgaste profesional.

La exigencia de eficacia, eficiencia y resolución inmediata que reciben las profesionales produce una resistencia por parte de ellas ya que entienden que los abordajes deben ser pensados desde la singularidad, donde cada usuaria tiene su tiempo hasta que decida denunciar o separarse de su agresor y en las primeras instancias busca la escucha y la contención.

De La Aldea y Lewkowicz (2004) proponen que los usuarios no siempre tienen que llevarse una respuesta-solución. La solución puede ser sencillamente mirar el problema, aportar una ampliación en la mirada sobre cómo son las cosas. Hay que interrumpir el sistema de representaciones héroes/víctimas; salir de la serie, del encanto de la representación.

La distinción de criterios al momento de intervenir en múltiples situaciones se convierte en una tensión y desgaste ya que la visión es muy diferente y el trabajo es tomado como un call center de tipo administrativo, sin dimensionar la seriedad de trabajar con situaciones de violencia de género; debido a esto se produce una respuesta rápida, expeditiva, automatizada y hasta incluso revictimizante donde no se problematiza el abordaje.

La autora Marilda Iamamoto (2003) refiere que se debe romper con la actividad burocrática y rutinaria, que reduce el trabajo a un mero empleo, cumplimiento de horario, de tareas diversificadas, actividades preestablecidas. El ejercicio de la profesión es más que eso. El sujeto profesional tiene la capacidad para proponer, negociar con la institución empleadora, defender su campo de trabajo. Requiere ir más allá de las rutinas institucionales.

Las razones previamente mencionadas producen desencuentros y tensiones dentro del equipo, en determinadas situaciones esto se reproduce en los abordajes volviéndose automatizados donde no hay un momento para repensar los mismos. Frente a ello las reuniones de equipo para re-trabajar estas cuestiones podrían generar un mejor clima laboral y disminuir el desgaste profesional. Estas reuniones fueron suspendidas debido a la pandemia y al riesgo de contagio, desde allí no volvieron a retomarse, este espacio permitía trabajar las incertidumbres, malestares y

dudas así como también el trabajo en red con otras instituciones.

El trabajo en red con las instituciones en 2021:

“El trabajo en red, el contacto con otras instituciones es de por sí una fortaleza, profesionales que estén abordando la misma problemática permiten aportar a la reconstrucción del tejido social, dialogar y articular, visibilizando el padecimiento como manifestación de la desigualdad, al mismo tiempo que nos permite interpretarnos sobre nuestra forma de actuar, revisar y replantearnos nuestra intervención.” (Simoncini; 2015, p. 86).

Como ejemplo de la Red, en Rosario, encontramos: Equipo de Violencia de Género/Centros de Protección de Alta Seguridad / Redes de Mujeres/ ONG's/ Área de la Diversidad Sexual/ Instituto Municipal de la Mujer/ Subsecretaría de Promoción y Protección de Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia – Rosario/ Servicio de Atención Ciudadana (SAC)/ Hospitales Municipales/ Red de Atención Primaria de la Salud (Centros de Salud) municipales/ Centros Cuidar (CC)/ Desarrollo Social/ Control de Proximidad (ex GUM)/ Centro Territorial de Denuncias/ Centros Municipales de Distritos (CMD) /Concejo Municipal/ Defensoría del Pueblo.

A nivel Provincial, podemos mencionar: Dirección Provincial de Políticas de Género e Interculturalidad de Santa Fe/Dirección de Mujeres y Disidencias de Santa Fe/ Secretaria de Género, Mujeres y Diversidad de Santa Fe/ Secretaría de los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Familia de Santa Fe/ Centro de Acción Familiar (CAF)/ Comisarías de la Mujer y otras comisarías / Hospitales Provinciales/ Red de Atención Primaria de la Salud (Centros de Salud) provinciales/ Juzgados y Defensorías de Tribunales/ Ministerio de Seguridad de la Provincia/ Ministerio de Igualdad, Género y Diversidad de Santa Fe/ Ministerio Público de Acusación (MPA)/ Centro de Asistencia a la Víctima de la Defensoría del Pueblo (CAV)/ Centro de Asistencia Judicial (CAJ)

Dentro de las tensiones que mencionamos en el apartado anterior podemos incluir la dificultad del trabajo en red ya que en la pandemia todo se virtualizó o telefonizó. Anteriormente estaba la atención telefónica en Teléfono Verde pero asimismo existían equipos que hacían entrevistas y acompañamientos presenciales. Lo presencial aportaba algo que ahora no está, producía un trabajo interinstitucional mucho más enriquecedor debido a que se acompañaba a las mujeres a instituciones como los hospitales, los centros de salud, los centros territoriales de denuncias, tribunales y así era más sencillo articular con los profesionales.

Asimismo existen tensiones y pujas de poder entre las instituciones y los trabajadores de las mismas por el desborde que las atraviesa, esto deviene de la falta de recursos materiales y humanos como consecuencia de un Estado que prioriza destinar presupuesto a otros lugares y dismantelar instituciones sumamente importantes para la ciudadanía. Así se vivencia un colapso del sistema público, donde escasean los turnos, aumentan las demoras y se prima la urgencia. A causa de esto se comienzan a derivar las situaciones de una institución a otra para que alguien pueda brindarle una respuesta a esa persona. En esa derivación, muchas veces, los usuarios quedan a la “deriva” esperando esa respuesta.

Este colapso institucional produce cierta desconfianza de las respuestas y los criterios que brindan los profesionales de otras instituciones. Esto pone en juego el abordaje integral ya que en determinadas situaciones las intervenciones interinstitucionales se ven fragmentadas, donde se prima una necesidad por encima de otra y esa necesidad es la que define qué institución la abordará, en otras situaciones todas las necesidades se abordan desde distintas instituciones sin una comunicación que permita buscar mejores estrategias en conjunto.

En dichas instituciones se trabaja con sujetos inesperados, como define Carballada (2008), los cuales surgen allí donde la complejidad del sufrimiento marca las dificultades de los abordajes uniformes y preestablecidos, en expresiones transversales de la cuestión social que superan muchas veces los mandatos de las profesiones y las instituciones.

El Trabajo Social frente a las complejidades se posiciona desde una matriz interpretativa que remite al encuentro con la diversidad, a la idea de que la realidad es cambiante y de que existen elementos que no podemos controlar, de ahí la intervención es pensada como un escenario de constante cambio e incertidumbre, complejo, por ende no existe un único método o modelo de intervención para resolver las situaciones problemáticas.

Claudia Krmpotic (2022) refiere que el Trabajo Social realiza una práctica compleja y colectiva, en donde no depende solo del profesional, sino también de la institución, de otros especialistas y de los usuarios. Con la intervención del Trabajo Social se transforman condiciones materiales y simbólicas sociales e individuales, las cuales dependen de la finalidad de la institución. El Trabajo Social tiene autonomía pero no el control pleno.

Frente a las complejidades existen otras profesiones que derivan directamente al área de “servicio social” ya que son quienes abordan las problemáticas sociales, allí se ve disminuido el trabajo integral. Esta es otra de las grandes tensiones que involucra a la profesión en particular.

Bang, Cafferata, Castaño Gómez e Infantino (2020) entienden que las “otras prácticas” son principalmente llevadas adelante por profesionales de disciplinas sociales generando así núcleos de tensión permanente en las prácticas interdisciplinarias, donde conviven diversas lógicas de abordaje en conflicto constante. Es así como abordajes que no incorporan ni reconocen el valor central de la dimensión socio-histórica y subjetiva en las intervenciones sobre el padecimiento humano logran sostener su hegemonía objetivante.

CAPÍTULO 5: EL TRABAJO SOCIAL EN EL TELÉFONO VERDE DURANTE LA PANDEMIA DEL COVID-19

Frente a la crisis que desató el COVID-19, los trabajadores sociales tuvieron que elaborar nuevas formas y estrategias de intervención profesional. Debieron reacomodarse ya que el contacto y la presencialidad en las instituciones y en los territorios se vieron suspendidos por el Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio. La profesión tuvo que pensarse desde la virtualidad y el trabajo a distancia, dejando atrás las lógicas institucionales. Los profesionales realizaron reuniones de equipo, foros, asambleas, propuestas de capacitaciones profesionales, producción de documentos y publicaciones por medio de plataformas virtuales como zoom, google meet, whatsapp y otras redes sociales.

Debido al Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio, desde dentro de sus casas, colegas de distintas ciudades y provincias se convocaban y encontraban por medio de intercambios, investigaciones y lecturas de las realidades. El objetivo era construir cercanía a pesar de la distancia. Marta Cimarosti (2021) asiente que la teleorganización fue una conquista profesional frente a la imposición del trabajo remoto, donde los procesos organizativos de los trabajadores sociales resistieron colectivamente a los embates del aislamiento.

Aunque también debemos pensar al teletrabajo como una nueva herramienta laboral donde se deben desplegar elementos tecnológicos personales de comunicación, sin diferencia salarial, sin inclusión de viáticos o seguro de trabajo. Donde los trabajadores reacondicionaron espacios, horarios y rutinas propias y/o familiares.

Así como sucedieron las reuniones de colegas en simultáneo se implementaron comités de crisis locales, provinciales y nacionales para abordar las necesidades que fueron emergiendo y así satisfacer las mismas con cooperación del trabajo en red institucional estatal y de las organizaciones sociales.

Según manifestara el Colegio de Profesionales de Trabajo Social de Santa Fe 2da Circunscripción, junto a otros integrantes de la Red Argentina de Investigación sobre Asistencia Social (2020), la crisis de la pandemia demostró que la asistencia social debe ser pensada como un derecho, pero que para ello se deben redefinir los fundamentos ciudadanos y éticos para garantizar la integración social. Esas bases deben ser las de un proyecto social, solidario e igualitario.

En las últimas décadas el neoliberalismo y la supremacía del mercado produjeron un individualismo exacerbado y altos niveles de competencia, socavando los lazos sociales llegando así a enormes grados de fragmentación y hasta incluso el quiebre de los mismos. Bajo el lema de que “nadie se salva solo, la salida es colectiva” podemos pensar que el Trabajo Social necesita de estos lazos, de construir redes institucionales, territoriales y profesionales (más aún en los contextos de crisis, como en este caso sanitaria, social y económica) ya que se crean vínculos de protección, sostén y ayuda mutua donde se apunta a re-conquistar o solventar derechos y necesidades insatisfechas.

La pandemia dejó un gran labor como fue problematizar una vez más como se piensa la cuestión social, las formas en que se interviene desde el ámbito estatal y la fragmentación de las políticas sociales desvinculadas unas de otras. Con el enorme desafío de dejar atrás las lógicas institucionales y avanzar hacia otros modelos de intervención.

La problemática social de la violencia de género se recrudeció ya que la pandemia obligó a un aislamiento obligatorio y estricto para evitar que se multipliquen los contagios de COVID-19, teniendo un peso enorme en las mujeres en situación de violencia de género que de un día para el otro tuvieron que convivir en forma diaria y permanente con su agresor, muchas de ellas sin tener el momento de utilizar un teléfono para pedir ayuda o asistir en forma presencial a sus instituciones de referencia.

Según la declaración de la Directora Ejecutiva de ONU Mujeres a partir de la situación de confinamiento aumentaron en todo el mundo las llamadas solicitando ayuda a las líneas de atención y a los refugios para la violencia de género. Lamentablemente el confinamiento alentó las condiciones de violencia hacia las mujeres, que en algunos casos terminó en femicidios.

El Estado, a través de políticas de emergencia, amplió la atención telefónica en la línea 144, y la línea 911 de emergencias. Durante febrero de 2020, antes de la pandemia, el teléfono verde (línea municipal) recibió quinientas llamadas y en marzo de 2020, en pleno aislamiento por el COVID, se contabilizaron veinte llamadas. Al advertir que las llamadas se desplomaron por la imposibilidad de que las mujeres y disidencias en situación de violencia de género puedan pedir ayuda, se creó la **línea violeta**. El nuevo servicio era un número de WhatsApp en donde las usuarias podían

comunicarse por medio de mensajes sin exponerse a ser escuchadas por sus agresores durante las llamadas.

Las líneas telefónicas funcionaron como una herramienta para asistir a las usuarias que se encontraban en situaciones de violencia pero muchas mujeres se encontraron sin celulares como para poder acceder a estos medios, lo cual muchas veces limitó la intervención de los profesionales.

Guzzetti, Bouza, Ovando, Cicone (2021) afirman que no debemos olvidar los casos de mujeres que trabajaban en relación de dependencia, donde el hogar se transformó en oficina y el tiempo de trabajo se extendió; y si pensamos en las mujeres que se encontraban en relación de precariedad laboral, la angustia se multiplicó en forma exponencial, dado que no pudieron implementar las estrategias de supervivencia que desarrollan habitualmente para aportar un mínimo de ingresos económicos al grupo familiar.

También debemos tener en cuenta el incremento de las tareas de cuidado durante el aislamiento. Si bien a lo largo de la historia las tareas de cuidado han sido feminizadas, invisibilizadas y no remuneradas, con el aislamiento la crisis de los cuidados empeora. En el caso de las mujeres que cuidaban niños se les sumó una nueva tarea: la escolar, donde debieron acompañar clases y actividades virtuales. Lo mismo ocurrió con el cuidado de las personas enfermas, debido a que el sistema de salud estaba colapsado y enfocado en el COVID-19, este recayó aún más en las mujeres.

Asimismo aumentó la llamada tercera jornada, en donde las mujeres no sólo realizaron trabajos remunerados y no remunerados sino que también desempeñaron trabajos comunitarios. En los barrios, donde las vulnerabilidades traspasan el aislamiento, donde es mejor estar afuera, la tercera jornada de las mujeres se vio demandada particularmente en los comedores donde realizaron malabares para asistir a sus vecinos.

Karina Batthyány (2021) propone pensar cómo distribuir esta crisis de otra manera, para que no seamos siempre las mujeres las que sostengamos los momentos críticos en el funcionamiento de una sociedad. Esto implica, entre otros elementos, construir una mirada alternativa sobre nuestro modelo de convivencia, fundada sobre la irrenunciable igualdad real y no solo formal de varones y mujeres. Recuperar la dimensión política de la vida cotidiana como camino a transitar.

El quehacer profesional de las trabajadoras sociales en el Teléfono Verde en el 2021:

Previo a la pandemia del COVID-19 y al Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (ASPO) que devino de ella como medida de protección, el Teléfono Verde en primera instancia entrevistaba a la mujer víctima de violencia de género. Esa entrevista tenía una duración acorde a la situación que se debía abordar.

Durante la escucha las profesionales elaboraban un diagnóstico de la situación, definiendo el nivel de riesgo, una vez definido este nivel se elaboraban estrategias de intervención donde había tres ejes:

Atención inmediata: Si es una situación de urgencia donde había un riesgo de vida, las profesionales activaban los medios institucionales para dar una respuesta inmediata. Se articulaba con el 911, Guardia Urbana Municipal (actualmente nombrado como Control Urbano), Hospitales y Centros de Protección. Cada situación se abordaba de manera singular por ende las estrategias de intervención eran múltiples.

Si la situación de urgencia se daba durante la guardia de atención de 8 a 18 horas, intervenía el Equipo Operativo de Violencia, quienes acompañaban a las usuarias a los espacios institucionales más cercanos con el objetivo de acompañar y dar una respuesta, priorizando la protección y el resguardo de las mismas.

Turnos programados: Si no es una situación de urgencia, escuchaban, contenían, ordenaban, asesoraban y se evaluaban los recursos simbólicos, familiares y económicos de la usuaria. De ahí se habilitaba un espacio de entrevista presencial con el equipo de profesionales.

Asesoramiento telefónico: Las profesionales escuchaban, contenían y asesoraban integralmente a la mujer.

Durante el Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio se refuncionalizó el sistema de atención, la Secretaría de Género y Derechos Humanos de la Municipalidad de Rosario re-adequó los servicios, poniendo el foco en garantizar la continuidad de los mismos con personal esencial, de la misma manera que en la salud pública y en articulación también con otras áreas.

En pocas semanas se diagramaron protocolos de actuación y prevención de contagios de COVID-19 para cada servicio, dando centralidad al Teléfono Verde y a los centros de protección para garantizar la asistencia en violencia de género, reorganizando el circuito de atención habitual. Así, se reforzó el vínculo con el 911, el Hospital Carrasco,

el Hospital de Emergencias Clemente Alvarez, Control Urbano y los Centros de Protección.

Las profesionales que componían el equipo interdisciplinario eran contratadas por medio de sus colegios profesionales.

Debido a la centralidad que cobró la atención del Teléfono Verde, se re-estructuró su manera de atención. En cuanto a la atención inmediata continuó con la misma articulación institucional pero el acompañamiento presencial a las mujeres por parte de las profesionales del Equipo de Violencia de Género (nuevo nombre que adquiere con el cambio de gestión municipal de 2019) se vió suspendido por el ASPO al igual que los turnos programados para entrevistas presenciales que recién se recuperaron a mediados del 2021 en determinadas situaciones que ameritaban la entrevista presencial.

Durante el año 2020 el equipo de profesionales fue compuesto por empleadas municipales de planta que llevaron a cabo las guardias del Teléfono Verde. En el 2021, ya con un Distanciamiento Social Preventivo y Obligatorio, se incorporaron nuevas profesionales contratadas por medio de un convenio que se creó entre la Universidad de Rosario y la Municipalidad de Rosario.

Durante el 2021, el equipo interdisciplinario del Teléfono Verde contaba con dos trabajadoras sociales. Una de ellas formaba parte del personal municipal de planta y a su vez coordinaba el dispositivo. La otra profesional ingresó como contratada a la institución en dicho año.

En un análisis institucional podríamos pensar que la incorporación de la nueva trabajadora fue un instituyente que proponía modificar lo instituido que predominaba en el dispositivo. Para Cora Escolar (2010), la lucha por la hegemonía se manifiesta como la lucha de lo instituyente contra lo instituido. Lo instituyente inscribe las luchas de todos aquellos grupos que pugnan por ganar espacios en el terreno político, enfrentándose a lo instituido, al orden imperante.

Para este TIF se entrevistó a la Trabajadora Social que ingresó al dispositivo en el año 2021, quién actualmente no se encuentra trabajando en dicho lugar. Al momento de intervenir concebía a las usuarias desde la autodeterminación, entendiéndose como personas dentro de una cultura patriarcal que fueron formadas y forjadas dentro de la misma. También como persona invisibilizada y oprimida. Ella afirma que son sujetas de derecho en la teoría pero después en la realidad es una población absolutamente despojada de muchos derechos y de mucha autodeterminación, viviendo en un

sistema judicial, económico, social y cultural patriarcal. Entonces sin ver la opresión histórica y estructural es imposible concebir a la persona propiamente ahí.

La trabajadora social coordinadora del dispositivo sostenía que en las intervenciones se debía evitar ser héroes o tener una visión paternalista pero esto desencadenaban intervenciones burocratizadas volviendo las entrevistas en un sinfín de preguntas y respuestas en donde no se presentaba una escucha activa, sino que se priorizaba el completar la planilla de datos con la cual se trabaja y no se develaban las demandas ocultas.

La profesional entrevistada proponía trabajar con las mujeres las cuestiones burocráticas del Estado, ya que observaba que en determinadas situaciones se presentaba un juego de buena y mala víctima. La mala víctima era quién no soportaba los tiempos del Estado, quien no quería perder horas denunciando en una comisaría o en tribunales.

Se presenta el concepto de “pacientes del Estado” de Auyero (2023) intentando explicar la espera, del latín, “quitar pliegues”, desdoblar. El autor trae circunstancias particulares de una fila, de una sala de espera, de una experiencia de estar casi constantemente en situación expectante por un futuro que aún no se concreta. En el Teléfono Verde muchas veces se forjaba esa “paciencia” cuando la mujer tenía que denunciar varias veces un incumplimiento de la prohibición de acercamiento.

Desde la perspectiva de la coordinadora del dispositivo era lo que se debía hacer ya que correspondía a los marcos de legalidad que regulaban las intervenciones. Mientras que la trabajadora social entrevistada proponía un mayor acompañamiento, pensar estrategias más creativas, sin ir en contra de la persona, de su autodeterminación y de su subjetividad.

Iamamoto (2003) propone transformar los espacios de trabajo del trabajo social en espacios efectivamente públicos donde esté presente el profesional culto, atento, informado, capaz de crear, evaluar y reformular políticas sociales acordes a las necesidades de los sujetos.

En los inicios de la pandemia se contemplaron determinadas herramientas para poder hacer frente a la misma. Dentro de ellas el contacto violeta y la posibilidad de solicitar a fiscalía las prohibiciones de acercamiento por email, estas permitieron un acceso de la población mucho mayor ya que eran herramientas eficaces que permitían acelerar ciertos procesos burocráticos. El contexto obligó a repensar herramientas y recursos, en la post-pandemia estas medidas continuaron ya que resultaron eficientes.

Para la entrevistada la pandemia agudizó las complejidades de la violencia de género ya que era difícil pensar en la seguridad de las mujeres cuando se encontraban aisladas con sus agresores la mayor parte del día. El contacto violeta facilitó la comunicación con aquellas mujeres.

La trabajadora social actualmente continúa trabajando en género. Para ella trabajar en este campo implica abordar las situaciones desde la singularidad pero nota que existen historias que se repiten una y otra vez. La razón de ello es que la violencia de género es una problemática social que deviene de un sistema patriarcal. Desde su perspectiva las cuestiones de género son transversales ya que no se puede pensar la economía, la vivienda, la salud, las políticas públicas en general sin pensar en el género, la clase y la raza.

CAPÍTULO 6: PROPUESTA DISCIPLINAR

Introducción:

Para esta propuesta disciplinar recuperaremos la teoría de Mario Rovere (2006) quien define a la planificación estratégica como un proceso de reflexión orientado y dirigido a la acción pero también como un proceso de construcción colectiva, basada en métodos flexibles que con una perspectiva de actores sociales busca reducir la distancia entre la reflexión y la acción, entre la investigación-conocimiento y la práctica. La planificación estratégica se compone por seis momentos:

El **análisis de situación** es un momento para “cartografiar” la realidad a partir de un aquí y ahora definido desde la perspectiva del actor que planifica. Pero, siguiendo la analogía geográfica, no se trata solo de un mapa físico, sino sobre todo de un mapa político: de los sujetos que habitan y disputan el control de parcelas de esa realidad.

Como consecuencia de ese ejercicio se va configurando una problemática constituida por un conjunto de problemas fuertemente vinculados entre sí. A pesar de que el aislamiento de alguno de esos problemas constituye en última instancia una ficción, la **selección de problemas** para su investigación en profundidad es un momento clave de la planificación, siempre que se tenga presente que todo problema es parte de su contexto de descubrimiento.

La **identificación de una visión** se refiere a la capacidad de colocar, en sentido proyectivo, la expectativa de cambio que se tiene sobre una situación analizada reflejada en una imagen de síntesis que concentre y brinde coherencia a los esfuerzos colectivos. A pesar de las herramientas técnicas que soportan este ejercicio, el momento resulta muy exigente en cuanto al descubrimiento de imágenes que identifiquen y dinamicen los deseos colectivos por producir los cambios esperados.

El momento de **diseño de programas y proyectos** se configura en un verdadero “taller” para el cálculo y la modelización de diferentes iniciativas de acción, tendientes a modificar o resolver los problemas planteados. La selección de un sistema de módulos permite ensamblar adecuadamente las acciones y aprovechar diseños realizados para un proyecto en beneficio de otros. Se espera que cada uno de los proyectos o programas se orienten al alcance de la visión.

La **construcción de viabilidad** constituye un momento caracterizado por un fuerte análisis interno y externo de dificultades y posibilidades. Un completo mapa de actores

y factores, que deben ser considerados como punto de partida del rumbo elegido, permite identificar, así como construir caminos que hagan posible las expectativas y las decisiones tomadas en los momentos anteriores.

El **desarrollo de capacidades operativas** constituye un momento clave, ya que en esta instancia se preparan las herramientas y dispositivos que harán posible la articulación entre planificación y realidad. Se trata de lograr un “aterizaje” en la realidad lo más tranquilo y adecuado posible, teniendo en cuenta las diversas condiciones posibles que ofrezca dicha realidad, así como las complejidades y exigencias de los cursos de acción seleccionados.

Objetivo general:

- Promover la comunicación entre los equipos de los distintos dispositivos que conforman la Dirección de Atención y Prevención de las Violencias de Género, bajo los efectos de proponer, sugerir y orientar acciones de atención específica hacia el interior de cada dispositivo pero también en el trabajo intrainstitucional.

Objetivos específicos:

- Potenciar el trabajo interdisciplinario en cada dispositivo de la Dirección de Atención y Prevención de las Violencias de Género.
- Impulsar el trabajo intrainstitucional de la Dirección de Atención y Prevención de las Violencias de Género.
- Construir instancias de retrabajo y planificación de temáticas y propuestas.
- Incrementar la cercanía y la participación de las usuarias en los dispositivos.

Análisis de situación:

La problemática que se presenta es la falta de encuentro de los equipos interdisciplinarios que componen los dispositivos de la Dirección de Atención y Prevención de las Violencias de Género de la Municipalidad de Rosario.

Situación problemática:

- Falta de espacios de encuentro y retrabajo dentro de los Dispositivos.
- Desconfianza entre los dispositivos de la Dirección de Atención y Prevención de las Violencias de Género por la distinción de criterios y respuestas al

momento de intervenir en múltiples situaciones se convierte en una tensión y desgaste ya que la visión es muy diferente.

- Precarización laboral de las profesionales donde no cuentan con el reconocimiento necesario, sus salarios son bajos y sus contrataciones son temporales quedando a la espera de que las mismas sean renovadas.
- Débil trabajo interinstitucional e integral.
- La organización horaria de turnos o rotaciones de las profesionales puede repercutir en los equipos interdisciplinarios cuando no se encuentran presentes todas las disciplinas.
- Exigencia de eficacia, eficiencia y resolución inmediata por parte de las coordinaciones.
- Intervenciones burocratizadas y automatizadas.

Posicionamiento:

Desde el ejercicio de la función de practicante universitaria, y con el bagaje proporcionado por la formación universitaria en Trabajo Social, se vuelve imprescindible la necesidad de problematizar la Atención y Prevención a las Violencias de Género.

Aparato Ideológico:

La postura se basa en la responsabilidad que conlleva la Dirección de Atención y Prevención de las Violencias de Género frente al Sistema de Atención Integral que incluye diferentes servicios y recursos para asistir a quienes atraviesan situaciones de violencia por motivos de género, generando articulaciones con las distintas áreas, organismos estatales y organizaciones sociales involucradas en la problemática.

Experiencia:

La experiencia de diseñar este Proyecto de Intervención es abordada desde la motivación que implica para la autora el haberse desempeñado como practicante universitaria desde el 2021 hasta finales del 2022.

Intencionalidad:

Facilitar la comunicación entre los equipos de los distintos dispositivos que conforman la Dirección de Atención y Prevención de las Violencias de Género, bajo los efectos de

proponer, sugerir y orientar acciones de atención específica hacia el interior de cada dispositivo pero también en el trabajo intrainstitucional.

Análisis subjetivo:

- Se advierte el desgaste profesional dentro de los equipos interdisciplinarios.
- Se presenta cierta desconfianza entre los profesionales de la Dirección por la distinción de criterios y respuestas al momento de intervenir en múltiples situaciones.
- Se manifiesta una carencia de reconocimiento salarial y contractual de los profesionales.

Análisis intersubjetivo:

En dicho análisis se propone la integración de los actores que trabajan en la situación que queremos transformar.

- Usuaris que acuden a la Dirección de Atención y Prevención de las Violencias de Género
- Teléfono Verde
- Puntos Violetas
- Equipo de Atención en Violencia de Género (EVG)
- Centros de Protección
- Redes de Mujeres
- Dispositivo con Varones

Análisis objetivo:

Los actores previamente mencionados, desde la Dirección de Atención y Prevención de las Violencias de Género, realizan distintos abordajes a las situaciones de violencias de género que se presentan en la ciudad de Rosario . Los mismos coinciden en el desgaste profesional que conlleva trabajar en dicha problemática donde las condiciones laborales son precarias, con grandes exigencias de eficacia y eficiencia sin espacios de intercambio y de re-trabajo, donde los recursos para poder concretar los objetivos de la Dirección son escasos.

Análisis histórico:

A fines de los '80, Rosario fue propulsora de las políticas de igualdad de género y atención en violencia de género, las mismas se institucionalizaron a causa del impulso de organizaciones sociales, referentes académicas y mujeres políticas.

El primer hito fue la creación de la Dirección de la Mujer, en la Secretaría de Promoción Social (actual Secretaría de Desarrollo Humano y Hábitat). Al comienzo, esta Dirección se concentraba en la atención y prevención de la violencia doméstica.

En 1994, se inaugura el **Centro de Protección "Alicia Moreau"** para resguardar a las víctimas de violencia de género.

En 1996, comienza a funcionar el **Teléfono Verde** y años después inició su atención los fines de semana incorporando trabajadoras sociales, abogadas y psicólogas apuntando a profesionalizar el dispositivo de manera interdisciplinaria.

A inicios de los 2000 se fundó **Casa Amiga**, el segundo **Centro de Protección** municipal, con el objetivo de seguir ampliando el resguardo de las mujeres que se encontraban en una situación grave de violencia de género. También se conformaron las **Redes de Mujeres** a cargo de los equipos de atención en violencia familiar.

A su vez, en 2008 la Ordenanza 8.337 crea los Servicios Especializados en Prevención y Atención de la Violencia hacia la Mujer, integrados por el Teléfono Verde, centros de protección, equipos interdisciplinarios y campañas de prevención.

Años más tarde, por iniciativa del Concejo Municipal rubricada luego por ordenanza N° 9.062, se creó el Instituto de la Mujer para la promoción de derechos y la prevención de violencias y años después se incorporó un **Dispositivo de Atención a Varones** que ejercen violencia destinado a quienes se encontraran judicializados por razones de violencia de género.

Hasta ese momento no existía una área que las agrupe, por esa razón se las jerarquiza en el Departamento Ejecutivo Municipal hasta que en 2019 se crea la Secretaría de Género y Derechos Humanos y se conforma por primera vez un gabinete con paridad de género.

Durante la crisis por la pandemia del COVID-19, en el 2020, se crearon espacios privados en los Centros Municipales de Distrito, más conocidos como **Puntos Violeta**, acondicionados con una línea telefónica que garantiza privacidad y confidencialidad

para la realización de consultas y/o trámites judiciales, legales, de salud o llamadas al Teléfono Verde.

A partir de 2021, se inició la descentralización del servicio de atención en Centros Municipales de Distrito para mejorar y garantizar el acceso a las personas en situación de violencia de género. Actualmente se cuenta con **Equipos de Atención en Violencia de Género (EVG)** en los CMD Centro, Sur, Oeste y Norte, con cuatro días a la semana de atención presencial a disposición de la comunidad. En cada CMD se acondicionó un espacio que garantiza un ambiente de privacidad y tranquilidad para la escucha y el resguardo de la persona afectada por violencia de género.

En la presente propuesta se busca abordar el desgaste profesional que padecen los equipos interdisciplinarios de los dispositivos anteriormente mencionados e historizados. Como consecuencia de esto se desencadenan intervenciones automatizadas y burocratizadas así como también desencuentros, tensiones y cuestionamientos entre los trabajadores de la Dirección.

Investigación del problema:

Matriz GUT:

La Matriz GUT es una herramienta para organizar los problemas y las demandas por orden de prioridad. En ella se combinan criterios como: Gravedad, Urgencia y Tendencia. Según Gallo (1998) para trabajar con la matriz GUT atribuimos a cada problema, por criterio, un determinado valor. El resultado de la multiplicación de los valores nos ofrece algún nivel de comparabilidad entre los problemas, lo que se convierte en un instrumento cualitativo.

VALOR	GRAVEDAD (G)	URGENCIA (U)	TENDENCIA (T)	GxUxT
5	Las dificultades son extremadamente graves	Es necesaria una acción inmediata	Si no se hiciera nada la situación, empeorará rápidamente	125
4	Muy graves	Con alguna urgencia	Va a empeorar en poco tiempo	64
3	Graves	Lo más pronto posible	Va a empeorar en mediano plazo	27
2	Poco graves	Puede esperar un poco	Empeorará a largo plazo	8

1	Sin gravedad	No hay apuro	No debe empeorar	1
---	--------------	--------------	------------------	---

CAUSA	GRAVEDAD	URGENCIA	TENDENCIA	TOTAL
Falta de espacios de encuentro y retrabajo dentro de los Dispositivos.	4	4	4	64
Desconfianza en la distinción de criterios y respuestas entre los dispositivos de la Dirección de Atención y Prevención de las Violencias de Género	4	5	5	100
Precarización laboral de las profesionales	3	4	4	48
Débil trabajo interinstitucional e integral	3	3	3	27
La organización horaria de turnos o rotaciones de las profesionales puede repercutir en los equipos interdisciplinarios cuando no se encuentran presentes todas las disciplinas	2	2	2	8
Extrema exigencia de eficacia, eficiencia y resolución inmediata por parte de las coordinaciones	3	3	3	27
Intervenciones burocratizadas y automatizada	4	3	4	48

Identificación del problema: Desconfianza en la distinción de criterios y respuestas entre los dispositivos de la Dirección de Atención y Prevención de las Violencias de Género.

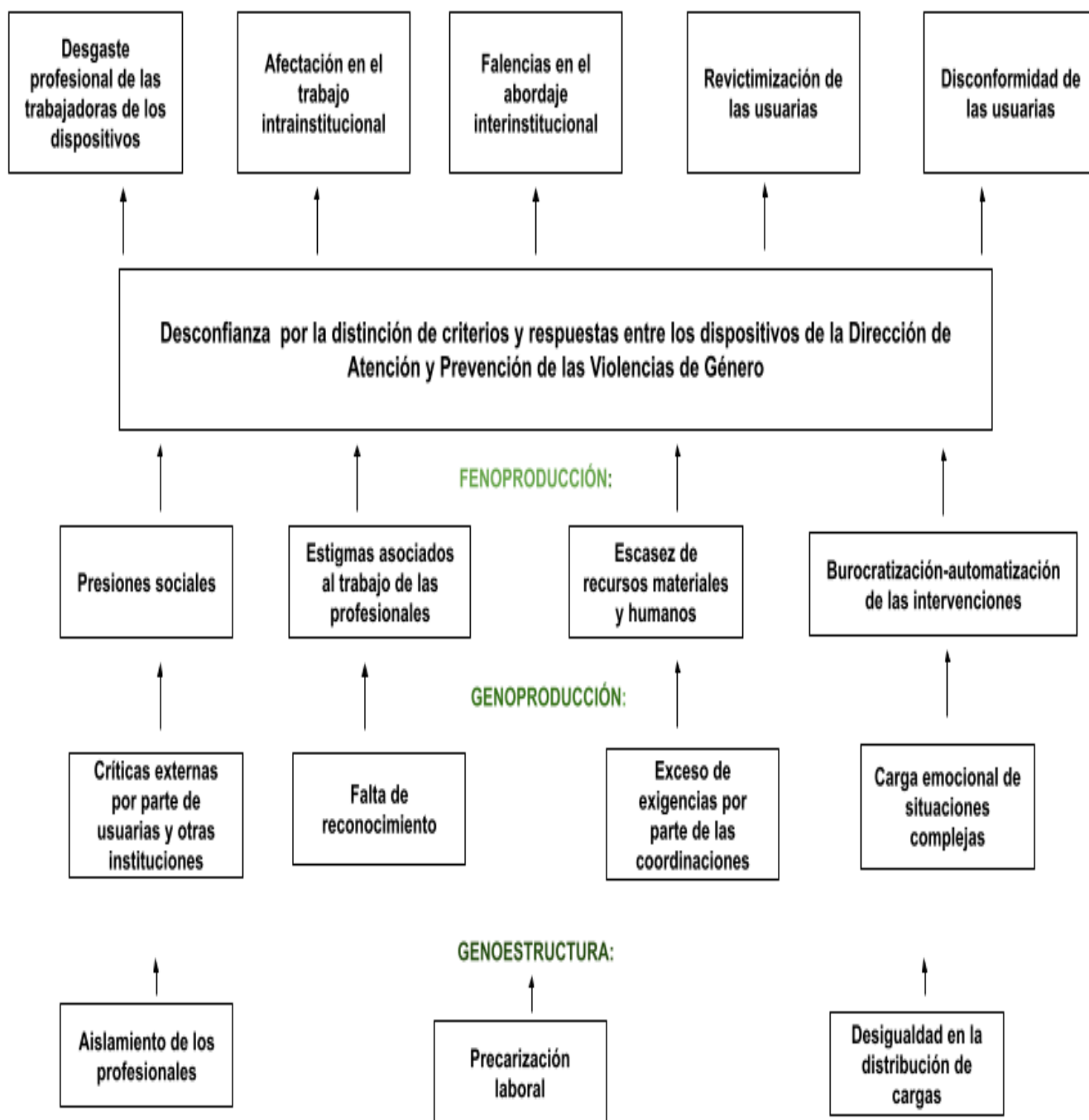
Delimitación: Desconfianza en la distinción de criterios y respuestas entre los distintos equipos interdisciplinarios del Teléfono Verde, Equipo de Atención en Violencia de Género (EVG), Centros de Protección, Redes de Mujeres, Dispositivo con Varones que conforman la Dirección de Atención y Prevención de las Violencias de Género suscripta en la Secretaría de Género y Derechos Humanos de la Municipalidad de Rosario.

Clasificación: El problema es semi-estructurado ya que tiene elementos claros como el encuentro entre las profesionales para fortalecer la relación intrainstitucional y la atención a la violencia de género, pero también presenta complejidad y ambigüedad. La desconfianza surge de la falta de comunicación, el aislamiento y la variación en las capacitaciones o visiones de las profesionales al momento de intervenir.

Definición: La problemática que nos compete analizar es la desconfianza en la distinción de criterios y respuestas que vivencian las profesionales que conforman los distintos equipos interdisciplinarios al momento de trabajar en conjunto con otros equipos de la Dirección de Atención y Prevención de las Violencias de Género.

Descripción: La población directamente afectada son las profesionales que trabajan en la Dirección de Atención y Prevención de las Violencias de Género y la población implícitamente perjudicada son las usuarias que reciben la atención.

Explicación: Para este punto elegimos el **ÁRBOL DEL PROBLEMA:**

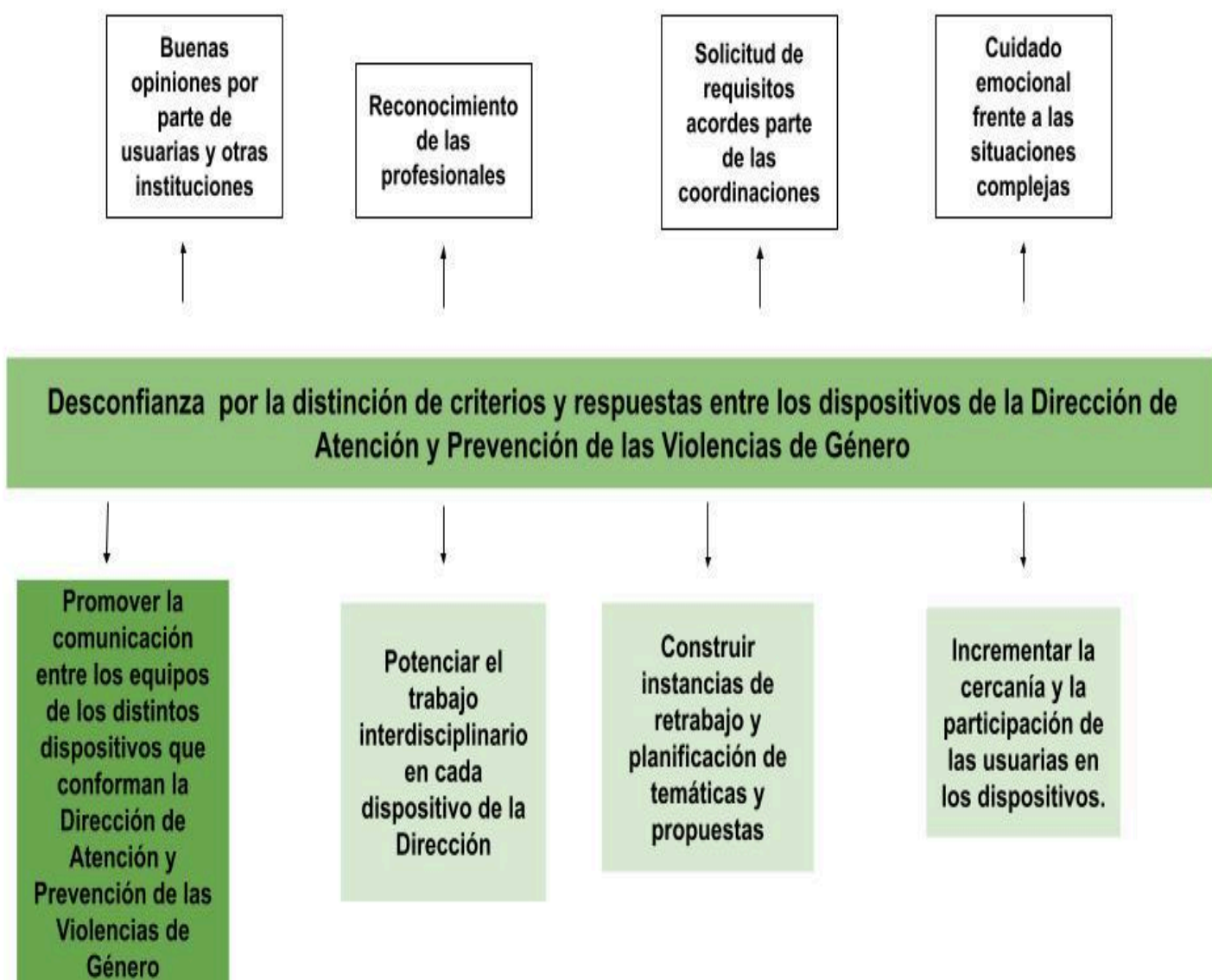


Identificación de la visión:

Para este momento nuestra visión se basa en contribuir a fortalecer el trabajo intrainstitucional dentro de la Dirección de Atención y Prevención de las Violencias de Género. Por ello proponemos disminuir las desconfianzas y diferencias en las respuestas y criterios al momento de intervenir en conjunto, por medio de reuniones de re-trabajo donde nos resulta fundamental consensuar con las distintas coordinaciones para poder concretar dicha actividad.

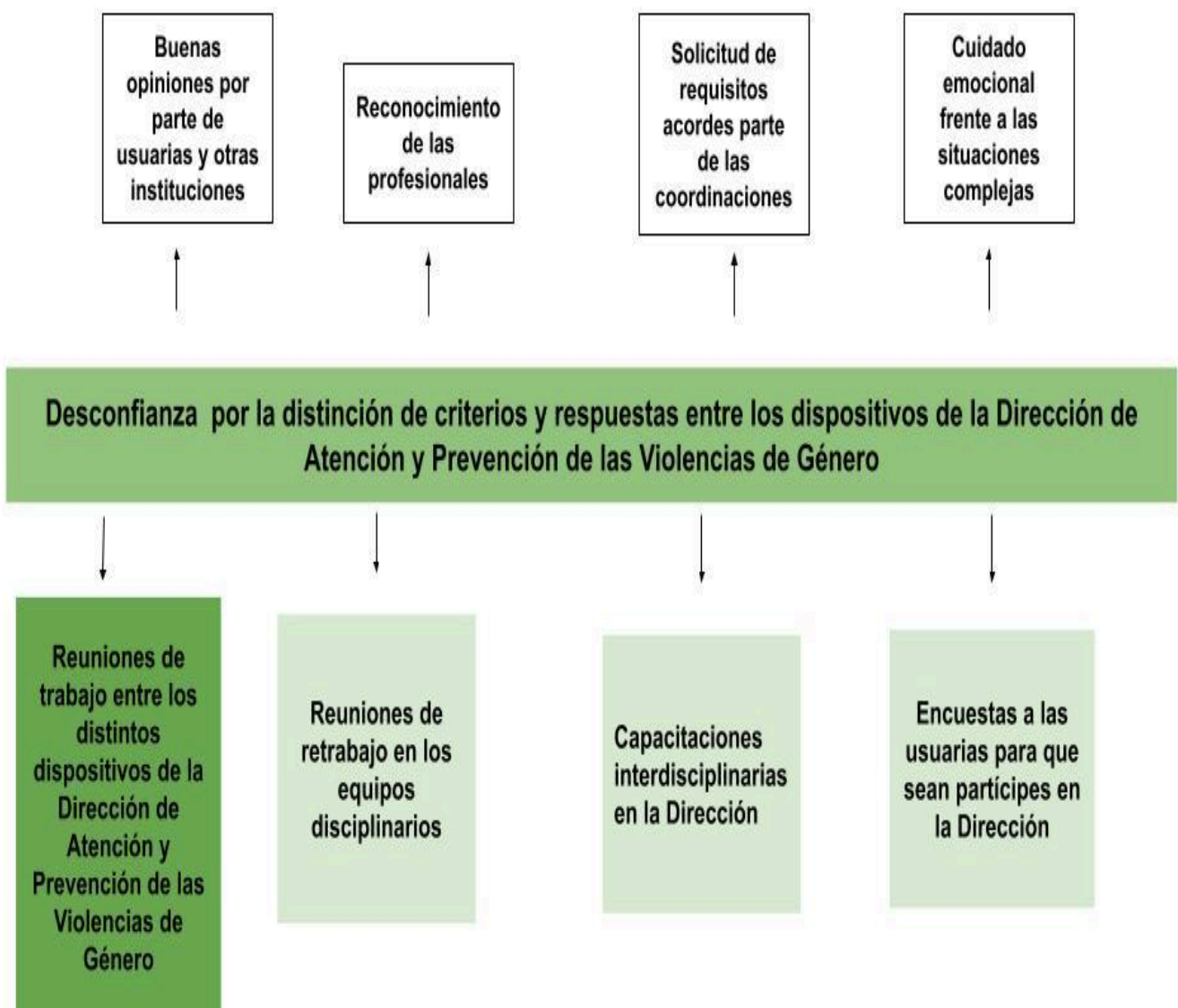
Árbol de objetivos:

Según Ortegón y Pacheco (2005) el árbol de objetivos es una imagen del futuro y de una situación mejor, permite describir la situación futura a la que se desea llegar una vez que se han resuelto los problemas. Consiste en convertir los estados negativos del árbol de problemas en soluciones, expresadas en forma de estados positivos. Este diagrama permite tener una visión global y clara de la situación positiva que se desea.



Árbol de alternativas:

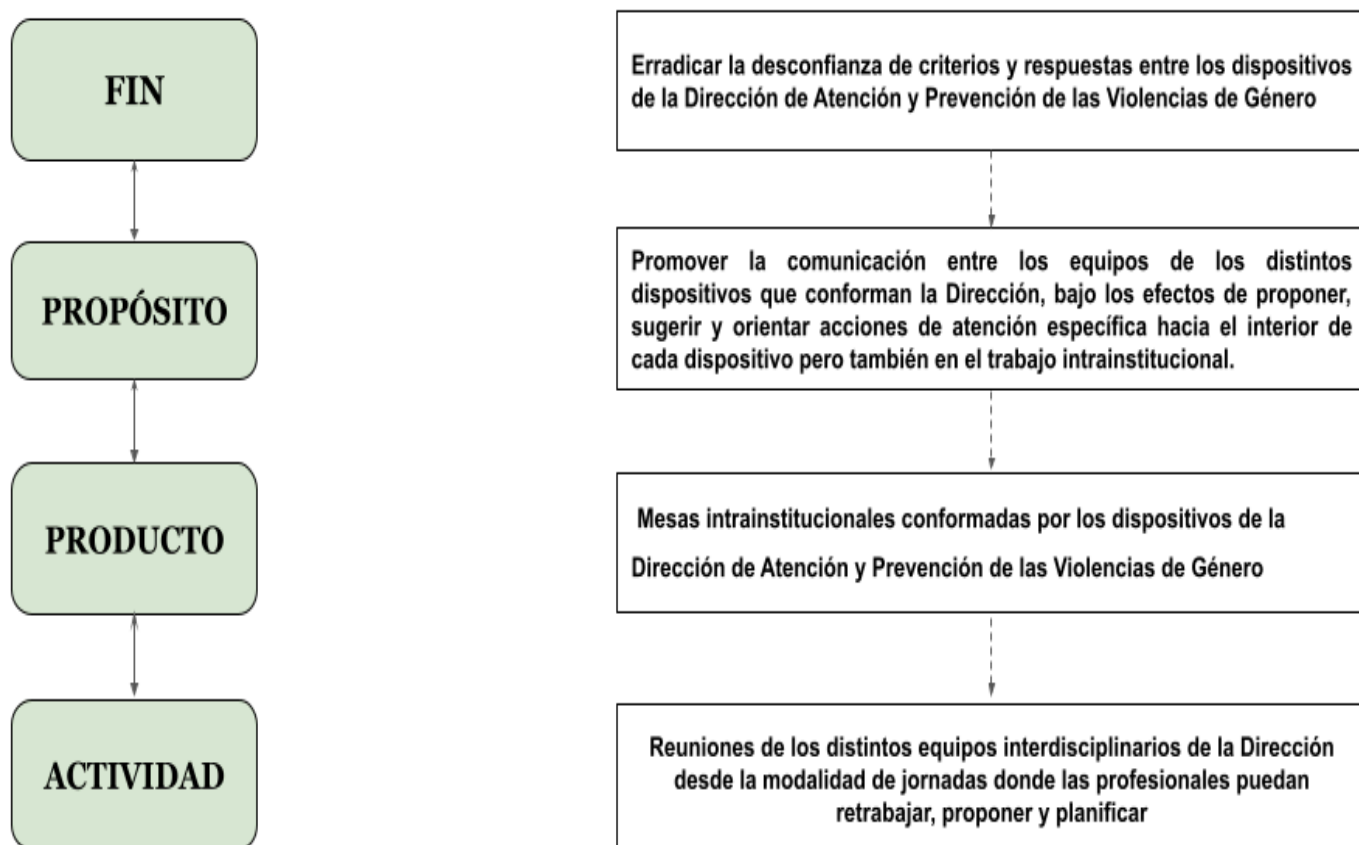
Desde la visión de Ortegón y Pacheco (2005) dicho árbol permite la comparación de diferentes alternativas en respuesta a una situación precisa. Se identificarán las alternativas de solución al problema, a partir de los medios que están más abajo en las raíces del árbol del problema, se proponen acciones probables que puedan conseguir el medio. El supuesto es que si eliminamos las causas más profundas estaremos eliminando el problema. Por otra parte, se debe seleccionar la alternativa óptima que se aplicará para alcanzar los objetivos deseados. Se selecciona la estrategia más factible en términos económicos, técnicos, legales y ambientales pero también la más pertinente, eficiente y eficaz.



Diseño de programa y proyectos:

Para iniciar este momento de la planificación utilizaremos la Matriz Analítica del Proyecto para establecer, según Ortegón y Pacheco (2005), los niveles jerárquicos como el fin, el objetivo central del proyecto (propósito), los componentes (productos) y las actividades. Definido esto se podrá construir la Matriz.

ESTRUCTURA DE ANALITICA DE PROYECTO (EAP):



Propuesta de Intervención:

“Mesas intrainstitucionales conformadas por los dispositivos de la Dirección de Atención y Prevención de las Violencias de Género”

Destinatarios:

Los destinatarios de dicha propuesta son los equipos interdisciplinarios de los dispositivos que conforman la Dirección de Atención y Prevención de las Violencias de Género tales como:

- Teléfono Verde
- Equipo de Violencia de Género
- Centros de Protección
- Redes de mujeres
- Dispositivo con varones
- Puntos Violetas

En un futuro podrían evaluarse otras instituciones a ser convocadas orientandonos en mejorar el trabajo intersectorial o tejer redes nuevas , así como también considerar las instituciones con las cuales se está construyendo un trabajo en conjunto para considerar herramientas de allí. Ceballos-Higueta y Otálvaro-Castro (2021) plantean que la intersectorialidad es un proceso de interacción entre instituciones de diferentes sectores que se construye con dos fundamentos principales: por un lado, lograr una mayor eficiencia en las acciones de cada actor, desde la optimización de sus fortalezas y lab limitación de sus debilidades; por otro, la acción intersectorial procura generar respuestas coherentes que demandan la complejidad de las necesidades sociales de la población, en sintonía con la multicausalidad e interrelación de los problemas.

Acciones a realizar:

Fase de pre-producción:

- Reuniones de re-trabajo dentro de los distintos equipos que conforman la mesa intrainstitucional.
- Identificar los problemas que se presentan como Dirección para definir las temáticas de cada reunión intrainstitucional.

Fase de producción:

- Reuniones de los distintos equipos de la Dirección siguiendo las temáticas seleccionadas previamente.
- Realizar un lienzo de distintas propuestas de las profesionales para luego implementar las mismas.
- Encuentros impulsados por las redes de mujeres para tener un mayor acercamiento a las usuarias y escuchar sus voces.

Fase de post-producción:

- Evaluar los resultados, las propuestas y las planificaciones generadas a partir de las reuniones.
- Conservar y volcar los lienzos creados por las profesionales.
- Producir un resumen digital y luego impreso, que contenga las recomendaciones y resultados obtenidos.
- Considerar la posibilidad de futuras reuniones interinstitucionales.

Recursos humanos:

- Comisión organizadora para coordinar el espacio de encuentro.
- Coordinaciones de la Dirección de Atención y Prevención de las Violencias de Género.
- Profesionales de los equipos de los distintos dispositivos.
- Usuarias de los distintos dispositivos.
- Comisión evaluadora de la propuesta.

Recursos materiales y técnicos:

- Espacio físico para los encuentros.
- Mesas y sillas.
- Vasos y tazas.
- Agua fría-caliente e infusiones.
- Refrigerios.
- Afiches y fibrones para producir los lienzos.
- Computadora para redactar los resúmenes finales de cada reunión.
- Impresora para imprimir los mismos.
- Celular o cámara digital para registros fotográficos.

Recursos financieros:

- Los recursos financieros de este proyecto dependerá de obtener los materiales y equipos antes mencionados y deberán ser gestionados por la Dirección de Atención y Prevención de las Violencias de Género.

Construcción de la viabilidad:

Para evaluar la viabilidad de la propuesta previamente mencionada utilizaremos la Matriz DAFO. Esta herramienta permite analizar los factores fuertes y débiles de la situación interna. Thompson (1998) establece que el análisis DAFO estima el hecho que una estrategia tiene que lograr un equilibrio o ajuste entre la capacidad interna de la organización y su situación de carácter externo; es decir, las oportunidades y amenazas.

DEBILIDADES	AMENAZAS
Carencia de tiempo y recursos humanos	Resistencia por parte de las coordinaciones de los dispositivos
Ausencia de comunicación entre los dispositivos	Desinformación o estigmatización de la problemática
Desigualdad de participación de los equipos	Inestabilidad en el financiamiento
Necesidad de capacitación en el trabajo intra e interinstitucional	Desconfianza en el trabajo interinstitucional
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Los equipos interdisciplinarios de los dispositivos de la Dirección cuentan con experiencia	Disminuir el aislamiento profesional que padecen los equipos
La Dirección cuenta con múltiples dispositivos de atención y prevención	Posibilidad de mejorar la red interinstitucional con la que trabajan los dispositivos
Compromiso de las profesionales	Interés por parte de las profesionales y usuarias en trabajar en conjunto por un mejor abordaje
Compromiso de las redes de mujeres y usuarias.	Apoyo de la Dirección en concluir y financiar la propuesta

Desarrollo de capacidades operativas:

En este momento nos centramos en el hacer, en concluir el proyecto. Para esta instancia es necesaria la evaluación del proyecto.

El proceso de la evaluación, desde Nirenberg, Brawerman y Ruiz (2000), enfatiza la mirada hacia atrás, buscando aprender de lo hecho, de los errores y aciertos, valorando lo positivo y lo negativo, para poder recomendar refuerzos en la acción futura. En la práctica, el proceso de planificación/ejecución/evaluación es una integralidad conformada por momentos que se retroalimentan.

En esta última instancia podríamos pensar en una comisión evaluadora que se encargue de realizar una evaluación interna, es decir, personas pertenecientes a la institución gestora, no involucradas directamente en su ejecución.

Apuntando a una evaluación periódica durante el proyecto buscando detectar fortalezas y debilidades a partir de las cuales reforzar, reorientar o corregir las acciones. Asimismo incluir una evaluación ex-post, realizada una vez concluida la ejecución del proyecto, concentrándose en los resultados obtenidos para evaluar en qué medida se alcanzaron los objetivos, cuáles han sido los efectos buscados y no buscados.

REFLEXIONES ¿FINALES?:

Finalizando este TIF recuperamos la importancia de la interseccionalidad al momento de intervenir ya que nos permite pensar estrategias de intervención amplias, creativas, flexibles y dinámicas teniendo en cuenta las desigualdades y las complejidades que atraviesan a las mujeres, donde sus derechos, su autonomía y sus proyectos de vida se encuentran vulnerados por la violencia de un sistema desigual y patriarcal.

Desde el Trabajo Social debemos tener presente la perspectiva de género así como también la matriz interpretativa que remite al encuentro con la diversidad, entendiendo la realidad como cambiante, constituida por elementos que no podemos controlar. Entendemos que la intervención es pensada como un escenario de constante cambio e incertidumbre, complejo, por ende no existe un único método o modelo de intervención para resolver las situaciones problemáticas.

Al momento de intervenir la singularidad, la dignidad humana, los derechos humanos, la justicia social deben ser nuestras guías; donde debemos presente las condiciones de vida actuales e históricas de las usuarias para entender las necesidades, los intereses, los deseos, su expresión como ser singular.

La pandemia nos permitió problematizar una vez más como se piensa la cuestión social, las formas en que se interviene desde el ámbito estatal y la fragmentación de las políticas sociales desvinculadas unas de otras. Con el enorme desafío de dejar atrás las lógicas institucionales y avanzar hacia otros modelos de intervención necesitamos interpelar, debatir y argumentar las expresiones verbales, resoluciones, recomendaciones que reproducen relaciones de dominación desde un lugar institucional, esto también constituye una estrategia de intervención para encontrar una salida superadora a la situación que estamos abordando.

Entendemos que se presentan múltiples tensiones internas y externas en los equipos interdisciplinarios de los dispositivos de la Dirección de Atención y Prevención de las Violencias de Género por ello es fundamental trabajar sobre lo intrainstitucional para luego interpelar las disputas externas que se presentan en los abordajes interinstitucionales.

Como estudiante universitaria, habitar los espacios de género, en el periodo post-pandemia significó complejizar la mirada hacia intervenciones más integrales que respondan a aquellas voces escuchadas del otro lado del teléfono. Es por ello, que este trabajo final de grado, nos invita a generar una propuesta interventiva, que sea

superadora no solo para los dispositivos institucionales, sino que también para aquellas usuarias, proporcionando así el derecho a una vida libre de violencias.

Las mesas intrainstitucionales conformadas por los dispositivos de la Dirección de Atención y Prevención de las Violencias de Género intentarían responder a una dinámica motivacional que perfile, en este caso, desde la iniciativa de Trabajo Social a intervenciones situadas, fundadas y feministas.

BIBLIOGRAFÍA:

- Astorga, A., & Van der Bijl, B. (2005). *El diagnóstico participativo*. Trabajo comunitario, 481.
- Auyero, J. (2023). *Pacientes del estado*. Eudeba. Disponible en el URL: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=mn63EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=pacientes+del+estado+aullero&ots=Qf47fumv5Y&sig=HNY74e-Pnv2zqLONTbxRZaPvrs0#v=onepage&q=pacientes%20del%20estado%20aullero&f=false>
- Bang, C., Cafferata, L. I., Castaño Gómez, V., & Infantino, A. I. (2020). *Entre “lo clínico” y “lo comunitario”: tensiones de las prácticas profesionales de psicólogos/as en salud*. Revista de Psicología-Tercera época, 19.
- Barrancos, D. (2014). *Los caminos del feminismo en la Argentina: historia y derivas*. Voces en el Fénix, 6-13.
- Bassó, O. (2017). *Ruta Crítica: trayectorias que siguen las mujeres en situación de violencia*, Centro de Asistencia a la Víctima y Testigo del delito, Defensoría del Pueblo. Santa Fe: Editorial De laire.
- Batthyány, K. (2021). *La pandemia evidencia y potencia la crisis de los cuidados*. Tareas, 25-30.
- Calp, C. E. (2017). *El Trabajo Social ¿feminista?: aportes a la intervención del trabajo social desde una perspectiva de género*, Facultad de Ciencia Política y Relaciones Internacionales.
- Cantora, A., Monteserin, P., Lafuente Duarte, R. (2021) *La igualdad de género en el mundo del trabajo: cuadernillo de formación*. [Consulta: 15/03/2024] Disponible en el URL: https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/2022/04/cuadernillo_de_formacion_digital_-_programa_igualar.pdf
- Cazzaniga, S. (1997). *El abordaje desde la singularidad*. Facultad de Trabajo Social Universidad Nacional de Entre Ríos.

- Ceballos-Higuera, L., & Otálvaro-Castro, G. J. (2021). Tramas en la construcción de la intersectorialidad para atender la primera infancia. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 368-392.
- Chiodi, A., Fabbri, L., & Sánchez, A. (2019). *Varones y masculinidad (es)*. Argentina: Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Disponible en el URL: <https://argentina.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/Varones%20y%20Masculinidades.pdf>
- Cimarosti, M. (2021). *Conquistas profesionales de los procesos de intervención del trabajo social: Array*. Plaza Pública. *Revista de Trabajo Social*, 56-69.
- Curiel, O. (2019). *Construyendo metodologías feministas desde el feminismo decolonial*. *Descolonizar o feminismo*, 32-51.
- El Ciudadano Web (11 de abril de 2020). Colegio de Profesionales de Trabajo Social de Santa Fe 2ª Circunscripción. *Asistencia extraordinaria... y no tanto: la pandemia de coronavirus deja ver de qué sirvió la meritocracia*. Disponible en el URL: <https://www.elciudadanoweb.com/asistencia-extraordinaria-y-no-tanto-la-pandemia-de-coronavirus-deja-ver-de-que-sirvio-la-meritocracia/>
- Escolar, C. (2010). Institución, Implicación, Intervención: revisando y revisitando las categorías del Análisis Institucional. *Acciones e investigaciones sociales*, 235-250.
- Falú, A. (2020). *La vida de las mujeres en confinamiento en las ciudades fragmentadas*. Un análisis feminista de los temas críticos. *Astrolabio*. Nueva Época, (25), 22-45.
- Fanlo, L. G. (2011). *¿Qué es un dispositivo? Foucault, Deleuze, Agamben*.
- Frizzera Santos, Y. (2004). *Mujer y asistencia: las afinidades electivas*.
- Galende, E. (2001). *Sexo y amor: Anhelos e incertidumbres de la intimidad actual*. Paidós.
- González Saibene, A. (1996). *Una lectura epistemológica del Trabajo Social*. *Revista Temas y debates*.
- González Saibene, A. (2015). *Acerca de la intervención*. *Rumbos TS: un espacio crítico para la reflexión en Ciencias Sociales*, 22-40.

- Guzzetti, L., Bouza, A., Ovando, F., & Cicone, L. (2021). *El trabajo social: la virtualidad y las condiciones de género: Array*. Plaza Pública. Revista de Trabajo Social, 44-55.
- lamamoto, M. V. (2003). *El servicio social en la contemporaneidad: trabajo y formación profesional*.
- Krmpotic, C. S. (2022). Base de conocimiento, identidad y alienación en el Trabajo Social: Reflexiones sobre un tópico clásico que reemerge.
- Mallardi, M. (2004). *La entrevista en Trabajo Social*. Diálogos con la Filosofía Bajtiniana.
- Ministerio de Mujeres, Género y Diversidad (2022) *Diversidad: una perspectiva para la igualdad*. Editorial MinGéneros.
- Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidad (2021) *Perspectiva de género y diversidad*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Editorial MinGéneros.
- Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidad (2020). *Plan Nacional de Acción contra las Violencias por Motivos de Género 2020-2022*. Disponible en el [URL: https://www.argentina.gob.ar/generos/plan_nacional_de_accion_contra_las_violencias_por_motivos_de_genero](https://www.argentina.gob.ar/generos/plan_nacional_de_accion_contra_las_violencias_por_motivos_de_genero)
- Montenegro, E. M., & Montenegro, M. E. (2020). *Re-pensando el campo de intervención del trabajo social junto a las víctimas de violencia de género, durante la pandemia de covid-19*. Difusiones, 59-67.
- Municipalidad de Rosario (2015) *Área de Atención en Violencia de Género, 25 años*. Rosario, Argentina.
- Nieto, M. (2017). Sobre el concepto de Cercanía óptima. *Revista Margen*.
- Nirenberg, O., Brawerman, J., & Ruiz, V. (2000). *Evaluar para la transformación*. Paidós, 133-168.
- Normativa.rosario.gob.ar (2024) *Compendio Normativo en Materia de Género*. Disponible en el [URL: https://www.rosario.gob.ar/mr/normativa/compendio-normativo-en-materia-de-genero](https://www.rosario.gob.ar/mr/normativa/compendio-normativo-en-materia-de-genero)

- Organización Internacional del Trabajo (2013) ¿Qué son los roles de género?. Disponible en el URL: <https://www.oitcinterfor.org/en/p%C3%A1gina-libro/%C2%BFqu%C3%A9-son-roles-g%C3%A9nero>
- Ortegón, E., Pacheco, J. F., & Prieto, A. (2005). *Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas*. Cepal.
- Ramonda, F. G., Chelotti, T., & Salazar, L. (2019) *Hegemonía y estrategia. Herramientas de intervención profesional del Trabajo Social*.
- Rosario.gob.ar (2021). Género, Mujeres y Diversidad. Atención y Prevención de la violencia de género- memoria institucional 2020-2023. [Consulta: 30/03/2024] Disponible en el URL: <https://www.rosario.gob.ar/inicio/genero>
- Rovere, M. R. (2006). *Planificación estratégica de recursos humanos en salud. Segunda edición ampliada y corregida*. OPS.
- Segato, R. L. (2003). *Las estructuras elementales de la violencia: contrato y status en la etiología de la violencia* (Vol. 334). Brasíla: Universidade de Brasíla, Departamento de Antropología.
- Thompson et. al. (1998). *Dirección y Administración Estratégicas, Conceptos, casos y lecturas*. Edición especial en español. México. Mac Graw Hill Inter Americana y editores
- Vigoya, M. V. (2016). *La interseccionalidad: una aproximación situada a la dominación*. Debate feminista, 52, 1-17.

ANEXOS:

Compendio Normativo en Materia de Género:

Normativa nacional:

- **Ley N° 13.010:** Aprueba el sufragio femenino, en donde se reconoce la igualdad de derechos políticos entre mujeres y hombres.
- **Ley N° 17.711:** Deroga la incapacidad relativa de la mujer casada que rige hasta ese momento y se le otorga capacidad civil plena. Se establece su plena facultad para administrar y disponer de sus bienes.
- **Ley N° 23.264:** Establece la patria potestad compartida
- **Ley N°23.515:** Habilita el divorcio vincular.
- **Ley N° 24.012:** Instituye el cupo femenino, con el objetivo de incrementar la representación de las mujeres en la política, a través de cuotas de participación en las listas de candidatos que presenten los partidos en las elecciones.
- **Ley N°24.417:** Decreta la Protección Contra la Violencia Familiar. La misma se basa en que toda persona que sufriera lesiones o maltrato físico o psicológico por parte de algún miembro familiar pueda denunciar estos hechos ante un juez con competencia en asuntos de familia y solicitar medidas cautelares conexas. A los efectos de esta ley se entiende por grupo familiar el originado en el matrimonio o en las uniones de hecho.
- **Ley N° 25.673:** Basada en el Programa Nacional de Salud Sexual y Procreación Responsable, con el objetivo de garantizar los derechos sexuales y reproductivos de toda la población y disminuir las desigualdades que afectan la salud sexual y reproductiva en cuanto a la accesibilidad de métodos anticonceptivos y la posibilidad de evitar embarazos no planificados y enfermedades de transmisión sexual.
- **Ley N° 25.632:** Adhiere al Protocolo para Prevenir, Reprimir y Sancionar la Trata de Personas, especialmente mujeres y niños (Protocolo de Palermo).
- **Ley N°25.929:** Asentada en el Parto Respetado, la cual explicita los derechos que deben garantizarse a las personas gestantes, los recién nacidos y sus familias durante el trabajo de parto, parto y post parto.
- **Ley N° 26.159:** Fundada en el Programa Nacional de Educación Sexual Integral en el ámbito del Ministerio de Educación de la Nación con el objetivo de garantizar el derecho a recibir educación sexual integral en establecimientos educativos en los niveles inicial, primario, secundario y de formación docente.

- **Ley N° 26.485:** Sustentada en la Protección Integral de las Mujeres, marcando el inicio de un cambio de paradigma en el abordaje de la violencia hacia las mujeres en la Argentina y encomienda la elaboración, implementación y monitoreo de un Plan Nacional de Acción para la prevención, asistencia y erradicación de las violencias contra las mujeres.
- **Ley N° 26.618:** Reconoce la igualdad del derecho a contraer matrimonio a parejas del mismo género.
- **Ley N° 26.743:** Contempla la Identidad de Género, lo que permite modificar el nombre, la imagen y el sexo registrado en los documentos. En el caso de solicitar una intervención quirúrgica la obra social debe cubrir la intervención quirúrgica y los tratamientos.
- **Ley N° 26.791:** Incorpora la figura del femicidio, un agravante del delito de homicidio cuando éste está motivado por la condición de género. Un paso fundamental en la visibilización de la violencia extrema contra las mujeres, enriquecido después con fallos judiciales que receptan las figuras de travesticidios y transfemicidios.
- **Ley N° 27.499 (Ley Micaela):** Plantea la capacitación obligatoria en la temática de género y violencia contra las mujeres para todas las personas que se desempeñen en la función pública. Lleva el nombre de Micaela García, una joven militante que en el año 2017 fue víctima de un femicidio en Gualeguay, Entre Ríos.
- **Ley N° 27.452 (Ley Brisa):** Brinda una reparación económica para niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia familiar o de género.
- **Ley N° 27.610:** Regula el acceso a la interrupción voluntaria y legal del embarazo y a la atención postaborto de todas las personas con capacidad de gestar.

Normativa provincial:

- **Ley Provincial N° 11.529:** Protección contra la Violencia Familiar. Se añade a la normativa provincial la Ley Nacional N°24.417.
- **Ley Provincial N° 11.948:** Agrega un nuevo artículo (78° bis) incorporando la figura de acoso sexual, la misma se basa en el hostigamiento sexual a otro en forma implícita o explícita, siendo esta conducta no consentida y ofensiva para quien la sufre y padece, y, siempre que el hecho no configure delito se reprime con multa y hasta cinco días de arresto, dependiendo la sanción de la gravedad, circunstancias y consecuencias de los actos que se deriven.

- **Ley Provincial N° 13.348** Adhiere a la Ley Nacional N° 26.485 de Protección Integral para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres.

Normativa municipal:

La ciudad de Rosario es reconocida por ser pionera en la conquista de nuevos derechos y garantías para los ciudadanos. En este caso, las mujeres y LGBTI+.

- **Ordenanza N° 6.238** bajo el **Decreto N°1214** que habilita la creación de la línea telefónica “Teléfono Verde”, la cual funciona de 7 a 24 HS de lunes a domingos, brindando asesoramiento y asistencia psicológica, social y jurídica.
- **Ordenanza N° 8.337** de Servicios Especializados en Prevención y Atención de la Violencia hacia la mujer en el ámbito familiar, dependiente del Programa de Violencia Familiar de la Secretaría de Promoción Social de la Municipalidad de Rosario.
- **Ordenanza N° 6.873** la cual habilita la Campaña de Concientización Ciudadana para la Prevención de la Violencia contra la Mujer.
- **Ordenanza N° 9.032** con el objetivo de garantizar la asistencia integral a las víctimas de trata de personas a efectos de contener la situación de emergencia social que las afecta, en el marco de lo establecido por la Convención Internacional contra la Delincuencia Organizada Transnacional y su Protocolo para prevenir, reprimir y sancionar la trata de personas, especialmente de mujeres y niños.
- **Ordenanza N° 9.123** establece el Programa de Inclusión Laboral Trans para promover y garantizar el derecho de las personas trans a trabajar, en igualdad de condiciones con las demás personas; y fundamentalmente a tener la oportunidad de ganarse la vida mediante un trabajo digno.
- **Ordenanza N° 9.372** se lleva a cabo el Programa de Inserción Laboral para Mujeres Víctimas de Violencia de Género, que consiste en la implementación de un conjunto de herramientas e incentivos para la promoción del empleo y la inserción laboral de mujeres víctimas de violencia de género en el sector privado, en el empleo público y en el autoempleo. Las beneficiarias del Programa reciben un incentivo económico por ingresar al Programa, recibir orientación laboral, participar de cursos de capacitación laboral y participar de un proceso de intermediación laboral que las vincule con potenciales puestos de trabajo.
- **Ordenanza N° 9.592** de Protocolo de Atención Integral para las Personas con Derecho a la Interrupción Legal del Embarazo. Donde se dictaminó la

modificación de la Ordenanza 8186, afirmando que la ILE debe realizarse garantizando que la persona no sea discriminada y reciba atención humanizada, rápida, efectiva, con asesoramiento en base a información veraz, adecuada y completa respetando la intimidad y autonomía; garantizando la provisión de insumos anticonceptivos; como así también los establecimientos de salud deben ofrecer asistencia psicológica antes y después de la intervención.

- **Ordenanza N° 9.911** Paridad de Género en Cargos Electivos. Estableciendo los principios de participación y representación igualitaria entre géneros para los cargos electivos.
- **Ordenanza N° 9.998** disponiendo la Adhesión de la Municipalidad de Rosario a la Ley Provincial N° 13.891 que establece la capacitación obligatoria en Derecho y perspectiva de género, la prevención y erradicación de la violencia contra las mujeres. Alcanzando a todas las personas que se desempeñen en la administración pública de Rosario, organismos descentralizados, entes autárquicos, empresas o sociedades del Estado Municipal, sociedades de economía mixta o con participación estatal mayoritaria, el Concejo Municipal, así como toda otra entidad y organismo dependiente de la Municipalidad.
- **Decreto N° 396** establece que para ingresar a la planta municipal y/o celebrar contratos de locación de servicios y/o de honorarios y/o retribución a terceros y/o acuerdos de pasantías en el marco de la Ley 26.427, los particulares deben acreditar como condición excluyente que no se encuentran condenados y/o no poseen denuncia penal por violencia de género pendiente de resolución.
- **Ordenanza N° 10.118** conforma el Programa de Articulación para garantizar el acceso a los Derechos de las Personas Travestis-Trans. El programa brinda información sobre los derechos consagrados en la Ley de Identidad de Género. Asimismo busca acompañar, asesorar y articular con: Las áreas correspondientes en las cuestiones referidas a la salud reconocidas en la Ley de Identidad de Género, como el acceso a tratamientos hormonales e intervenciones quirúrgicas.- Las áreas correspondientes para el acceso a los distintos programas y políticas públicas de educación y cultura municipales, provinciales y nacionales.- Las áreas correspondientes para el acceso a talleres, programas y políticas públicas de formación en oficios y de inclusión laboral público y privado, tanto a nivel municipal, como provincial y nacional.- Las áreas correspondientes en cuestiones de acceso a la justicia y procesos legales.- Las áreas correspondientes para garantizar la participación en

programas y políticas públicas de acceso a la vivienda tanto a nivel municipal, provincial y nacional.

- **Ordenanza N° 10.062** aprobó el Protocolo de Actuación ante situaciones de Violencia de Género en el ámbito de la Administración Pública Municipal. Entendiéndose por Administración Pública Municipal a toda entidad u organismo dependiente de la Municipalidad, así como los ámbitos que a futuro se incorporen en su órbita de actuación; incluyendo los organismos descentralizados, entes autárquicos, empresas o sociedades del Estado Municipal, sociedades de economía mixta o con participación estatal mayoritaria y el Concejo Municipal. El presente protocolo tiene como objetivos generales: Garantizar un ambiente libre de discriminación, hostigamiento y violencia contra las mujeres y personas LGBTIQ+, promoviendo condiciones de igualdad y equidad.
- **Ordenanza N° 10.175** constituye la Mesa Consultiva, Participativa y Ejecutiva en violencia hacia las mujeres por motivos de género. Se crea como instancia de participación y gestión Interinstitucional a través de la cual se profundiza la articulación entre el Estado y las organizaciones de mujeres para fortalecer las redes de apoyo a las mujeres víctimas en situación de violencias por motivos de género, así como también asesorar y recomendar sobre cursos de acción y estrategias adecuadas para enfrentar el fenómeno de las violencias hacia las mujeres por motivos de género.
- **Ordenanza N° 10.044** instrumenta dentro del período de aislamiento social un código verbal para que las mujeres que víctimas violencia de género puedan dirigirse a la farmacia más cercana a su domicilio y decirlo. Habilitando el asesoramiento en las farmacias para que, una vez que reciban dicho código verbal, asistan a la mujer ofreciéndole una intervención del 911, o bien, llamando al Teléfono Verde para que reciba el asesoramiento correspondiente, respetando su privacidad. Los códigos verbales y protocolos de intervención se deben trabajar también en conjunto con referentes de Centros Comunitarios, Comedores, Organizaciones y Colectivos Territoriales, a fin de generar lugares de mayor proximidad para las mujeres en los barrios.
- **Ordenanza N° 10.228** tiene por objeto promover y garantizar la paridad de género en la designación e integración de los órganos de administración y fiscalización de las empresas y sociedades del Estado, sociedades anónimas con participación estatal mayoritaria, sociedades de economía mixta y todas aquellas otras organizaciones empresariales donde la Municipalidad de

Rosario tenga participación mayoritaria en el capital o en la formación de las decisiones societarias.

- **Ordenanza N° 10.229** prohíbe solicitar datos relativos al género/sexo dentro del ámbito de la administración de la Municipalidad de Rosario, tanto centralizada como descentralizada, la prohibición de requerir a las personas postulantes ante contrataciones, designaciones, selecciones internas o régimen de pasantías, algún tipo de información referida a su género/sexo. El objetivo de dicha prohibición es disuadir posibles discriminaciones o estereotipos de género en la selección de los puestos de trabajo.
- **Ordenanza N° 10.278** avala la cobertura gratuita en cirugía plástica reparadora de las secuelas físicas, a las personas víctimas de violencia de género, dentro de la red del sistema de salud pública municipal. La presente es de aplicación para todas las dependencias y establecimientos de la salud públicos municipales, que posean profesionales, instrumentales y tecnología adecuada para llevar adelante la misma.
- **Ordenanza N° 10.284** prioriza el acceso a viviendas para mujeres y personas del colectivo LGTBIQ+ en situación de violencia de género, trata de personas y familiares de víctimas de femicidios con el objeto: A. Elaborar proyectos de vivienda y su posterior ejecución para mujeres y personas LGTBIQ+ víctimas de violencia de género o trata de personas, como así también familiares de víctimas de femicidios y feminicidios. B. Establecer convenios entre diferentes niveles del Estado, ONG y empresas del sector privado, a los fines de priorizar en las políticas públicas vigentes de acceso a la vivienda a mujeres y personas del colectivo LGTBIQ+ en situación de violencia de género o víctimas del delito de trata de personas y familiares de víctimas de femicidios y feminicidios. C. Generar políticas que faciliten el acceso a la vivienda digna para mujeres y personas del colectivo LGTBIQ+ en situación de violencia de género o víctimas del delito de trata de personas y familiares de víctimas de femicidios y feminicidios, contemplando las distintas opciones: alquileres, comodatos, construcción, mejora o ingreso a vivienda nueva.
- **Decreto N° 1.156** crea el Programa de Formación Obligatoria en Género de la Municipalidad de Rosario 2020-2023, en el ámbito de la administración pública municipal, bajo la obligatoriedad de capacitar a todas las personas que se desempeñen en la administración pública municipal, sus organismos descentralizados, entes autárquicos, empresas y sociedades del Estado Municipal, sociedades de economía mixta, o con participación estatal

mayoritaria, así como de toda otra entidad u organismo dependiente de la Municipalidad.

- **Decreto N° 2.058** instituye el Programa de Masculinidades en el ámbito de la Secretaría de Género y Derechos Humanos, cuyo objetivo es generar acciones y herramientas tendientes a erradicar las violencias por motivos de género, promoviendo formas de habitar las masculinidades que contribuyan a la igualdad genérica.

ENTREVISTA PSICÓLOGA TELÉFONO VERDE: (P)

E: *¿En qué año ingresaste al Teléfono Verde?*

P: Ingrese en el 2020, en agosto del 2020.

E: *¿Cuál es tu rol dentro del equipo interdisciplinario?*

P: Yo estoy como operadora del Teléfono Verde, es una atención de primera línea. La mujer llama en el caso de que quiera asesorarse por primera vez o tenga alguna emergencia.

E: *¿Tu profesión sería psicología?*

P: Psicóloga, si.

E: *¿Qué herramientas desplegas en las intervenciones?*

P: Principalmente la escucha, tomarme tiempo para escuchar si es la primera vez que se anima la mujer a hablar. A veces son relaciones muy largas, y bueno, por primera vez están pudiendo poner en palabras entonces la paciencia, la escucha.

También, yo personalmente, me gusta por ahí si puedo encontrar una contradicción en el discurso trato como de marcarlo pero obviamente amablemente como que a veces hay todavía como mucha defensa hacia el agresor. Tratar de que pueda aunque sea en ese ratito hacer consciente cosas que en su discurso va desplegando y quizás de manera inconsciente lo está/viene repitiendo. Entonces como que se pueda llevar aunque sea algún cuestionamiento sobre lo que aparece como un discurso muy armado. Y bueno, cuando también es primera vez yo creo que en un punto salen estas cuestiones más a la luz, es como bueno sale la angustia, sale de lo más profundo cosas que no tienen trabajada o pensados.

Trato de eso, hacer algunas marcaciones porque bueno trabajamos con las abogadas entonces por lo general siempre las intervenciones son abogada, psicóloga,

trabajadora social. Entonces la abogada trabaja más cuestiones legales, si bien la psicólogas también lo tenemos que saber, trato de hacer un acompañamiento digamos brindar un poco más de calidez y que no sea tan estricto de “tenes que hacer una prohibición de acercamiento, tenes que hacer la denuncia en tal lado” sino bueno “¿estas dispuesta a hacer una denuncia? ¿sabes lo que implica? ¿te acompaña alguien?” como tratar de ver ella en su contexto, que posibilidades hay y que ganas tiene en ese momento, porque quizás es por primera vez enunciarlo, ya enunciarlo es un montón.

E: *¿Cómo ves trabajar en el campo género?*

P: Al principio fue todo un desafío, yo ingrese en centro de protección casa amiga en el 2017, estuve en un contrato de 4 meses y fue duro porque fue ver directamente digamos enfrentarme con la situación de mujeres que corren riesgo de vida, que entran con sus peques y bueno, por supuesto algunas falencias del mismo sistema como toda institución encontrarme con que bueno había que trabajar la urgencia pero también es poder alojarlas ahí fue como un primer desafío. Intente hacer algo grupal como para agrupar un poco a las mujeres y después de ahí salte directamente al teléfono verde que es atención telefónica con lo cual a mi me costó bastante al principio porque estoy más acostumbrada al cara a cara, también por mi edad (risas) así que para mi es un desafío.

Hoy en día me parece una problemática súper importante, creo que hay que trabajar un montón de cosas, hay falencias institucionales que estaría bueno que se puedan cuestionar, replantear, para mi es una problemática super vigente y a mi en lo personal me gusta y quiero seguir. Hice la concurrencia en género.

E: *¿Qué sería la concurrencia en género?*

P: La concurrencia es teórica y práctica, lo dicta la misma Municipalidad. Es como para formar mujeres que puedan después participar en los dispositivos. Son seis meses de teoría y seis meses de práctica, vas pasando por los distintos dispositivos como para conocerlos. Después estando ahí en el 2022 la volvi a hacer virtual porque las tenían que hacer mis compañeras y la volvi a hacer y la verdad que te acerca teoría que por ahí en la facu no damos género así que para mi fue todo un aprendizaje.

E: *¿Y esta concurrencia es importante para trabajar en el dispositivo?*

P: Sí, para mi sí. Salvo que tengas un recorrido por otro lado. Muchas mujeres que trabajan, yo valoro mucho, en territorio, ONG's, que tienen la problemática más ahí, más en el barrio, más en el día a día, que podrían dar cuenta de esta problemática.

E: *¿Cómo concebis a las/es usuaria/es?*

P: Sí, personas sujetas de derechos que viven en este sistema capitalista opresor, que tienen muchísimas necesidades. A nivel contexto yo creo que lo que más afecta en este momento poder trabajar la problemática de género es lo económico, lo material. Soy muy marxista en ese sentido (risas) entonces me cuesta pensar la subjetividad de las mujeres víctimas de violencia sin pensar en el contexto que las atraviesa.

Muchas veces no se separan porque no tienen económicamente posibilidades, en general las mujeres que llaman son mujeres de los barrios. Por ahí decimos las mujeres del barrio y las mujeres del centro como para diferenciar. A lo mejor no tienen una red de contención, a lo mejor las mujeres que pueden contener están en la misma situación, entonces creo que son mujeres arrasadas.

Primero fueron hijas de parejas que quizás tienen consumo problemático o han vivido en instituciones, entonces ya están institucionalizadas de chicas y a veces, aparentemente, la única solución es estar con hombres que las puedan sostener y ahí es como que la violencia se invisibiliza. Como que esto es así, parece como que está naturalizado hasta que bueno en algún momento puede tomar conciencia de que no es lo que debería ser, que pueden tomar otro rumbo. Hay muchas adicciones. Subjetivamente es muy complejo laburar. No creo que solo dependa de un dispositivo. Falta mucho trabajo interinstitucional.

E: *¿Cómo funcionó el trabajo interinstitucional en el dispositivo durante la pandemia? Trabajo en red.*

P: La característica del área de género, de la secretaría en pandemia se virtualiza. Todo empezó a ser telefónicamente. Anteriormente estaba la atención telefónica en teléfono verde y pasaban a los equipos que hacían entrevistas presenciales a las mujeres y un acompañamiento presencial también, por ejemplo a tribunales. Lo presencial aportaba algo que ahora no está. También el trabajo interinstitucional era mucho más enriquecedor. Han ido a hasta a los hospitales si la mujer había sufrido algún daño físico grave y estaba internada.

Fue mucho más enriquecedor antes de la pandemia. Todo se telefonizó, era acompañarla, entrevistarla, preguntarle si podía hacer la denuncia. Yo creo que en un

punto se automatiza y se pierde esto de lo presencial y de lo que la mujer necesita, a la mujer se la pierde, queda bastante sola.

E: *¿Y en la pandemia con respecto a esas entrevistas que se hacían de manera presencial comenzaron a hacerse más virtuales?*

P: Solo virtuales. Ahora también, solo telefónico. Salvo algunos equipos que están de a dos trabajadoras que están en los distritos. Si es muy compleja la entrevista telefónica se le da un turno para que vaya al distrito. Las compañeras hacen una entrevista de manera presencial, en la secretaría también. Son situaciones excepcionales, la regla es la atención telefónica.

Yo creo que la pandemia hizo eso, en la mayoría de los trabajos, con trabajar desde casa. Hay algo de la cercanía que se perdió y las mujeres necesitan el acompañamiento.

E: *¿En los distritos cuentan todos con este equipo de dos trabajadoras?*

P: En el sudoeste, en el norte, en el sur. Sí, en tres distritos.

E: *¿Cómo viviste el trabajo durante la pandemia?*

P: Yo lo viví lindo porque estaba esperando un trabajo, venía haciendo consultorio solamente y había sido mamá por segunda vez hacía poquito y para mí volver a trabajar en equipo, pensar en algo desde lo institucional o desde lo colectivo lo viví bien, me gustó y poder salir también de mi casa (risas) así que para mí estuvo bueno y tomar contacto con las problemáticas que estaban sucediendo a puertas cerradas. Yo sentí eso como que estar cerrados, poder hacer una llamada telefónica, poder ingresar a una mujer en el centro de protección, salir de una situación de violencia en la pandemia cobró una significación aún más importante por el encierro mismo en el que estábamos todos.

E: *Mencionando esta cuestión ¿El contacto violeta se creó en 2020 o en 2021?*

P: No estoy tan segura pero creo que en el 2020, como más a finales porque en el 2020 la Secretaría se muda de lugar. Estaba donde ahora es desarrollo social, por Santa Fe al 600 al lado del monumento. Se muda al edificio que es la ex-maternidad Martín donde vos estuviste. Todo ese traslado significó una movida. Con un cambio de gestión. Todo se reorganizó.

Las trabajadoras del Teléfono Verde entramos en un contrato con la UNR, que antes era más pasantía, era más rotativo. Por eso ahora somos un equipo estable, con la UNR, con determinados beneficios que antes no había. Lo cual no quiere decir que estemos bien (risas). Estamos esperando un reconocimiento más grande, porque el equipo ahora es más estable, algunas trabajadoras ya se fueron porque surgió otra cosa. Estamos que se reconozca este laburo.

E-P: Y GRAN laburo (risas)

E: *¿Qué perspectivas- teorías- matrices sustentaban al Teléfono Verde en 2021? Pensándolo desde la concurrencia mencionada.*

P: Lo teórico tiene más que ver con el trabajo de la “Ruta Crítica” de la mujer, todas las instancias donde la mujer va consultando y va haciendo su recorrido en relación a que reconoce la violencia, se anima a llamar y todas las instancias alojan a la mujer y van resolviendo su situación legal, subjetiva, de red de contención. Mucha teoría se trabaja desde Rita Segato también. Ahora en este momento todos los autores no me acuerdo.

Pero es interesante en ese sentido como empezar a visibilizar teóricamente todas las instancias porque la mujer recorre para llegar a una solución, a un cambio de vida, a un registro de la violencia. Esa sería la perspectiva de la concurrencia. Y también que conozcamos los diferentes dispositivos de la Secretaría de Género, como trabajan, como funcionan, el organigrama, las diferentes funciones de la coordinación, de la dirección. En relación a lo legal, las medidas de protección, las denuncias, que es lo civil, que es lo penal. Más formación en relación a eso.

A nivel interdisciplinario está buena esa formación porque si sos trabajadora social, psicóloga o abogada hay cosas de la otra disciplina que no conoces. Nosotros en la facultad no damos nada de abogacía y los abogados no dan nada de psicología (risas). Por ahí las TS dan un poco más de todo.

E: *Sí, venimos a robarle un poco a todos (risas)*

P: Para mi esa función es re importante de la trabajadora social, no sé si se valora tanto. (risas) yo la valoro.

E: *Elisa (ex coordinadora del Teléfono Verde y tutora de las prácticas profesionales) nos brindó muchísimo material, ahí encontramos el círculo de la violencia y el paradigma de la pendularidad. Mi duda es ¿Si ambos paradigmas están vigentes o hay uno que prima más que el otro?*

P: Me parece que el del círculo de la violencia prima más. Porque si uno escucha el discurso hay una cuestión circular, yo lo noto mucho cuando las mujeres vuelven a llamar de nuevo y hay un agresor nuevo o es el mismo agresor que vuelve con otro discurso. Hay algo que la vuelve a convocar a la mujer, es difícil romper con ese círculo. A mi esa teoría es la que más me cierra.

Esto del círculo, esto de la mujer que vuelve, una vez en una reunión habíamos hablado, que antes se hacían esas reuniones después no se hicieron más que para mí son importantes, de que te genera a nivel subjetivo otra vez lo mismo, como que una intervino y la mujer vuelve a caer en lo mismo. Genera impotencia, bronca, te dan ganas de decirle “che, ya hablamos de esto”. Entonces sí, hay mucho desgaste. Hay mucha gente que se quisiera pasar a otra área a trabajar en algún momento (risas) quizás es saludable también, quizás hay que darle lugar a las generaciones nuevas, yo soy partidaria de eso que cuando ya la problemática, yo trabaje muchos años en adicciones y dije “listo, hasta acá” “a otra cosa”, hay gente que viene con más ganas.

E: *¿Qué tensiones y obstáculos observabas en la pandemia dentro del dispositivo? ¿Y en la actualidad?*

P: En la pandemia el obstáculo era el encuentro, no con la mujer sino con el equipo. Yo al haber vivido en el 2017 las reuniones de equipo, de retraining de las situaciones grupales entre las profesionales. Después durante la pandemia eso no existía más, trabajábamos en burbujas y teníamos un turno fijo. Yo ahora trabajo con muchas compañeras y voy rotando pero antes era de 19 a 1 AM y era trabajar siempre con la misma compañera por una cuestión del contagio, entonces eso desapareció, no había retraining de las situaciones de vez en cuando había alguna reunión virtual. Ese fue el mayor obstáculo, de no poder decir “llamo tal mujer, que podemos decir de la situación, que podemos hacer?”, era muy solucionamos y listo y a otra cosa. Yo creo que eso quedó.

E: *¿Hoy en día no hay reuniones de retraining?*

P: No. Sería re importante. Yo soy psicodramatista, me gusta laburar en lo grupal. En un momento planteé que estaría bueno armar un grupo para las trabajadoras y que tengamos ese ratito aunque sea una vez al mes como para escucharnos y hacer algo con lo que nos pasa.

Termina siendo contraproducente en la intervención, si no nos preguntamos qué nos pasa pienso en las consecuencias de que las mujeres vuelvan, si no nos preguntamos, no trabajamos en equipo no se...

Vos antes me preguntabas en lo interinstitucional, hoy en día los hospitales con la pandemia han hecho protocolos nuevos que antes no los tenían y me parece interesante pero también queda ahí, basados en que si hay una situación de violencia de género tienen que dar aviso al verde, entonces nosotras si o si tenemos que tomar intervención por más que la mujer después no quiera continuar con nosotras. Eso para mí está bueno pero reuniones de equipo entre el área y los hospitales hay una por año, o sea falta muchísimo. Ahora otra cosa, la mujer casi no ingresa al centro de protección porque son nuevas directivas.

E: *¿Sentís que las políticas sociales en el 2021 eran eficientes?*

P: Primero era el potenciar trabajo y después se dio lugar al acompañar. La mujer que tenía el potenciar no podía tener el acompañar eran seis meses que se le pagaba a la mujer, supuestamente se le pedía algún trabajo comunitario pero después de los seis meses se cortaba.

Por ahí también hay mucha menos demanda ahora porque cayeron las llamadas, desde que asumió Milei a ahora bajaron muchísimo las demandas y no porque la mujer se ama y no hay violencia, sino porque se quitó el acompañar. Hay un espíritu, como una cosa social, desde que Milei dijo que iba a sacar el área de género, yo creo que algo en ese sentido hizo su efecto, quizás piensan que no funciona más, ya que no funciona más el 144, quizás el verde tampoco.

El acompañar es importante porque capaz la mujer llamaba para eso pero aparte uno aprovechaba y trabajaba otras cuestiones. El objetivo principal de la entrevista para la mujer era lo económico, como te mencione al principio, el discurso es “¿cómo hago? ¿cómo salgo de esto? yo me dedique a criar a mis hijos y el sustento es el”.

E: *¿Había otra política social en esa época?*

P: No. Ah sí, estaban las cajas de alimentos. Había una chica que repartía las cajas de alimentos en los distritos o en algunos centros de salud que tenían su lugarcito para que se amontonen y que las mujeres iban a buscarlos. Eso también se hacía.

E: *¿Hoy en día ya no?*

P: No, desde ahí. En la secretaría no. Me estaba olvidando de los subsidios, si ya desde los equipos se trabaja que la mujer tiene su casa propia, pudo hacer una prohibición de acercamiento, pudo hacer una red familiar más o menos estable y por ahí tiene la puerta rota o la ventana, no tienen candado o hay que cambiar la puerta se

le da un subsidio para eso. Se trabaja en hábitat, en conjunto. Se le da el subsidio de tanto para eso. La mujer averigua cuanto sale y se le da el dinero para eso.

E: *¿Tiempos? ¿Institucionales?*

P: No, no tanto cuando es algo concreto. Si la mujer está en una situación que realmente necesita, no se, un trabajo, ahí ya es con desarrollo social. Pero a veces son dos meses, no me parecen tan largos los tiempos de los subsidios.

E: *¿Qué aportes realiza el Trabajo Social al equipo?*

P: Para mi el trabajo social lo que hace un poco “mediar” entre ambos discursos, no se si es mediar la palabra quizás estoy siendo injusta, entre lo que es el derecho y lo subjetivo, creo que pueden captar la esencia de cada discurso y hacer algo más amplio con eso. Tienen una mirada más de poder pensar la articulación con la instituciones, poder pensar a la mujer en su ámbito, no sacarla de su ámbito sino decir con que redes de contención cuentan. Me parece que las preguntas son más sociales. Bueno, la psicología y la abogacía también pero me parece que viene con una formación más amplia.

La UNR, hoy en día, por lo menos en psicología, apunta al trabajo en consultorio, pensado el individuo solo. La abogacía, ya sabemos, el derecho, también se piensa muy individualmente. Esto de las medidas de protección, a donde tienen que ir.

Para mi el aporte de la trabajadora social es super importante. Es “¿la mujer puede en este momento tomar esta decisión? ¿con qué redes cuenta?” Me parece que es más amplio el trabajo que puede hacer, un aporte super importante. No sé y me pregunto ¿cómo debe ser para una trabajadora social trabajar telefónicamente? Siempre en mi imaginario: trabajan en el territorio. Lo que noto es la contención emocional de mis compañeras, trabajadoras sociales, que siempre admiro. Son con las que mejor me he llevado trabajando en equipo, me permite poder decir “bueno, realmente estamos conteniendo, estamos escuchando a la mujer con su problemática a fondo”. No sé si el trabajo social y la psicología se llevan bien en ese sentido pero sí me parece la calidad humana, hay una formación más dedicada a eso.

La abogacía tiene un lenguaje más técnico al momento de asesorar. Hay cosas que ni nosotras entendíamos antes de entrar al Teléfono Verde y capacitarnos, como la diferencia entre lo civil y lo penal. Por ejemplo: la mujer consulta si ella hace la denuncia él queda preso (refiriéndose al agresor) lamentablemente no. Si vos haces una prohibición de acercamiento no se le va a abrir ninguna causa penal al tipo,

simplemente es una orden judicial que no se puede acercar a vos, si lo cumple bueno. Entonces yo creo que eso pasa, las trabajadoras sociales son más de preguntar “¿vos entendes con lo qué tiene que ver esto? ¿estás dispuesta a esto?” no sé, a mi me enseñó mucho en ese sentido, en ser más perceptiva.

E: Por momentos ¿ocupan el espacio de la otra profesión?

Sí, totalmente. Por eso es tan rico el trabajo interdisciplinario, cuando se puede dar un trabajo bien en equipo, trabajando en equipo. La pandemia nos dividió bastante, yo creo que hoy es una deuda volver a trabajar en equipo. En un turno no se encuentran las tres disciplinas. En un momento pasó que estaban las tres profesiones. También juega la disponibilidad horaria.

ENTREVISTA A LA TRABAJADORA SOCIAL DEL EQUIPO INTERDISCIPLINARIO DEL TELÉFONO VERDE (T.S):

E: ¿Cuándo ingresaste al Teléfono Verde?

T.S: Ingresé en el año 2021, actualmente ya no trabajo en el Teléfono Verde.

E: ¿Cuál era tu quehacer en el dispositivo?

T.S: Hacia la primera escucha, la primera orientación y asesoramiento. Hay distintas maneras de nombrarnos, a veces nos decían operadoras ese era el término que por ahí más general justamente como había distintas profesiones como operadoras del Teléfono Verde nos engloba a todas. Hacíamos la primera escucha, la primera intervención y las intervenciones en situación de urgencias, digamos las guardias.

E: ¿Con qué herramientas contabas al momento de intervenir?

T.S: Me parece que la primera herramienta era la escucha activa, eso más desde lo simbólico.

En términos de herramientas más concretas teníamos el recursoro, contactos de distintas instituciones, contactos de distintas profesionales, contactos de distintas organizaciones territoriales. Teníamos la ficha que era orientadora de la intervención, de las preguntas que teníamos que hacer.

Un recurso muy grande era el conocimiento y la experiencia de las compañeras con las que compartía la guardia. Cuando había una situación más difícil lo que estaba bueno era poder acudir a eso, a poder charlar las cosas entre nosotras y pensar un

poco como tomar la situación, como continuarla, si decidir derivarla al EVG. Ese también es otro recurso importantísimo.

En términos de recursos concretos como por ahí la intervención quedaba más en lo momentáneo, en lo instantáneo, sea en la situación de urgencia o para la primera escucha en términos de recursos como políticas sociales del estado nosotras no teníamos a la distribución.

Por ahí lo que más nos servía era pensar en qué tipos de derivaciones eran necesarias o que tipos de contactos eran necesarios en ese momento, sea el 911, Control Urbano, EVG, Centro de Salud de referencia, ese tipo de cosas.

E: ¿Qué situaciones se derivaban al Equipo de Violencia de Género (EVG)?

T.S: Cuando había una cuestión de urgencia lo tomábamos nosotras porque había que resolver ya, cuando había una situación de riesgo inminente derivarlo iba a alargar un proceso que justamente lo mejor que podíamos hacer era tomar la situación y poder resolverlo lo antes posible. Era en las situaciones en las que había una decisión de la mujer de poder llevar adelante el proceso que implica atravesar y trabajar dentro de lo que te pasa en una situación de violencia de género y cuando no había mucha red de contención, cuando no había recursos económicos. Creo que ahí era lo más importante el acompañamiento del EVG. Cuando la mujer contaba con un capital simbólico para poder atravesar la situación pero necesitaba un asesoramiento de donde acceder a asesoramiento jurídico o como iniciar todo el proceso de las prohibiciones de acercamiento, de las cuotas alimentarias; por ahí no necesitaban un seguimiento. El EVG era más para situaciones de seguimiento que necesitaban un apoyo y un acompañamiento en todo ese proceso. Generalmente las derivaciones a EVG se hacían cuando ya había una decisión tomada o estaban en camino a poder tomar una decisión y sostener esa separación de la persona violenta o continuar con todo el proceso judicial y hasta subjetivo de atravesar una situación de violencia de género.

E: ¿Con qué tipos de políticas sociales se contaba en el 2021? ¿Sentís que las políticas sociales fueron eficientes?

T.S: Pensando en cuales eran las políticas sociales con las cuales nosotras tendríamos como un acercamiento estoy pensando en los hogares, en los centros residenciales, en el acompañar, ahora se me escapa el nombre pero cuando se derivaba a una asistencia psicológica.

Me parece que dentro de lo que son las políticas de violencia de género es una cuestión que ahora está más aplacado por así decirlo pero que hubo un auge de los feminismos y de la visibilización y de las definiciones categóricas académicas de la violencia de género siento que en muchas ocasiones las políticas de públicas y las políticas sociales terminaban siendo medio un poco de “caretaje” por así decirlo, no quiero ser muy dura tampoco porque hay gente que se dedica a la creación de políticas públicas que realmente tienen un recorrido interesante y tienen una intencionalidad puesta en eso pero creo que lo que permite el Estado, los gobiernos suelen ser políticas que no tienen un trasfondo tan bien pensado.

Como primera política pública pensando en el Teléfono Verde como tal, así como el 144 por ejemplo, incluso es algo que yo lo he debatido un montón porque bueno hay una mirada de qué estás interviniendo desde un teléfono por lo tanto no se lo toma como intervención social tiene como una equivalencia a lo que es un call center, lo cual no es así yo creo que esta bien pensado y hay profesionales con compromiso. Es una política pública que sirve, es una política pública necesaria y lo mismo pensando en el EVG, pensando en el acompañar incluso desde un montón de experiencias la cuestión económica suele ser como la primera dificultad, el primer obstáculo, más allá de lo subjetivo, pensando en cuestiones concretas lo económico suele ser uno de los obstáculos más grandes que se encuentran a la hora de tomar la decisión de poder separarse de una persona violenta y siento que era un programa sumamente necesario. Ahora parece que en la provincia de Buenos Aires están saliendo, pero en la provincia de Santa Fe no y se nota esa falta.

En términos de eficiencia en cuanto a objetivos de esas políticas públicas yo no sé si cumplen con su objetivo porque creo que hay una reticencia en los últimos veinte años o más que haya una planta profesional, un equipo profesional que pueda abordar cómo se trabaja con esa política pública. El acompañar quedaba mucho en lo tecnocrático, en lo burocrático. No tenes obra social, no tenes ingresos fijos entonces lo podes cobrar. Pero ¿qué se hace después con eso? Es más, en muchas situaciones hasta lo terminaba cobrando el propio violento porque no había un acompañamiento adecuado de esa mujer, de esa persona, para que no vuelva en ese círculo de violencia.

Después también hay una realidad que es que cuando trabajamos con mujeres que son mayores de edad y totalmente apuntando a la autodeterminación, si ella o las personas (teniendo en cuenta la diversidad) toman la decisión de volver a la situación violenta uno mucho no puede hacer. Hay herramientas que el Estado puede

proporcionar a esas mujeres absolutamente. Queda un poco corto en el acompañamiento, por falta de voluntad política de tener equipos que puedan abordarlo. Pensando en el EVG eran dos compañeras por distrito, es una población enorme e inmensa ¿cómo haces para hacer ese acompañamiento como corresponde con dos personas? Dificilísimo.

Yo creo que los centros de protección son completamente necesarios pero siempre le falta la implementación y después bueno, hay una intencionalidad del estado en relación a un aplacamiento de una demanda de la sociedad porque era ella quien venía peleando por estas políticas públicas para las cuestiones de género. Dieron hasta donde quisieron, yo creo que no hay una real intencionalidad de una transformación de fondo.

E: ¿Qué perspectivas-teorías-matrices sustentaban al Teléfono Verde?

T.S: Son cuestiones de base cuando una empieza a indagar, a adentrarse de a poquito en las cuestiones de género, de volver, de no poder romper, del círculo.

Dependía de la profesional porque había algunas que tenían una visión más integral en las situaciones, pensando en la interseccionalidad pensando no solo en el género, sino también en la cuestión de clase. Si bien atendíamos a personas de todas las clases sociales pero la gran parte era de sectores populares. Entonces me parece que la cuestión de la interseccionalidad era muy importante también pensando, desde una valoración más personal, las intervenciones, las formas de abordaje en ese poquito momento que tenía con la persona hasta las cuestiones culturales, intervenciones con pibas de la población QUOM. Había ciertas prácticas culturales que había que contemplar culturalmente o incluso de la misma intervención con la mujer sino se tomaba en cuenta la interseccionalidad yo creo que la podíamos pifiar mucho porque pensando en algo que es hasta un poco caricaturado, pero si estás trabajando con la población QUOM hay algo que tenemos nosotras personas más occidentalizadas, más occidentales, entonces esas pausas, esos silencios se podían interpretar como una cuestión de duda cuando solo tenía que ver con su forma de interactuar, de comunicarse al hablar.

La cuestión de clase era fundamental porque justamente no es lo mismo intervenir cuando hay capital, cuando hay plata, cuando hay posibilidad de un acompañamiento desde otro lugar que cuando hay cuestiones más urgentes a resolver como la comida. Entonces es muy fácil caer en ¿por qué no te vas? ¿por qué no lo dejas? siendo que están en una situación en la cual le están pegando todos los días y te dice “bueno pero

si me voy, ¿qué le voy a dar de comer a mis hijos?” también la escucha tiene que ser desde otro lugar. Pensémoslo de manera conjunta, la interseccionalidad es muy importante a la hora de las intervenciones.

Después creo que el paradigma feminista ya no es uno, sino que hay varios. Por eso se habla de los feminismos. Entonces creo que tenía que ver con qué tipo de mirada tenía la profesional a la hora de intervenir, más allá de que había algunas cuestiones, una base asentada, medio protocolar, de que hacer frente a determinadas situaciones que el modo de escucha y el análisis de la situación quedaba bastante sujeto de donde venía la profesional para mi gusto y no era lo mismo trabajar con una psicóloga, que con una abogada. Eran distintas cabezas trabajando ahí. No es demás que se piensan los equipos interdisciplinarios, es que realmente la formación de alguna manera te crea como persona y te genera un tipo de análisis, de mirada, de visión de las cuestiones. También depende de qué psicóloga y de qué abogada.

E: ¿Qué aportes sentís que realizabas al equipo interdisciplinario?

T.S: Yo creo que lo que me permitió la formación en trabajo social fue tener una mirada más amplia de la situación, una mirada quizás más desde lo estructural y también desde el lado de la opresión histórica, es algo que se trabaja mucho desde el trabajo social que si bien en abogacía y psicología también pero creo lo específico del trabajo social es lo social, tener una mirada más amplia en relación al contexto en cual estaba esa mujer, que por ahí desde la psicología pasaba más por lo subjetivo y la abogacía más de las herramientas legales.

Las cuestiones sociales que están atravesando estas cuestiones más allá del cachetazo, del ninguneo; pensar la cuestión de lo macroeconómico, lo simbólico dentro del barrio, de los códigos dentro del barrio y también una mirada desde lo interinstitucional porque yo siento que nuestra especificidad me permitía armar un poco más ese entramado del barrio. En mi posición como operadora del Teléfono Verde no necesariamente llegaba a algún lado pero podía proponerlo.

E: ¿Qué tensiones y obstáculos observabas en la cotidianeidad del dispositivo/equipo?

T.S: Lo primero son las condiciones de trabajo, pensar en la posibilidad de intervenir dentro de un ámbito de género cuando somos todas mujeres precarizadas es algo bastante contradictorio, que genera bastante conflicto. Si bien con la mayoría no teníamos los mismos criterios me parece que eso era lo rico de poder trabajar con ellas, pero había gente que lo tomaba como un trabajo administrativo, lo mismo que un call center con lo cual yo no estaba de acuerdo y se notaba esa diferencia. En el

ninguneo de las mujeres con las cuales trabajamos, una cuestión de ser expeditiva, rápida; cuando a veces llamaban simplemente porque necesitaba hablarlo con alguien, lo cual era parte del trabajo que estábamos ahí para hacer. Estas tensiones, en mi opinión, podrían haberse repensado y cuestionado en reuniones de re-trabajo.

E: ¿Cómo concebías a las usuarias?

T.S: Me quede medio pensando porque por ahí yo tomo por sentado algunas cuestiones porque ya no lo podría ver de otra forma. Sí, desde una mirada de sujeta de derechos sí ni hablar.

Para mi es importantísima la cuestión de la autodeterminación, personas dentro de una cultura que fueron formadas y forjadas dentro de la misma y resultado de eso también. Pensando en esta cultura del machismo, del patriarcado. Me parece que también hay una cuestión ahí de paciente del Estado, se piensa en clave del paciente de salud, la palabra “paciente” se aspira a esa cuestión de la “paciencia”, entonces uno se tiene que quedar a la espera de los tiempos burocráticos, de los tiempos y las formas de la justicia. Que si uno no la respeta cae en esta cuestión de la “mala víctima” entonces quedas perjudicado.

E: Sería como el sujeto inesperado de Carballada.

T.S: Sí, claro claro, exactamente. No es algo que yo defienda de ninguna manera. Hay una cuestión de debate en relación a las salas de espera que generan algún tipo de ciudadanía, alguna cuestión de cultura compartida, parece una justificación de los tiempos del Estado y de la burocracia que no van en consonancia con la sociedad y yo creo que dentro del Teléfono Verde, no hablando desde mi valoración como profesional sino como agente del Estado, yo creo que era necesario poder trabajar eso con las mujeres. Uno piensa en la mujer que tiene una prohibición de acercamiento pero se sigue comunicando con el agresor porque necesita que él le traiga mercadería para los hijos o esto de que te reclama que no hacemos nada porque el flaco ya fue veinticinco veces a romperle la puerta, entonces estás un poco forjando ese paciente por más que no estés de acuerdo con eso es una cuestión del sistema en el que estamos adentro. Porque sino no va a tener nada, no va a tener ni la justicia, ni los profesionales, ni las políticas públicas a su favor. Es un poco ir trabajando con la mujer, algo más estratégico, sin ir en contra de su autodeterminación, sin ir en contra de su persona, de su subjetividad. Si ir trabajando cómo podemos utilizar lo poco que hay a su favor.

También como persona invisibilizada, como persona oprimida. Son sujetas de derecho en la teoría pero después en la realidad es una población absolutamente despojada de muchos derechos y de mucha autodeterminación. Que uno lo conciba de tal manera no significa que lo es, me parece que también hay que ir encaminando hacia donde uno quisiera que sea.

En la teoría es hermosísimo que sea un sujeto de derechos pero viviendo en un sistema judicial, económico, cultural patriarcal. Entonces sin ver la opresión, sin ver ese ninguneo histórico y estructural es imposible concebir a la persona propiamente ahí.

E: Esta pregunta también viene del concepto “víctima” que muchas veces es revictimizante.

T.S: Sí, ni hablar. Nosotras muchas veces intentábamos evitar el re-preguntar determinadas cuestiones para no caer en la revictimización. Pero se nos insistía para que podamos indagar ahí porque sino “faltaban datos”, no nos tomaban las prohibiciones de acercamiento, nos planteaban que no alcanzaba con leer la última denuncia, sino que había que consultar por el último hecho de violencia porque la mujer podía estar relatando algo que pasó hace muchos meses y quizás el agresor ya no la molestaba. Entonces a las mujeres se les preguntaba en la comisaría, en el teléfono verde, en el centro territorial de denuncias y era una situación de mucha exposición para ellas.

E: ¿Cuál era/es tu percepción de trabajar en el campo género?

T.S: Para mi es una cuestión completamente necesaria, sea como trabajadora o como ciudadana, que haya políticas y profesionales con una perspectiva de género y que haya puntuales/focalizadas en relación a esta problemática. También tiene que haber políticas más universales pensando en la ESI (Educación Sexual Integral), me parece que lo complejo es estar trabajando con situaciones que son bastantes duras como lo es la subjetividad de las personas, de las mujeres que toman la decisión de separarse o de hacer una denuncia y por otro lado el sistema judicial que tendría que ser una herramienta pero que en muchas ocasiones es un obstáculo.

Creo que lamentablemente, o no, lo que me pasa es que cuando estoy trabajando cuestiones de género es que más allá de las singularidad de las situaciones las historias se repiten, una mujer no va a ser la primera ni la última en haber vivenciado lo que le paso más allá que para ella haya sido algo completamente singular y eso NADIE lo pone en duda pero me parece que uno estando muy poco en el ámbito del

género puede dar cuenta de las cuestiones sociales y estructurales porque las historias se repiten, una y otra vez.

Me parece también que las cuestiones de género tienen que ser transversales, no se puede pensar la economía, la vivienda, la salud, ninguna política pública sin pensar en algunas cuestiones que son transversales que para mí son el género, la clase y la raza. La cuestión racial. Hay me parece que hay mucho más por hacer, me gusta trabajar en el área, me parece muy interesante también ver las fortalezas de las personas porque muchas veces uno no entiende cómo hacen para salir de ahí y sin embargo lo hacen, incluso en muchísimas ocasiones las razones de salir de la violencia de género no terminan siendo cuestiones individuales, por mis hijos, por mi familia, por lo que dicen los vecinos y en eso mismo se terminan reproduciendo otras cuestiones de violencia, de estereotipos, de patriarcado. Pero si sirve para algo positivo lo tomamos y después vemos cómo lo trabajamos. Muchas veces te llaman porque les levantan la mano a sus hijos “¿y cuántas veces te levanto la mano a vos?” “y hace veinte años” enhorabuena que haya podido tomar esa decisión, tendría que haber sido por ella y no por sus hijos pero bueno, eso se ve después, lo importante es que salió de ahí.

E: ¿Cómo viviste el trabajo durante la salida de la pandemia, justo cuando ingresaste?

T.S: Cuando ingrese había algunas cuestiones que se habían contemplado durante la pandemia y quedaron como herramientas que eso fue muy interesante, el contacto violeta por ejemplo que fue implementado por la pandemia. Lo mismo que la posibilidad de poder solicitar las prohibiciones de acercamiento a través del email de la fiscalía de violencia de género. Me parece que permitió un acceso mucho mayor para la población para acceder a ciertos recursos. Se dieron cuenta que eran herramientas que servían más allá de la pandemia, cuando el contexto te obliga a repensar las herramientas y los recursos que uno tiene, reconocer que son útiles.

Era un poco difícil pensar en la seguridad de las personas en relación a las casas, hubo un auge en situaciones de violencia de género porque había una convivencia 24 hs o mucho más horas de las que había antes con los agresores. Lo importante fue poder darse cuenta de los recursos que había más allá del contexto de pandemia.

E: En el inicio de la pandemia ¿Quiénes trabajaban en el Teléfono Verde?

T.S: Claro, en el 2020 se terminan los convenios que tenían las trabajadoras anteriores, o eso entiendo, arranca la pandemia y entonces las guardias las realizaban las trabajadoras municipales de planta como se hace ahora los fines de semana.

La modalidad de contratación cambió, antes de la pandemia eran convenios con los colegios profesionales y después de la pandemia cuando asume Javkin y está Bartolacci en la Universidad se generan convenios entre la Municipalidad y la Universidad. Ahí ingresamos nosotras un tiempo después.

E: ¿Cómo veías el trabajo interinstitucional/en red en el dispositivo durante el 2021?

T.S: Dificilísimo. Había una falta de confianza entre las instituciones y los trabajadores con los criterios. Era bastante absurdo, se recurría a la institución pero después no se confiaba en el análisis o la respuesta que te daba dicha institución entonces muchas veces estaba esta lógica de pasarse la “papa caliente” y nadie queriendo hacerse cargo. Una falta absoluta de integralidad de las situaciones porque era “bueno esto es género porque hubo una situación de violencia de género; no bueno pero los dos estaban consumiendo entonces es una cuestión de consumo, por lo tanto una cuestión de salud mental; bueno pero esto sucede en un contexto en el cual a ellos los echan de la vivienda que estaban usurpando, bueno entonces es SPV (Servicio Público de la Vivienda).” Cuando en realidad era de todos y nadie quería hacerse cargo porque decidían que primaba una necesidad sobre la otra entonces había una mirada muy sectorizada de las situaciones y entonces de última en los mejores de los contexto “yo me ocuparé de la cuestión de salud mental” “yo me ocuparé de la cuestión género” “yo me ocuparé de la cuestión de la vivienda”, no había ningún tipo de respuesta conjunta en red. Sino muy sectorizada desde los distintos campos de una manera absurda y enloquecedora.

La derivación para mi es un juego de palabras, las derivaciones que quedan a la deriva literal. Quedan ahí, porque nadie lo quiere tomar o porque nadie hace un acompañamiento en esa derivación. Todo queda en mandar un mail, mando los datos y me lavo las manos porque yo ya hice lo que me corresponde. Porque siempre se asume que la otra institución hace el menor esfuerzo posible, yo también lo voy a hacer porque sino siempre me toman de gil. Una cuestión de poder muy fuerte. Y ni hablar de la falta de recursos, no alcanza. Esto pasa en todos lados. Todo está estallado.

**ENTREVISTA A LA ABOGADA DEL EQUIPO INTERDISCIPLINARIO DEL
TELÉFONO VERDE (A):**

E: ¿En qué año ingresaste al Teléfono Verde?

A: Bueno, al Teléfono Verde ingresé en el año 2019. Todavía sigo trabajando ahí.

E: ¿Cuál es tu rol dentro del equipo interdisciplinario? ¿Qué herramientas desplegas en las intervenciones?

A: Dentro del equipo me desempeño como abogada realizando una escucha activa empleando los conocimientos en el área jurídica, tanto los académicos como los aprendidos en el trabajo de campo. Es decir, asesorando y orientando desde lo jurídico a las personas en situación de violencia.

El asesoramiento jurídico está más relacionado a las denuncias, las prohibiciones de acercamiento, las exclusiones del hogar, las cuotas alimentarias que deben reclamar para sus hijos.

E: ¿Cómo ves trabajar en el campo género?

A: ¿Te referís a trabajar en violencia de género?

E: Sí sí.

A: Es complejo porque es un área donde faltan recursos, trabajando en el teléfono verde notó que falta más articulación con el territorio. A pesar de esto, es un ámbito muy enriquecedor, me gusta lo que hago y me reconforta mucho que las mujeres puedan salir de las situaciones por las cuales se ven atravesadas.

E: ¿Cómo concebís a las usuarias?

A: Como una persona que atraviesa una situación de violencia, no me gusta ponerla en el lugar de "víctima" porque me parece re-victimizante, es una situación por la cual se atraviesa y se puede salir, entendiendo la complejidad de las situaciones obviamente.

E: ¿Cómo viviste el trabajo durante el 2021 con tu regreso al Teléfono Verde luego de un Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio más estricto?

A: Particularmente en el inicio de la pandemia no me encontré en el dispositivo, en esos momentos el Teléfono era atendido por empleadas municipales de planta. Pero sí en 2021 retomé mi trabajo en el verde con cambios ya que se implementó el WhatsApp y permitió comunicarnos de otro modo. Hoy en día es una herramienta muy útil. Tuvo su lado positivo la digitalización de algunas cuestiones, como la solicitud de las prohibiciones de acercamiento por parte nuestra en conjunto con Tribunales.

E: ¿Cómo funcionó el trabajo interinstitucional en el dispositivo durante el 2021?

A: La articulación con otras instituciones se daba a través de los canales virtuales, principalmente por email cuando era de una manera más formal como el envío de informes, de una manera más cercana era por WhatsApp y llamadas, cuando las mujeres se acercaban en las distintas instituciones como los centros de salud y los profesionales se comunicaban con nosotras para dar aviso de la situación y así iniciar una intervención. Era un momento de readecuación frente a la pandemia.

E: ¿Sentís que las políticas sociales en el 2021 eran eficientes?

A: No, en aquel entonces estaba el programa acompañar, el programa potenciar trabajo y las cajas alimentarias. Eran momentáneos, no alcanzaban y muchas veces estas mujeres, a pesar de las vulnerabilidades, tampoco terminaban de acceder a estos programas por cuestiones burocráticas.

E: ¿Qué tensiones y obstáculos observabas en 2021 dentro del dispositivo? ¿Y en la actualidad?

A: Y sinceramente los obstáculos no cambiaron mucho desde aquel entonces, en mi opinión los que más dificultan nuestro trabajo es la falta de recursos y el poco trabajo en territorio.

E: ¿Qué perspectivas- teorías- matrices sustentaban al Teléfono Verde en 2021?

A: Para mí es fundamental la perspectiva de género que nos permite ver las desigualdades que sufrimos las mujeres, es importante tener en cuenta la perspectiva de género al momento de asesorar y orientar a las personas en situación de violencia de género.

Bueno también creo que la interinstitucionalidad que mencionaste vos es super importante porque da lugar a tener un trabajo más amplio y en conjunto con las instituciones que trabajan en el territorio. También podemos pensar esto en relación a la integralidad.

E: ¿Qué aportes realiza el Trabajo Social al equipo?

A: Considero que el trabajo de la Trabajadora Social debería desplegarse más en los dispositivos de los centros de protección ya que, desde mi punto de vista, el aporte es más acorde al proceso de fortalecimiento personal y construcción de una nueva forma y estructura de vida.