

Violencia familiar. Reflexiones sobre la intervención del trabajo social

Por María del Pilar Merediz

María del Pilar Merediz. Trabajadora Social (UBA). Residente de Servicio Social, Hospital General de Agudos Dr. E. Tornú

Introducción

Mi rotación por el Servicio de Pediatría como residente de primer año de Servicio Social, se desarrolla entre los meses de noviembre de 2011 y mayo de 2012. Durante la misma me inserté en dos equipos de trabajo: Equipo de Crianza y Familias Vulnerables. En el presente trabajo me propongo transmitir los aprendizajes adquiridos a partir de la rotación por este último, considerando el período de tiempo comprendido desde el inicio de la rotación hasta el presente mes.

Durante el tiempo transcurrido hasta el momento he podido participar de diferentes espacios al interior del dispositivo, a saber: reuniones de equipo, entrevistas a adultos/as, contacto con distintas instituciones, taller de lectoescritura y musicoterapia. A su vez, he llevado adelante un taller de juego durante el mes de enero.

En primer lugar presentaré brevemente las situaciones de violencia como problemática de la salud, explicando el modo en que trabaja el equipo de Familias Vulnerables; pasará luego a definir los objetivos de este trabajo.

Más adelante me adentraré específicamente en la intervención del trabajo social en la población que atiende Familias Vulnerables. La misma, está diferenciada a fines analíticos en dos momentos: por un lado el trabajo con adultos/as y por el otro con niños/as. Desarrollaré ambos analizando dimensiones que se vuelven fundamentales para la intervención.

Fundamentación

La violencia intrafamiliar configura una problemática del ámbito de la salud. Tal como afirma Fuentes, *“la violencia deteriora la salud dado que, según se afirma, las víctimas de ella tienen mayores posibilidades de adoptar conductas que puedan vulnerabilizarlas”* (Fuentes, 2011: 174). Entre dichas conductas, menciona distintos tipos de adicciones y prácticas que ponen de manifiesto descuidos sobre la propia persona. Se potencia así la posibilidad de enfermar; esto implica por un lado, un impacto sobre las personas que padecen estas situaciones, ya que irrumpen en su vida cotidiana impidiéndoles desarrollar la misma de forma libre y autónoma. Por el otro, sobre el sistema de salud ya que las personas recurren a él cuando enferman.

Esta problemática constituye a mi entender un ámbito de intervención del Trabajo Social. Siguiendo a Rozas Pagaza, entiendo a la Intervención Profesional como *“un proceso que se construye a partir de las manifestaciones de la cuestión social. (...) dichas manifestaciones se expresan en la vida cotidiana de los sujetos generando un conjunto de tensiones que afectan sus condiciones de vida y que se constituyen en obstáculos para el proceso de reproducción social”*

(Rozas Pagaza 2001: 29,129). En este sentido, las situaciones de violencia se presentan como una de las tantas formas en las que se presenta dicha *cuestión social*, afectando profundamente la vida cotidiana de las personas.

Asimismo, las situaciones de violencia implican la vulneración de los derechos de las personas, siendo el trabajo social estratégico en la restitución de los mismos, ya que la intervención comienza cuando las poblaciones con las que trabaja se ven afectadas en ellos. De esta manera, esta profesión trabaja en torno a la promoción de dichos derechos, el acompañamiento de las personas que han atravesado situaciones en las que han sido vulnerados, aportando elementos que permitan comprender aspectos históricos y sociales causantes de este tipo de problemáticas.

Para la atención de situaciones de violencia, el Servicio de Pediatría del Hospital Tornú cuenta con un dispositivo¹ de trabajo llamado “Familias Vulnerables”. Está conformado por un equipo de profesionales que trabajan interdisciplinariamente.

Cuando una familia es incorporada al dispositivo, se trabaja con aquellos/as que estén directamente afectados por la situación de violencia o abuso. A los niño/as y adolescentes se les brinda tratamiento a través de la construcción de espacios terapéuticos individuales, siendo estos un lugar de escucha para trabajar con ellos de manera que puedan pensar acerca de la situación vivida y procesar la misma. Asimismo, se les ofrecen otros espacios grupales que funcionan en el servicio: taller de lectura y escritura y taller de musicoterapia con expresión corporal. Con los adultos/as cuidadores se mantienen entrevistas individuales que buscan acompañarlos/as en la situación de violencia, favoreciendo reflexiones en torno a ella.

Para el presente trabajo tomaré dos ejes de análisis. Por un lado, daré cuenta de las dimensiones sobre las que se estructura la entrevista con los/as adultos/as. Por el otro, se consideraran los espacios grupales con los/as niños/as como abordaje de las situaciones por éstos vividas.

Interesa tomar conceptos relativos a la entrevista, como herramienta fundamental del trabajo social, en tanto se pone en práctica en muchas de las intervenciones e implica un modo de vincularse con la persona con la que se interviene. Entre estos conceptos se puede mencionar la **identificación del conflicto** por parte de la persona entrevistada. Por otro lado, es importante recuperar la **historia de las personas**, entendiendo que las situaciones de violencia pueden afectar la capacidad de cuidado sobre sí mismos/as y sobre los/as propios/as hijos/as. Asimismo se realiza **acompañamiento de los efectos que tiene en la vida cotidiana de las personas la situación de violencia y su develamiento**. Por último, se brinda **asesoramiento y gestión de los circuitos institucionales** que deben recorrer las personas que padecen estas situaciones.

Respecto a la intervención con los/as niños/as, consideraré al **juego como instancia de elaboración y expresión** de situaciones de conflicto vividas. En este sentido, entiendo que “*jugar implica ‘fundar un orden’, desarrollar actitudes y conductas diferentes de las habituales que posibilitan otra forma de vinculación con el mundo, la vida social y la trama de significaciones de ésta*” (Carballeda, 2007: 130). Este orden implica crear un mundo nuevo con reglas propias y particulares, pero que a la vez toma elementos de la realidad y los resignifica dándole nuevos sentidos.

Asimismo, analizaré el modo en el que **circula la palabra** durante el juego. Considero este aspecto fundamental, ya que entiendo que en las situaciones de violencia lo que suele perderse es la capacidad de comunicarse a través de la palabra.

1 Tomo la noción de dispositivo de Foucault, quien la entiende como “*una red que implica discursos, disposiciones, instituciones, reglamentos, leyes, enunciados científicos, proposiciones filosóficas y morales, donde lo sobresaliente son las formas de relaciones que pueden existir entre los diferentes elementos. Son aparatos que registran costumbres, hábitos y prácticas productivas.*” (Foucault, 1991: 128)

Objetivos

Objetivo general

Describir y analizar la intervención de trabajo social con familias atravesadas por la problemática de violencia infantil familiar atendidas en el dispositivo de Familias Vulnerables del Servicio de Pediatría del Hospital General de Agudos Dr. Enrique Tornú, durante el período diciembre del 2011 a marzo del 2012.

Objetivos específicos

- Describir y analizar los elementos sobre los que se estructura el trabajo con las familias de los/as niños/as que forman parte del dispositivo de Familias Vulnerables
- Describir y analizar la intervención en espacios grupales con los niños/as que forman parte del dispositivo de Familias Vulnerables

Dispositivo Familias Vulnerables

El dispositivo Familias Vulnerables funciona al interior del Servicio de Pediatría del Hospital General de Agudos E. Tornú con el apoyo y acompañamiento del Servicio Social. Conforman un equipo interdisciplinario de trabajo, entendiendo por tal al encuentro entre distintas disciplinas que tienen un posicionamiento acerca de la temática sobre la que intervienen, pensando conjuntamente en torno a las situaciones que atienden y analizando los contextos en los que éstas emergen. Este análisis compartido y la construcción de una mirada sobre la situación problemática, les permite construir estrategias de intervención compartidas y accionar de manera consensuada sobre dichas situaciones, aportando saberes desde su propia especificidad. Está integrado por dos pediatras, una psicopedagoga, una psicóloga psicoanalista, una musicoterapeuta, una psicóloga y una trabajadora social. Este equipo trabaja en la atención a familias atravesadas por la problemática de la violencia en todas sus manifestaciones, aunque se presentan con frecuencia las situaciones de violencia física y el abuso sexual, específicamente el incesto.

Las intervenciones tienden al fortalecimiento de los vínculos saludables, a la construcción de redes de sostén, y a la búsqueda de estrategias que les permitan a las familias atravesar la situación de conflicto vivida o que aún están viviendo.

Una familia es incorporada al dispositivo en tanto y en cuanto se vean afectados los derechos y la salud de los/as niños/as y/o adolescentes de la misma. Se aborda a las familias de manera integral, trabajando simultáneamente con aquellos/as y los/as adultos/as cuidadores/as².

A los niño/as y adolescentes se les brinda tratamiento a través de la construcción de espacios lúdicos individuales y/o un lugar de escucha³ que les permita transitar la situación de conflicto que han vivido o están viviendo. Por otro lado, se brinda la posibilidad de acceder al seguimiento pediátrico. Asimismo, se les ofrecen otros espacios que funcionan en el Servicio: taller de lectura y escritura y taller de musicoterapia con expresión corporal. Se invita a los/as niños/as a participar de

2 Entiendo por adultos/as cuidadores/as a aquellas personas que están mayoritariamente al cuidado de los niños/as. Son a su vez figuras claves en su vida y son reconocidos/as por estos/as como tales. Tienen fuerte presencia en su vida cotidiana y están a cargo de su crianza.

3 Que en un espacio terapéutico predomine o no lo lúdico, está relacionado en relación a la edad de los/as niños/as y a sus características personales. Más allá de esto, en los espacios terapéuticos siempre está garantizada la escucha.

cada uno según sus intereses y necesidades particulares. Ambos talleres son posibles gracias a un convenio del Hospital con el programa de “Inclusión cultural” del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires por el que se cuenta con una musicoterapeuta en el equipo y una tallerista en letras para la biblioteca.

El taller de musicoterapia, permite la expresión de los/as niños/as a través de la música, el juego y los aspectos corporales en un espacio grupal. El taller de escritura se ofrece como un espacio de construcción de cuentos e historias, lectura de libros y realización de dibujos.

Ambos forman parte del tratamiento integral de niños/as que han atravesado situaciones de vulnerabilidad, como la ocasionada por la violencia familiar. Estos espacios les permiten situarse en el lugar de niños/as a través del juego, la creatividad y la imaginación.

Respecto a los/as adultos cuidadores, el abordaje es llevado a cabo a través de entrevistas individuales en la que se trabaja sobre distintas dimensiones que serán desarrolladas más adelante.

El equipo se reúne semanalmente para pensar en torno a la tarea que realiza, acordando líneas de trabajo para los/as adultos/as y los/as niños/as, lo cual permite un abordaje integral de las familias. Esta reunión configura un espacio fundamental de trabajo conjunto en la cual pueden elaborarse estrategias de intervención que se complementen sin superponerse.

Intervención con adultos/as a través de la entrevista

Las situaciones de violencia suelen generar una gran angustia en las personas que las padecen. Muchas veces han hecho relatos previos de lo que les acontece en otros ámbitos, no teniendo siempre el espacio necesario para reflexionar acerca de lo que les ocurre.

La intervención con adultos/as desde el dispositivo de Familias Vulnerables se da a través de la entrevista, que en la gran mayoría de los casos la lleva adelante la trabajadora social del equipo. A mi entender, esta técnica de intervención tiene como potencialidad fundamental el hecho de dar lugar a la palabra de el/la entrevistado/a. Esto se vuelve imprescindible si se tiene en cuenta que la violencia familiar se estructura sobre el silenciamiento de la palabra de el/la otro/a.

Desde trabajo social se busca contextualizar la situación de violencia y lo que le ocurre a la persona, considerando diversos actores intervinientes en la situación. Además de esto, se considera si la persona quiere o no realizar una presentación en instancias de administración de la justicia (juzgados, defensorías, etc.). Asimismo se tienen en cuenta las diversas redes de sostén, formales e informales, con las que cuenta para sobrellevar la situación.

Durante las entrevistas con los/as adultos/as, suele manifestarse por parte de estos/as una gran carga de angustia por las situaciones vividas, la cual impacta de diversos modos en el/la profesional interviniente. Es por eso que se vuelve fundamental tener objetivos claros de intervención. A través de mi participación en estos espacios, he podido identificar diversas dimensiones que, a mi entender, se constituyen en ejes de trabajo durante las mismas. Los ejes que tomaré son: **identificación del conflicto; historización; acompañamiento de los efectos que tiene en la vida cotidiana de las personas la situación de violencia y su develamiento; y asesoramiento y gestión de los circuitos institucionales.**

Es pertinente aclarar que estas no son categorías rígidas que se dan siempre en una misma entrevista, como tampoco son impuestas por la persona que entrevista; sino son ejes ordenadores del espacio que me han permitido en la intervención visualizar objetivos de trabajo, partiendo siempre del discurso de las personas y las necesidades que a través de éste expresan.

Identificación del conflicto

Entiendo la identificación del conflicto como el posicionamiento que la persona va construyendo acerca de la situación de violencia que vive o ha vivido. Considero fundamental conocer dicha definición ya que, según como cada persona entienda la situación, serán las posibles y diversas estrategias que visualice para la resolución dicho conflicto. Asimismo, conocer su visión permite desde la intervención otorgar nuevas miradas, que pueden ampliar la perspectiva de esa persona respecto a la situación vivida. Es importante entender que *“cada persona construye su mapa de realidad (lo que para ella es la verdad). En esta construcción intervienen su edad, sexo, experiencia de vida, percepciones, aprendizajes, creencias, prejuicios, situaciones anteriores, etc.”* (Amor, 2010: 17) En este sentido considero fundamental aceptar la versión de los hechos que cada sujeto trae al espacio de entrevista, sin juzgarla ni corregirla.

Es necesario considerar que una persona que sufre o ha sufrido de violencia familiar puede demorar mucho tiempo antes de consultar a un/a profesional. En dicho período, se ponen en juego temores acerca de lo que le puede suceder si pide ayuda, de ser juzgado/a por familiares, amigos/as e incluso por los/as profesionales de la institución. Es por ello, que dentro de la dimensión de identificación del conflicto, me parece fundamental como estrategia de intervención el **reconocimiento** explícito a la persona de la importancia de haberse acercado a consultar. Esto la fortalece en este accionar sobre el cual puede haber dudado mucho, favoreciendo que continúe con las entrevistas.

Asimismo, es pertinente indagar acerca de las **estrategias intentadas** para la resolución de la situación de conflicto. Aún cuando la persona que consulta esté contando su historia por primera vez fuera del ámbito familiar, es probable que ya haya intentado previamente estrategias en pos de solucionar la situación de violencia. Algunas veces están relacionadas con no hacer enojar a la persona que ejerce la violencia, otras con mantener al margen a los/as hijos/as para que ellos no sean violentados, entre otras. Cada estrategia es particular y debe ser entendida dentro del universo de significados que la persona le otorga a la situación. Conocer las soluciones intentadas colabora con la comprensión acerca de cómo esa persona entiende el conflicto que atraviesa.

Como ejemplo podemos mencionar la situación de L⁴, quien sufría violencia física por parte de su pareja. Cuando ella visualizaba que está se pondría violenta, le pedía a su madre que se llevara a los hijos de la casa, como forma de protegerlos. Esta estrategia no resolvía la situación, ya que ella seguía recibiendo golpes por parte de su pareja, sin embargo es importante reconocer que ella visualizaba esto como una forma de disminuir el daño.

Historización

En las entrevistas que se mantienen con los/as adultos/as cuidadores/as, se busca indagar acerca de la historia personal de los/as mismos, así como también su entorno familiar, social y cultural. Esto se vuelve fundamental para entender la violencia familiar como proceso generado por múltiples variables.

Es necesario considerar que esta problemática suele atravesar varias generaciones familiares, dejando marcas en la subjetividad que pueden y suelen afectar su relación con los/as otros/as. En este sentido, Janin expresa que *“hay una transmisión de la violencia a través de las generaciones. (...) También hay una transmisión de modos vinculares violentos, que generan perturbaciones en las interacciones familiares”* (Janin, 2002: 153). Asimismo, puede que se vea afectada su capacidad de cuidado sobre sí mismos/as y sobre sus hijos/as, permitiendo que otros/as ejerzan

4 A lo largo de este trabajo utilizaré una letra mayúscula en vez del nombre de las personas citadas como ejemplo, a fin de resguardar su identidad.

violencia sobre ellos/as.

De ese modo, poder preguntar acerca de las pautas de crianza con las que creció, la forma en la que sus padres establecían los límites, el tipo de comunicación que predominaba en la familia, así como también indagar acerca de pautas culturales y sociales que atravesaron y/o atraviesan a esa familia, colabora con el entendimiento acerca de cómo se fue conformando la niñez de ese/a adulto/a a quien se está entrevistando. Comprender este tipo de cuestiones será fundamental para revisar pautas de crianza que esa persona construye, ponerlas en cuestión y reflexionarlas de forma conjunta cuando sea necesario. Todo esto implica poder acompañar a los/as adultos/as cuidadores/as en la crianza de sus hijos.

A su vez, relatar la propia historia frente a un/a otro/a, puede tener un efecto reparador; permite escuchar por parte de un/a profesional que la situación de violencia no fue su responsabilidad ya que era un/a niño/a y que tenía una capacidad de acción limitada frente a ese a ese/a adulto/a que ejercía violencia.

Recuperar la historia de el/la adulto/a que se entrevista permite tener una visión más amplia del grupo familiar. Facilita a su vez el conocimiento acerca de cuáles son las preguntas y preocupaciones de el/la adulto/a cuidador/a respecto a la crianza de sus hijos/as. Por ejemplo, se puede mencionar la situación de D cuya hija manifestaba molestias en la zona de la vagina. Ella le preguntaba reiteradamente si alguien la había tocado. Esto llamaba nuestra atención considerando que muchas madres no pueden creer en el relato de sus hijos/as, considerándolo inverosímil. Cuando se indaga al respecto, se puede comprender que esta persona tenía esa hipótesis como posible ya que a ella le había ocurrido un episodio similar en su infancia. Conocer la historia de D nos permitió entender que la situación de abuso era visualizada como posible ya que marcó la historia de ese/a adulto/a.

5.3 Acompañamiento de los efectos que tiene en la vida cotidiana de las personas la situación de violencia

Como dije anteriormente, puede pasar mucho tiempo antes de que una persona que sufre situaciones de violencia busque ayuda. Una vez que logra hacerlo, esa persona comienza a relatar lo sucedido, generalmente con gran angustia. Suele suceder que en las entrevistas la persona comienza a recordar hechos que había olvidado. Esto está relacionado con que *“recordar que aquel al que ama actúa de un modo arbitrario y le provoca un sufrimiento intenso es insoportable”* (Janin, 2002: 160); por ello en algunos casos se olvida, en otros se piensa que lo soñó, en otros que ha alucinado. Escucharse relatando estas situaciones y encontrarse con otro/a que las crea y valide, movilizan sentimientos de angustia en las/os adultos/as, por lo que es muy importante la contención que reciban en ese momento.

En el caso particular del abuso sexual infantil como forma específica de violencia, luego de que éste es develado se produce un cambio fuerte en las familias. Es muy frecuente que sean las madres de los/as niños/as quienes los acompañen a tratamiento y es con ellas con quien se mantienen entrevistas desde trabajo social⁵. En muchos casos sucede que las madres no pueden creer lo que ha sucedido o consultan acerca de si su hijo/a puede haber inventado el relato de abuso. Asimismo, se les presentan preguntas acerca de cómo comportarse en la vida cotidiana, ya que sus hijos/as suelen manifestar cambios en la conducta. Frente a estos interrogantes, la intervención está dirigida a revalidar el relato de los/as niños/as y sugerir pautas familiares que promuevan vínculos saludables y que acompañen el tratamiento que aquellos/as realizan con la profesional del equipo que lo esté atendiendo.

5 Cabe aclarar que otras profesiones también entrevistan a las madres o adultos/as cuidadores, aunque la Lic. en Trabajo Social del equipo realiza la mayoría de estas entrevistas.

Como parte del acompañamiento a las familias, surge en las entrevistas el tema de la puesta de límites. Muchos/as de los/as niños/as que han vivido situaciones de violencia tienen dificultades para la aceptación de los límites, mientras que algunos/as adultos/as cuidadores/as sienten culpa por ponerle límite a un sujeto que ha debido atravesar situaciones traumáticas. Un ejemplo es el de A (6 años), víctima de incesto, que continuaba durmiendo con su madre a pesar de tener su propia cama. Frente a esta situación se trabajó tanto con la niña desde su espacio de tratamiento como con la madre, colaborando con estrategias que permitieran a la niña independizarse de ella a la hora del sueño. En este sentido, el equipo de Familias Vulnerables configura una suerte de legalidad allí donde los/as propios adultos/as de la familia tienen dificultades en establecerla o no pueden hacerlo. Esta intervención podría llegar a entenderse como intrusiva de los estilos de vida familiares; sin embargo, desde mi perspectiva, considero que se configura en un actor clave en el sentido de fortalecer a el/la adulto/a en la puesta de límites y en la promoción de la autonomía de los/as niños/as. De este modo, colabora con la ruptura de los vínculos no-saludables que se instalan a partir de la violencia como modo de relacionarse.

Me parece importante destacar que el equipo tiene un posicionamiento teórico acerca de las pautas que considera adecuadas para la crianza. Esto no significa que se imponga por sobre las costumbres de las familias o que desconozca su realidad social o la impronta de lo cultural en esta construcción. Por el contrario, se parte de lo que aquellas traen poniendo en cuestión las prácticas que vulneran los derechos de los/as niños/as.

Asesoramiento y gestión de circuitos institucionales

Un aspecto importante dentro de la entrevista con los/as adultos está constituido por los circuitos de administración de la justicia, que deben atravesarse cuando se realiza la denuncia por violencia familiar. Los mismos suelen ser confusos y tiempos resolutivos más largos que los esperados por las personas. Contar con una profesional al interior del equipo que pueda acompañar estos circuitos, disminuye las ansiedades que se generan frente a estas instituciones.

Si al momento de la primera entrevista la denuncia ya ha sido realizada, la estrategia que se implementa es otorgar un número telefónico en el que los miembros de la institución interviniente (juzgado, defensoría, fiscalía, entre otros), pueden contactar a la trabajadora social del equipo. Esto que puede parecer una acción menor, facilita la comunicación entre las diversas instituciones y permite que los sujetos no queden atrapados en los tiempos institucionales.

Como ejemplo de esto podemos mencionar la situación de F: la Unidad Fiscal interviniente en su caso había solicitado mediante un oficio el resumen de historia clínica de la niña. Luego de varias semanas sin recibirla, dicha oficina se puso en contacto con la trabajadora social del equipo gracias a que previamente se le había facilitado un lugar donde comunicarse. Esto permitió que pudieran contar con el documento en el tiempo necesario para presentarlo como prueba de la causa abierta en contra de la persona que ejercía violencia.

Por otro lado, si el/la adulto/a no ha realizado aún la denuncia, se le habla acerca de esta posibilidad, sin presionarlo/a, respetando el tiempo de cada persona. En este sentido, el equipo de Familias Vulnerables entiende que la realización de la denuncia debe darse luego de un proceso que le permita a la persona sostener la misma en el tiempo.

Intervención con los/as niños/as a través de espacios grupales

Como esbocé anteriormente, mi intervención con niños/as en espacios grupales se dio a través de la participación en los talleres de juego, musicoterapia y lectura y escritura. A los tres asisten

niños/as que forman parte del dispositivo de Familias Vulnerables, aunque en el último comparten el espacio con niños/as de sala de espera.⁶

Los talleres de musicoterapia y lectura y escritura formaron parte de la propuesta de inserción en Familias Vulnerables. A raíz de la interrupción de los mismos durante el período de vacaciones, propongo a dicho equipo, la realización de un taller de juego como forma de mantener un espacio de expresión para los/as niños/as en ese lapso de tiempo. De esta manera, planteo una propuesta acotada de tres encuentros a los que se invitó a participar a tres niños que participaban del grupo de preescolares de musicoterapia.⁷ La planificación, coordinación y evaluación del taller estuvo a mi cargo conjuntamente con una residente de segundo año de Educación para la Salud del Hospital.

El objetivo de los espacios grupales mencionados, es que los/as niños/as puedan tener un lugar de expresión compartido con otros/as niños/as. En el vínculo con el/la otro/a se ponen en juego palabras, modos de actuar, conflictos y maneras de resolverlos que son particulares para cada niño/a. Asimismo, la forma en la que ellos/as se vinculan con las profesionales a cargo de cada actividad, “habla” sobre la manera de relacionarse con el mundo adulto.

De esta manera, fue importante a lo largo de la participación en los espacios grupales, escuchar lo que cada niño/a expresaba, tanto a través de sus palabras, como sus acciones, gestos, actitudes. En este sentido, entiendo que *“darle la palabra a un niño no es simplemente pedirle que hable sino saber escucharlo, escuchando también aquello que no dice con palabras (...). Darle la palabra a un niño implica conocer los diferentes lenguajes y cómo pueden los niños contarnos lo que sienten y piensan”* (Janin, 2002: 169).

Podemos nombrar como ejemplo a G, quien participa del taller de musicoterapia. Algo que comenzamos a observar conjuntamente con la musicoterapeuta es que ante una frustración (no poder jugar a lo que él quería, no ir primero en el turno de un juego, etc.), G salía en busca de su madre, quien esperaba en la sala de espera. Este nivel de registro es necesario para poder contener al niño/a en ese momento y que la situación que él/ella vive como frustrante sea resuelta dentro del espacio. En este sentido, una de las estrategias que se implementó cuando no respetó la consigna, fue establecer un límite poniéndole voz a un títere. Esto posibilitó que G se enojara con el muñeco, pero permaneciera dentro del taller, ya que el límite había llegado a través de un juego y no de un adulto.

Por otro lado, el trabajo con niños/as requiere mucha flexibilidad para adaptar las actividades planificadas a los emergentes que puedan surgir, ya que *“cada juego o actividad expresiva abre la posibilidad a que lo inesperado se presente, que lo inédito entre en escena”* (Carballeda, 2007: 131). En relación a lo planteado se puede relatar lo sucedido durante uno de los talleres de juego, en el cual se cantó la canción “El elefante trompita”. En la parte final de la misma (*“sino te voy a dar, chas chas en la colita”*), T se negó a seguir cantando alegando que no le gustaba esa parte de la canción. Esto implicó la escucha de lo que el niño tenía para comunicar y la flexibilización del juego en el momento, proponiendo la invención de nuevos finales para la canción. Resultó importante que nosotras como coordinadoras de la actividad pudiéramos poner en palabras que tampoco estábamos de acuerdo con esa parte de la canción y que era posible inventar un final nuevo. Creo que desde este tipo de emergentes los/as niños/as comunican. Es fundamental que el/la adulto/a a cargo de la actividad sepa tener una escucha con el suficiente nivel de profundidad como

6 El Servicio de Pediatría cuenta con diversas actividades “de sala de espera”, destinadas tanto a niños/as como a adultos/as. Dichas actividades se desarrollan durante el tiempo en el que esperan a ser atendidos/as.

7 El taller de musicoterapia se lleva adelante en tres horarios distintos, destinados a diferentes grupos: sala de espera, niños/as pertenecientes al dispositivo de Familias Vulnerables en edad escolar; y niños/as pertenecientes al dispositivo Familias Vulnerables en edad preescolar. Durante mi rotación, me inserté mayoritariamente en este último.

para captar el mensaje que el/la niño/a está dando.

A través del juego un niño/a expresa aquello que siente, que piensa y/o que le ha sucedido. *“Lo lúdico se presenta así (...) como una manera de alterar el orden de lo cotidiano, demostrando la posibilidad de resignificar o reconstruir situaciones”* (Carballeda, 2007: 132).

A lo largo de este apartado he buscado evidenciar la importancia que tiene la escucha en la intervención con niños/as. Si el juego, la música, la lectura y escritura se configuran en espacios donde los/as niños/as pueden expresarse, resulta importante que haya un/a otro/a escuchando esa forma de expresión.

Conclusiones

A lo largo de este trabajo he buscado dar cuenta de las posibles intervenciones del trabajo social sobre la problemática de la violencia. En este sentido, mi inserción en el equipo de Familias Vulnerables me ha permitido capitalizar diversos aprendizajes.

Por un lado, destaco la importancia de que exista un equipo especializado en la atención de situaciones de violencia cuyos profesionales pertenecen a un hospital público, lo cual genera accesibilidad en la atención. La experiencia adquirida por este equipo a lo largo del tiempo, otorga a los usuarios atención de calidad.

Respecto a la atención de este tipo de situaciones, es necesario destacar que los relatos de las personas impactan en los/as profesionales de forma diversa. En este sentido, considero fundamental el apoyo que genera a nivel subjetivo el trabajo en equipo, ya que se interviene sostenido/a por otros/as con quienes se poseen marcos teóricos compartidos. La posibilidad de discutir conjuntamente situaciones complejas otorga riqueza a la intervención.

Específicamente desde el trabajo social y según la experiencia vivida en los meses transcurridos, me resultó fundamental poder establecer objetivos claros de trabajo que privilegiaran la atención de las personas y que favorecieran el desarrollo de las entrevistas. En este sentido, las dimensiones identificadas en este trabajo me han permitido llevar adelante la intervención con familias atravesadas por esta problemática. Insisto en que no son categorías rígidas que deben ser implementadas obligatoriamente, sino que debe partirse del discurso de la persona pensando en la posibilidad de trabajar sobre determinados ejes.

Considero que la intervención de nuestra profesión en las entrevistas con los/as adultos/as, permite enmarcar dentro de un contexto social, histórico y cultural lo que le ocurre a éstos/as. En este sentido los/as profesionales de esa disciplina pueden tener una mirada transversal a las diversas situaciones y que entiende las relaciones familiares como relaciones de poder. Esto no significa dejar de ver la particularidad en cada relato, sino poder comprenderla en un contexto más general.

Asimismo, el tránsito que realizan las personas por diversas instituciones de administración de la justicia una vez que han realizado la denuncia por violencia, suele implicar circuitos complejos y poseer tiempos resolutivos más largos que los esperados por las personas. El acompañamiento que pueda realizarse en ese tránsito resulta fundamental para la persona. A su vez, permite la comunicación entre las diferentes instituciones intervinientes, favoreciendo el curso de los procesos legales.

Respecto a la intervención con niños, mi experiencia se ha dado a través de espacios grupales, articulados por el juego, la música, la lectura y la escritura. A través de ellos he podido vivenciar la importancia de dar lugar a las diversas formas de expresión de los/as niños/as, favoreciendo la palabra y la comunicación. Asimismo, considero que es necesario participar del universo que ellos/as crean a través del juego, pero comprendiendo que en él expresan situaciones de su vida

real. Por eso es necesario un ida y vuelta entre el universo que ellos crean en el juego, pero sin perder de vista que están relacionándolo con situaciones vividas que necesitan ser expresadas.

Por último, me parece importante destacar que tanto con los/as niños/as como con los/as adultos/as, mis intervenciones han estado orientadas a permitir la palabra allí donde la violencia la había silenciado. Frente a esta palabra, es imprescindible trabajar constantemente el nivel de escucha, pudiendo recibir del otro tanto aquello que es esperable oír, como aquello que no.

Bibliografía

- AMOR, Ma. Isabel; “La entrevista”; Apunte de cátedra de Técnicas de Intervención; carrera de Trabajo Social, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires; año 2010; Módulo 1
- CARBALLEDA, A. “La intervención en lo social. Exclusión e integración en los nuevos escenarios sociales”; Ed. Paidós; 2007
- FUENTES, E; “Abordaje de la violencia intrafamiliar en el ámbito hospitalario”, en Violencia familiar, trabajo social e instituciones; Teubal R. y colaboradoras; Ed. Paidós, Buenos Aires, 2011
- FOUCAULT, M.; Saber y verdad, La Piqueta, Madrid, 1991
- JANIN, B; “*Las marcas de la violencia y los efectos del maltrato en la estructuración subjetiva*”, en Cuadernos de Psiquiatría y Psicoterapia del Niño y del Adolescente; 2002