



Foto de portada: Iniciativa Spotlight

Iniciativa Spotlight en Argentina

ESTRATEGIAS Y HERRAMIENTAS PARA UN ABORDAJE ADECUADO Y EFICAZ DEL PATROCINIO A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

2021



Spotlight Initiative



Estrategias y herramientas para un abordaje adecuado y eficaz del patrocinio a víctimas de violencia de género

Trabajar con víctimas de violencia de género y con niñas, niños y adolescentes que han sufrido abuso sexual es una tarea de mucho impacto emocional. Los relatos, las experiencias de las víctimas, su manera de narrar lo sucedido y su reclamo de justicia y reparación movilizan sentimientos, valores, creencias y concepciones en quienes les prestan servicios profesionales.

Las abogadas y abogados que patrocinan casos de violencia y/o de abuso sexual contra niñas, niños y adolescentes están expuestas a padecer estrés emocional, agotamiento, frustración, rabia y muchas veces, como consecuencia de ello, aparece una sensación de distancia y falta de empatía con la víctimas de violencia que patrocinan. Estos sentimientos pueden impactar negativamente, no sólo en su salud emocional, sino también en el servicio legal que prestan.

Es importante que las abogadas y abogados del Cuerpo sepan que es común y esperable que reciban un fuerte impacto emocional en su contacto con las víctimas, y que también sepan que en los vínculos con las personas patrocinadas se juegan, también, sus valores, sus creencias, su ideología.

Reflexionar sobre estos procesos, fortalecer las competencias para interactuar con víctimas de violencia, analizar las propias configuraciones de valores y reconocer las actitudes que orientan el comportamiento en la interacción son clave para abordar adecuada y eficazmente el patrocinio jurídico.

Este documento propone una estrategia de abordaje y da herramientas que permitan desarrollar habilidades de escucha activa, empatía y contención para las víctimas de violencia y abuso sexual. La estrategia hace hincapié en reflexionar sobre representaciones mentales (valores) de las patrocinadoras, en desarrollar una escucha atenta y fomentar

habilidades empáticas y planificar una comunicación eficaz, de modo de optimizar la relación con las personas patrocinadas.

Lo que se escucha

En las respuestas al cuestionario aplicado a abogadx del Cuerpo aparecen algunas respuestas dan cuenta de casos que les han provocado estrés emocional, rabia y/o distanciamiento con las personas patrocinadas, a partir de las cuales se puede trabajar en relación con la empatía y la comunicación asertiva hacia las personas patrocinadas, así también como para repasar estereotipos de género.

Las respuestas desvelan marcas que dan cuenta de concepciones tradicionales o conservadoras que reflejan, en cierta forma, la matriz patriarcal, como por ejemplo hacer responsable a la víctima de ciertas situaciones. Uno de los ejemplos es: *“siento un poco de rabia o distancia cuando me encuentro con personas que solo quieren dañar al otro **haciéndose pasar por víctimas** cuando en realidad no los son”*. Otro ejemplo es sobre el patrocinio de un caso en que, *“tanto la dependencia económica de la víctima en relación al agresor y como el hecho de encontrarse aún inmersa en el ciclo de la violencia, la condujeron primero a evadir mis llamadas e intentos de contacto, y luego a asumir una actitud confrontativa para con mi persona, **incumpliendo de su parte con las reglas pautadas a fin de llevar a cabo el compromiso asumido**. Esto me provocó un estrés emocional al sentirme invalidada; y frustración al no poder cumplir acabadamente con los objetivos trazados en un inicio”*.

A pesar de que el cuestionario no ha sido de entrevistas a profundidad, en las respuestas se vislumbraron también algunos prejuicios de género relacionados con el rol de madre que una mujer debe cumplir. Se planteó el caso de una mujer que quería *“enviar a su hijo a un liceo militar, o “darlo al Estado que se haga cargo”, porque ella “no lo aguantaba más”. Posición que mantuvo durante mucho tiempo, y que en los momentos en los que se desborda aún mantiene. Es una mujer que aparenta contar con recursos subjetivos para afrontar la situación, por eso trabajé sobre la condición de víctima que también tiene su hijo de 13 años y sobre el no maltrato hacia el adolescente por su parte, y también de rebote hacia*

*mí. Sin embargo, hice un gran esfuerzo, y ayudada por las profesionales del Cuerpo, ya que **su discurso (sobre todo lo del niño de 13 años en un liceo militar, o a cargo de una institución del Estado) me generaba muchísima distancia en relación a ella**”.*

Es frecuente encontrar que las abogadas actúan muchas veces como contención emocional de las patrocinadas. Suele ser común que reciban muchos llamados diarios en los que las patrocinadas les reclaman la lentitud de la justicia, descargan su enojo con ellas, las llaman en estado de suma ansiedad. *“Estaría buenísimo que implementen un 0800 de contención para las víctimas, porque las psicólogas a las que van las ven con frecuencia semanal o quincenal en la mayoría de los casos, y en el medio hay feriados o licencias de las psicólogas, quedando las víctimas sin contención y utilizando a la abogada para descargar sus sentimientos por sentirse cómodas y contenidas”.* También, al contrario, las abogadas suelen recibir prolongados silencios por parte de sus patrocinadas, en momentos en los que las víctimas están enojadas. Tanto los reclamos como los silencios suelen impactar emocionalmente en abogadx y, a consecuencia de ello, en la prestación del servicio de patrocinio.

Las competencias

A la hora de desarrollar una estrategia y pensar en las herramientas requeridas para abordar adecuadamente la tarea de patrocinio reconociendo las necesidades emocionales de las abogadas, y la particular situación de estrés que genera la atención de situaciones de violencia, es importante estimular la reflexión crítica sobre la tarea y además brindar recursos que permitan el desarrollo de su inteligencia emocional y social.

La **reflexión crítica** sobre la tarea, sobre la situación y más específicamente sobre la interacción en el marco de la relación entre la abogada y la persona patrocinada es indispensable cuando se trabaja con situaciones complejas desde lo legal, lo emocional y lo práctico. ¿Qué significa desarrollar el pensamiento crítico? No es otra cosa que desarrollar la capacidad de evaluar detenidamente todos los factores que intervienen, analizar sistemáticamente la situación y los procesos de causalidad, ser

capaz de distinguir las inferencias de las interpretaciones y los juicios, confiar en el pensamiento racional, y pensar creativamente para encontrar respuestas novedosas a las situaciones planteadas. La reflexión y las herramientas para fortalecer la inteligencia emocional y social permiten revisar aquellos esquemas mentales que se presentan como obstáculos para abordar su trabajo profesional y, a su vez, mejorar las competencias personales y profesionales.

Para realizar este proceso es necesario entender la **diferencia entre capacidad, habilidad y competencias** que tienen las personas. Es frecuente que estos conceptos se utilicen de manera indistinta, por lo que será necesario a explicar las diferencias para luego hacer hincapié en el concepto de competencia que es el que permitirá articular la estrategia, la motivación y la aplicación de las herramientas adecuadas para la atención a víctimas de violencia de género.

Todas las personas tienen aptitudes para llevar a cabo ciertas tareas, cumplir determinadas funciones, desempeñar algún cargo. Ese conjunto de cualidades o aptitudes que hacen que la persona pueda ser capaz de desarrollar o hacer alguna tarea es lo que se conoce como **capacidad**. La capacidad de una persona es un conjunto de condiciones, cualidades o aptitudes, especialmente intelectuales, que permiten hacer una cosa correctamente y con facilidad.

Cuando esa capacidad se pone en práctica, cuando el conocimiento se aplica sobre una realidad específica para modificarla, hablamos de **habilidades** (que pueden ser cognitivas, sociales, comunicativas, físicas, etc.). Las habilidades están relacionadas con 'saber hacer', con la capacidad de hacer y con transformar los conocimientos en resultados.

La **competencia**, en tanto, consiste en seleccionar y combinar determinados conocimientos, capacidades y habilidades y ponerlas en práctica ante ciertas situaciones o para hacer alguna tarea. Si la habilidad hace que una persona sea capaz de realizar una tarea, la competencia es cuando esa tarea se realiza con experiencia y conocimiento. Así, esta diferencia hace referencia a cómo de bien se realiza una determinada

tarea. “Las competencias se ponen en práctica y se definen en la acción, tienen un carácter dinámico y evolucionan sobre la base de la experiencia, el aprendizaje y la formación realizada a lo largo de toda la vida”, dice la Guía de Competencias para la Gestión de la Diversidad en los Entornos Laborales, de la Red Acoge. Las competencias implican actuar en una situación concreta, en este caso el patrocinio legal a víctimas de violencia de género, **articulando saberes técnicos con habilidades orientadas por motivaciones y materializadas en herramientas concretas.**

¿Cuáles son las competencias requeridas a las abogadas del patrocinio gratuito?

Las competencias son multidimensionales, pero para el patrocinio a víctimas de violencia de género es importante identificar TRES DIMENSIONES: saber hacer (dimensión de lo cognitivo), querer hacer (dimensión de lo afectivo), poder hacer (dimensión de lo instrumental).

Este cuadro es un esquema de la articulación de las competencias para la situación concreta de interacción entre abogadx y personas víctimas de violencia en el marco del patrocinio gratuito.

Saber hacer (Lo cognitivo)	Querer Hacer (Lo afectivo)	Poder hacer (Lo instrumental)
Conocimiento técnico Capacidad de reflexión crítica Aprendizaje continuo Marco conceptual para la interpretación de los procesos de comunicación interpersonal	Identificación de valores El reconocimiento de los valores y actitudes que orientan el comportamiento en la interacción El desarrollo de la empatía, sensibilidad y apertura para con los otros La autovaloración y el autocuidado Valores en el marco de las relaciones generizadas El aborto y su vinculación con los derechos humanos	Asertividad y eficiencia comunicativa Cooperación y colaboración Escucha activa, tolerancia y respeto Creatividad

Saberes/competencias transversales

Flexibilidad cognitiva/mental, afectiva y conductual/

Sentido del humor/ Atreverse a salir de la zona de confort

✓ Saber hacer

Esta dimensión de las competencias se refiere a los aspectos cognitivos que intervienen en la atención. Sin duda el lugar privilegiado de estos saberes está destinado al saber técnico que posibilita el patrocinio de aquellas personas víctimas de violencia. Los saberes técnicos de las abogadas no son objeto de este trabajo, pero sí lo son otros aspectos que consideramos pertinentes para encarar las entrevistas con las personas patrocinadas.

Encarar la tarea de patrocinio requiere disponerse a un proceso de formación continuo porque la complejidad de la tarea demanda una permanente actualización y ampliación de las competencias intervinientes. Talleres como los que se proponen en este programa apuntan en ese sentido.

- **Inteligencias Múltiples**

La inteligencia es la “capacidad de resolver problemas o de crear productos que sean valiosos en uno o más ambientes culturales”, dice Howard Gardner (2011) en su Teoría de las Inteligencias Múltiples. El autor destaca que las personas tienen diferentes inteligencias (lógica-matemática, lingüística, espacial, musical, corporal-kinestésica, intrapersonal, interpersonal y naturalista) que trabajan de manera relativamente independiente, pero que pueden interactuar y potenciarse recíprocamente.

Al considerar la relación entre abogadx patrocinante y víctima de violencia de género, la Teoría de las Inteligencias Múltiples facilita la aplicación de estrategias novedosas, motivantes, integradoras y creativas para que lxs abogadx construyan esquemas de conocimiento amplios que les permitan potenciar el trabajo a favor de las patrocinadas. Esto agilizaría la

capacidad cognitiva para resolver problemas, tomar decisiones, mejorar formas de conductas, aumentar la estima, desarrollar habilidades y destrezas y tener una mayor interrelación con las personas que le rodean y con sí mismxs.

Por su parte, Daniel Goleman (2006) define la inteligencia emocional como la capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones como fuente de energía humana, información, conexión e influencia. Sus facultades se complementan con la inteligencia cognitiva y se evidencia en aptitudes tales como el autoconocimiento, la seguridad en uno mismo y el autocontrol, el compromiso, la integridad, la comunicación eficaz.

Tal como lo explica Goleman, las personas que nos rodean tienen la capacidad de moldear y definir nuestros estados de ánimo, al tiempo que nosotros ejercemos una influencia análoga en ellos. Esa comprensión profunda del influjo que las relaciones tienen en nuestra vida y en la de los demás da origen a lo que puede llamarse la “inteligencia social”, cuyo desarrollo exige, a un mismo tiempo, conocer la forma en que funcionan las relaciones y comportarse adecuadamente en ellas. La inteligencia social es la capacidad que tiene una persona de entender, tratar y llevarse bien con la gente que le rodea. Es la parte de nuestra inteligencia que se utiliza para relacionarnos con efectividad con la gente que nos rodea.

- **Comunicación interpersonal**

Para comprender la relación y las formas de comunicación entre abogadx y víctimas de violencia de género es muy útil el sistema conceptual de la “Teoría de la Comunicación Humana” desarrollada por los integrantes de la Escuela de Palo Alto y conocida como la **perspectiva sistémica de la comunicación**.

Los denominados “Axiomas de la comunicación” que desarrollaron Watzlawick, Beavin y Jackson (1971) establecen, en primer lugar, que **es imposible no comunicar**, por lo que todo comportamiento en el marco de una relación tiene un valor de mensaje para los demás. Para los autores, toda conducta comunica y así como es imposible no comportarse, no

tener conductas, es **imposible no comunicar**. En segundo lugar afirman que **en toda comunicación cabe distinguir entre aspectos de contenido o semánticos y aspectos relacionales**, es decir la relación que se establece a partir del momento que dos o más personas se ponen en contacto. La relación afecta el contenido, indica el modo en que debe ser entendido aquello que se dice y, de ese modo, se convierte en metacomunicación.

El tercer axioma establece que en **un intercambio prolongado de conductas, una interacción sostenida -como puede ser una entrevista- está siempre condicionada por un esquema de comportamientos repetidos entre quienes participan de la interacción al estilo “siempre que pasa esto, pasa aquello”**. Por ejemplo la abogada pregunta y la persona patrocinada se calla, más pregunta la abogada, más se calla la representada, es puede ser un patrón que se reitera. En el cuarto postulado señalan que **toda comunicación humana asume dos modalidades, la digital -lo que se dice- y la analógica -cómo se dice-**. El quinto y último axioma establece que **toda relación de comunicación es simétrica o complementaria**, según se base en la igualdad o en la diferencia de las personas que participan en ella, respectivamente.

La definición de estos axiomas y su desarrollo rompen con la visión unidireccional o lineal de la comunicación. La comunicación no es un proceso lineal en el que un mensaje va desde alguien que lo emite a alguien que lo recibe unidireccionalmente, sino que implica una interacción entre los interlocutores. Todos emiten y reciben simultáneamente. De alguna manera, los principios establecidos por Watzlawick, Beavin y Jackson (1971) permiten comprender que el proceso comunicativo no se reduce a una sucesión lineal de acciones y reacciones, sino que es algo más complejo, y debe pensarse a partir del concepto de interacción e intercambio entre los distintos actores que conforman el sistema. Así entonces, la comunicación en tanto que sistema no debe concebirse según el modelo elemental de la acción y la reacción, sino como un modelo de causalidad circular.

A partir del reconocimiento de las características propias de la comunicación interpersonal y de su aplicación en situaciones concretas que se desprenden de la experiencia de las abogadas patrocinantes en

su relación con las personas que requieren de su patrocinio, se podrán definir ejercicios para el entrenamiento en talleres, así como recomendaciones de buenas prácticas.

- **Comunicación eficaz**

Una comunicación eficaz es aquella que se planifica de modo asertivo, estableciendo qué hay que decir, a quién, para que escuche qué, en qué momento, con qué mensajes, a través de qué medios, con qué resultados esperados.

En el caso de patrocinios a víctimas de violencias, para ser eficaz la comunicación requiere de una escucha atenta, que significa que quienes solicitan el servicio se sientan reconocidas y comprendidas, y que quienes prestan el servicio cuenten con herramientas comunicativas que les permitan un mejor vínculo para una comunicación asertiva con quienes recurren a sus servicios.

Es necesario que las abogadas del patrocinio gratuito comprendan que la comunicación en general, y especialmente la conversación, son actividades clave tanto para acordar puntos de vista como para negociar frente a una situación conflictiva. Saber conversar y/o discutir con las personas que representan implica poner en juego sus competencias comunicativas para poder cumplir eficazmente con la tarea. Dell Hymes (1972) definió la competencia comunicativa como la capacidad comunicativa de las personas que abarca tanto el conocimiento de la lengua como la habilidad para utilizarla. Según el autor, la adquisición de tal competencia “está mediada por la experiencia social, las necesidades y motivaciones, y la acción, que es a la vez una fuente renovada de motivaciones, necesidades y experiencias”. (Hymes, 1972: 17). En el caso de lxs abogadx patrocinantxs, es clave no sólo saber qué decirle a la persona patrocinada, sino también cómo decírselo, cuándo, con qué palabras.

Para poder comunicarnos de modo eficiente es necesario prestar atención a cuáles son los modelos mentales de quienes interactúan en esa conversación, es importante saber que hay imágenes, supuestos, historias

internas acerca del funcionamiento del mundo, que hacen que se piense y actúe de determinada manera (a partir del punto de vista). Los modelos mentales no sólo determinan el **modo de interpretar el mundo**, sino el **modo de actuar**. Es un tipo de representación de la realidad externa. **Operan como filtros de la realidad.**

Los modelos mentales pueden ser simples generalizaciones, como "las personas se hacen pasar por víctimas", o elucubraciones más complejas, tales como suponer que las víctimas de violencia armaron una familia particular que ha permitido la violencia contra NNyA. Los modelos mentales son activos, pues moldean nuestros actos. Si no se confía en las personas que solicitan patrocinio o si se cree que las familias son responsables de haber puesto en riesgo a los NNyA, se actúa en consecuencia (y se juzga a unx otrx) durante la interacción

¿Por qué los modelos mentales son tan poderosos para afectar el comportamiento y las acciones? En parte porque afectan lo que cada persona está en condiciones de "ver", es decir, qué atrae su atención. Dos personas con diferentes modelos mentales pueden observar el mismo acontecimiento y describirlo de manera distinta porque han observado detalles distintos. Frente a una misma situación de violencia sexual contra una niña y en función de los modelos mentales, habrá diferencias, por ejemplo, en qué se ve o llama la atención si se trata de lxs abogadx patrocinantes o si se trata de la víctima. La observación es selectiva.

Los modelos mentales se construyen a partir de los valores personales, las emociones, los estados de ánimo; de acuerdo a la pertenencia social, familiar, de clase; a las tradiciones, con las normas sociales, los discursos históricos e institucionales; los estereotipos, las costumbres, etc. Se convierten en un modo de ver el mundo que nos constituye. Los modelos mentales se caracterizan por ser subjetivos; pueden variar mucho entre las personas; no son precisos porque se basan en lo que la persona piensa que es verdad o real en función de experiencias previas; están en constante evolución, se van adaptando a través del tiempo y conforme se tienen nuevas experiencias y se adquieren más conocimientos. ¿Por qué es difícil cambiar los modelos mentales? porque los aprendizajes

acumulados permiten ahorrar energía mental, emocional, afectiva. Cuesta aprender, y desaprender lo aprendido asegura y da tranquilidad, la resistencia al cambio es el temor a perder lo conocido y aprendido.

- **Escucha activa**

Se refiere a la habilidad de escuchar no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también aquello que subyace al mensaje y está directamente vinculado a emociones y sentimientos.

El enfoque sistémico de la comunicación brinda herramientas conceptuales fundamentales para comprender toda conducta como un acto comunicativo que debe interpretarse en un contexto de significación. En otras palabras, hay condiciones de producción, de emisión y de recepción de mensajes en los que intervienen no solamente las palabras o los contenidos explícitos, sino también los comportamientos, los contextos ambientales, las características corporales y las representaciones mentales de las personas que participan en los procesos comunicativos.

La apertura hacia unx otrx debe asumir una actitud de escucha, de atención despierta a lo que el/la interlocutor/a quiere comunicar. Las personas no sólo quieren hablar, también quieren comunicarse, es decir, sentirse escuchadas por alguien que las comprende y, en la medida que esa comunicación sea eficiente, se sienten transformadas por el intercambio, por la experiencia. **La comunicación es un proceso transformador, que implica intercambio no sólo de ideas sino también de emociones, a través del cual quienes hablan, quienes conversan, se influyen mutuamente.**

La **escucha** es una habilidad que requiere de cierto interés por la experiencia, los sentimientos y las ideas de quien habla. Muchas personas suelen ser incapaces de escuchar a otras, de percibir lo que sucede en lx otrx a nivel emocional. Todas las personas se conducen a partir de un punto de vista, de una ideología, del sentido de pertenencia a un grupo de personas y de ideas. Desde ese punto de vista valida o rechaza afirmaciones y comportamientos de unx otrx, desde cierta posición

ideológica y de configuraciones mentales tienen la capacidad, o no, de ofrecer una escucha activa.

Con esas configuraciones mentales y emocionales como punto de partida desde el cual se escucha, la aplicación de criterios de validez, es decir, aceptar algo como válido o descartarlo estará basada en lo que implícita o explícitamente se espera que se cumpla por parte de la otra persona. La acción de escuchar implica dos modos: 1) escuchar para descubrir si lo que la otra persona dice coincide o no con lo que pensamos; y 2) escuchar para comprender cuál es el criterio de validez que emplea la otra persona. Si bien cotidianamente uno busca coincidir con lo que la otra persona dice, a lo que habría que tender en el caso de patrocinio a víctimas de violencia es a entender los criterios de validación que emplean en sus opiniones y acciones.

- **Empatía**

Una escucha activa requiere de una buena dosis de empatía. “El escuchar con empatía siempre se centra en la otra persona, y su objetivo es que el otro se sienta comprendido de manera única”, dicen Ciaramicoli y Ketchan (2000). Es la capacidad de entender y responder a las experiencias de las otras personas. Se trata de una habilidad que se puede desarrollar y que es clave a la hora de tratar con víctimas de violencias. Esto supone renunciar a una visión de las cosas autocentrada para poder abrirse a la experiencia de la otra persona, requiere enfocarse no solo en lo que dice, si no también a la posición de su cuerpo, sus gestos, sus expresiones faciales. La empatía requiere de la capacidad de ponerse en el lugar de la otra persona, teniendo claro que es otra diferente de mí.

Escuchar (y actuar, patrocinar) con empatía significa centrarse en las necesidades de la otra persona para que se sienta comprendida de una manera única. La empatía requiere de una escucha concentrada y focalizada, y supone renunciar a una visión del mundo centrada en el propio yo para poder participar de una manera completa en la experiencia o vivencia de la otra persona.

► Recomendaciones para una comunicación interpersonal asertiva

- Desarrollar la inteligencia emocional, es decir, la capacidad para manejar las emociones de forma apropiada, teniendo buenas estrategias para enfrentar situaciones estresantes, capacidad para identificar emociones negativas y herramientas para abordarlas.
- Desarrollar la inteligencia social, es decir, la capacidad para mantener buenas relaciones con otras personas, lo que implica habilidades sociales, capacidad de comunicación, empatía, respeto, asertividad entre otros recursos
- Leer el lenguaje corporal. No sólo escuchar lo que la otra persona está diciendo, sino también tener en cuenta cómo se mueve, qué gestos hace, el movimiento de manos, la mirada, el uso del espacio, etc.
- Centrarse en quien habla: de todos los estímulos que hay en el entorno es importante prestar atención a quien habla y evitar distraerse con estímulos externos (mirar la hora, fijarse en el celular, estar pendiente de lo que pasa con algxn colega o persona cercana, etc.)
- Mostrar interés: quien habla tiene que sentir que lo que está diciendo es importante, interesante y que quien lx escucha comprende lo que está sintiendo y puede ponerse en su lugar.
- Estimular la interacción: hacer preguntas abiertas, parafrasear lo que la otra persona dice, reaccionar ante las emociones, asentir con la cabeza, utilizar expresiones de comprensión que hagan sentir cómoda a la patrocinada, etc.
- Evaluar el objetivo de la conversación: en algún momento de la interacción hay que tratar de entender qué quiere la persona patrocinada (controlar; conectar o competir; hablar, buscar ayuda, descargarse, etc.)
- Reconocer las diferencias: entender que la manera de ser, de enfrentar la situación y de solicitar patrocinio por parte de las víctimas de violencia de género también están vinculadas a la cultura, el origen étnico, la religión, la edad, la clase social, etc.

- Sintetizar para corroborar que se ha entendido bien: “Si no te he entendido mal...”, “¿Estoy en lo cierto?”
- Pedir aclaraciones. “En relación a lo que me acabas de comentar me puedes especificar un poco más...”
- Verificar la percepción. “Entonces lo que me estás queriendo decir es que...”
- Al hablar de otra persona desde una actitud crítica, hablar de lo que hace, no de lo que es o de cómo es.
- Discutir los temas de uno en uno.
- No ir acumulando emociones negativas sin comunicarlas.
- No hablar del pasado.
- Ser específicx, ir al grano, explicar la estrategia con lenguaje sencillo y entendible.
- Evitar las generalizaciones.
- Ser breve: dar demasiados detalles o incluir muchos temas puede hacer perder el foco y desviarse de lo importante.
- Cuidar la comunicación no verbal: que la actitud corporal, la mirada y los gestos de lx abogadx no intimiden, haga desconfiar o dudar a la patrocinada.
- Elegir el lugar y el momento adecuados para las reuniones, para plantear temas difíciles, para proponer estrategias, etc.

✓ Querer hacer

Al momento de patrocinar a víctimas de violencia de género y a víctimas de abuso sexual, además de los conocimientos técnicos-jurídicos, también se ponen en juego los valores, creencias e ideologías tanto de abogadx como de las personas patrocinadas. Las emociones intervienen consciente o inconscientemente y la dimensión de lo afectivo se cuele en las relaciones interpersonales con las patrocinadas.

En el caso de violencias de género, los mandatos de género aprehendidos y las decisiones que puedan implicar una confrontación de valores entre patrocinantes y patrocinadas que pueden interferir en la calidad del servicio prestado, así como en los resultados de las demandas. Por ello, es importante tener en cuenta en qué consiste la dimensión de lo afectivo,

qué son y cómo intervienen los valores, reconocer las actitudes que orientan la práctica jurídica y hacer un proceso de clarificación de esos valores para determinar qué tanto pueden interferir en las decisiones y demandas de las personas patrocinadas.

- **Clarificación de valores**

Las normas culturales y sociales son sumamente influyentes en la formación de los valores y actitudes de las personas. La familia y los grupos en los cuales nos movemos juegan un papel importante en la configuración de nuestros valores y creencias. Esos valores y creencias, asociadas a géneros, grupos raciales, étnicos, culturales, clases sociales, etc. intervienen en nuestras acciones y relaciones. Cuando interfieren con la prestación de un servicio, como es el caso del patrocinio a víctimas de violencias de género, es importante reflexionar sobre la fuente y la influencia de estos valores centrales en nuestras creencias actuales sobre cómo debería actuar una mujer víctima de violencia machista, cómo debería ser la maternidad, o cuándo acceder a una interrupción legal del embarazo y cuándo no.

Una actitud es una evaluación favorable o desfavorable que hacemos una persona, lugar, cosa o evento. Una creencia es un pensamiento que tenemos sobre algo o alguien y en el que confiamos profundamente. Las creencias suelen estar ancladas profundamente en el inconsciente e intervienen desencadenando reacciones y comportamientos. Raramente cuestionamos las creencias; las sostenemos como verdades.

La clarificación de valores y actitudes es un proceso que permite determinar de qué manera los valores personales afectan la toma de decisiones y, en consecuencia, determinan el resultado de una acción. Actuamos a partir de nuestros valores, y también de nuestra ideología. Dado el papel central que juegan los valores en nuestras vidas, es importante comprender cómo se forman los valores y cómo afectan nuestra toma de decisiones y comportamiento.

Clarificar valores comienza con el deseo de una persona de cambiar su comportamiento actual o la norma actual. Para hacerlo, se puede

comenzar adquiriendo conocimiento, profundizando la comprensión del conocimiento existente o nuevo, experimentando empatía, reconociendo los valores actuales, considerando valores alternativos, reconociendo las barreras al cambio y permaneciendo abierto al cambio.

A través de este proceso, es posible comprender el rango de nuestras experiencias e influencias que nos han llevado a mantener nuestros valores, y aceptar conscientemente cuáles son nuestros valores que no percibíamos que teníamos. Las personas tenemos que abrirnos a reflexionar sobre nuestros valores y creencias para poder detectar cómo pueden estar entorpeciendo nuestro trabajo.

Si detectamos que nuestros valores están obstaculizando cierto acompañamiento jurídico, debemos contemplar la posibilidad de reflexionar sobre las emociones que producen ciertas actitudes o conductas de las patrocinadas y abrirnos a adquirir nuevos conocimientos. Es importante reconocer las barreras que se interponen al cambio y permanecer abierto al cambio. Este es un buen camino para experimentar empatía por las personas que buscan los servicios de las abogadas/os del Cuerpo.

La clarificación de valores comienza tomando conciencia de ciertas creencias o actitudes que tenemos y cómo afectan nuestra labor. El proceso sigue cuando ratificamos o rectificamos nuestros valores sobre un tema en particular.

El proceso, en general, implica tres pasos:

Elegir: Elegimos libremente un valor sabiendo las consecuencias positivas y negativas de esa elección. Una vez que se han aclarado los valores, se puede hacer una elección informada sobre los valores que queremos defender de manera verdadera y consciente.

Ponderar/premiar: Un valor elegido debe estar asociado con cierto nivel de satisfacción y afirmación, así como con la confianza en el valor.

Actuar: Un valor afirmado y libremente elegido debe traducirse en acción. Idealmente, la acción conducirá a algún resultado positivo y se realizará repetidamente.

- **Sistema sexo-género**

Los mandatos de género intervienen en la manera en que las personas actúan sobre sí mismas y opinan e interpretan a las demás. Por eso, los mandatos de género suelen interferir en la relación entre abogadx y las personas patrocinadas.

Para algunas teóricas, el género es la construcción social que se hace a partir de las características sexuales. Para otras teóricas, el género es el que determina que determinadas características sexuales correspondan a una mujer, un varón, etc. Lo cierto es que todas las personas venimos al mundo con un listado de mandatos a cumplir a partir del género que nos asignaron al nacer.

Los géneros son construcciones sociales a partir de las características sexuales. “Los sistemas sexo-género son los conjuntos de prácticas, símbolos, representaciones, normas y valores sociales que las sociedades elaboran a partir de las diferencias sexuales”, dice Teresita De Barbieri.

Este sistema ha determinado tanto la posición social diferenciada para las personas a partir de sus características sexuales. Esta posición social diferenciada se construye a partir de la asignación de papeles, espacios, características e identidades diferentes para cada persona, en razón de sus características sexuales, lo que da como resultado una situación diferenciada (en términos de derechos, valores, oportunidades) y un código complejo que organiza y regula las relaciones entre las personas.

Las instituciones sociales reproducen, refuerzan, controlan la funcionalidad de estos patrones de género, perpetuándose mediante procesos de socialización. Y como consecuencia de la vida en sociedad, las personas solemos actuar y (pre)juzgar a las demás a partir de la construcción social que hemos aprendido, que tiene, además, muchos estereotipos.

- **Interrupción del embarazo**

En el patrocinio a víctimas de abuso sexual, la solicitud de interrupción legal de un embarazo puede, a veces, generar conflicto de valores entre la abogada patrocinante y la persona que solicita el aborto. Es que este tema es uno de los que está más imbricado en cuestiones relacionadas con valores y creencias. No es raro que se presenten conflictos entre lxs

abogadx y las pretensiones de las mujeres, así como confusión respecto a cuál es la conducta a seguir en ciertas circunstancias.

Antes que nada, vale la pena recordar qué dice el Código Penal Argentino sobre el aborto no punible.

Artículo 86:

El aborto practicado por un médico diplomado con el consentimiento de la mujer encinta, no es punible:

1º) Si se ha hecho con el fin de evitar un peligro para la vida o la salud de la madre y si este peligro no puede ser evitado por otros medios;

2º) Si el embarazo proviene de una violación o de un atentado al pudor cometido sobre una mujer idiota o demente. En este caso, el consentimiento de su representante legal deberá ser requerido para el aborto.

Artículo 88. - Será reprimida con prisión de uno a cuatro años, la mujer que causare su propio aborto o consintiere en que otro se lo causare. La tentativa de la mujer no es punible.

Quienes patrocinan a víctimas de violencia sexual pueden encontrarse con casos de mujeres o niñas que tienen un embarazo producto de una violación o que afecta la salud y bienestar de mujeres que viven situaciones de violencia. A veces, y por distintos motivos, la decisión de interrumpir esos embarazos llega cuando hay varias semanas de gestación, lo que puede generar conflictos de tipo moral para la abogada patrocinante.

Es importante considerar algunos criterios útiles para resolver estos conflictos:

- las mujeres tienen derecho a la protección de su salud y el ejercicio de sus derechos, en todas sus dimensiones, así como al nivel más alto posible de bienestar.

- las mujeres tienen derecho a que se respete su autonomía en la toma de decisiones sobre su salud y su vida, incluidas las decisiones para preservarlas.
- el ejercicio de la profesión debe basarse en lo que dice la normatividad vigente y no en creencias personales.
- el ejercicio del patrocinio debe respetar el marco internacional de protección de los derechos humanos.

No hay que perder de vista que todas las personas tienen derecho a la autonomía, lo cual implica que cada persona es la única que pondera cuánto y cómo le afecta a su salud y a su bienestar un embarazo no intencional. La decisión de interrumpir un embarazo se toma sin que nadie ejerza sobre ella ningún tipo de injerencia indebida. Es importante tener en cuenta que nadie puede intervenir para tratar de impedir la decisión de la persona que desea interrumpir su embarazo (o el de una hija), ni entorpecer esta decisión. Es necesario que las patrocinadas que deciden interrumpir un embarazo cuenten con servicios legales y seguros.

Tanto las mujeres de 13 a 18 años como las mujeres con discapacidad son titulares del derecho a la autonomía. En el caso de niñas menores de 13 años embarazadas, el derecho penal los considera como producto de una violación y, por tanto, deben acceder a un aborto en caso de que así lo soliciten ellas o sus representantes legales.

Por ello, hay que tener en cuenta que no forman parte del patrocinio los prejuicios, las opiniones personales basadas en cuestiones ideológicas, ni las creencias religiosas. Obstaculizar o impedir el acceso a un aborto legal es vulnerar los derechos humanos de las víctimas de violencia de género.

► Herramientas para clarificar valores, creencias y estereotipos

Los talleres de clarificación de valores y transformación de actitudes (CVTA) permiten comprender los obstáculos que, basados en nuestras creencias, oponemos a la prestación de servicios que podemos considerar

“difíciles” o “problemáticos” desde un punto de vista ético. Los valores o creencias que obstaculizan la prestación de servicios de patrocinio, en este caso, pueden surgir de información errónea o de ciertos prejuicios o preconcepciones basados en cómo las mujeres deberían comportarse.

- Reflexionemos sobre nuestros **valores**:

Nuestros valores forman una parte fundamental de nuestras vidas y, como tales, tienen un efecto sobre cómo nos comportamos, tanto personal como profesionalmente. Nuestras elecciones y acciones son el resultado de pensamientos informados y sentimientos razonados que están influenciados por nuestros valores.

-¿Cuáles son tus valores? ¿Qué límites estás dispuesta a cruzar y cuáles no?

-¿Cómo llegaste a tener este valor?

-¿Alguien te sugirió este valor o vos lo desarrollaste por tu cuenta?

-¿Cuáles serán los resultados de mantener este valor?

-¿Qué suposiciones estás haciendo?

-¿Cuáles son los valores alternativos?

Siempre a partir de nuestros valores apreciamos determinadas cosas o situaciones, rechazamos otras, y sobre ellos construimos el orden de lo que creemos que es importante. Influyen en cómo nos conducimos nosotrxs mismxs y cómo vivimos. Son nuestro mapa de ruta interno.

Los valores están estrechamente relacionados y se ven afectados por nuestras creencias, ideales y conocimientos, y pueden afectar nuestras actitudes y comportamientos hacia las personas patrocinadas.

-¿Te ha pasado de enojarte o frustrarte ante la inestabilidad emocional de las víctimas

Los valores definen lo que es correcto, bueno y justo y nos ayudan a determinar lo correcto versus lo incorrecto y lo bueno versus lo malo. A veces juzgamos los comportamientos, actitudes y decisiones de nuestras

patrocinadas no a partir de lo que ellas deciden o de sus valores, sino de los nuestros. Nuestros valores informan nuestras decisiones e influyen en cómo actuamos. Los valores tienden a persistir y asumir un patrón en nuestras vidas.

- Reflexionemos sobre nuestras **creencias**:

Nuestras creencias dan forma a nuestras actitudes, o la forma en que pensamos y actuamos hacia personas e ideas particulares. Están tan arraigadas que podemos ignorarlas hasta que nos enfrentemos a una situación que las desafíe.

-¿Te ha pasado de enojarte cuando una patrocinada no actúa según lo que a vos te parece que debería actuar? ¿Qué hacés ante esa situación?

Toda persona tiene derecho a sus propias creencias. Sin embargo, las abogadas y abogados del Cuerpo están obligadxs a brindar un servicio de manera respetuosa y sin prejuicios. Conocer tus creencias personales y cómo afectan a los demás, tanto positiva como negativamente, te ayudará a hacer exactamente eso.

Las violencias y los abusos contra NNyA plantean muchos problemas emocionales, privados y sensibles en la mayoría de las culturas de todo el mundo. Sin embargo, los problemas e inquietudes específicos difieren de un lugar a otro.

-¿Qué te ocurre cuando alguien que patrocinás propone otra manera de resolver su situación emocional?

- Reflexionemos sobre los **estereotipos de género**

Esta lista de situaciones puede ayudar a detectar cuándo lxs abogadxs están reproduciendo mandatos de género que obstaculizan un buen patrocinio. Es importante visualizar cómo se suele tender a culpabilizar a la víctima por las violencias recibidas, por el tiempo que demora en denunciar, por las decisiones que toma a partir del patrocinio.

1. **Situación:** Siento un poco de rabia o distancia cuando me encuentro con personas que solo quieren dañar al otro **haciéndose pasar por víctimas** cuando en realidad no los son.

Reflexión: si pensamos que hay mujeres que se hacen pasar por víctimas estamos repitiendo el prejuicio de que las mujeres denuncian para castigar a otras personas y vengarse, y no porque realmente son víctimas de violencia.

2. **Situación:** la víctima se comprometió a cumplir con ciertas pautas como declarar en contra del agresor pero no cumplió su compromiso.

Reflexión: las víctimas de violencia de género atraviesan procesos emocionales difíciles. Suelen sentir miedo, dudas, cansancio... Como mujeres que han sido subestimadas y denigradas, es natural que durante un proceso se quiebren, se retracten y planteen dudas que para quien no ha vivido violencias pueden ser impensables.

3. **Situación:** Una mujer que aparenta contar con recursos subjetivos para afrontar la situación de violencia que viven ella y su hijo decide internar a su hijo en una escuela pupila. Eso significa maltrato hacia el hijo y el no cumplimiento de sus deberes de madre.

Reflexión: Pensar que las mujeres deben priorizar el cuidado de sus hijos por sobre su bienestar es un mandato de género que se ha usado para reforzar el rol cuidador de las mujeres y su condición de madres por sobre su autonomía y realización como personas.

4. **Situación:** me pide la mujer que la ayude a terminar con su ciclo de violencia y a denunciar a su agresor y resulta que no cumple con lo pactado y vuelve a su casa, creyendo que el marido se va a curar.

Reflexión: El círculo de la violencia ha sido muy estudiado e incluye una etapa en la que el hombre “se arrepiente” y la mujer lo perdona y vuelve a creer en él.

5. **Situación:** Cómo puede ser que recién haya denunciado a su pareja 15 años después de que la violara. No es muy creíble su testimonio. Es sospechoso que se haya tardado tanto en denunciarlo.

Reflexión: Hasta el momento de denunciar, muchas mujeres creen que es natural sufrir violencia, que es natural que los hombres las celen, les reprochen que no se ocupan de su hogar, les controlen en qué gastan el dinero. A las mujeres les puede llevar años darse cuenta de que han sufrido violencia, prepararse y animarse a denunciar.

- Reflexionemos sobre el **aborto**

El aborto es un tema que suele considerarse límite en relación con los valores de quienes sostienen que su práctica debe ser despenalizada, legalizada o prohibida. En este tema se juegan temas como la vida, la autonomía, la decisión, los mandatos de género y los derechos humanos.

Si bien las leyes en Argentina autorizan el aborto en determinadas circunstancias, hay situaciones que suelen generar al menos incomodidad cuando se trata de acompañar a mujeres que deciden interrumpir sus embarazos. Al hablar de aborto hay afirmaciones que se suelen escuchar con mucha frecuencia y que pueden interpelar a quienes trabajan por los derechos de las personas.

- 1) ¿Por qué una mujer se toma la atribución de decidir sobre la vida de otra persona?
- 2) El bebé¹ tiene derecho a vivir
- 3) ¿Por qué se considera solo a la mujer y no también al varón a la hora de tomar la decisión?
- 4) ¿Qué pasa si el padre del bebé quiere tenerlo?
- 5) Un aborto es un asesinato
- 6) ¿Por qué en vez de abortar la mujer no da el bebé en adopción?

¹ Aclaración: si bien en un marco de derechos hablamos de “mujer” y no de “madre”, y de “producto de la concepción, embrión o feto” en lugar de “bebé”, la formulación de preguntas incluyendo los términos que se desaconsejan es importante para clarificar las convicciones y los valores.

- 7) El producto de la concepción, es una persona con derechos.
- 8) ¿Cuál es la diferencia entre vida humana y persona humana?
- 9) ¿Por qué se va en contra de quien no puede defenderse?
- 10) ¿Cuál es el límite de edad gestacional con el que nos sentimos cómodas para apoyar la decisión de un aborto?

Un ejercicio de reflexión sobre preguntas “difíciles” podrá permitir que abogadx del Cuerpo (se) construyan respuestas que clarifiquen hasta dónde ponen en juego sus valores y hasta dónde respetan la voluntad y acompañan a quien solicita una interrupción.

✓ Poder hacer

El “poder hacer” es la dimensión instrumental de las competencias desarrolladas por las abogadas patrocinantes. En el marco de esta consultoría, ese “poder hacer” se trabajará a partir de un taller vivencial.

▶ **Objetivos Generales**

- Formular una estrategia para la atención y contención de las víctimas de violencia y abuso sexual.
- Diseñar algunas herramientas, recomendaciones y buenas prácticas para optimizar la atención a víctimas de violencia y abuso sexual.

▶ **Objetivos Particulares**

- Identificar las competencias comunicacionales (saber hacer, querer hacer y poder hacer) vinculadas a la atención de víctimas de violencia y abuso sexual.
- Revisar el proceso de construcción de modelos mentales y su relación con el modo de abordar la entrevista.
- Comprender el proceso de comunicación interpersonal como marco conceptual de la comunicación entre abogadas y personas patrocinadas.

- Desarrollar habilidades para la comunicación eficaz, la escucha activa y la empatía.
- Identificar los valores y actitudes que orientan la intervención técnica para poder optimizar la relación entre abogadas y víctimas de violencia sexual.

► **Temario**

- Desarrollo de competencias como estrategia integral para el abordaje de la atención y contención a víctimas de violencia y abuso sexual.
- Modelos mentales, percepción y modos de comunicación.
- Comunicación Interpersonal: empatía, escucha activa, comunicación eficaz.
- Clarificación de valores y definición de buenas prácticas.

► **Metodología**

Los contenidos mínimos se trabajarán a través de dinámicas vivenciales que serán recuperadas por la facilitadora en un reflexión grupal.

Atentamente,

Mariana Winocur

Bibliografía

Barthes, Roland. “Del habla a la escritura” (1974), en *El grano de la voz*, Siglo Veintiuno, Buenos Aires, 2005.

Ciaramicoli, Arthur y Ketcham, Katherine. (2000). “El Poder de la Empatía”. Argentina. Editorial: Javier Vergara.

De Barbieri, Teresita. Sobre la categoría de género: una introducción teórico-metodológica, en: *Debates en Sociología*. (1993),

Gardner, Howard. (2011). “Inteligencias Múltiples de la teoría a la Práctica”. España. Paidós.

Goleman, Eduardo. (2006). “Inteligencia Social”. Barcelona. Editorial Kairos.

Gómez Ponce de León, Rodolfo; Turner, Katherine L. (2009). “Clarificación de valores para la transformación de actitudes; una herramienta para el mejoramiento de la calidad de la asistencia a mujeres en situación de aborto”. *Rev Per Ginecol Obstet*. PP. 240-247

Guía de competencias para la gestión de la diversidad en los entornos laborales. Red Acoge. Fondo Social Europeo y Dirección General de Migraciones. Madrid. (2014). <https://www.redacoge.org/es/>

La Mesa por la vida y la salud de las mujeres y la Alianza Nacional por el Derecho a decidir. Ana Cristina González (coordinadora). Causal Salud, interrupción legal del embarazo, ética y derechos humanos. Montevideo. (2008).

Ndwiga, Charity, Charlotte Warren, Timothy Abuya, Lucy Kanya, Alice Maranga, Christine Ochieng, Mary Wanjala, Beatrice Chelang’at, Anne Njeru, Annie Gituto, George Odhiambo, Faith Mbehero, Lucia Maina, and Jeremiah Maina. (2014) “Respectful Maternity Care Resource Package: Facilitator’s Guide”. New York, Population Council.

Senge, Peter. (2010). “La Quinta Disciplina. El arte y la práctica de la organización abierta al aprendizaje”. Buenos Aires. Edit. Granica.

Watzlawick, Paul, Beavin, Janet, Jackson, Don. (1985). “Teoría de La Comunicación Humana”. Barcelona. Editorial Herder.