



Universidad de Valparaíso
Facultad de Medicina
Escuela de Psicología

**ESTUDIO DESCRIPTIVO ACERCA DE LA EXPERIENCIA DE
MUJERES QUE HAN PARTICIPADO EN LOS PROGRAMAS DE
TRATAMIENTOS DE LOS CENTROS DEL SERNAM LA
CALERA, QUILLOTA Y VALPARAÍSO.**

**TESIS PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIADO EN
PSICOLOGÍA Y AL TÍTULO PROFESIONAL DE PSICOLÓGO**

TESISTAS

Mauricio Díaz Valdivia
Cristina Mellafe Espinoza

PROFESORA SEMINARIO TÍTULO

Ps. Cecilia Alarcón Agurto

Diciembre de 2012

1. INDICE

1. Índice	1
2. Resumen	2
3. Introducción	3
4. Objetivos	9
5. Fundamentación teórica	
1. Conceptualización de la violencia	10
2. Violencia hacia la mujer	12
3. Modos explicativos sobre la violencia	15
6. Metodología	
1. Tipo de estudio	18
2. Técnica de recolección de datos	20
3. Definición y selección de la muestra	22
4. Procedimiento de registro y análisis de datos	25
5. Guion temático	27
7. Resultados	
1. Análisis descriptivo	31
2. Codificación axial	111
8. Conclusiones	116
9. Discusión	118
10. Bibliografía	121
11. Anexos	127

2. RESUMEN

Frente a la necesidad de enfrentar la violencia hacia la mujer y de proteger a las víctimas de ésta, se han diseñado diversas estrategias de intervención y estudios que contribuyan a mejorar la formulación de éstos, desde la experiencia de lo funcionario(a)s y profesionales como también de la experiencia de usuarias. Sin embargo, existen escasos estudios que se interesen en conocer la experiencia de las mujeres como usuarias de la intervención desde un plano local y acerca de los elementos que pudiesen estar involucrados a la hora de permanecer o suspender un proceso de intervención, las cuales son inquietudes que nacen del medio encargado de proteger a las mujeres en Chile, Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM).

Por ello, el propósito de esta investigación es conocer la experiencia de mujeres entorno a las instancias de intervención grupal e individual, que hayan finalizado o suspendido la atención en los Centros de la Mujer de Quillota, La Calera y Valparaíso.

En el estudio se utilizó una metodología cualitativa, cuyo enfoque está basado en La Teoría Fundamenta propuesta por Strauss y Corbin (1990), considerando una muestra total de nueve entrevistas individuales conforme al proceso de saturación de la información y a los plazos estipulados para la investigación.

Entre los hallazgos encontrados destaca la importancia que las mujeres atribuyen a la vinculación con las funcionarias del Centro para permanecer en atención y los cambios generados a nivel personal y familiar al pasar por un proceso de intervención. Pero también, se exponen una serie de elementos contextuales que serían importantes para las mujeres a la hora de decidir seguir o no un proceso de intervención, como por ejemplo el tiempo de las usuarias al tener que trabajar cuando se convierten en jefas de hogar, entre otros que serán explicado con más detalle en esta investigación.

3. INTRODUCCIÓN

La violencia contra la mujer es un fenómeno que ocurre desde tiempos remotos, aunque el interés por investigarlo y comprenderlo es reciente (Ulloa, 1996). Es en la segunda mitad del siglo veinte que en Occidente se comienzan a generar movimientos feministas que buscan sensibilizar y terminar con la invisibilidad que el fenómeno había tenido hasta entonces, identificándolo como un problema social más allá del ámbito de lo privado (Castro y Riquer, 2003).

Durante este período el movimiento feminista logró colocar la violencia contra las mujeres en la agenda mundial y trasladó parte de sus concepciones a declaraciones internacionales (Sagot, 2008). Es así como en 1993, la Organización Mundial de la Salud (OMS) reconoce la importancia de la violencia hacia la mujer declarando a ésta como uno de los principales problemas de salud pública en todo el mundo (Organización Panamericana de la Salud, 2003), definiéndola como “una violación a los derechos humanos y las libertades fundamentales, limitando total o parcialmente a la mujer entorno al reconocimiento, goce y ejercicio de tales derechos” (OPS, 2003). Esta definición marca un hito mundial ya que promueve la equidad de género y de protección de los derechos humanos que había sido acordada por la Organización de las Naciones Unidas en 1948 donde “Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos, dotados de razón y conciencia dictando que deben comportarse fraternalmente los unos con los otros”. Posteriormente en 1994 la Convención de Belén do Para, estipuló los derechos de la mujer para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mismas. A su vez en la Conferencia Mundial de Naciones Unidas sobre la Mujer en Beijing (1995), se incluyó la violencia contra las mujeres como uno de los doce puntos de la plataforma de acción en esta materia.

De acuerdo a Salvioli (1996) se logró un acuerdo político donde las diversas formas de violencia contra las mujeres, tanto las que ocurrían en el marco de conflictos armados y otros escenarios públicos, como las que ocurrían en la vida privada, debían

ser conceptualizadas como violaciones flagrantes a los derechos humanos. Esto condujo a la elaboración de propuestas de legislación y políticas públicas a nivel nacional y al inicio de programas de intervención (Sagot, 2008; Castro & Riquer, 2003).

Es así como en Chile uno de los primeros avances fue ratificar los tratados internacionales como el de Belén do Para, siendo un marco orientador en materias de legislación interna. Esto permitió la promulgación de la Ley 19.325 sobre violencia intrafamiliar (1995) donde por primera vez se reconoció desde el ámbito jurídico la existencia de violencia en la familia y se establecieron mecanismos de sanción y regulación para este tipo de situaciones. Siendo luego reformulada en la ley 20.066 vigente desde Octubre del 2005, la que introduce una serie de modificaciones en el tratamiento de la violencia intrafamiliar, entre los que se destacan el denominado “maltrato habitual” y el mejoramiento de los sistemas de protección a las víctimas (Larraín, Rioseco y Valdebenito, 2008). Uno de los aportes concretos de la existencia de legislación en estas materias, es que se ha puesto en el imaginario colectivo la idea de que la violencia en la familia es sancionada por ley, lo que ha implicado el aumento de la noción de derechos de muchas mujeres en Chile (Casa y Vargas, 2011).

Estos progresos en materias legislativas, han llevado a la creación de instituciones, las cuales se preocupan por coordinar de forma más activa una red de protección a las víctimas de violencia, como también para dar respuesta a la problemática de la violencia contra la mujer y los efectos que trae consigo (OPS, 2002).

Para ello se crea el Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM), donde la violencia contra la mujer pasa a estar reconocida en nuestra legislación como violencia intrafamiliar; la cual refiere a todo maltrato que afecte la vida o la integridad física o psíquica de la mujer dentro de un contexto familiar. Esta institución tiene como misión diseñar, proponer y coordinar políticas, planes, medidas y reformas legales, a través y en conjunto con los distintos ministerios y servicios” (SERNAM, 2012).

Frente a esta relevancia de contar con una red de protección a las víctimas de violencia - donde las mujeres son las más afectadas (Castro y Riquer, 2003) - se han diseñado programas de intervención en SERNAM en función de reparar los efectos psicológicos de la violencia hacia la mujer, efectos que no solo serían graves

consecuencias a corto y largo plazo para la salud (física y psicológica), sino también para el ámbito social de los individuos, las familias y las comunidades (OPS, 2002). Entre los efectos de tipo psicológicos más frecuentes de la violencia hacia la mujer se encuentra la angustia, irritabilidad y pesimismo entre los más recurrentes (Alarcón et al.; Gallardo, M, Núñez, M y Varela, M, 2009). En concordancia a lo planteado por SERNAM, los cuales se asocian a depresión, una baja autoestima, stress post traumático, pérdida de confianza en sí misma y en pares, aislamiento, como también un mayor nivel de consumo de medicamentos para dormir y la posibilidad de aumentar el consumo de otras drogas (SERNAM, 2008). Por ello, SERNAM es la institución en Chile que se encarga de contribuir en el ámbito local a reducir la violencia contra la mujer, especialmente la que se genera en las relaciones de pareja, mediante la implementación de un modelo de intervención integral con énfasis en la atención a mujeres, específicamente a nivel psicológico, social y jurídico para interrumpir el proceso de violencia y para reparar el daño causado por el abuso en las mujeres (SERNAM, 2012). Entre las posibilidades de atención psicológica se encuentran los planes de intervención grupal e individual, donde las mujeres son derivadas dependiendo de la gravedad del daño, el primero enfocado a una atención donde las mujeres fortalezcan sus redes sociales y la instancia individual a fortalecer su autonomía (SERNAM, 2012). En ambas intervenciones es muy importante -desde una perspectiva de género- que se intente apelar a los distintos elementos que constituyen el ser mujer y en ese contexto re-elaborar la historia individual, que en la mayoría de los casos se articula desde la violencia (SERNAM, 2012).

Por ahora la falta de comprensión y descripción teórica de la violencia ha imposibilitado dar una respuesta eficaz a la problemática de la violencia hacia la mujer debido a la falta de investigaciones que permitan profundizar en el conocimiento de las dinámicas de la violencia (OPS, 2003). Sin embargo, se ha avanzado en términos de conocer la prevalencia de los tipos de violencia, basándose en una metodología cuantitativa, donde estudios indican la cantidad de mujeres afectadas por la violencia y el tipo de violencia, como el estudio realizado por Aliaga, Ahumada y Marfull (2003), el cual indica que entre el 16% y 52% de las mujeres experimentan violencia física por parte de sus compañeros y por lo menos una de cada cinco mujeres son objeto de

violencia o intento de violencia a lo largo de su vida. Y a nivel nacional, el estudio chileno realizado por SERNAM en la región metropolitana, indica que la mitad de las mujeres de 15 a 49 años de edad (un 50,3 por ciento) ha vivido alguna forma de violencia en la relación de pareja (física, psicológica o sexual) mientras que en la Región de la Araucanía la proporción es levemente menor, alcanzando un 47,1 por ciento (SERNAM, 2002).

Asimismo, se encuentran estudios como el de Grijalba (2007) que evalúa un programa de intervención sobre el abandono y adherencia hacia la intervención, donde se relaciona el abandono a programas con el nivel socioeconómico y el estudio de Gutiérrez, Matut y Padilla (2004) que muestra una reducción significativa de la sintomatología del estrés post-traumático, depresión, ansiedad y somatización, aumentando la autoestima y confianza como resultado de la intervención grupal en mujeres maltratadas.

Por otro lado, encontramos estudios que siguen una metodología cualitativa, como el estudio de Larraín, Rioseco y Valdebenito (2008) que apunta a la evaluación de programas de intervención, enfocándose en aspectos psicológicos y legales como efectos de la intervención, dejando en deuda el estudio del desarrollo de la autonomía personal y del abordaje socio-económico. Como también se han hecho estudios enfocados en la experiencia de profesionales, identificando debilidades y fortalezas de los programas como el de Boira y Echeburúa los cuales fueron realizados en programas de atención a hombres. (Boira, S. López, Y. Arangón, L y Gaspar, A. (2010); (Echeburúa E, Sarasua B, Zubizarreta L y De Corral P. (2009)).

Si bien estos estudios permiten conocer más sobre el fenómeno y de los efectos en intervenciones, no hacen referencia a la experiencia de las personas en estos programas. De acuerdo a lo que plantea Alzamora, Bosch y Navarro (2005) más allá de estudiar fortalezas o debilidades de los programas, es importante orientar estudios para potenciar el empoderamiento de las mujeres que han sufrido violencia, ya que este concepto hace referencia al aumento de la participación en el acceso al control de recursos materiales, intelectuales e ideológicos de la sociedad, lo cual tendría un impacto en el pleno desarrollo económico y social de los países del mundo,

siendo imposible el desarrollo de un país sin la participación plena de las mujeres (Alberdi,2003).

En relación a lo anterior, la importancia de conocer la experiencia de mujeres que participan de intervención en violencia hacia la mujer, fue de interés para el estudio encargado por SERNAM a la Corporación DOMOS llamado “Análisis y Evaluación de la Ruta Crítica en Mujeres Afectadas por Violencia en la Relación de Pareja”, el cual se orienta a conocer las opiniones de las mujeres sobre los factores que determinan que busquen ayuda y adopten la decisión de detener la violencia como también de conocer las principales dificultades y obstáculos que perciben estas mujeres durante el proceso de la Ruta (SERNAM, 2007). Si bien este estudio se interesa por conocer lo que piensan las mujeres sobre la intervención en diversas zonas del país, no se enfoca en conocer la percepción que tienen ellas acerca de la realidad local de los programas de intervención ni de la Institución, lo cual sería importante para elaborar respuestas adecuadas que enfrenten la violencia contra la mujer (OPS, 2002). De acuerdo a las sugerencias de la Organización Panamericana de la Salud, es importante considerar el contexto, ya que es ahí donde se determinará la calidad y su grado de compleción de los procesos de intervención (OPS, 2002). Haciéndose necesario recolectar datos a través de investigaciones locales, que se enfoquen en conocer la percepción de las usuarias sobre los tratamientos, pero también en conocer sobre los elementos sociales que puedan estar involucrados al asistir a un programa de intervención. Lo cual permitiría a los programas tener un conocimiento más amplio del fenómeno y así responder al propósito de diseñar y ejecutar programas que respondan a la realidad local en que se presentan las dinámicas de violencia contra la mujer.

Por ello la presente investigación se interesa en conocer la experiencia subjetiva que tienen las mujeres como usuarias de los programas de tratamiento, entendiendo la necesidad de escuchar directamente a las personas que participan de los programas encargados de proteger a las víctimas de violencia y frente a la necesidad de conocer la realidad local de la intervención en violencia, específicamente en localidades de la Quinta región, como una forma también de responder a las necesidades del medio intervenido, es decir, desde las necesidades planteadas por SERNAM que dictan relación con la permanencia y abandono de las mujeres en

programas de diversas comunas, dado que, aunque los programas de intervención responden a las mismas orientaciones técnicas, los resultados entorno a la participación son diferenciados.

Frente a lo antes mencionado, el interés de realizar esta investigación no proviene desde un interés de tipo académico sino más bien desde un interés que nace desde la Institución, específicamente de la coordinación regional del Servicio Nacional de la Mujer

Finalmente, conforme a lo acordado con la Institución y a la relevancia de realizar este estudio, las preguntas de investigación que se quieren responder corresponden a ¿Cuáles han sido los significados percibidos por las mujeres en relación a los diferentes cambios generados por la intervención?; ¿Cuál es la valoración que las mujeres le asignan al proceso de intervención del SERNAM? y ¿Cuáles son los elementos de esta experiencia que se relacionan a la permanencia o abandono de los programas de intervención?

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

- Describir la experiencia acerca del proceso de intervención en mujeres que están en la instancia individual-grupal, egresadas o que han desertado de los programas VIF de SERNAM V Región.

4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Describir el significado que las mujeres le asignan al proceso de intervención.
- Describir fortalezas y debilidades que las mujeres le asignan a la intervención
- Describir los elementos contextuales que pudiesen estar involucrados en los programas de tratamiento según las usuarias.
- Describir los motivos que tienen las mujeres para suspender un proceso de intervención.

5. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

El presente capítulo se encuentra orientado a describir los diferentes lineamientos teóricos que existen a la fecha para conceptualizar el fenómeno de la violencia contra la mujer (OMS, 2002).

5.1 LA VIOLENCIA

5.1.1 Conceptualización de la violencia

La violencia es uno de los problemas más graves de nuestra sociedad, la cual adopta una serie de formas de ser ejercida y reproducida, por lo que no es posible incurrir en una sola definición que permita abarcar la totalidad del problema, ya que al pensar en el fenómeno de la violencia contra la mujer ésta aparece instalada en el sistema de creencias y valores de la cultura en donde la transgresión de derechos y normas está legitimada desde el ámbito de lo privado y tiene consecuencias negativas para las personas. Considerándose como un comportamiento intencionado de la fuerza física o abuso de poder, el cual puede generar daños físicos, psicológicos, entre otros (Rodríguez y Paino, 1994).

Tomando en consideración la dificultad de una única definición del concepto de violencia anteriormente mencionado, es que utilizaremos la de organismos a nivel mundial como la Organización Mundial de la Salud que define la violencia como el uso intencional de la fuerza o el poder, de hecho o como amenaza, contra uno mismo, a otras personas, a un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daño psicológico, trastornos del desarrollo o privaciones (OMS, 2002).

Parece pertinente el uso de esta definición para dar cuenta de la magnitud del problema ya que es un organismo de nivel internacional que resalta la problemática a nivel mundial. A su vez, un elemento importante de destacar de esta definición para fines de la investigación, es que desde un punto de vista semántico la violencia tiende a estar en función de una situación o contexto, donde hay un componente interpretativo, el cual permite que un acto pueda ser determinado como violento en un contexto y a su vez como no violento en otro tipo de contexto, siendo entonces un acto social, un comportamiento aprendido en un contexto de inequidades sociales, basadas en el género, la edad, la raza (MINSAL, 2004).

En relación a lo anterior es que existe una vinculación entre violencia y actos naturales del ser humano (Alonso y Castellanos, 2006), lo que hace las diferencias entre el concepto de agresión y violencia, donde el primero sería considerado como inevitable, innato, biológico y un impulso para la supervivencia, versus la violencia que se constituye como un acto evitable y controlado, que es producto de una socialización. Por lo que autores como Alonso y Castellanos (2006) afirman que es posible controlar incluso los instintos a través de un proceso de culturización. Asimismo, autores como Bandura y Rives (1980); Vallejos (1089); Rodriguez y Paino (1994), manifiestan que existiría una estrecha relación entre la agresión y la violencia, siendo la última, la manifestación física y clara de la agresión, lo que permite poder entender la violencia como un elemento influenciado no solo por las características de la persona sino también por las características de su entorno.

Existen también otros términos utilizados como “violencia doméstica” o “violencia intrafamiliar”, pero estas expresiones son menos adecuadas para los fines de esta investigación, porque se limitan a informar sobre el lugar en que se produce la violencia y no especifican aspectos tan esenciales de la misma como quién es la víctima, quién es el agresor o cuál es el objetivo y la causa de esta violencia. Dentro de este tipo de violencia familiar se encuadraría la agresión entre conyugues o parejas, pero también la agresión a menores y a personas mayores con discapacidad, dejando fuera aquella violencia hacia la mujer que se produce fuera del ámbito de lo domestico-familiar (Alvarez, 2002).

5.1.2 Violencia hacia la mujer

Las distintas expresiones de la violencia hacia la mujer es un fenómeno histórico presente en gran parte de las culturas humanas sin restricción de edad, clase social, raza, ideologías o religión. (SERNAM, 2012).

Entre las distintas definiciones se encuentra la realizada por la ONU (1993) que define la violencia contra la mujer como “todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico, para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o privación arbitraria de la libertad, tanto si ésta se produce en la vida pública o en la privada” (Blanco, Ruíz-Jarabo, García de Vinuesa y Martín-García, 2004). De lo anterior se desprende que la violencia se puede manifestar a través de violencia física, sexual, psicológica, la cual se puede producir al interior de las familias, en la comunidad o el Estado (Belem do Pará, 1994). En congruencia con lo anterior, es que la Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer (2007) entiende la violencia contra la mujer como “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

Por otra parte la violencia hacia las mujeres ha sido reconocida como uno de los problemas de urgencia a nivel internacional dado que las consecuencias de este tipo de violencia es una de las más graves considerando la discriminación del acto, ya que en su origen se encuentran las relaciones de poder y subordinación que se enmarcan en las teorías socioculturales (OMS, 2003). Esta distinción sociocultural del fenómeno se fundamenta en una perspectiva de género, el concepto de género fue utilizado en la década de los 60, especialmente por la Psicología para describir las características de la masculinidad y la feminidad, determinadas socialmente, en contraste a las teorías biológicas que tienen énfasis en el sexo genital (García, 2005), éste se define como “una serie de atributos, comportamientos, características personales y expectativas que son asociadas al sexo biológico de un ser humano, inmerso en una cultura determinada” (Baron & Byrne, 1998, p.205). Esta serie de

características permite diferenciar y constituir lo masculino y lo femenino con ideas socialmente aceptadas de lo que es ser hombre o ser mujer, facilitando la reproducción y mantenimiento de las características asociadas a su género (Amorós, 1990). Lo que fundamenta la violencia hacia las mujeres como una expresión del poder y dominio de los hombres sobre las mujeres, como consecuencia de una estructura social de tipo patriarcal que asigna un conjunto de prescripciones y prohibiciones para el ejercicio de conductas ligadas a lo femenino y lo masculino (De Barberi, 1992).

Por lo tanto el fenómeno de la violencia aparece instalado en el sistema de creencias y valores de la cultura patriarcal, que permite las relaciones de abuso, naturalizándolas y legitimando su utilización. Como una forma de organización política, económica, religiosa y social basada en la idea de autoridad y liderazgo de los hombres, en el que se da el predominio de los hombres sobre las mujeres, del marido, sobre la esposa, del padre sobre la madre y los hijos e hijas y de la línea en descendencia paterna sobre la materna. Se caracteriza por su relación con el fenómeno cultural conocido como machismo, basado en el poder masculino y la discriminación de la mujer (Aron 2001 y Corsi, 1994). En este marco la violencia es un fenómeno que debe ser comprendido en un plano relacional, donde el eje son las relaciones abusivas de poder.

Una de las formas más comunes de violencia contra la mujer es la infringida por su marido o pareja masculina. Esto contrasta de sobremanera con la situación de los hombres, mucho más expuestos a sufrir agresiones de extraños o de conocidos que de personas de su círculo íntimo. La violencia infringida por la pareja se refiere a cualquier comportamiento dentro de una relación íntima que causa daño físico, psíquico o sexual a los miembros de la relación (Heise y Garcia, 2003, p.27). Este comportamiento incluye agresiones físicas (abofetear, golpear con los puños, patear); maltrato psíquico (mediante intimidación, denigración y humillación constantes); relaciones sexuales forzadas y otras formas de coacción sexual; diversos comportamientos dominantes (aislar a una persona de su familia y amigos, vigilar sus movimientos y restringir su acceso a la información o asistencia). Es necesario mencionar la violencia infringida

por la pareja debido a que un gran número de mujeres que ingresan a los programas de tratamiento del SERNAM cursan con este tipo de violencia (INE, 2002).

Pero independiente de las distintas formas de ejercer violencia contra la mujer, se conceptualiza esta como una violación a los derechos humanos, que funda sus explicaciones en disposiciones internacionales como la declaración universal de los derechos humanos donde se afirma que “Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos” (Salvioli, 1996).

Por otro lado es importante mencionar que en Chile no ha sido tan fácil instalar el tema de la violencia contra la mujer, ya que el concepto más utilizado es el de violencia intrafamiliar, que tiene la limitación de que puede invisibilizar otras formas de violencia contra la mujer, como son el acoso sexual y la trata de blancas (SERNAM, 2012).

5.1.3 Modelos explicativos sobre la violencia

En este estudio es pertinente conocer el modelo ecológico para explicar la violencia contra la mujer, ya que permite dar cuenta de una serie de sistemas que interactúan entre sí, entre los cuales están inmersos otros modos de explicar la violencia, desde los más abarcativos como el Enfoque de género, donde la violencia contra la mujer es un efecto de prácticas sociales que van construyendo la identidad de las mujeres, hasta sistemas más pequeños en el cual un Enfoque sistémico permite comprender la violencia hacia la mujer como manifestación de una serie de interacciones, que no solo las compete a ellas si no que a su entorno familiar y social. Todo esto en coherencia con la definición de violencia de la OMS, (2003) como un fenómeno instalado en el sistema de creencias y valores de la cultura que permite las relaciones de abuso, legitimando y reproduciendo su utilización en todos los escenarios o sistemas que rodean a una mujer.

5.1.3.1 Modelo Ecológico

Dada la complejidad del fenómeno de la violencia y las diversas esferas sociales que abarca, el Modelo Ecológico integra los sistemas humanos (Bronfenbrenner, en Corsi, 1992) en donde la realidad social, familiar y cultural puede organizarse como un todo que interacciona entre sí, ordenando los diferentes niveles de comprensión e intervención para enfrentar la problemática de violencia. Asimismo, permite explicar cómo se relaciona el sistema de abuso familiar, con los contextos socioculturales del abuso, al identificar niveles de sistemas y describir la interacción entre la cultura, las instituciones y organizaciones sociales, la historia individual y las dinámicas subjetivas de las personas.

Los subsistemas que interaccionan recíprocamente son: el macrosistema, el exosistema, el Mesosistema y el microsistema. El primero corresponde a las formas de organización social, las creencias y valores, así como los modos particulares de organización de la cultura, los cuales traspasarían todos los sistemas de la sociedad,

en él se encuentran representadas la visión acerca de la mujer, el hombre, la familia, los hijos, la concepción del poder y la obediencia, las actitudes sociales y culturales que legitiman el uso de la fuerza para la resolución de conflictos, los conceptos de roles familiares, derechos, responsabilidades (SERNAM, 2012).

En efecto, la violencia se insertaría, según el modelo, en la organización de los sistemas sobre la base de diferencias de poder que posicionarían al hombre en una jerarquía superior que la mujer. Estas diferencias se plasman en los valores de la cultura y en los significados del ser hombre mujer, padre, madre, hijo e hija, con roles determinados.

Por lo tanto acá se inserta el Enfoque de Género, de acuerdo a éste, la sociedad ha ido generando comportamientos, ideas y actitudes que producirían diferencias jerárquicas entre los hombres y las mujeres, re-afirmando el modelo de la cultura patriarcal, siendo una consecuencia de la adquisición de la identidad de género. Según Barudy (1998) “Ciertas ideologías aún dominantes en la sociedad, tales como el machismo y el adultismo, están a la base de los comportamientos violentos y abusivos de los adultos en las familias”.

En relación a la “familia patriarcal”, esta estaría representada por un padre que es proveedor económico y el símbolo de autoridad en el hogar, donde los procesos económicos, sociales e históricos se desarrollan directa e indirectamente para mantener el orden patriarcal, tanto en el ámbito familiar como social, concibiendo el patriarcado como una estructura social basada en una desigualdad de poder, la cual subordina a la mujer. Por lo que la violencia sería el resultado de prácticas relacionales que a partir de la crianza se naturalizarían, dándole forma a la identidad y comportamiento de las personas.

El exosistema refiere al conjunto de instituciones sociales que mediatizan los valores culturales al individuo y constituyen el contexto social más cercano y visible de las personas. Estas instituciones son las que encarnan y transmiten las creencias del

macrosistema, tales como la escuela, la iglesia, los espacios laborales, recreativos, los medios de comunicación, los organismos judiciales y de seguridad(SERNAM, 2012). Estas Instituciones juegan un papel decisivo en la perpetuación o eliminación de la violencia y una de las más importantes en Chile es el SERNAM.

En el mesosistema se encuentra la óptica sistémica donde “la violencia no es un fenómeno individual sino la manifestación de un fenómeno interaccional, ya que es el resultado de un proceso de comunicación particular entre dos o más personas” (Perrone, 1997). Como la problemática de la violencia se construiría socialmente, sería la familia donde se vive y se aprende este modo de interacción, reproduciéndose transgeneracionalmente a través de un proceso de retroalimentación entre los sistemas. “La violencia intrafamiliar traduce una disfunción importante del sistema familiar en el cual se produce, así como de los sistemas institucionales y sociales que lo rodean. Los gestos de violencia expresan una situación de abuso de poder, pero también un sufrimiento en el abusado, en los abusadores y en aquellas personas que le son cercanas” (Barudy, 1998).

El microsistema por su parte, se refiere al nivel de las relaciones más directas y cercanas del individuo, donde la familia es considerada la estructura básica. En este nivel se consideran los elementos estructurales del núcleo familiar, los patrones de interacción entre sus miembros y las historias personales de quienes constituyen la familia. El sistema individual incluye a su vez cuatro dimensiones psicológicas interdependientes, la dimensión cognitiva, la dimensión conductual, la dimensión psicodinámica y la dimensión interaccional. En este nivel podemos describir factores de riesgo y factores predisponentes en los distintos actores que participan en la relación de abuso de poder.

De acuerdo a lo planteado por Corsi en relación al modelo ecológico de Bronfrenbrenner, la violencia hacia la mujer puede comprenderse desde distintos sistemas que interactúan entre sí, favoreciendo o no que se presente los conflictos de violencia (Larraín, 1998).

6. METODOLOGIA

6.1 TIPO DE ESTUDIO

El estudio se enmarca en una metodología de tipo cualitativa con el propósito de comprender la experiencia subjetiva de las personas entrevistadas, que se enmarca en un paradigma post moderno que reconoce la imposibilidad de acceder objetivamente a la búsqueda de ese conocimiento, donde se validan todas las visiones de la realidad y el investigador debe tener flexibilidad y apertura (Strauss y Corbin, 1990), para que se pueda ir transformando el curso de la investigación, intentando no restringir las diversas formas de percibir los fenómenos sociales.

Asimismo, se le da especial énfasis al lenguaje y al sentido que le damos a éste en los diferentes contextos como constructor de realidad, haciéndose importante conocer la particularidad de esos significados. Por ello, el estudio tiene como sustento epistemológico una visión cibernética de primer orden que lleva a la base el Interaccionismo Simbólico, donde los seres humanos mediante interacciones con símbolos construyen significados adquiriendo información e ideas, mediante las cuales logran entender sus propias experiencias y la de los demás (Blumer, 1982).

Conforme a esta metodología, el estudio es de tipo descriptivo ya que se quiere conocer la percepción que tienen las mujeres de su experiencia en una intervención lo más cercano a la explicación que ellas se dan y también de tipo relacional debido a las interconexiones que se generan a partir de las ideas expresadas por las mujeres.

A su vez, el significado que le atribuyen a los procesos de intervención conforme a los planteamientos del Interaccionismo Simbólico, se va conociendo a través del método de análisis llamado Teoría Fundamentada, que inicia con la obtención de notas, las cuales se denominan “memos”, que pueden ser observaciones del investigador o de las interpretaciones de la realidad observada. Luego comienza el proceso de codificación de la información mediante el establecimiento de categorías

procedente de los datos, a través de un proceso de comparación constante entre las categorías hasta alcanzar la saturación de las mismas. En este punto ya no hay información nueva que codificar y se determina cual es la categoría central de la investigación. Se procede, entonces, a generar las teorías sustantivas que expliquen las relaciones entre las categorías. Finalmente luego de un proceso de validación y confrontación de las teorías sustantivas se da lugar a una teoría formal de lo estudiado.

Por lo tanto, la teoría fundamentada se propone construir conceptos que se deriven de la información emanada de las personas que viven las experiencias que se investigan, así la conceptualización llega hacer una perspectiva abstracta y simplificada del conocimiento que ellos tienen del mundo. Estos conceptos son expresados en términos de relaciones verbales que permite establecer categorías, éstas son cualquier noción que sirvan como soporte para la investigación. Los informantes son quienes viven la experiencia estudiada, ellos tienen su propia visión y perspectiva de lo vivido y de acuerdo a como ellos conciben la realidad analizada van proporcionando las categorías de la investigación. Lo cual es relevante para generar a largo plazo modelos comprensivos, que den cuenta de los diferentes elementos que están involucrados en un proceso de intervención en mujeres que han sufrido maltrato.

En relación a lo anterior es que el alcance de esta investigación incluye una codificación abierta que es de un nivel descriptivo y una codificación axial que es de un nivel relacional, sin alcanzar la fase de codificación selectiva (saturación de las relaciones) ni la conformación de teoría, frente a las limitaciones de tiempos necesarios para cumplir con los plazos estipulados por la Universidad, entorno a la finalización de una tesis de pregrado. Por ello, no se espera alcanzar generalizaciones empíricas, pero sí lograr una base para conocer de manera más cercana cómo las usuarias perciben el proceso terapéutico.

6.2 TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la realización de la investigación se consideró la utilización de fuentes primarias las cuales son conformadas por mujeres participantes de la intervención y secundarias entre las que se incluyen resultados de investigaciones, análisis de bases de datos disponibles y consideración del conocimiento de experiencias concernientes al tema. Esta información fue debidamente sistematizada para generar una fuente de información y una nueva comprensión del problema.

Como técnica de recolección de información se utilizó la entrevista semi-estructurada, la cual tiene un guión que permite al entrevistador flexibilizar el orden de las preguntas y el modo en que éstas se realizan (Corbetta, 2007), debido a que este tipo de entrevista no restringe la descripción de las vivencias y diálogos de las personas que participan de la investigación (Corbetta, 2007) y para profundizar las temáticas recabadas - a través del análisis- mientras se avanzaba con las entrevistas (Strauss y Corbin, 1990), Lo que permite dar cuenta de lo expresado por las mujeres con sus propias palabras y en concordancia a los objetivos establecidos en esta investigación. Por ello, en la transcripción de las entrevistas se trató de resguardar el sentido textual de los significados de las frases y oraciones de las usuarias, sin modificar los fallos gramaticales que pudiesen existir.

Esta recolección de la información de la muestra se realizó en dos fases, en la primera fase se entrevistó a las mujeres que han cursado instancias de tratamiento (Individual y grupal) y en una segunda fase a las mujeres que suspendieron el proceso de intervención correspondientes a los tres Centros de la Mujer (Quillota, La Calera y Valparaíso). Y para recabar los datos se utilizó el registro de las entrevistas (transcripción), usando una grabadora con el permiso de las entrevistadas, con el fin de contar con ese material para el posterior análisis, con el cual se intentó resguardar el sentido que le daban las mujeres a sus relatos.

Durante la recolección de información, se contó con un protocolo de preguntas o guión temático - revisado por las coordinadoras luego de las respectivas reuniones para coordinar entrevistas- que fue confeccionado en relación a nuestra pregunta de investigación ¿Cuál es la percepción de las mujeres acerca de su experiencia en un programa de tratamiento en SERNAM? y a los objetivos previstos.

Con respecto al cuidado de los aspectos éticos, con forme la ley 20.120 para investigaciones en seres humanos, antes de comenzar la etapa de recolección de los datos se formuló un consentimiento informado - autorizado por cada coordinadora de los centros- que declara las condiciones de la entrevista, principalmente que es de tipo confidencial, los objetivos de la investigación a realizar, como también los derechos que tienen las personas de decidir o no a realizar la entrevista. Asimismo se resguardó su identidad, por ello las entrevistas se realizaron de manera anónima, y se realizaron en los centros del SERNAM para generar un espacio protegido a las entrevistadas. Acerca de los resultados de la investigación cabe mencionar que éstos serán informados a la Institución y a las participantes de la muestra (anexo 10.1)

Además, se contó con una evaluación (Acta de eventos) que fue respondida por las entrevistadas, para registrar comentarios de la entrevista que logren respaldar la opinión de ellas acerca del tiempo de entrevista y de los entrevistadores. (Anexo 10.2)

6.3 DEFINICIÓN Y SELECCIÓN DE LA MUESTRA

La muestra con la cual se trabajó corresponde a tres zonas de la región de Valparaíso que presenten centros de atención del SERNAM. Dos de ellos fueron elegidos por su cercanía demográfica, el centro de la mujer ubicado en Quillota y el centro de La Calera. El primero se ubica en una ciudad provincial que cuenta con 75.916 habitantes donde un 48,9 % son mujeres. Y el segundo, se ubica en una comuna que cuenta con 49.503 habitantes y una población femenina del 51,2%. Por otro lado, el tercer centro seleccionado para la muestra corresponde al ubicado en Valparaíso, capital regional que cuenta con 275.982 habitantes, donde el 51% son mujeres, siendo el centro de atención más antiguo de SERNAM Quinta Región, por lo que se hace relevante identificar elementos sociodemográficos que pudiesen intervenir en las experiencias de las usuarias y las características de las mujeres entrevistadas se describe más adelante.

En relación a la definición de la muestra, los criterios de inclusión del estudio fueron:

- 1) Mujeres usuarias del programa de intervención en víctimas de maltrato en sus relaciones de pareja de SERNAM pertenecientes a los centros de La Calera, Quillota y Valparaíso
- 2) Mayores de edad.
- 3) Que su domicilio esté dentro de la cobertura de los centros ya nombrados
- 4) Que hayan participado de la instancia individual-grupal.

De las cuales se realizaron tres grupos; el primero estará compuesto por usuarias que aun estén en proceso de tratamiento, el segundo es que hayan finalizado una de las dos instancias, habiendo egresado y el tercero por aquellas que hayan desertado del proceso de intervención psicológica, considerando como desertora a

aquellas mujeres que han dejado de asistir a alguna de estas instancias, sin importar que aun sigan ligadas a la institución a través de las otras prestaciones, como por ejemplo que siga con la asesoría legal . Se consideró como parte de la terapia individual a las usuarias que a lo menos hayan asistido a cuatro sesiones. Y Lo mismo para las sesiones grupales.

Criterios de exclusión:

- 1) Que la usuaria no cumpla con los criterios antes mencionados
- 2) Que la usuaria tenga algún problema neurológico, o psiquiátrico que le impida poder participar de la entrevista.

Asimismo, se optó por una muestra intencionada que permita conocer en profundidad un número limitado de casos, límite que está dado por la saturación de la información. Por lo anterior la muestra debió ser variable, a modo de poder contrastar la información proporcionada por las entrevistadas, esta variabilidad se logró al entrevistar usuarias que hayan pasado por una intervención de tipo individual, de tipo grupal o por ambas y que además presentaron distintos tipos de permanencia en las terapias (en progreso, egresadas y suspensión), siempre enfocado a la problemática teórica planteada (Tabla N° 2), para conocer de manera más cercana cómo las usuarias viven la experiencia en terapia individual y en terapia de tipo grupal.

Es sabido que la participación de las usuarias o ex usuarias de SERNAM fue de manera voluntaria, pero es importante mencionar que la convocatoria fue en acuerdo con los centros, los cuales proporcionaron el contacto de las mujeres para la investigación. En los centros de Quillota y Valparaíso la entrevista se llevó a cabo en las dependencia de estos, pero en acuerdo al Centro de Calera, las entrevistas se llevó a cabo en donde le pareció mejor a la usuaria, siendo siempre una posibilidad utilizar las dependencias del centro. En relación a los tiempos de la entrevista es importante mencionar que estos oscilaron entre los 60 y 90 minutos.

N°	Entrevista	Edad	Estado Civil	Ocupación	N° de hijos
1	10 Agos.	37	Separada	Independiente	2
2	13 Agos.	48	Separada	Independiente	3
3	31 Agos.	31	Separada	Independiente	2
4	7 Sept.	58	Separada	Panadera	1
5	13 Sept.	55	Casada	Dueña de casa	4
6	27 Sept.	40	Casada	Dueña de casa	2
7	28 Octu.	39	Separada	Independiente	2
8	6 Novi.	33	Separada	Funcionaria	1
9	23 Novi.	52	Casada	Trab. Esporádico	3

Tabla n° 1: Datos de las entrevistadas

Entrevistas	En Proceso	Egreso	Suspensión
Individual	Entrevista_2 (13 Agosto) Entrevista_5 (13 Septiembre)	Entrevista_1 (10 Agosto)	Entrevista_usuario_7 (6 Noviembre)
Terapia individual y grupal	Entrevista_3 (31 Agosto)		Entrevista_8 (23 Noviembre)
Grupal	Entrevista_6 (27 Septiembre)	Entrevista_4 (7 Septiembre)	Entrevista_9 (28 Octubre)

Tabla n° 2: Matriz Muestral

6.4 PROCEDIMIENTO DE REGISTRO Y ANÁLISIS DE DATOS

De acuerdo a lo anteriormente expuesto, el análisis de esta investigación se realizó mediante La Teoría Fundamentada la cual se refiere a una teoría derivada de datos recopilados de manera sistemática y analizados por medio de un proceso de investigación que es recursivo en donde la información se levanta a través del progreso de la investigación sin hipótesis preconcebida, siendo un proceso de carácter inductivo, donde constantemente se van revisando los datos para generar nuevos datos de forma recursiva, como un proceso de análisis flexible (Hernández et al, 2003). Además se realizó una serie de tácticas para extraer significados de los datos, como es la comparación constante, el señalamiento de temas y patrones, la triangulación y la utilización de memos que nos permitieran recordar ideas relevantes para profundizar en entrevistas posteriores

Para llevar a cabo el estudio, se utilizó en primer lugar, la codificación abierta para el análisis descriptivo del relato de las mujeres a través de un procedimiento para interpretar y organizar la información que consistió en conceptualizar y reducir los datos a través de la elaboración de categorías, en términos de sus propiedades y dimensiones, por medio de una serie de oraciones proposicionales y luego se pasó a codificación axial el cual consiste en identificar las posibles relaciones entre las dimensiones de las propiedades de las categorías. La integración de las categorías y propiedades, se concibe como un proceso de organización.

Es importante mencionar que las categorías y los temas encontrados en el análisis se realizaron en base al objetivo general de la investigación y de acuerdo al curso del análisis de los datos que permite la Teoría Fundamentada, se fueron reformulando los objetivos específicos sin perder el objetivo general.

6.4.1 Criterios de rigor metodológicos (Credibilidad, transferibilidad, consistencia lógica o dependencia)

El criterio de credibilidad es el grado o nivel en el cual los resultados de la investigación reflejen una imagen clara y representativa de una realidad o situación dada por Hernández (2003), esto se puede alcanzar resguardando los siguientes elementos:

- Resguardo de las bitácoras que surgieron de las acciones y de las interacciones durante la investigación.
- Uso de transcripciones textuales de las entrevistas para respaldar los significados e interpretaciones presentadas en los resultados del estudio.
- Consideración de los efectos de la presencia del investigador sobre la naturaleza de los datos.
- Discusión de los comportamientos y experiencias en relación con la experiencia de los informantes.
- Uso de la triangulación en la recolección de datos para determinar la congruencia entre los resultados.
- Discusión de las interpretaciones con la profesora guía y con el profesor corrector.

La confirmabilidad (Hernández, 2003) o auditabilidad, se refiere a la forma en la cual un investigador puede seguir la pista, o ruta, de lo que hizo otro (Hernández, 2003) Para ello es necesario un registro y documentación completo, es por esto que se utilizó:

- Descripción de las características de los informantes y su proceso de selección.
- Uso de mecanismos de grabación.
- Análisis de la transcripción fiel de las entrevistas a los informantes.
- Describir los contextos físicos e interpersonales.

6.5 GUIÓN TEMÁTICO

Es posible dar cuenta de un guión co-construido durante el proceso, que inicia con una serie de preguntas básicas, tratando de no influenciar las respuestas de las entrevistadas, para luego ir tomando forma conforme avanza el análisis de los resultados.

6.5.1 Consigna

Buenas tardes, nuestros nombres son XX, somos alumnos de Quinto año de la Universidad de Valparaíso y estamos realizando una investigación que apunta a conocer las experiencias que las mujeres han tenido en relación a su participación con el SERNAM.

Es por esto que no existirían respuestas buenas o malas, solamente nos interesa conocer su experiencia con el SERNAM. Antes de que acepte o no iniciar esta entrevista, quisiéramos que leyera este consentimiento informado, donde usted, si acepta, declararía participar de manera voluntaria en nuestra investigación, donde tiene toda la libertad para no hablar sobre temas que usted no quisiera, y además puede finalizar la entrevista en el momento que usted lo desee.

De todas maneras le damos las gracias por haberse tomado el tiempo de acceder a nuestra entrevista, la cual tiene una duración de alrededor de una hora. Para el curso de la entrevista es necesario poder utilizar una grabadora a modo de poder recordar la conversación ¿Le incomodaría esto?, ¿Tiene alguna consulta que quiera hacernos?

Esta entrevista se enfocará en la experiencia que usted tuvo al ingresar al SERNAM, por lo tanto nos gustaría que usted comenzara contándonos ¿Cómo fue que usted llegó al SERNAM?, ¿Dónde supo de la institución?

6.5.2 Dimensiones y preguntas

1. Describir la experiencia de las mujeres cuando llegan al SERNAM.

1.1 ¿Cómo llegan las mujeres al SERNAM?

*Explorar en el relato las ideas y sentimientos que tienen al llegar a la institución.
Explorar cuales fueron los elementos que impulsan el poder ingresar a un centro.*

¿Cómo fue que llegó al SERNAM?

¿Qué elementos influyen para que decida ingresar?

¿Cómo fue la acogida cuando llegó? ¿Por qué?

¿Qué le llama la atención de su acogida en el SERNAM? ¿Qué cree usted que podría influir en su relación con las personas que la atendieron?

1.2 ¿Cómo caracterizan la institución y el proceso?

Explorar en torno a las ideas y los sentimientos de como ellas caracterizan el proceso de intervención.

¿Cómo describiría la institución?

¿Qué cosas le llamaron la atención?

¿Cuéntenos como fue el proceso de intervención del SERNAM?

1.3 ¿Cuáles son los cambios producidos a raíz de la intervención?

Explorar en relación a sus ideas y emociones los cambios acaecidos a raíz de un proceso de intervención

¿En qué siente usted que el SERNAM la ha apoyado?

¿Qué cosas aprendió?

¿Durante el proceso de intervención ha habido cambios?

¿Qué cambios cree usted que han sido necesarios para su vida? ¿Por qué?

Podría referirse a ¿Cómo podría ver reflejado hoy esos cambios?

¿Qué pasa con sus hijos durante el proceso de intervención del SERNAM? ¿Cómo la intervención del SERNAM repercute en su familia?
¿Ve alguna relación entre cambios en la familia y la intervención del SERNAM?
Podría referirse a ¿Cómo vivió el cambio?
¿Cómo ha sido el tiempo que no recibió atención?

2. Describir fortalezas y debilidades del programa de intervención

2.1 ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades del programa de intervención?

Explorar los aspectos satisfactorios y deficiencias del proceso de intervención y la relación con las profesionales de los centros de atención

¿Cómo ha sido su experiencia en relación al SERNAM?
¿Cómo vivió su participación? ¿Cómo se sintió durante este proceso?
¿Cuáles son los aspectos que Ud. considera más beneficiosos de la atención del SERNAM?
¿Cree que haya aspectos que se puedan mejorar de la intervención?

3. Describir los elementos contextuales que pudiesen estar involucrados en la intervención de distintos centros de la mujer

3.1 ¿Cuáles son los elementos contextuales involucrados en la institución del SERNAM?

Conocer a través de las ideas y emociones que expresen las usuarias, qué elementos consideran relevante a la hora de participar en un proceso de intervención

Podría referirse a ¿Qué elementos considera importantes a la hora de recibir atención?
¿Cómo estos afectan su participación?
¿Qué sugerencias haría a la institución en relación a estos elementos?

4. Describir los elementos que motivan la suspensión de los procesos de intervención

4.1 ¿Qué elementos motivan la suspensión de un programa de tratamiento?

Explorar a través de las ideas y las emociones de las usuarias qué elementos consideran relevante a la hora de suspender un proceso de intervención

¿Qué cosas a usted le impiden o le impedirían seguir participando de un proceso de intervención?

7. RESULTADOS

7.1 ANALISIS DESCRIPTIVO

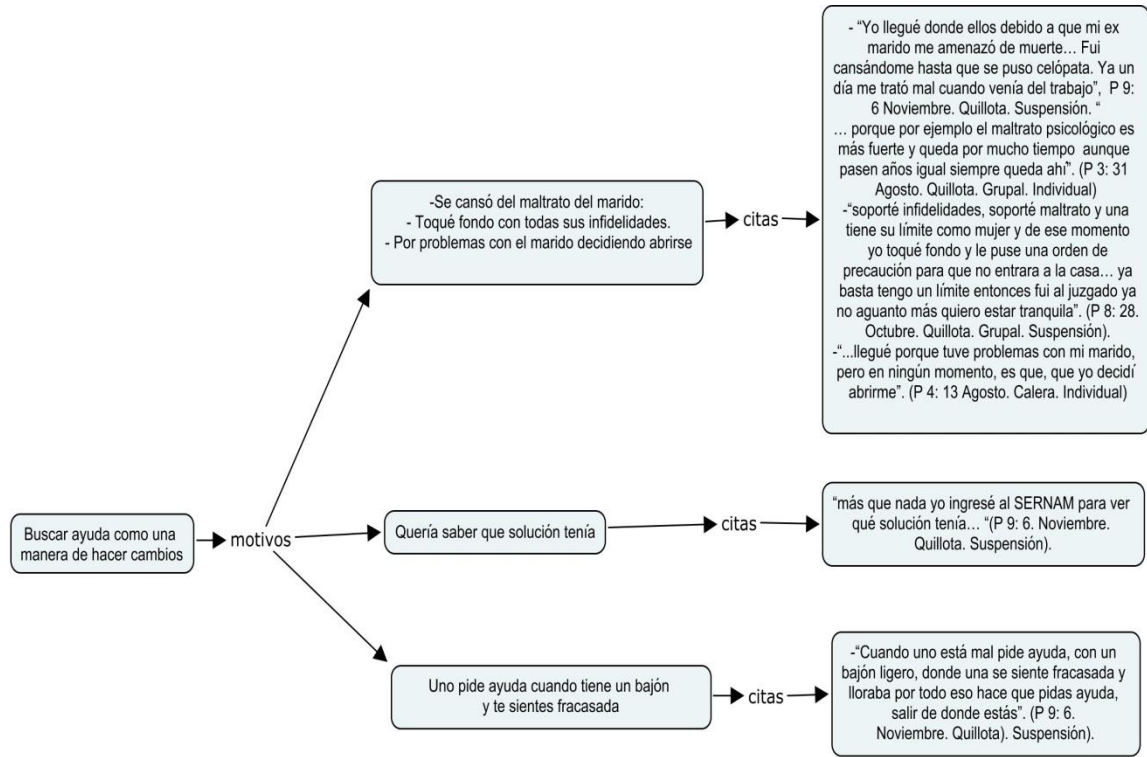
Se presenta el análisis descriptivo en función de los datos recabados a través del proceso de entrevistas de las usuarias.

Los resultados tienen el siguiente orden: Primero las categorías principales las cuales son los títulos numerados y en segundo lugar se encuentran las subcategorías que se expresan con sus respectivos esquemas y textos explicativos.

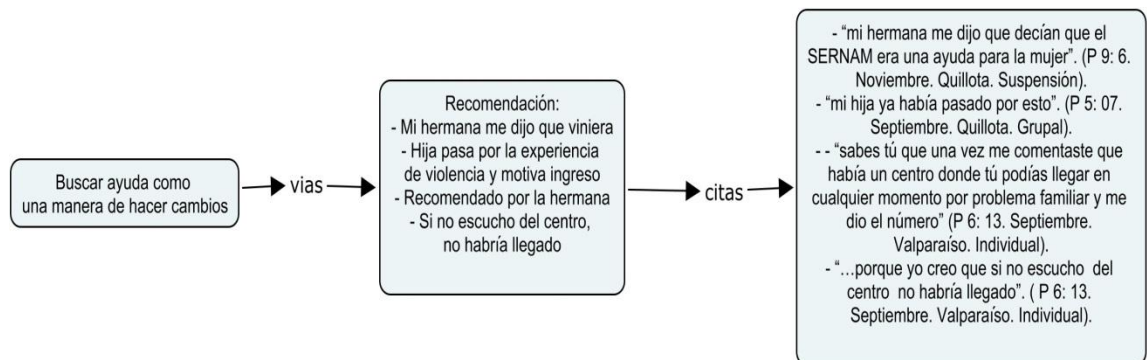
7.1.1 Describir la experiencia de las mujeres cuando llegan al SERNAM.

7. 1.1.1 Cómo llegan las mujeres al SERNAM

a- Buscar ayuda como una manera de hacer cambios



Esquema n° 1a: Buscar ayuda como una manera de hacer cambios.

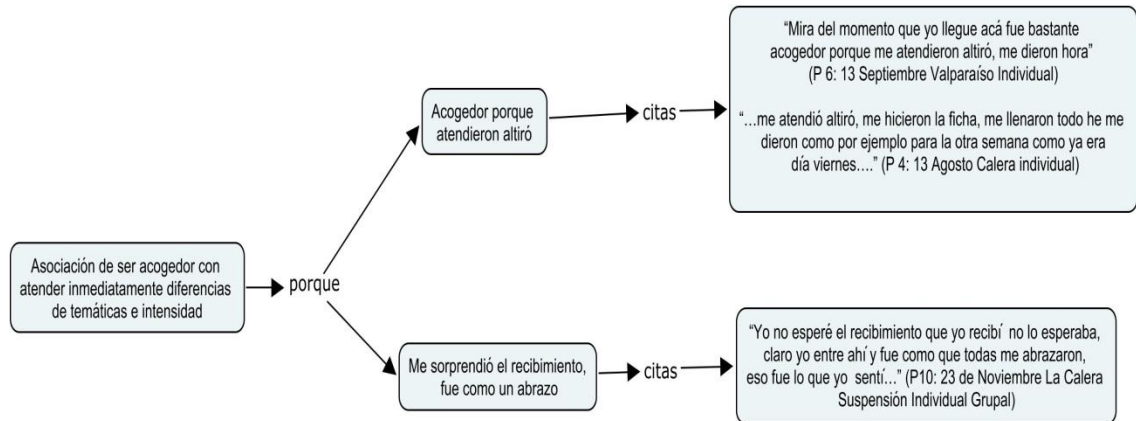


Esquema n° 1b: Buscar ayuda como una manera de hacer cambios.

El ingreso a los centros de atención de la mujer del SERNAM se produce por diferentes vías y un motivo, entre las cuales se destaca que las mujeres se acercan al centro como una forma de buscar ayuda, para poder hacer cambios en sus vidas. Una de las situaciones que generalmente provoca el ingreso al centro es porque el marido las maltrata “Yo llegué donde ellos debido a que mi ex marido me amenazó de muerte... Fui cansándome hasta que se puso celópata.”, (P 9: 6 Noviembre. Quillota. Suspensión). Este maltrato se encuentra en directa relación con que hay mujeres que se aburren de soportar “soporté infidelidades, soporté maltrato y una tiene su límite como mujer y de ese momento yo toqué fondo y le puse una orden de precaución para que no entrara a la casa... ya basta tengo un límite entonces fui al juzgado ya no aguanto más quiero estar tranquila”. (P 8: 28. Octubre. Quillota. Grupal. Suspensión). Con todas estas situaciones con el marido las mujeres relatan tener un sentimiento de bajón que describen como el sentirse fracasadas “Una se siente fracasada y lloraba por todo eso hace que pidas ayuda, salir de donde estás”. (P 9: 6. Noviembre. Quillota). Lo cual hace que las mujeres decidan abrirse “...llegué porque tuve problemas con mi marido, que yo decidí abrirme”. (P 4: 13 Agosto. Calera. Individual).

Este ingreso es producido la gran mayoría de las veces gracias a una recomendación tanto de familiares “mi hermana me dijo que decían que el SERNAM era una ayuda para la mujer”. (P 9: 6. Noviembre. Quillota. Suspensión), que conocen el centro o han escuchado hablar de él “mi hija ya había pasado por esto”. (P 5: 07. Septiembre. Quillota. Grupal), como por gente que es capaz de recomendarlo a modo de ayudar a mujeres que estén en situación de violencia “por una señora que trabaja en la corporación”. (P 3: 31. Agosto. Quillota. Grupal. Individual). Además hay mujeres que comentan que si no hubieran escuchado del centro ya sea en la TV o en otros medios no habrían llegado “...porque yo creo que si no escucho del centro no habría llegado”. (P 6: 13. Septiembre. Valparaíso. Individual), o preguntando a otras mujeres “sabes tú que una vez me comentaste que había un centro donde tú podías llegar en cualquier momento por problema familiar y me dio el número” (P 6: 13. Septiembre. Valparaíso. Individual). Pero siempre están buscando poder encontrar solución a los problemas “más que nada yo ingresé al SERNAM para ver qué solución tenía...” (P 9: 6. Noviembre. Quillota. Suspensión), y con el pensamiento de que el maltrato psicológico no es fácil de borrar, necesitando ayuda para poder sanar “... porque por ejemplo el maltrato psicológico es más fuerte y queda por mucho tiempo aunque pasen años igual siempre queda ahí”. (P 3: 31 Agosto. Quillota. Grupal. Individual).

b- Asociación de ser acogedor con atender inmediatamente



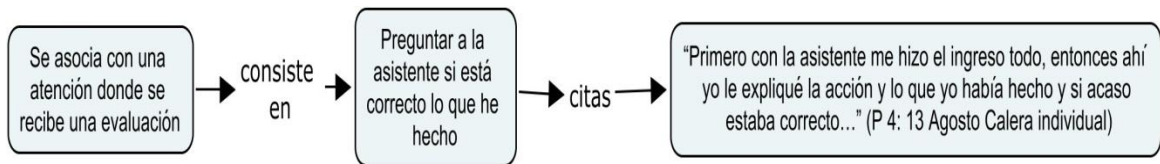
Esquema n° 2: Asociación de ser acogedor con atender inmediatamente diferencias de temáticas e intensidad.

Luego de llegar a los centros de atención, las mujeres son capaces de describir ese primer acercamiento como algo acogedor lo cual atribuyen a que fueron atendidas inmediatamente "Mira del momento que yo llegue acá fue bastante acogedor porque me atendieron al tiró, me dieron hora" (P 6: 13 Septiembre Valparaíso Individual), esta sensación está muy relacionada con sentir que la orientación brindada es muy rápida ya que las operarias le dan prioridad a SU CAUSA "...me atendió al tiró, me hicieron la ficha, me llenaron todo he me dieron como por ejemplo para la otra semana como ya era día viernes..." (P 4: 13 Agosto Calera individual). A su vez las usuarias relatan que al momento de llegar se sorprenden porque reciben tanto cariño en la atención que sienten como un abrazo "Yo no esperé el recibimiento que yo recibí no lo esperaba, claro yo entre ahí y fue como que todas me abrazaron, eso fue lo que yo sentí..." (P10: 23 de Noviembre La Calera Suspensión Individual Grupal).

c- Se asocia a una atención donde se busca aprobación

En relación a lo anterior es importante destacar que las usuarias perciben a la institución como una instancia donde pueden acercarse a buscar aprobación que les

permita saber si están en lo correcto o no las acciones y decisiones que están tomando en relación a sus agresores o sus familias “Primero con la asistente me hizo el ingreso todo, entonces ahí yo le expliqué la acción y lo que yo había hecho y si acaso estaba correcto, ella me dijo que lo ideal es que el salga de la casa” (P 4: 13 Agosto Calera individual), llevando a que las usuarias pregunten a las asistentes (referente a las funcionares de la Institución).

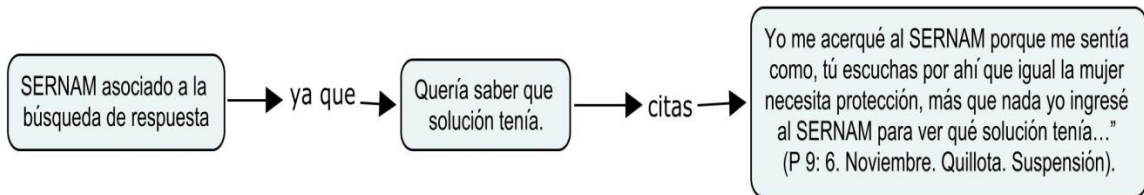


Esquema n° 3: Se asocia con una atención donde se recibe una evaluación.

7.1.2. Cómo caracterizan la institución y el proceso de intervención

7.1.2.1. SERNAM: Institución que da soluciones

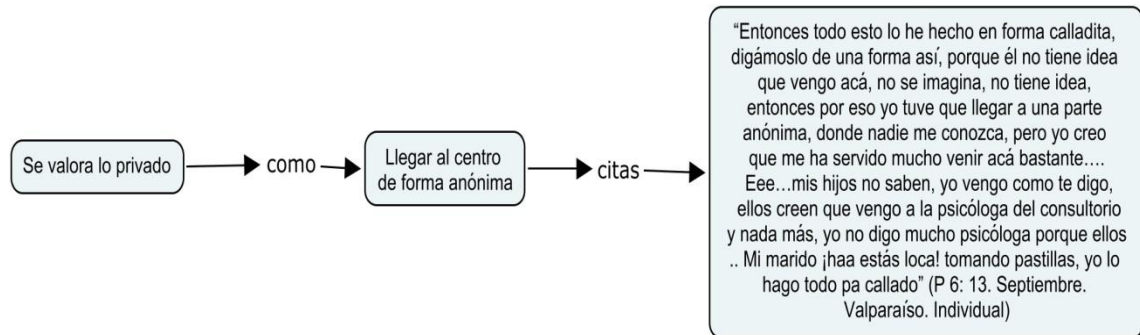
a- Asociado a protección



Esquema n° 4: SERNAM asociado a la búsqueda de respuestas.

Cuando las mujeres se acercan al SERNAM buscan encontrar respuesta a su problema, ya que tienen la idea de que el centro les brindará protección para poder salir adelante “Yo me acerqué al SERNAM porque me sentía como, tú escuchas por ahí que igual la mujer necesita protección, más que nada yo ingresé al SERNAM para ver qué solución tenía...” (P 9: 6. Noviembre. Quillota. Suspensión).

- Se valora que la institución reserve la privacidad

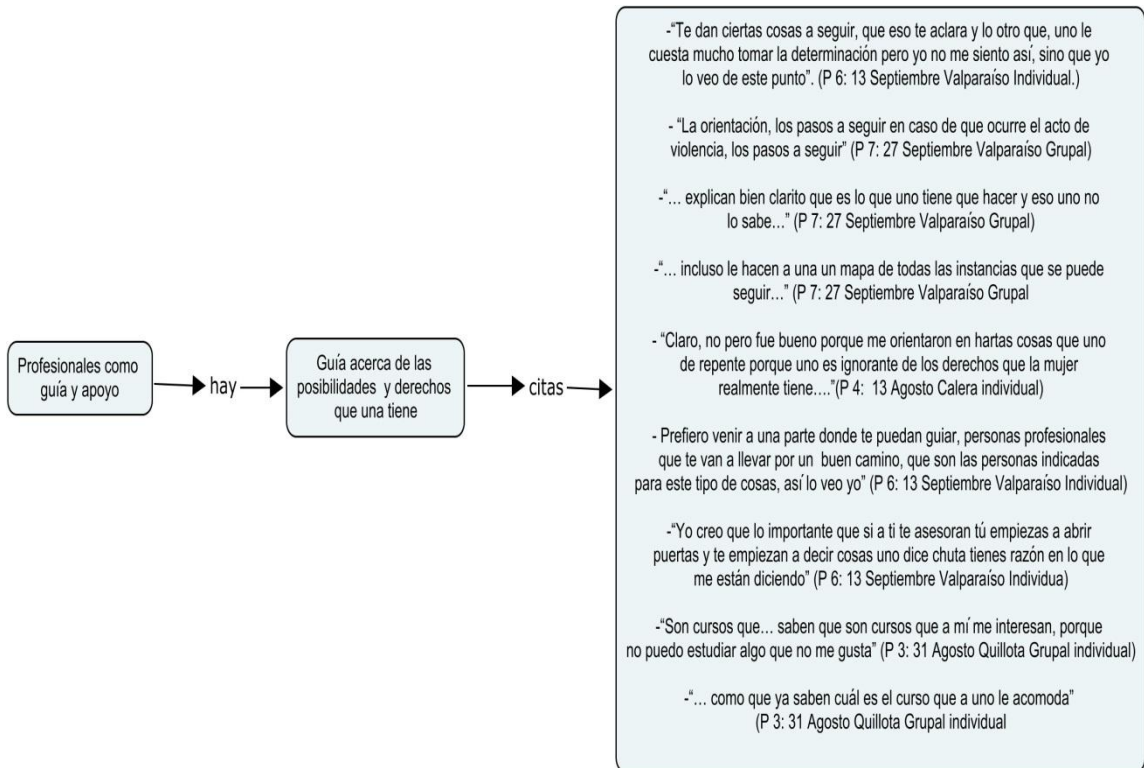


Esquema n° 5: Se valora lo privado.

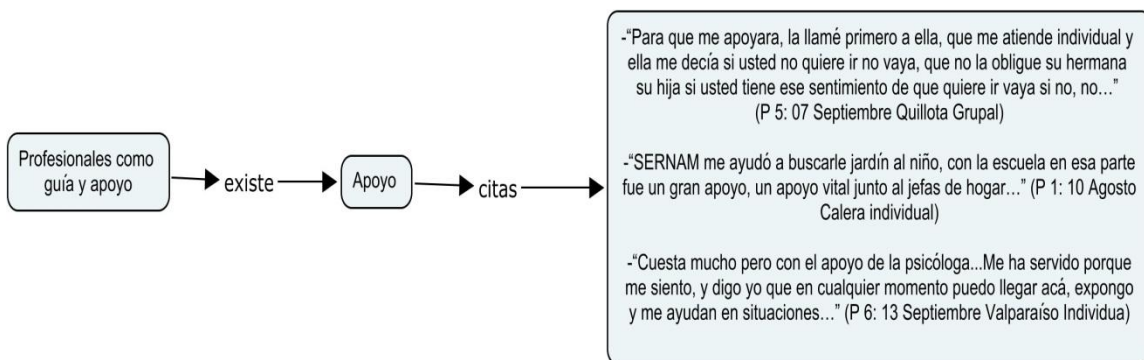
Otra característica de la Institución tiene que ver con el resguardo de sus vidas privadas a través de un servicio que es anónimo, "Entonces todo esto lo he hecho en forma calladita, digámoslo de una forma así, porque él no tiene idea que vengo acá, no se imagina, no tiene idea, entonces por eso yo tuve que llegar a una parte anónima, donde nadie me conozca, pero yo creo que me ha servido mucho venir acá bastante.... Eee...mis hijos no saben, yo vengo como te digo, ellos creen que vengo a la psicóloga del consultorio y nada más, yo no digo mucho psicóloga porque ellos .. Mi marido ¡haa estás loca! tomando pastillas, yo lo hago todo pa callado" (P 6: 13. Septiembre. Valparaíso. Individual) ya que si se hiciera público su asistencia, esto le traería complicaciones con su familia y le impediría poder seguir asistiendo.

b. Atención integral de fácil acceso

- Da orientación en relación a la violencia



Esquema n° 6a: Da orientación en relación a la violencia

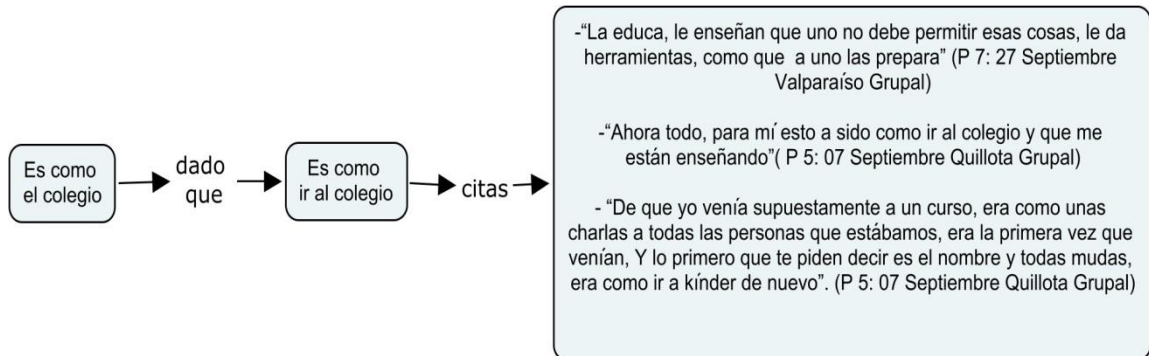


Esquema n° 6: Da orientación en relación a la violencia

La percepción de las mujeres hacia los profesionales es de contar con una orientación y apoyo de las posibilidades que se tienen para tomar decisiones sobre la violencia. La orientación se ve reflejada en las instancias a seguir “Te dan ciertas cosas a seguir, que eso te aclara y lo otro que, uno le cuesta mucho tomar la determinación pero yo no me siento así, sino que yo lo veo de este punto”. (P 6: 13 Septiembre Valparaíso Individual.) y en la orientación acerca de los derechos de la mujer “Claro, no pero fue bueno porque me orientaron en hartas cosas que uno de repente porque uno es ignorante de los derechos que la mujer realmente tiene...”(P 4: 13 Agosto Calera individual), lo cual generaría preferencia para asistir a SERNAM en cuanto a que éstos manejan conocimiento de lo que es adecuado “...Prefiero venir a una parte donde te puedan guiar, personas profesionales que te van a llevar por un buen camino, que son las personas indicadas para este tipo de cosas, así lo veo yo” (P 6: 13 Septiembre Valparaíso Individual) y a un darse cuenta “Yo creo que lo importante que si a ti te asesoran tú empiezas a abrir puertas y te empiezan a decir cosas uno dice chuta tienes razón en lo que me están diciendo” (P 6: 13 Septiembre Valparaíso Individual). Sumándole que conocen a las usuarias e identifican cuales serían las preferencias con respecto a orientación académica o laboral “... como que ya saben cuál es el curso que a uno le acomoda” (P 3: 31 Agosto Quillota Grupal individual).

En relación al apoyo, éste se caracteriza por ser visto como un empuje a realizar acciones “Para que me apoyara, la llamé primero a ella, que me atiende individual y ella me decía si usted no quiere ir no vaya, que no la obligue su hermana su hija si usted tiene ese sentimiento de que quiere ir vaya si no, no...” (P 5: 07 Septiembre Quillota Grupal). Este empuje se realiza a través de la entrega de herramientas “SERNAM me ayudó a buscarle jardín al niño, con la escuela en esa parte fue un gran apoyo, un apoyo vital junto al jefas de hogar...” (P 1: 10 Agosto Calera individual). Asimismo, sería visto como incondicional, ya que no sería limitado por la disponibilidad de tiempos de las funcionarias “Cuesta mucho pero con el apoyo de la psicóloga...Me ha servido porque me siento, y digo yo que en cualquier momento puedo llegar acá, expongo y me ayudan en situaciones...” (P 6: 13 Septiembre Valparaíso Individual).

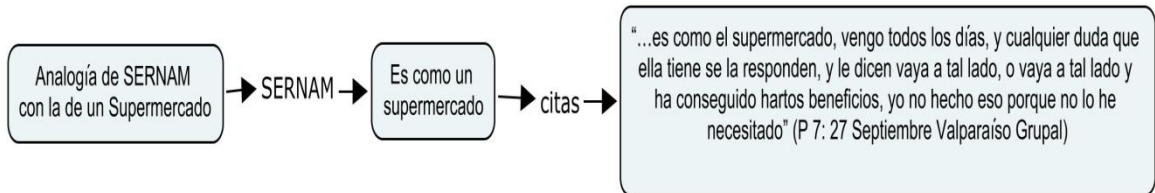
- Es como el colegio



Esquema n° 7: Es como el colegio

Desde el primer encuentro las usuarias comprenden la intervención como un proceso parecido al de ir a la escuela, donde se educan “Ahora todo, para mí esto ha sido como ir al colegio y que me están enseñando” (P 5: 07 Septiembre Quillota Grupal) y prepara con herramientas para sobrellevar la violencia “La educa, le enseñan que uno no debe permitir esas cosas, le da herramientas, como que a uno las prepara” (P 7: 27 Septiembre Valparaíso Grupal). Con respecto a la enseñanza también existe la asociación de la intervención con volver al kínder “era la primera vez que venían, era como ir a kínder nuevamente” (P 5: 07 Septiembre Quillota Grupal). Sin embargo en un primer momento se asocia más a una charla debido a que ninguna mujer hablaba “Y lo primero que te piden decir es el nombre y todas mudas”. (P 5: 07 Septiembre Quillota Grupal), a pesar de que la primera idea era la de ir a un curso “De que yo venía supuestamente a un curso, era como unas charlas a todas las personas que estábamos,” (P 5: 07 Septiembre Quillota Grupal).

- SERNAM como analogía de un supermercado: Beneficios y atención diaria

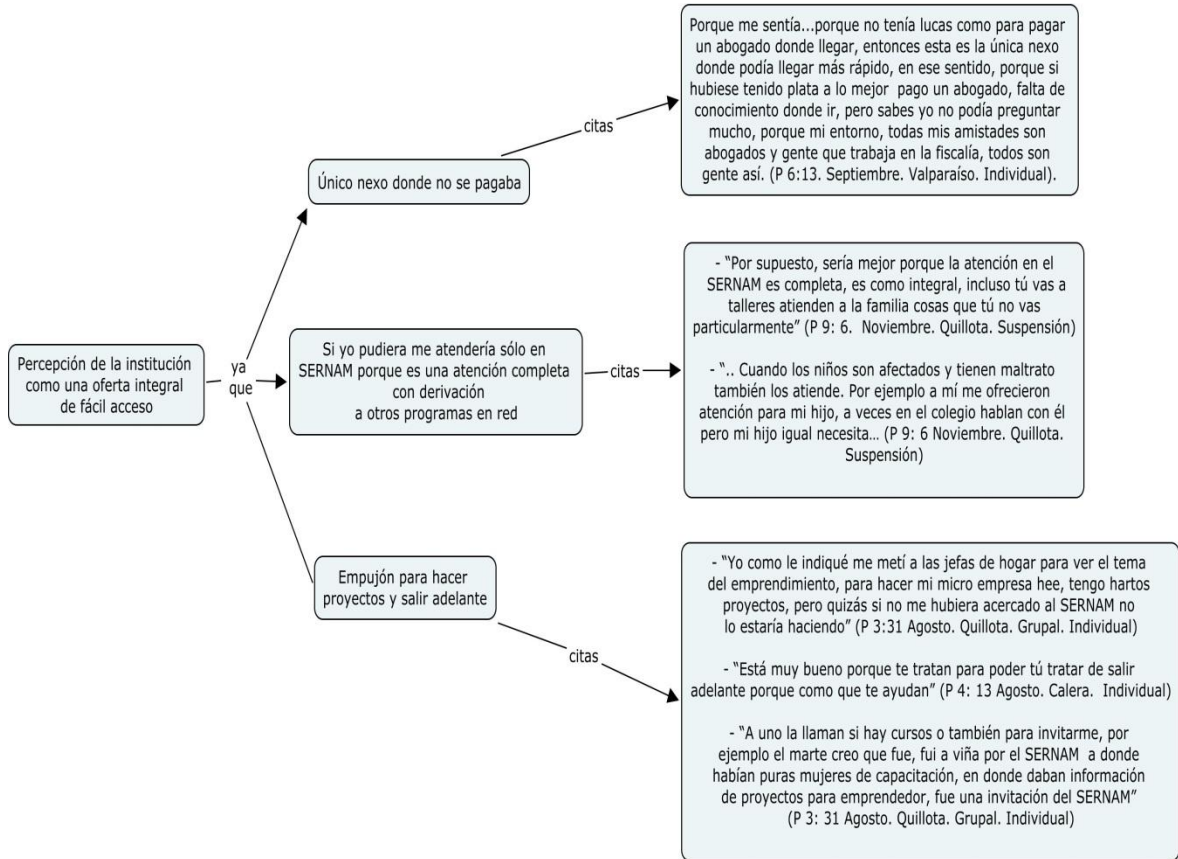


Esquema n° 8: Analogía del SERNAM con la de un supermercado

La caracterización del SERNAM está marcada por la búsqueda de respuestas y de beneficios diarios siendo asociado a la funcionalidad que tiene un supermercado

"...es como el supermercado, vengo todos los días, y cualquier duda que ella tiene se la responden, y le dicen vaya a tal lado, o vaya a tal lado y ha conseguido hartos beneficios, yo no hecho eso porque no lo he necesitado" (P 7: 27. Septiembre. Valparaíso. Grupal)

- Se valora el acceso rápido a los servicios

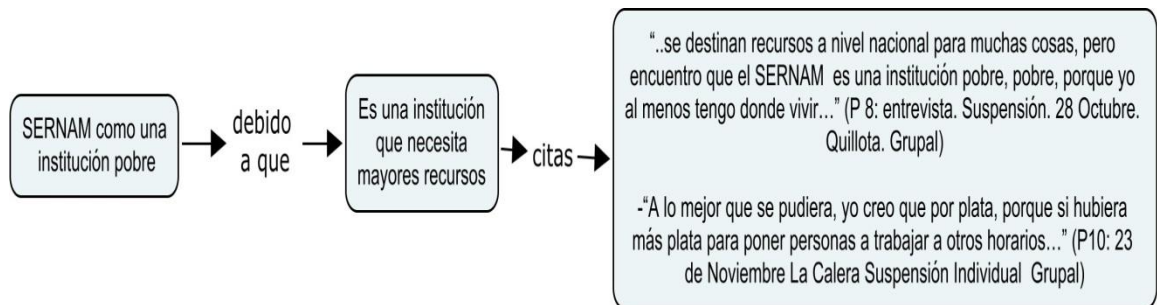


Esquema n°9: Percepción de la institución como una oferta integral de fácil acceso

Además de percibir a la institución como un supermercado, ésta es valorada por contar con un acceso rápido que permite a las mujeres no tener que incurrir en gastos extras a sus presupuestos "porque no tenía lucas como para pagar un abogado donde llegar, entonces esta es la única nexo donde podía, llegar más rápido, en ese sentido..."(P 6:13. Septiembre. Valparaíso. Individual). Ofreciendo una atención integral de fácil acceso, donde se atenderían a los niños "...Cuando los niños son afectados y tienen maltrato también los atiende. Por ejemplo a mí me ofrecieron atención para mi hijo, a veces en el colegio hablan con él pero mi hijo igual necesita..." (P 9: 6 Noviembre. Quillota. Suspensión), lo cual es una creencia que está relacionada con las redes de intervención que cuenta SERNAM, también perciben que se atiende a la familia "Está muy bueno porque te tratan para poder tú tratar de salir adelante porque como que te ayudan" (P 4: 13 Agosto. Calera. Individual). Y además es visto como una instancia de ayuda.

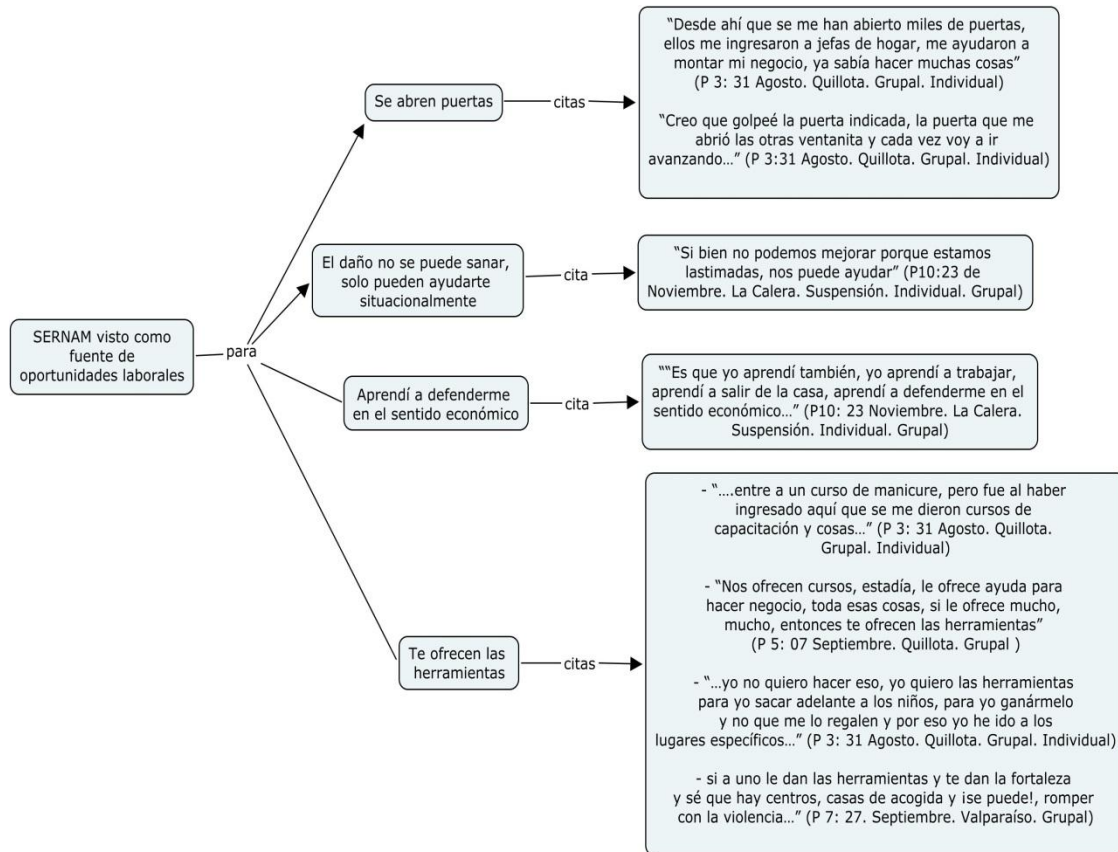
c. Institución Pobre

No obstante, la funcionalidad de un supermercado no se condice con la infraestructura del centro, ya que a pesar de que ven un buen servicio, ellas perciben que el SERNAM es una institución pobre por la falta de recursos materiales y de dinero "...se destinan recursos a nivel nacional para muchas cosas, pero encuentro que el SERNAM es una institución pobre, pobre, porque yo al menos tengo donde vivir..." (P 8: entrevista. Suspensión. 28 Octubre. Quillota. Grupal).



Esquema nº11: SERNAM como una institución pobre

d. SERNAM visto como fuente de oportunidades laborales



Esquema n° 12: SERNAM visto como fuente de oportunidades laborales.

La percepción de las mujeres sobre la institución es vista como una fuente de oportunidades laborales, donde se ofrecen herramientas "...yo no quiero hacer eso, yo quiero las herramientas para yo sacar adelante a los niños, para yo ganármelo y no que me lo regalen y por eso yo he ido a los lugares específicos..." (P 3: 31 Agosto. Quillota. Grupal. Individual), que permite abrir puertas sobre todo en el ámbito económico "Desde ahí que se me han abierto miles de puertas, ellos me ingresaron a jefas de hogar, me ayudaron a montar mi negocio, ya sabía hacer muchas cosas" (P 3: 31 Agosto. Quillota. Grupal. Individual). Asimismo existe la idea de que una intervención en SERNAM no apunta a sanar heridas. Ya que en temáticas de violencia no se podría, pero que sí pueden ayudar situacionalmente "si bien no podemos

mejorar porque estamos lastimadas, nos puede ayudar” (P10: 23 de Noviembre. La Calera. Suspensión. Individual. Grupal) principalmente se valora en lo económico ““Es que yo aprendí también, yo aprendí a trabajar, aprendí a salir de la casa, aprendí a defenderme en el sentido económico...” (P10: 23 Noviembre. La Calera. Suspensión Individual Grupal)

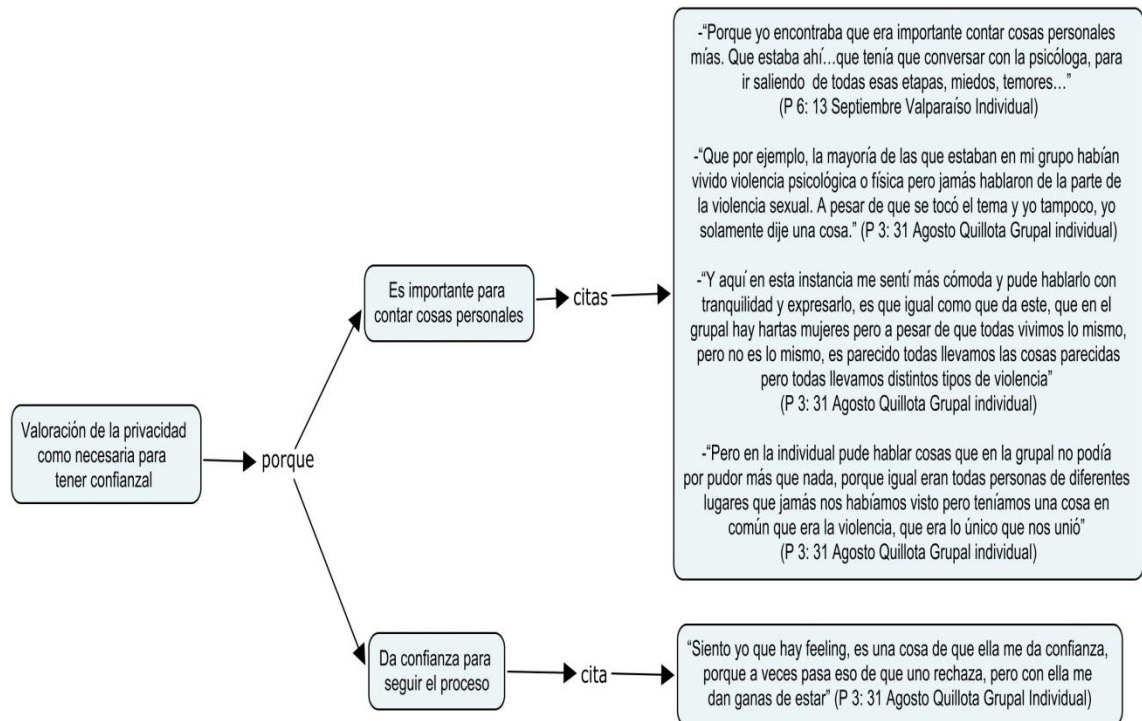
7.1.2.2. Diferencias entre las intervenciones: Individual, grupal y casa de acogida

Entre las distintas formas de abordaje que ofrece SERNAM para proteger a las mujeres que sufren de violencia y para reparar el daño provocado, se encuentra la modalidad de atención individual y grupal en conjunto a la posibilidad de acceder a una casa de acogida cuando existe riesgo vital.

En el siguiente apartado nos referiremos a la caracterización que hacen las mujeres, de la instancia individual, luego de la instancia grupal y también sobre algunas distinciones que realizan las usuarias con respecto a su experiencia en ambas. Para terminar con la caracterización que se hace de la casa de acogida a partir de la experiencia de una de las usuarias.

a- Atención individual:

- Valoración de la privacidad como necesaria para tener confianza

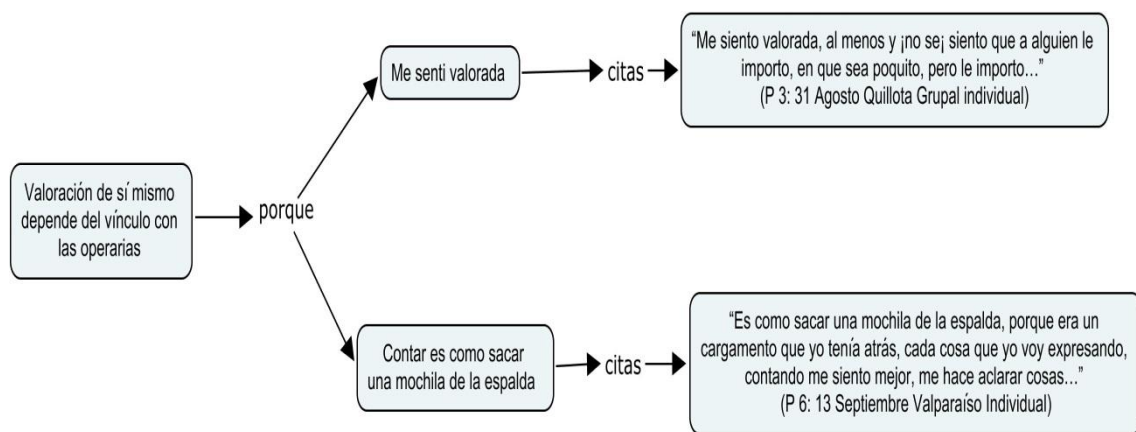


Esquema n° 13: Valoración de la privacidad como necesaria para tener confianza

Entre los elementos valorados en el proceso de atención psicológica, desde una instancia individual se encuentra la sensación de privacidad entre las usuarias, lo cual es visto como necesario para tener confianza y para contar las cosas “Porque yo encontraba que era importante contar cosas personales mías. Que estaba ahí...que tenía que conversar con la psicóloga, para ir saliendo de todas esas etapas, miedos, temores...” (P 6: 13 Septiembre Valparaíso Individual). En la instancia individual en específico se tocan temas que en la grupal no se logran hablar por pudor, como por ejemplo acerca de la violencia sexual “Y aquí en esta instancia me sentí más cómoda y pude hablarlo con tranquilidad y expresarlo, es que igual como que da este, que en el grupal hay hartas mujeres pero a pesar de que todas vivimos lo mismo, pero no es lo mismo, es parecido todas llevamos las cosas parecidas pero todas llevamos distintos tipos de violencia” (P 3: 31 Agosto Quillota Grupal individual). Esta sensación de

privacidad sería necesaria para seguir adelante en la intervención “Siento yo que hay feeling, es una cosa de que ella me da confianza, porque a veces pasa eso de que uno rechaza, pero con ella me dan ganas de estar” (P 3: 31 Agosto Quillota Grupal Individual).

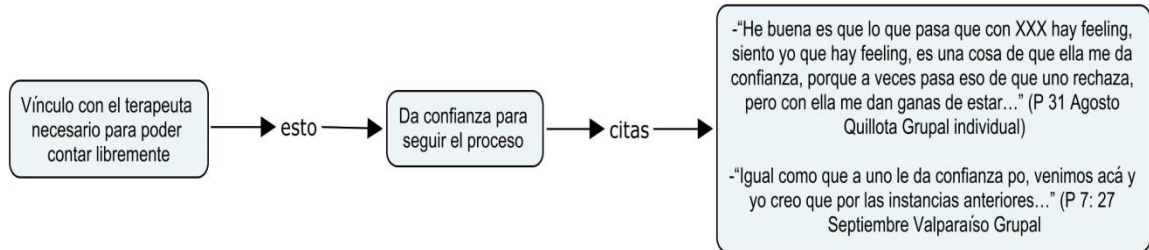
- Valoración de sí mismo depende del vínculo con las funcionarias



Esquema n° 14: Valoración de sí mismo depende del vínculo con las funcionarias

Con respecto a los logros del proceso de intervención a través de la instancia individual se encuentra la valoración de sí mismas, la cual dependería principalmente del vínculo que se genera con las funcionarias, diferenciándose de otras terapias, el vínculo entre éstas permite sentirse valoradas “Me siento valorada, al menos y ¡no se! siento que a alguien le importo, en que sea poquito, pero le importo...” (P 3: 31 Agosto Quillota Grupal individual). **A su vez el contar lo que estaba sucediendo permitiría desahogarse** “Es como sacar una mochila de la espalda, porque era un cargamento que yo tenía atrás, cada cosa que yo voy expresando, contando me siento mejor, me hace aclarar cosas...” (P 6: 13 Septiembre Valparaíso Individual).

- Individual se valora el vínculo con el terapeuta para poder contar libremente

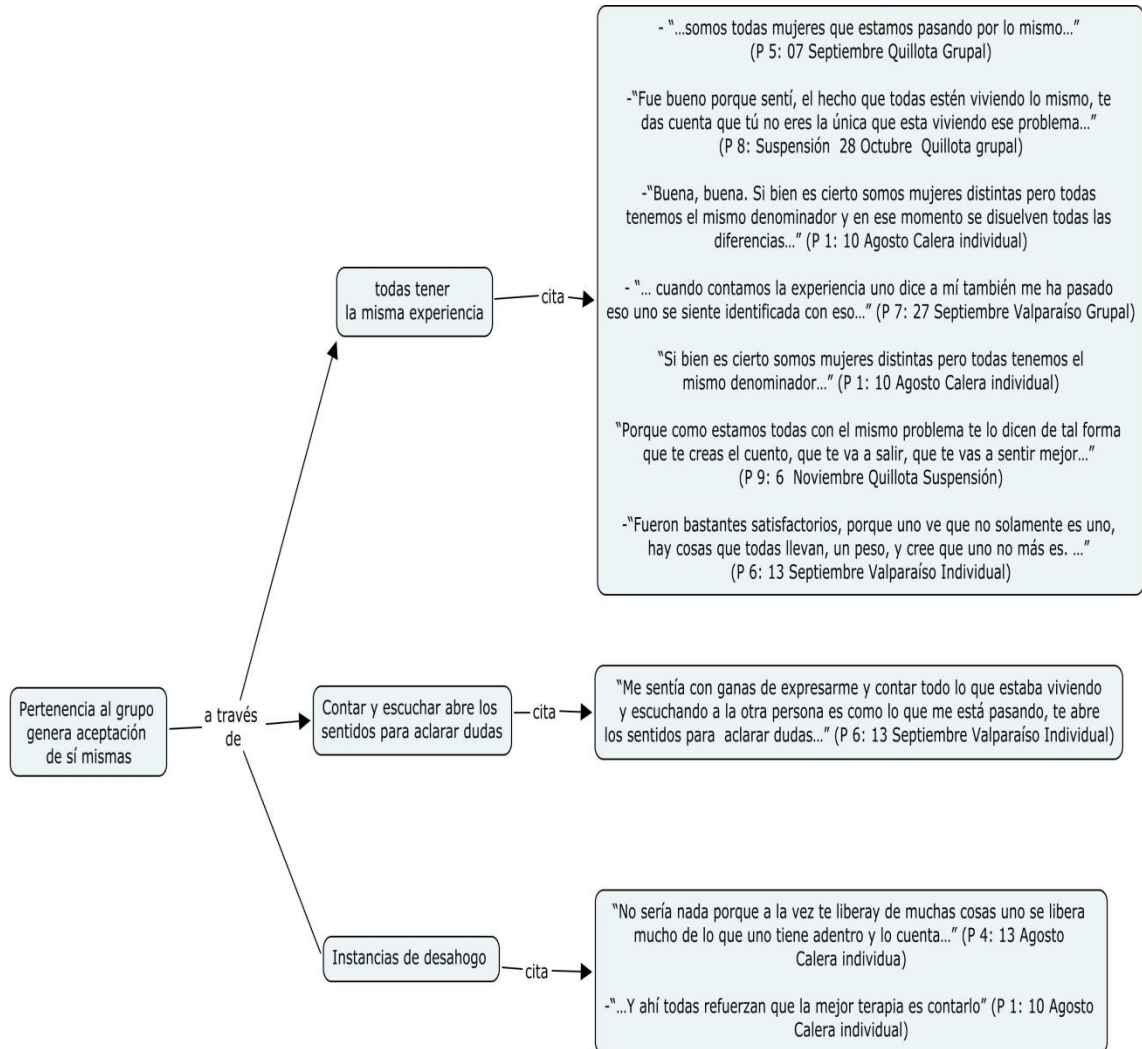


Esquema n° 21: Vínculo con el terapeuta necesario para poder contar libremente.

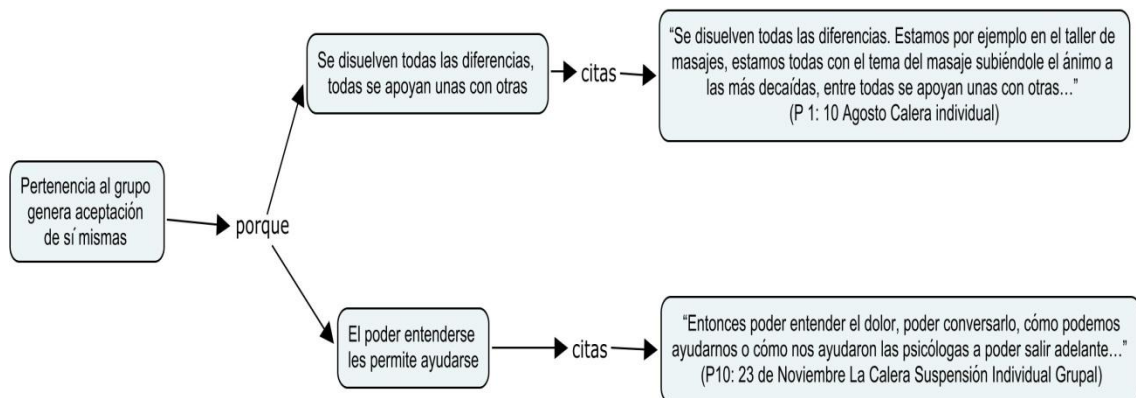
Asimismo, las mujeres valoran de la instancia individual, el vínculo con el terapeuta para poder contar con menor dificultad sobre lo que sienten, lo cual va de la mano con la confianza antes mencionada. Siendo elemental para participar de la intervención “He buena es que lo que pasa que con XXX hay feeling, siento yo que hay feeling, es una cosa de que ella me da confianza, porque a veces pasa eso de que uno rechaza, pero con ella me dan ganas de estar...” (P 31 Agosto Quillota Grupal individual).

b. Atención grupal

- Sentido de pertenencia al grupo genera aceptación de sí mismas



Esquema n° 15a: Pertenencia al grupo genera aceptación de sí mismas

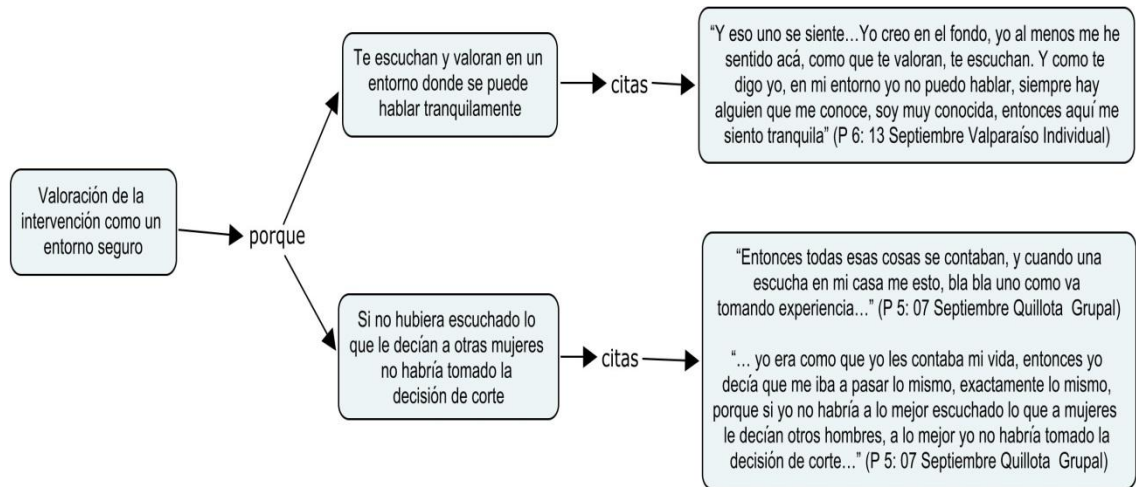


Esquema n° 15b: Pertenencia al grupo genera aceptación de sí mismas

Un elemento que destacan las mujeres de su experiencia en SERNAM en la instancia grupal es el hacerse parte de un grupo que permite la aceptación de sí mismas. Lo cual está asociado al compartir un mismo sentir con otras mujeres y con el sentirse identificadas con ellas "... cuando contamos la experiencia uno dice a mí también me ha pasado eso uno se siente identificada con eso..." (P 7: 27 Septiembre Valparaíso Grupal). **Además, esto se refleja en ver que no son las únicas que han pasado por violencia** "Fueron bastantes satisfactorios, porque uno ve que no solamente es uno, hay cosas que todas llevan, un peso, y cree que uno no más es. ..." (P 6: 13 Septiembre Valparaíso Individual), **percibiéndose como una instancia de desahogo** "No sería nada porque a la vez te liberay de muchas cosas uno se libera mucho de lo que uno tiene adentro y lo cuenta..." (P 4: 13 Agosto Calera individual), **permitiendo que entre todas se apoyen** "Se disuelven todas las diferencias. Estamos por ejemplo en el taller de masajes, estamos todas con el tema del masaje subiéndole el ánimo a las más decaídas, entre todas se apoyan unas con otras..." (P 1: 10 Agosto Calera individual)

En relación a esto, también se valora el poder entenderse, lo cual sería necesario para poder ayudarse "Entonces poder entender el dolor, poder conversarlo, cómo podemos ayudarnos o cómo nos ayudaron las psicólogas a poder salir adelante..." (P10: 23 de Noviembre La Calera Suspensión Individual Grupal).

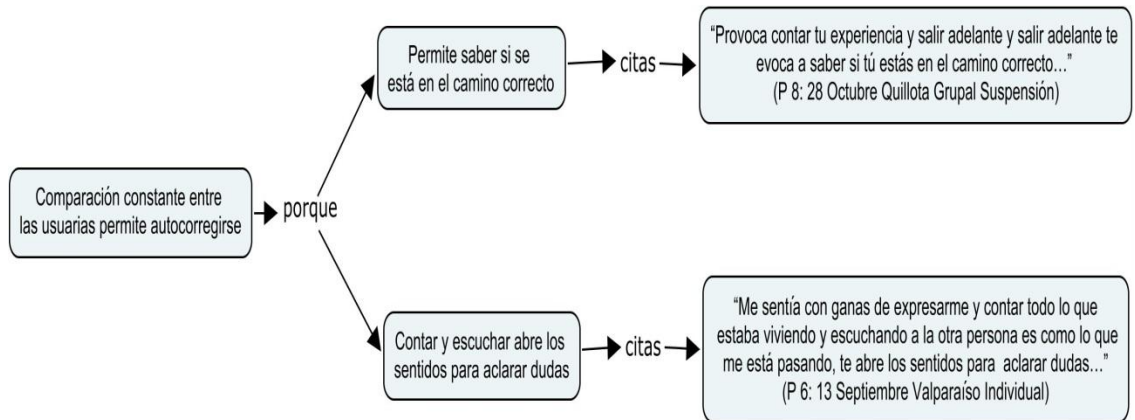
- Valoración de la intervención como un entorno seguro



Esquema n° 16: Valoración de la intervención como un entorno seguro.

Además, para las mujeres que participan de SERNAM la intervención grupal sería un entorno seguro, donde se puede hablar tranquilamente sin cuidar que personas del propio círculo social escuchen “Y eso uno se siente...Yo creo en el fondo, yo al menos me he sentido acá, como que te valoran, te escuchan. Y como te digo yo, en mi entorno yo no puedo hablar, siempre hay alguien que me conoce, soy muy conocida, entonces aquí me siento tranquila” (P 6: 13 Septiembre Valparaíso Individual). Como también es un espacio valorado por el escuchar a otras, lo cual sería clave para tomar decisiones como el de separarse “... yo era como que yo les contaba mi vida, entonces yo decía que me iba a pasar lo mismo, exactamente lo mismo, porque si yo no habría a lo mejor escuchado lo que a mujeres le decían otros hombres, a lo mejor yo no habría tomado la decisión de corte...” (P 5: 07 Septiembre. Quillota. Grupal)

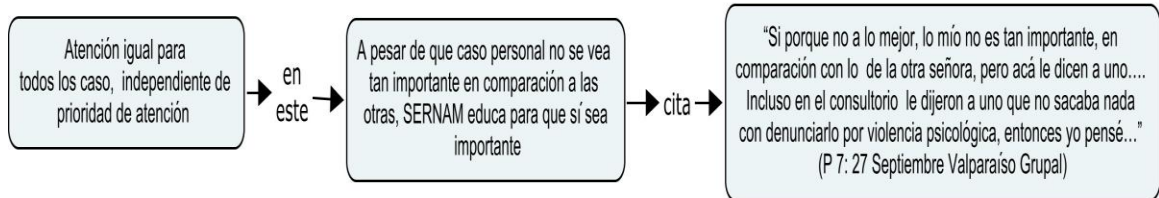
- Comparación constante entre las usuarias permite autocorregirse



Esquema n° 17: Comparación constante entre las usuarias permite autocorregirse

En relación al compartir con otras mujeres surge la idea de compararse, para saber si se está en el camino correcto “Provoca contar tu experiencia y salir adelante y salir adelante te evoca a saber si tú estás en el camino correcto...” (P 8: Suspensión 28 Octubre Quillota Grupal). Como también para aclarar dudas “Me sentía con ganas de expresarme y contar todo lo que estaba viviendo y escuchando a la otra persona es como lo que me está pasando, te abre los sentidos para aclarar dudas...” (P 6: 13 Septiembre Valparaíso Individual).

- Atención igual para todos los casos, independiente de prioridad de atención

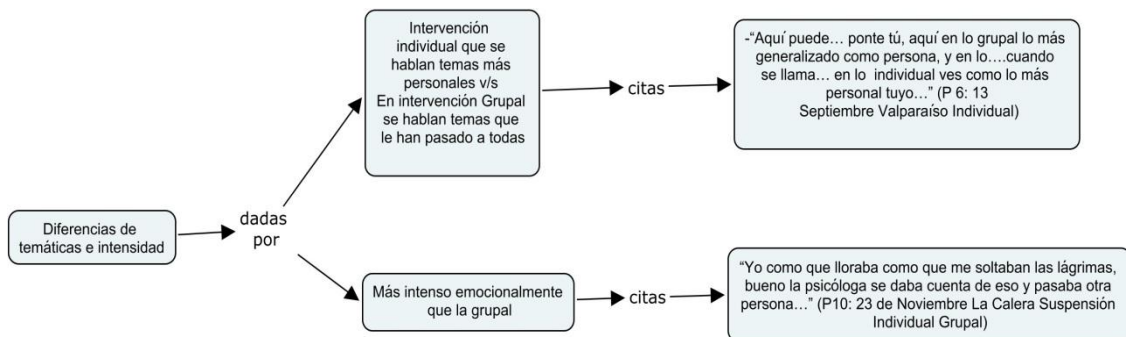


Esquema n° 18: Atención igual para todos los casos

Por último, la atención grupal para las mujeres permite que comparen los niveles de gravedad de la violencia, expresando que la institución se encarga de contarles a ellas que todas son importantes “ Sí porque no a lo mejor, lo mío no es tan importante, en comparación con lo de la otra señora, pero acá le dicen a uno...Incluso en el consultorio le dijeron a uno que no sacaba nada con denunciarlo por violencia psicológica, entonces yo pensé...” (P7:27 Septiembre Valparaíso Grupal).

c. Diferencia entre las intervenciones

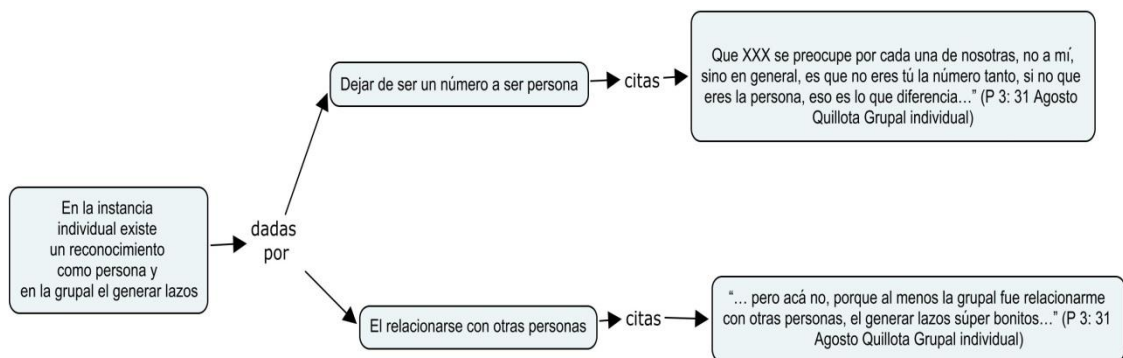
- Diferencias de temáticas e intensidad



Esquema n° 19: Diferencias de temática e intensidad

Las diferencias percibidas por las mujeres sobre las instancias de intervención grupal e individual tienen relación con los temas que se hablan. En la instancia individual se hablarían temáticas más personales y en la grupal se habla desde lo que es común para todas las usuarias “Aquí puede... ponte tú, aquí en lo grupal lo más generalizado como persona, y en lo...cuando se llama... en lo individual ves como lo más personal tuyo...” (P 6: 13 Septiembre Valparaíso Individual). Como también en la intensidad de la emocionalidad, ya que las mujeres perciben que la instancia individual permite mayormente expresar los sentimientos “Yo como que lloraba como que me soltaban las lágrimas, bueno la psicóloga se daba cuenta de eso y pasaba otra persona...” (P10: 23 de Noviembre La Calera Suspensión Individual Grupal).

- En la instancia individual existe un reconocimiento como persona y en la grupal el generar lazos.

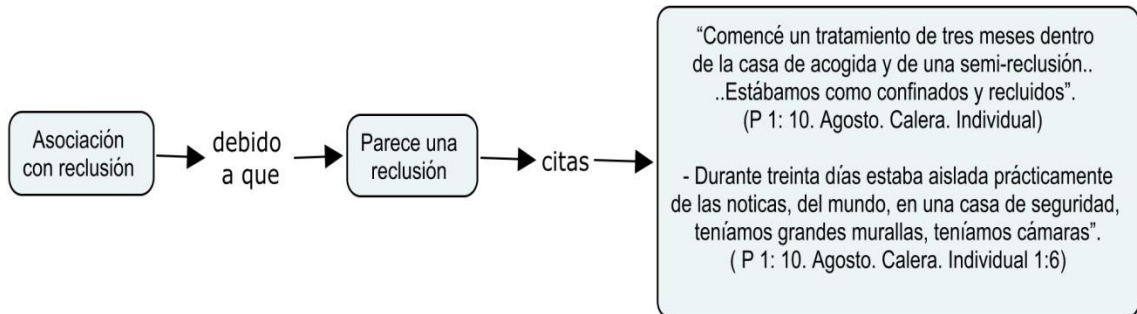


Esquema n° 20: en la instancia individual existe un reconocimiento como persona y en la grupal el generar lazos

En la instancia individual las mujeres se sienten reconocidas como persona, donde dejan de ser un número, lo cual hace la diferencia “Que XXX se preocupe por cada una de nosotras, no a mí, sino en general, es que no eres tú la número tanto, si no que eres la persona, eso es lo que diferencia...” (P 3: 31 Agosto Quillota Grupal individual). Por otro lado, la instancia grupal es valorada por generar vínculos entre las mujeres, en formar nuevas redes sociales “... pero acá no, porque al menos la grupal fue relacionarme con otras personas, el generar lazos súper bonitos...” (P 3: 31 Agosto Quillota Grupal individual)

d- Casas de acogida del SERNAM

- Como una reclusión

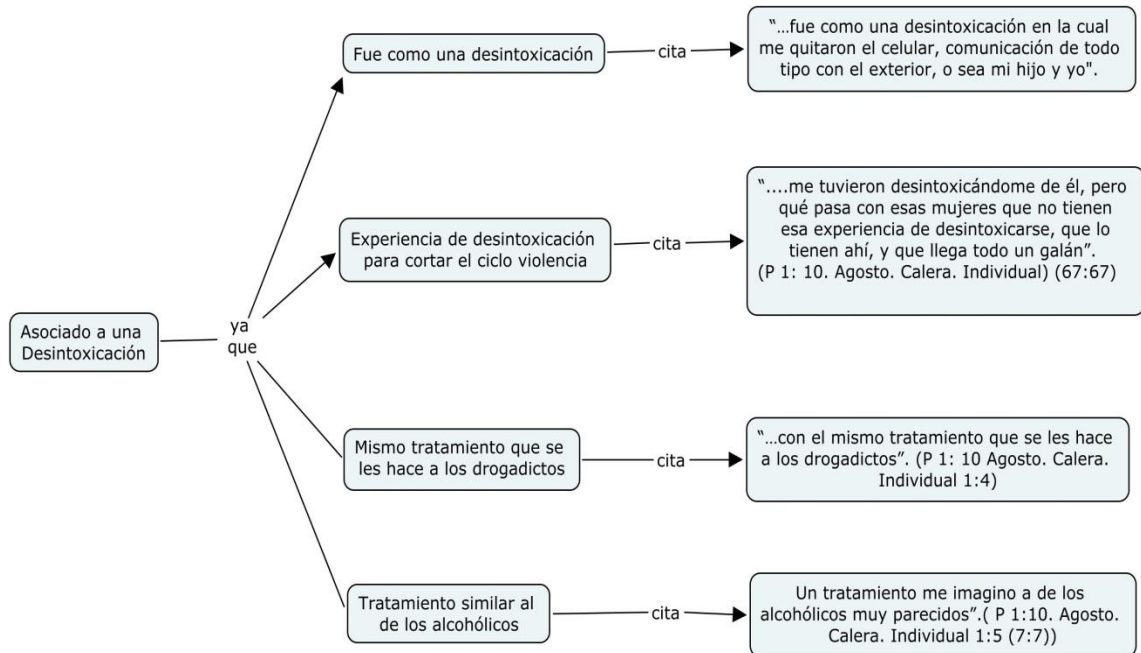


Esquema n° 22: Profesionales como guía y apoyo

Una de las mujeres que estuvo en una de las casas de acogidas que ofrece SERNAM, realiza una analogía de la casa con una reclusión ya que estaban aisladas "Comencé un tratamiento de tres meses dentro de la casa de acogida y de una semi-reclusión...Estábamos como confinados y reclusos". (P 1: 10. Agosto. Calera. Individual), la cual se caracterizaba por murallas grandes, y por una sensación de estar siempre vigilada, "Durante treinta días estaba aislada prácticamente de las noticias, del mundo, en una casa de seguridad, teníamos grandes murallas, teníamos cámaras".(P 1: 10. Agosto. Calera. Individual 1:6).

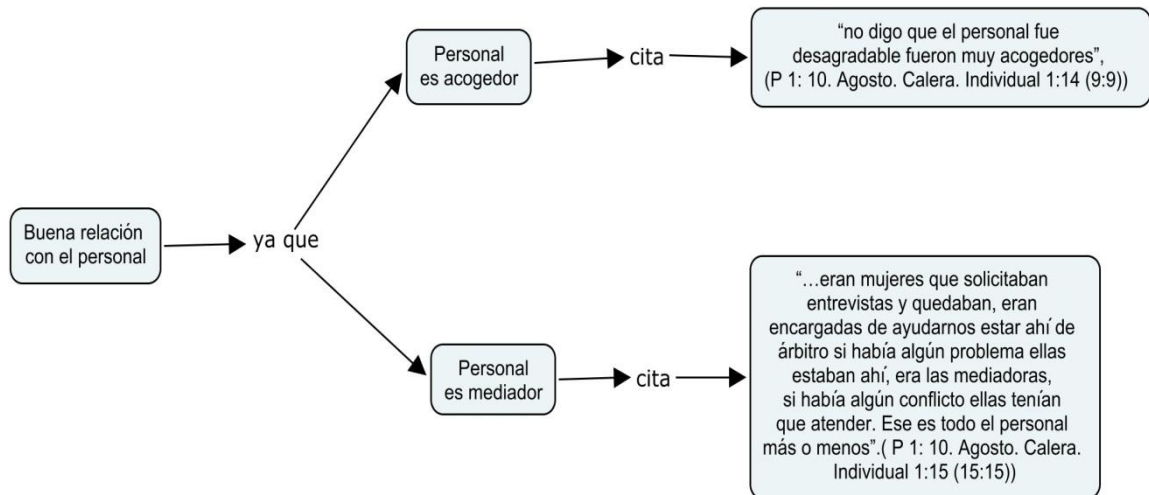
- Asociado a una Desintoxicación

Por otro lado esta misma usuaria percibe la casa de acogida como un tratamiento de desintoxicación parecido al de los drogadictos o al de los alcohólicos "...con el mismo tratamiento que se les hace a los drogadictos". (P 1: 10 Agosto. Calera. Individual 1:4), "Un tratamiento me imagino a de los alcohólicos muy parecidos".(P 1:10. Agosto. Calera. Individual 1:5 (7:7)) ya que les quitan sus cosas personales y te impiden tener contacto con el mundo exterior por ninguna vía "...fue como una desintoxicación en la cual me quitaron el celular, comunicación de todo tipo con el exterior, o sea mi hijo y yo..." (P 1: 10. Agosto. Calera. Individual 1:6) y en este caso las mujeres sentían que el hombre era el vicio del cual se estaban desintoxicando "...me tuvieron desintoxicándome de él, pero qué pasa con esas mujeres que no tienen esa experiencia de desintoxicarse, que lo tienen ahí, y que llega todo un galán". (P 1: 10. Agosto. Calera. Individual) (67:67)



Esquema n° 23: Asociado a una desintoxicación

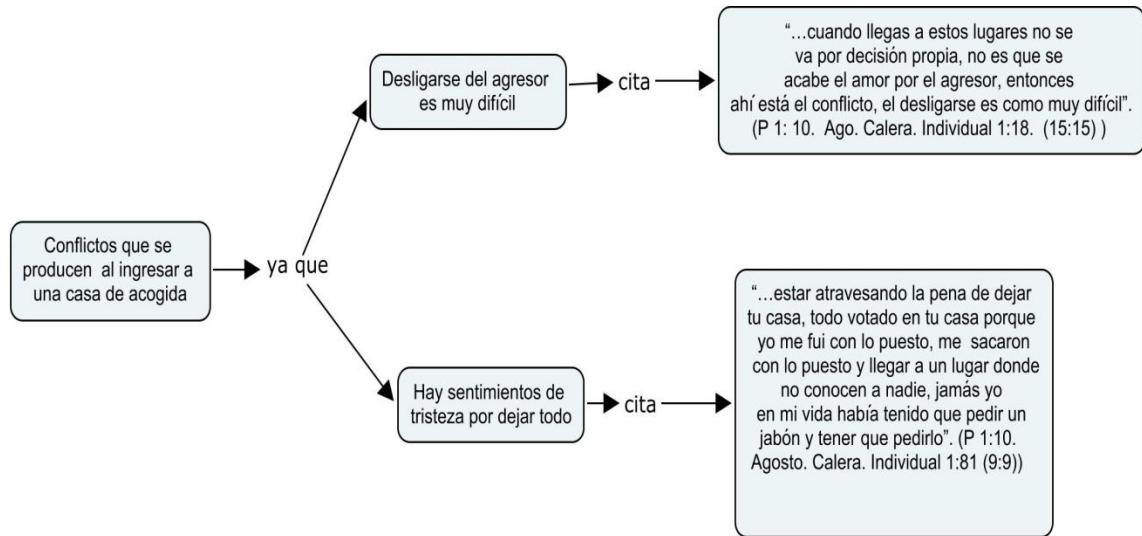
- Buenas relaciones con el personal



Esquema n° 24: Buena relación con el personal

Por el contrario, a pesar de sentirse reclusa, esta usuaria destaca las buenas relaciones que tenía con el personal, ya que este era un personal acogedor que les permitió sentir que no todo fue desagradable “no digo que el personal fue desagradable fueron muy acogedores”, (P 1: 10. Agosto. Calera. Individual 1:14 (9:9)), Dado que el personal siempre tuvo la función de mediar dentro de los conflictos al interior de la casa, que se produjeran entre las usuarias “...eran mujeres que solicitaban entrevistas y quedaban, eran encargadas de ayudarnos estar ahí de árbitro si había algún problema ellas estaban ahí, era las mediadoras, si había algún conflicto ellas tenían que atender”.(P 1: 10. Agosto. Calera. Individual 1:15 (15:15))

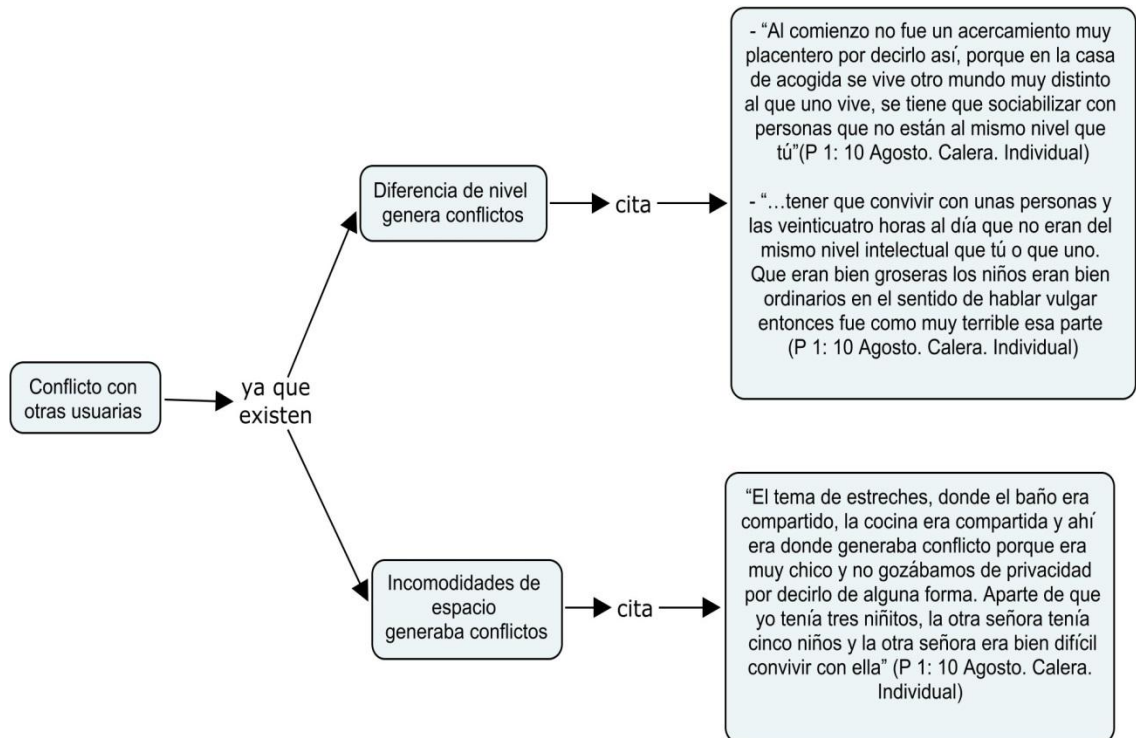
- Conflictos que se producen al ingresar a una casa de acogida



Esquema nº 25: Conflictos que se producen al ingresar a una casa de acogida

En la casa de acogida el personal se transformaba en mediador producto de que se presentan conflictos en tres líneas, la primera en función de los que significa el dejar a la pareja debido a que esto no significa necesariamente que se haya acabado el amor, lo cual hace más difícil poder dar el paso de irse a este lugar "...cuando llegas a estos lugares no se va por decisión propia, no es que se acabe el amor por el agresor, entonces ahí está el conflicto, el desligarse es como muy difícil".(P 1: 10. Agosto. Calera. Individual 1:18 (15:15), la segunda se produce por la tristeza que les genera a las mujeres tener que dejar su casa desprotegida con todas las cosas que ahí tienen, teniendo que salir con lo puesto solamente, llegando a tener que pedir hasta los artículos de aseo personal "...estar atravesando la pena de dejar tu casa, todo votado en tu casa porque yo me fui con lo puesto, me sacaron con lo puesto y llegar a un lugar donde no conocen a nadie, jamás yo en mi vida había tenido que pedir un jabón y tener que pedirlo". (P 1: 10. Agosto. Calera. Individual 1:81 (9:9))

- Conflictos que se generan con las otras usuarias en la casa de acogida



Esquema nº 26: Conflicto con otras usuarias

La tercera línea de conflictos tiene que ver con los problemas que se producen entre las usuarias de las casas de acogida, ya que al llegar a la casa las mujeres deben enfrentar la sensación de que no es muy agradable debido a que es un mundo distinto al que ellas pueden vivir habitualmente “Al comienzo no fue un acercamiento muy placentero por decirlo así, porque en la casa de acogida se vive otro mundo muy distinto al que uno vive (P 1: 10 Agosto. Calera. Individual, teniendo que socializar entre ellas y muchas veces estas no comparten sus mismos estilos de vida, ni nivel social “...tener que convivir con unas personas y las veinticuatro horas al día que no eran del mismo nivel intelectual que tú o que uno. Que eran bien groseras los niños eran bien ordinarios en el sentido de hablar vulgar entonces fue como muy terrible esa parte (P 1: 10 Agosto. Calera. Individual), además a estas incomodidades en la relación entre las usuarias, se suma el problema de la falta

de espacio dentro de la casa, lo cual les hace que una gran cantidad de familias estén viviendo en espacios muy reducidos, teniendo que compartir incluso los sanitarios y la cocina, espacios que no permitían privacidad “El tema de estreches, donde el baño era compartido, la cocina era compartida y ahí era donde generaba conflicto porque era muy chico y no gozábamos de privacidad por decirlo de alguna forma. Aparte de que yo tenía tres niñitos, la otra señora tenía cinco niños y la otra señora era bien difícil convivir con ella” (P 1: 10 Agosto. Calera. Individual).

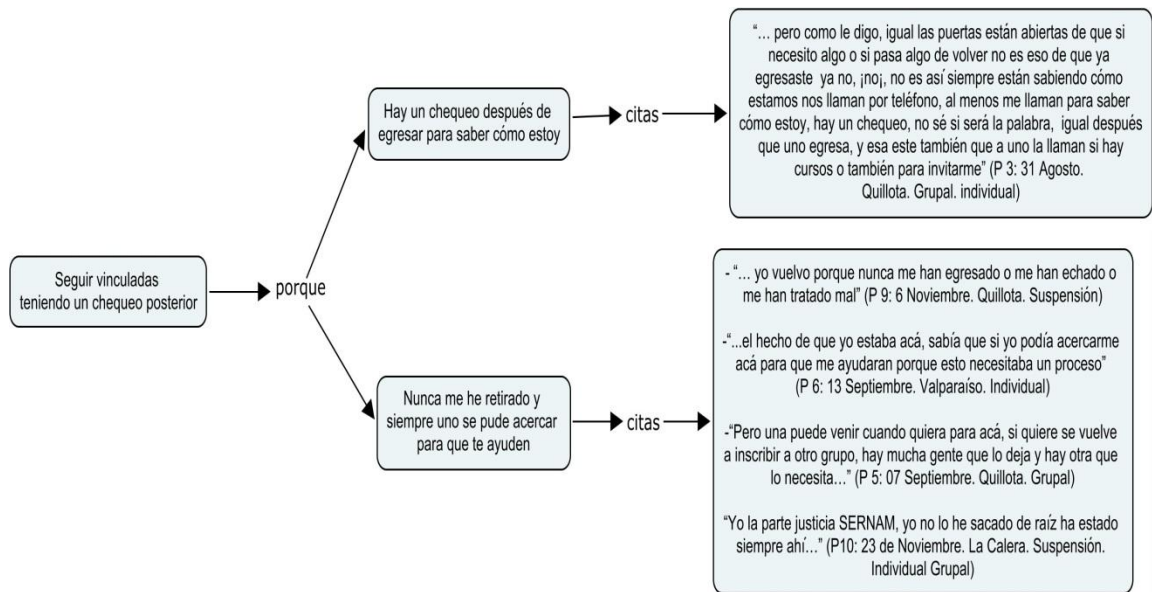
En síntesis, las mujeres que participan de una atención individual valoran una atención focalizada, principalmente debido a la relación cercana entre ellas y las funcionarias, lo cual permitiría contar con mayor libertad ciertas temáticas que en la instancia grupal no se hablarían, que refieren a su experiencia no común a otras. No obstante, en la atención grupal se valora el vínculo con otras mujeres y el sentirse identificadas con otras que comparten las mismas experiencias, esto iría de la mano con el entenderse y con la intención de querer ayudarse unas con otras, lo cual es una idea que nace sólo de la experiencia en esta instancia y no de la individual.

En relación a la experiencia en la casa de acogida, se encuentra la asociación de ésta con la de una reclusión producto del aislamiento que vivencian, pero también como una instancia necesaria para salir de la violencia, que se asocia al proceso de desintoxicación de drogas, ya que es muy difícil desvincularse del agresor. Entre las mayores dificultades se encuentran tener que dejar la vida cotidiana y tener que convivir en un espacio reducido con personas de otras realidades sociales.

7.1.2.3. Caracterización del proceso de egreso de la institución

7.1.2.3.1. El vínculo se mantiene:

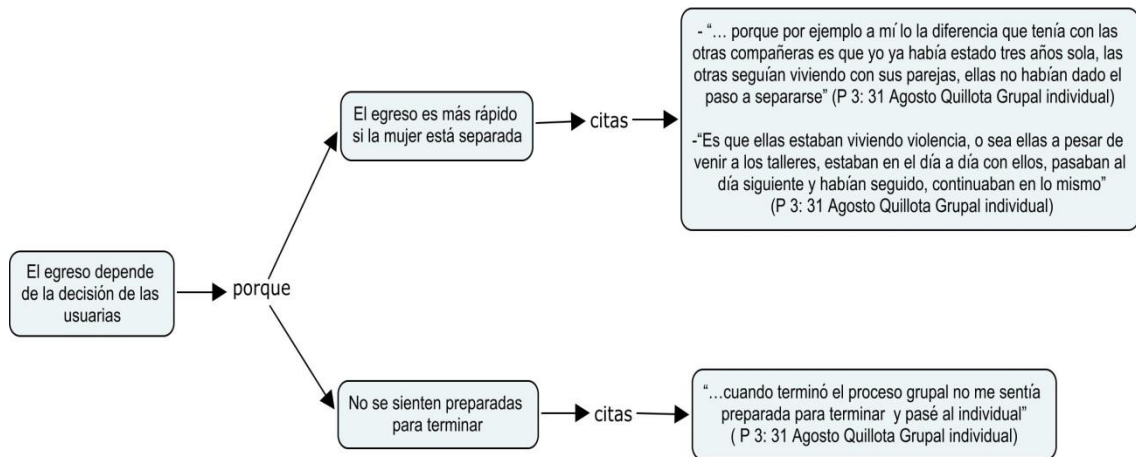
- Seguir vinculadas al tener un chequeo posterior



Esquema n° 27: Profesionales como guía y apoyo

Cuando las mujeres egresan, ya sea porque suspendieron o porque terminó el proceso de intervención, comparten una idea común que está asociada a la sensación de seguir vinculadas gracias a un chequeo posterior "... pero como le digo, igual las puertas están abiertas de que si necesito algo o si pasa algo de volver no es eso de que ya egresaste ya no, ¡no!, no es así siempre están sabiendo cómo estamos nos llaman por teléfono, al menos me llaman para saber cómo estoy, hay un chequeo, no sé si será la palabra, igual después que uno egresa, y esa este también que a uno la llaman si hay cursos o también para invitarme" (P 3: 31 Agosto Quillota Grupal individual). Esto estaría relacionado al saber que pueden acercarse o pedir ayuda cuando ellas lo estimen "Pero una puede venir cuando quiera para acá, si quiere se vuelve a inscribir a otro grupo, hay mucha gente que lo deja y hay otra que lo necesita..." (P 5: 07 Septiembre Quillota Grupal) y a un sentir que nunca han sido egresadas "... yo vuelvo porque nunca me han egresado o me han echado o me han tratado mal" (P 9: 6 Noviembre Quillota Suspensión

- El egreso depende de la decisión de las usuarias



Esquema n° 28: El egreso depende de la decisión de las usuarias

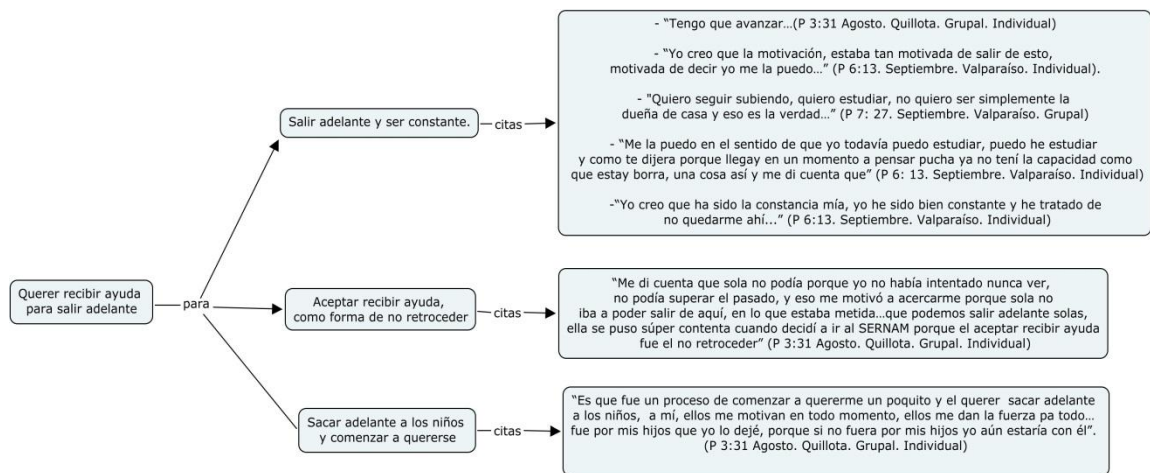
Existe la percepción de que el finalizar la terapia sería favorecido cuando la mujer está separada, "... porque por ejemplo a mí lo la diferencia que tenía con las otras compañeras es que yo ya había estado tres años sola, las otras seguían viviendo con sus parejas, ellas no habían dado el paso a separarse" (P 3: 31 Agosto Quillota Grupal individual). También se mantiene la idea de que se puede seguir en atención cuando no se encuentran preparadas para terminar, aunque se haya terminado el proceso de intervención "...cuando terminó el proceso grupal no me sentía preparada para terminar y pasé al individual" (P 3: 31 Agosto Quillota Grupal individual). Y por otro lado, cuando se suspende se tiene la idea de que no se han retirado definitivamente de la institución "...cuando terminó el proceso grupal no me sentía preparada para terminar y pasé al individual"(P 3: 31 Agosto Quillota Grupal individual)

7.1.3. Caracterización de los cambios producidos por el proceso de intervención

7.1.3.1. Gatillantes del cambio

a- Querer recibir ayuda, para salir adelante

Las mujeres cuando logran ingresar a los programas de tratamiento comenta que uno de los impulsores para esto es el querer recibir ayuda para salir adelante “Yo creo que la motivación, estaba tan motivada de salir de esto, motivada de decir yo me la puedo...” (P 6:13. Septiembre. Valparaíso. Individual)., estas ganas de salir adelante se ven reflejadas en sus ganas de estudiar, en no ser simplemente la dueña de casa “quiero seguir subiendo, quiero estudiar, no quiero ser simplemente la dueña de casa y eso es la verdad...” (P 7: 27. Septiembre. Valparaíso. Grupal), y ser constante a la hora de buscar soluciones a sus problemas de violencia “Yo creo que ha sido la constancia mía, yo he sido bien constante y he tratado de no quedarme ahí...” (P 6: 13. Septiembre. Valparaíso. Individual). Cuando las mujeres se acercan al SERNAM valoran el apoyo de la institución, dando le importancia a que si están acá es porque ellas solas no pueden salir de sus problemas y necesitan ayuda para no decaer “Me di cuenta que sola no podía porque yo no había intentado nunca ver, no podía superar el pasado, y eso me motivó a acercarme porque sola no iba a poder salir de aquí, en lo que estaba metida...que podemos salir adelante solas, ella se puso súper contenta cuando decidí a ir al SERNAM porque el aceptar recibir ayuda fue el no retroceder” (P 3: 31 Agosto. Quillota. Grupal. Individual), el proceso de recuperación está influenciado por la familia, especialmente por los hijos, es por esto que las mujeres comentan que los hijos les dan la fuerza para querer salir adelante “Es que fue un proceso de comenzar a quererme un poquito y el querer sacar adelante a los niños, a mí, ellos me motivan en todo momento, ellos me dan la fuerza pa todo... fue por mis hijos que yo lo dejé, porque si no fuera por mis hijos yo aún estaría con él”. (P 3: 31 Agosto. Quillota. Grupal. Individual)

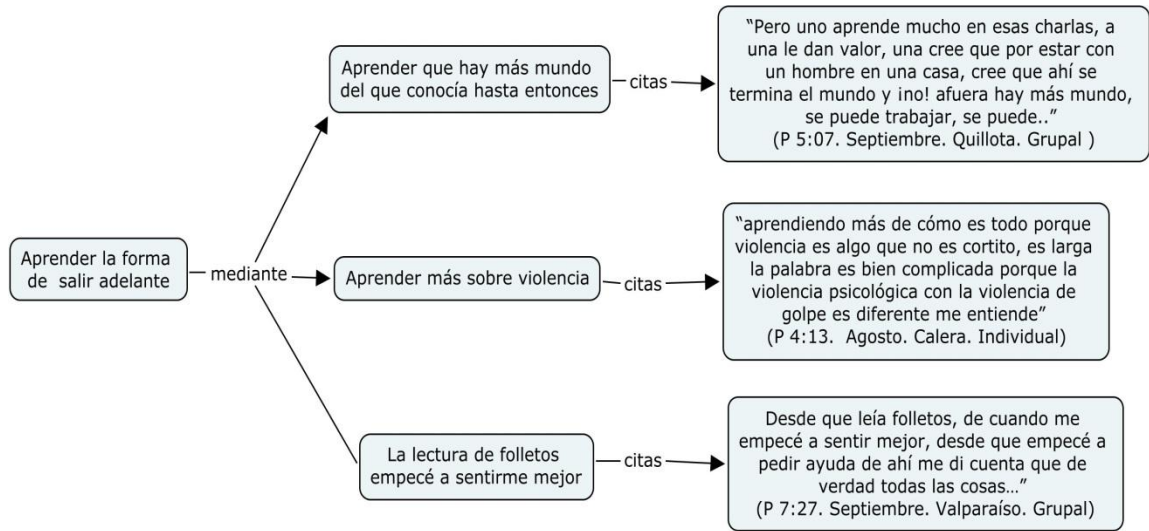


Esquema n° 29: Querer recibir ayuda para salir adelante

b- Medios para salir adelante:

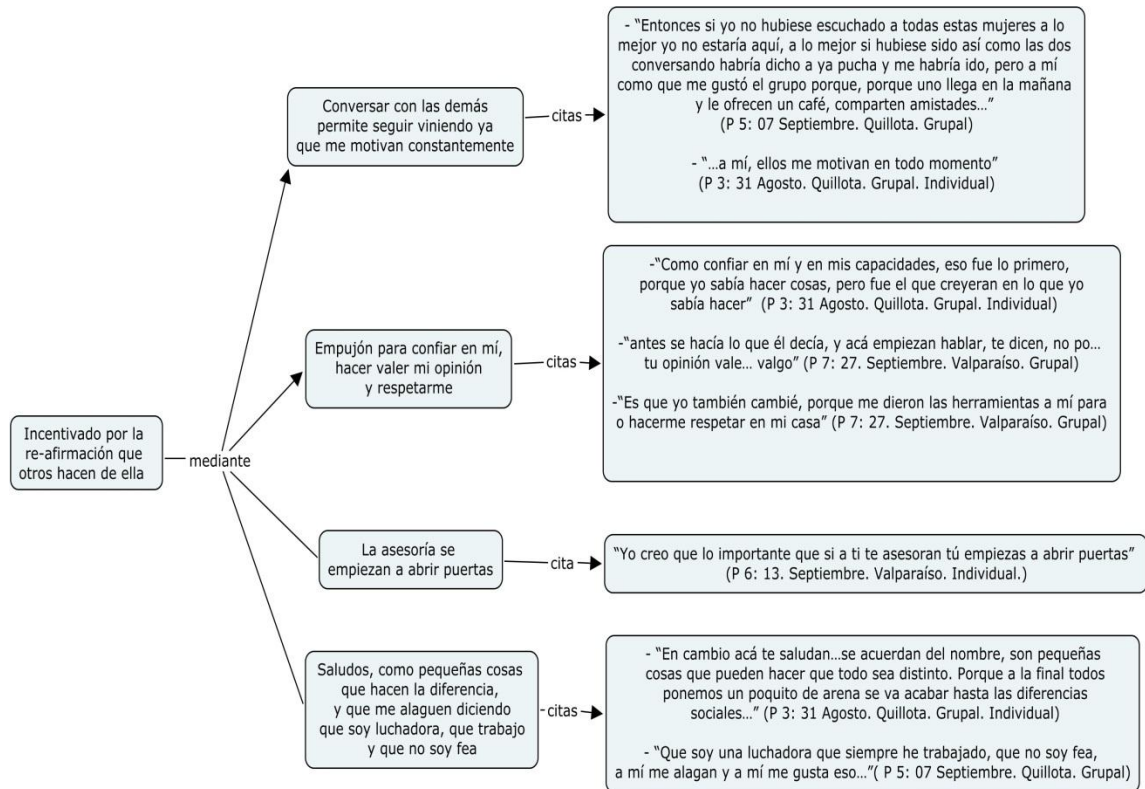
- Aprender como forma de salir adelante

Las mujeres además de sus hijos valoran el haber aprendido formas para salir adelante a través del proceso de intervención de los centros, resaltando el haber aprendido a valorarse y saber que hay más mundo que sus maridos "Pero uno aprende mucho en esas charlas, a una le dan valor, una cree que por estar con un hombre en una casa, cree que ahí se termina el mundo y ¡no! afuera hay más mundo, se puede trabajar, se puede.." (P 5: 07. Septiembre. Quillota. Grupal) y reconocen que ahora tienen más conocimientos de lo que puede significar violencia, pudiendo diferenciar una violencia física de una psicológica con sus respectivas consecuencias "aprendiendo más de cómo es todo porque violencia es algo que no es cortito, es larga la palabra es bien complicada porque la violencia psicológica con la violencia de golpe es diferente me entiende" (P 4: 13. Agosto. Calera. Individual)y este cambio se produce incluso desde que se encontraban un folleto del SERNAM en contra de las violencia hacia las mujeres Desde que leía folletos, de cuando me empecé a sentir mejor, desde que empecé a pedir ayuda de ahí me di cuenta que de verdad todas las cosas..." (P 7: 27. Septiembre. Valparaíso. Grupal)



Esquema n° 30: Aprender la forma de salir adelante

- Incentivado por la re-afirmación que otros hacen de ella



Esquema n° 31: Incentivado por la re-afirmación que otros hacen de ella

Estas formas para salir adelante se ven reforzadas por la reafirmación que sienten las mujeres de las operarias y de las otras mujeres en relación a la confianza en sí mismas y confiar en sus propias capacidades “Como confiar en mí y en mis capacidades, eso fue lo primero, porque yo sabía hacer cosas, pero fue el que creyeran en lo que yo sabía hacer” (P 3: 31 Agosto Quillota.Grupal.individual) y esto se realiza de diferentes maneras, por ejemplo a través de un saludo cordial y las operarias se acuerdan del nombre de las usuarias, lo cual las hace sentir importantes y valoradas “En cambio acá te saludan...se acuerdan del nombre, son pequeñas cosas que pueden hacer que todo sea distinto. Porque a la final todos ponemos un poquito de arena se va acabar hasta las diferencias sociales...” (P 3: 31 Agosto.Quillota.Grupal.individual), además les entregan las herramientas para que ellas puedan salir adelante y se hagan respetar en sus casas “Es que yo también cambié, porque me dieron las herramientas a mí para yo hacerme respetar en mi casa” (P 7:

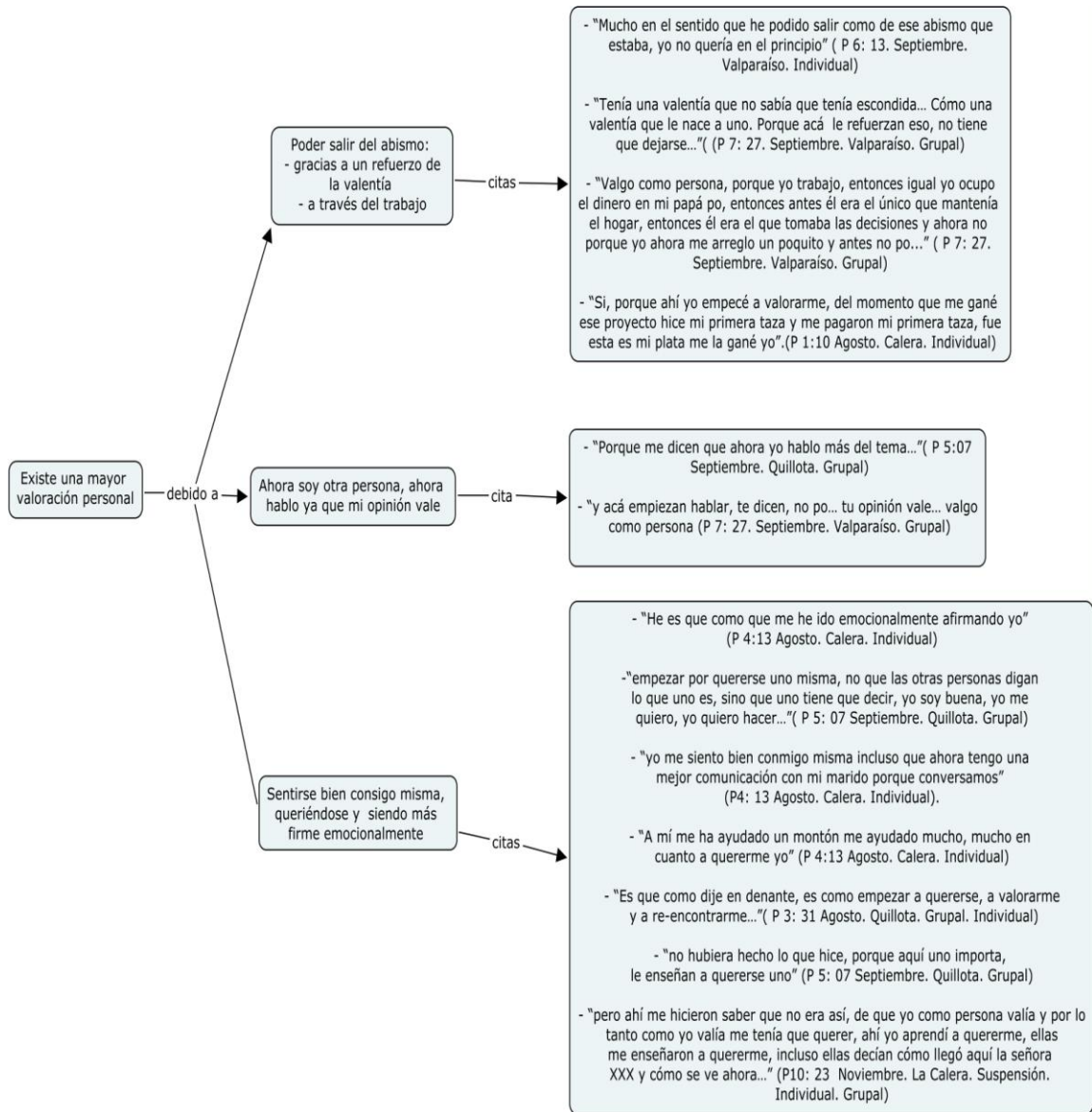
27.Septiembre.Valparaíso.Grupal), Las operarias siempre las están motivando a seguir adelante "...a mí, ellos me motivan en todo momento" (P 3: 31 Agosto.Quillota.Grupal.individual) y les reafirman que ellas no tienen por qué hacer todo lo que el marido les dice, si ellas también pueden decidir "antes se hacía lo que él decía, y acá empiezan hablar, te dicen, no po... tu opinión vale... valgo" (P 7: 27.Septiembre.Valparaíso.Grupal), a su vez las operarias siempre las están alagando, diciéndoles que ellas son luchadoras, buenas para trabajar , que no son feas lo que hace sentir muy bien a las usuarias "Que soy una luchadora que siempre he trabajado, que no soy fea, a mí me alagan y a mí me gusta eso ..."(P 5: 07 Septiembre.Quillota.Grupal), por lo que las mujeres destacan que además de las operarias, el hecho de poder conversar y compartir experiencias con otras mujeres también les ayuda a seguir y creer en ellas mismas "Entonces si yo no hubiese escuchado a todas estas mujeres a lo mejor yo no estaría aquí, a lo mejor si hubiese sido así como las dos conversando habría dicho a ya pucha y me habría ido, pero a mí como que me gustó el grupo porque, porque uno llega en la mañana y le ofrecen un café, comparten amistades..." (P 5: 07 Septiembre.Quillota.Grupal), en conclusión las mujeres que han pasado por un proceso de intervención reconocen que luego de las orientaciones que reciben en el centro, se les empiezan a abrir puertas "Yo creo que lo importante que si a ti te asesoran tú empiezas a abrir puertas" (P 6: 13.Septiembre.Valparaíso.Individual.)

7.1.3.2. Cambios en sí misma

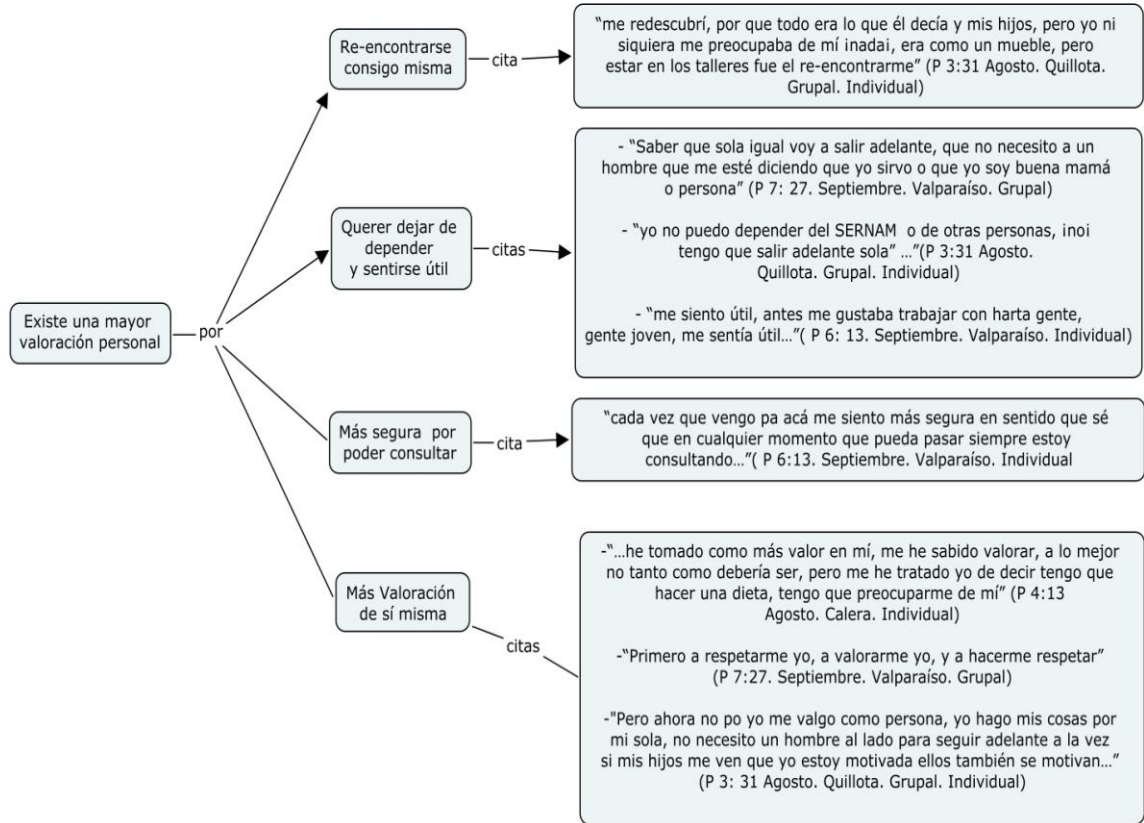
Las mujeres que participan del proceso de intervención, tanto las que terminan el proceso como aquellas que suspendieron durante las primeras sesiones concuerdan en que la intervención (Individual y grupal) generaría cambios en su forma de verse a sí mismas y en relación a sus familias. A continuación se presenta más detalladamente estos cambios.

a- Mayor valoración personal

Uno de los cambios que las mujeres perciben como más importante es el comenzar a valorarse a sí mismas respetándose y haciéndose respetar “Primero a respetarme yo, a valorarme yo, y a hacerme respetar” (P 7:27. Septiembre. Valparaíso. Grupal) **para tratar de salir del abismo en el cual sienten encontrarse** “Mucho en el sentido que he podido salir como de ese abismo que estaba, yo no quería en el principio” (P 6: 13. Septiembre. Valparaíso. Individual), **pero poder salir de este abismo es que las mujeres sienten que en el centro de atención les refuerzan la valentía que ellas tienen escondida** “Tenía una valentía que no sabía que tenía escondida... Cómo una valentía que le nace a uno. Porque acá le refuerzan eso, no tiene que dejarse...” (P 7: 27. Septiembre. Valparaíso. Grupal) **dejando de depender de sus maridos** “Saber que sola igual voy a salir adelante, que no necesito a un hombre que me esté diciendo que yo sirvo o que yo soy buena mamá o persona” (P 7: 27. Septiembre. Valparaíso. Grupal) **y así poder enfrentar la situación y no se dejen maltratar, ahora sabiendo que sus opiniones valen también y no solo la de sus maridos** “y acá empiezan hablar, te dicen, no po... tu opinión vale... valgo como persona” (P 7: 27. Septiembre. Valparaíso. Grupal), **lo cual hace que ellas se sientan mejor con sigo mismas** “empezar por quererse uno misma, no que las otras personas digan lo que uno es, sino que uno tiene que decir, yo soy buena, yo me quiero, yo quiero hacer...” (P 5: 07 Septiembre. Quillota. Grupal) **y emocionalmente más firmes** “He es que como que me he ido emocionalmente afirmando yo” (P 4: 13 Agosto. Calera. Individual), **esto es gracias a que han encontrado trabajo** “Valgo como persona, porque yo trabajo” (P 7: 27. Septiembre. Valparaíso. Grupal) **o que se han ganado algún proyecto que les hayan ofrecido en el centro** “Si, porque ahí yo empecé a valorarme, del momento que me gané ese proyecto hice mi primera taza y me pagaron mi primera taza, fue esta es mi plata me la gané yo”.(P 1:10 Agosto. Calera. Individual) **permitiéndoles sentirse útiles nuevamente** “me siento útil, antes me gustaba trabajar con harta gente, gente joven, me sentía útil...” (P 6: 13. Septiembre. Valparaíso. Individual) **y reencontrándose con ellas mismas dejando de ser un mueble en sus hogares** “me redescubrí, por que todo era lo que él decía y mis hijos, pero yo ni siquiera me preocupaba de mí ¡nada!, era como un mueble, pero estar en los talleres fue el re-encontrarme” (P 3: 31 Agosto. Quillota. Grupal. Individual) **y comenzando a quererse mucho más** “pero ahí me hicieron saber que no era así, de que yo como persona valía y por lo tanto como yo valía me tenía que querer, ahí yo aprendí a quererme, ellas me enseñaron a quererme...” (P10: 23 Noviembre. La Calera. Suspensión. Individual. Grupal), **todos estos cambios percibidos por las usuarias luego del tratamiento van siendo reforzados por que se sienten seguras al poder consultar todas las dudas que ellas tienen a las operarias de SERNAM** “cada vez que vengo pa acá me siento más segura en sentido que sé que en cualquier momento que pueda pasar siempre estoy consultando...” (P 6:13. Septiembre. Valparaíso. Individual)

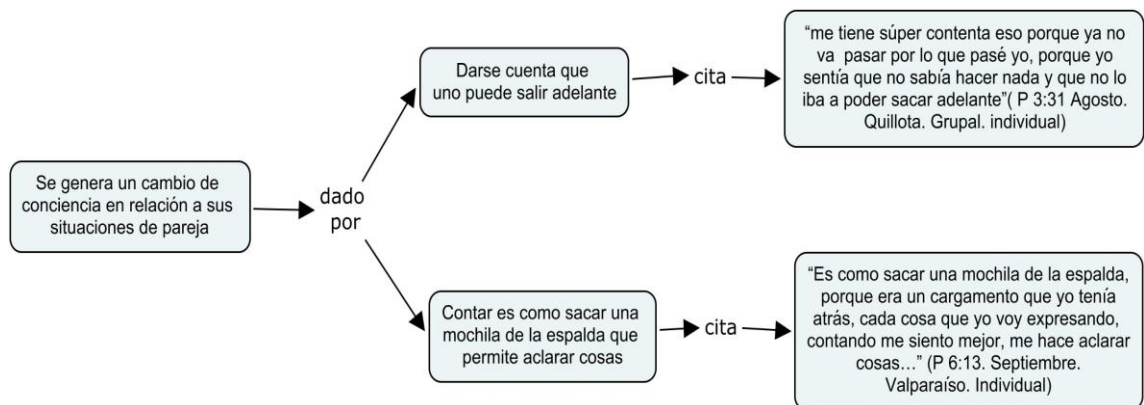


Esquema n° 32a: Existe una mayor valoración personal

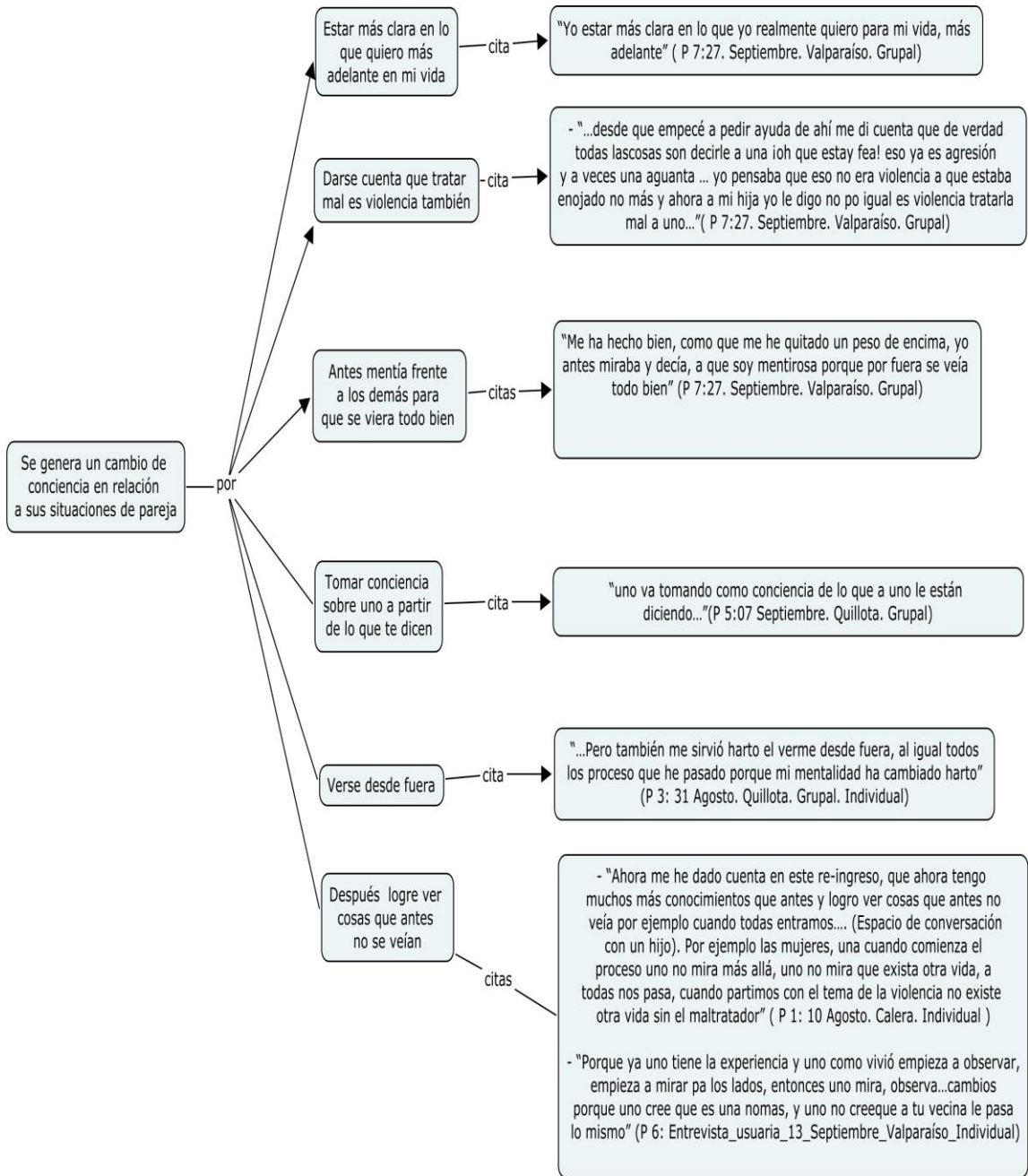


Esquema n° 32b: Existe una mayor valoración personal

- Mayor autoconciencia



Esquema n° 33a: Existe una mayor valoración personal

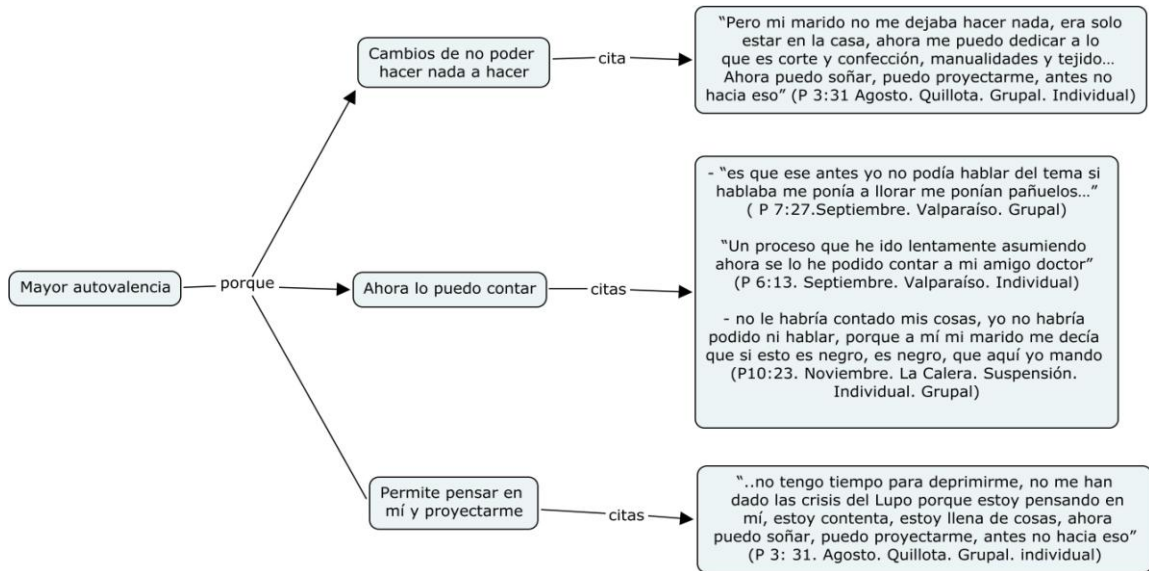


Esquema n° 33b: Existe una mayor valoración personal

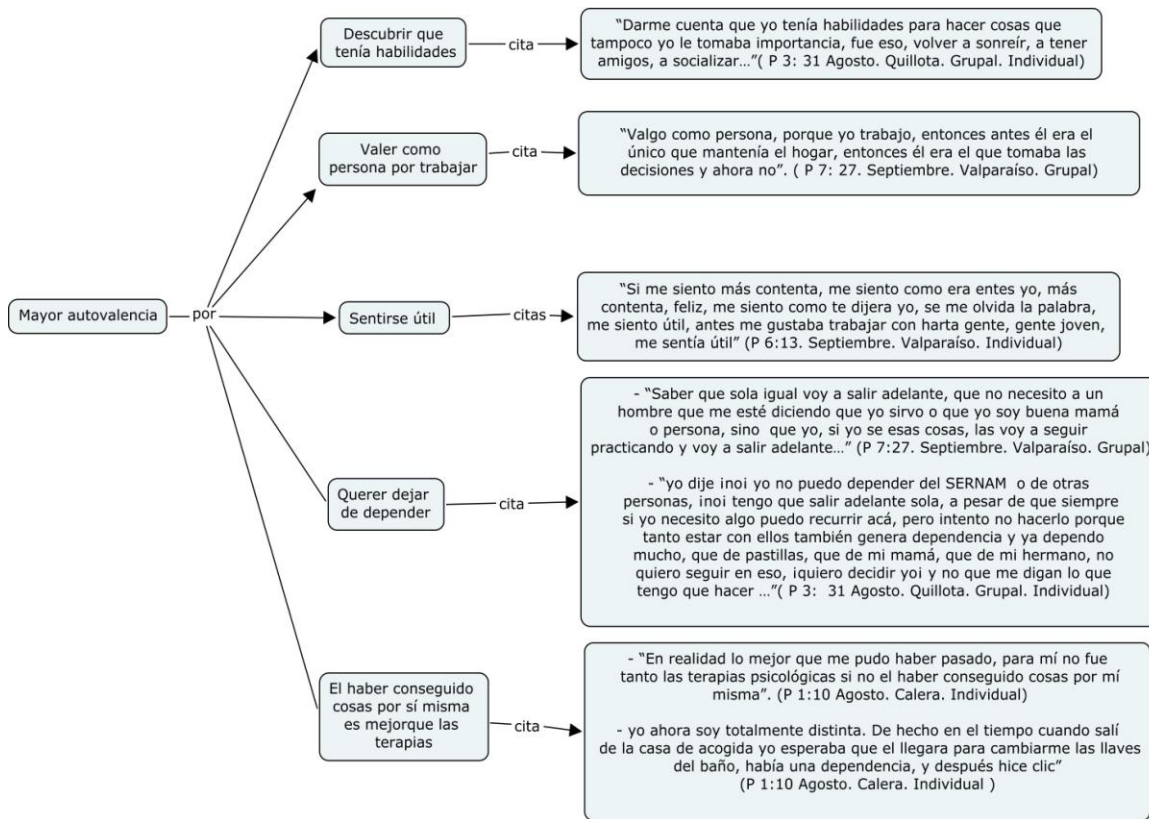
Esta serie de cambios percibidos a raíz de la intervención del SERNAM las mujeres los atribuyen a que han generado un cambio de conciencia replanteándose sus relaciones de pareja ya que se dieron cuenta de que el tratar mal a alguien, sin necesidad de llegar a los golpes también es violencia "...desde que empecé a pedir ayuda de ahí me di cuenta que de verdad todas las cosas son decirle a una ¡oh que estoy fea! eso ya es agresión y a veces una aguanta ... yo pensaba que eso no era violencia a que estaba enojado no más y ahora a mi hija yo le digo no po igual es violencia tratarla mal a uno..."(P 7:27. Septiembre. Valparaíso. Grupal) **esto ocurría ya que las mujeres estaban siempre tratando de mentir frente a los demás para que ellos no se dieran cuenta de su situación** "Me ha hecho bien, como que me he quitado un peso de encima, yo antes miraba y decía, a que soy mentirosa porque por fuera se veía todo bien" (P 7: 27. Septiembre. Valparaíso. Grupal), **pero las mujeres relatan ir tomando conciencia sobre la situación a partir de lo que les van diciendo en el SERNAM** "uno va tomando como conciencia de lo que a uno le están diciendo..."(P 5: 07 Septiembre. Quillota. Grupal) **ya que les permiten contar sus cosas y desahogarse asemejándolo a un sacarse una mochila de la espalda que les permite ir aclarando cosas** "Es como sacar una mochila de la espalda, porque era un cargamento que yo tenía atrás, cada cosa que yo voy expresando, contando me siento mejor, me hace aclarar cosas..." (P 6: 13. Septiembre. Valparaíso. Individual), **este cambio de conciencia trae consigo que las mujeres sientan que pueden salir adelante solas** "me tiene súper contenta eso porque ya no va pasar por lo que pasé yo, porque yo sentía que no sabía hacer nada y que no lo iba a poder sacar adelante"(P 3: 31 Agosto. Quillota. Grupal. Individual) **reconociendo que después de varias sesiones tienen mayor conocimiento sobre el tema de la violencia** "Ahora me he dado cuenta en este re-ingreso, que ahora tengo muchos más conocimientos que antes y logro ver cosas que antes no veía por ejemplo cuando todas entramos..."(P 1: 10 Agosto. Calera. Individual) **logrando ver cosas que antes no veían, como que sus vecinas también sufren violencia** "Porque ya uno tiene la experiencia y uno como vivió empieza a observar, empieza a mirar pa los lados, entonces uno mira, observa...cambios porque uno cree que es una nomas, y uno no cree que a tu vecina le pasa lo mismo" (P 6: Entrevista_usuario_13_Septiembre_Valparaíso_Individual), **a su vez esto les ha ayudado a estar más claras de lo que quieren en sus vidas** "Yo estar más clara en lo que yo realmente quiero para mi vida, más adelante" (P 7: 27. Septiembre. Valparaíso. Grupal) **valorando el poder verse desde fuera y reconocer los cambios que van experimentado**"...Pero también me sirvió harto el verme desde fuera, al igual todos los proceso que he pasado porque mi mentalidad ha cambiado harto" (P 3: 31 Agosto. Quillota. Grupal. Individual)

- Mayor autovalencia- Independencia

Estos cambios de conciencia mencionados anteriormente van de la mano con el aumento progresivo de un sentimiento de autovalencia que tienen las mujeres través del proceso que se caracteriza por sentirse útil luego de poder conseguir un trabajo “si me siento más contenta, me siento como era antes yo, más contenta, feliz, me siento como te dijera yo, se me olvida la palabra, me siento útil, antes me gustaba trabajar con harta gente, gente joven, me sentía útil” (P 6:13. Septiembre. Valparaíso. Individual) **valorándose nuevamente como persona frente a sus parejas gracias al trabajo** “Valgo como persona, porque yo trabajo, entonces antes él era el único que mantenía el hogar, entonces él era el que tomaba las decisiones y ahora no”. (P 7: 27. Septiembre. Valparaíso. Grupal), **habiendo descubierto habilidades que nunca pensaron que tenían para poder hacer trabajos que les permitirían valerse por sí mismas** “Darme cuenta que yo tenía habilidades para hacer cosas que tampoco yo le tomaba importancia, fue eso, volver a sonreír, a tener amigos, a socializar...”(P 3: 31 Agosto. Quillota. Grupal. Individual) **dejando de depender afectivamente de un hombre** “Saber que sola igual voy a salir adelante, que no necesito a un hombre que me esté diciendo que yo sirvo o que yo soy buena mamá o persona, sino que yo, si yo se esas cosas, las voy a seguir practicando y voy a salir adelante...” (P 7:27. Septiembre. Valparaíso. Grupal), **y pasar a comenzar a hacer cosas por sí mismas, como trabajar en manualidades** “Pero mi marido no me dejaba hacer nada, era solo estar en la casa, ahora me puedo dedicar a lo que es corte y confección, manualidades y tejido...”(P 3: 31 Agosto. Quillota. Grupal. Individual), **también tienen la sensación de que ahora pueden hablar el tema de la violencia cosa que antes no podían y esto gracias a que se sienten más abiertas al tema** “es que ese antes yo no podía hablar del tema si hablaba me ponía a llorar me ponían pañuelos...”(P 7:27.Septiembre. Valparaíso. Grupal). **ES POR esto que las mujeres valoran más el haber conseguido cosas por sí mismas incluso por sobre las terapias** “En realidad lo mejor que me pudo haber pasado, para mí no fue tanto las terapias psicológicas si no el haber conseguido cosas por mí misma”. (P 1:10 Agosto. Calera. Individual), **ya que les permite pensar en ellas y proyectarse** “..no tengo tiempo para deprimirme, no me han dado las crisis del Lupo porque estoy pensando en mí, estoy contenta, estoy llena de cosas, ahora puedo soñar, puedo proyectarme, antes no hacia eso” (P 3: 31. Agosto. Quillota. Grupal. individual)

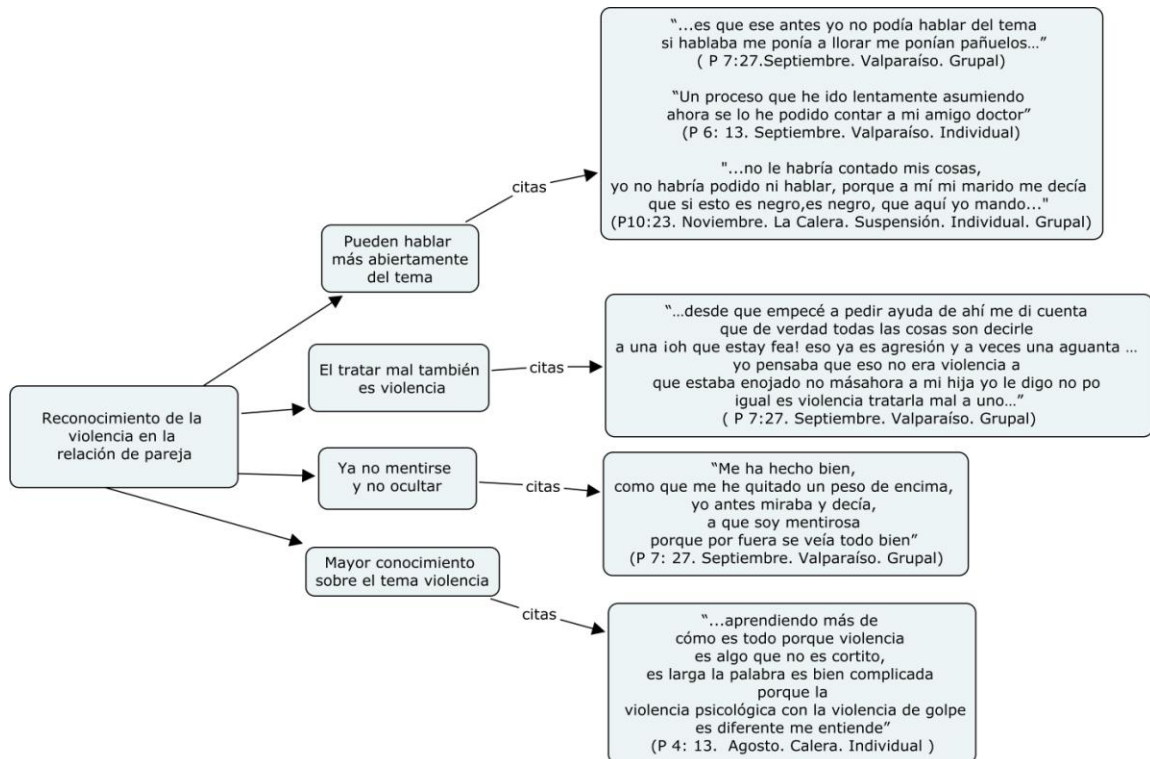


Esquema n° 34a: Mayor autovalencia



Esquema n° 34b: Mayor autovalencia

b. Reconocimiento de la violencia en la relación de pareja



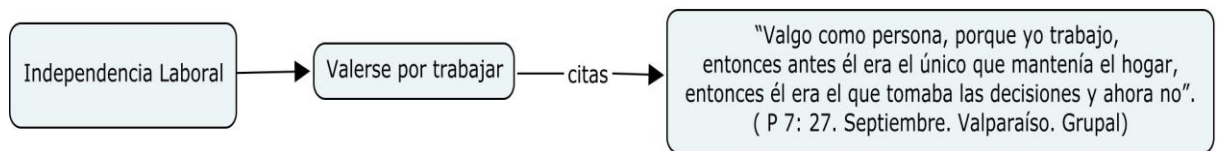
Esquema n° 35: Reconocimiento de la violencia en la relación de pareja

Cuando las mujeres perciben una mayor valoración de sí mismas producto de la intervención, también van reconociendo la violencia que han vivido en su relación de pareja al darse cuenta de que los malos tratos es una forma de violencia "...desde que empecé a pedir ayuda de ahí me di cuenta que de verdad todas las cosas son decirle a una ¡Oh que estay fea! eso ya es agresión y a veces una aguanta ... yo pensaba que eso no era violencia a que estaba enojado no más y ahora a mi hija yo le digo no po igual es violencia tratarla mal a uno..."(P 7:27. Septiembre. Valparaíso. Grupal). Ya que comienzan a aprender que existen diferentes tipos de violencia como la física y psicológica "aprendiendo más de cómo es todo porque violencia es algo que no es cortito, es larga la palabra es bien complicada porque la violencia psicológica con la violencia de golpe es diferente me entiende" (P 4: 13. Agosto. Calera. Individual), Como también a generar una nueva actitud frente a sus pares, debido a

que dejan de mentir "Me ha hecho bien, como que me he quitado un peso de encima, yo antes miraba y decía, a que soy mentirosa porque por fuera se veía todo bien" (P 7: 27. Septiembre. Valparaíso. Grupal) **al contar acerca de sus situaciones de violencia** "...no le habría contado mis cosas, yo no habría podido ni hablar, porque a mí mi marido me decía que si esto es negro, es negro, que aquí yo mando..." (P10:23. Noviembre. La Calera. Suspensión. Individual. Grupal)

c. Mayores proyecciones

- Independencia laboral

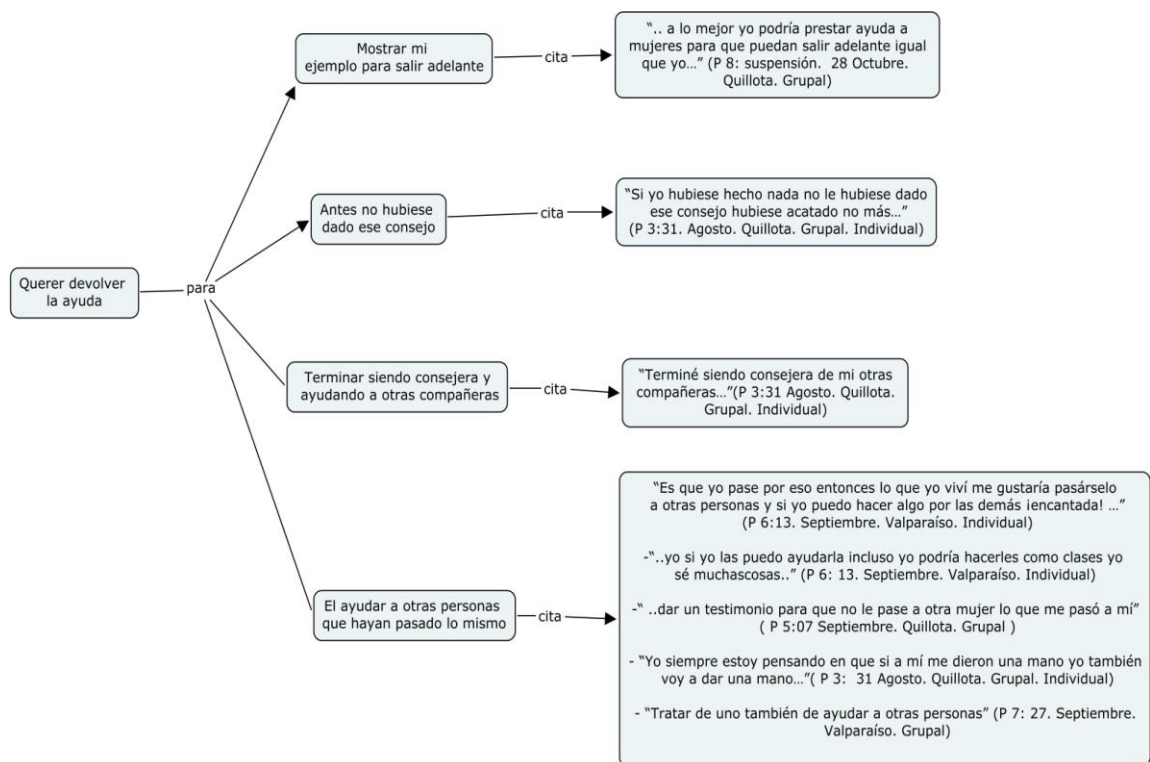


Esquema n° 36: Independencia laboral

Otro de los cambios que ven las mujeres tiene que ver con una mayor independencia en el plano laboral o económico, ya que el trabajar le permitiría a ella tomar decisiones en el hogar y al mismo tiempo valorarse más como persona "Valgo como persona, porque yo trabajo, entonces antes él era el único que mantenía el hogar, entonces él era el que tomaba las decisiones y ahora no". (P 7: 27. Septiembre. Valparaíso. Grupal)

- Ayudar a otras mujeres: mostrar mi ejemplo y ser consejera

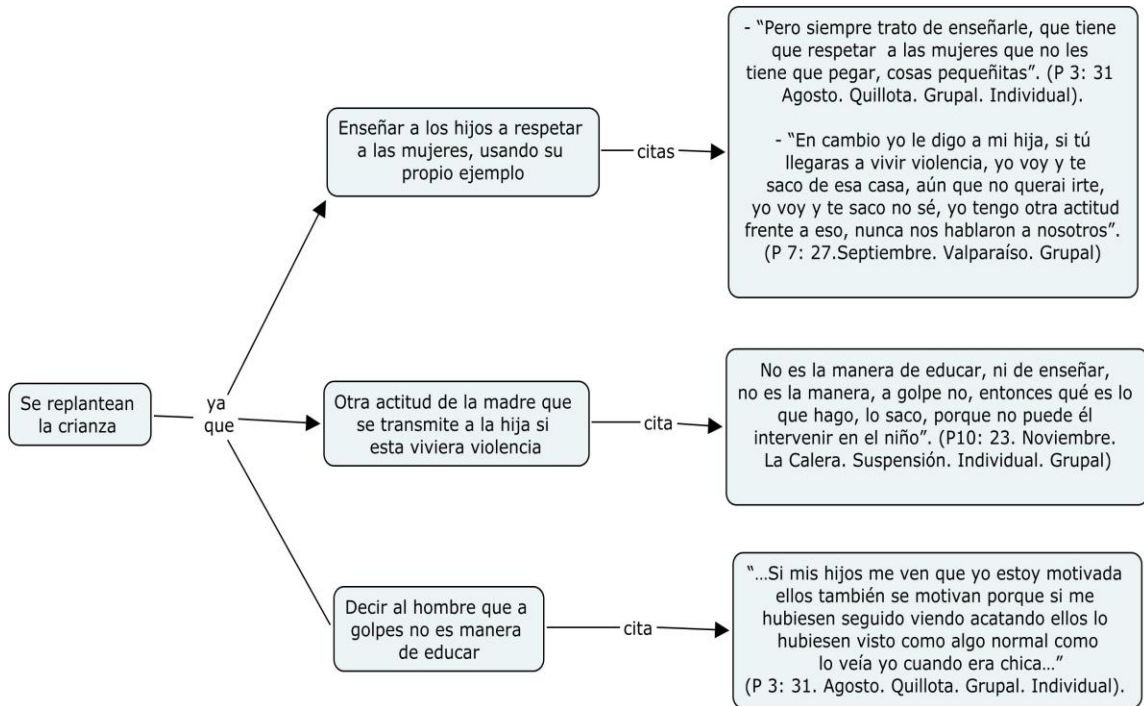
Cuando las mujeres han logrado una valoración de sí mismas y una autovalencia en sus vidas, dejando de depender de sus parejas, es que sienten importante el poder devolver la ayuda que les han brindado de alguna forma, ayudando a otras mujeres que estén pasando lo mismo que pasaron ellas "Yo siempre estoy pensando en que si a mí me dieron una mano yo también voy a dar una mano..."(P 3: 31 Agosto. Quillota. Grupal. Individual) y esta mano de vuelta puede ser a través de un testimonio de sus vidas) "...dar un testimonio para que no le pase a otra mujer lo que me pasó a mí" (P 5:07 Septiembre. Quillota. Grupal) o dando algunas clases "...yo si yo las puedo ayudarla incluso yo podría hacerles como clases yo sé muchas cosas.." (P 6: 13. Septiembre. Valparaíso. Individual, a través de consejos que antes del proceso no podrían haber dado "Si yo hubiese hecho nada no le hubiese dado ese consejo hubiese acatado no más..."(P 3: 31. Agosto. Quillota. Grupal. Individual), teniendo la idea de que luego de terminar el proceso se podrían convertir en consejeras del centro ayudando a otras mujeres "Terminé siendo consejera de mi otras compañeras..." (P 3: 31 Agosto. Quillota. Grupal. Individual)



Esquema n° 37: Querer devolver la ayuda

7.1.3.3 Cambios en la familia

a. Se replantean la crianza de los hijos en torno a la violencia

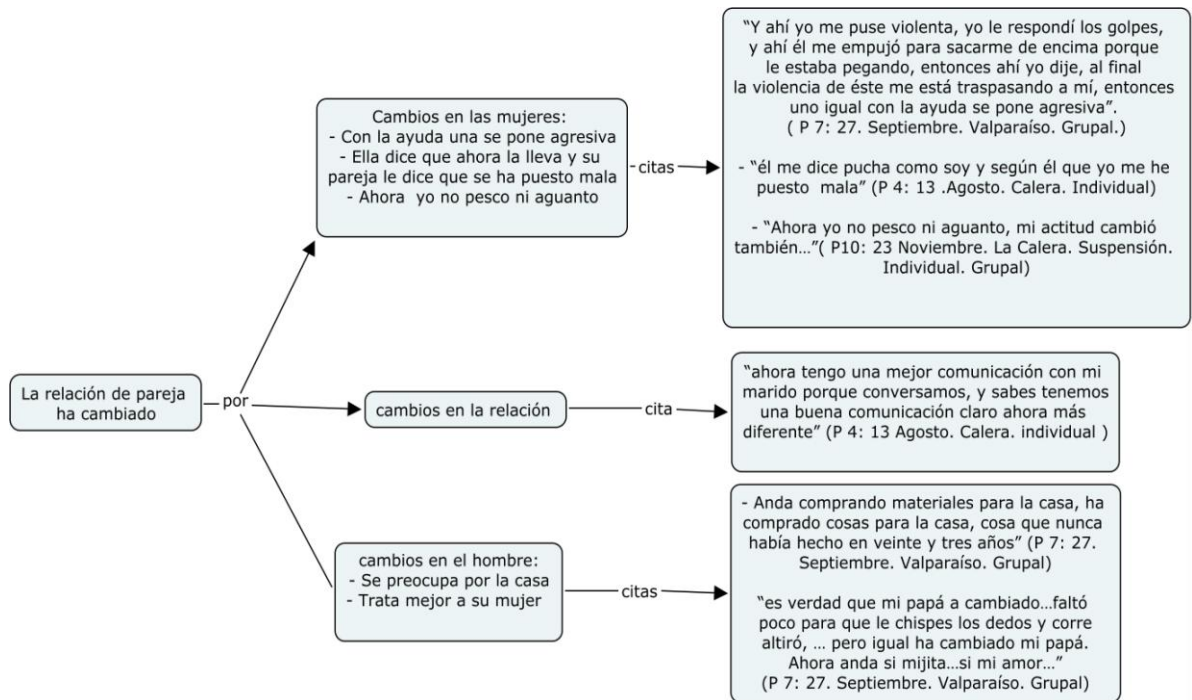


Esquema n° 38: Se replantean la crianza.

Las usuarias perciben una serie de cambios al interior de sus familias debido a que después de pasar por un proceso de intervención, estas se replantean la crianza de sus hijos al enseñarles que a las mujeres se les debe respetar siempre “Pero siempre trato de enseñarle, que tiene que respetar a las mujeres que no les tiene que pegar, cosas pequeñitas”. (P 3: 31 Agosto. Quillota. Grupal. Individual). Éstas son vistas como pequeños cambios que podrían hacer la diferencia en un futuro cercano, además esta forma de hacer cambios esta en concordancia con sentir que ellas luego de la intervención se posicionan de diferente manera con respecto de la violencia argumentando que ahora tendrían otra actitud si alguna de sus hijas viviera violencia, siendo más activa en la intervención, no como lo fueron sus madres con ellas “En cambio yo le digo a mi hija, si tú llegaras a vivir violencia, yo voy y te saco de esa casa, aún que no querai irte, yo voy y te saco, no sé, yo tengo otra actitud frente a eso, nunca nos hablaron a

nosotros". (P 7: 27.Septiembre. Valparaíso. Grupal), pero también ellas refuerzan este cambio en sus hijos a través de su ejemplo "...Si mis hijos me ven que yo estoy motivada ellos también se motivan porque si me hubiesen seguido viendo acatando ellos lo hubiesen visto como algo normal como lo veía yo cuando era chica..."(P 3: 31. Agosto. Quillota. Grupal. Individual). Por otro lado las mujeres relatan que este cambio en los hijos va acompañado de un intento de tratar de cambiar la manera que el marido tiene de enseñar a sus hijos, recalcándole constantemente que a golpes no se enseña "No es la manera de educar, ni de enseñar, no es la manera, a golpe no, entonces qué es lo que hago, lo saco, porque no puede él intervenir en el niño". (P10: 23. Noviembre. La Calera. Suspensión. Individual. Grupal)

b. La relación de pareja ha cambiado



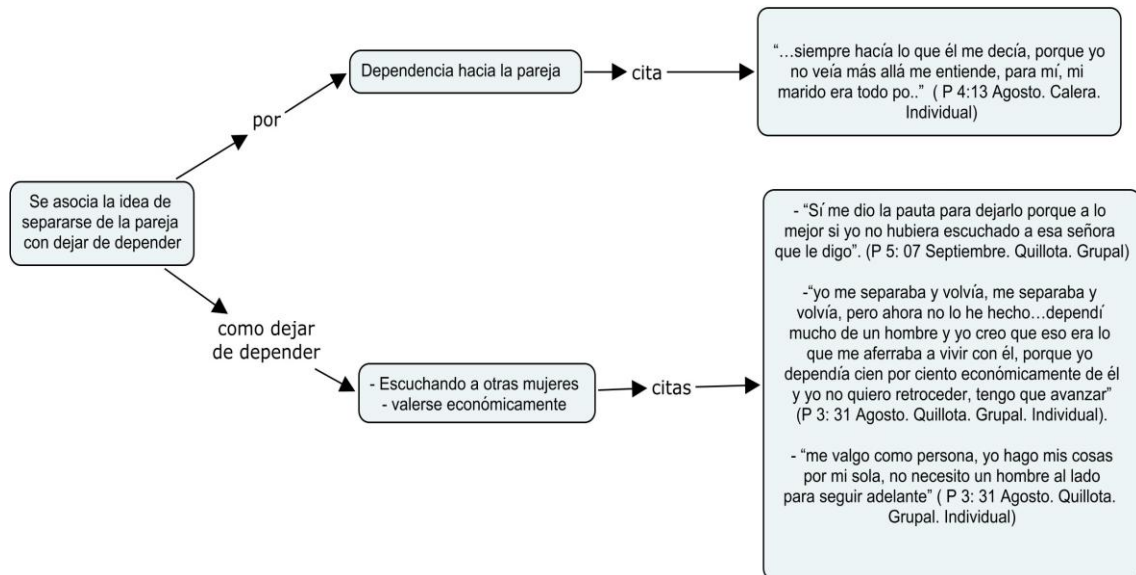
Esquema n°39: La relación de pareja ha cambiado

A su vez otro de los cambios a nivel familiar es que ellas comentan que a raíz de la intervención ha cambiado su relación de pareja, ya que pueden conversar, cosa que antes no podían hacer “ahora tengo una mejor comunicación con mi marido porque conversamos, y sabes tenemos una buena comunicación claro ahora más diferente” (P 4: 13 Agosto. Calera. Individual), **estos cambios son vistos por los hijos y se deben en parte a que el marido es quien a cambiado su forma de comportarse en la casa** “Anda comprando materiales para la casa, ha comprado cosas para la casa, cosa que nunca había hecho en veinte y tres años” (P 7: 27. Septiembre. Valparaíso. Grupal) **y de trata mejor a su mujer, siendo mucho más cariñoso** “es verdad que mi papá a cambiado...faltó poco para que le chispes los dedos y corre altiró, pero igual ha cambiado mi papá. Ahora anda si mijita...si mi amor...”(P 7: 27. Septiembre. Valparaíso. Grupal), **pero en parte este cambio es producido ya que la mujer ha cambiado de actitud frente al marido, no haciendo caso de las veces que este la molesta o le dice cosas** “Ahora yo no pesco ni aguanto, mi actitud cambió también...”(P10: 23 Noviembre. La Calera. Suspensión. Individual. Grupal), **pero reconocen que ellas ahora son las que la llevan en sus relaciones de pareja y que la posición jerárquica dentro de sus familias ha tenido un vuelco que no reconocen como algo necesariamente bueno ya que ahora son ellas las violentas** “Y ahí yo me puse violenta, yo le respondí los golpes, y ahí él me empujó para sacarme de encima porque le estaba pegando, entonces ahí yo dije, al final la violencia de éste me está traspasando a mí, entonces uno igual con la ayuda se pone agresiva”. (P 7: 27. Septiembre. Valparaíso. Grupal.) , **incluso sus parejas les reconocen este cambio diciéndoles que se han puesto malas** “él me dice pucha como soy y según él que yo me he puesto mala” (P 4: 13. Agosto. Calera. Individual).

c. Separarse para dejar de depender

La mujeres que han pasado por el proceso de tratamiento argumentan que la manera de dejar de depender de sus parejas se puede lograr si se separan de ellos, y esto se logra cuando sienten que valen como persona “me valgo como persona, yo hago mis cosas por mi sola, no necesito un hombre al lado para seguir adelante” (P 3: 31 Agosto. Quillota. Grupal. Individual), **permitiéndoles darse cuenta que no necesitan depender de un hombre para vivir** “yo me separaba y volvía, me separaba y volvía, pero ahora no lo he hecho...dependí mucho de un hombre y yo creo que eso era lo que me aferraba a vivir con él” (P 3: 31 Agosto. Quillota. Grupal. Individual), **lo cual generaba que ellas hicieran siempre lo que el hombre decía, no siendo capaz de ver más allá** “...siempre hacía lo que él me decía, porque yo no veía más allá me entiende, para mí, mi marido era todo po...” (P 4:13 Agosto. Calera. Individual), **por lo que su decisión ahora es mucho más firme, pero ellas comentan que**

estos cambios fueron producidos gracias a que escucharon las experiencias de otras usuarias que habían vivido violencia “Sí me dio la pauta para dejarlo porque a lo mejor si yo no hubiera escuchado a esa señora que le digo”. (P 5: 07 Septiembre. Quillota. Grupal)



Esquema n° 40: Se asocia la idea de separarse de la pareja con dejar de depender

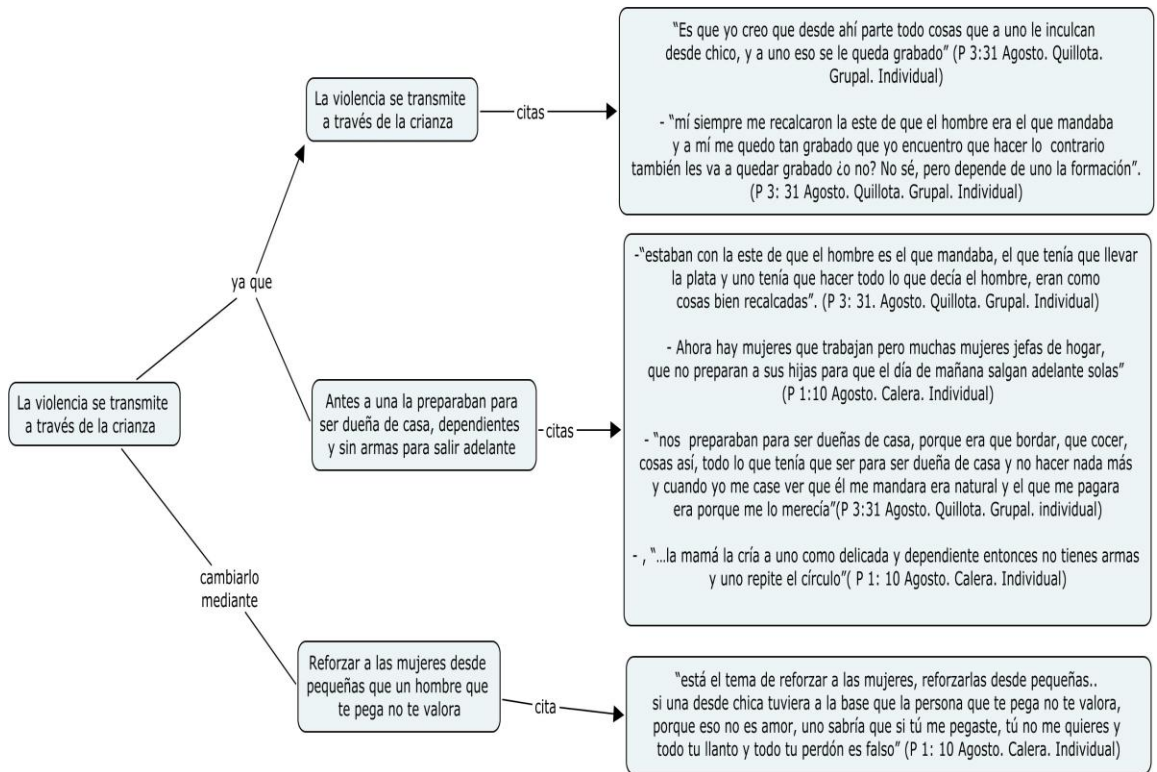
7.1.3.4. Sugerencias para cambiar la violencia

a- Cambios en las creencias

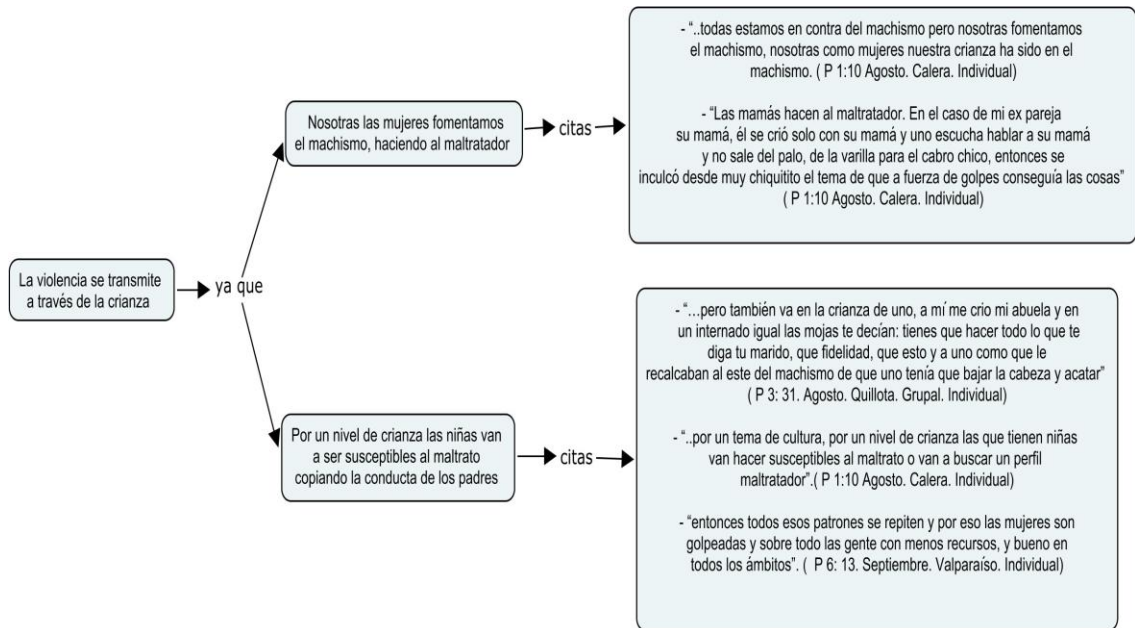
- La violencia se transmite a través de la crianza

Las mujeres creen que la violencia es un fenómeno que se transmite a través de la crianza transmitiéndose de generación en generación ya que reconocen que antes a ellas las preparaban para ser dueña de casa, les enseñaban a bordar a cocer y todas las actividades que una dueña de casa debía saber hacer “nos preparaban para ser dueñas de casa, porque era que bordar, que cocer, cosas así, todo lo que tenía que ser para ser dueña de casa y no hacer nada más y cuando yo me case ver que él me mandara era natural y el que me pagara era porque me lo merecía”(P 3: 31 Agosto. Quillota. Grupal. Individual) , lo cual las hace dependientes “estaban con la este

de que el hombre es el que mandaba, el que tenía que llevar la plata y uno tenía que hacer todo lo que decía el hombre, eran como cosas bien recalçadas". (P 3: 31. Agosto. Quillota. Grupal. Individual) **y no les entregaban armas para poder valerse por sí mismas** "...la mamá la cría a una como delicada y dependiente entonces no tienes armas y uno repite el círculo" (P 1: 10 Agosto. Calera. Individual), **quedándoles gravada la violencia como algo natural desde muy pequeñas** "Es que yo creo que desde ahí parte todo cosas que a uno le inculcan desde chica, y a uno eso se le queda grabado" (P 3:31 Agosto. Quillota. Grupal. Individual), **es por esto que las niñas son más susceptibles al maltrato** "...por un tema de cultura, por un nivel de crianza las que tienen niñas van hacer susceptibles al maltrato o van a buscar un perfil maltratador". (P 1:10 Agosto. Calera. Individual) **ya que repiten el patrones de sus padres** "entonces todos esos patrones se repiten y por eso las mujeres son golpeadas y sobre todo las gente con menos recursos, y bueno en todos los ámbitos". (P 6: 13. Septiembre. Valparaíso. Individual), **además de que el contexto social también influye en como uno ve la violencia y como se traspasan estas costumbres de que la mujer debe sentirse inferior** "...pero también va en la crianza de uno, a mí me crio mi abuela y en un internado igual las monjas te decían: tienes que hacer todo lo que te diga tu marido, que fidelidad, que esto y a uno como que le recalcaban al este del machismo de que uno tenía que bajar la cabeza y acatar"(P 3: 31. Agosto. Quillota. Grupal. Individual) **y a pesar de que las mujeres reconocen que están en contra del machismo, también reconocen que las mismas son las que lo fomentan** "...todas estamos en contra del machismo pero nosotras fomentamos el machismo, nosotras como mujeres nuestra crianza ha sido en el machismo" **y van haciendo al hombre maltratador** "Las mamás hacen al maltratador. En el caso de mi ex pareja su mamá, él se crió solo con su mamá y uno escucha hablar a su mamá y no sale del palo, de la varilla para el cabro chico, entonces se inculcó desde muy chiquitito el tema de que a fuerza de golpes conseguía las cosas" (P 1:10 Agosto. Calera. individual), **pero al ser capaz de reconocer esto, ellas creen que si crían a sus hijos de una forma diferente ellos no serán futuros maltratadores y que también les quedara grabado esta crianza no machista** "mí siempre me recalcaron la este de que el hombre era el que mandaba y a mí me quedo tan grabado que yo encuentro que hacer lo contrario también les va a quedar grabado ¿o no? No sé, pero depende de uno la formación". (P 3: 31 Agosto. Quillota. Grupal. Individual) **donde les refuerzan que a sus hijas que cuando un hombre les levanta la mano es porque no te aprecia y que no es posible que sea amor** "está el tema de reforzar a las mujeres, reforzarlas desde pequeñas.. si una desde chica tuviera a la base que la persona que te pega no te valora, porque eso no es amor, uno sabría que si tú me pegaste, tú no me quieres y todo tu llanto y todo tu perdón es falso" (P 1: 10 Agosto. Calera. Individual),

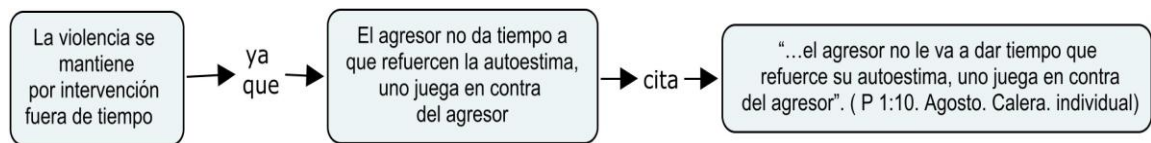


Esquema n° 41a: La violencia se transmite a través de la crianza



Esquema n° 41b: La violencia se transmite a través de la crianza

- La violencia se mantiene por intervención fuera de tiempo

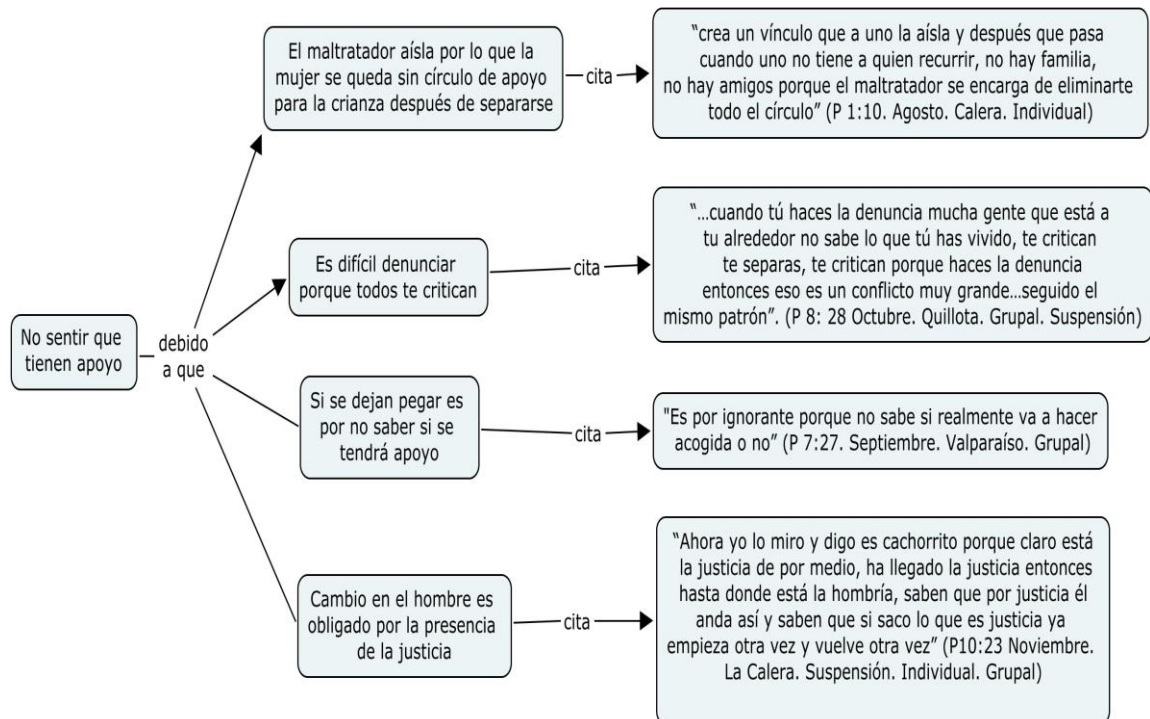


Esquema n° 42: La violencia se mantiene por intervención fuera de tiempo

Uno de los aspectos importantes que las mujeres recalcan cuando están en el proceso de intervención es que la intervención esta siempre fuera de tiempo ya que el agresor no da tiempo a que a través de un proceso psicológico ellas refuercen su autoestima "...el agresor no le va a dar tiempo que refuerce su autoestima, uno juega en contra del agresor". (P

1:10. Agosto. Calera. Individual), por lo que la intervención es en contra del tiempo que otorga el agresor

- Sentir que no tienen apoyo

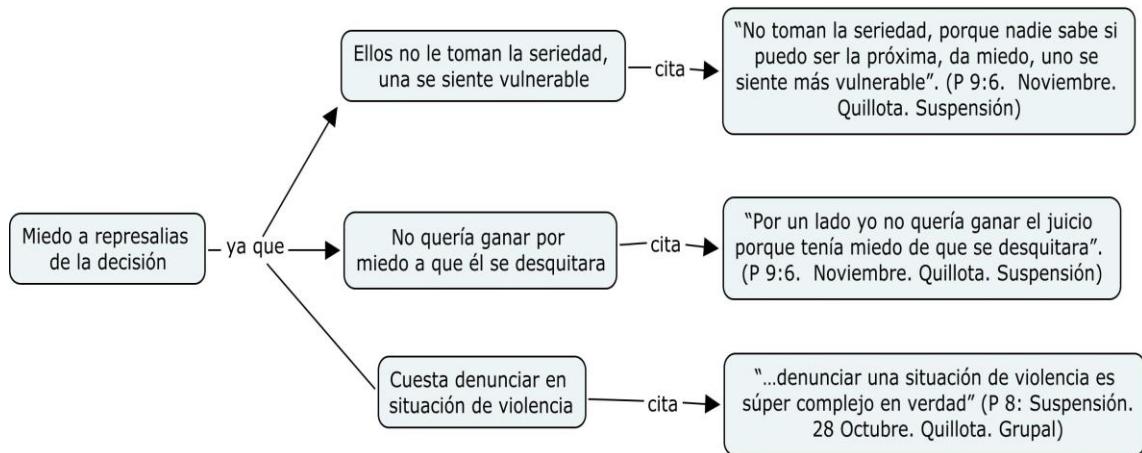


Esquema n°43: No sentir que no tienen apoyo

Pero a pesar de estar fuera de tiempo las mujeres sienten que es muy importante tener un grupo que te apoye ya que cuando comienzan a enfrentar las situaciones de violencia, da paso a que sientan que nadie las apoyará es por ignorante porque no sabe si realmente va a hacer acogida o no" (P 7: 27. Septiembre. Valparaíso. Grupal), además que sienten la presión de que sus seres cercanos las critican por hacer una denuncia "...cuando tú haces la denuncia mucha gente que está a tu alrededor no sabe lo que tú has vivido, te critican porque te separas, te critican porque haces la denuncia entonces eso es un conflicto muy grande...seguido el mismo patrón". (P 8: 28 Octubre. Quillota. Grupal. Suspensión) y esto se potencia debido a que el maltratador las trata de aislar, de sus familias y sus amigos de manera de que no tengan a quien recurrir crea un vínculo que a uno la aísla y después que pasa cuando uno no tiene a quien recurrir, no hay familia, no hay amigos porque el

maltratador se encarga de eliminarte todo el círculo” (P 1:10. Agosto. Calera. Individual). Ellas ven que la única manera de lograr un cambio en la situación y específicamente en el hombre es a través de la justicia ya que ellos sienten miedo de está “ ahora yo lo miro y digo es cachorrito porque claro está la justicia de por medio, ha llegado la justicia entonces hasta donde está la hombría, saben que por justicia él anda así y saben que si saco lo que es justicia ya empieza otra vez y vuelve otra vez” (P10:23 Noviembre. La Calera. Suspensión. Individual. Grupal) y son capaces de restringirse y controlar sus impulsos violentos, pero de otra manera es muy difícil.

- Miedo a represalias de la decisión de denunciar

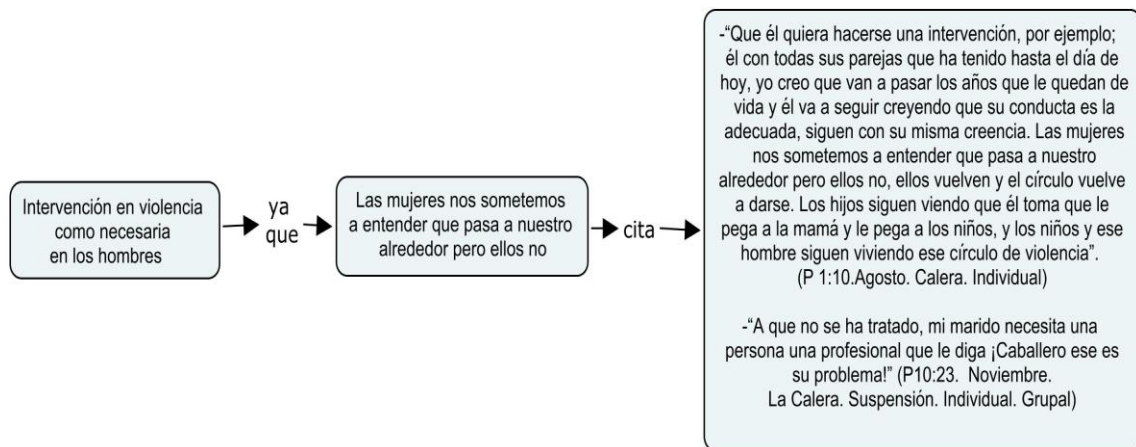


Esquema n° 44: Miedo a represalias de la decisión

Las mujeres que están viviendo una situación de violencia, sienten miedo a que el hombre luego de que estas los denuncian puedan tomar represalias peores contra ellas “Por un lado yo no quería ganar el juicio porque tenía miedo de que se desquitara” “. (P 9: 6. Noviembre. Quillota. Suspensión) y por esto es que se sienten muy vulnerables frente a la situación, percibiendo que no se le da la importancia que la situación se merece ya que en cualquier momento ellas podrían ser las víctimas de un homicidio “no toman la seriedad, porque nadie sabe si puedo ser la próxima, da miedo, uno se siente más vulnerable”. (P 9: 6. Noviembre. Quillota. Suspensión) , por lo que cuando están en el proceso, muchas veces tienen la creencia de que es mejor perderlo para que el hombre no se enoje más.

b- Intervención en violencia como necesaria en los hombres

Por lo cual ellas consideran que es muy necesaria una intervención en los hombres, ya que ellas están dispuestas a entender que cosas les pasan y a someterse a intentar cambiar, pero los hombres no tienen esta disposición, por lo que no tendría tanto sentido solo intervenir a las mujeres. “Que él quiera hacerse una intervención, por ejemplo; él con todas sus parejas que ha tenido hasta el día de hoy, yo creo que van a pasar los años que le quedan de vida y él va a seguir creyendo que su conducta es la adecuada, siguen con su misma creencia. Las mujeres nos sometemos a entender que pasa a nuestro alrededor pero ellos no, ellos vuelven y el círculo vuelve a darse (P 1:10.Agosto. Calera. Individual) aunque también se dan cuenta de que si el hombre no cambia puede ser porque no han recibido tratamiento “A que no se ha tratado, mi marido necesita una persona una profesional que le diga ¡Caballero ese es su problema” (P10:23. Noviembre. La Calera. Suspensión. Individual. Grupal) ya que desde pequeños les han enseñado que maltratar está bien.

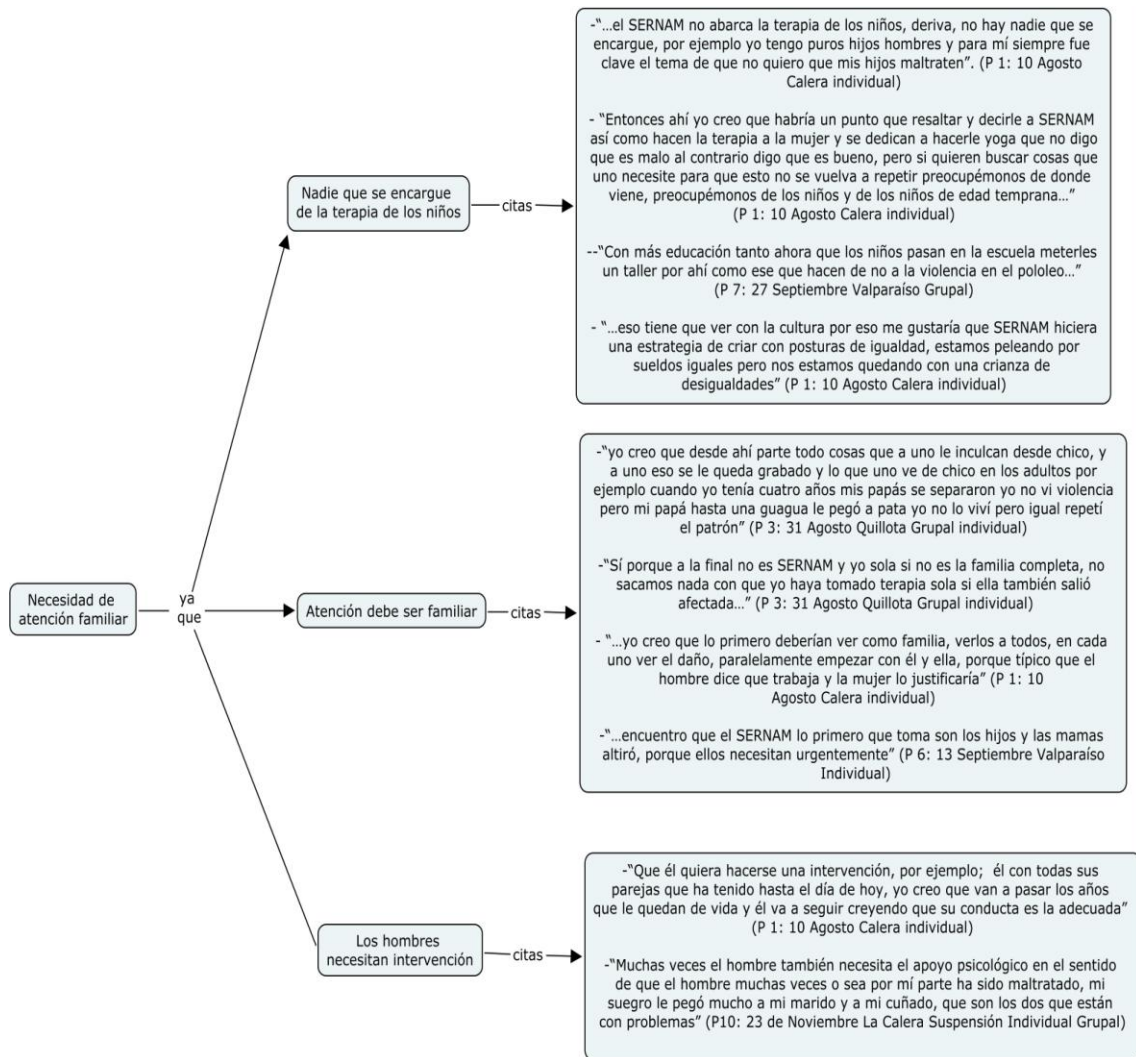


Esquema n° 45: Intervención en violencia como necesaria en los hombres

c- Cambios en los programas de intervención

- Necesidad de atención familiar

A raíz de los cambios percibidos desde la intervención y de su experiencia en ellos, las mujeres realizan sugerencias importantes para mejorar la intervención, entre éstas se encuentra la necesidad de contar con una atención para los hijos “Entonces ahí yo creo que habría un punto que resaltar y decirle a SERNAM así como hacen la terapia a la mujer y se dedican a hacerle yoga que no digo que es malo al contrario digo que es bueno, pero si quieren buscar cosas que uno necesite para que esto no se vuelva a repetir preocupémonos de donde viene, preocupémonos de los niños y de los niños de edad temprana...” (P 1: 10 Agosto Calera individual) y más ampliada al núcleo familiar lo cual incluiría también la necesidad de que los hombre realicen intervención “Muchas veces el hombre también necesita el apoyo psicológico en el sentido de que el hombre muchas veces o sea por mí parte ha sido maltratado, mi suegro le pegó mucho a mi marido y a mi cuñado, que son los dos que están con problemas” (P10: 23 de Noviembre La Calera Suspensión Individual Grupal). Lo que debiese ser una atención estratégica para promover la igualdad entre hombres y mujeres “...eso tiene que ver con la cultura por eso me gustaría que SERNAM hiciera una estrategia de criar con posturas de igualdad, estamos peleando por sueldos iguales pero nos estamos quedando con una crianza de desigualdades” (P 1: 10 Agosto Calera individual). A su vez esto se extiende al plano estructural ya que existe la necesidad de espacios para niños “Tampoco hay una sala para dejar los niños y a uno no le da confianza dejarlo en el pasillo, porque hay que dejarlos en el pasillo, bueno eso en lo material” (P 7: 27 Septiembre Valparaíso Grupal)



Esquema n° 46: Necesidad de atención familiar

- Se necesita un vínculo constante y rápido que amplíe la cobertura de los servicios

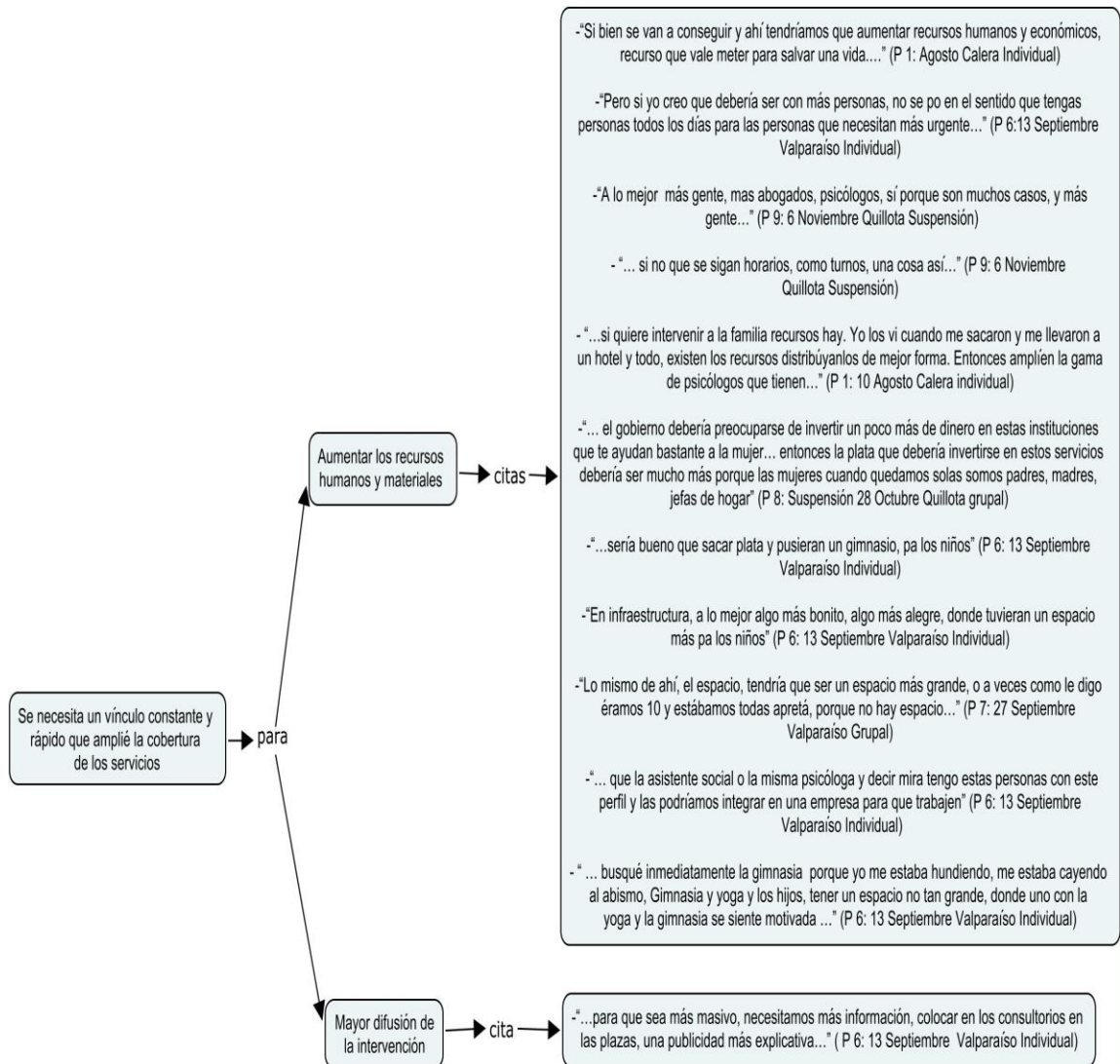
Las mujeres comentan que esta necesidad de una atención familiar podría ser efectiva si el gobierno destinará más recursos a estos programas "... el gobierno debería preocuparse de invertir un poco más de dinero en estas instituciones que te ayudan bastante a la mujer... entonces la plata que debería invertirse en estos servicios debería ser mucho más porque las mujeres cuando quedamos solas somos padres, madres, jefas de hogar" (P 8: Suspensión 28 Octubre Quillota grupal), **cuya inversión debiera ir destinada a aumentar el número de personal en la institución** "A lo mejor más gente, mas abogados, psicólogos, sí porque son muchos casos, y más gente..." (P 9: 6 Noviembre Quillota Suspensión), **y en**

conjunto con lo anterior es que consideran necesario que no solo basta con tener más gente, sino que también es necesario poder contar con personal que maneje mejor el tema, debido a que puede ser trascendental al momento de atreverse a pedir ayuda "... si una persona llama y es una que le han pegado, que la atienda una persona que se maneje en el tema" (P 6: 13 Septiembre Valparaíso Individual) ya que si pasa el caso de que alguien llame y no le contesten bien , podría ser negativo, "Porque por ejemplo imagínate que llama una persona que está siendo golpeada, y te llama y dice sabe que me están pegando y le dicen no sabe que venga mañana". (P 6: 13 Septiembre Valparaíso Individual) y a su vez las usuarias consideran importante que si el personal aumenta, podrían haber psicólogas en los trabajos grupales, para que así fuera más dinámico "Recomendaría hacerla más dinámica, porque en este minuto las intervenciones grupales son solo de las personas que participan, no hay una psicóloga detrás...". (P 1: 10 Agosto Calera individual).

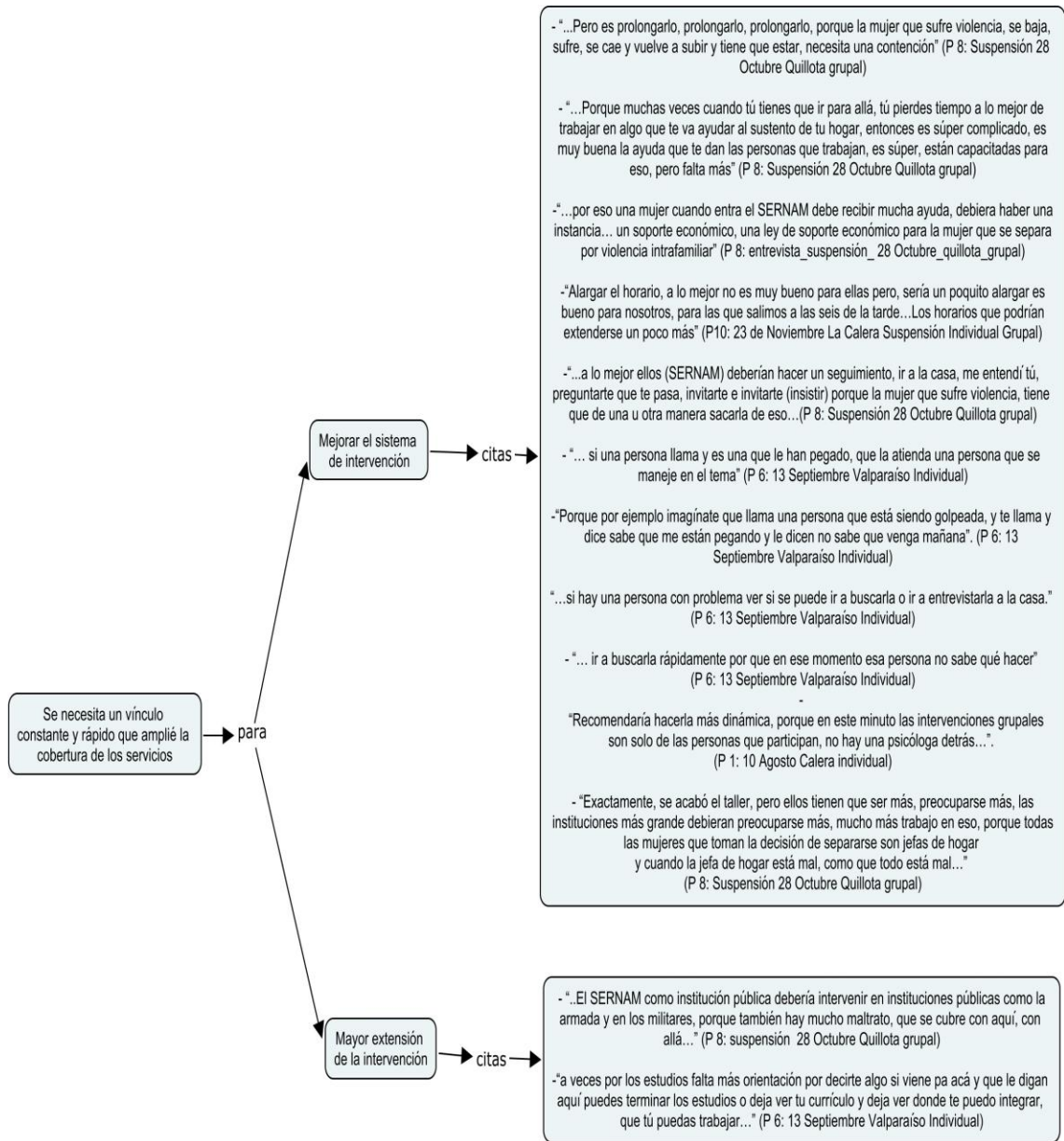
Por otra parte las usuarias ven necesario aumentar los tiempos de atención ya que la mujer que sufre violencia necesita mucha contención "...Pero es prolongarlo, prolongarlo, prolongarlo, porque la mujer que sufre violencia, se baja, sufre, se cae y vuelve a subir y tiene que estar, necesita una contención" (P 8: Suspensión 28 Octubre Quillota grupal). Una usuaria dice que existen dineros para intervención a la familia, ya que a ella la llevaron a un hotel con sus hijos "...si quiere intervenir a la familia recursos hay. Yo los vi cuando me sacaron y me llevaron a un hotel y todo, existen los recursos distribúyanlos de mejor forma. Entonces amplíen la gama de psicólogos que tienen..." (P 1: 10 Agosto Calera individual), por todo esto es que las mujeres ven la necesidad de alargar los horarios de intervención para alcanzar a llegar desde sus trabajos "Alargar el horario, a lo mejor no es muy bueno para ellas pero, sería un poquito alargar es bueno para nosotros, para las que salimos a las seis de la tarde...Los horarios que podrían extenderse un poco más" (P10: 23 de Noviembre La Calera Suspensión Individual Grupal). Además las mujeres manifiestan que son jefas de hogar por lo que deben saber llevar el sustento a sus casas "Exactamente, se acabó el taller, pero ellos tienen que ser más, preocuparse más, las instituciones más grande debieran preocuparse más, mucho más trabajo en eso, porque todas las mujeres que toman la decisión de separarse son jefas de hogar y cuando la jefa de hogar está mal, como que todo está mal..." (P 8: Suspensión 28 Octubre Quillota grupal), y por lo mismo es que consideran que el SERNAM debería intentar insertarlas laboralmente "... que la asistente social o la misma psicóloga y decir mira tengo estas personas con este perfil y las podríamos integrar en una empresa para que trabajen" (P 6: 13 Septiembre Valparaíso Individual) y si esto no se puede, ellas creen que debería existir una ley de soporte económico para las mujeres "...Porque muchas veces cuando tú tienes que ir para allá, tú pierdes tiempo a lo mejor de trabajar en algo que te va ayudar al sustento de tu hogar, entonces es súper complicado, es muy buena la ayuda que te dan las personas que trabajan, es súper, están capacitadas para eso, pero falta más" (P 8: Suspensión 28 Octubre Quillota grupal). Ya que es difícil asistir muchas veces por el tema

económico y los horarios que estos implican “Tener trabajo todos los días, porque yo trabajo el fin de semana, entonces no tengo tiempo” (P 7: 27 Septiembre Valparaíso Grupal), siendo fundamental para ellas poder contar con un mayor espacio físico para realizar las sesiones “Lo mismo de ahí, el espacio, tendría que ser un espacio más grande, o a veces como le digo éramos 10 y estábamos todas apretá, porque no hay espacio...” (P 7: 27 Septiembre Valparaíso Grupal) o para realizar actividades para la mujer “ ... busqué inmediatamente la gimnasia porque yo me estaba hundiendo, me estaba cayendo al abismo, Gimnasia y yoga y los hijos, tener un espacio no tan grande, donde uno con la yoga y la gimnasia se siente motivada ...” (P 6: 13 Septiembre Valparaíso Individual) porque si el espacio físico fuera más grande también tendrían donde dejar a sus hijos “En infraestructura, a lo mejor algo más bonito, algo más alegre, donde tuvieran un espacio más pa los niños” (P 6: 13 Septiembre Valparaíso Individual) o sería bueno para ellas que tuvieran un gimnasio para ellos donde pudieran entretenerse mientras esperan a la mamá “...sería bueno que sacar plata y pusieran un gimnasio, pa los niños” (P 6: 13 Septiembre Valparaíso Individual).

Por otro lado las mujeres que asisten a los programas de tratamiento tienen la necesidad de que se les atienda de forma rápida movilizand recursos para llevarle apoyo ya que en los momentos críticos ellas no saben qué hacer “... ir a buscarla rápidamente por que en ese momento esa persona no sabe qué hacer” (P 6: 13 Septiembre Valparaíso Individual), además consideran que sería muy favorable que SERNAM como institución pública pudiera intervenir en las fuerzas armadas ya que al interior existe mucha violencia contra la mujer “..El SERNAM como institución pública debería intervenir en instituciones públicas como la armada y en los militares, porque también hay mucho maltrato, que se cubre con aquí, con allá ...” (P 8: suspensión 28 Octubre Quillota grupal). A su vez las usuarias del SERNAM consideran que se debería invertir más recursos en publicidad, que permita sensibilizar a la sociedad sobre el tema “...para que sea más masivo, necesitamos más información, colocar en los consultorios en las plazas, una publicidad más explicativa...” (P 6: 13 Septiembre Valparaíso Individual) y ser insistentes a la hora de tratar de ayudar a una mujer, porque ellas por si mismas les cuesta mucho salir, entonces el SERNAM cuando sabe de un caso debiera insistir, ya sea por teléfono, o yendo a su casa, para que la mujer se atreva a salir de la violencia “...a lo mejor ellos (SERNAM) deberían hacer un seguimiento, ir a la casa, me entendí tú, preguntarte que te pasa, invitarte e invitarte (insistir) porque la mujer que sufre violencia, tiene que de una u otra manera sacarla de eso...(P 8: Suspensión 28 Octubre Quillota grupal)



Esquema n° 47a: Se necesita un vínculo constante y rápido que amplíe la cobertura de los servicios



Esquema n° 47b: Se necesita un vínculo constante y rápido que amplíe la cobertura de los servicios.

7.1.4. Fortalezas y debilidades

7.1.4.1. Debilidades

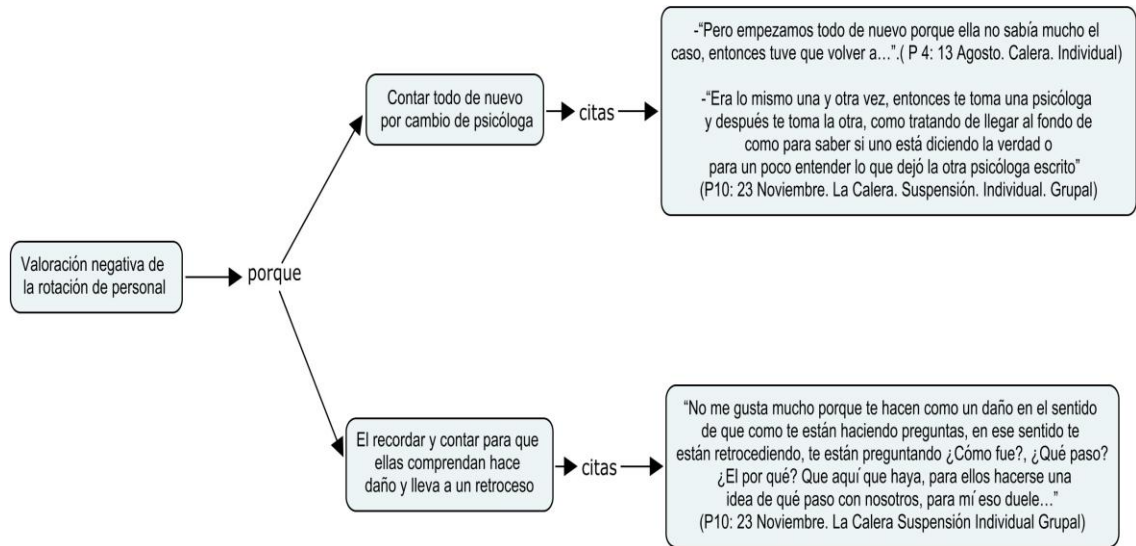
- Falta de compromiso asociado a la no vinculación



Esquema n° 48: Falta de compromiso asociado a la no vinculación

Las usuarias reconocen una serie de aspectos negativos asociados a los procesos de intervención del SERNAM, los cuales están relacionados a una falta de compromiso asociado a la no vinculación debido a la falta de calidez de las profesionales “No fue muy agradable, era como bien frio hacían su pega de ocho horas diarias y se iban, no había compromiso de ese tiempo en ese centro. (P 1: 10 Agosto. Calera. Individual)

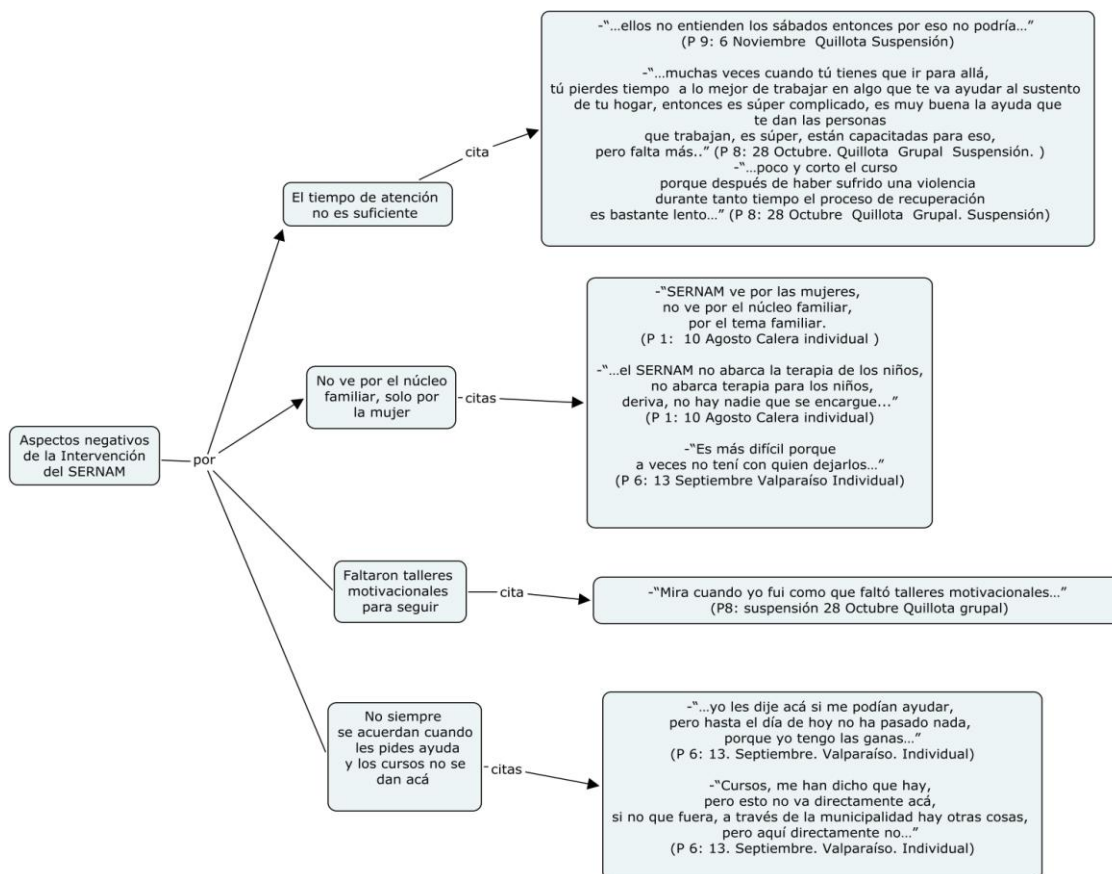
- Falta de compromiso asociado a la rotación de personal



Esquema nº 49: Valoración negativa de la rotación del personal

A su vez las mujeres reconocen que la rotación de personal es visto como un elemento desfavorable para seguir en un proceso terapéutico ya que las lleva a repetir “era lo mismo una y otra vez, entonces te toma una psicóloga y después te toma la otra, como tratando de llegar al fondo de o como para saber si uno está diciendo la verdad o para un poco entender lo que dejó la otra psicóloga escrito” (P10: 23 Noviembre. La Calera Suspensión Individual Grupal) y también se vincula con un recordar que hace daño, llevándolas a percibir un retroceso “no me gusta mucho porque te hacen como un daño en el sentido de que como te están haciendo preguntas, en ese sentido te están retrocediendo, te están preguntando ¿Cómo fue?, ¿Qué paso? ¿El por qué? Que aquí que haya, para ellos hacerse una idea de qué paso con nosotros, para mí eso duele...” (P10: 23 Noviembre. La Calera Suspensión Individual Grupal)

- Carencia en los servicios ofrecidos



Esquema n° 50: Aspectos negativos de la intervención del SERNAM

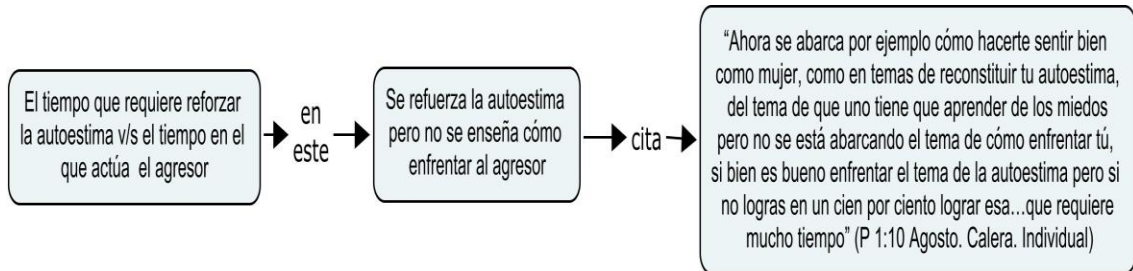
Otra de las debilidades que perciben ellas, está relacionada con los servicios ofrecidos en los centros de SERNAM, entorno a los tiempos estimados para terapia, los cuales serían insuficientes, entre ellos, la imposibilidad de asistir en los horarios establecidos “ellos no entienden los sábados entonces por eso no podría...” (P 9: 6 Noviembre. Quillota. Suspensión). Como también en percibir el tiempo de atención como muy corto en

comparación a lo que realmente se necesita, sobre todo cuando se debe priorizar por un trabajo que da sustento al hogar "...poco y corto el curso porque después de haber sufrido una violencia durante tanto tiempo el proceso de recuperación es bastante lento (P 8: 28 Octubre. Quillota. Grupal. Suspensión).

Por otro lado, para ellas toma relevancia la necesidad de espacios para los hijos en el lugar de atención, cuando no tienen con quien dejarlos en ese momento "Es más difícil porque a veces no tenía con quien dejarlos..." (P 6: 13 Septiembre Valparaíso Individual). Lo que se asocia a la necesidad de atención familiar para enfrentar la violencia "SERNAM ve por las mujeres, no ve por el núcleo familiar, por el tema familiar. (P 1: 10 Agosto Calera individual) "...el SERNAM no abarca la terapia de los niños, no abarca terapia para los niños, deriva, no hay nadie que se encargue..." (P 1: 10 Agosto Calera individual). Asimismo, se visualiza una falta de talleres motivacionales para mantenerse en atención "Mira cuando yo fui como que faltó talleres motivacionales... (P8: suspensión 28 Octubre Quillota grupal).

Con respecto a lo anterior, existiría una despreocupación por parte de los funcionarios cuando las mujeres les piden algún favor, esto se ve representado en sentir que se puede contar con orientación para seguir estudiando, pero que se queda en la espera de ser concretada "yo les dije acá si me podían ayudar, pero hasta el día de hoy no ha pasado nada, porque yo tengo las ganas..." (P 6: 13. Septiembre. Valparaíso. Individual). Asimismo, ellas valoran que se informe sobre cursos pero al mismo tiempo, éstos no forman parte de los servicios que ofrece SERNAM "Cursos, me han dicho que hay, pero esto no va directamente acá, si no que fuera, a través de la municipalidad hay otras cosas, pero aquí directamente no..." (P 6: 13. Septiembre. Valparaíso. Individual).

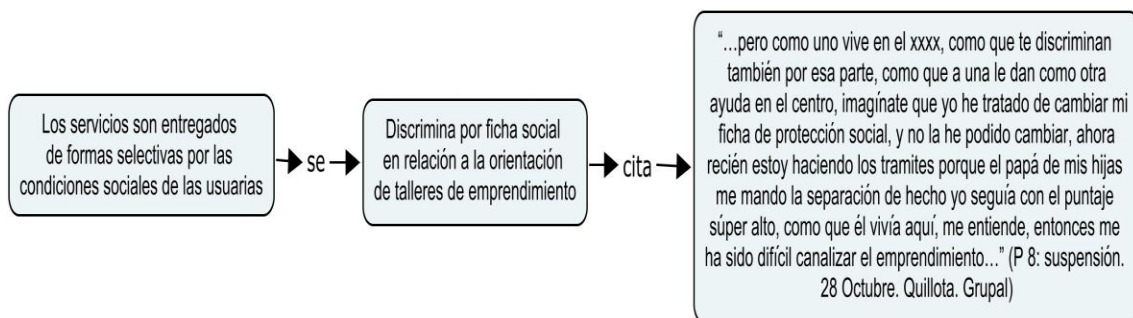
- El tiempo que requiere reforzar la autoestima v/s el tiempo en el que actúa el agresor



Esquema n° 51: El tiempo que requiere reforzar la autoestima v/s el tiempo e el que actúa el agresor

Las mujeres perciben que el tiempo que se necesita para realizar una terapia sería mayor al tiempo que demora el hombre en mantener la relación de violencia, es por esto que la usuaria piensa que está asociado a que se refuerza la autoestima pero no se enseña cómo enfrentar al agresor "ahora se abarca por ejemplo cómo hacerte sentir bien como mujer, como en temas de reconstituir tu autoestima, del tema de que uno tiene que aprender de los miedos pero no se está abarcando el tema de cómo enfrentar tú, si bien es bueno enfrentar el tema de la autoestima pero si no logras en un cien por ciento lograr esa...que requiere mucho tiempo" (P 1: 10 Agosto. Calera. Individual)

- *Servicios ofrecidos de forma selectiva por las condiciones sociales de la usuaria*

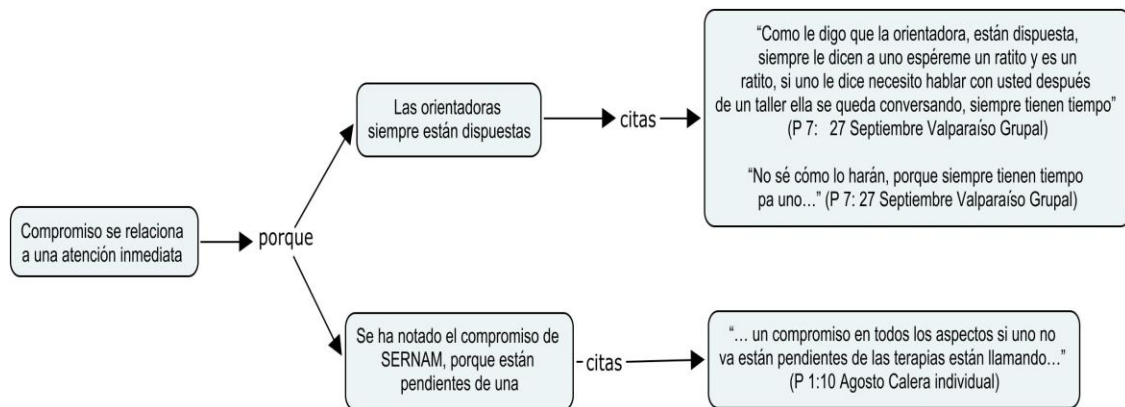


Esquema n° 52: Los servicios son entregados de formas selectivas por las condiciones sociales de las usuarias.

Un elemento que sobresale de la asociación que hacen las mujeres del SERNAM, es la percepción de que los servicios son ofrecidos de forma selectiva, dependiendo de las condiciones sociales de la usuaria, donde la orientación de las operarias con respecto a talleres sería discriminada de acuerdo a la ficha social de las mujeres “...pero como uno vive en el xxxx, como que te discriminan también por esa parte, como que a una le dan como otra ayuda en el centro, imagínate que yo he tratado de cambiar mi ficha de protección social, y no la he podido cambiar, ahora recién estoy haciendo los tramites porque el papá de mis hijas me mando la separación de hecho yo seguía con el puntaje súper alto, como que él vivía aquí, me entiende, entonces me ha sido difícil canalizar el emprendimiento...” (P 8: suspensión. 28 Octubre. Quillota. Grupal)

7.1.4.2. Fortalezas

- Alto compromiso por atención inmediata, preocupación constante, acogedores.



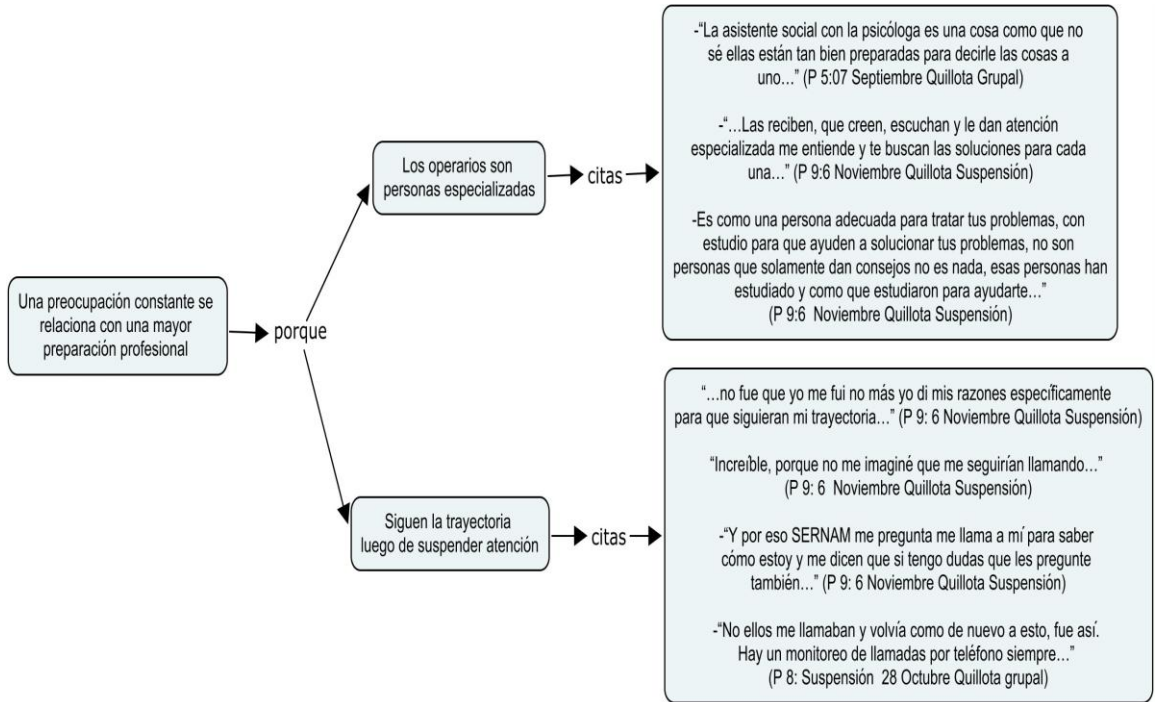
Esquema n° 53: Compromiso se relaciona a una atención inmediata

Las mujeres que asisten a los centros de la mujer valoran el compromiso de los equipos de atención cuando se atienden de manera rápida, lo cual se ve reflejado en una disposición constante de las funcionarias para conversar con ellas “están dispuesta, siempre le dicen a uno espéreme un ratito y es un ratito, si uno le dice necesito hablar con usted después de un taller ella se queda conversando, siempre tienen tiempo” (P 7) y donde el tiempo con el que cuentan las

funcionarias es ocupado en ellas “No sé cómo lo harán, porque siempre tienen tiempo pa uno...” (P 7). Asimismo, perciben un mayor compromiso al ver que se está pendiente de las usuarias “... un compromiso en todos los aspectos si uno no va están pendientes de las terapias están llamando...” (P 1: 10 Agosto Calera individual).

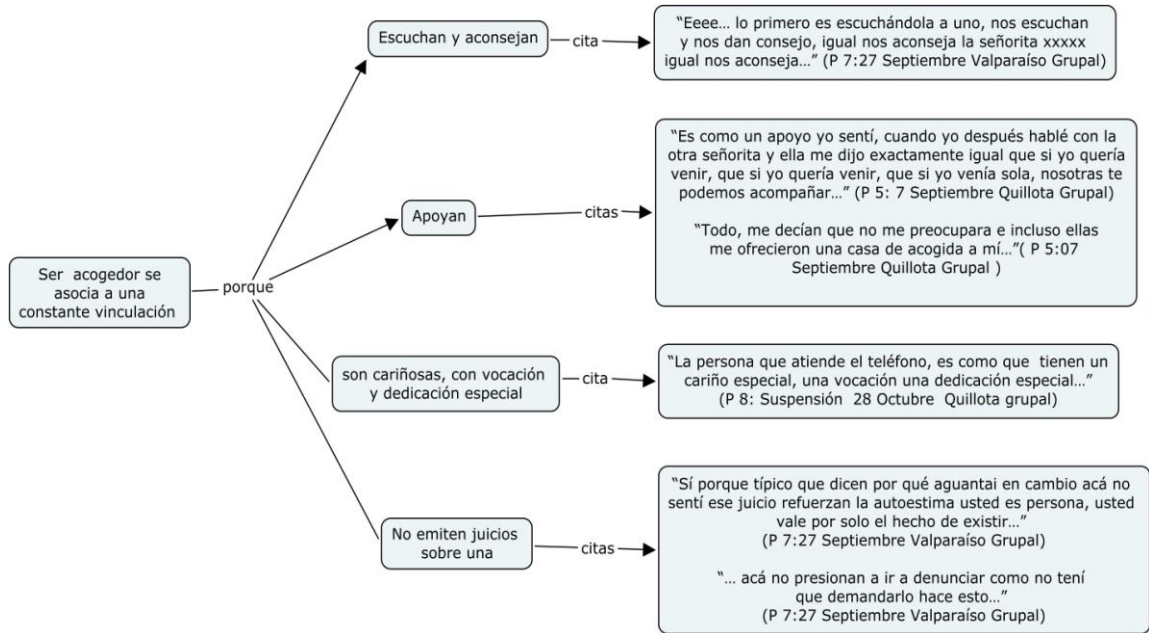
- Una preocupación constante se relaciona con una mayor preparación profesional

Uno de los elementos más importantes que consideran las mujeres de la relación con el equipo, es la preocupación constante que tienen éstos(a)s, lo cual se asocia a una mayor preparación profesional; a una especialización con estudios. Es como una persona adecuada para tratar tus problemas, con estudio para que ayuden a solucionar tus problemas, no son personas que solamente dan consejos no es nada, esas personas han estudiado y como que estudiaron para ayudarte...” (P 9: 6 Noviembre Quillota Suspensión) que les permite a las usuarias acceder a conversar con las funcionarias “La asistente social con la psicóloga es una cosa como que no sé ellas están tan bien preparadas para decirle las cosas a uno...” (P 5: 07 Septiembre Quillota Grupal). Esto asociado al ver que siguen comunicadas luego de haber suspendido la atención “Increíble, porque no me imaginé que me seguirían llamando...” (P 9: 6 Noviembre Quillota Suspensión), lo cual sería clave para motivar el regreso a la intervención “No, ellos me llamaban y volvía como de nuevo a esto, fue así. Hay un monitoreo de llamadas por teléfono siempre...” (P 8: Suspensión 28 Octubre Quillota grupal), donde se valoran los llamados telefónicos para resolver dudas “Y por eso SERNAM me pregunta, me llama a mí para saber cómo estoy y me dicen que si tengo dudas que les pregunte también...” (P 9: 6 Noviembre Quillota Suspensión).

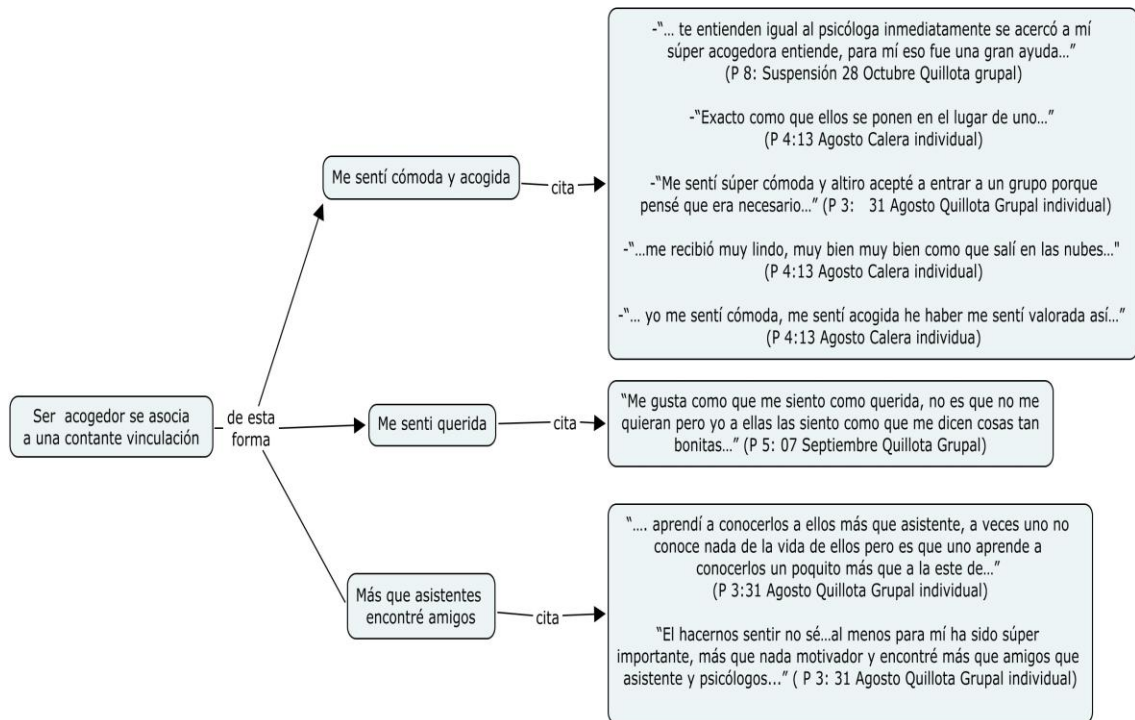


Esquema n° 54: Una preocupación constante se relaciona con una mayor preparación profesional

- Ser acogedor se asocia a una constante vinculación



Esquema n° 55a: Ser acogedor se asocia con una constante vinculación



Esquema n° 55b: Ser acogedor se asocia con una constante vinculación

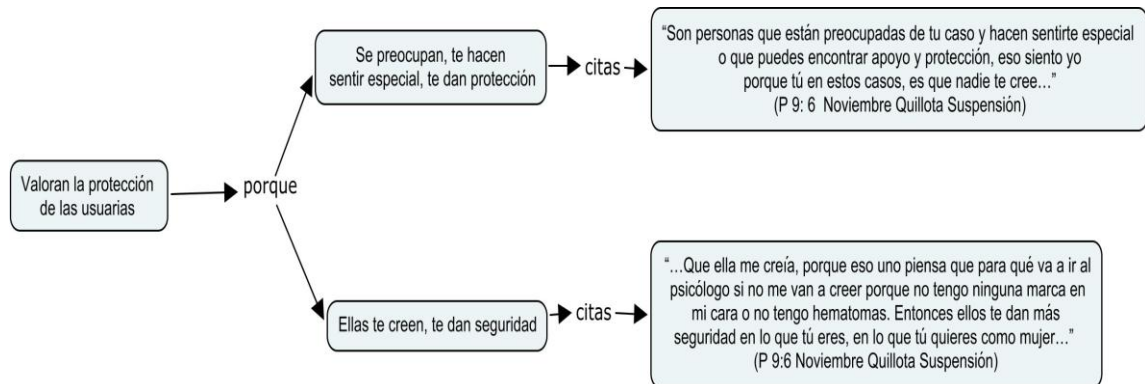
Para las mujeres es importante sentirse acogidas, lo cual iría de la mano del sentirse vinculadas al centro. El sentirse escuchadas y recibir consejos por parte de las funcionarias “Eeee... lo primero es escuchándola a uno, nos escuchan y nos dan consejo, igual nos aconseja la señorita Paulina igual nos aconseja...” (P 7: 27 Septiembre Valparaíso Grupal), como también al sentirse apoyadas “Es como un apoyo yo sentí, cuando yo después hablé con la otra señorita y ella me dijo exactamente igual que si yo quería venir, que si yo quería venir, que si yo venía sola, nosotras te podemos acompañar...” (P 5: 7 Septiembre Quillota Grupal). Esta percepción de acogida se extendería a todas las funcionarias “La persona que atiende el teléfono, es como que tienen un cariño especial, una vocación una dedicación especial...” (P 8: Suspensión 28 Octubre Quillota grupal). Como también al valorar que no se emitan juicios de cada una sino que se enfoque la atención en reforzar la autoestima “Sí porque típico que dicen por qué aguantai en cambio acá no sentí ese juicio refuerzan la autoestima usted es persona, usted vale por solo el hecho de existir...” (P 7:27 Septiembre Valparaíso Grupal).

La visión de las mujeres al sentirse acogidas, se reflejaría también en el sentirse comprendidas “... te entienden igual al psicóloga inmediatamente se acercó a mí súper acogedora entiende, para mí eso fue una gran ayuda...” (P 8: Suspensión 28 Octubre Quillota grupal) y cómodas “Me sentí súper cómoda y al tiro acepté a entrar a un grupo porque pensé que era necesario...” (P 3: 31 Agosto Quillota Grupal individual). Lo cual permite que las usuarias puedan sentirse queridas por las cosas que les dicen “Me gusta como que me siento como querida, no es que no me quieran pero yo a ellas las siento como que me dicen cosas tan bonitas...” (P 5: 07 Septiembre Quillota Grupal). E incluso ver la relación entre funcionarias y usuarias más cerca de ser amigos que asistentes “.... aprendí a conocerlos a ellos más que asistente, a veces uno no conoce nada de la vida de ellos pero es que uno aprende a conocerlos un poquito más que a la este de...” (P 3: Agosto Quillota Grupal individual).

- Valoran la protección de las usuarias

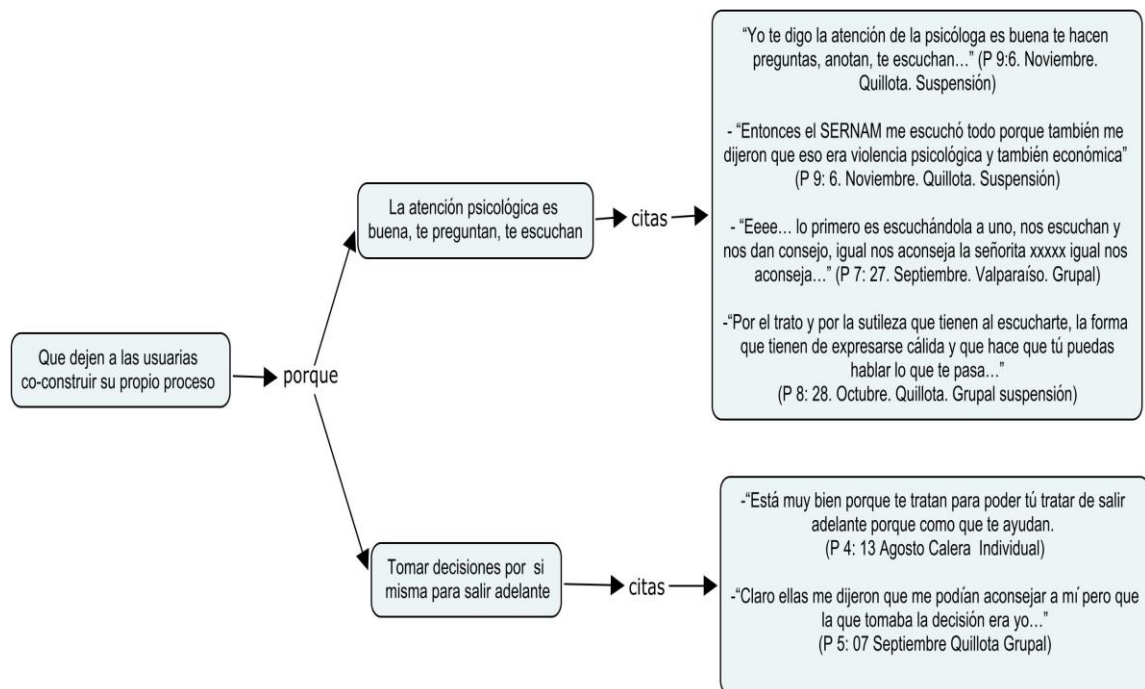
Otro elemento importante que valoran las usuarias de la intervención es la protección que perciben por parte de los equipos, a través del preocuparse de ellas y hacerlas sentir especial, “Son personas que están preocupadas de tu caso y hacen sentirte especial o que puedes encontrar apoyo y protección, eso siento yo porque tú en estos casos, es que nadie te cree...” (P 9: 6 Noviembre Quillota Suspensión). Asimismo está presente una idea fundamental que hace la diferencia, el que las funcionarias les crean lo cual permite tener mayor seguridad “...que ella me creía,

porque eso uno piensa que para qué va a ir al psicólogo si no me van a creer porque no tengo ninguna marca en mi cara o no tengo hematomas. Entonces ellos te dan más seguridad en lo que tú eres, en lo que tú quieres como mujer...”
(P 9: 6 Noviembre Quillota Suspensión)



Esquema n° 56: Valoran la protección de las usuarias.

- Que dejen a las usuarias co-construcción de su propio proceso



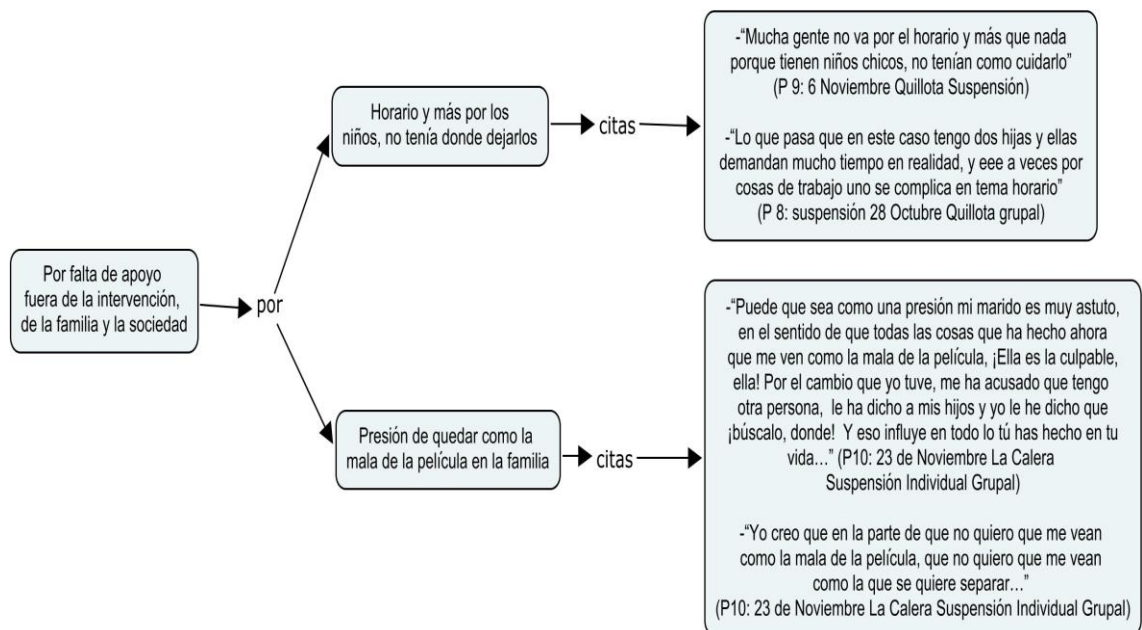
Esquema n° 57: Que dejen a las usuarias co-construir su propio proceso

Otro elemento que valoran las mujeres del proceso de intervención tiene que ver con el permitir que ellas co-construyan su propio proceso de terapia, donde se valora el que pongan atención a lo que se está contando. Yo te digo la atención de la psicóloga es buena te hacen preguntas, anotan, te escuchan...” (P 9: 6. Noviembre. Quillota. Suspensión), también es vista como una relación cálida con una sutileza especial al escuchar, que permite contar “Por el trato y por la sutileza que tienen al escucharte, la forma que tienen de expresarse cálida y que hace que tú puedas hablar lo que te pasa...” (P 8: suspensión. 28 Octubre. Quillota. Grupal). Lo que a su vez se visualiza como una ayuda para salir adelante pero donde se toman las propias decisiones “Está muy bien porque te tratan para poder tú tratar de salir adelante porque como que te ayudan. (P 4: 13 Agosto Calera Individual).

7.1.5. Motivos para el abandono del programa de Intervención

7.1.5.1. Razones para suspender

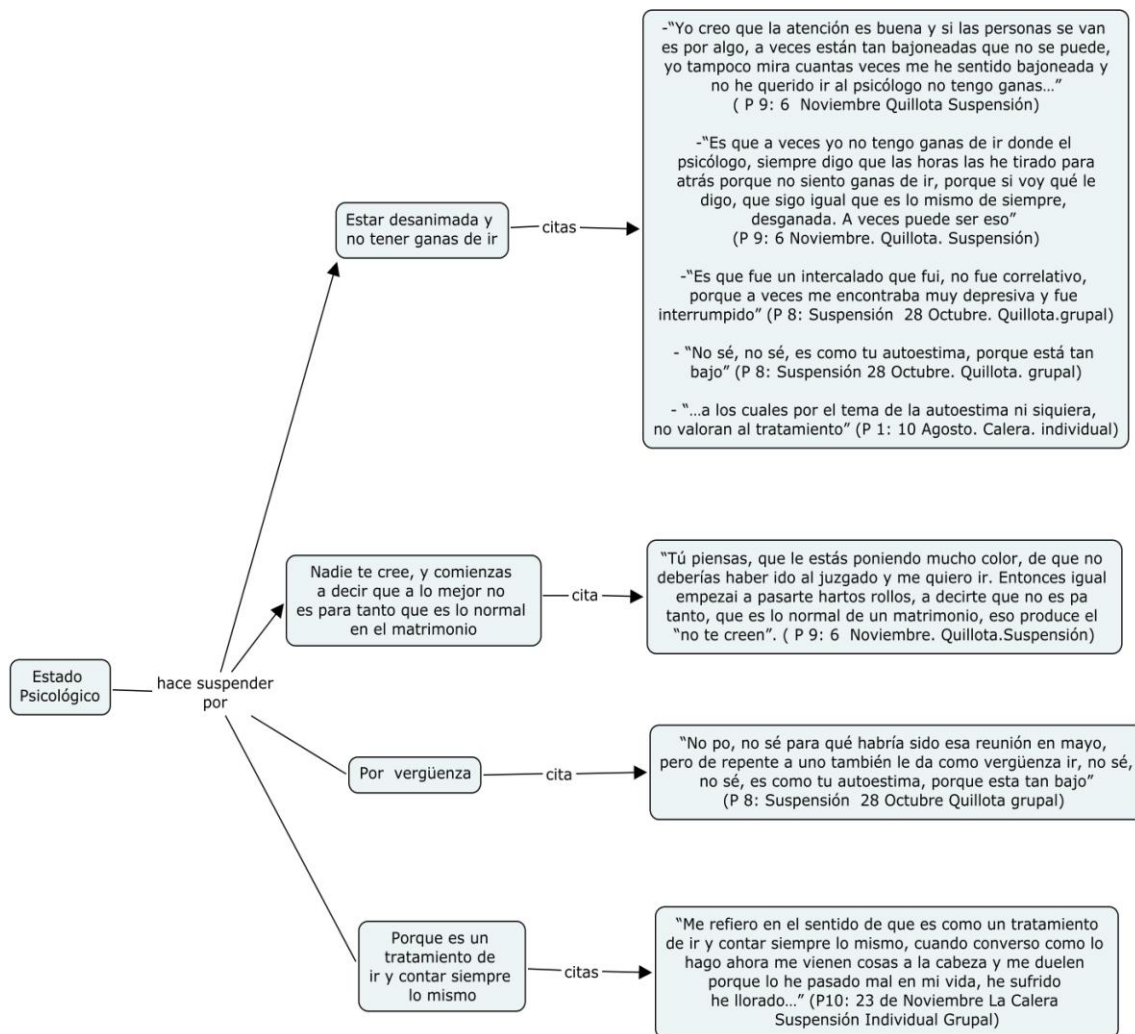
- Por falta de apoyo fuera de la intervención, de la familia y la sociedad



Esquema n° 58: Por falta de apoyo fuera de la intervención, de la familia y la sociedad

Entre los factores que estarían involucrados en la suspensión de la intervención psicológica, sería la falta de apoyo fuera de la intervención en relación a la familia y a la sociedad, principalmente reflejado en la falta de horarios disponibles para asistir producto del trabajo y de la tutela de las niñas “Mucha gente no va por el horario y más que nada porque tienen niños chicos, no tenían como cuidarlos” (P 9: 6 Noviembre Quillota Suspensión). Asimismo, se percibe una presión por parte de los hijos, que no apoyan una separación por lo que ellas prefieren esperar a tener sustento económico para irse “... yo no saco nada con seguir eso si en la casa es un infierno, un infierno por mientras en peleas discusiones, estoy cansada yo ya no quiero más, simplemente esperar tener mi casa e irme...” (P10: 23 de Noviembre La Calera Suspensión Individual Grupal). Además está la presión de alejarse de sus hijos debido a que la pareja la culpa de separar la familia “Puede que sea como una presión mi marido es muy astuto, en el sentido de que todas las cosas que ha hecho ahora que me ven como la mala de la película, ¡Ella es la culpable, ella! Por el cambio que yo tuve, me ha acusado que tengo otra persona, le ha dicho a mis hijos y yo le he dicho que ¡búscalos, donde! Y eso influye en todo lo tú has hecho en tu vida...” (P10: 23 de Noviembre. La Calera. Suspensión. Individual. Grupal)

- *Estado psicológico*



Esquema nº 59: Estado Psicológico

El estado psicológico es otro de los factores que interviene en la suspensión de un tratamiento, lo cual se reflejaría en no tener ánimo para asistir a terapia “Yo creo que la atención es buena y si las personas se van es por algo, a veces están tan bajoneadas que no se puede, yo tampoco mira cuantas veces me he sentido bajoneada y no he querido ir al psicólogo no tengo ganas...” (P 9: 6 Noviembre Quillota Suspensión). Donde la baja autoestima de las mujeres impide que puedan asistir, “No sé, no sé, es como tu autoestima, porque está tan bajo” (P 8: Suspensión 28 Octubre Quillota grupal), **dándoles vergüenza** “No po, no sé para qué habría sido esa reunión en mayo, pero de repente a uno también le da como vergüenza ir, no sé, no sé, es como tu autoestima, porque esta tan bajo” (P 8: Suspensión 28 Octubre Quillota grupal).

Frente al panorama que se presenta, como tener que repetir los relatos acerca de los hechos de violencia, a pesar de que sea visto como un tratamiento, también se hace difícil, ya que provoca tristeza “Me refiero en el sentido de que es como un tratamiento de ir y contar siempre lo mismo, cuando converso como lo hago ahora me vienen cosas a la cabeza y me duelen porque lo he pasado mal en mi vida, he sufrido he llorado...” (P10: 23 de Noviembre La Calera Suspensión Individual Grupal).

- Por querer una intervención con la pareja

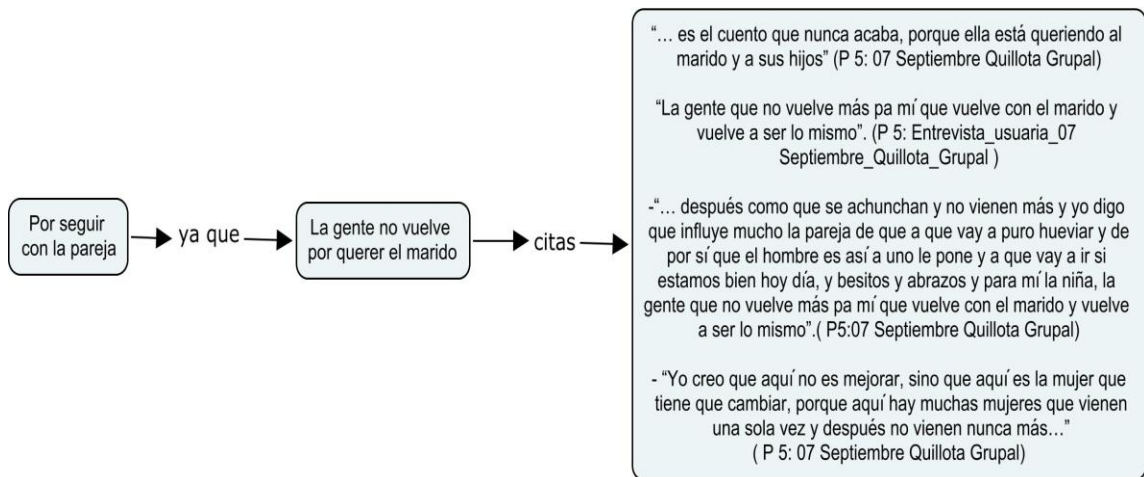


Esquema nº 60: Querer una intervención con la pareja

Asimismo otro factor involucrado, que perciben las mujeres, para motivar la suspensión de una atención es el querer una atención psicológica pero con la pareja “yo nunca quise tratarme antes siempre yo quise hacer un tratamiento psicológico con mi pareja pero siempre lo terminaba sola yo porque él tenía que irse al trabajo, y él era la persona más afectada o sea él era el causante de la mayoría de nuestros problemas” (P 8: Suspensión. 28 Octubre. Quillota. Grupal)

7.1.5.2. Creencias sobre los motivos que las mujeres tienen para suspender una atención

- Por seguir con la pareja

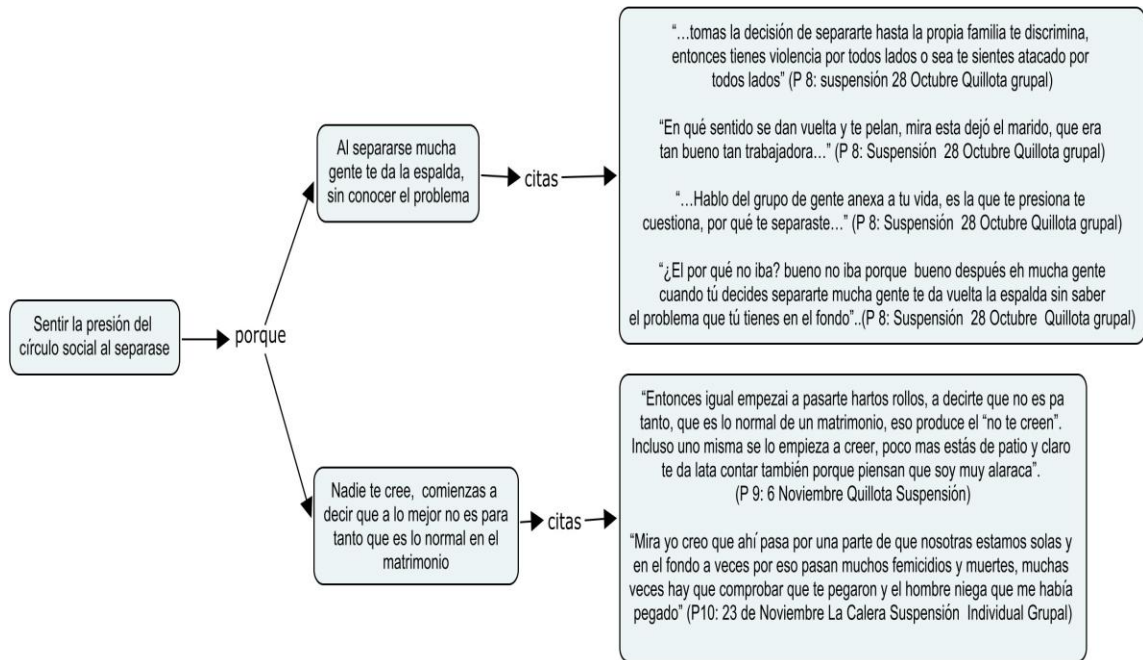


Esquema n° 61: Por seguir con la pareja

Según las mujeres que terminan el proceso de intervención las mujeres no terminarían la atención psicológica debido a que vuelven con su marido “... es el cuento que nunca acaba, porque ella está queriendo al marido y a sus hijos” (P 5: 07 Septiembre Quillota Grupal), donde la mujer es la que tendrá que hacer un cambio, esto como condición para seguir viniendo “Yo creo que aquí no es mejorar, sino que aquí es la mujer que tiene que cambiar, porque aquí hay muchas mujeres que vienen una sola vez y después no vienen nunca más...”(P 5: 07 Septiembre. Quillota. Grupal)

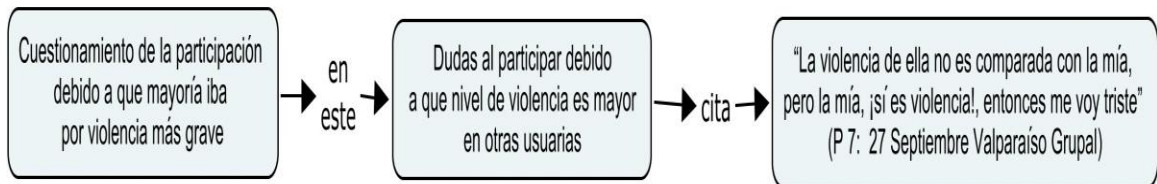
- Sentir la presión del círculo social al separarse

En cambio las mujeres que suspenden la instancia terapéutica ya sea individual o grupal, perciben que los factores influyentes para una suspensión se enfocarían en sentir la presión de círculo social al querer separarse, los cuales no apoyan y dan la espalda sin conocer el problema “¿El por qué no iba? bueno no iba porque bueno después eh mucha gente cuando tú decides separarte mucha gente te da vuelta la espalda sin saber el problema que tú tienes en el fondo” (P 8: Suspensión. 28 Octubre. Quillota. Grupal). Asimismo sienten que nadie les cree llevándolas a modificar su conciencia sobre la violencia “Entonces igual empezai a pasarte hartos rollos, a decirte que no es pa tanto, que es lo normal de un matrimonio, eso produce el “no te creen”. Incluso uno misma se lo empieza a creer, poco más estás de patio y claro te da lata contar también porque piensan que soy muy alaraca”. (P 9: 6 Noviembre Quillota Suspensión)



Esquema n° 62: Sentir la presión del círculo social al separarse

-Cuestionamiento de la participación debido a que la mayoría iba por violencia más grave

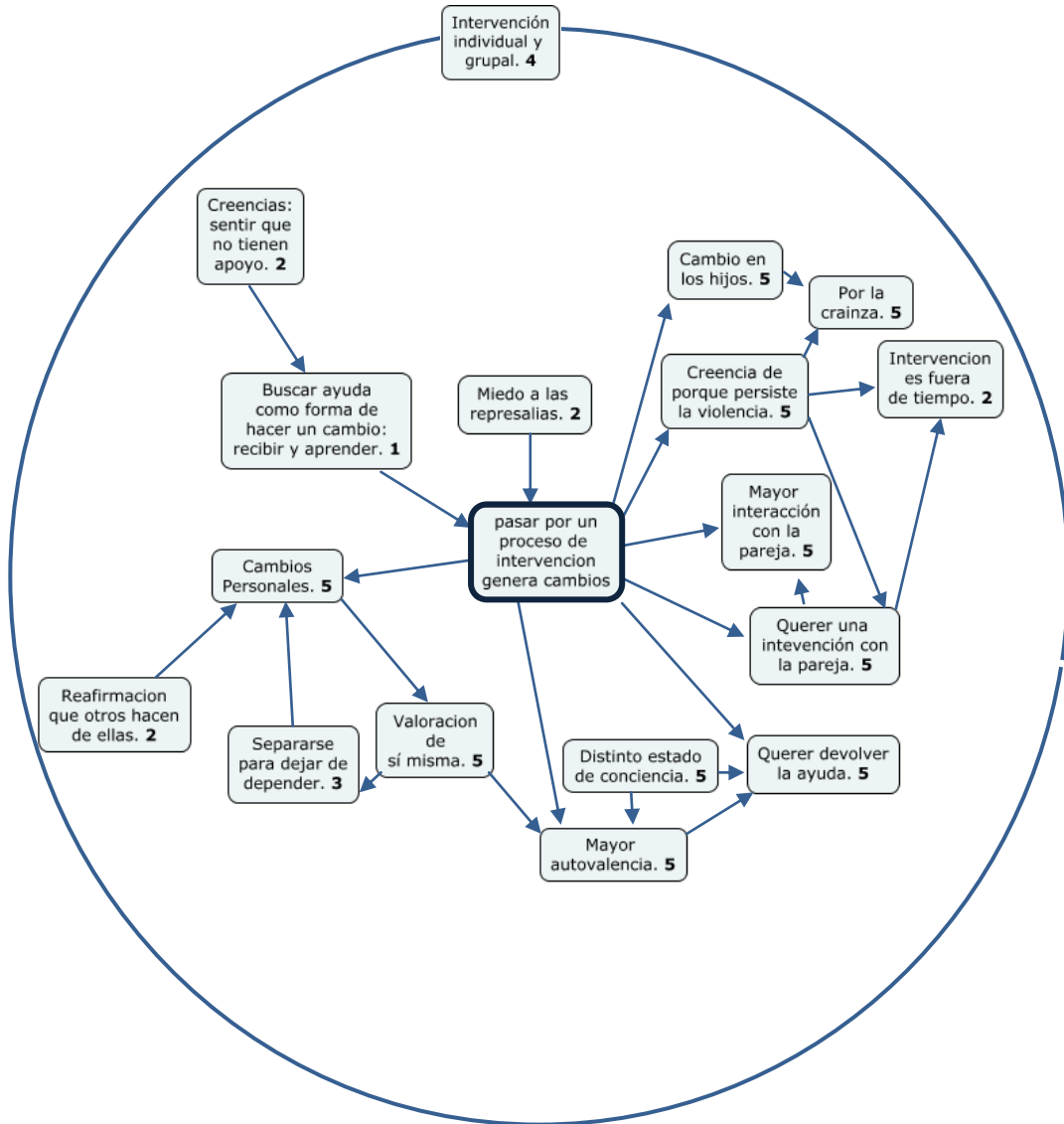


Esquema n° 63: Cuestionamiento de la participación debido a que a mayoría iba por violencia más grave.

A su vez otro factor que dificultaría la permanencia en los programas de tratamiento es un cuestionamiento de la decisión tomada sobre la participación debido a la creencia de que la mayoría va por violencia más grave, generando dudas de continuar o no en el proceso de intervención “La violencia de ella no es comparada con la mía, pero la mía, ¡sí es violencia!, entonces me voy triste” (P 7: 27 Septiembre Valparaíso Grupal)

7.2 CODIFICACIÓN AXIAL

7.2.1 Pasar por un proceso de intervención genera cambios

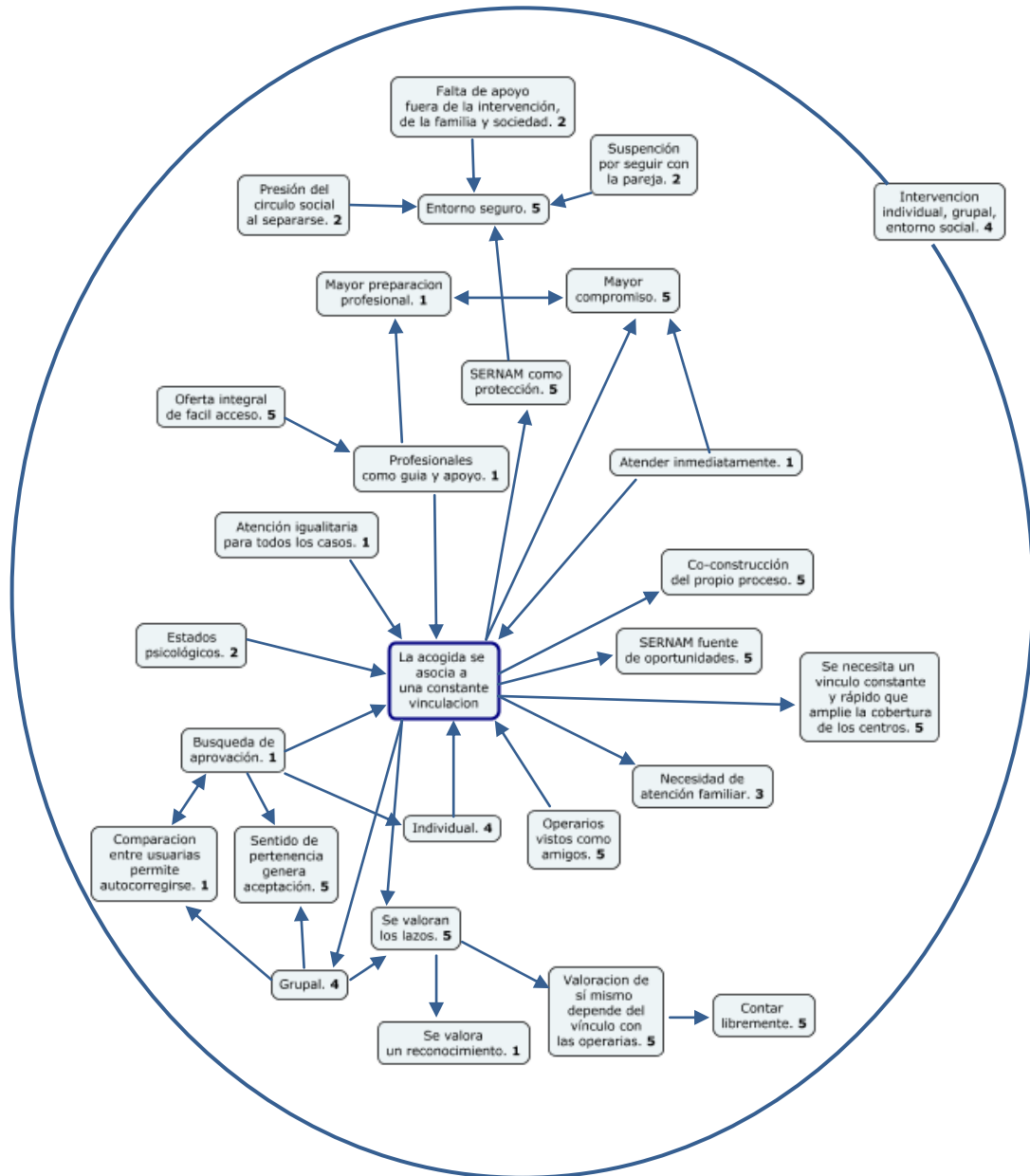


Esquema nº 64: Codificación axial.

Las entrevistadas piensan que pasar por un proceso de intervención genera diversos cambios tanto en la familia como en ellas mismas. Entre estos cambios internos, se encuentra una mayor auto-conciencia sobre la valoración de sí mismas, sobre las consecuencias de permitir la violencia como aprendizajes obtenidos de la intervención, lo cual se extiende a sus relaciones familiares, llegando a replantearse la crianza de los hijos y sus relaciones de pareja. Sobre esto último, mejoría su relación con el hombre debido a que existirían menos diferencias de poder en la interacción y una mayor comunicación entre éstos, que las llevaría a tomar conciencia sobre la necesidad de realizar una terapia con la pareja o que éstos realicen una - debido a que el tiempo para mantener la relación de violencia es más rápido que el que demora tratar la autoestima- como también de querer separarse para dejar de depender. En relación a esto, las mujeres perciben una mayor autovalencia para enfrentar las diversas situaciones, lo que permitiría que ellas quieran compartir sus aprendizajes como forma de ayudar a otras.

Los cambios que las usuarias atribuyen al proceso de atención psicológica son efectos, independiente de si participaron de la instancia grupal o individual, donde el incentivo para ellas fue mayoritariamente por la necesidad de buscar un cambio al sentir que no tenía apoyo social para salir adelante y por el miedo a las represalias del agresor después de denunciar.

7.2.2 La acogida se asocia a una vinculación constante



Esquema n° 65: Codificación axial.

Las mujeres que participan de un proceso de intervención en los centros del SERNAM perciben la vinculación como un elemento necesario para permanecer en un proceso terapéutico, lo cual estaría determinado por la valoración positiva de una atención inmediata donde las usuarias esperan aprobación de las decisiones que están tomando en relación a sus parejas y familia, la cual se complementa con una acogida caracterizada por el ser escuchadas, apoyadas y valoradas como persona sin emitir juicio sobre ellas, lo que les permite sentir que las reconocen como mujeres y que su opinión vale, permitiéndoles expresarse libremente. Es por esto que la valoración de sí mismas depende del vínculo que éstas tengan con las profesionales, viendo a éstas como amigas a través de una relación más cercana, esta confianza les permitiría poder ir contando sobre su propio proceso. Asimismo se valora el compromiso de las funcionarias asociado a su profesionalismo, lo cual se traduce en una preocupación constante, lo cual permite que el proceso de intervención sea visto como un espacio seguro donde se valora el resguardo de lo privado tanto en la instancia individual y/o grupal.

Esta vinculación se produciría en un espacio en que las características de las usuarias serían comunes, donde se genera un sentido de pertenencia que provoca aceptación, una autorregulación constante a través de la comparación entre las usuarias y la motivación a querer ayudar a otras mujeres en la instancia grupal. Como también en la instancia individual, donde esa vinculación se ve reflejada en la valoración que ellas hacen de una atención más íntima para hablar temáticas que en la grupal no se hablan.

En diferentes momentos de la intervención, la vinculación se ve influenciado por el ofrecimiento de una serie de herramientas tales como la orientación de proyectos de emprendimiento, como también por la creencia de que la intervención solo permitiría ayudar a detener la situación de violencia pero no a sanar el daño, lo cual se relaciona con la valoración del vínculo entre las mujeres para ayudarse mutuamente. De acuerdo a esto, ellas consideran importante el poder contar un tema difícil que es común a todas, valorando el escuchar a otras que han vivido violencia logrando una mejor valoración de sí mismas. Por ello, las usuarias percibirían a la institución como una oferta de servicios de fácil acceso donde pueden encontrar trabajo.

A su vez las entrevistadas perciben diversos obstáculos que dificultan la continuidad de un proceso terapéutico, los cuales se relacionan con elementos contextuales como la falta de tiempo para asistir (por la cantidad de tiempo utilizado en la crianza de los hijos y por incompatibilidad de tiempo con el trabajo) como también por la falta de apoyo externo a la institución; ya sea por los familiares o entorno social, lo que provoca un estado de desánimo. Esto se vincularía a la sensación de encontrarse en un medio que no comprende la denuncia ni la separación del hombre, como medios para terminar con la violencia.

Otro aspecto que dificulta la participación de las mujeres, es el tiempo limitado de terapia, que las usuarias definen como insuficiente para enfrentar al agresor y para que haga efecto la atención, esto debido a que el agresor tendría mayor ventaja en los tiempos para mantener la relación de violencia, lo que desencadena que vuelvan a estar juntos. También afecta de un modo negativo la rotación del personal, ya que el tener que volver a vivenciar el relato de violencia, se percibe como dañino por parte de las usuarias.

Por otra parte, entre las acciones que se realizan para sopesar esto, se encuentran tener que pedir permiso en el trabajo para poder llegar dentro de los horarios de intervención, como también el buscar ayuda integral en el centro viéndolo como una fuente de oportunidades, solicitando atención para los hijos, que el hombre se realice intervención y que exista una mayor cobertura de los servicios ya sea en amplitud de tiempo y cantidad. Esta serie de elementos contextuales traerían como consecuencia la necesidad de un vínculo constante y rápido que amplíe la cobertura de los servicios, para que no se tenga que suspender la atención, considerando que se necesita una atención familiar al ver que los hijos no tienen apoyo psicológico, siendo estos los más afectados de la situación de violencia. Además, se hace necesario que se amplíen los horarios de atención de los centros, que se prolongue el número de sesiones, que se realice una atención integral y por ello que aumente la cantidad de funcionarios y su profesionalismo.

8. CONCLUSIONES

A modo de responder a la pregunta de investigación y siendo coherentes con los objetivos planteados en un principio, podemos concluir que de la experiencia descrita por las mujeres se identificaron percepciones comunes sobre la imagen que tienen las mujeres en torno a SERNAM, ya que este es visto como una institución donde las mujeres pueden acercarse a pedir ayuda y encontrar apoyo, sintiéndose principalmente comprendidas en relación a su sentir y protegidas de los efectos sociales de la violencia hacia ellas.

En relación a los efectos, nos referimos al rechazo que ellas perciben de su entorno social cuando deciden enfrentar la violencia, encontrándose solas, lo cual se ve subsanado cuando pasan por la institución, por medio de un cambio de conciencia - darse cuenta- de la valoración de sí mismas, de las consecuencias de la violencia y de las herramientas que les permite salir adelante.

Con respecto a la participación de las mujeres en los programas, mujeres que permanecen y mujeres que suspenden, destacan la relación de acogida y compromiso como características comunes entre los diferentes centros. En relación a esto, las mujeres relatan el desarrollo de esa vinculación para efectos de participación y cambio como un eje central a la hora de seguir un proceso, el cual está delimitado, no solo por las características de las funcionarias del centro, ya sea esté basado en un compromiso medido por la inmediatez de la atención, la calidez y preocupación de las profesionales, sino que también están influenciados por las características del entorno social, el cual se constituye como un factor determinante a la hora de posicionarse frente a la decisión de participar en un tratamiento, ya que las usuarias expresan que es muy complejo tomar la decisión de denunciar e ingresar a una intervención, al percibir que la sociedad no está preparada para aceptar que una mujer quiera separarse y hacerse cargo de su vida, por lo que el entorno cercano, llámese familia y vecinos, no avalan la conducta de la mujer que trata de cambiar su posición al interior

de su relación de pareja y la familia, debido a que mantienen una crítica constante a su forma de actuar, que genera una presión extra, lo cual está en directa relación con lo que plantea la teoría feminista acerca de una sociedad patriarcal que reproduce el modelo jerárquico en torno a los roles de género en función de ser hombre y ser mujer, menoscabando los derechos de éstas, lo que trae como consecuencia una disminución de la participación de las mujeres agredidas en programas de intervención o/y la deserción de las mujeres participantes.

Frente a esto, existirían diferentes caminos que toman las mujeres al pasar por la institución, ya que la experiencia de las usuarias y aquellas que suspenden se ve influenciada por un elemento fundamental que es la aprobación, donde las usuarias que participan de la institución, ven la necesidad de aprobación en ese vínculo con las funcionarias y usuarias del SERNAM, sin embargo para aquellas mujeres que han suspendido, esta necesidad de aprobación está más bien puesta en la aceptación de sus círculos cercanos, como por ejemplo la aceptación de sus hijas, al no tomar medidas legales contra el padre, por lo cual el contexto se torna determinante a la hora de continuar o no con una instancia terapéutica.

9. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

A modo de reflexión, existiría una coherencia entre los resultados acerca de la importancia que le dan las usuarias al vínculo como factor determinante de cambios y de la permanencia en los programas de tratamiento, con las teorías en psicoterapia en relación a la alianza terapéutica, tales como las de Luvorsky, que clasifica 2 tipos de alianzas terapéuticas, donde la alianza tipo 1 es entendida como la sensación de comodidad que experimentan los pacientes al sentirse acogidos, lo que se relaciona con la percepción que tienen las usuarias acerca de una acogida cariñosa, inmediata y cercana, a través de un vínculo positivo y una alianza tipo 2 que se produce en la construcción conjunta entre terapeuta y paciente de los pasos y objetivos a seguir en el proceso terapéutico que también se relaciona con la valoración positiva que tienen las usuarias al permitirles co-construir su propio proceso.

Los resultados además, indican que habría una coherencia con los objetivos propuestos por el SERNAM acerca de generar una instancia de contención emocional, protección, fortalecimiento de las capacidades personales brindando una atención integral (psicológica, social y legal) y la percepción de las usuarias en torno a las fortalezas del centro.

Frente a esta contención emocional, existe una dualidad en relación a la acogida ya que por un lado las usuarias perciben a las funcionarias como personas muy cálidas, pero por otro lado perciben la infraestructura material como un espacio incómodo para llevar a cabo un buen proceso ya que por ejemplo no cuentan con los elementos básicos para realizar talleres grupales.

El conocer la importancia que le atribuyen las mujeres a la vinculación no sólo con las profesionales si no también con su entorno social, puede permitir ampliar la mirada sobre las estrategias que se generan para enfrentar la violencia hacia la mujer, donde el querer salir adelante para ellas no necesariamente se refleja con terminar su

proceso de intervención, ya que “salir adelante” tiene distintos sentidos para las usuarias, dentro de los cuales lo más importante sería hacerse cargo de sus vínculos más cercanos y de su independencia económica, por eso es que también sugieren atención familiar e inserción laboral.

Además, la elección de suspender no tiene que ver con una evaluación negativa de la intervención sino más bien con el sentido que le atribuyen a ésta como un proceso que les permite lograr independencia, más que una recuperación de su sentir con respecto a la violencia. Esto nos “da luces” de lo que para ellas es importante y también para comprender las decisiones de las mujeres frente a la posibilidad de contar con un proceso de intervención. Nos referimos a la expresión de dar luces, ya que entendemos que esta investigación puede representar un paso más en investigación acerca de los procesos de intervención en violencia hacia la mujer, pero también sabemos que se necesita contar con una mayor cantidad de personas en las entrevistas para profundizar el conocimiento de las temáticas que aborda el estudio como por ejemplo la búsqueda de aprobación que estaría presente en las usuarias y no usuarias, ya que puede dar más respuestas sobre las decisiones que toman las mujeres para continuar o suspender una atención. Como también permitiría tener una mayor representación de la experiencia de las mujeres correspondientes a la Quinta región, que oriente la reflexión desde la realidad local.

Por lo anterior, la proyección de esta investigación podría estar direccionada en profundizar estudios con respecto a los elementos contextuales presentes entre las usuarias y las no usuarias como por ejemplo: considerar las características de las redes de apoyo que estas mujeres puedan tener a modo de conocer si es que son un elemento decisivo a la hora de seguir un proceso terapéutico; o si es que el estado civil de las mujeres puede hacer alguna diferencia en la permanencia a los programas; los elementos demográficos de cercanía o lejanía a los centros por parte de las usuarias y su posible relación a la permanencia o asistencia a las intervenciones.

Asimismo en poder aumentar la muestra de no usuarias a modo de profundizar y saturar los temas levantados en el análisis de los datos, profundizar la percepción de las usuarias en función de la importancia que ellas le asignan a los cambios, con estudios que puedan dar paso a enfocar la terapia conforme a las prioridades que perciben las mujeres, permitiendo que en un futuro no muy lejano se pueda direccionar con ello la formulación de orientaciones técnicas entorno a la intervención y por qué no sobre los lineamientos políticos a la base de éstas desde la realidad local.

10. BIBLIOGRAFÍA

Alarcón, M. Cortés, J. Bustos, L. Muñoz, S y Vizcarra, M. (2001). Violencia conyugal en la ciudad de Temuco. Un estudio de prevalencia y factores asociados. *Revista Médica Chile*, 129 (12), 1405-1412.

Aliaga, P. Ahumada, G. & Marfull, M. (2003). Violencia hacia la Mujer: Un problema de Todos. *Revista Chilena de Obstetricia y Ginecología*, 68, 75-78.

Alonso, J y Castellanos, J. (2006). Por un enfoque integral de la violencia familiar. *Revista Intervención Psicosocial*, 15 (3), 253-274.

Amorós, C. (1990). *Hacia una crítica de la razón Patriarcal*. Buenos Aires, Argentina: Paidós.

Aron, A. (2001). *Violencia en la familia. Programa de intervención en Red: La experiencia de San Bernardo*. Santiago, Chile: Galdoc.

Alzamora. A, Bosh. E, Ferrer & Navaro. C. (2005). Itinerarios hacia la libertad: La recuperación Integral de las víctimas de la violencia de género. *Revista de Psicología y Salud*, 15 (1), 97-105.

Amar. J & Ocampo. L. (2011). Violencia en la pareja, las caras del fenómeno. *Salud Uninorte* 27 (1), 108-123.

Arcos, E. Molina, I & Repposi, A. (1999). Violencia Domestica y Sexualidad. *Revista Médica Chile*, 127 (11), 1329-1338.

Baron, R & Byrne, D. (1998). Aspectos de la Identidad Social: Estableciendo nuestro Self y nuestro género. En Baron, R & Byrne, D, *Psicología Social*, (8a ed., pp. 205). España: Prentice Hall.

Barudy, J. (1998). *El dolor invisible de la infancia. Una lectura ecosistémica del maltrato infantil*. España: Paidós.

Blanco, P. García, C. Martín, M. & Ruíz-Jarabo, B. (2004). La violencia de Pareja y La Salud de las Mujeres. *Revista Gaceta Sanitaria*, 18, 2-188.

Blumer, H (1982). *El Interaccionismo Simbólico, perspectiva y método*. Edit. Hora. D.L. Barcelona.

Boira, S. López, Y. Arangón, L & Gaspar, A. (2010). Evaluación cualitativa de un programa de intervención psicológica con hombres violentos dentro de la pareja. *Revista Acciones e Investigaciones Sociales*, 28, 135-156.

Casas, L & Vargas, M. (2011). La respuesta estatal a la Violencia Intrafamiliar. *Revista de Derecho*, 24 (1), 133-151.

Casique, L & Ferreira, A. (2006). Violencia contra mujeres: Reflexiones teóricas. *Revista Latinoamericana de enfermería*, 14(6), 116-123.

Castro, R y Riquer, F. (2003). La investigación sobre violencia contra las mujeres en América Latina: Entre el empirismo ciego y la teoría sin datos. *Revista Saúde Pública*, 19, 135-146.

Corbetta, P. (2007) "Metodología y Técnicas de investigación social" Editorial Mc Graw Hill. España. Capítulo 10. Pp. 376-377

Corsi, J. (1994). Violencia familiar: Una mirada interdisciplinaria sobre un grave problema social. En J. Corsi, *Psicología, psiquiatría y psicoterapia* (pp. 140). Buenos Aires, Argentina: Paidós.

De Barbieri, T. (1992). Sobre la Categoría de Género. Una introducción teórica- Metodológica. *Fin de siglo. Género y cambio civilizatorio* (17a ed.). Santiago, Chile: Editorial de las mujeres.

Donoso, C & Chávez, A. (2007). Perfil Psicosocial de la Población Usuaria del Programa de Atención y Prevención de Violencia Intrafamiliar durante el Año 2006 en Lo Espejo, Región Metropolitana de Santiago, Chile. *Revista Ter Psicol*, 25 (1), 87-93.

Echeburúa E, Sarasua B, Zubizarreta L & De Corral P. (2009). Evaluación de un programa de tratamiento en prisión de hombres condenados por violencia grave contra la pareja. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 9 (1), 5-20.

Gallardo. Y. Gallardo. R. Núñez, M. & Varela, M. (2009,). Caracterización de la violencia intrafamiliar en la mujer de Media Luna. *Revista Haban. Cienc. Méd*, 8 (5), pp 0-0.

García, P. (2005). Identidad de Género: Modelos Explicativos. *Escritos de Psicología*, 7, 71-8.

Grijalba, E. (2007). *Mujeres víctimas de Violencia doméstica con trastorno Post-traumático: Validación empírica de un programa de tratamiento*. (Disertación doctoral no publicada). Universidad Complutense de Madrid, España.

Gutierrez. A , Matud, P & Padilla, V (2004). Intervención psicológica con mujeres maltratadas por su pareja. Papeles del Psicólogo. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, 5 (28), 1-9.

Heise, L. y García, C. (2003). La violencia en la pareja. En Informe mundial sobre la violencia y la salud. (Cap.4, pp. 28). Washington, Estados Unidos: Organización Panamericana de la Salud.

Hernández, R. (2003). *Metodología de la Investigación*. (3a ed.). México: McGround-Hill Interamericana.

Juárez, C. Hernández, D y Valdez, R. (2005). La percepción del apoyo social en mujeres con experiencia de violencia conyugal. *Revista Salud Mental*, 28 (4), 6-73.

Larraín, S. (1998). *Perspectiva Psicosocial y Jurídica de la violencia Intrafamiliar*. Santiago. Universidad de Chile. Chile

Mead, G. (1973). *Espíritu, Persona y Sociedad*. España: Paidós.

Páino, S y Rodriguez, F. (1994). Violencia y Desviación Social. Análisis para la Intervención. *Psicothema*, 6, 229-244.

Organización Panamericana de la Salud. (Ed.). (2002). En Informe mundial sobre la violencia y la salud: Resumen, (Cap 2, pp. 1-60). Washington, DC. EE.UU: Organización Mundial de la Salud.

Perrone, R., & Nannini, M. (1997). *Violencia y abusos sexuales en la familia. Un abordaje sistémico y comunicacional*. Buenos Aires, Argentina : Paidós.

Rada, D. (2006). Credibilidad, Transferibilidad y Confirmabilidad en Investigación Cualitativa. *Revista IPASME*, 1, 1-10.

Sagot, M. (2008). Los Límites de las Reformas: Violencia Contra las Mujeres y Políticas Públicas en América Latina. *Revista de Ciencias Sociales*, Vol. 2 (120), 35-48.

Salvioli, F. (1996). La conferencia de Viena de las Naciones Unidas: Esperanzas y Frustraciones en Materia de Derechos Humanos. En F. Salvioli. (Ed.), *Derechos Humanos, una promesa Del siglo XXI*. (pp.19-37). Portugal: Universidade Portucalense

Straus, M. & Gelles, R. (1990). *The National Family Violence Surveys*. Física Violence and American Families. EE.UU: Transaction Publishers.

Strauss A. y Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa, técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Colombia: Universidad de Antioquia.

Ulloa, F. (1996). Violencia familiar y su impacto sobre el niño. *Revista Chilena de Pediatría*. 67 (4), 183-187.

9.1 Referencias páginas WEB

IIDH (2002). Guía de capacitación en derechos humanos de las mujeres: Tejiendo el cambio. Recuperado de http://www.iidh.ed.cr/BibliotecaWeb/Varios/Documentos/BD_125911109/guia_capacitacion_mujeres.pdf

Larraín. S & Valdebenito, L. (2007). El maltrato deja huella: Manual para la detección y orientación de la violencia intrafamiliar. UNICEF. Recuperado de http://www.unicef.cl/archivos_documento/208/UNICEF%20completo.pdf

Larraín. S, Rioseco. T y Valdebenito, L. (2008). La situación de violencia contra las mujeres en Chile. Legislación y Políticas Públicas. Recuperado de http://portal.unesco.org/pv_obj_cache/pv_obj_id_C56FC5BC15581256CB5B82BCC6D75C2834980100/filename/Resumen+ejecutivo+del+estudio+la+situacion+de+violencia+contra+las+mujeres+en+Chile.+Legislacion+y+politicas+publicas.pdf

MINSAL (2004). Guías Nacionales de Atención Integral de la Salud Sexual y Reproductiva. Recuperado de <ftp://ftp2.minsa.gob.pe/download/esn/ssr/GuiasAtencionIntegraYSSR.pdf>

ONU (1948). Declaración Universal de los Derechos Humanos. Recuperado de <http://www.cc.gob.gt/documentoscc/ddhh/Deun.pdf>

SERNAM (2008). Encuesta Nacional de Victimización por Violencia Intrafamiliar y Delitos Sexuales. Recuperado de <http://estudios.sernam.cl/documentos/?eMTg1ODY1OQ==>-
[Encuesta_Nacional_de_Victimizaci%C3%B3n_por_Violencia_Intrafamiliar_y_Delitos_sexuales, 2008](http://estudios.sernam.cl/documentos/?eMTg1ODY1OQ==)

SERNAM (2012). Orientaciones Técnicas 2012: Modelo de Intervención Centros de la Mujer. Recuperado de http://www.sernam.cl/vif/documental/pdf/0000014_20120203_220653.pdf

UNICEF (1996). Belén Do Pará. Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer. Recuperado de http://www.unicef.org/argentina/spanish/ar_insumos_ConvencionBelem.pdf

11. ANEXOS

11.1 CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....declaro participar de manera voluntaria e informada en la entrevista realizada por..... estudiantes de último año de la Escuela de Psicología de la Universidad de Valparaíso.

Estoy en antecedentes que la entrevista tiene como objetivo comprender las percepciones que tienen las usuarias acerca de su participación en el tratamiento ofrecido por el centro de la mujer de, lo cual tiene fines investigativos.

También estoy informada de que:

- La información que se obtendrá de esta entrevista es confidencial (privada).
- La entrevistada tiene el derecho y libertad para interrumpir la entrevista cuando estime conveniente
- La entrevistada tiene todo el derecho de decidir qué información compartir con los entrevistadores y qué no compartir.
- La información obtenida no podrá ser utilizada ni por los investigadores ni por la entrevistada en ningún otro contexto que no sea el de la investigación.
- La entrevista durará aproximadamente una hora, la cual será grabada y transcrita.
- La información de esta investigación no tiene fines de lucro y no habrá beneficio económico por la participación.
- Se le entregará a la entrevistada una hoja de observaciones referente a la instancia de entrevista

Al finalizar la investigación, la entrevistada podrá solicitar que se informe sobre los resultados, en forma oral o escrita por medio de SERNAM

Firma Entrevistada	Firma Entrevistador
--------------------	---------------------

_____, _____ de _____ de 2012

11.2 ACTA DE REGISTRO PARA ENTREVISTAS



¿Cómo se sintió al momento de la entrevista?

¿Se sintió respetado al momento de la entrevista?

¿Los investigadores pudieron contestar de forma adecuada a sus inquietudes?

Observaciones

Firma

11.3 TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

Entrevista Usuaría 10 Agosto 2012, en el domicilio (Quillota)

Centro de La Calera: ingresa el 2008-egresa el 2009; reingresa el 2012.

Atención individual

Edad: 37 años, Separada

E: Como le mencionaba antes de poner a grabar ¿quisiera saber cómo llegó a SERNAM?

M: Yo llegué a SERNAM tristemente por Fiscalía, Fiscalía hizo la derivación a la VIF de Valparaíso y de ahí vine a Calera. Y bueno en ese tiempo la casa de acogida estaba a cargo del SERNAM y SERNAM en coordinación con la VIF comencé un tratamiento de tres meses dentro de la casa de acogida y de una semi-reclusión con el mismo tratamiento que se les hace a los drogadictos. Un tratamiento me imagino a de los alcohólicos muy parecidos porque fue como no sé si yo entré en una época que no debería haber entrado, que era diciembre, era verano estaban la mayoría de vacaciones y fue como una desintoxicación en la cual me quitaron el celular, comunicación de todo tipo con el exterior, o sea mi hijo y yo. Durante treinta días estaba aislada prácticamente de las noticias, del mundo, en una casa de seguridad, teníamos grandes murallas, teníamos cámaras, estábamos como confinados y recludos y después pasamos un proceso de terapia y volvimos a nuestro mundo.

E: ¿Cómo fue su experiencia?

M: Al comienzo no fue un acercamiento muy placentero por decirlo así, porque en la casa de acogida se vive otro mundo muy distinto al que uno vive, se tiene que sociabilizar con personas que no están al mismo nivel que tú, a mí me tocó compartir con una señora que era muy grosera, muy ordinaria, muy conflictiva y estar atravesando la pena de dejar tu casa, todo votado en tu casa porque yo me fui con lo puesto, me sacaron con lo puesto y llegar a un lugar donde no conocen a nadie, jamás yo en mi vida había tenido que pedir un jabón y tener que pedirlo. Era terrible con las personas que me tocó sociabilizar con las personas que entonces estaban, jera súper terrible! para mí fue terrible estar ahí, no digo que el personal fue desagradable fueron muy acogedores, pero tener que convivir con unas personas y las veinticuatro horas al día que no eran del mismo nivel intelectual que tú o que uno. Que eran bien groseras los niños eran bien ordinarios en el sentido de hablar vulgar entonces fue como muy terrible esa parte, parte que yo estuve en verano, la psicóloga estaba de vacaciones, la terapeuta estaba de vacaciones.

E: ¿Quiénes estaban en ese momento en la casa?

M: Estaba la directora que era psicóloga, pero estaba horas porque también estaba como...también estaba la asistente social y cuatro cuidadoras.

E: Cuidadoras que...

M: Que estaban en el día con nosotros.

E: ¿Estas cuidadoras eran psicólogas?

M: No, eran mujeres que solicitaban entrevistas y quedaban, eran encargadas de ayudarnos estar ahí de arbitro si había algún problema ellas estaban ahí, era las mediadoras, si había algún conflicto ellas tenían que atender. Ese es todo el personal más o menos y se suponía que en el resto del año habían talleres, actividades para las mujeres, en las cuales yo por estar en período de vacaciones no vimos ni tampoco actividades para los niños. Imagínese una guagua de un año y un niño de doce años aburridos al extremo. Estábamos en una superficie no más allá de; de patio teníamos no sé veinte metros cuadrados, nuestras habitaciones era de dos y medio por tres. El tema de estrechés, donde el baño era compartido, la cocina era compartida y ahí era donde generaba conflicto porque era muy chico y no gozábamos de privacidad por decirlo de alguna forma. Aparte de que yo tenía tres niñitos, la otra señora tenía cinco niños y la otra señora era bien difícil convivir con ella, ella vivía con un tema de drogas, bien difícil y de ahí egresé, pedí la salida de la casa de acogida porque ya no podía, aparte que uno inevitablemente cuando llegas a estos lugares no se va por decisión propia, no es que se acabe el amor por el agresor, entonces ahí está el conflicto, el desligarse es como muy difícil. Después volví a Calera y SERNAM por carta por un tema de capacitarme, me ayudaron, me vincularon a las jefas de hogar que estaba con PRODEMU y seguí con terapia con SERNAM con psicólogo en esa instancia, pero

bueno, anido las críticas yo creo que es un espacio constructivo porque al comienzo eran bien, estabas una hora y chao, después estabas unas horas en la semana y después no acordaban que tú existías o sea era como que pena lo que a la señora le pasó y nos vemos el próximo lunes y ellos no sabían si tú ibas a llegar el próximo lunes, y si no ibas no había como, que me pasó en Quillota. Por ejemplo en Calera ahora se ha superado harto el tema de que te llaman para saber cómo están, esa parte dentro de todas las críticas que hicimos en ese minuto, se superó, no sé cómo estará ahora en Quillota, pero en Quillota se daba mucho eso que si tú no aparecías el lunes hasta el otro lunes será.

E: La primera vez que usted tuvo contacto con una intervención psicológica en SERNAM ¿Fue en Quillota?

M: No, la primera intervención psicológica fue en la casa de acogida, pero no al comienzo cuando uno estaba en crisis fue como una entrevista, no perdón dos entrevistas la que llegué y cuando me vine.

E: Y luego que usted pide el alta se va a La Calera y ¿Desde Calera viene atenderse a Quillota?

M: Sí porque en ese tiempo no había centro de la mujer en Calera, eso fue el año 2008

E: Y ¿Cómo fue esa experiencia que tuvo de terapia?

M: En el 2008 por lo mismo que estaba todo este tema de la mujer en pañales, no fue muy agradable, era como bien frío hacían su pega de ocho horas diarias y se iban, no había compromiso de ese tiempo en ese centro. Si se creó un vínculo entre las mujeres, nos unimos pero eso fue aparte o sea no fue porque el SERNAM de ese minuto lo gestionara, o sea Rucalaf el centro. SERNAM de Valparaíso sí, sí tenía mucha cercanía.

E: ¿Usted se refiere al centro de la mujer en Valparaíso? o ¿A la Dirección Regional?

M: A la Dirección regional, arriba la dirección regional funcionaba muy bien, todos con muchos asistentes, estaban todos bien comprometidos, yo estoy hablando de Rucalaf que no había mucho compromiso que era el primer centro de la mujer que había acá.

E: Y ahí, ¿Cómo fue el proceso?, ¿Le ofrecen una terapia individual o grupal?

M: Una terapia grupal, había terapia grupal y también terapia individual porque yo tenía una depresión muy grande

E: ¿Las tuvo paralelas, una al mismo tiempo que la otra?

M: Sí al mismo tiempo, fueron juntas las terapias. Bueno de ahí también me incluyeron de la dirección regional vino una asistente y me incluyeron en el programa de jefes de hogar paralelamente a la terapia grupal e individual. Bueno de ahí estuve varios meses, egresé del Jefes de hogar, comencé a trabajar y a superar la etapa. En realidad lo mejor que me pudo haber pasado, para mí no fue tanto las terapias psicológicas si no el haber conseguido cosas por mí misma. El tema grupal de las jefas de hogar fue fundamental. Después pasó el tiempo, pasó el tiempo y ahora tuve que retomar todo porque mi ex pareja el causante de mis traumas, de todos estos problemas míos psicológicos, me acosa, me ha acusado durante todos estos años, personalmente y eso ha hecho que muchas veces me cambie de casa. Yo arranco, me encuentra, de hecho esa fue una de las razones por las que me fui a Catemu. Yo hace dos años que tengo una pareja, traté de rehacer mi vida con una persona y con él nos fuimos a Catemu, porque ya era, haber como le digo, mi ex pareja no me acosa de golpes, pero yo salgo afuera por ejemplo -él no sabe que vivo en Quillota- pero si supiera yo abro la puerta y él estaría afuera donde está la placita, estaría ahí parado. Trabaja por tiempo y él dedicaba todos sus días libres a estar parado fuera de mi casa, aún sabiendo que yo tengo una nueva pareja y por ejemplo él ve al niño dos horas y el resto de los días se dedicaba a eso, tiene un vehículo, se estaciona afuera y puede estar días enteros parado ahí y por esa razón yo me voy cambiando de casa y siempre tiene la idea obsesiva de que yo estoy enamorada de él, su tema de conversación es nosotros no vamos a volver. Eso ha pasado ahora y como que yo me adapté a eso, y el año pasado yo conversé con él le dije que iba a comenzar a ir el niño al colegio, que iba a entrar a kínder que ya había cumplido la edad y se nos ocurre la mala idea de pedirle pensión alimenticia a lo cual este caballero me responde con una demanda de amenaza de muerte de yo hacia él. Fue investigaciones a la feria donde yo tengo mis trabajos y me dijeron que yo estaba imputada, a mí me desequilibró todo y tuve que volver a SERNAM en La Calera. Este año hubo un encuentro si de trescientos grados distinto al anterior, porque este año sí se ha notado un compromiso del pacto del SERNAM, un compromiso en todos los aspectos si uno no va están pendientes de las terapias están llamando. Yo llegué mal porque imagínese este hombre de nuevo me sigue buscando.

E: ¿Cuándo se vuelve a acercarse a SERNAM?

M: Este año en enero, ya estaba desbordada

E: ¿Ahí realizan una entrevista de ingreso nuevamente?

M: Ahí realizan entrevista de ingreso, terapia, asistencia legal, apoyo de grupo también, han tenido varias actividades en las cuales me han incluido...

E: ¿Cómo ha sido su experiencia en la instancia grupal?

M: Buena, buena. Si bien es cierto somos mujeres distintas pero todas tenemos el mismo denominador y en ese momento se disuelven todas las diferencias. Estamos por ejemplo en el taller de masajes, estamos todas con el tema del masaje subiéndole el ánimo a las más decaídas, entre todas se apoyan unas con otras. Por ejemplo ahí nadie puede decir que mi marido no me pegó porque todas sabemos porque estamos ahí por violencia psicológica, física es un tema de violencia y la que guarda apariencia sabe que se está engañando, todas tenemos la experiencia ya sea con un hijo, con marido y las mujeres se hablan, se hablan unas con otras, muy raro la que se guarda la experiencia de vida. Y ahí todas refuerzan que la mejor terapia es contarlo. Lo único que yo haría un comentario para hacer esto de fomentar la no violencia hacia la mujer, críticas que yo haría para fomentar esto; el SERNAM no abarca la terapia de los niños, no abarca terapia para los niños, deriva, no hay nadie que se encargue, por ejemplo yo tengo puros hijos hombres y para mí siempre fue clave el tema de que no quiero que mis hijos maltraten. Si bien es cierto yo les he reforzado mucho eso pero yo me he dedicado a leer por mi parte, aparte de las terapias yo me dedico a leer por mi misma del tema cómo combatir el machismo pero por un tema mío pero qué pasa con aquellas mamás que nos están dadas a leer, que no están dadas a abrirse y que parte del daño que ellas tienen también los tienen sus hijos. En el caso mío por ejemplo, yo no quiero que el día de mañana mi hijo sea un maltratador y yo trato todos los días de reforzar esa parte, que ellos tienen que ver a la mujer igual que ellos y no porque son físicamente distintos son las mujeres menos valoradas. Yo por mi parte hago ese esfuerzo y gracias a Dios mi hijo le ha ido muy bien en la vida con esa parte pero que pasa con esos niños que no tienen esas mamás, que no ven esa parte porque hay mujeres que no lo ven, por un tema de cultura, por un nivel de crianza las que tienen niñas van hacer susceptibles al maltrato o van a buscar un perfil maltratador. Entonces el SERNAM no tiene atención para los niños, los derivan y en este minuto yo creo que debería ser algo más familiar porque no hay, por ejemplo yo he conversado con mujeres que sufren violencia, y todas estamos en contra del machismo pero nosotras fomentamos el machismo, nosotras como mujeres nuestra crianza ha sido en el machismo. Por ejemplo algo que yo debato hasta con mi hermana es que ella tiene mujeres y a todas las viste rosaditas, son barbies, son princesas, son delicadas, el hombre tiene que abrirlas las puertas porque es una conducta que inconscientemente uno tiene, la mujer es delicada, el hombre es bruto, el hombre se cae, no tiene que llorar. Entonces las niñas lloran, son delicadas y no! Las niñas, las mujeres somos fuertes, y resulta que cuando yo me tuve que enfrentar a esto de criar sola porque el maltratador crea un vínculo que a uno la asila y después que pasa cuando uno no tiene a quien recurrir, no hay familia, no hay amigos porque el maltratador se encarga de eliminarte todo el círculo, qué pasa cuando uno tiene que enfrentarse ahí que pasa con uno como mujer, la mamá la cría a uno como delicada y dependiente entonces no tienes armas y uno repite el círculo. Entonces ahí hay donde que empezar a abarcar, a decirle a las niñas que físicamente son más delicadas que los hombres emocionalmente sí son fuertes, son fuertes como un niño y ahí viene el tema de la igualdad no hay igualdad en los niños, las niñas siguen con la idea de princesita y los niños que se crían como animales, entonces ahí yo creo que habría un punto que resaltar y decirle a SERNAM así como hacen la terapia a la mujer y se dedican a hacerle yoga que no digo que es malo al contrario digo que es bueno, pero si quieren buscar cosas que uno necesite para que esto no se vuelva a repetir preocupémonos de donde viene, preocupémonos de los niños y de los niños de edad temprana...

E: Y en relación a esa igualdad que usted menciona que deben tener desde chiquititos los niños, ¿También tiene que ver con el tema de la superación a través de la intervención?

M: Claro por ejemplo el hombre esta programado en que él tiene que ser el sustento, trabajar en lo que sea, levantarse temprano trabajar todo el día afuera y llegar a la casa con la plata para que la mujer críe a los hijos. Ahora hay mujeres que trabajan pero muchas mujeres jefas de hogar, que no preparan a sus hijas para que el día de mañana salgan adelante solas, en todo aspecto tienen una dependencia emocional que sin un hombre uno no vive o cuando se termina con el pololo y quedan destrozadas, no pues se tiene que tener el valor de pararse y seguir adelante. Lamentablemente esto empieza de chiquititos como ser dependiente emocional o económico y la mujer lo tiene como grabado, y va grabado yo ahora me he dado cuenta mirando la realidad con hartas mujeres que uno se lo graba a los niños. Con mis lolos por ejemplo el otro día mi lolo me dijo que lo único que tenía grabado a fuego es que a las mujeres no se les toca, tanto uno repetir lo va grabando, porque los niños están abiertos a todo y ahí está el tema del SERNAM que si bien nadie nos enseñó a ser mamá y uno proclama la igualdad— yo he ido hasta a marchas por la igualdad- pero yo después me vengo en la micro y la señora lleva al niño parado y la niña va en brazos, no hay igualdad, o van los dos parados y los dos se hacen fuertes juntos, ¿me entiende a lo que quiero llegar? La igualdad tiene que estar detrás de; nacieron todos iguales y crecieron todos iguales y eso tiene que ver con la cultura por eso me gustaría que SERNAM hiciera una estrategia de criar con posturas de igualdad, estamos peleando por sueldos iguales pero nos estamos quedando con una crianza de desigualdades, las mamás hacen al maltratador. En el caso de mi ex pareja su mamá, él se crió solo con su mamá y uno escucha hablar a su mamá y no sale del palo, de la varilla para el cabro chico, entonces se inculcó desde muy chiquitito el tema de que a fuerza de golpes conseguía las cosas, yo creo que por ahí podrían hacer algo con el informe con sus estadísticas puedan abrir los ojos al SERNAM en qué están fallando, se valora bastante lo que están haciendo con las mujeres pero por qué no partimos desde la familia.

Porque yo tenía una dependencia emocional que cuando logré darme cuenta de eso, comencé, luego de que uno sale de la casa de acogida uno vuelve, no sé estadísticamente pero como un setenta por ciento de las mujeres vuelve con su pareja y eso es porque uno tiene una dependencia emocional y cuando una reacciona y abre los ojos y se da cuenta que una puede valerse económicamente sola la dependencia emocional disminuye ósea para que yo necesitaba a este imbécil, disminuye, ¿entiende? Entonces yo conozco mujeres que han sido maltratadas que hacen toda la terapia, se invierten recursos, llegan a la casa, les abre la puerta el marido y con tres palabras: si yo te quiero volvamos y después vuelve este círculo vicioso la mujer vuelve hacer maltratada

E: ¿Usted cree que la dependencia emocional disminuye al darse cuenta que la mujer puede valerse por si misma y puede hacerse independiente económicamente?

M: Claro

E: En su experiencia cuando sale de la casa de acogida por lo que me contaba usted vuelve con su pareja pero luego decide dejarlo. ¿Qué cree usted que la hace distinta de las mujeres que vuelven con sus ex?

M: Mira yo te voy a hablar egocéntricamente, específicamente desde mi experiencia, yo egresé en marzo y me fui a Calera con dos niños y con dos lucas en el bolsillo y volví a mi casa, en mi casa no tenía nada tuve que salir adelante a como diera lugar, SERNAM me ayudó a buscarle jardín al niño, con la escuela en esa parte fue un gran apoyo, un apoyo vital junto al jefas de hogar, tenía una depresión que me impedía buscar trabajo yo necesitaba medicamentos para dormir y necesitaba medicamentos para levantarme y la misma depresión me impedía ir a una entrevista decentemente y mantenerme, conseguí un trabajo bien mediocre por lo que los recursos eran nada, lo conseguí para mantenerme en la semana con los alimentos. Después pasaron los meses y este agresor volvía a la casa, lleno de cosas para la casa, con mercadería, que para mí en esa época diez lucas eran una millonada y él llegaba y teníamos unas pseudo-reconciliaciones, en ese tiempo mi depresión aumentaba, íbamos y volvíamos, y él hacía de las suyas porque tenía también un montón de mujeres porque él se sentía traicionado por yo lo denuncié, para él fue peor que si me hubiese encontrado acostada con otro hombre y él también tenía eso de que yo no debería haberlo hecho porque a los ojos de los demás nosotros éramos una familia feliz, perfecta, nadie podría creerlo, de hecho en Calera pensaban que yo me había ido con otro hombre, nadie pensó que me maltrataba que vivíamos violencia porque a los ojos de todos éramos felices, todos nos veían como una familia feliz, entonces cuando yo volví, volví con el estigma de ser una mujer infiel fue como meter todo dentro de una juguera era revolver todo cada vez peor...

M: (Fono)...Y bueno retomando yo estaba con toda la depresión y a mí me hizo hacer clic el tema de ganarme el proyecto de las jefas de hogar, yo cuando me gané el proyecto y lo adjudiqué y tener los medios como para salir hacer algo por mí misma, independizarme económicamente de marido de pareja de todo, fue ahí donde me hizo clic; el "sabí que más te vay"

E: Aunque haya sentido cosas aún por él...

M: Si, porque ahí yo empecé a valorarme, del momento que me gané ese proyecto hice mi primera taza y me pagaron mi primera taza, fue esta es mi plata me la gané yo. Es que a mí me costó mucho aprender, yo no sabía ni encender un computador, partí autodidacta en todo ¡Y sabes qué agarra tu plata y llévatela! y ahí tuve el valor de decirle sabes ¡Tú me engañaste, me maltrataste, maltrataste a mis hijos! Mi autoestima estaba tan por el suelo que me daba lo mismo si me maltrataba pero golpeó a mis hijos y ahí partió todo, después cuando gané mis lucas pagué el arriendo y al entrar a la casa que había arrendado dije ya de aquí parto de cero, yo de ahí corté. Me acuerdo que la primera vez que pagué el arriendo era tan feliz, tan feliz, era una porquería de arriendo pero era feliz, era mío. Entonces sabes que chao conmigo...

E: ¿En qué período del tratamiento ocurre esto?

M: Desde marzo a diciembre, son varios meses en que yo daba bote por decirlo de alguna forma y en diciembre fue que hice mis primeras ventas. Es verdad que una puede salir adelante sola, me costó pero si hubiese sido reforzado, volviendo al punto de los niños, yo ahora tengo 37 años pero durante 32 años pensaba que los hombres tenían que abrir la puerta, delicadita vivía un mundo de cristal y después la triste realidad es que uno tiene que aperrar y hacer un montón de cosas, yo ahora arreglé prácticamente la casa, no si yo tengo que poner un clavo y hacer todo lo hago.

E: ¿Su cambio fue durante el proceso de atención con SERNAM? o ¿Ya venía desde antes?

M: No al contrario, desde que comencé con SERNAM comenzó el cambio luego el cambio fue radical, yo ahora soy totalmente distinta. De hecho en el tiempo cuando salí de la casa de acogida yo esperaba que él llegara para cambiarme las llaves del baño, había una dependencia, y después hice clic. A eso yo voy con el tema de los niños, todos somos tan capaces de hacer las mismas cosas que porque cambiar una diferencia con los niños, si queremos que de diez a quince años más esto cambie, yo no creo que esto se termine todos tenemos arrebatos, desde los genes,

pero el tema de la discriminación y violencia hacia la mujer se debe partir desde los niños. Y ahí SERNAM es una carta fundamental, nosotras tenemos que aprovechar que estamos sometiendo mujeres a terapia, a las mismas mujeres que están pasando por violencia abrámosle los ojos para que hagan cambios con sus hijos. Por ejemplo en la casa de acogida podría aprovecharse que se está con los hijos, no se como estarán las cosas allá ahora, pero por ejemplo que se tome a los niños y se hagan talleres aprovechando que están las veinticuatro horas del día con ellos. Y lo otro que haría es que se reforzara con todos sus monitores y cursos a los carabineros, de diez carabineros ocho cuando se va a denunciar dice por algo le habrá pegado. Después de que mi ex hiciera esa denuncia y yo volviera al SERNAM, hasta el fiscal me retó y me mandó a hacerle un aumento de pensión. En la mediación me insultó que cómo yo le podía pedir más plata, me insultó de la peor forma, hasta me pegó y me di cuenta que aun yo enfrente de él me bloqueaba y ahora con la psicóloga descubrimos que esto viene de que yo era chica por eso también súper importante los niños. Y cuando fui a constatar lesiones porque me había agarrado del cuello, me dejó marcado, el carabinero me dijo que si era grave me tomarían el parte o si no ¡no! súper indolente, mire mi cuello acaso no es grave, yo quedé en shock que me preguntaran por qué me había pegado y que si yo consideraba que yo tenía la culpa de que me hubiesen pegado. Entonces si SERNAM tomara a ellos, los incluyera de cómo recibir a una denuncia, por eso digo que de diez, ocho consideran que la mujer tiene la culpa que le peguen, ni lo ven como un problema de un hombre desequilibrado..

E: Usted mencionaba parte de lo que había hablado con la psicóloga en terapia, podría hablarme más de eso

M: Este año puntualmente ha sido de hartos avances, porque he hecho un redescubrimiento que no había hecho antes de la niña interna, puntualmente esta terapia ha sido para ver lo interior y los miedos porque anteriormente de todas las terapias que había hecho, no había visto esto.

E: ¿Que diferencias podrían haber entonces entre la primera instancia de terapia individual con esta en la cual usted ha visto cambios?

M: Si bien los profesionales están más avanzados, interiorizados en el tema de la violencia un cien por ciento, la diferencia es que antes no era así, antes era un psicólogo que cumplía con el título que venía y ayudaba a la mujer como una terapia más no como una terapia enfocada, ahora están más enfocados en la mujer. Por ejemplo cuando yo empecé me acuerdo que el psicólogo de la VIF era muy comprometido pero porque él había conocido el tema de la violencia en forma personal entonces por eso era tan comprometido y por eso también digo que si uno no conoce el tema de la violencia de forma personal es muy difícil de entender. Yo ahora miro desde el otro lado de la vereda y me doy cuenta que es muy difícil entender el conflicto por el que no conoce al que sufre dentro de un círculo de violencia. Entonces SERNAM yo creo que ha ido mejorando esa parte y ha contratado gente idónea para esto, aunque no se enfocan en la familia...o con el tema de los agresores, SERNAM ve por las mujeres, no ve por el núcleo familiar, por el tema familiar. Por ejemplo las mujeres que regresan con sus maridos siguen viviendo violencia y no hay ninguna intervención en esas familias, a la mujer ¡ya! Volvió con su marido, ya no va al SERNAM por decisión propia y hasta ahí no más llego y si existe un femicidio o no ya es responsabilidad de la mujer pero no hay intervención como familia. Por ejemplo el agresor en mi caso particular, yo me fui a una casa de acogida y ¡Él se quedó feliz! O sea no feliz pero se quedó libre, yo me quedé dos meses recluida en SERNAM, con murallas de cuatro metros de altura, con alambre, con cámaras de vigilancia igual que una cárcel y él si quería iba a la playa, si quería iba al campo si quería iba al centro, si quería se comía un helado, yo tenía que comer por minuta, todos los días estaba estipulado lo que tenía que comer yo y el si quería iba a un restaurant, tenía los medios.

E: ¿Qué podría decir con respecto a eso? ¿A esa experiencia distinta al del agresor?

M: Que él quiera hacerse una intervención, por ejemplo; él con todas sus parejas que ha tenido hasta el día de hoy, yo creo que van a pasar los años que le quedan de vida y él va a seguir creyendo que su conducta es la adecuada. Él sigue creyendo que las mujeres entendemos a golpes y que con un grito aquí a las doce tiene que estar servida la comida, porque si la comida se sirve a las doce/cinco nadie come en la casa y se bota la olla de comida. Él sigue creyendo eso y particularmente el marido de una amiga que es muy buena persona, para él beberse una cerveza es justificación suficiente para que él esté bebido y le pegue porque no le planchó la camisa de la semana pasada, siguen con su misma creencia. Las mujeres nos sometemos a entender qué pasa a nuestro alrededor pero ellos no, ellos vuelven y el círculo vuelve a darse. Los hijos siguen viendo que él toma que le pega a la mamá y le pega a los niños, y los niños y ese hombre siguen viviendo ese círculo de violencia. Mi amiga fue al SERNAM desde que la conozco desde el 2010 al 2012 ha ido cuatro veces y ella deja las terapias. Ella hace las denuncias, le constatan lesiones, le toman los datos a ella sale libre, ella se va para la casa llorando pasa una semana y vuelven a ser familia y vuelve el tema de la violencia.

E: ¿A qué cree usted que se deba eso?

M: Se debe al tema de la dependencia emocional de ella algo que es clave en ella es el tema de la autoestima, porque ella no es capaz de cortar el círculo, basta con que él llegue con palabras bonitas. Yo he estado al lado de ella, ha

estado quince días verlo, lo ve anda linda y todo basta con que le lleve flores y él vuelve a la casa y hay una dependencia.

E: ¿Usted cree que en SERNAM abarquen este tipo de temas?

M: No, no se abarca porque ahora se abarca por ejemplo cómo hacerte sentir bien como mujer, como en temas de reconstruir tu autoestima, del tema de que uno tiene que aprender de los miedos pero no se está abarcando el tema de cómo enfrentar tú, si bien es bueno enfrentar el tema de la autoestima pero si no logras en un cien por ciento lograr esa...que requiere mucho tiempo; reforzar tu autoestima, el agresor no le va a dar tiempo que refuerce su autoestima, uno juega en contra del agresor. Por ejemplo apoyando a mi amiga, si bien yo estaba en un trabajo diario de a ella hacerla ver, el agresor no te da tiempo, porque vuelve la busca y vuelve. Entonces habría que intervenir cómo familia, intervenirlo a él también psicológicamente, para que él logre ver porque él ve que sus acciones son buenas y entiende que con dos "charchazos" las mujeres se quedan calladitas. Entonces él está equivocado y mientras siga con ella no lo ve, como esos gatos que juegan con el ratón, ya cuando el ratón está medio muerto lo dejan y cuando lo logran revivir lo toman, entonces el agresor sigue buscando eso y mientras no logre hacer una intervención hacia la mujer, hacia los niños y hacia él también...

E: ¿Cómo cree que sería eso?

M: No sé como lo valorarán los psicólogos porque no estoy entendida en esa parte, pero yo creo con mi experiencia de calle por darle algún nombre ehhh...yo creo que lo primero deberían ver como familia, verlos a todos, en cada uno ver el daño, paralelamente empezar con él y ella, porque típico que el hombre dice que trabaja y la mujer lo justificaría y diría sí en realidad que no puede, con qué voy a pagar el arriendo y le hace todo un juego psicológico. ¡Si yo no llego con plata con qué vas a comer! Y ahí empieza el tema. Entonces a quién realmente los hombres hacen caso y le tienen miedo es al Tribunal, le tienen pánico al tribunal, pánico, no hay hombre que no le tenga pánico al juzgado, no así las mujeres, las mujeres no le tienen pánico al tribunal porque no obedecen a lo que el tribunal dicta. Pero el hombre sí, el hombre si es obligado a realizar una terapia el hombre va asistir, yo sé que en este minuto hay jueces que dictaminan eso como familia pero...el juez lo dictamina pero la línea de intervención que hay para familia es pésima. Por ejemplo otro caso de otra familia, el juez mandó al hombre hacer terapia y el psicólogo le hizo tres sesiones y le dio de alta y una persona que tiene realmente dificultades psiquiátricas de forma más constante y ahí lo dieron de alta con tres sesiones de cuarenta y cinco minutos. De partida el machista, el hombre controlador, jamás se va abrir y va a creer que el problema es de él. Las mujeres podemos llegar a entenderlo pero el hombre no lo entiende así tan rápido, ni nadie lo entiende tan rápido y a los psicólogos que dictamina el tribunal para los niños no son idóneos. Entonces ahí SERNAM podría hacer un planteamiento al tribunal, sabe qué señor juez o señores del ministerio de justicia mire esto es lo que está pasando en estos minutos, si quiere intervenir a la familia recursos hay. Yo los vi cuando me sacaron y me llevaron a un hotel y todo, existen los recursos distribúyanlos de mejor forma. Entonces amplíen la gama de psicólogos que tienen porque por ejemplo en Calera hay una psicóloga la otra que hay es monitora, se están perdiendo recursos ahí, podrían estar las dos. Están dando sesiones casa dos semanas, ¡Den una semana! Y la que tenga una semanal quiere decir que esta complicada entonces denle dos sesiones individuales...

E: Eso respecto a lo individual y ¿Qué recomendaría para una instancia grupal?

M: Recomendaría hacerla más dinámica, porque en este minuto las intervenciones grupales son solo de las personas que participan, no hay una psicóloga detrás. No hay una psicóloga que se quede conversando en la tarde, no tienen tiempo, no da abasto. Porque viene gente de todos lados, de Melón, Nogales, La Calera y aunque fueran puras de La Calera dedicarse más a las de Calera porque de diez mujeres afectadas, que me imagino que son muchas más, con una sola mujer no alcanza.

E: Cuando decide suspende la primera vez....

M: No a mí me dan el alta...

E: Aaahh le dan el alta y ahí usted vuelve por la situación que vuelve a vivir y ¿Cómo ha sido ahora su experiencia con lo grupal e individual?

M: O sea en este minuto yo comparto en lo grupal, no es que tenga terapia voy a talleres, no son que uno vaya a terapia grupal, son talleres que ahí uno comparte pero no hay experiencia digamos donde se junten mujeres y les hacen hacer ejercicios, no. A lo más una encuesta, pero no hay, como una vez a la semana ven quienes están más complicados menos complicados.

E: ¿Y cada cuanto se juntan con el grupo?

M: Cada quince días, es que hay talleres de baile, a los cuales por el tema de la autoestima ni siquiera no valoran al tratamiento, porque la gente, ahora me he dado cuenta en este re-ingreso, que ahora tengo muchos más conocimientos que antes y logro ver cosas que antes no veía por ejemplo cuando todas entramos.... (Espacio de conversación con un hijo). Por ejemplo las mujeres, una cuando comienza el proceso uno no mira más allá, uno no mira que exista otra vida, a todas nos pasa, cuando partimos con el tema de la violencia no existe otra vida sin el maltratador, en lo inmediato, por ejemplo uno se separa y en lo inmediato, estoy hablando de quince días, no hay más vida que él. Por eso muchas mujeres vuelven, hacen la denuncia se lo llevan detenido el tipo salió y a la semana está en la casa de nuevo, porque las mujeres no logran cortar ese lazo porque hay una dependencia gigante. Lamentablemente no todas las mujeres, de hecho yo creo que lo superé porque estuve recluida y me tuvieron desintoxicándome de él, pero qué pasa con esas mujeres que no tienen esa experiencia de desintoxicarse, que lo tienen ahí, y que llega todo un galán, perfumadito, limpiecito y es el mejor hombre del mundo porque llegan pidiendo perdón, después de que te sacaron la mugre, moreteada, adolorida, la boca rota, los ojos hinchados a golpes y todo, después llegan amor nunca más. Entonces donde está el tema de reforzar a las mujeres, reforzarlas desde pequeñas. Por ejemplo en el curso de mi hijo estamos cuidando el cuerpo con el tema de los abusos, tú no tienes que dejar que nadie te toque, enseñarle a los niños igual que a las niñas, instruirlos desde pequeños, si yo no estuviera clara que al primer golpe a la primera cachetada, yo lo he visto en niños que están pololeando, entonces un acto grave de violencia yo digo, si una desde chica tuviera a la base que la persona que te pega no te valora, porque eso no es amor, uno sabría que ah tú me pegaste, tú no me quieres y todo tu llanto y todo tu perdón es falso, pero uno ya lo tendría, ya estaría escrito en nuestro subconsciente, tú me pegaste porque no me quieres. Por ahí va el tema, tomemos a los niños y tomemos a esas mujeres que están en este minuto es muy difícil muy difícil que ellas logren concientizarse si no son intervenidas como grupo familiar y hacerla ver una realidad y dedicarles tiempo, porque una vez a la semana no es tiempo. Si bien se van a conseguir y ahí tendríamos que aumentar recursos humanos y económicos, recurso que vale meter para salvar una vida, el recurso existe pero estamos en pañales, yo creo que es un proceso, está en pañales yo puedo cooperarles en abrirles con esto que les he compartido....

E: **Muchísimo, ha sido muy enriquecedor escuchar su opinión, su experiencia porque nosotros con esta investigación vamos con el análisis a ir juntando estos testimonios y entonces ahí vamos a ir viendo que esto es importante para una persona, pero para esta otra a lo mejor también...**

Entrevista Usuaría 13 de Agosto, en el domicilio (La calera)

Centro de La calera: Ingresó en Agosto del 2012

Atención individual

Edad: 48 años, Separada

E: **Entonces lo más importante es que la investigación se trata de conocer la experiencia de las mujeres han asistido a SERNAM, como usuarias que se llaman a atenderse en un tratamiento psicológico, individual o grupal,**

M: Yo he ido individual, no he ido grupal...

E: **Usted tiene la experiencia individual, entonces nosotros quisiéramos conocer primero que todo ¿Cómo llego al SERNAM?**

M: ¿Cómo llegué?, hemm llegué porque tuve problemas con mi marido, pero en ningún momento, es que, que yo decidí abrirme, porque ya no había respeto en mi hijo, el que llegó en moto recién, en mi hija que tiene 17 años ya va a cumplir 18 el sábado ya, así que de ahí hasta luego porque ya es grande y mi marido porque era otro como él trabaja para el norte 10 por 10 entonces casi yo hacía casi todo el rol, papá, mamá todo, me entiende entonces cuando yo imponía, mi hija me decía mamá quiero ir a la disco y yo le decía no y ella no iba, pero llegaba el papá y decía no y él decía a que vaya no más, entonces hubieron muchos factores que empezaron a contradecirme a mí las cosas entonces ya no había respeto por mí entonces después cuando él se iba ella salía no más, no estoy ni ahí porque mi papá me daba permiso, fuera de eso que como en el 2000 él me fue infiel, lo pillé yo nadie me lo contó, lo vi lo encaré, entonces de esa secuela quedó un hijo, y después estuvimos separados como nueve meses y entonces de ahí empezó el este, que nunca es todo igual po, a todos nos afectó, a él a mi hijo mayor, excepto a mi hijo que tengo enfermito que tengo acostado, el de 24 años, a él no, porque él no razona, lo único es que si uno lo habla él siente, él tiene sensibilidad y este, pero él no expresa lo que él ve, mi hija también ella tenía 6 años cuando pasó esto, entonces todo eso llevó con el tiempo, yo pensé superarlo ya después no se que, que onda tuvo con la mujer porque yo lo eché y él se fue con la mujer a vivir,

como él trabaja bien, gana bien, entonces armé una nueva casa y después con el tiempo él me daba mi plata, en ese sentido yo nunca he tenido drama en cuanto a lo económico, y después llega un día como las 5 de la mañana llega con el puro bolso, llega con su ropa, porque yo tengo una casa acá, al frente que es herencia que me dio mi papá a mí, porque fuera de eso tuvimos un departamento del matrimonio allá al lado de la cuncuna no sé donde hay un motel.

E: Ya en Con-Cón

M: No, no acá el de aquí de Calera, el que esta en la villa José Miguel, por Carrera, entonces ahí tenemos un departamento, entonces el año pasado yo me fui he sin decirle a él que me cambiaba, cosa que él llegara con bajada y me llamara y me dijera anda a buscarme, se iba al departamento, no que llegara acá, no le gustó mucho el chiste por que dijo que no le había tomado parecer y bueno yo hice el cambio porque pensaba que si yo me iba de acá, iba a ver un cambio, fuera de eso que empezaron a consumir drogas mi hijo, mi hija entonces todo eso a mí, yo he sido criada de otro tipo de otra manera a lo antiguo mi papá entonces ya es diferente yo ponía este ¡ha que estay en otra, ahora mi hijo es mayor, entonces si consume droga es problema de él, pero el problema es que yo lo tenía viviendo conmigo, entonces yo pensaba, nunca se quiso ir de mi lado, yo quería deshacerme de él más que nada, aunque a él, lo que yo a él le decía era diferente de como es mi hija, por ejemplo mi hijo salía por acá y eran las dos de la mañana y yo salía a llamarlo y él se venía, en cambio mi hija no po era chora atrevida, entonces todo eso me llevo a irme por un cambio de vida.

E: Entonces ¿Usted se cambia a vivir también con su pareja?

M: Con todo, con todo, con mi marido, con mi hijo nos fuimos claro, no me dejaron irme yo sola con mi hijo...

E: ya

M: En principio empezamos súper bien.

E: Ya

M: Porque me fui en noviembre del año pasado.

E: Ya

M: He ya en diciembre ningún problema, pasamos pascua y año nuevo ningún problema, enero, febrero, en marzo ante de la quincena de marzo mi marido llega con baja y llegó con baja él y llega en la mañana como en la madrugada como a las seis de la mañana por que depende de los turno el cómo llega, y llega y me dice sabí que necesito esta ropa y esta ropa, ya le dije yo pero un rato más porque todavía estaba oscuro, si porque tengo que ir a Quillota a hacer unos trámites, ya le dije yo, en eso se mete al baño a ducharse y yo veo el celu, el lo tenía en silencio, pero tenia 8 llamadas perdidas

E: mm

M: Pego la mira, y yo tenía el numero grabado de esta mujer, que es la mamá de su hijo, porque supuestamente ¡él no tiene nada con ella!

E: Ya

M: En cuanto, yo no creo me entiende soy ahora incrédula me entiende porque claro ya nunca pasa a ser nuevamente lo mismo, por que para mí fue grave porque para mí fue mi pololo, yo pololié y me casé, entonces lo que él me hizo fue hahah entonces yo de repente a él como que lo veo y como que me vuelve todo, y mi hijo viendo también que él se ponía atrevido a veces no con golpes sino con palabras, entonces ¡haaha! aguanté por los hijos...

E: Y ahí decide...

M: Claro ese día 15 de marzo, viene y me dice tengo que ir a Quillota porque tengo que hacer un trámite y viene y me pide ropa precisa me entendí.

E: Claro

M: Una buena chaqueta, una buena camisa, todo lo mejor, entonces claro si él tiene que ir a una oficina tiene que ir bien presentado, yo todavía enrollada me entiende y va en micro, y en eso él está esperando la micro y pasa, no tomó una micro en que va una amiga mía una amiga amiga como una confidente que tengo, lo queda mirando y ella le hace

señas para que suba, como sería esperando a la persona que tenía que donde subirse, el se subió en la micro que venía atrás, porque en la micro que venía atrás venía la mujer, me entiende...

E: Ya

M: Entonces a ella como que le causó extrañeza, porque si iba para Quillota por qué no se subió en la que iba para Quillota y hablaba por teléfono como diciendo en esta voy, una cosa así, yapo y a mi amiga le causó curiosidad entonces lo siguió, entonces iba pendiente de la micro y después la micro que iba atrás pasó a la que donde iba ella ya y listo lo siguió a todos los lugares donde fueron incluso que a donde está Fashion Park ahí en Quillota donde está el Juzgado de la familia ahí no se si iban a entrar al Juzgado de la familia y ella estaba al frente, yo le dije, por qué no fuiste y le hablaste, sabi que es, que me dio cosa porque el XXX es medio atrevido medio arrebatado y el hijo de ella que tiene 18 años y ya es grande me dijo si yo lo hubiera visto a mi tío XXX yo lo hablo, entonces yo le dije pero estay segura le dije yo cuando yo averigüé la otra vez, yo le saqué una foto, yo por la foto comencé a indagar, porque me decían, pero uno nunca cree uno tiene que ver para creer yapo vengo y le digo yo te voy a mostrar tengo una foto de la mujer para ver si acaso es ella, y le mostré la foto y me dice si es ella, ella me llama a la casa y me dice ayer vi al XXX acá y allá yo había visto las seis llama ella se llama M pero él le pone la pura M ya y yo le dije no lesí, pero a lo mejor no era ella, era otra persona, mira yo tengo una foto , yapo le mostré la foto y me dice que si que era ella, después llega el, ella me conto antes de que el llegara de Quillota, después llega con bolsas con cosas para la casa yo había hecho pollo al jugo y con mi hijo habíamos almorzado ya, yo le dije si quería y me dijo no, no tengo hambre, ya listo después se fue a sentar al sillón y yo le dije sabi que hoy día fuiste pa acá pa allá, conversando, me dijo con permiso de ustedes a estay enferma de la cabeza sabí tení que ir a ver una psiquiatra un psicólogo, estay demasiado cagá de la cabeza y yo le dije todas las direcciones porque ella me dio todos los puntos, a entonces dije yo, estoy puro hinchando yo aquí...

E: A ya

M: Me entiende yo claro porque yo para ya, para acá y otra que era la nana de la casa pa los tres pa mi hija porque es ¡Enferma de floja! Le gusta andar de etiqueta, pero bueno la lavadora lavaba pero tení que sacar para tender po, hacer el aseo hacer el almuerzo, el único que me ayudaba era mi hijo mayor y así que ese día ya cuando le dije y todo como que me ha, dije ya no, vine agarré una mochila, eché lo justo y lo preciso, y me fui, llamé a mi amiga y le dije sabí que por qué no me vení a buscar porque pasó esto y esto y ya me fui, no llego ese día en la noche a la casa , me llamaban y me llamaban yo no contestaba a ninguno de los tres, ni a mi hija ni a mi marido ni a mi hijo a nadie y dejé a mi hijo con ellos, ya esto pasó el día quince de marzo que fue un día jueves el día viernes en la mañana me levanto temprano, bueno no tan temprano como las 10:00 me fui al SERNAM de la mujer y ahí llegué y expliqué el caso más o menos de todo lo que yo había hecho.

E: Y ¿quién la recibió allá?

M: La asistente social y después pasé con la abogada y después con la psicóloga

E: Pero el tramite fue en momentos distintos, o fue todo en el mismo momento

M: No, no, no fue todo en distintos momentos, primero con la asistente me hizo el ingreso todo, entonces ahí yo le expliqué la acción y lo que yo había hecho y si acaso estaba correcto porque, bueno, ella me dijo que lo ideal es que él salga, bueno lo ideal era eso que él saliera de la casa, pero si él salía yo me tendría que quedar con mi hija y mi hijo.

E: ¿Cómo fue la acogida que tuvo cuando llego a allá?

M: A la casa de vuelta

E: No, cuando llego al SERNAM

M: Ha excelente no, bien recibida altiro

E: Esto fue el 15 de marzo

M: Si fue el quince de marzo...

E: Altiro la atendieron...

M: Claro ningún, que me hayan dicho no venga otro día no me atendió altiro, me hicieron la ficha, me llenaron todo he me dieron como por ejemplo para la otra semana como ya era día viernes me dieron hora para la psicóloga hay estuve

con la psicóloga y después me mandó a la abogada porque esto fue, porque la asistente me orientó que si yo dejaba la casa tenía que ir a dar cuenta a Carabineros que dejaba yo abandonada la casa...

E: Como abandono de hogar...

M: Claro que yo dejaba la casa por tal y tal motivo, no porque yo quería irme no más, porque a mí eso me iba a perjudicar, entonces yapo tuve que ir a Carabineros, y ella me dijo conversa con el a ver si él quiere irse, por ultimo me dijo uno igual tiene derecho a vivir en la misma casa si él no tiene donde irse. ¿Es así o no?

E: Habría que preguntarle a la abogada

M: Me dijo que hay casos en que eso se permite...

E: Y sobre su participación en la instancia individual, cuando tuvo que atenderse con la psicóloga, ¿Cómo se sintió?

M: Excelente porque yo le expliqué todo, me desahugué...

E: ¿Cuántas veces fue con la psicóloga?

M: Todavía estoy yendo, pero es que me cambiaron...

E: Ya haber, cuéntenos como es eso...

M: He la primera vez que fui con la xxxx me parece porque es como más mayorcita que la que está ahora, y fue regio porque ella me empezó a hacer preguntas y yo empecé a contestarle y comencé a contarle como era mi vida y como había sido todo y ella me dijo mira qué bueno que te animaste, en como se llama, te empoderaste de hacer algo y salir adelante y tení que seguir adelante y la mujer sale adelante si es cosa de que tu quieras no mas y tomar fuerza

E: ¿Y usted qué piensa de sobre eso?

M: Si, a mí me ha ayudado un montón me ayudado mucho, mucho en cuanto a quererme yo de arrepente por que yo decía pucha acá como que mi autoestima por el suelo, me entiende entonces yo digo no, no puede ser, he toda la vida preferí mis hijos toda la vida así que no he ido bien, y con esta otra niña igual, pero empezamos todo de nuevo porque ella no sabía mucho el caso, entonces tuve que volver a...

E: ¿Cuantas reuniones lleva con ella?

M: Dos

E: Y con la anterior ¿Cuantas sesiones duró?

M: Dos

E: Dos y dos

M: Claro, no pero fue bueno porque me orientaron en hartas cosas que uno de repente porque uno es ignorante de los derechos que la mujer realmente tiene, cuesta en todo caso, porque ese día que llegué le conté a la asistente que tenía un hijo con problemas y lo había dejado, ha no dijo ¿Tienes tú donde estar? Si le dije yo donde mi mamá porque ella donde esta viuda y esta enfermita y mi hermana también acá esto era grande pero yo dejé mi dormitorio allá porque hay dormitorios arriba pero hay que subir la escalera con mi hijo y para estar más juntas como esta mi mamá acá yo habilité mi dormitorio entonces cuando él pensaba que yo iba a volver, yo ese día viernes en la tarde fui a buscar la mayor parte de mi ropa, la de mi hijo y a mi hijo no me traje cama y nada él pensaba que yo me venía mientras él estaba con baja...

E: A ya

M: Porque justo él fue el primer día de baja y yo me vine entonces había llegado en la mañana entonces me fui a buscar a mi hijo y la asistente me dijo no tu hijo primero que nada no y no no no me dijo aquí vas a tener todo el apoyo toda la ayuda más, imagínate la edad que tiene tu hijo y tu hijo está intacto, porque mi hijo tiene veinte y cuatro años y no tiene ni una escarria nada él es delgadito sí, pero gracias a dios bien cuidado, me he dedicado a él y a todos mis hijos así que lo fui a buscar y todo po, después cuando él se fue me llama mi hijo, mi hijo cuando yo fui a buscar las cosas, se puso a llorar, me dijo no, no te vay me dijo no con permiso, este huevon se tiene que ir, por mi papá, este se tiene

que ir tu no mamá, yo me voy una que no sacó na con estar aquí si ustedes también son atrevidos y le dije a el si tú y tu hermana me dijeran mira mamá yo voy a cambiar las actitudes contigo con ayudarte, trabajar y ayudarte económicamente he yo ya hubiera

E: Disculpe ¿Esas recomendaciones se las dieron en el SERNAM? Eso que usted pudiera salir de su casa, que se fuera con su hijo...

M: No, no me las dieron, pero yo le dije a la asistente que eso quería hacer por que si yo me quedaba en la casa me tenia que quedar con mi hijo y este y también tenia que estos eran atrevidos y iba a estar en lo mismo me entiende, entonces yo le dije que había decidido yo irme y dejarlos a ellos en la casa si les deje todo, lo único que yo traje fue mi dormitorio y mi plasma no mas, nada mas jaja...

E: ¿Y qué rescata de este tiempo que ha tenido tratamiento?

M: Mira mi hijo, el que vino recién a cambiado un montón, no te voy a decir que no fuma marihuana, si aún fuma pero ya ahora trabaja, esta trabajando en una empresa como él es operador de maquinaria pesada entonces ha cambiado actitudes, muchas actitudes ahora tiene un bebé, tiene su pareja con un bebé de tres meses, esta más responsable y está como más entregado a su casa...

E: Y ¿Usted cree que es producto de haber llegado al SERNAM o lo atribuye a un cambio de usted?

M: He a las dos cosas...

E: ¿Cómo que uno empujó la otra?

M: Exacto claro porque si yo no hubiera llegado allá no hubiera tenido el coraje o la decisión de hacer lo que hice, me entiende...

E: Mm

M: Entonces he tenido harto apoyo, no tengo nada de que quejarme me entiende entonces yo digo que, bueno mi hija es poco lo que ha cambiado, viene para acá habló con ella la aconsejó, le digo hija si la diversión es momentánea y me dice a no es que mamá, hija tú eres una lola bien buena moza, es alta buena figura y todo eso, las amistades influyen mucho, muchos dicen que no pero yo digo que sí, ella no lo hacía pero ahora lo hace po fuma pito también, me entiende fuma marihuana entonces para mí...

E: Usted dice que le ha servido arto todo este tiempo que ha estado en el SERNAM, en el centro de la mujer, ¿Qué cosas cree que la han motivado a seguir participando del tratamiento que le ofrece el SERNAM? ¿De la atención psicológica?

M: He es que como que me he ido emocionalmente afirmando yo...

E: Ya

M: Porque yo siempre hablaba y hablaba de lo mío y pucha se me venía todo así lloraba cachay hemm una cosa así...

E: Toda la pena

M: Si toda la pena y todo como que tenía todo me molesta eso si el recordar todo de nuevo pero es que en cuanto a lo material mi marido es muy bueno, nunca nos faltó nada en cuanto a lo económico, pero de que él hizo lo que hizo, yo creo que no es el único hombre me entiendes pero...

E: Pero ahora ¿Cómo se siente?

M: Yo, yo me siento bien conmigo misma incluso que ahora tengo una mejor comunicación con mi marido porque conversamos y sabes tenemos una buena comunicación claro ahora más diferente ponte tú a él le pagan los cinco y me pasa la plata por mano, no me la deposita, porque a las dos mediaciones él no fue entonces yo tenía que volver a demandarlo y volver a ir al juzgado y toda la cosa y la abogada me dijo búscale por la buena porque él a mi me da doscientos cincuenta mil pesos y él se quedó con la niña y me dijo búscale por la buena por que si él empieza a enojarse te puede rebajar más y que él venga vamos y firmamos en que él se comprometa a darte los doscientos cincuenta mil pesos, entonces como él es malo para andar metido en la justicia...

E: Llegaron a un trato...

M: Entonces claro, él me dijo yo no tengo ningún problema en darte los doscientos cincuenta mil pesos, pero no hay nada escrito me entendí...

E: Entonces ¿Qué cosas son las que la siguen motivando a participar de la atención del SERNAM?

M: He haber como que me sigue motivando, es para ir sabiendo cada día más otras cosas de he como se llama, como te explicó, aprendiendo más de como es todo porque violencia es algo que no cortito, es larga la palabra es bien complicada porque la violencia psicológica con la violencia de golpe es diferente me entiende, entonces todo eso me ha ido...

E: Como interiorizándose un poco más

M: Claro por ejemplo la violencia psicológica es que psicológicamente la joden a uno, porque uno es la autoestima, he de preocuparse de uno como que te la bajan, y uno dice será así, uno empieza a darse vuelta en la cabeza

E: Y cuando usted se acerca a hablar con la psicóloga o con la asistente social del SERNAM es distinto, ¿Cómo lo vive usted?, en relación a eso ¿Qué dice usted que ahora está aprendiendo?

M: Claro como que yo igual le hago preguntas, es que voy a aprendiendo más y como que voy agarrando más fuerza...

E: Ya

M: No sé si estaré bien o no, pero mm

E: ¿Ha habido cambios entonces en el tiempo que usted ha pasado por este proceso?

M: ¿En cuanto a mis hijos?

E: No en cuanto a usted

M: Si porque ya no soy tonta jaja, antes yo le decía esto es negro y él decía que era blanco y yo le decía a ya, ahora no po, yo la llevo, me entienden una cosa así, por ejemplo no es como antes porque él me llamaba y me decía has llamado a la xxxxx, sabí donde anda, yo ahora le digo no es mi problema tú preocupate de ella, tú vives con ella, tú tate pendiente de ella, yo me preocupé muchos años de ellos, di mi vida por ellos, di todo por ellos y ellos no han dado nada por mí, así que mmm, y él me dice pucha como soy y según el que yo me he puesto mala, me entiende.

E: Ya ¿Ahora se preocupa por usted?

M: Y mi hijo no más...

E: ¿Qué le parece a usted eso?

M: No pero yo en el fondo igual me preocupó por mi hija me entiende pero yo hago que él tomó conciencia...

E: ¿Qué le parece que el piense eso de usted ahora?

M: Bien, porque siempre hacía lo que él me decía, porque yo no veía mas allá me entiende, para mí, mi marido era todo po, imagínate ahora que tengo cuarenta y ocho años nunca he conocido el cine, porque mi papá a nosotros nos crió en la religión evangélica, entonces de la casa a la iglesia y al colegio, ese era nuestro recorrido me entiende, entonces él sabe, para mí que él abusaba porque él sabe quién era yo me entiende, que yo no era como ahora ¡Que hay mujeres y mujeres!, tú sabes que ahora si el hombre te gorrió, le paga con la misma moneda, me entiende, entonces en mi principio no está eso me entiende, entonces él siempre decía como que a mí me tenía segura, y cuando el llegó, cuando yo me fui y él se fue y todo, yo después pasaron tres días y fui a buscar mi dormitorio y cuando el llegó él encontró todo el dormitorio matrimonial nada, el dormitorio pelao, ¡No la podía creer!, él nunca pensó que yo lo iba a dejarlo, yo siempre le decía que yo me voy a ir, le decía y él me decía siempre decí que te vai y nunca te vai me decía, me tienen aburrida le decía ¡Yo algún día me voy a ir!, Entonces cuando yo me fui ahí no la podía creer, estuvo toda la baja, cuando é llegó estuvo toda la baja ahí encerrado, no quería ni salir pa fuera porque todos lo iban a...porque como el departamento es redondo y ahí todos me conocían....

E: Usted toma la decisión de dejarlo, antes de participar del SERNAM, o durante el proceso del SERNAM, ¿cómo fue que toma la decisión?

M: No con el proceso del SERNAM, ahí yo tomé la decisión de dejarlo, yo esa vez me fui pa pasar la rabia y todo el malestar que había pasado, decidí después que fui al SERNAM y les expliqué qué es lo que yo quería hacer...

E: ¿Ahí la orientaron?

M: Claro y me dijo sipo toma a tu hijo si tienes donde irte, ningún problema ¡Pero si tienes donde irte! Si no tienes lo echamos a él, a él le ponemos una orden al juzgado y el juzgado tiene que desalojarlo a él de la casa.

E: Estábamos hablando hace un rato de que ha habido cambios durante este tiempo de la atención que ha recibido en el SERNAM, ¿A qué cree usted que se deban estos cambios? Esos cambios que ha habido en usted

M: He es porque yo le he puesto interés de seguir de ir sabiendo no se po de me he preocupado de asistir a... no se po no sabría decirte

E: Haber estos cambios ¿de qué manera han sido significativos para usted?

M: He significativo, que significa la palabra

E: Como importante...

M: Importante hee que he tomado como más valor en mí, me he sabido valorar, a lo mejor no tanto como debería ser, pero me he tratado yo de decir tengo que hacer una dieta, tengo que preocuparme de mi me entiende...

E: Ya entiendo

M: Yo pasaba rabia y así como que me daba la ansiedad de comer, de comer de comer y yo llegué a pesar cien kg po, me entiende el sistema nervioso y otra de que yo pasaba rabia y yo me encerraba en mi pieza y buscaba que comer, comer y me acostaba y ahí y ahí me encerraba en mi cuadrado no más, entonces todo eso ahora no está eso...

E: ¿Qué es lo que está ahora?

M: Hay más tranquilidad, más trabajo si jajaja, más relajo, duermo tranquila aunque igual me preocupó de mi hija que la llamó que ella sale, es que tanto accidente, tanta cosa que pasa yyy por mi hijo no po porque él llega de la pega se bañan comen y se acuestan con el bebé y la niña, es mi hija la que me preocupa a mí, porque yo he estado con ella en el pick, parece que es, hace un año con ella por el problema de que se me arrancó cuando ella tenía diez y seis años, con las amigas del colegio se arrancaron para horcón, entonces tres días y tres días yo tuve que ir a Carabineros porque la llama a los dos teléfonos y nada na, na, na entonces yo ahí ya debido de eso me derivaron al Juzgado de la familia y desde ahí me derivaron al PIB con ella con la psicóloga, con la asistente, pero así como no sé si en el momento cambiaba de este y después pasaban dos días y nada...

E: En relación a eso ¿Cree usted que si decisión es firme o va a seguir adelante con esto?

M: Esto tiene que seguir hasta que es como un tiempo me dijo la psicóloga que esto es como un tiempo, hasta que uno se encuentre ya más fuerte, como empodera como se dice, una cosa así...

E: Claro si empoderada...

M: Como decir yo puedo salir adelante, yo puedo trabajar, porque mi idea es que quiero hacer un negocio de vender joyas de acero quirúrgico, entonces en esos contactos ando...

E: También pueden orientarla ahí mismo en el SERNAM

M: También po jaja si le dije a la niña entonces ahí empezar a trabajar, invertir y distraerte po, más que adquirí un cacharrito, ese que tengo afuera así que mi marido más no la puede creer, es que después de que yo me separé de él hace como dos meses atrás mi hermano me hizo un contacto con un amigo de él, el caballero iba hacer renovación de maquinaria y me ofreció y mi hermano le dijo que yo necesitaba por mi hijo porque si se me enferma yo tengo que tener como movilizarme con él y así que ningún problema, el caballero dijo no ningún problema yo te lo vendo...

E: ¿Cuáles son sus planes para más adelante?

M: Mire tratar de tener un negocio y poder ir surgiendo no más po de tener pareja no, no estoy ni ahí, cuidar a mi hijo hasta que Dios me lo tenga aquí po porque anoche no dormí na con el porqué no se qué le dolía, porque tiene un cálculo a vesícula y otro al riñón, entonces tuve que levantarme y eran 02:40 AM...

E: ¿Eran cólicos?

M: Si, cólicos, me levanté a darle el viadil, darle agüita y se quejaba y claro es muy doloroso porque la otra vez botó así como el cuesco de la aceituna, pero chiquito, un cálculo pero sabes tú que le dolió mucho, yo pensaba que se me iba a ir porque quedó como morado y no podía sacar el llanto y clamando a Dios y a todos hasta que él haaa como que lo botó y él descansó y después empezó a botar como arenita así, pero puras pelotita, botaba harto porque le echó eso me han dicho hacele la piña, secreto de éste y me ha resultado así que hay...

E: ¡Por eso debe estar botándolos ¡ y son dolorosos para los hombres dicen que es lo más cercano a un parto de una mujer

M: Si todos dicen que es lo mismo a no se yo a los tres hijos los tuve por cesaria pero es terrible porque tuve una pérdida haaa pero eso

E: Señora XXX disculpe una consulta y en relación a su experiencia con el SERNAM, ¿Qué cosas usted mejoraría?

M: ¿En el SERNAM?

E: He en relación a lo que usted le ofrecieron

M: Yo diría que napo porque yo me sentí cómoda, me sentí acogida he haber me sentí valorada así, la gente es súper he no hací como apática porque de repente hay niñas que no tienen la vocación, les gusta el trabajo pero no tiene la vocación me entiende, por ejemplo ella (Entrevistadora) la tiene, sabe cómo llegar a la persona a mí ese día llegó súper y yo ni tartamudí para decirle bueno ningún problema siempre y cuando yo pueda yo te había dicho el día miércoles...

E: Y yo le pregunté si podía hacerlo antes jajajaj

M: Claro jajaja, es que el día lunes siempre es que como es después del día domingo entonces yo le pregunté puede ser el miércoles, además que el miércoles es festivo, claro entonces y como tú dijiste que ibas a empezar a hacer la práctica ya dije entonces el lunes po, entonces uno ve y siente cuando la persona es sincera es agradable para estar con ella...

E: Y eso fue lo que usted encontró en la gente del SERNAM

M: Si, si he cuanto se llama, la asistente fue un amor me recibió muy lindo, muy bien muy bien como que salí en las nubes igual que la abogada muy buena persona...

E: Usted destaca mas allá de su grado de conocimiento usted destaca mucho como su calidad humana...

M: Exacto como que ellos se ponen en el lugar de uno...

E: Ya

M: Algo así es lo que yo veo en mi percepción

E: Entonces ¿usted no mejoraría?

M: No esta muy bien porque te tratan para poder tú tratar de salir adelante porque como que te ayudan, por ejemplo la niña la psicóloga hay talleres me explicaba que cual adoptaría, yo quedé que el veinte tengo que ir, pero no sé si es para el taller yo le dije que a mí me conviene en la mañana porque yo a esta hora en la hora del almuerzo, tengo mucho.. ..

E: Me imagino tiene artos comensales

M: Harto comensales, entonces tiene que ser mas de 9 a 10 o de 10 a 11 una cosa asi

E: Ya

M: Entonces por ejemplo si voy a hacer cazuela dejó adelantado en la noche las papitas todo en agua y después llegó armar noma, me entiendo porque mi mamá no puede cocinar porque se le olvida que tiene la olla puesta, claro le puedo decir que me tenga la olla puesta pero después está cansada porque ella también sufrió un accidente vascular

E: En cuanto a si tuviera la posibilidad de participar en la instancia grupal que SERNAM ofrece el hecho de juntar a varias mujeres para contar su experiencia

M: Algo así parece que es para el veinte

E: ¿Qué le parecería participar de la instancia grupal?

M: Siempre y cuando fuera temprano me entiendo...

E: Esa sería la condición

M: Claro porque en la tarde es como mas difícil...

E: ¿Qué cosas del contexto le dificultarían asistir?

M: Los horarios no más, solo los horarios...

E: ¿Cómo sería para usted contar su experiencia a otras personas que estuvieran en experiencias parecidas?

M: No sería nada porque a la vez te liberay de muchas cosas uno se libera mucho de lo que uno tiene adentro y lo cuenta y a veces lo que uno está pasando es tan poquito a lo que está pasando la otra persona a veces el problema de la otra persona es más grande que el problema que tiene uno me entiendo entonces ahí ir como cambiando experiencia, sería bonito...

E: Entonces la única condición es que calzaran los tiempos

M: ¡He! Que los tiempos no más...

E: Bueno nosotros queríamos agradecerle su entrevista

Entrevista realizada el 31 de Agosto del 2012, en Centro de la mujer (Valparaíso)

Atención en el Centro Valparaíso: Ingresó en marzo del 2012- Egresó en julio del 2012 de Instancia Grupal. Ingresó luego a instancia individual (en proceso)

Edad: 31 años

Estado Civil: Separada de hecho hace tres años

E: Para nosotros lo más importante es que se sienta cómoda, así, como decía el consentimiento informado, cualquier cosa nos puede contar porque en la entrevista tiene todo el derecho a decidir qué información compartir con nosotros y que no compartir y al mismo tiempo tiene el derecho y la libertad de interrumpir la entrevista cuando sea necesario

M: Si ya

E: Bueno en relación a por qué estamos aquí, le decía que era para conocer su experiencia en SERNAM ¿Cómo fue que llegó acá?, ¿Cómo fue que llegó al SERNAM?

M: Yo, fue un día a conversando con una señora, conversando, yo le dije porque me había separado, me pregunto porque me había separado y yo le dije y ella me dijo que viniera para acá, que me acercará y vine y ese día me atendió XXX, ¡no! me sentí súper cómoda y al tiro acepté a entrar a un grupo porque pensé que era necesario, porque por ejemplo el maltrato psicológico es más fuerte y queda por mucho tiempo aun que pasen años igual siempre queda ahí,

queda ahí. El otro no se va borrando con el tiempo, uno los puede dejar pasar, pero el psicológico queda ahí, uno siempre cae en depresiones constantes, los recuerdos vuelven.

E: ¿Cuánto tiempo había pasado desde que te habías separado?

M: Habían pasado dos años, pero habían pasado unas semanas desde que él me había pegado en la calle, el 6 de Febrero, como yo defendí a mi hija, él me pegó

E: Tú defendías a tu hija

M: Si porque él le iba a pegar a mi hija y yo me puse frente a él y él me tomo a mí del cuello y vinieron todos los recuerdos de años atrás porque fueron 13 años de violencia y a mí me costó mucho

E: ¿Qué edad tiene tu hija?

M: 14, he ahí estuve como tres semanas mal, fue más como el shock, de que me allá tomado así de golpe a la pared por el cuello, he ya habían pasado 2 años que no me había pegado

E: Y después decides ir a SERNAM, ¿Por una recomendación?

M: Sí, por una señora que trabaja en la corporación, en eso hablo con XXX y le expliqué e ingresé, pero desde ahí que se me han abierto miles de puertas, ellos me ingresaron a jefas de hogar, me ayudaron a montar mi negocio, ya sabía hacer muchas cosas, pero mi marido no me dejaba hacer nada, era solo estar en la casa, ahora me puedo dedicar a lo que es corte y confección, manualidades y tejido, entre a un curso de manicure, pero fue al haber ingresado aquí que se me dieron cursos de capacitación y cosas

E: ¿Fue cómo un abrir puertas?

M: Creo que golpeé la puerta indicada, la puerta que me abrió las otras ventanitas y cada vez voy a ir avanzando

E: En lo primero, nos cuentas que se te abrieron varias ventanitas al ingresar acá, ¿A qué te refieres con esas ventanitas?

M: Es que por ejemplo está es una unión de redes porque el SERNAM va de la mano con el jefa del hogar, va de la mano con CERCOTEC, con FOSIS con eso me refiero y todo eso me ayuda para poder sacar adelante a los niños, sin necesidad de que hay gente por ejemplo que va a ir a la municipalidad a pedir mercadería a pedir que le paguen esto y que le paguen esto otro y yo a pesar de tener mi enfermedad, de tener una pensión de invalidez, yo no quiero hacer eso, yo quiero las herramientas para yo sacar adelante a los niños, para yo ganármelo y no que me lo regalen y por eso yo he ido a los lugares específicos

E: ¿Y cuáles serían esas herramientas que le han dado?

M: Me ganó un proyecto DAFNE de la gobernación que fue en tela por ejemplo y con eso me he entretenido todo este tiempo porque he hecho pijamas, cortinas, carteras, ahora estoy postulando a un FOSIS por el jefas de hogar para ver si me gano una máquina de coser, porque yo pago para que me pacen por máquina, he puedo postular a CERCOTEC al capital abeja, al capital semilla también son en insumos, pero ya son montos de quinientos mil hacia arriba y eso son igual metas que yo para el próximo año ya las tengo, es cosa de postular a todos los proyectos nomas, pero si yo no me hubiera acercado al SERNAM yo estaría todavía en la cama depresiva con el lupus activo, como lo había estado los otros 2 años, cuando yo me separe intente matarme muchas veces, fueron muy difícil los primeros meses porque yo no me podía enfrentar a la vida, yo dependía mucho de él, ósea era que el dijera mueve una mano y yo la movía y si él no lo decía yo no lo hacía porque si lo hacía él me pegaba

E: Eso nos gustaría, nos parecería importante conocer ¿Cómo fue ese tiempo que pasó de separarte y ese tiempo que estuvo separada y luego que ingresa a SERNAM?

M: Yo lo primero que hice fue tomar todas mis cosas y me fui a vivir a viña, a la casa de una tía, heee fue muy difícil porque yo no podía ir ni siquiera al negocio ¡nadaj, yo no podía me daba miedo todo, me daba miedo la gente, me daba miedo la micro, me daba miedo todo, todo me daba crisis de pánico, y comencé a ir al psicólogo, me daban pastillas, pero yo sé que no puedo vivir toda la vida con pastilla porque yo se que las puedo tomar, pero también sé que puedo controlar mis emociones, yo las puedo controlar y la ultima vez que me intente matar, me iban a quitar los niños y ahí yo dije ¡no; esto no vale la pena por un hombre y fui al SERNAM de viña, pero no sentí que era mi lugar ni mi

momento, porque uno tiene un momento para hacer las cosas, porque yo no me sentí preparada, pero ¡A pesar de estar en terapia!

E: ¿En qué sentido no se sintió preparada?

M: Es que no sé, no me sentí quizás acogida con las personas que me atendieron, no meee, no sentí lo que sentí acá, porque con XXX y XXX al tiro fue algo de piel, y termine siendo consejera de mi otras compañeras y a pesar de que fue la que ingrese siendo la peor del grupo, y terminé siendo la mejor, o sea en lo de acá porque yo entre sentada en una esquina, no me podía sentar alrededor de la mesa a hacer las actividades, ¡No podía! he, si trataba de no tomarme las pastillas para venir, porque con las pastilla no me acuerdo mucho que es lo que hago

E: Esta idea de dejar las pastillas, ¿Nace de usted?

M: De mí, con pura fuerza de voluntad porque me da mucho miedo que la gente me haga daño eso, pero también es porque yo desde los 16 años viví violencia con mi pareja hasta hace tres años mejor dicho, hasta febrero, porque me pegó

E: Y usted nos contabas que cuando ingresó a SERNAM hay un cambio...

M: El cambio más importante cuando empecé con los talleres fue reencontrarme con migo misma, me redescubrí, por que todo era lo que él decía y mis hijos, pero yo ni siquiera me preocupaba de mí ¡Nada!, era como un mueble, pero estar en los talleres fue el reencontrarme, por ejemplo darme cuenta que yo tenía habilidades para hacer cosas que tampoco yo le tomaba importancia, fue eso, volver a sonreír, a tener amigos, a socializar

E: ¿Cuánto tiempo estuvo en esta instancia grupal?

M: He no sé porque yo venía todos los martes, y cuando se acabó el programa yo dije ¡No!, yo no puedo depender del SERNAM o de otras personas, ¡No!, tengo que salir adelante sola, a pesar de que siempre si yo necesito algo puedo recurrir acá, pero intento no hacerlo porque tanto estar con ellos también genera dependencia y ya dependo mucho, que de pastillas, que de mi mamá, que de mi hermano, no quiero seguir en eso, ¡Quiero decidir yo!, y no que me digan lo que tengo que hacer.

E: ¿Ha pensado de que viene esa idea de ser más independiente, de tomar sus propias decisiones?

M: Es que fue un proceso de comenzar a quererme un poquito y el querer sacar adelante a los niños, a mí, ellos me motivan en todo momento, ellos me dan la fuerza pa todo, si ellos no estuvieran, yo estaría tirá en la cama todavía, pero al ver que ellos dependen de mi cien por ciento, eso me da fuerza para hacer las otras cosas, estoy hasta las dos de la mañana todos los días, me divido en muchas cosas porque estoy en un curso de capacitación que también es gratuito en el CERCOTEC, que tiene que ver con vender mis productos por internet, estoy en todo lo que tiene que ver con el avanzar y con el surgir, el hacer cosas, pero partí de cero.

E: ¿Cómo nace esta idea de informarse sobre los proyectos que hay?

M: ¿Cómo?

E: ¿Cómo nace esta idea de informarse sobre estos proyectos que están al servicio de Quillota por ejemplo?

M: Siempre me están informando me dicen XXX ¿Sabes? Hay este curso de capacitación ¿Te interesa?, y siempre me están informando, entonces siempre me están informando de que se imparten ciertos curso y de inmediato lo tomo - por ejemplo- pero igual si yo lo tomara y no asistiera yo le estaría quitando el cupo a otra persona que también tenía interés y yo trato, ya que eso no genera un gasto para mí, es solo dedicación y el aprender, porque yo no estoy gastando, porque si fuera pagado yo no lo podría tomar, pero como son cursos gratuitos, porque el de manicure que tomo en la noche también es gratuito, esta en la OTEC y también me llamaron del jefas de hogar para ver si lo quería tomar, yo siempre como que sé de uno.

E: ¿Qué te motiva a tomar estos cursos, proyectos que te ofrecen?

M: Son el salir adelante, porque dependí mucho de un hombre y yo creo que eso era lo que me aferraba a vivir con él, porque yo dependía cien por ciento económicamente de él y yo no quiero retroceder, tengo que avanzar

E: ¿Y qué le permite que siga adelante y qué no se desanime?

M: ¡A no! Porque yo soy medio maniática, porque si empiezo algo tengo que terminarlo, también quizás eso me quedó de él por qué si ponía mal el plato, los platos volaban o si estaba tibia la comida tiraba el plato, entonces de ahí, como que me afecta también por el miedo de que me iban a retar, no sé, pero yo soy de las que si empiezo algo tengo que terminar y también los cursos a los que me han llamado, son cursos que saben que son cursos que a mí me interesan, porque no puedo estudiar algo que no me gusta

E: ¿Cómo nace esta conexión de que sepan llamarla para informar este o tal curso?

M: Es que uno les ha informado lo que sabe hacer, lo que le gustaría hacer, lo que a uno le interesa, por ejemplo nos preguntaron ¿qué te gustaría hacer? ¿A qué te dedicas? o cosas así y como que ya saben cuál es el curso que a uno le acomode

E: Luego les ofrecen

M: Si, por teléfono te avisan el horario y todo y luego yo asisto

E: ¿Cómo ha sido esta experiencia, usted nos decía que ha participado de la grupal y había participado de la instancia individual con atención psicológica?

M: Sí también participe

E: ¿Y cómo fue su experiencia en la individual?

M: He buena es que lo que pasa que con XXX hay feeling, siento yo que hay feeling, es una cosa de que ella me da confianza, porque a veces pasa eso de que uno rechaza, pero con ella me dan ganas de estar, yo he pasado por muchos psicólogos, y siempre he dejado todos los procesos a medias y acá los termine

E: ¿Y por qué los abandonaba?

M: Por depresión que no me sentía cómoda con los profesionales, o porque yo caigo mucho en depresión, como que no me motivo, pero digo desde que entre aquí, no tengo tiempo para deprimirme, no me han dado las crisis del lupo porque estoy pensando en mí, estoy contenta, estoy llena de cosas, ahora puedo soñar, puedo proyectarme, antes no hacia eso.

E: Entonces todo lo que tú dices ¿Tiene relación con el cambio? en la diferencia con los otros procesos que había tenido...

M: Sí

E: Podría contar un poco más ¿Qué diferencia hay con este encuentro de atención que tuvo con el SERNAM?

M: Es que por ejemplo en las otras terapias que yo había tenido con psicólogo era solamente yo me sentaba y era hablar y hablar, hablar y después venía la hora y ya nos vemos tal día, pero acá no, porque al menos la grupal fue relacionarme con otras personas, el generar lazos súper bonitos, que XXX se preocupe por cada una de nosotras, no a mí, sino en general, es que no eres tu la número tanto, si no que eres la persona, eso es lo que diferencia, porque en otro lado tu eres XXXXX, pero si te atiende la otra semana no se acuerdan de ti, el doctor no se acuerda que a uno la vio, esa es la diferencia

E: ¿Qué le ha parecido esa diferencia a usted?

M: Buena, porque me siento valorada, al menos y ¡No se!, siento que a alguien le importo, en que sea poquito, pero le importo

E: Y a propósito de las instancias que tuvo, la individual y la grupal, ¿estás las tomó en paralelo?

M: Primero la grupal y luego tuve que hacer la individual por que cuando termino el proceso grupal no me sentía preparada para terminar y pase al individual, pero como le digo, igual las puertas están abiertas de que si necesito algo o si pasa algo de volver no es eso de que ya egresaste ya no, ¡No!, no es así siempre están sabiendo como estamos nos llaman por teléfono, al menos me llaman para saber como estoy, hay un chequeo, no se si será la palabra, igual después que uno egresa, y esa este también que a uno la llaman si hay cursos o también para invitarme, por ejemplo el marte creo que fue, fui a viña por el SERNAM a donde habían puras mujeres de capacitación, en donde daban información de proyectos para emprendedor, fue una invitación del SERNAM, las hacen elegir, a mí me han elegido

tantas veces jaja también me eligieron en noviembre en la este de familia para ir a recibir un premio, creo que si no hubiera cumplido con las metas esto no..

E: Cuando usted se refiere a que egresó de la etapa grupal de ahí no se sintió preparada, ¿En que sentido no se sentía preparada?

M: Es que justamente, he cuando esa semana que yo estaba egresando mi marido me empezó a acosar por teléfono, o sea, no tanto a acosar esta cosa de que o no he superado de que el llama y dice donde estas y yo termino dándole detalle a detalle y no me dejan mi hermana y mi mamá ellas me dicen, porque me están escuchando, pero yo no me doy cuenta, después ellos me hacen reaccionar, es tal vez el miedo que eso me genera hee en eso también no estoy sanada de aquí, hee, porque tengo que verlo en el centro para que me traiga la plata de la pensión de alimento y termina el dejándome hasta allá arriba y yo no digo nada, porque igual si yo le digo ¡No!, no hagas eso el me va a pegar ¡O sea no he vuelto con él!, que eso igual ha sido en lo que he avanzado, porque yo me separaba y volvía, me separaba y volvía, pero ahora no lo he hecho.

E: ¿Y por qué no lo ha hecho? ¿Hay alguna incidencia de lo que haya tenido el proceso de acá en el centro del SERNAM?

M: Si, porque como digo yo, comenzaba a adorarlo, porque tenía el autoestima muy bajo, pero igual en eso estoy topando, es cosa de que él me hable y me comienza de nuevo el pánico de que si te veo con alguien te voy a pegar y cosas así. Y por eso yo no me sentía preparada para ¡no sé! necesitaba hablar con la XXX en privado, porque eso también como paso en la última semana, al salir egresada yo me iba a quedar con esto sola e iba a esperar varios años más, después también, porque después podía pasar, porque él las cosas que siempre me ha amenazado siempre las ha hecho y a mí eso es lo que más me dio miedo cuando yo egresé

E: Ya. Y cuando pasa a esta instancia individual ¿Qué es lo que le ofrecen?

M: ¿En qué sentido?

E: O más bien fue ¿Qué vivió en ese momento de pasar por una atención más personalizada?

M: Pude hablar con XXX cosas que no había tocado en la parte grupal, igual por heee no se cual es la palabra por hee Haaaa no se cual es la palabra. Que por ejemplo, que yo viví los cuatro tipos de violencia. La violencia sexual yo no había podido hablar por pudor.

E: Ya

M: Y aquí en esta instancia me sentí más cómoda y pude hablarlo con tranquilidad y expresarlo, es que igual como que da este, que en el grupal hay hartas mujeres pero a pesar de que todas vivimos lo mismo, pero no es lo mismo, es parecido todas llevamos las cosas parecidas pero todas llevamos distintos tipos de violencia. Pero cuando se han vivido los cuatro, es más fuerte, ¡Encuentro yo!, no sé. La sexual y la psicológica es la que queda más marcada.

E: ¿Eso puede haber influido en cómo se desarrolló en la terapia grupal?

M: ¿Cómo?

E: Me refiero a que usted dice que es más fuerte haber vivido cuatro tipos de violencia. ¿A qué cree usted que le atribuya o piensa que pueda deberse esta diferencia?.. ¿Qué se sienta más cómoda en un espacio individual que en un espacio grupal?

M: Que por ejemplo, la mayoría de las que estaban en mi grupo habían vivido violencia psicológica o física pero jamás hablaron de la parte de la violencia sexual. A pesar de que se toco el tema y yo tampoco, yo solamente dije una cosa y de ahí me quede callada y no pude hablar más, pero por eso heee.

E: ¿Por qué no pudo hablar más?

M: No sé, por pudor, hee

E: Ya

M: ¡Por pudor creo yo!, porque me daba vergüenza, es que igual que es fuerte porque hay que reconocer que es tu marido el que te esta violando no se.... Porque igual es una tontera, porque nadie de todas maneras te iba a hacer

caso, porque uno no iba a ir a carabineros y decir hoo mi marido me violó, no se eso es lo que yo pensaba, aunque igual podría haberlo denunciado pero también va en la crianza de uno, a mi me crio mi abuela y en un internado igual las mojas te decían: tienes que hacer todo lo que te diga tu marido, que fidelidad, que esto y a uno como que le recalaban al este del machismo de que uno tenía que bajar la cabeza y acate

E: ¿Cómo fue su experiencia? Usted lo relaciona con la crianza, ¿nos podría hablar un poco mas de eso?

M: ¿De la crianza?

E: De la relación que tiene la crianza, en la forma que usted crió en relación a su forma de ser.

M: Es que por ejemplo yo ingrese a los cuatro años a un internado de monjas y estuve hasta los diez años ahí, y ahí pase a vivir con mi abuelita heee en el internado siempre estaban con la este de que el hombre es el que mandaba, el que tenia que llevar la plata y uno tenia que hacer todo lo que decía el hombre, eran como cosas bien recaladas.

E: A la edad de once o doce años

M: No, desde siempre que nos decían lo mismo, no preparaban para ser dueñas de casa, porque era que bordar, que cocer, cosas así, todo lo que tenía que ser para ser dueña de casa y no hacer nada más y cuando yo me case ver que él me mandara era natural y el que me pagara era porque me lo merecía, porque eso me lo habían dicho que cuando un hombre le pega a una mujer es porque uno se lo merecía, porque había hecho algo malo, pero después de a poco empecé a decir no, esto no está bien. Pero como a uno le inculcaron estas cosas y mas de lo que uno veía en la tele, de que veía cosas así como que hacían denuncias y yo decía ¡es que no puede estar bien que me pegue no puede estar bien que me trate como esclava!, no puede estar bien que me tome a la fuerza cuando yo no quiero, cosas así, pero como a mi me habían enseñado así yo bajaba la cabeza no mas.

E: ¿Y esto cómo cambia con la intervención del SERNAM?

M: Heee, es que fue que lo primero que aprendí acá es que somos iguales, hombre y mujer tenemos los mismos derechos, tanto para estudiar, para trabajar, para todo, no que la mujer estaba solo destinada a ser dueña de casa. Pero uno tenía tantas cosas en la cabeza que aunque uno supiera hacer mil cosa, no tenía que quedarse en la casa a cuidar los niños y cuanto se llama, yo el año pasado saque cuarto medio, porque también deje la escuela cuando me case, di la PSU, yo como le indique me metí a las jefas de hogar para ver el tema del emprendimiento, para hacer mi micro empresa hee, tengo hartos proyectos, pero quizás si no me hubiera acercado al SERNAM no lo estaría haciendo, no lo estaría haciendo, porque me dieron como el empujoncito que yo necesitaba, que no lo había obtenido antes.

E: ¿Cómo fue ese empujoncito?

M: Es el hacerme, el confiar, no se. Como confiar en mí y en mis capacidades, eso fue lo primero, porque yo sabía hacer cosas, pero fue el que creyeran en lo que yo sabía hacer y como yo lo hacía por hobby, era hacerme ver que no era un hobby, si no que era mi trabajo. Que podía yo con esas cositas, que podía hacer emprende y sacar adelante a los niños y a mí al decirme eso, que era una herramienta de trabajo y para sacar a delante los niños entonces ¡a yaaa! la niña va tener estudios, el niño va a poder estudiar, mi hija se ríe y me dice, vas a seguir soñando y yo le digo ¡no!, yo se lo que puedo hacer. Confiar en mí y yo se que lo voy a hacer, porque siempre mi hija me vio siempre deprimida, me vio que el papá me pegaba, ella con los 14 años que tiene ella ahora es agresiva, es bien parecida al papá. Pero también es que ella desde siempre lo vivió. Por ejemplo mi hija cuando discutimos siempre me dice: porque yo nunca me defendí, porque aguante tantos años y por eso pasa recriminándome pero uno piensa que estaba haciendo lo mejor, no se da cuenta tampoco, si ni si quiera me di cuenta de cómo había pasado los años, porque igual partió por pequeños celos, he pequeñas discusiones, que después fueron golpes que después fue quietarme la plata, el dejarme encerrada con llave, ósea de menos a más siempre.

E: ¿Todo esto lo vieron sus hijos?

M: Si, mi hija, porque mi hija, porque cuando yo me separe mi hijo tenía 2 años recién cumplidos. He mi marido le había pegado a mi hija, cosa que no hacia porque solo me pegaba a mí y yo vi a mi hijo, lo vi reflejado en él, yo vi que mi hijo iba a ser igual a él mi papá era así, mi hermano es así, es lo que a uno le enseña, porque si uno crece con violencia cree que la violencia es normal, pero siempre trato de enseñarle, que tiene que respetar a las mujeres que no les tiene que pegar, cosas pequeñitas porque él tiene 4 años no más, pero si uno parte desde chiquitito algo se les va quedando y quizás pueda ser un mejor hombre cuando este grande. Porque si hubiese seguido con él yo se que él hubiera seguido el mismo patrón.

E: ¿Esto que me esta contando influye en la decisión de dejarlo? ¿De dejar a su pareja?

M: Sí, fue por mis hijos que yo lo deje, porque si no fuera por mis hijos yo aun estaría con él, que no se si amor o encandilamiento yo siempre volvía, pero fue distinto cuando estaba mi hijo hombre, fue distinto ¡no se qué paso ahí!, que lo mismo que mi hija siempre me estaba recriminando que porque por mi hijo lo hice y no por ella, porque permití que ella viera tantas cosas, pero también era por darles un hogar porque ahí estaba lo que era la plata, que ha ella no le iba a faltar nada, mi hijo paso miles de cosas desde que yo me fui con él, desde que le falte un pañal, todo pase por harto, pero seguí adelante, seguí agarre un carro e iba a vender ropa usada a una feria allá en viña bueno ganaba a veces para el puro pan, pero lo hice sola y yo le dije a mi hija, XXX si podemos vamos a estar bien, si no es necesario estar con tu papa, porque con el estamos bien entre comillas porque mientras él nos da lo que he comida y un techo nosotras igual le estamos pagando porque tenemos que aceptar que él nos pegue porque él es como ya yo te doy esto pero tú tienes que aceptar que yo te pego y a una cosas así y o le dogo eso no debe de ser porque uno puede salir a delante y eso es lo que más le inculco a mi hija porque como ella ya tiene 14 años ella por ejemplo en el colegio le enseñan gastronomía y me tiene súper contenta eso porque ya no va pasar por lo que pase yo, porque yo sentía que no sabía hacer nada y que no lo iba a poder sacar adelante pero también estaba la parte salud, mi salud no me acompañaba para poder trabajar y ella al menos esta sana y va a poder hacer chilenitos, hacer brazo de reina para poder sacar adelante si tiene hijos, pero no depender de un hombre como lo hice yo.

E: Usted nos habla harto en este momento de su familia, de sus hijos, ¿Qué significa para usted estar inculcando como dice usted, que piense que una mujer puede sola, eso se lo comparte a su hija, pero nos había hablado de su hijo, qué importancia le da a eso?

M: Es que como a mi siempre me recalcaron la este de que el hombre era el que mandaba y a mí me quedo tan grabado que yo encuentro que hacer lo contrario también les va a quedar gravado ¿O no? No sé, pero depende de uno la formación por ejemplo de pequeña que si él tiene una galleta y hay un niño al lado del que la comparta el ser solidario el compartir el socializar de pequeñitas cosas siempre le estoy... porque creo que puede ser un mejor hombre, porque he ahí está el detalle, porque cuando mi marido me pegaba yo le decía: pero porque lo haces y él me decía: porque mi papá le pegaba a mi mamá y yo le decía: yo no soy tu mamá, tú no eres tu papá y yo le decía que creía que era una estupidez y me pegaba después de decirle eso pero yo lo encontraba absurdo que porque el vio al papá que le pegaba a la mamá, él tenía que hacerlo y el papá también era demasiado machista y él quería ser la copia del, pero eso yo hasta el día de hoy no lo entiendo porque él como que podía haber sido distinto pero él quiso ser la imagen de su padre, a la vez, su papá no me habla hasta el día de hoy, porque yo cuando me atreví a denunciarlo el papá se enoja porque yo denuncie a su hijo, porque me había pegado, pero me demore muchos años en denunciarlo, porque siempre me quedaba callada, porque ni siquiera me creían ni me defendían, hasta que un día cuando yo estaba embarazada él me toco delante de ellos y ahí recién vinieron a creer después mi hija ya tenía 10 años.

E: ¿Usted estaba embarazada?

M: Sí, tenía 6 meses de embarazo había salido hace una semana del hospital, pero bueno eso sirvió para que me creyeran porque eso si él nunca me pegaba delante de la gente siempre en la casa tras cuatro paredes, al comienzo era sin que viera la niña pero he, pero después ni se daba cuenta si estaba la niña. Eran cosas así, siempre se preocupo de que nadie lo viera, que nadie se diera cuenta porque hasta el día de hoy por ejemplo sus amigos piensan que él fue el marido ideal, el padre ideal, pero mi hija se ha dedicado a.... es que mi hija tiene una personalidad.

E: ¿Se ha dedicado a qué?

M: Ha que todos se den cuenta como es, y lo enfrenten mi hija a podido enfrentarlo a la cara delante de todos, es que ella tiene mucha rabia conmigo porque yo no lo hice porque yo siempre agachaba la cabeza, pero ella es lo contrario igual me dicen que somos muy parecidas en muchas cosas, pero ahí quizás yo también tengo la misma personalidad, pero yo de a poquito me fui pa dentro pa dentro, pero ella expresa lo que siente y no se lo guarda, que ella tiene que yo la crié bien independiente, pero no porque yo siempre estaba con la este de que me iba a pasar algo del lupus que me estaba avanzando muy rápido hasta que mi medico reumatólogo me dijo: o te separas o te mueres, que si me hostigaba muy seguido el lupus que depende mucho del estado de ánimo. El doctor me atendió estos 19 años y yo jamás le dije que mi marido me pegaba, pero él se daba cuenta por los hematomas que se me hacían cuando se me activaba el lupus, que se me hacia tira la boca y el veía que lo del lupus era más por el sistema nervioso yo me separe ahora y lupus ha estado mas calmado, se me activa ahora con el sol, pero se me activa porque se tiene que activar, pero ya no se me activa por lo que tiene que ver con el sistema nervioso tenia mucho que ver igual porque era como un círculo vicioso, él me pegaba yo caía en depresión, el lupus se activaba y así me la llevaba

E: ¿Y qué piensa su hija respecto de que usted haya venido al SERNAM?

M: Mi hija me decía que se sentía orgullosa de mí.

E: Me imagino que debe ser muy significativo para usted.

M: Si porque yo siempre solamente quería darle la familia que yo no tuve y para eso tuve que aguantar muchas cosas y no me daba cuenta que le estaba haciendo mal porque le estaba haciendo un daño, tuvo que ella decírmelo gritármelo para darme cuenta de lo mal que lo estaba haciendo, no sé, uno se ciega por amor, uno se ciega, una dice que no sabe de las cosas que uno es capaz de soportar.

M: (llorando...) Sí porque yo siempre solamente quería darle la familia que yo no tuve y por eso tuve que aguantar muchas cosas, pero no me daba cuenta que lo estaba haciendo mal porque les estaba haciendo un daño, como que ella al decírmelo, gritándolo, peleando para darme cuenta lo mal que lo estaba haciendo. No sé... como que uno se ciega, por amor uno se ciega, uno no se da ni cuenta de las cosas que hago, que es capaz de soportar...

E: **¿Qué le han dicho?**

M: Que siga así, que las cosas van a cambiar, que podemos salir adelante solas, ella se puso súper contenta cuando decidí a ir al SERNAM porque el aceptar recibir ayuda fue el no retroceder y no volver con el papá a vivir lo mismo. Fue más eso yo creo, me lo pedía a gritos que me fuera...

E: **¿Y de todo el tiempo que estuvo en SERNAM, cómo cree usted que lo vio ella?**

M: Ella se dio cuenta del cambio súper rápido porque a mí también me llegó un límite, a parte de las crisis de pánico y de las Hipo-fobias y todas esas tonteras, ella ha visto como he logrado ir cambiando, ahora ya no me provoco tantos vómitos y con eso ha tenido que ver con lo de los talleres

E: **¿Cómo es eso de los talleres?**

M: Es que como dije en delante, es como empezar a quererse, a valorarme y a re-encontrarme

E: **¿Eso son los cambios que ella ha visto en usted?**

M: Sí

E: **Cuando usted dice que tiene la intención de tomar ayuda, le da como una importancia a eso, como una importancia de aceptar ayuda...**

M: Sí

E: **¿Qué la llevó a aceptar ayuda?**

M: Me di cuenta que sola no podía porque yo no había intentado nunca ver, no podía superar el pasado, y eso me motivó a acercarme porque sola no iba a poder salir de aquí, en lo que estaba metida, porque como le decía antes, era el separarme, volver, el separarme, el volver, porque no había otra opción, separarme, volver, pero me di cuenta que sí habían más opciones, y habían muchas más opciones, que el seguir con él, aguantándole simplemente porque tenía un techo y alimento..

E: **Cuándo usted ingresa al grupo ¿que encuentra?**

M: ¿Cómo?

E: **Porque usted llega y participa de la primera instancia, instancia grupal, entonces aquí ¿qué importancia le da al grupo?**

M: Uhmm no sé, si sea la palabra correcta pero puede ser empatía

E: **¿Cómo es eso?**

M: Eee el ponerse todos en el lugar del otro, eso no sé

E: **¿Qué le decían sus compañeras?**

M: Me encontraban que era una valiente, o sea que era una persona valiente y varios, ahí nos recalábamos que habíamos superado hartas cosas, harta etapa. Siempre igual uno marcaba avance y retroceso, pero qué..., porque aparte del estar sola con los dos niños y este, también el este de la enfermedad que tengo, igual sigo luchando, igual

sigu, pero toda, siempre todo lo hago motivada por mis hijos, ellos son mi cable a tierra, el pilar, sin ellos yo me desmorono...

E: ¿Entonces podría estar relacionado que sus hijos como pilar, tienen un papel importante a la hora que usted ingresa acá...?

M: Sí ellos son lo más importante para mí

E: Y entre las cosas que usted logra aprender acá entre el trabajo grupal e individual ¿hay alguna diferencia? Por ejemplo una cosa fue dando a la otra o aprendió cosas en la instancia grupal y después ¿fue aprendiendo cosas en la instancia individual?

M: No iban de la mano, no sé. No habían diferencias, ese no sabría explicarlo con palabras, pero eee no sé no sé como explicarlo

E: O ¿más bien cómo se sintió?

M: No, es que como le decía me sentía cómoda de las dos formas, o sea me sentía con está, este de confianza, pero en la individual pude hablar cosas que en la grupal no podía por pudor más que nada, porque igual eran todas personas de diferentes lugares que jamás nos habíamos visto pero teníamos una cosa en común que era la violencia, que era lo único que nos unió, que al abrirme igual generamos esos lazos pero estaba la este de que por pudor uno no podía hablar en grupo.

E: Ya...

M: Más por vergüenza

E: Y luego cuando pasa a la instancia individual de atención, ¿cuánto tiempo está participando de esa instancia?

M: Poco tiempo es que yo ni siquiera me acuerdo bien, fue cuando egreso

E: ¿Cómo vives esto del egreso? Egresas por... ¿Por qué razones?

M: Porque había completado el proceso de la este grupal, era como que yo ya estaba lista ya para estar sola, claro como esto de ser luchadora, ya estaba ya como superado en parte el tema porque por ejemplo a mí lo la diferencia que tenía con las otras compañeras es que yo ya había estado tres años sola, las otras seguían viviendo con sus parejas, ellas no habían dado el paso a separarse. A mí me costó sí pero lo había dado, me costó igual los primeros meses fueron difíciles, pero como cuando yo ingresé acá llevaba dos años sola, como que me había poquito sanado, no estaba todo sanado pero por eso no fue tan difícil el recuperarme acá

E: Tú dices que hay una diferencia en el sentido que llevabas más tiempo separada y ellas todavía estaban con sus parejas ¿a qué lo relacionas tú?

M: Es que ellas estaban viviendo violencia, o sea ellas a pesar de venir a los talleres, estaban en el día a día con ellos, pasaban al día siguiente y habían seguido, continuaban en lo mismo. Al menos yo fui capaz, aunque tenía esto de decirle todo lo que hago, lo intentaba y lo enfrentaba pero ellas no, seguían dejando que sus hijos vieran. Yo nunca las aconsejé a que dieran ese pasito porque por miedo, por miedo uno siempre deja de hacer cosas, pero fue como más mostrarle que sí se puede, sí podían porque a la final es como una enfermedad, yo lo veo como una enfermedad (ríe). Y se vuelve una relación enfermiza y al final pasan etapas, etapas y después hay muchas que han salido del cajón desde su casa y eso hay que evitarlo. Porque igual la amiga de mi hermana también vivía violencia, vivía en Santiago es la que la mató el marido, no sé como se llama eso...

E: Femicidio...

M: Claro y uno igual puede ver que no quiere llegar a eso, se puede evitar...

E: En su experiencia, en esto de contarle o de aconsejar a sus otras compañeras ¿Cómo ha sido?

M: Es que por ejemplo, yo soy media pájara de arrepente, cuando hay cosas que me molestan yo así por ejemplo, había una niña que estaba con su marido a pesar de que su marido había sido denunciado por abuso a su hija, ella seguía con su marido y yo salté igual le dije unas cosas nomás pero era para hacerla recapacitar

E: ¿Cómo fue eso?

M: Eeeeeee..No me acuerdo bien de las palabras que le dije pero a mí es que yo me vi en esa niña porque era el que nadie te va a creer, el no querer separar a la familia etc., etc. pero ee hay mujeres que por amor se ciegan, ella estaba tan enamorada del hombre que no podía creer que él le estuviera haciendo eso, siendo que habían muchas cosas que mostraban que sí las estaba haciendo, ella ¡no! no! Y a mí me dio este, bueno le di un consejo que le llegó al alma porque se le notaba en la cara, porque lloro y este y espero que haya hecho algo porque es su hijo, porque a la final yo me doy cuenta por mi hijo que tiene catorce años después una que es lo que hace, los hijos te lo sacan en cara, después son los hijos que después... (Ruido externo)

E: Nos decía que los hijos después sacan en cara...

M: Es que después uno se da cuenta que los hijos son los más perjudicados en esto, o sea a pesar de que no están recibiendo la violencia los hijos son los más perjudicados, uno no se da cuenta en el momento porque por ejemplo en mi caso yo pensé que todo lo estaba haciendo bien, porque mi hija tenía su papá, su mamá, una casa, no le faltaba nada, pero después cuando mi hija me dijo: hartas cosas, yo como que reaccioné, me di cuenta del daño que le causé sin darme cuenta en el momento..

E: ¿Cuando usted dice hartas cosas de darse cuenta, esto ocurre en el tiempo que se separa...después?

M: ¿Lo de mi hija? Antes porque pasamos a la este, de que mi marido me pegaba a mí y le pasó a pegar a ella, después de las cosas que él me decía, me trataba igual que como me trataba el papá, me dice las mismas cosas que me decía el papá, entonces es igual que su papá. Y eso sí que es súper fuerte pa mí. Porque yo le digo a XXX (psicólogo de PAFI). Al hombre yo lo pude sacar de mi vida, se puede, pero un hijo no se puede sacar de la vida. Y cuando es un hijo uno siente estar buscando la este, no... si mi hijo es bueno, puede cambiar, le puedo dar otras oportunidades y busco esa este, pero ee.. esa este de que sea al revés con la violencia intrafamiliar con mi marido, pero sigue igual la violencia con mi hija, porque ella también me levanta la mano a mí, y por eso tengo que levantarme, porque yo no podía permitir que después que su papá me pegó trece años y que mi hija me viniera a pegar y ...la llevé al juzgado y ahora está en terapia familiar y a la vez es una escala, su papá me pegaba a mí, él le pegaba a ella y ella me pega a mí y yo le digo a la Fran esto no puede seguir así, no puede seguir así, Fran esto no puede ser porque a mí me pegaba mi mamá yo te tengo que estar pegando a ti...

E: Esto que usted dice de seguir como en una escala que se repite ¿A qué cree que se deba?

Es quizás esa este de que yo siempre me dejaba pegar, no sé si es la palabra correcto pero que me dejaba y ella veía es como que si él lo hacía yo también lo hago, pero cuando yo reaccioné ella me gritaba y por qué no reaccionai con mi papá, era como que me desafiaba, me decía viste que tú podías me gritaba, fue una cosa así que me tenía enferma de los nervios pero era como el hacerme viste que tú podí pero ella vio todo lo que pasó por su papá, por eso que es necesario entrar en una terapia porque ella tiene muy grabado lo que pasamos.

E: ¿Era necesario tener una terapia con su hija?

M: Sí porque a la final no es SERNAM y yo sola si no es la familia completa, no sacamos nada con que yo haya tomado terapia sola si ella también salió afectada...

E: ¿Y esta idea nace de las gestiones del SERNAM o suya?

M: Yo hablé con Andrea y le expliqué el caso me recomendó el PAFI y cuando ella me levantó la mano en el juzgado la mandaron al PAFI por los dos lados llegamos al PAFI

E: ¿Y ésta idea de que su hija también fue afectada tiene alguna relación con estar en el SERNAM?

M: claro es que en la este hubo un video que nos mostraron yo me di cuenta de cuánto le afectaba porque ella todo lo veía, todo lo escuchaba

E: ¿Ese video de qué era?

M: Era un video, es que fueron varios videos pero uno captaba a una mamá que se iba a trabajar y los hijos hacían lo mismo las mismas agresiones y mi hija hace lo mismo, que responde igual que eres una estúpida que...de tanto se llama...yo digo porque igual lo escuchó tantas veces que yo digo no po que no es así que yo no tengo por qué permitírselo...pero si yo hubiese visto eso antes no me hubiese dado lo mismo...

E: ¿Por qué?

M: Porque a mí me pegaban cuando iba en un internado, mi mamá me pegaba y cuando entré aquí no la violencia no se puede aceptar de ninguna forma...

E: ¿De la instancia que tuvo grupal hubo algunos momentos donde se le dificultó venir?

M: Eee el último video que me mostraron que me vi completamente quedé mal esa vez ella verme a mí, pero también me sirvió hartito el verme desde fuera, al igual todos los procesos que he pasado porque mi mentalidad ha cambiado hartito

E: ¿Cómo en qué cosas ha cambiado?

M: En muchas cosas como le decía yo no hacía nada por miedo a que me pegaran no tenía derecho a decir nada ni hacer nada, era devolverme a la casa del supermercado y con él pero él salía seguía saliendo seguía llegando curado, cada vez que llegaba curado me pegaba es una rutina durante trece años solamente, pero yo ya había asimilado que...pero ahora no po yo me valgo como persona, yo hago mis cosas por mi sola, no necesito un hombre al lado para seguir adelante a la vez si mis hijos me ven que yo estoy motivada ellos también se motivan porque si me hubiesen seguido viendo acatando ellos lo hubiesen visto como algo normal como lo veía yo cuando era chica...

E: Sobre lo del video... ¿Usted decía que se sentía incómoda...¿Cómo era eso?

M: Es que lo que pasa en el video se conocieron de la misma forma que nos conocimos con mi marido, iba pasando la mujer las mismas etapas que yo iba pasando, todas, yo salí mal, tanto que después no fui capaz de hacer el trabajo grupal nada, nada llegué tiritando...

E: Usted decía que se había visto desde fuera... ¿Qué pasa con usted en esos momentos?

M: Es que fue así... ¿Cómo se puede aguantar tanto? tenía mucha rabia conmigo, porque es que era ¿Cómo estaba tan ciega?, ¿Cómo no me di cuenta de las cosas que me estaban pasando?, desde ahí yo... lo primero fue la rabia...

E: ¿Y esto fue cuando estaba terminando el proceso?

M: Sí como en las últimas y para la semana siguiente, después llegué a recapacitar a la casa, o sea lo conté a mi hija, eso fue lo que viví, me puse mal en un momento por recordar pero después pude recapacitar que he avanzado hartito que he logrado hartas cosas la primera vez que pa mí fue complicado pero después respiré, me dije que yo puedo tengo que enfrentar los miedos, me quedé sentada en una esquina pero me quedé en el grupo, me cuesta pero lo hago. Después a la siguiente sesión yo seguí sin las pastillas, sola pero porque yo quería, andaba todo el día como drogada no me daba cuenta de nada y mis hijos me necesitaban porque a la final yo tengo que estar para ellos...

E: ¿En estos momentos su ex pareja se junta con sus hijos?

M: Mi hija está viéndolo ella va para allá, pero porque ella es bien apegada a él, no porque a mí me pegaba a ella no solo cuando se puso ya celópata total pero siempre fue bien apegado con ella...

E: ¿Cómo?

M: Cuando ya se puso celópata fue una semana antes de separarme que por desquitarse le pegó y ahí yo vi que eso no tenía ni pie ni cabeza porque era conmigo y como yo estaba con el bebé en los brazos se desquitó con ella eran como las ocho de la mañana y bueno discutíamos por todo hasta eso era motivo para pegarme y una cosa era que me pegara a mí que yo no me valore pero a mi hija no, mi hija no va a vivir esto, que yo no sé de donde saqué garras...y yo me enfrenté a él

E: Las garras que sacó por su hija...

M: Si yo no sé de donde saco fuerzas cuando le hacen algo a mis hijos porque yo no podía tener hijos entonces para mí es doble de valioso el tener hijos, si me falta uno me muero, yo siempre le digo a mi hijos que son como mi pie que si me falta ese pie yo ando media tambaleada, yo le digo si tú me apoyas si los tengo a ustedes nada me falta no me interesa si no tengo papá mamá no me importa pero ellos son mis hijos y yo soy la indicada para hacerles camino...

E: Hacerles camino...

M: Hacerles camino en que no pasen lo mismo que yo pasé no sé en cambiarles la mentalidad...en cosas pequeñitas

E: ¿Cómo es eso de cambiar mentalidad?

M: En por ejemplo que mi hija no acepte, por ejemplo un día me enteré por un compañero de ella que su pololo le había pegado, y ella me dijo que cómo tú con mi papá siempre se lo aguantaste y como que eso me calló bomba fue bomba yo me enfrenté al cabro yo por ella me atrevo a hacer cosas que ni siquiera me atrevía a hacer antes, no porque yo lo permití ella lo tiene que permitir pero si yo hubiese hecho nada no le hubiese dado ese consejo hubiese acatado no mas...

E: Si ahora usted se encuentra con una mujer X que esté viviendo violencia ¿Usted qué le diría?

E: No si lo he hecho si a veces me creo psicóloga (risa) a una señora apoderada del jardín de mi hijo, es que empecé a asistir a un taller que hicieron para el apego con los hijos yo desde que entré una señora que se me cruzó que algo le pasaba. Ella me hace acordar como era yo y sin querer conversando de algunas cosas de la vida ella me dice y tú después me puedes llevar al SERNAM me pidió consejo, yo le dije no me equivoqué fue una cosa de que yo siempre estoy pensando en que si a mí me dieron una mano yo también voy a dar una mano...

E: ¿Usted le recomendó SERNAM?

M: Sí...

E: ¿Por qué lo recomendó?

M: Porque yo me sané, me sané yo encuentro que hay muchas mujeres por miedo no buscan ayuda, y ayuda hay pero por miedo no hablan entonces le di un consejo...

E: ¿Qué le pareció a usted esto de dar un consejo?

M: El poder ayudarla y estar buscando bueno ella no vino no pudo venir porque dijo que cuando él la trata bien lo quiere... ¿pero cuando le trata mal? Yo le dije mira no te preocupes todas tenemos un proceso así que cuando tú estés preparada yo te acompaño, pero no voy a hablar por ti porque ella quería que yo hablara de ella de su caso yo le dije no yo te acompaño pero es tu vida, no porque yo le diga ella tiene que ir si no que eres tú la que tiene que saber cuándo hacer el cambio. Que ella tiene dos niñitos y el mayor de doce años le pide que se separe y ella sigue y sigue a pesar de que el hombre trabaja y se pone a tomar, vende hasta las cosas pa tomar, ella ahora compró mercadería y terminó alimentándolo a él y esas son cosas que ahora me dan rabia, y le doy consejo pero tampoco una cosa de imponerle, le digo existe tal lugar...podrías ir...

E: ¿Esto de no imponer tiene que ver con su experiencia vivida acá?

M: Sí porque a mí me dijeron que todos tienen su proceso

E: ¿Lo dijeron acá?

M: Si por que algunos son más cortos y otros son más largos, pero yo le digo a ella que ella va a tener su momento pero cuando ella quiere yo la voy acompañar...

E: ¿Y qué cosas rescata de la atención en SERNAM?

M: ¿En qué sentido?

E: ¿Qué cosas son importantes para usted dentro del SERNAM?

M: El hacernos sentir no sé...al menos para mí ha sido súper importante, más que nada motivador y encontré más que amigos que asistente y psicólogos. Cuando a uno le pasan cosas así en la vida uno pierde todo familia amigos...

E: ¿Se refiere a personas que conoció en el grupo?

M: Tanto en el grupo como con los que trabajan acá porque yo puedo relacionarme bien con ellos, puedo saludarlos con un beso, puedo preguntarles, hasta contarles cosas de la vida pero es que ellos en el fondo yo también los conozco comparto con ellos. Al menos con los monitores que me tocaron a mí aprendí a conocerlos a ellos más que asistente, a veces uno no conoce nada de la vida de ellos pero es que uno aprende a conocerlos un poquito más que a la este de asistentes y ellos nos conocen más a nosotros por ejemplo yo sé que la XXX vive sola, que la XXX tiene su pololo...y uno conversa y eso es rico porque hay personas es como que está marcado.....que yo por ejemplo trabajé como los

asistentes del plan de vivienda y ella hablaba en la oficina pero salíamos de ahí y si te he avisto no me acuerdo...en cambio acá te saludan...se acuerdan del nombre, son pequeñas cosas que pueden hacer que todo sea distinto. Porque a la final todos ponemos un poquito de arena se va acabar hasta las diferencias sociales, esas cosas porque al menos lo de la violencia intrafamiliar lo viven ricos y pobres...pero es tabú....

E: ¿Del proceso del SERNAM qué cosas mejoraría?

M: No sabría responder, porque pa mí es todo bueno, no sé al menos para mí es que también va con eso en lo bonito que a uno le toca porque son distintos los que hacen los grupos...es que por ejemplo XXX y XXX nunca habrían trabajado juntos y se afiataron súper bien porque si las dos personas que trabajan con el grupo no se llevan bien uno se da cuenta, o si hay rivalidades...

E: Usted cree que eso tiene relación con...y eso se refleja

M: Sí porque para ser primera vez parecía que se conocían o porque a lo mejor tienen la misma edad, no sé, tienen la misma mentalidad...

E: ¿Cómo es esa mentalidad?

M: No sé cuál es la palabra, no se...

E: A lo mejor podría ocupar un sinónimo...pero por ejemplo ¿Qué cosa podían ser...?

M: Por ejemplo con los que yo les decía que había visto en Valparaíso que eran...

E: ¿Eran de viña?

M: Sí de viña que ya ni me acuerdo de las direcciones, pero eran mayores...más fríos...entonces son más de piel acá quizás me hubiese tocado uno así pero acá son distintos...eso...

E: Yo creo que ha sido una entrevista muy importante, usted nos ha contado hartito de su experiencia en la instancia individual, grupal...y le agradecemos mucho su tiempo, su disposición... Y fortaleza por habernos aceptado la entrevista...

M: Sí aunque tenga las manos heladas, hinchadas igual yo fui capaz...jjejeje

E: La verdad es que no se nota que se ponga nerviosa...

M: Es que he aprendido a controlarlo...pero igual yo todavía no puedo entrar al supermercado y al bus de la mitad para atrás sola, yo prefiero bajarme del bus porque me empiezan las crisis de pánico y estar cerca de hombres.....pero también es por todo lo que me pasó con mi marido...son procesos si son etapas, son etapas que van pasando...porque tampoco quiero que mi hija ande igual que yo, que no me toquen, lo que sí me ha afectado eso es no poder ser de piel con mi hijo...el tiene cuatro años yo me preocupo cien por ciento por ellos pero no puedo darle abrazos si hasta le pego a mi hija, esa es la diferencia...hay una relación conflictiva, con mi hijo pura paz. Y ella piensa que no la quiera no es eso pero no me gusta que ella sea como su papá...del SERNAM me derivaron por lo mismo tiene que sanarse toda la familia...

E ¿Cree que el tema de la crianza tiene relación en cómo se supera la violencia?

M: Es que yo creo que desde ahí parte todo cosas que a uno le inculcan desde chico, y a uno eso se le queda grabado y lo que uno ve de chico en los adultos por ejemplo cuando yo tenía cuatro años mis papás se separaron yo no vi violencia pero mi papá hasta una guagua le pegó a pata yo no lo viví pero igual repetí el patrón y mi mamá me pegaba a mí y es una cadena parte desde abajo, mi mamá también vio que su papá le pegaba a su mamá y si uno vivió eso puede impedir que pase eso, uno puede ver que los niños no repitan lo mismo que no es lo correcto que si uno vivió eso no tiene por qué repetirlo uno no debe dejar que pase, yo creo que eso puede hacer el cambio para que hayan tanto hombres como mujeres porque también hay hombres violentados, es para todos lados yo ni siquiera sabía que existía una este para hombres que maltratan...yo le decía la Andrea pero si tú cambias ellos también pueden cambiar, pero depende porque si tiene colopatía puede pegarle a una pareja después a la otra...y así

E: Bueno eso ha sido nuestra entrevista ¿Qué opinas acerca de lo que te hemos preguntado...?

M: Me sentí más cómoda...jeje

E: Podemos parar ahora la grabación...

Entrevista realizada el 07 de Septiembre 2012, en Centro de la mujer (Quillota)

Atención en el Centro Quillota: ingresa en marzo del 2012-egresa en Julio 2012.

Atención Grupal

Edad: 58 años

Estado civil: Separada

E: El objetivo de esta investigación como le decíamos era conocer su experiencia y cómo a vivido la atención este tiempo que pasó por SERNAM. Por lo que nos decía usted pasó por la instancia grupal...

M: Sí

E: Bueno ante eso nos gustaría saber ¿Cómo llegó a SERNAM?

M: Yo llegué acá por la simple razón de que yo puse demanda a mi pareja, nosotros nos conocimos durante diez años y vivimos diez y siete años. Entonces él en cierta oportunidad me cacheteó y entonces llegó mi hija y me dijo: no po mamá, no esté aguantando si él no es su marido, aparte usted no tiene porqué ver esto si usted siempre ha luchado, trabajado y este caballero que a usted le esté pegando no puede ser. Usted demándelo, yo agarré fuerzas por mi hija, ella me dijo no mamá no demándelo a Carabineros si no que altiro a Policía de Investigaciones a La Calera y de Calera a mí me pasaron a Juzgado de...que se llama...tuve un comparendo los dos...con mi pareja y de ahí me dijo... cuando vine por primera vez aquí, yo nunca había venido a una cosa así, nunca me había pasado na...entonces llegué aquí, llegué como pájaro, yo no sabía de qué se trataba...

E: ¿Cuando dice que llegó aquí a qué se refiere?

M: De que yo venía supuestamente a un curso, era como unas charlas a todas las personas que estábamos, era la primera vez que venían.

E: ¿De tribunales la envían para acá?

M: Claro, y me preguntaron que si la quería tomar y dije que sí. A todo esto mi hija ya había pasado por esto, ve que mi hija también está separada. Mi hija me decía te va a servir mamá, pero eres tú la que tiene que vivir la experiencia, no contarte yo para que esto sirva, a entonces pensé que me gustaría y ¡Vine po! Y era la primera charla que hacían estas niñas, que era la asistente social y la psicóloga porque trabajan en grupo. A y de ahí nadie tenía trabajo, todas calladitas, lo primero que hablaban era que había que sentirse bien, que una no era de hablar todas las cosas, una hablaba lo que quería no más y lo demás se lo guardaba así de sencillo. Y lo primero que te piden decir es el nombre y todas mudas, era como ir a kínder de nuevo nadie y hasta que una señora salió a hablar y dijo: hola soy tanto y vengo aquí porque tengo entendido que me van ayudar en el problema que yo tengo y hasta ahí, después me tocó a mí po, a ya yo soy doña XXX y tengo problemas y vivo con una pareja- todavía vivía con él- vivo con una pareja que es demasiado violento y ahí empezamos ya a....Después otro día me llamaron y no podía venir porque tenía turno y yo empecé a venir día por medio, no venía todos y después a las niñas yo les preguntaba qué ¿Cómo estuvo la otra clase? y las señoritas como me veían a mí, me dijeron que cuando hicieran cosas manuales iban a tratar de que yo esté, para que yo pudiera hacer cosas manuales así que empezamos hacer, por ejemplo un día nos pidieron que hiciéramos un corazón, hicieron hartos corazones, preciosos los corazones y yo el corazón más feo que encontré fue el mío, porque tenía un corazón así partido y me preguntó la psicóloga ¿Por qué había dibujado un corazón así? y yo le dije porque me salió, yo le decía que mi corazón estaba así, yo así siento mi corazón ahora y todavía porque con todo lo que pasó, que venía para acá..

E: ¿Se terminó el ciclo?

M: Se terminó el ciclo, pero una puede venir cuando quiera para acá, si quiere se vuelve a inscribir a otro grupo, hay mucha gente que lo deja y hay otra que lo necesita, pero yo gracias a Dios no he perdido el contacto con ellas, cuando ya me decidí por irme de la casa yo la llamé a ella, la llamé por teléfono porque yo me fui a Santiago con mi hija entonces era muy lejos y me dieron la dirección de donde yo podía ir en Santiago todas las cosas, yo nunca he ido porque prefiero venir acá

E: ¿Por qué prefiere venir acá?

M: Que conozco más a la gente, entonces allá es como comenzar de nuevo, volver a conocer a la gente, a los psicólogos, a la asistente social y como que aquí yo me siento más acogida, no me interesa venir de Santiago para acá, no importa...

E: ¿Qué le entregan acá que se siente acogida?

M: Por la acogida, el cariño que a uno le dan, tanto la asistente como la psicóloga y yo pasé por tanta cosa entonces que encuentro que ellas me entienden mucho mejor a mí

E: Y ese cariño ¿Cómo se traduce?, ¿Cómo usted percibe el cariño de ellas?

M: Son tiernas porque me tocan, me dicen que no me preocupe, que vamos a estar con usted, es como un cariño sincero, es como que para mí ellas no son personas que solo trabajan si no que a una le dan un cariño especial. Es que yo les tengo tanta confianza. Entonces yo le he contado tantas cosas e incluso cuando este caballero me llamó me dice que se va a quitar la vida y todo el cuento, yo la llamo a ella y me dice: Patricia pero usted cómo se siente, y yo estaba aterrada porque él me amenazaba por teléfono y todo el cuento, y después la señorita me decía nadie le puede decir nada ni nadie le puede decir sí, usted es la que tiene que tomar la decisión, porque es usted la que está...pero usted qué cree y yo ya me ponía a llorar porque yo le agarré miedo yo le tenía miedo porque la última vez que lo ví lo único que quería era que me subiera a su camioneta, que vámonos negra, es que sabí negra no tengo camisas plancha, la casa está cochina, el negocio ya no es lo mismo, me le están perdiendo cosas, yo todo eso le contaba a la niña, no era la manera de reconquistar a una porque pucha me podría haber dicho, negra es que yo te amo, es que te hecho de menos, es que yo necesito estar contigo, te amo ¡No sé!, pero él en ningún momento me dijo eso, todo giraba entorno a sus necesidades que no estaba la ropa planchada, que no había comida, que a veces dormía y a veces no dormía, que las sábanas estaban sucias, y yo le contaba a la niña y ella me decía que quiere XXX, yo le decía que le tenía miedo porque él me decía vámonos y me tiraba, me tiraba y mi hija se acercó al auto y decía ¡No! Si mi mamá no quiere irse contigo en el auto no se va a ir y después como ese día de Santiago se vino, no hablamos, me decía que se iba a matar, así que yo estaba nerviosa porque no me llamaba. Ese día le dije y tú, porque estábamos nosotros no más, decí que querí estar conmigo y que te querí matar, si tú querí una relación conmigo no podí decir que te vay a matar, porque si te vay a matar mejor no vuelvo po. Entonces dice ¡No! No negra es que tú te lo tomaste mal, pero si tú me acabas de decir que te vas a matar si yo no vuelvo y si yo vuelvo igual ¿Te vay a matar o no? ¡No, no!, es que a lo mejor... Entonces estas cosas a mí me daban miedo...

E: Usted relata que llamaba acá a SERNAM y ¿Qué le dijo ella cuando usted le cuenta esto?

M: No porque cuando yo le dije que se iba a matar, yo vine, viajé y les dije que si podían darme una hora y me la dieron al otro día. Y ahí le dije yo que tenía miedo que él me estaba pidiendo volver y ella me dijo que si tenía miedo ¿Cómo iba a volver? Ahora si tú tomas la decisión y tienes el apoyo de tu hermana, de tu hija, de tu familia que realmente te quieren ¿Cómo vas a volver? Ellas me preguntaban y ¿Tú quieres volver? Y yo no quería volver, entonces yo quería saber que me decían ellas, si era bueno volver, no era bueno...

E: ¿Un consejo?

M: Claro ellas me dijeron que me podían aconsejar a mí pero que la que tomaba la decisión era yo, entonces, pero si tú te quedas tranquila de que no quieres volver, sencillamente no le hagas caso de lo que él dice e incluso yo le dije a él: tú tienes que ir a un Psicólogo, y ahí él me dijo: ¡Qué estoy loca! y me dijo una "sanfanada" de cosas. Entonces ahí y me tiraba a la camioneta y le decía que ¡No! no me voy y ahí él me dijo ya si no te voy...Y ahí le conversé el día lunes a la niña, yo vine el día jueves para acá, desde Santiago, yo lo único que quería era que se fuera y cuando salió me dijo me voy a matar, me dijo, y tú voy a ser la culpable. Yo lo único que le dije, no creo que te matí porque eres tan cobarde, vamos a ver po y de ahí nunca más po, hasta los dos días que me llamó y me volvió a decir que era una mala mujer, que lo había dejado botado, que cuando más la necesitaba, pero es que tú no cambias le decía, le he dado todas estas oportunidades, yo no me fui de la noche a la mañana, todas estas oportunidades él tenía, entonces ya no le creía...

E: Y usted decidió no volver... Y ¿Cómo influyó en su decisión lo que le dijeron acá en SERNAM?

M: Porque me decían que muchos hombres, la manera de decir las cosas era como amenazándola, hay personas en el grupo yo me acuerdo que conversamos, había una niña del sur, y ella decía que el marido se le arrodillaba para pedirle perdón, que pasaban cuatro meses y que la había pateado en el suelo, porque ella se había ido de la casa. Entonces ella había recibido doble castigo, entonces yo me preguntaba si eso me iba a pasar a mí, porque mi hermana no iba a ir conmigo, mi hija menos, mi hija me decía tú tienes que tomar la decisión, mamita yo no puedo decirte que no, es tu felicidad, no la mía, es igual que cuando yo me separé que me dijiste tú. Tú querí estar con él, tú sigues aguantando que te siga maltratando y todo el cuento, yo no aguanté más entonces tú tienes que tomar la decisión porque nadie la

va a tomar por ti y después en el grupo, había una señora que se llama XXX y ella todavía estaba con el marido, que le había cacheteado y tironeado, pero ahora él le había regalado un anillo, y nunca le había regalado un anillo desde veintitantos años, treinta y tantos años llevaban y ella orgullosa mostrando el anillo. Para mí estar con un hombre así...después yo le pregunté y ella me dijo que de repente se pone pesado. Y para mí es ¡sí o no!, porque yo encuentro que, yo siempre le decía a él: si tú vas a cambiar, es porque vas a cambiar, no mañana ni pasado, vas a estar bien, que pasaban tres días y nos enojábamos por algo y me decía ya negra disculpa, no te lo voy hacer más...

E: Y esa decisión que usted toma de es sí o es no...¿Cómo influye el SERNAM?

M: A mí me ayudó mucho porque nunca había escuchado que un grupo de doce que éramos, y todas contaban que las maltrataban, que les decían que eran flojas, que no servían para na, era como que estaban diciendo mi vida y yo era como que yo les contaba mi vida, entonces yo decía que me iba a pasar lo mismo, exactamente lo mismo, porque si yo no habría a lo mejor escuchado lo que a mujeres le decían otros hombres, a lo mejor yo no habría tomado la decisión de corte, pero uno aprende mucho en esas charlas, a una le dan valor, una cree que por estar con un hombre en una casa, cree que ahí se termina el mundo y ¡No! afuera hay más mundo, se puede trabajar, se puede... A mí este hombre me quitaba hasta las amigas, yo no tenía amigas, ya no tenía amigas porque yo no podía salir, era lo mismo que decían ellas, que no podían salir, que no podían fumar, fumar no porque él no me prohibía, nunca me prohibió, pero había otra niña que le había quitado hasta fumar y a charchazo limpio se lo quitaba. Entonces todas esas cosas se contaban, y cuando una escucha en mi casa me esto, bla bla uno como va tomando experiencia y yo decía ¿Por qué aguantan? E incluso yo le decía a la niña ¿Por qué aguantaste? Tú tenías una familia, a es que por los niños uno está...

E: Eso lo escuchaba usted en el grupo

M: Claro es que por los niños, es que estaban tan chicos los niños, que adonde iba a trabajar, a donde me iba a poner porque uno cuando tiene hijos, pucha llega al lado de la mamá, de la hermana, una tía, pero al tiempo los hijos no caen bien porque ya empiezan con problemas que me pegaste que.. Entonces yo veía en la mujer y ¡Me decía qué tengo que aguantar ahí!, yo no tengo hijos, tengo trabajo y tengo que estar soportando...no....

E: ¿Había una diferencia?

M: Claro que había una diferencia, porque que yo estaba sola, me sacaba la mugre trabajando, él no me lo reconocía, me sacaba la mugre entonces ¿Para qué? Entonces es como que a una esas personas le dan como más valor, para mí el grupo fue muy provechoso, ¡Para mí! Especialmente para mí porque ellas luchaban por sus hijos al lado de ese hombre y yo pa que, tengo una hija, pero una hija grande, no es que yo voy a decir que mi hija va a dar bote en otro lado, además ellas eran casadas y yo era conviviente, entonces era como medio tirado de las mechas, yo decía que si ellas aguantaban por estar casadas y por sus hijos, yo que pierdo aquí y que gano. Ahí no ganaba porque yo como que ya le estaba agarrando miedo entonces dije yo me voy, tomo mis cositas y me voy...

E: Y ¿Qué pudo recibir del SERNAM en ese momento?

M: Todo, me decían que no me preocupara e incluso ellas me ofrecieron una casa de acogida a mí, pero yo dije que para que si yo tenía a mi hermana sola, me podía recibir ahí, yo dije otra persona la puede ocupar para qué yo iba a ocupar una casa. Entonces incluso me ofrecieron una casa donde podía dejar mis cosas hasta cuando yo quisiera, incluso me preguntaron si quería trabajar en otro lado, me llamaron para ofrecerme trabajar en una panadería acá en Quillota. Entonces son cosas que a una por decir, no lo hace la familia, pero lo hace un grupo que realmente a una la quieren ayudar porque yo desconocía esto, yo no conocía que era un grupo que era para mujeres maltratadas, nunca había escuchado, había escuchado en la tele el que le pega a la mujer es maricón y todo el cuento, pero nada más, pero un grupo donde están bien metidas con lo que realmente se cuenta, a una como que le dan valor y yo después que pasó eso, conversé, yo vine para pedirle hora a la niña porque yo necesitaba conversar con ella. E incluso yo la llamé al tiro: ¡Sabes qué se mató!.. Ahí yo creo que la asistente...

E: Después de saber...

M: Yo la llamé el mismo día como a las diez de la mañana esto, yo la llamé a las dos de la tarde...

E: ¿Qué la lleva a tomar la decisión de llamarla?

M: Para que me apoyara, la llamé primero a ella, que me atiende individual y ella me decía si usted no quiere ir no vaya, que no la obligué su hermana su hija si usted tiene ese sentimiento de que quiere ir vaya si no, no...

E: Y ¿qué la hace tomar la decisión de llamarla después de que su pareja se suicida?

M: Me dio una cosa tan grande, que a las primeras que llamé a la psicóloga, que como tengo el teléfono la llamé a ella y me dice pero XXX y como yo estaba tan nerviosa le dije sabe que llama la XXX, señorita XXX sabe que... me dice hola XXX... porque a la primera que llamé fue a la asistente social y me dice hola XXX como ha estado, que no sabe nada, qué me dice, se mató, ¡Cómo! XXX tranquilícese, ella me preguntó altiro inmediatamente ¿Estás sola? No le dije estoy con mi hija, con mi hermana, con el pololo de mi hija, porque estábamos los tres y me dijo ¡Ya!, pero quédate tranquilita y pero ¿Qué quieres hacer? Incluso la asistente me dijo ¿Te puedes tomar un bus? Yo te voy a buscar a Calera y otra persona no lo haría porque si ella me dice yo te voy a buscar a Calera, es como un apoyo yo sentí, cuando yo después hablé con la otra señorita y ella me dijo exactamente igual que si yo quería venir, que si yo quería venir, que si yo venía sola, nosotras te podemos acompañar, yo le dije no me voy con mi hija le dije, a ya me dijo, pero cualquier cosa usted me llama y cuando llegó acá ella me dice ¿Estás tranquila? De lo que le avisé que había venido y yo cuando llegué, a él ya lo habían sacado, estaba justo pa irse. Entonces ese día cuando ya pasó todo esto, yo le pedí hora para el jueves en la mañana, no me acuerdo si fue el día jueves o viernes que me atendió, el mismo día, y me atendieron las dos y me decían XXX tú no te sientas culpable porque tú no fuiste y lo mataste, en un suicidio uno siempre toma la decisión, nadie más que uno toma la decisión, nadie porque tu no le dijiste...

E: ¿Usted que piensa sobre lo que conversaron ese día?

M: Yo creo que más tranquila porque yo no tuve la culpa, porque si yo me hubiese devuelto con él ese día, me habría matado y después se habría matado a él y yo le decía a mi hermana y le decía a ellas también ese día, saben que yo no lo hayo muerto, no se por qué, no lo hayo muerto es como una separación, pero no lo hayo muerto. Sí que por decir el otro día viernes cuando vine a buscar mis cosas, que todavía hay cosas que me quedan, que sus hijas a mí me tratan como el ajo, porque poco menos yo maté a su papá...y todo es del papá...

E: Y en ese sentido ¿Cómo la ha apoyado SERNAM después, acerca del tema judicial y esas cosas?

M: Yo digo que si no hubiese llegado a esta parte, no estaría aquí...

E: A esta parte ¿A qué se refiere?

M: Me refiero a las charlas que hacen aquí yo no estaría viva, porque a mí me dio fuerza aparte que el grupo a una todas las experiencias le sirve, pero el solo hecho de conversar con la gente y que la gente empiece a decir, pucha a mí me pegó, me hacía esto me hacía esto otro. Yo decía si ellos soportan por los hijos ¿Por qué tengo que soportarlo? Entonces si yo no hubiese escuchado a todas estas mujeres a lo mejor yo no estaría aquí, a lo mejor si hubiese sido así como las dos conversando habría dicho a ya pucha y me habría ido, pero a mí como que me gustó el grupo porque, porque uno llega en la mañana y le ofrecen un café, comparten amistades, hay personas que no son como haa ella, no somos todas iguales, somos mujeres pero no de la clase media, de la clase baja, alta ni nada, somos todas mujeres que estamos pasando por lo mismo, es una agrupación así pa mí es una cosa maravillosa que hayan hecho esto, porque antes los hombres se creían los dueños de uno, entonces no po, antes no se tenía este servicio, que antes no había tanto estudio, la gente que era profesional eran contada con los dedos, ahora no, la juventud quiere ser mas cada día mejor, entonces todas esas cosas...a mí me gusta mucho esto...

E: Usted decía que le gustaba de acá el compartir, que fueran todas iguales. ¿Hay algo más que le haya gustado o le haya llamado la atención de ese grupo?

M: Del grupo ee...la asistente social con la psicóloga es una cosa como que no sé ellas están tan bien preparadas para decirle las cosas a uno, que uno como que dice este me caga a mí, es como cuando les contaba ella me decía, pero XXX usted se siente culpable y yo le decía que ¡No!, no me sentía culpable, y ella me decía que rico XXX, que usted no se sienta culpable porque tú no eres culpable y eso que te quede claro, que tú lo digas que no el resto te lo diga..

E: ¿Que le pareció esas mismas palabras que le decían?

M: A mí me encantan, porque es como que a una le ayudan a decir no, otra persona, sus hijas, sus familiares; por tu culpa se mató y que a esa persona yo le diga es que yo no tuve la culpa y que te sigan diciendo que tuviste la culpa. Después de que yo venía para acá ella me decía XXX te sientes culpable, además yo le decía que además no me sentía culpable y ella me decía muy bien XXX porque tú lo estás diciendo, no porque yo lo haya dicho, tú tomaste la decisión, porque si yo no hubiese tomado la decisión de haberme ido y de haberle hecho caso cuando me dijo que me fuera, que me fuera, yo estoy completamente segura que él me mata. Y a ti ¿Te hubiese gustado que haya matado? No, porque yo tengo una familia, yo tengo a mi hija, tengo mis tres nietos, tengo mi hermana, mi hermano, entonces tengo otra familia además de él y él tenía otra familia que yo en su perra vida se las conocí, de los veinte años nunca me dijo, negrita voy a traer a mi otra hija, nunca, nunca, nunca...

E: Usted menciona la familia ¿Qué aspectos considera que han cambiado desde la intervención del SERNAM?

M: Bien, porque a mí me dicen que soy otra persona

E: ¿Por qué le dicen que es otra persona?

M: Porque me dicen que ahora yo hablo más del tema.

E: ¿Qué le dice su hermana?

M: La XXX me dice que actúa ahora cuando ella siempre me dice "tú tomaste la decisión", ella me dijo te puedo hacer una pregunta ¿Por qué tomaste la decisión de ir allá?, yo le dije mira sabí por qué tomé la decisión, una por que la XXX me dijo, mi hija también vino

E: ¿A este mismo centro?

M: No sé si a este mismo centro, nunca le he preguntado o la mandaron y no vino parece, pero ella me dijo que vino, ¡No! ella fue a otro lado que la mandaron, pero con los niños, entonces me dijo mamá hace tan bien y me dijo la XXX también cuando fuiste la primera vez yo te vi tan decidida. Y yo desde el primer día que vine aquí yo salí decidida a dejarlo así de simple, porque a mí me impactó esa niña del sur porque una guagüita de ocho meses y otra de ocho años, entonces ella contó que el marido la arrastraba desde la punta de la sala de aquí, como hasta allá al final el la arrastraba hasta la calle, y yo después de que se terminó la reunión aquí y nos quedábamos cuchucando siempre aquí, yo me acerqué a ella y tú cuando estabas embarazada ¿Él te pegaba igual?, si él le pegaba, pero le pegaba puras cachetadas, y yo dije haaa que terrible.

E: Y eso a usted le dio...

M: Si me dio la pauta para dejarlo porque a lo mejor si yo no hubiera escuchado a esa señora que le digo yo, XXX se llama que también el marido a ella él le juraba que la amaba, hacía cinco minutos que le había pegado y así había otra niña que decía que cuando el marido llegaba ella tenía que volar a sacarle los zapatos y así o cuando tomaba ella tenía que estar en pie porque, porque si estaba acostada él le pegaba

E: Y su hermana le dice que después de esa charla usted...

M: Si después yo tome como la decisión de irme

E: ¿Y usted que cree de eso está de acuerdo?

M: Si, yo tomé la decisión después de la primera charla que yo vine aquí, yo tomé la decisión y yo dije no debo irme, y deje porque tenía unas cuentas, y dije yo antes de marzo, abril, mayo yo tengo que estar afuera.

E: ¿Qué significa para usted haber tomado esa decisión?

M: Para mí, que dios me quiere viva, no me quiere muerta, porque la otra vez cuando yo tuve el cáncer y estuve muy mal, casi me morí, yo siempre le decía: Dios a mí me dejó para vivir y tú a mí no me vas a quitar la vida, porque tú me amargas la vida, como podí ser tan inconsciente conmigo, y después cuando escuché a esa niña que le decía a su marido que era inconsciente porque estaba embarazada y como se le ocurría pegarle y yo dije ¡ A no! todos los hombres son inconscientes y yo dije a este lo dejo, y empecé y dije lo voy a dejar, hasta que un día llegué y me fui de la casa y todavía estábamos en el grupo y yo les dije a no yo me fui de la casa, no me la creían, todavía estábamos en el grupo y la XXX y la Sra. XXX me dijo: a te fuiste, y me decía aaaa y la Sra., que le regalaron el anillo, se me acercó y me dijo yo la felicito a usted porque fue capaz de dejarlo, ya que yo no soy capaz...

E: ¿Qué le parece a usted que ella allá dicho eso?

M: Me pareció mal, yo le dije usted no quiere, porque querer es poder, yo lo quiero, yo lo adoro y todo lo que usted quiera, pero a mí maltrato nunca más, chao y me fui y me dijo, a es que usted tiene fuerza de voluntad y yo le dije eso no es fuerza de voluntad, es quererse, para mí cuando uno toma esta decisión es quererse uno, es respetarse uno, ser uno, no ser de los demás...

E: ¿De adonde cree usted que nace esta idea de respetarse, de quererse, de tomar decisiones, de donde nace?

M: De aquí (indica el corazón), porque yo ya no me estaba queriendo yo, mi hermana tanta veces que me lo dijo XXX tanto que trabajai, ¿Pa qué?, para que te compras tanta ropa, si ni siquiera salí, XXX para que queri tanta plata si ni siquiera la voy a disfrutar...

E: ¿Esto se relaciona con la experiencia que usted vivió acá?

M: Aquí, si yo no hubiera venido para acá, no hubiera hecho lo que hice, porque aquí uno importa, le enseñan a quererse uno...

E: ¿Cómo qué? ¿Podría darnos de ejemplo, que represente eso de valorarse y quererse a uno mismo?

M: Por las mismas experiencias de cada persona que llegan aquí, y ellas van diciendo y pasaron una cosa y uno va tomando como conciencia de lo que a uno le están diciendo, porque hablar y hablar y hablar y no tomar conciencia tampoco es la gracia, entonces empecé a tomar conciencia y decía no po uno no puede ser así, porque si tú no le echai agua a una planta se te va a morir, esa frase la psicóloga la dio un día y nos dice que si uno la quiere la riega, y si uno deja la planta ahí ¿Qué pasa? Se muere po y si uno le muestra cariño, la riega, le conversa y todo, ¿Qué hace la planta? sube po, es lo mismo uno, y eso a mí esa frase me quedó muy marcada, cuando ella dijo eso de la planta a mí me quedó muy marcada, igual cuando la asistente dijo que uno tenía que primero, uno empezar por quererse uno misma, no que las otras personas digan lo que uno es, sino que uno tiene que decir, yo soy buena, yo me quiero, yo quiero hacer...

E: Y usted ¿Qué decía cuando le decían esas cosas?

M: Yo me decía claro que es verdad, y yo iba contando todo lo que iba pasando a mi hermana y ella me decía hermana tu llegay con tanto amor, llegay con tanta paz cuando ibas a esas charla, y yo le decía que lo pasé tan bien, y me gusta venir, yo le decía la otra vez a la encargada que si empieza otro curso a mí me gustaría venir, me gustaría participar, no participar así, dar un testimonio para que no le pasé a otra mujer lo que me paso a mí porque hay muchas mujeres que dicen si voy a volver, y más le pegan, las tratan mal y en fin muchas cosas que ha hecho el hombre pa tener a la mujer al lado y realmente que cuando a uno la tienen...

E: ¿Qué cosas a usted le permiten poder seguir viniendo y no desanimarse?

M: A mí me da como fuerza, porque yo ahora pasan los días y no quiero ir a buscar las cosas, y yo me pregunto si estoy mal o estoy bien, pero porque yo no lo hago muerto...

E: Tiene esa pregunta ¿Quisiera preguntárselo a la psicóloga?

M: Porque ya va para el mes y a mí no me cabe en la cabeza que este hombre se haya matado, y yo cuando voy a buscar las cosas y están las hijas y me la revuelven, pero me quedan tantas cosas y ahora me da miedo ir a buscar las cosas...

E: ¿Por qué?

M: Porque ellas me atacan po...

E: Usted pasa por una instancia grupal que se ofrece en el SERNAM, aquí también hay una posibilidad de hacer una intervención individual, que le parecería participar en esta.

M: Me dijeron que cuando yo necesite ellos están aquí, pero yo ahora cada día voy pensando, pensando sobre todo cuando voy a Melón como que heee yo digo porque yo no lo hago muerto, si yo antes de ayer estaba con una niña que está esperando guagüita y me dice que le pasa mamá XXX, no le dije, pero si usted se quedó mientras fui a buscar un vaso de agua y estaba así como nerviosa, como que estuviera en otra casa, y pensé altiro en él, porque cuando yo me demoraba él me decía con permiso de ustedes, ya andabai hueviando, entonces me dio esa cosa de que haaa cuando llegué a la casa me van a retar, tengo eso que no puedo estar tanto rato en otro lado en que no esté alguien conocido de mi familia y empiezo a ponerme nerviosa y quiero puro salir.

E: ¿A usted le gustaría conversar y trabajar eso acá en el centro?

M: Porque es una cosa de contar creo yo...

E: Del proceso que vivo acá en el centro, ¿Qué cosas le impedían poder llegar acá?

M: Èi

E: ¿Cómo es eso?

M: Él me impedía, me decía a qué voy a ir, a que, que estoy loca, voy a ir a perder tiempo en vez de ir a costarte para que a la noche trabajé, eso.

E: Y ¿Qué otras cosas a usted le impedían venir?

M: Por los turnos que tenía, porque cuando estaba mañanera no podía venir, por que trabajaba y no podía venir porque yo sacaba el pan a las ocho de la mañana y no podía venir.

E: ¿Qué le decían en el SERNAM en esos casos?

M: Que viniera semana por medio y yo le pedí que si podía venir semana por medio porque si no, no podía venir, y cuando a mí me tocaba siempre él ponía problemas y yo le decía a lo ciento vo te las arreglay como podí, yo me voy y me venía le gustara o no le gustara y cuando llegaba yo de aquí, almorzaba, me acostaba y yo a las diez de la noche tenía que salir a trabajar y a ahí me empezaba a hinchar, sabe que yo dormía una hora y me empezaba a hinchar, y me decía claro si fuiste pa ya y no dormiste, ahora te levantai no más, entonces me trataba mal, me decía que yo puro venía a hinchar pa ca...

E: Y ¿Qué le decían acá en el centro?

M: No yo nunca les dije

E: Nunca les dijo

M: No nunca les dije, porque yo decía pa que les voy a decir si voy a venir igual, le guste o no le guste y yo venía igual, él decía que no y yo venía igual, él por decir en varias ocasiones yo estaba invitada a un casamiento, a un bautizo, a un cumpleaños de mi familia a él se le paraba que yo no voy a ir, y tú tampoco y justo yo nunca le acepté que él me impusiera que yo no saliera...

E: ¿Eso siempre fue así?

M: Sí, por decir a un casamiento de una hija de una prima, yo iba llegando a San Felipe y me llamó y me dijo ¿Por qué te fuiste? Y yo le dije porque vo dijiste que no querías venir, que creías que yo te iba a esperar, si él no quiso ir es problema de él, pero yo iba igual...

E: Y esa vinculación de poder decir usted esas cosas, ¿Qué relación tienen con lo que usted pudo vivir acá en el SERNAM?

M: Si yo no hubiera sido así, hubiera sido peor, hubiera sido peor él, como que él tomaba las decisiones por mí, hubiera sido como que tenía que ir pa ya y tendría que haber ido, pero yo hacía todo lo contrario...

E: ¿Y eso siempre se estableció así en su relación?

M: Sí

E: Y ¿Qué le dicen acá en el SERNAM?

M: Yo lo planté y me dijeron y ¿Tú lo haci? Y otra amiga me dijo si tú eras en ese momento tan chora de que fuiste al matrimonio, entonces ¿Por qué tu dejaste que él te maltratara?, y ahí me quedé callada porque no supe que decirle, esa es la verdad...

E: ¿Y qué provocó en usted eso?

M: Me dio indignación porque si era tan chora para ir para allá y ¿Por qué te dejaste pegar? Era como la palabra y yo dije haa ¡Sipo! es verdad viste que tú también le hiciste caso porque si yo me hubiera puesto en la parada de no me pegay y no me pegay no más.

E: Y ¿Qué le dijeron acá en el grupo?

M: Se reían y sipo uno es chora hasta donde el hombre y la mujer lo permiten.

E: Hace un momento usted nos comentaba sobre unos videos que vieron en el grupo, y sobre la experiencia que tuvo, nos podría comentar más acerca de esa experiencia

M: ¿Del grupo y el video?

E: Sí

M: Vi un video que a mí me impactó mucho, en donde la mujer le dice al hombre que no la golpee porque está embarazada y el hombre igual le pegó y después ella sale en una cosita como una concha así y sale como que está muy asustadita en su guatita (la bebé)...

E: ¿Qué le pasó a usted con eso?

M: A mí me impactó mucho, yo me puse a llorar, me impactó pero terrible, porque el hombre era como que ella estaba como dando una vida y el hombre como que la estaba matando, porque ella cuando está maltrata, la guagüita se esconde como en una conchita, pero el feto, es una película muy bonita que tienen aquí, que cuando ella es maltrata, la guagüita se ve en la pantalla que sale y se mete en una cosita así, haaa a mí me impactó.

E: ¿Cómo cree usted que se lo tomó el grupo?

M: El grupo, todas impacta, y de hecho estaban todas separadas, de hecho la única que no estaba separada era la señora que después de como cuarenta años él le regaló un anillo...

E: ¿Qué le paso con eso?

M: Me dio rabia, porque yo digo, yo trabajo y me compro un anillo ¿O no? Y ella esperó cuarenta años después que la basureó ahora le regaló un anillo...

E: Señora XXX si usted tuviera que decir que cosas mejoraría del SERNAM

M: Yo creo que aquí no es mejorar, sino que aquí es la mujer que tiene que cambiar, porque aquí hay muchas mujeres que vienen una sola vez y después no vienen nunca más.

E: A ¿Qué cree que se deba eso?

M: Influye mucho la pareja, se dejan mucho estar, porque aunque no tenga tiempo, o que no tienen con quien dejar los niños, y no yo siempre he dicho querer es poder porque si uno se pone una meta, uno la consigue, bueno pa mí, yo siempre he dicho así, yo me pongo una meta y yo la consigo, yo sé que lo voy hacer, yo sé que voy a salir adelante, pero a mí que no me vengan a imponer, no voy y yo voy dos veces, no puedo dejar, claro que dejé muchas cosas, pero a mí me carga que me impongan, porque no...

E: ¿Acá le imponían?

M: Nop aquí uno es libre, como el corazón, cada uno hizo su corazón y todas a mí me miraban el corazón porque había algunas que hicieron el corazón bien bonito y yo le dije a es que no tiene sentimiento, porque es tan lindo y yo le dije entonces que está haciendo usted aquí

E: ¿Usted cree que estaba relacionado la forma en que hacían el dibujo con cómo se estaban sintiendo?

M: Si, claro porque si yo hago un corazón porque estoy deprimida entonces yo hago un corazón por ejemplo así lleno de espinas, porque yo estaba deprimida, y una niña hizo un corazón tan lindo y yo le pregunté ¿Por qué hiciste ese corazón? y me dijo porque ahora me siento así, a bueno le dije...

E: ¿Entonces usted no mejoraría nada del centro?

M: No yo lo que mejoraría, que la gente, que si vienen a una charla y aparecen 15, pero después quedamos 8 o 10 entonces eso como que para mí en la primera charla, decir su nombre, todas las cosas y después como que se achunchan y no vienen más y yo digo que influye mucho la pareja de que a que voy a puro hueviar y de por sí que el hombre es así a uno le pone y a que voy a ir si estamos bien hoy día, y besitos y abrazos y para mí la niña, la gente que no vuelve más pa mí que vuelve con el marido y vuelve a ser lo mismo.

E: ¿A qué cree que se deba eso de volver con el marido?

M: Porque hay mujeres que están acostumbrada a no trabajar, hay mujeres que están acostumbrada a ser mantenidas, yo siempre he dicho que la mujer mantenida para mí no es, ¡No! no corre conmigo, yo siempre he trabajado, ¡Siempre!

yo tuve a mi guagua soltera, yo con el papá de mi hija viví hasta los ocho años que ella tuvo y después él a mí me cambió y se fue y yo jamás le pedí un peso, nunca, nunca y nunca, y me puse a trabajar y uno siempre tiene a su ángel de la guarda como se dice, yo tenía una amiga y esa amiga me cuidaba a mi hija, uno siempre tiene opción, porque acá a uno le dan todas las facilidades, porque primero a uno la ayudan a tener una casa de acogida, si yo no tengo quien me cuide el niño yo tomo esa opción.

E: ¿SERNAM le ofrece?

M: Si a ti te ofrecen una casa, si a mí me lo ofrecieron, entonces yo decía si a esas mujeres les ofrecen lo mismo que a mí me ofrecieron hasta con niños, te ofrecen pa salir adelante y todo el cuento, y la mujer ¿Por qué no lo hace? Cierto, a eso voy yo porque...

E: Usted se pregunta ¿Por qué? y ¿Usted cree que haya alguna respuesta para eso?

M: Si, para mí sí, no lo hace una porque a lo mejor una dijo que había estado en una casa de acogida, pero fue tanto lo que la rogó el hombre que se devolvió para su casa porque no sé por eso yo creo que es el cuento que nunca acaba, porque ella está queriendo al marido y a sus hijos, pero y ella...

E: Y ¿Qué otras herramientas les ofrece SERNAM a ustedes?

M: Nos ofrecen cursos, estádía, le ofrece ayuda para hacer negocio, toda esas cosas, si le ofrece mucho, mucho, entonces te ofrecen las herramientas, no es que tú te separai y chuta que hago, no po si podí tejer, bordar podí hacer un negocio, hay miles de cosas que podí hacer que te ofrecen, no creo que a mí no más me los hallan ofrecido, si a todas les ofrecen y con mayor razón si tengo hijos y voy a salir a delante y no voy a esperar a que el hombre a mí me dé, eso para mí no corre...

E: Bueno para ir terminando nuestra entrevista que ha sido muy interesante escuchar su experiencia me gustaría saber ¿Qué efectos ha tenido para su vida su participación en el SERNAM?

M: Ahora todo, para mí esto ha sido como ir al colegio y que me están enseñando porque si yo no hubiera estado con esto, quizás yo no hubiera estado aquí, estaría en putaendo y yo a veces pienso y me dan ganas de mandarme a cambiar y digo ¡No po!, porque si me están ayudando, y voy a salir adelante aparte que cuando yo quiero las llamo por teléfono y si yo quiero venir el martes y vengo el martes y pido hora y vengo, a mí me ayuda eso...

E: ¿Usted cree que están todas las facilidades para eso?

M: Si a mí me encanta venir, me gusta como que me siento como querida, no es que no me quieran pero yo a ellas las siento como que me dicen cosas tan bonitas.

E: ¿Qué cosas le dicen?

M: Que soy una luchadora que siempre he trabajado, que no soy fea, a mí me alagan y a mí me gusta eso

E: ¿Usted dice que está relacionado el SERNAM con las decisiones que ha tomado usted?

M: Si como te digo si yo no hubiera estado a lo mejor yo hubiera vuelto con él, a lo mejor no me hubiera matado, pero hubiera pasado un tiempo y hubiera vuelto a lo mismo porque uno siempre dice yo el otro día conversaba con un amigo por teléfono y me decía XXX cuanto lo siento, yo recién supe esto la semana pasada que ese hombre hizo eso y si él se veía tan como aquí vengo yo...

E: ¿Se sintió acompañada?

M: Si a mí toda la gente me dice cuanto lo siento tan trabajadora usted, si usted se fue y este hombre quebró y usted no tiene por qué sentirse culpable si usted no le puso la soga en el cuello y esas cosas que la asistente y la psicóloga me decían, XXX si hay gente que te va a tirar buenas vibras y hay gente que te va a tirar malas vibras, porque por parte de él yo soy la asesina, la otra, la más pobre y rebajada y todo, pero yo digo y tengo muy claro que incluso un amigo de él me dijo XXX yo cuanto lo siento, nunca pensé que iba hacer esto, pero él se vio tan encerrado, yo sabía que usted se había ido, porque él me lo comentó, pero él me dijo que usted iba a volver y él me dice yo le voy a decir una cosa usted ve esta señora que esta allá, y usted se ve a sí misma, esa señora que esta allá es su esposa, usted debe sentirse la mujer más orgullosa del mundo y yo la respeto y la quiero mucho pero usted no tiene nada que ver con esa señora, él fue tan habiloso que cambió "charqui por filete"...

E: Y ¿Qué le pareció eso a usted?

M: Me pareció fantástico, porque no me había dado cuenta, y después que lo pensé me sentí muy alagada

E: Bueno me gustaría darle las gracias por su disposición, por venir a conversar nuevamente con nosotros, por habernos contado su historia...

M: Y si necesitan hablar nuevamente conmigo me llaman y si tengo que ponerles un siete se los coloco.

E: Jaja muchas gracias.

Entrevista realizada el 13 de Septiembre 2012, en Centro de la mujer (Valparaíso)

Atención en el Centro Valparaíso: ingresa en julio del 2012 (en proceso)

Atención Individual

Edad: 55 años

Estado civil: Casada y tiene 4 hijos

E: De lo que conversamos la entrevista se trata de la experiencia que ha tenido usted en el proceso de atención psicológica en SERNAM y por ello me interesaría saber ¿Cómo ha sido el proceso que ha vivido?

M: Mira del momento que yo llegue acá fue bastante acogedor porque me atendieron al tiro, me dieron hora y empecé con un proceso que pasé con una abogada, con la psicóloga, fui pasando de etapa a etapa aparte de eso me aclararon varios puntos que parece que uno no estaba tan seguro, porque muchas veces uno cree saberlo, uno pasa por cosas como estas tan fuertes tú crees que todo es normal pero todo no es normal porque llegai como a convencerte que el proceso que uno está viviendo con el marido con los hijos uno, que es normal. Bueno yo llegué mas que nada porque soy casada tengo cuatro hijos llevo veinte y cinco años de matrimonio pero a medida que van pasando los años uno va procesando lo que va pasando en el matrimonio, yo no me daba cuenta porque yo siempre trabajé hace cuatro cinco años que dejé de trabajar por motivos de salud, me mejoré y todo y fueron muchas cosas que yo no veía ahora que no trabajo veo mas, bueno mi esposo siempre ha sido una persona posesiva, lo veo yo posesivo, una persona agresiva, porque todo lo hacía con mucho grito y en el fondo eso también es un maltrato psicológico con palabras con ofensas y eso a mi me dolía... y al último yo llegué porque ya no eran ofensas si no empujones y me daba miedo pensaba que me podía pegar, yo llegué justo porque me estaba echando de la casa, yo pesqué mis cosas, pero él no me dejó salir, y ahí él me dio un empujón y ahí yo dije esto no esto no va conmigo, me quitó el teléfono las cosas y no tenía como salir aparte que era de noche, me daba miedo caminar, caminé a los carabineros para exponer lo que me estaba sucediendo, entonces, yo sufría en ese sentido porque siempre él se sintió mas arriba que yo, porque esta por recibirse de abogado, bueno está egresado pero le falta el examen de grado que lo da luego, entonces él se maneja mucho en los términos, el como tratarte, entonces dije tengo que informarme más y tengo que llegar hasta acá y por eso estoy acá, porque por mis penas mis dolores, porque te sientes como mujer desprotegida, no te entienden, se sienten superior a uno

E: ¿Usted llega de forma espontanea acá?

M: Espontanea, sola, o sea yo supe.... una vez en la televisión dijeron y mi hermana escuchó una vez y me dijo si alguna vez pasa... Y yo me acordé, llegué preguntando aquí, y llegue acá, pero no llegué a los carabineros, no alcancé esa parte, pero sí, yo debería haber ido a carabineros a exponer todo lo que estaba pasando, nunca llegué a eso, sino que me vine directamente acá

E: ¿Qué fue lo que le hizo tomar la decisión de venir primero hacia acá?

M: Porque me sentía...porque no tenía lucas como para pagar un abogado donde llegar, entonces esta es la única nexo donde podía, llegar mas rápido, en ese sentido, porque si hubiese tenido plata a lo mejor pago un abogado, falta de conocimiento donde ir, pero sabes yo no podía preguntar mucho, porque mi entorno, todas mis amistades son abogados y gente que trabaja en la fiscalía, todos son gente así. Entonces todo esto lo he hecho en forma calladita, digámoslo de una forma así, porque él no tiene idea que vengo acá, no se imagina, no tiene idea, porque yo digo que

en el momento que se reciba va a cambiar, va a cambiar cien por ciento digo yo, porque sale con más lucas, con lo que él quiere posicionalmente y a mí lo que me molesta y me duele son sus gritos de años, gritar... Eso sí, yo me acuerdo, cuando vivía en Santiago me agarró del cuello y yo estaba embarazada, de mi segundo hijo, de ese tiempo mi hijo tiene veinte y cuatro años, imagínate entonces son cosas que uno deja pasar, pero siempre pasan, a veces más suave o más fuertes, y por eso ... cuesta mucho pero con el apoyo de la psicóloga.. Me ha servido porque me siento, y digo yo que en cualquier momento puedo llegar acá, expongo y me ayudan en situaciones, la abogada me ha aclarado mucho, por mucho que yo haya hablado con ella, conversaciones, pero tú no le tomái importancia, que tú nunca vai a pasar por eso, claro, no le tomái importancia cuando conversábamos, cuando estábamos estudiando, nada, por eso. Eee. Yo encuentro que esto me ha servido hartoo...harto.

E: ¿Cuándo usted dice que le han aclarado cosas acá, se refiere al punto legal?

M: Sí... Sobre todo legal, como tú puedes quedar al separarte, no separarte. Te dan ciertas cosas a seguir, que eso te aclara y lo otro que, uno le cuesta mucho tomar la determinación pero yo no me siento así, sino que yo lo veo de este punto. Lo parte económico, claro, yo dije en algún momento, no estoy trabajando, pero puedo trabajar, como no voy a encontrar un trabajo y entonces me decía tu pierdes todo, me decía tú te vas de la casa pierdes todo, porque ya mis hijos son grandes no son menores que ya... ee. Quedaría con una pensión muy pequeña para mí, si en caso de que él me diera , todo depende de como él ...se den las cosas porque ellos pueden declarar que tienen poco, que no tienen recursos, que no tienen ingresos o pueden buscar otra instancia para declarar menos venta, pero muchas cosas..Tonce... pero yo ahora me siento mucho más tranquila... o sea...sé que de alguna manera puedo salir de esto.

E: ¿Cómo sería la forma de salir de esto?

M: Yo creo que... lo he pensado muchas veces y lo estoy pensando, y... yo no tengo casa propia, y voy a ir a hablar con la asistente social, porque yo quiero mi casa , por mucho que él se vaya a comprar una casa, porque yo quiero algo mío, porque sé que en el fondo esto no va a dar para mucho rato, uno se da cuenta, va analizando con el tiempo, la relación se va a desgastando, al momento que se va desgastando se va perdiendo el amor , a veces esta.. Porque te acostumbras, porque...mmm...por lo económico a lo mejor, porque tiene una estabilidad económica, pero no se trata de eso, uno necesita una estabilidad emocional, porque uno no puede estar por unas lucas mas y que te estén golpeando o que te estén agrediendo verbalmente, como es mi caso, porque duele mucho, palabras...insultos, que te tiran pa bajo y tu autoestima te la dejan por el suelo, pero yo traté de salir de eso, a parte que con la psicóloga hablando que uno tiene tus valores, me ha costado también, con el psicólogo del consultorio, él es un gran apoyo, porque además tú, en el transcurso de los años uno siempre ha pasado por cosas, de pequeña cuando era adulta, no solamente abarca el matrimonio, siempre hay algo que va detrás.

E: ¿Qué cosas podrían venir detrás?

M: Detrás no se po...que en tu infancia hayan pasando cosas fuertes y que eso también te va acarreado con los años, etapas que no se han superado y van avanzando con los años y así po... por eso...Que más te puedo decir.

E: Usted decía, bueno recién empezamos a conversar, que había visto en la tele y que había tenido una conversación con su hermana, acerca de la posibilidad si es que alguna vez lo necesitaba. ¿Cómo fue eso?

M: Me acordé, me sirvió mucho, o sea de esa instancia con mi hermana me ha acordado, sin decirle lo que quería yo, fue... sabes tú que una vez me comentaste que había un centro donde tú podías llegar en cualquier momento por problema familiar y me dio el numero.

E: ¿Le dio el número de este centro?

M: Claro... Centro la Mujer, yo llamé y hay yo vine y me dijeron tal día venga, y así llegué, y encuentro en lo personal no se si a ti te sirve... que tal vez para que sea más masivo, necesitamos mas información, colocar en lo consultorios en las plazas, una publicidad más explicativa, que fuera más, que algunas personas no saben que puede ser por muchas razones, por ejemplo. Por golpes, por palabras feas o por maltrato psicológico, ser más claro en la información...en los colegios.

E: Entonces eso podría ser una recomendación...

M: Sí... Una recomendación porque yo creo que si no escucho eso no habría llegado, porque no lo había visto en otro lado y así cuando he conversado con otras personas con los mismo problemas que lo míos, que entre mujer uno siempre conversa, yo he visto que unas amiga no dejan al marido por la parte económica, y la otra parte que no lo dejan, cuando son de la armada...por lo económico. Y tienen sus hijos y todo... Y yo les decía porque no lo dejan... Que en el día de mañana que te va a servir. Yo creo que habría que haber orientar a las personas, un nexo donde podrían trabajar, porque todas podemos hacer algo y no sentirse sometida al marido por la lucas tiene que seguir viviendo en el

mismo techo, y a la vez acarrea los hijos, y a la misma vez lo veo como ejemplo mío, y así van pasando los años, yo creo que falta mucha orientación, podrían ponerlo en los consultorios.

E: Usted decía, mencionaba la parte de los hijos, como la familia, se ven relacionadas en este proceso de participar en el SERNAM, ¿Cómo lo ve usted?

M: Yo creo que sería un buen punto porque en el fondo los hijos son afectados, uno a veces no se da cuenta, pero los hijos tienen ciertas conductas. Por ejemplo en mi hijas yo he visto, en todo este proceso que hemos vivido de pareja, ha influido en ellos, en la parte emocional, tengo uno de mis hijos, Manuel, que lo veo muy inseguro, siempre me está preguntando cosas, si está bien lo que está haciendo, y en cierto sentido también salió agresivo, usando el mismo patrón de su papá. Ver a mi hijo es ver a su papá. Lo mismo, gritos y esa forma violenta, yo le digo hijo no sigas los pasos de tu papá, tu papá es tu papá tú eres tú, yo le digo mira, tú vas a formar una familia, estas pololeando, tu polola es profesional tú estás por recibirte y no quiero que sigas lo mismo, tú quizás vas a tener hijos, tú no tienes que dejar que tus hijos pasen por lo mismo, no tienes que copiar los patrones de tu papá. Tú tienes que sacar lo mejor, entonces yo veo ciertas cosas de mi hijos... yo tengo una hija que es muy pa dentro, ella no me cuenta nada, la otra muy insegura, yo digo que todo esto les influye mucho el proceso de los papas aunque a veces los papas vivimos en torno al trabajo y no sabemos que los hijos están escuchando, un niño de 5 años grava todo, de los 5 años un niño procesa todo, ellos son como una esponjita, y eso encuentro que el SERNAM lo primero que toma son los hijos y las mamás al tiro, porque ellos necesitan urgentemente y a la vez rápido en los casos graves, darle ayuda rápido, darles todo rápido y lo mejor, antes de lamentar. En el SERNAM tener más psicólogos más gente.

E: ¿Cómo cree usted que podría tener efecto esto que propone en los hijos?

M: Ayudarlos, sobre todo cuando son más chicos porque después acarrea en el futuro, y tiene que ser un proceso rápido orientarlo no sé po, psicólogo, con cosas alternativas, deportes, acá debería tener un centro las mujeres, a lo mejor una gimnasia alternativa, yoga para ellas, eso ayuda mucho porque yo hago yoga.

E: ¿Lo realiza en forma extra programática o en el SERNAM también se ofrece ese servicio?

M: No...a bajo hay, pero no del SERNAM, acá mismo he venido, Y gimnasia voy a parte y he buscado porque... eee. Yo he buscado por fuera y yo creo que sería lo mejor, llevarla al tiro, sacarla al tiro de eso...Porque yo sola busqué, busqué inmediatamente la gimnasia porque yo me estaba hundiendo, me estaba cayendo al abismo, Gimnasia y yoga y los hijos, tener un espacio no tan grande, donde uno con la yoga y la gimnasia se siente motivada, sería ideal, tener un espacio para ella, con manualidades, porque uno se ve...como un estropajo ,pisoteada, desvalorada como mujer, porque los hombres tiran todo pa fuera con uno. Yo en mi caso, casi siendo profesional teniendo donde trabajar. Mis hijos están todos terminando la carrera, mi hija ya terminó el otro está por terminar la carrera, todos en la universidad, el más chico en el colegio, y yo creo que todo serviría en futuro, eso es lo que yo más creo, y lo otro que tenía....lo otro que cuesta es asumir que te están maltratando, entrai en la dinámica... de lo que estoy haciendo si está bien, en el fondo te hace sentir culpable, que tú eres la culpable de todo este...mm... de este problema de lo que pasa adentro del matrimonio, entonces uno piensa, pucha entonces.. Lo estoy haciendo mal, a lo mejor yo también tengo la culpa. Pero con el tiempo vai viendo que no es así. Y eso te lo hacen sentir... Sabes tú eres la culpable... Poco más ellos son los ángeles. Y caso mio, cuando mi marido se maneja mucho en la situación cuando... Tiene conocimiento de leyes, entonces él sabe manejar y también dentro del curso de leyes tienen un curso de psicología, entonces ellos saben manejar, tienen los términos, las palabras que te envuelven, entonces por eso yo tuve que llegar a una parte anónima, donde nadie me conozca, pero yo creo que me ha servido mucho venir acá bastante.

E: Hablábamos de la familia recién, ¿En qué medida cree usted que su proceso terapéutico puede haber ayudado a su familia? o ¿Cómo lo pueda ver su familia?

M: Eee...mis hijos no saben, yo vengo como te digo, ellos creen que vengo a la psicóloga del consultorio y nada más, yo no digo mucho psicóloga porque ellos .. Mi marido ¡haa estás loca! tomando pastillas, yo lo hago todo pa callado. Mis pastillitas que tuve que tomar las tomé cuando estuve en las crisis, pero yo tomé tres meses y suficiente, unas pastillas que eran muy suave y ahora no las tomo, por la ayuda de la gimnasia y me siento útil y estuve haciendo remplazo...pucha que me sentí bien, y sabes que fue conversando con una amiga que necesitaba alguien para trabajar y me llamó, y me llamaron de la universidad para trabajar en los pagaré de la universidad, y me sentí tan útil, me sentí realizada como mujer y pucha dije todavía sirvo, lo puedo hacer y lo hice, y me sentí también que me pasaran el cheque... mira aquí está tu plata, no fue tantas lucas pero hice lo que hice con mi plata, me sentí valorada como mujer y eso me sirvió mucho.

E: ¿Usted...Bueno teniendo en cuenta que sus hijos no saben y su pareja, pero cree que sus hijos hayan visto algún cambio en usted o aún es algo que ellos no pueden percibir?

M: Eee... yo creo que lo han sentido pero no tanto, porque te digo que ellos están en un proceso, te digo... mi hijo Manuel de repente es como muy agresivo conmigo, entonces a mi también me ha costado, yo he hablado con la psicóloga, que me cuesta porque son los mismo patrones, entonces él copia, tiende a copiar, entonces...ellos me decían por ejemplo: oye mamá que hacé en la casa, si tú siempre trabajas, tení que aportar, entonces esas cosas, eee...pucha yo decía tengo q trabajar, si me están mandando a trabajar y yo no iba a trabajar...¿Sabes por qué? No me sentía bien, me sentía nerviosa, desganada, quizás me va a dar una crisis y no podré trabajar, entonces esas cosas me dolían, ellos no se daban cuenta por lo que estoy pasando, por los mismo motivos del papá, y una cosa que fue también influyó cuando dejé de trabajar, que yo me operé y esa operación salió mal, entonces eso fue muy impactante.

E: ¿Qué operación?

M: Yo me operé de los miomas, hace cuatro años... no...va a ser cinco. Y yo soy sana me fui a operar, paso la operación, todo bien, salí de la operación y al rato después, me llevaron a la sala, estaba toda mi familia reunida y yo empecé a sentirme mal. Yo no me daba cuenta...o sea, empecé a ponerme pálida, pálida, pálida, y al rato después estaba grave, porque una arteria me la dejaron porque yo me había operado con laser, yo no quería ningún tajo, todos mis hijos los tuve normal... y a la hora estaba grave y entre de nuevo a pabellón...segunda operación...Y al otro día despierto, pasa el doctor y me dice la operamos anoche, yo me sentía regia, como si no hubiera tenido nada...pero lo que me impacto fue a verme en... la UCI, esa sala donde están todos mal...eso me impactó, yo no tenía nada, las plaquetas para la sangre que tenía muchas y el oxígeno.

E: ¿En qué sentido le impactó?

M: Ver a la gente que estaba ahí grave, entonces dije, debo haber estado grave, por haber estado ahí, eso fue impactante, el cerrar los ojos, mi mamá tenía que estar todo el día ahí, yo le decía mamá voy a dormir pero tú me despiertas. Y de ahí todo, eso y me dolió que el día que me iba a operar mi marido no llegó cuando me iba a operar, me dejó sola. También me dolió. Mi mamá me acompañó y él llegó después. Él se las saca que no tiene...ponte tú, que tiene pánico al hospital y todo eso. Y lo otro que cuando yo había salido, como al séptimo día llegué a la casa, el salió con sus amigos, eran las 2 o 3 de la mañana, yo enferma y con mis hijos, me dolió tanto. Él andaba con sus amigos en Reñaca pasándolo bien. Y yo lo único que quería era que llegara de puro los nervios, no de la operación, de los nervios... tenía temor.

E: ¿Temor por qué?

M: Temor... de que me podía morir, ese era mi gran temor, mi gran temor y hay llegué, después de ese proceso llegué a la Escuela de psicología, estuve con la XXX que se recibió...debe haberse recibido la niña. Y estuve con ella, porque ahí hacían, yo iba eee. porque hay como unos talleres, que tú pagas unos poquitos, en av. Errázuriz, cerca de la facultad de ingeniería. Y la XXX me ayudo mucho, incluso me hizo como una terapia, me puso en el suelo y una música y yo tenía que ir relatando. Eso me sirvió tanto. Realmente me sirvió

E: ¿Y esa vez fue la primera que tenía atención psicológica?

M: Si, fue la primera vez, de ahí partí.

E: Y luego cuando llega acá al SERNAM, ¿Qué tipo de atención psicológica tiene, pasa por una instancia individual o grupal?

M: Mira, la primera fue grupal, donde nos hicieron hacer un taller donde mostraban con dibujos, como por ejemplo: como nos veíamos, y hay nos dibujamos y que queríamos cada uno de nosotros, y vine como a 3 talleres más o menos y luego comencé a venir sola.

E: ¿Qué hace que empiece algo individual y salga de lo grupal?

M: Porque yo encontraba que era importante contar cosas personales mías. Que estaba ahí...que tenía que conversar con la psicóloga, para ir saliendo de todas esas etapas, miedos, temores.

E: En la instancia grupal ¿Cómo la vivió, como fue su experiencia?

M: Fueron bastantes satisfactorios, porque uno ve que no solamente es uno, hay cosas que todas llevan, un peso, y cree que uno no más es. Y cada persona contaba su vivencia, entonces, yo me sentía que no era la única, me sentía con ganas de expresarme y contar todo lo que estaba viviendo y escuchando a la otra persona es como lo que me está pasando, te abre los sentidos para aclarar dudas

E: ¿Cómo que dudas se aclararon?

M: Por ejemplo que la persona X, también el marido la zamarreaba, y ah claro a mí también me ha pasado y hay cosas que te hacen confundir, los agresores te hacen confundir, ellos mismos te confunden.

E: ¿En qué sentido?

M: Te confunden porque te dicen cosas y después dicen otras y te hacen decir: no sé si lo estoy haciendo bien o lo estoy haciéndolo mal, en ese sentido.

E: ¿Usted encuentra que en ese grupo de personas, había situaciones parecidas?

M: Si, también había cosas parecidas y más fuertes, terribles... cosas más terribles. Y eso uno se siente... yo creo en el fondo, yo al menos me he sentido acá, como que te valoran, te escuchan. Y como te digo yo, en mi entorno yo no puedo hablar, siempre hay alguien que me conoce, soy muy conocida, entonces aquí me siento tranquila.

E: ¿Qué pasa en este cambio de pasar a lo grupal a lo individual? ¿Qué cosas ve en lo individual que no ve en lo grupal?

M: Aquí puede... ponte tú, aquí en lo grupal lo más generalizado como persona, y en lo...cuando se llama... en lo individual ves como lo más personal tuyo, cosas que tú tienes que contar más personal con la persona que te toca. Que eso es mejor. Lo grupal tu cuentas tus violencias más... Mmm. No tan personal. Claro y con la psicóloga sola puedo expresar todo lo que yo siento, lo que quería contar, como más abierta, en ese sentido.

E: Eso de sentirse más abierta, ¿como ha influido en su vida hoy?

M: Es como sacar una mochila de la espalda, porque era un cargamento que yo tenía atrás, cada cosa que yo voy expresando, contando me siento mejor, me hace aclarar cosas, quizás lo otro conversando con mi ginecólogo me pasa otra cosa, en lo personal en la parte íntima, ese es otro punto, justo fui al doctor esta semana, que yo me hago todos los controles porque soy bien ordenada en ese sentido. Y yo le decía que, tenía un problema, que yo lo quería consultarlo como profesional ... que yo me costaba tener relaciones, porque yo me ponía muy nerviosa y él me dijo eso se llama Anginismo , todavía me acuerdo de la palabra, perfecto...Porque tu estás muy nerviosa, cosas que has pasado, que cuando niña pase cosas y ahora todo esto me está repercutiendo en mi matrimonio, entonces me dice tú tienes que dirigirte a una psicóloga y tienes que buscar psicóloga sexual, para que te aclare esas dudas y salir de ese proceso que estás pasando, y yo creo que también tiene que haber en este sentido...eee. porque a veces a uno le dicen .. a veces tu no querí tener relaciones, estoy cansada, ya te da lata porque no es lo mismo...entonces cuando ya te empiezan a presionar, cuando me dice: a y por qué no hoy día, y a mí me da lata, me da lata porque digo yo, por qué me presionas tanto, si esto se da en el momento, con cariño. Cuando es espontáneo es diferente pero si te están exigiendo es distinto, empiezas a tener rechazo, y eso también...es como diría una psicóloga sexual. Muchas veces uno le cuesta...contar estas vivencias personales, como te las cuento a ti.

E: Esto específicamente en el plano sexual y en la intimidad, ¿Se lo ha comentado a la psicóloga que la atiende en el SERNAM, en la instancia individual?

M: Eso no, porque eso fue esta semana, y esto me lo aclaro mi ginecólogo que es amigo mío, yo tengo mucha confianza con él, lo conozco de lola.

E: La confianza quizás ha sido, a lo mejor un elemento importante para poder tomar decisiones, como para poder ¿Qué papel cumple la confianza en su proceso de intervención, en su proceso de SERNAM?

M: Lo más importante, donde tú...si tú te das cierta confianza uno puede contar, ciertas cosas por temor o por miedo o por vergüenza. Porque esos son los puntos, vergüenza, miedo y temor, claro que yo creo que en cada persona depende de las vivencias que haya vivido en cada persona.

E: Eso sería, que para usted...

M: La confianza, para mí la confianza y después la vergüenza cuando tienes que contar cuando te paso algo cuando eras chica...yo cuando chica para aclararte... esto yo ahora lo cuento porque eso me sirve , tú que eres... ya vas a ser profesional, te lo cuento eres mujer...yo cuando tenía cinco años me v...violaron y fue un pariente muy cercano a mi mamá y yo lo vengo a contar ahora grande y eso mismo le paso a mi hermana gemela, entonces todo esto a repercutió en mis años y ahora contarle...yo... a mí no me ha repercutido tanto, si a mi hermana ... cuando me lo dijo, no hace mucho, hace un par de meses hablé con la psicóloga serán tres o cuatro meses, y ella...a mi hermana no lo ha podido superar, somos mujeres grandes, casadas con hijos , pero cuando me lo dijo mi hermana, fue terrible pa mí, porque nunca pensé y después ella decía: tenemos que contarle a la mamá como le contamos, dije yo una vez fui a la casa de mi mamá y me acerqué y le conté, estaba sola yo. Mi mamá es una persona muy posesiva , es como que ella manda

todo el grupo, pero es buena en el fondo, como también tiene todo un poco, y la enfrente, se lo dije como te lo dije a ti. Me dijo no te puedo creer, mamá es verdad y sabí lo que después me dijo, yo voy a llamar, porque esta persona vive en Suecia, yo voy a hablar con ella porque esto es muy grave lo que tú me estas diciendo, imagínate como me sentí su palabra contra la mía, mi mamá se puso a llorar se hizo un escándalo mi mamá tiene ochenta y tantos años muy lúcida, pero me dolió en el sentido que ella no confió en mi palabra en ese momento como que dudó de lo que estaba contándole entonces eso como que me llevó a caer de nuevo como en una pequeña depresión, y ahí tuve que seguir, le conté a la psicóloga del proceso y pararme de nuevo. Ya después con el tiempo se me olvidó eso, como te digo con la gimnasia, terapia y todas esas cosas influyen mucho

E: ¿Cuándo usted decide contarle a su mamá o conversarlo con su hermana estaba en el proceso de intervención?

M: Sí

E: ¿Cómo influye el estar participando en el proceso de intervención para hablar estos temas?

M: Eee... Yo creo que me sirvió mucho el hecho de que yo haya pasado por psicólogos, la misma instancia con la niña de la universidad y después el hecho de que yo estaba acá, sabía que si yo caía podía acercarme acá para que me ayudaran porque esto necesitaba un proceso, un proceso que he ido lentamente asumiendo ahora se lo he podido contar a mi amigo doctor, él me dijo muy bueno lo que estas haciendo porque ya estás haciendo terapia, el que lo estés contando, eso es una terapia para ti y para tu hermana, yo creo que me ha servido mucho, yo creo que con todas estas cosas que he vivido no sé como estoy de pie o sea porque yo creo que todos pasamos etapas y cosas fuertes, no yo creo que es bueno...

E: En este período en el que usted ingresa a instancia individual ¿Qué cambios ha habido en su vida?

M: Mucho en el sentido que he podido salir como de ese abismo que estaba, yo no quería en el principio, ponte tú no me quería arreglar, me daba lo mismo estar en la casa con buzo todo el día, hacía las cosas, pero no veía más allá por ejemplo, ordenaba por ejemplo y ahora hago las cosas tranquilas, no tengo tantos temores, sí que de repente me dicen algo fuerte caigo de nuevo, pero ahora sé manejar una crisis, sé lo que hay que hacer que he ido aprendiendo con el tiempo, por ejemplo yo me siento tranquila cuando ando con mis pastillas que me dieron pero no las tomo le hecho que yo las tenga en la cartera me da seguridad, porque cuando fue el terremoto, también caí en la crisis...

E: ¿A qué se refiere con crisis?

M: Para mí la crisis es cuando me pongo nerviosa, cómo me pongo nerviosa es como una angustia porque yo tengo crisis de pánico y el pánico es como que yo esté parada aquí y no veo solo estas cosas si no que veo hartas yo me daba cuenta en qué sentido, que yo lavaba la loza y decía pucha que hay cosas, mi casa es grande entonces me ponía nerviosa, entonces no sabía por donde empezar o si no me pasaba como que me iba a desmayar, esa es la crisis y sabes cuando empezó esto fue cuando dejé de trabajar e iba a cobrar mi cesantía, yo tenía que cobrarla cerca en SERVIPAG y sabes lo que me pasa era como que me iba a desmayar y me tenía que sentar en una silla..

E: ¿Y qué cambios ha habido con respecto a eso?

M: Que yo superé eso...

E: ¿En qué influye el proceso terapéutico a este cambio?

M: Yo creo que ha sido la constancia mía, yo he sido bien constante y he tratado de no quedarme ahí, o sea con mi constancia porque mientras me esté...no porque me estén pisoteando voy a caer, mientras el resto lo esté pasando bien no quiero estar enferma...

E: ¿Qué es lo que la ha ayudado hacer constante este tiempo?

M: Yo creo que la ayuda de las psicólogas porque cada una me ha puesto un granito, de todas estoy muy contenta porque me han ayudado mucho, la del consultorio también porque yo no encontraba que necesitaba una, si no dos y alguna vez llegué a tener tres en un momento y me ayudó mucho, porque todas me hacían algo. Por ejemplo la del consultorio la XXX, me hizo leer un libro, El secreto, ella me daba tareas, escribe que cosas me ponía nerviosa y eso si a ella se los pasaba y ella las iba leyendo...

E: ¿Y acá en SERNAM?

M: Acá me hacen hablar, venia bien seguido y ahora más distanciada...

E: ¿Cuánto tiempo lleva en atención psicológica?

M: Como un año acá y en total en todos estos años yo creo que llevo como tres porque yo creo que han sido cada vez cosas más fuertes y eso hay que superarlo porque si yo me quedo con eso y por ejemplo la del consultorio yo le conté y me dijo que íbamos a seguir tratando ese tema, ella quería seguir pasando conmigo, eso y yo creo que lo otro no lo personal, por lo que he leído y escuchado las personas que tienen problemas, ¿Cómo se llama?, problemas intrafamiliares, todo esto viene de niña, todos estos patrones se repiten, cuando los hijos han sido golpeados, tienden a ser padres golpeadores o mamá, lo mismo, porque ellos vieron esas vivencias de los papás, que el papá era golpeador o que el papá era alcohólico, los niños tienden a repetirse, cosas que uno va enseñando a los hijos por ejemplo yo veo a mi hija, sabe que yo soy súper ordena, me cuesta decirle a mi hija, pero yo veo como ordena como lo hago yo, que yo ordeno en detalle, yo ordeno y saco todo y ella ordenan y sacan todo, hacen lo mismo, entonces los niños copian, lo mismo que uno hace...

E: ¿De dónde nace esta idea de que los niños copian?

M: Es que yo veo a mi familia, en detalles que uno va observando porque ahora yo tengo más tiempo, yo miro, observo, entonces yo los miro y mis hijas hacen lo que hago yo, supongamos a ver, si hago almuerzo ellos tienden a copiar, lo que hago como lo hago, entonces todos esos patrones se repiten y por eso las mujeres son golpea y sobre todo las gente con menos recursos, y bueno en todos los ámbitos, se repiten en los ámbitos de menos recurso se da más porque se da más a conocer porque tienen mucho alcoholismo, la gente no tiene mayor estudio, entonces son patrones y la gente de estratos sociales ellos tapan con plata a los hijos total ahí tenía plata ándate al mall, el qué dirán en su entorno lo tapan con plata por el trabajo, porque tienen un buen cargo, por lo económico

E: ¿En qué sentido el qué dirán es influyente en las familias para tomar decisiones?

M: Yo creo que a veces influye mucho en el sentido que porque hay trabajo porque depende del trabajo si van a querer un trabajador que ha golpeado a la esposa, tu creí que va a servir una persona así en el trabajo, que sea por ejemplo un profesor y en la casa el golpee a su señora y uno tiene que predicar con el ejemplo.

E: ¿Tiene que ver con el ejemplo?

M: Si con el ejemplo, porque yo creo a veces la misma violación, las violaciones se tornan por que han sido violados, se repiten los patrones y violan ellos mismos, porque la gente no ha sido tratada o no han contado por vergüenza o por temor, ¡imagínate a los años yo vengo recién a hablar esto; porque uno piensa que no te van a creer, mil cosas, porque la cabeza es muy rápida

E: ¿Eso es lo que pueden pensar las personas a su alrededor?

M: Claro alrededor

E: Ahora en este momento usted se encuentra aun en la instancia individual no cierto

M: Si

E: ¿Cómo ha sido este último tiempo?

M: Bastante bueno porque me han tocado justo estos problemas que me han pasado y los hemos conversado, entonces yo cada vez que vengo pa acá me siento más segura en sentido que sé que en cualquier momento que pueda pasar siempre estoy consultando

E: ¿Cómo se comunican para estar siempre contactadas?

M: A través de una citación entonces yo cada cierto tiempo a un mes más menos me dan una tarjetita, mira te la voy a mostrar, ve ponen la fecha y todo eso, ve acá tengo hora con la psicóloga para el otro mes y yo vengo para acá y ella me va evaluando y me dice si vengo luego o antes y así vengo

E: ¿Durante el proceso de intervención ha habido cambios necesarios?

M: ¿En qué sentido?

E: Por ejemplo en su vida que usted pueda ver reflejado

M: Si me siento más contenta, me siento como era antes yo, más contenta, feliz, me siento como te dijera yo, se me olvida la palabra, me siento útil, antes me gustaba trabajar con harta gente, gente joven, me sentía útil

E: Esto del trabajo ¿Cómo lo consigue?

M: Lo conseguí a través de una amiga ella me consiguió ese trabajo, yo le dije si ando buscando trabajo y sigo buscando, porque este era solamente un remplazo, entonces para mí seguir trabajando, no encontrado, porque ahora ¿Sabi lo que pasa?, cada vez piden gente más joven y ahí menos trabajo entonces la gente que quiere trabajar y tiene las ganas le cortan las manos o sea y uno tiene todas las ganas el hecho de sentirte útil como te decía las mismas personas que llegan acá integrarlas laboralmente

E: Eso que usted propone de integrarla laboralmente creo que existen algunas opciones

M: Ya

E: ¿Cómo sería para usted participar de esas opciones?

M: Para mí sería ideal no se po ponte tú que la asistente social o la misma psicóloga y decir mira tengo estas personas con este perfil y las podríamos integrar en una empresa para que trabajen

E: En este momento ¿No existen esas opciones?

M: Aquí no sé, no tengo idea, pero sería lo ideal que a uno la integrara de aquí mismo, por facilidad, porque uno tiene la autoestima baja y así a uno la sacan de eso

E: ¿Hasta este momento usted no ha conocido información sobre eso acá en SERNAM?

M: Me han dicho que hay, pero esto no va directamente acá si no que fuera a través de la municipalidad hay otras cosas, pero aquí directamente no, y lo otro yo el año pasado di la PSU de nuevo porque quería estudiar, me gusta restauración pero no pude porque me faltó un punto para haber postulado a la beca y yo quería estudiar restauración en el DUOC y no sé si este otro año quiero ir hablar con la directora, si fui a hablar con la directora si yo no me quedo, yo les dije acá si me podían ayudar, pero hasta el día de hoy no ha pasado nada, porque yo tengo las ganas, yo tengo todo y lo bueno de ahí es que te pasan todas las herramientas y solamente era que te dieran un poco de beca y yo decía pucha por el problema que está pasando no pude y fui bien estudiosa, me gusta y no seguí estudiando por que como estaban mis hijos chicos y seguí trabajando, y saque el cuarto medio y salí súper bien, salí con un seis y tanto y ahí di la PSU y entonces todas esas cosas esos logros los logré los hice el año pasado

E: ¿Qué influye para que usted tomara la decisión de terminar cuarto medio?

M: El hecho que en un momento dije yo no ya no es pa mí o no me la voy a poder, y en un momento conversando con la psicóloga me dijo tení todas las condiciones, te faltan las ganas

E: La psicóloga de acá del...

M: Si del centro y fui y me inscribí, hice el curso, terminé, me licencié y salí la mejor compañera, entonces esas cosas me empezó a motivar más, quería decir que yo servía como persona y cuando te tratan así en vez de ir pa bajo vay pa tras, hace rato que podría haber hecho esto, que años

E: ¿Cómo influye el proceso terapéutico en tomar la decisión por ejemplo de dar la PSU?

M: Yo creo que la motivación, estaba tan motivada de salir de esto, motivada de decir yo me la puedo

E: ¿Cómo yo me la puedo?

M: Me la puedo en el sentido de que yo todavía puedo estudiar, puedo he estudiar y como te dijera porque llegay en un momento a pensar pucha ya no tení la capacidad como que estay borra, una cosa así y me di cuenta que no po que pude estudiar, pude estudiar matemáticas, pude estudiar castellano, leer, entonces porque siempre aun que no estaba estudiando hice un curso de computación, siempre estudiando haciendo cosas, porque me gusta leer mucho, y siempre estoy escribiendo algo, siempre estoy con la agenda, tú me viste escribir cuando llegaste acá, siempre estoy escribiendo algo que puedo decir, y siempre todo lo anoto, porque yo tengo que estar preparada

E: ¿Qué la lleva a estar escribiendo?

M: Para estar en conocimiento, siempre informándome, claro porque uno no es necesario ir a la universidad para informarte, al contrario mientras más te informas más aprendes

E: ¿Usted lo usa cómo una forma de informarse?

M: Si me gusta mucho informarme, leer, la computación me encanta, no tanto como para chatear, aunque converso con amigas no te lo niego pero tengo mucha creatividad hago muchas cosas con las manos, manualidades

E: ¿Estas habilidades que usted comenta se las ha comentado a la institución del SERNAM?

M: A las psicólogas sí, les decía yo si yo las puedo ayudarla incluso yo podría hacerles como clases yo sé muchas cosas

E: ¿De dónde nace esa idea de ayudar?

M: Es que yo pase por eso entonces lo que yo viví me gustaría pasárselo a otras personas y si yo puedo hacer algo por las demás ¡encantada! yo les decía que incluso iban a necesitar a una persona para dar un testimonio y yo le dije que ningún problema, que yo lo daba, mientras que yo sepa donde sea y que no haya alguien que yo conozca sí, con eso no más ni un problema

E: ¿Cuáles son los aspectos más beneficiosos de la atención que le han dado acá en el SERNAM?

M: Yo creo que ha sido el sistema que tienen, como se manejan ellos, pero si yo creo que debería ser con más personas, no se po en el sentido que tengas personas todos los días para las personas que necesitan más urgente y tan distanciado, por ejemplo las personas que necesitan urgente una psicóloga o un abogado más rápido, que tengan todos los días no se po dos abogadas, dos asistentes y no tan a lo lejos.

E: A lo lejos ¿Cuánto esperan más o menos?

M: Quince días, que sean más en la semana, sobre todo los casos más puntuales y lo otro sería que tener un espacio más grande a lo mejor

E: Esos serían aspectos que usted dice que podrían mejorar, usted lo ha experimentado por SERNAM

M: Claro mejorar ciertos puntos

E: ¿Cómo que ciertos puntos?

M: En infraestructura, a lo mejor algo más bonito, algo más alegre, donde tuvieran un espacio más pa los niños

E: Usted recién se refería al integrar a la familia

M: Claro pa los niños y los grandes la intervención, así paralelamente sea un espacio que estén en paralelo a los niños, así muchas veces las mamás tienen que traer a los niños porque no tienen donde dejarlos, o muchas veces por tiempo, tienen que organizarse pa traerlos o salir a escondida, entonces todo es rápido porque más rápido salga pueden pasar cosas más fuertes

E: ¿Cómo ha sido para usted llegar aquí y tener una atención, seguir un proceso, un seguimiento durante este tiempo y que ha sido de forma privada y confidencial ya que su familia no se entera? ¿Cómo ha vivido usted ese de que ha sido más bien privado y secreto?

M: Yo lo encuentro bastante bueno, yo encuentro que eso es lo mejor, porque te da un respaldo y tu sabes que de aquí no va a salir nada o sea queda acá no más porque yo creo que si uno viene es por algo, uno confía en las personas que la van a atender

E: Vive esto como un espacio de confidencialidad

M: Sí, porque uno no puede andar por el mundo contando lo que te está pasando, porque tú puedes contarle, pero todas las personas tienen distintas formas de expresarte o te van a confundir más o bien esa misma persona se lo

puede decir a mi marido, prefiero venir a una parte donde te puedan guiar, personas profesionales que te van a llevar por un buen camino, que son las personas indicadas para este tipo de cosas, así lo veo yo

E: Bueno estoy súper agradecida de que usted allá compartido conmigo su experiencia, haberla escuchado, de que allá tenido la disposición de conversarlo, de haber tenido la confianza también de poder tocar temas que han sido difíciles

M: Por ejemplo tener una secretaria, porque por ejemplo si una persona llama y es una que le han pegado, que la atienda una persona que se maneje en el tema

E: ¿Por qué cree usted que eso sería importante?

M: Porque por ejemplo imagínate que llama una persona que está siendo golpeada, y te llama y dice sabe que me están pegando y le dicen no sabe que venga mañana, entonces que diga sabes vente inmediatamente, anda a carabineros, una persona especializada en el tema que reciba a esa llamada

E: En este momento como lo recibe usted eso en este lugar

M: No sé cómo se hace acá porque yo no lo viví, cuando yo llamé y le dije que quería atenderme, no sé si es tan así eso acá, yo no lo experimente, pero yo creo que tiene que ser una persona justa

E: ¿Cómo lo vivió usted eso cuando se comunica con SERNAM?

M: Yo me comuniqué y le pregunté si acaso yo necesitaba una asesoría y como lo podía hacer, me dijo teni que venir, pero si hubiera sido otra cosa como el ejemplo de me están golpeando, decir oye ven para acá, o vamos a buscarla esa parte o como me paso a mí que no sabía cómo salir, ir a buscarla rápidamente por que en ese momento esa persona no sabe qué hacer, uno pierde el control, imagínate que estés con niños chicos, yo creo que los puntuales rápido, en los casos puntuales debe ser rápido

E: Usted cree que cuando los hijos son más chicos es más difícil realizar alguna acción o venir a atención

M: Si, es más difícil porque a veces no teni con quien dejarlos y donde te asesoren rápidamente y mayor información, que expliquen en ciertos poster o cosas que cosas son, en la televisión que lo pasen siempre, porque que ponen: son mujeres golpeadas y ¿qué más dicen? nada, no dicen nada más, que sea más explicativo, más complejo porque yo converso con mucha gente el otro día conversaba con una compañera que me lleva al trabajo, si yo debería haber estudiado psicología o trabajo social con eso te digo todo yo le dije a ti te pasa algo, y le dije estas tu con tu marido porque el marido la maltrata, y le dije anda a tal parte si te pasa esto.

E: ¿Y cómo cree que se lo tomo ella?

M: Me dijo tienes razón en algunas cosas, pero no me conto más, porque tiene temor, esta temerosa, rápida, nerviosa, muy nerviosa, entonces uno se fija en detalles, ella es como la empleada de los hijos, corre pa los hijos y tiene hijos grandes, yo me di cuenta que el otro día se bajó con así una maleta, y la hija tu creí que le ayudo, ¡nada!, ella es grande así como tú, entonces si uno ve esas cosas

E: ¿Cómo cree que influya el hecho de tener hijos pequeños al momento de tomar una atención a diferencia de su experiencia que tiene hijos más grandes?

M: Tení más facilidad de llegar más rápido, con chicos cuesta más porque si tení dos o tres niños y lo otro supongamos que el marido no le deje plata, y vive en playa ancha, ¿cómo me muevo? o si tiene uno recién nacido y otro pequeño, o está lloviendo, entonces son detalles que a lo mejor las personas de afuera no lo ven, entonces hay que apoyar, hay que ir a buscar a esta persona, no se po tener una camioneta y si hay una persona con problema ver si se puede ir a buscarla o ir a entrevistarla a la casa, si acaso está el marido, también sería una buena idea o llegar de repente cuando pasan estas cosas, tener grabadoras, teléfonos para grabar, rápido al tiro, porque ahora el teléfono también sirve mucho, son opiniones mías porque es lo que yo he visto, porque ya uno tiene la experiencia y uno como vivió empieza a observar, empieza a mirar pa los lados, entonces uno mira, observa

E: El hecho de observar, de mirar ¿qué ha producido en su vida?

M: Cambios porque uno cree que es uno nomas, y uno no cree que tu vecina le pasa lo mismo, que lo disfrazan nomas y sabi tú que la mayoría de las mujeres, yo te converso esto de todos los ámbitos sociales, tengo todo tipo de amigas y sabi porque se quedan, por la plata, por lo económico nada más, ¡Por bienestar económico!

E: Conversando con ellas usted llega

M: Si yo converso con ellas, y claro después que hago, no trabajo, estoy mayor, estoy bien aquí, pero te acostumbras al sistema de vida, imagínate esta amiga que el marido es de la armada, mi amiga no sale a ninguna parte, no le daba plata para los remedios y estaba enferma, la tiene igual que esclava es una verdadera esclava, ella no va al cine, no va a ninguna parte, y los hijos siguen el ejemplo del padre

E: ¿En qué sentido lo siguen?

M: Igual que el papá de esta niña y yo le digo como has aguantado tantos años si han pasado como 25 años y yo le digo pero como nunca te fuiste, no buscaste una ayuda y ese es el punto, es económico

E: ¿A usted ella es la que usted le recomendó venir a SERNAM?

M: No otra, no si como te digo en mi entorno son todas mujeres con problema, son pocas las sin problema, y está siempre lo económico y sabi porque no sé si ellas tienen la confianza y me cuentan, pero eso hasta y nomás porque eso también te hace mal porque escuchar tantos problemas, y eso en lo económico se quedan y es triste, pero tú te vendes por plata

E: Usted hablaba de que les parecía más cómodo

M: Más cómodo por no trabajar, por temor a trabajar

E: ¿En qué podría estar involucrada la dependencia?

M: Yo creo que la dependencia por el trabajo de que nunca han trabajado, a veces por los estudios falta más orientación por decirte algo si viene pa acá y que le digan aquí puedes terminar los estudios o deja ver tu curriculum y deja ver donde te puedo integrar, que tú puedas trabajar, entonces uno se sentiría más valorada, más protegida, y entonces no te verías tan sola porque en el momento uno no ve nada, te sentí tan mal que veí que todas las puertas se te cierran y llega un momento en donde uno siente que no sirve para nada, que eres ignorante, que eres floja, esas cosas se dice uno

E: Y ese cambio de pasar de sentir que uno no vale nada a pasar a valorarse a ¿Qué cree usted que se deba?

M: Yo creo que lo importante que si a ti te asesoran tú empiezas a abrir puertas y te empiezan a decir cosas uno dice chuta tienes razón en lo que me están diciendo, por ejemplo cuando yo conversaba con la psicóloga y le decía chuta voy a estudiar, ella me dijo chuta que bueno que rico, incluso ella me dijo en tal parte puedes ir a estudiar, ella me dijo y fui po y sabi que fui tan bien acogida cuando fui que la persona que me recibió me dijo, sabe tráigame los certificados tráigame todo y mañana mismo venga a estudiar y por favor venga y fui po, empecé a estudiar, no falte nunca al contrario yo era la que prestaba cuaderno, yo era la que prestaba todo a mis compañeros, entonces son cosas que a una la valoran mucho y son detalles que te ayudan es lo mismo que yo te dijera sabes que te queda linda esa ropa, tú te sentirías bien o mira sabes que con esta niña que estudia psicología me dijo esto y pensar pucha esto me va servir, yo te digo que la XXX la que me tocó ahí en la escuela dice que yo hago todo lo que ellos me dicen, me hacían hacer tareas y yo las hacía, me hacían leer libros y yo los leía, pero la gimnasia la busque yo y la XXX y eso me ayudó mucho, mucho, sería bueno que sacar plata y pusieran un gimnasio, pa los niños porque ellos sufren mucho porque absorben todo y después no se les olvida nada porque yo le he preguntado a mi hija y un día mi hija me dijo, debe haber tenido unos 5 la XXX y me dice tú me comprabas zapatillas verde y yo jamás se lo dije y tenía hartas zapatillas y claro yo le compraba verdes y los hijo no olvidan son cosas que te quedan marcada en la vida, la psicología es muy lindas, ayuda mucho no se po qué más quieres saber

E: ¿De lo que usted ha dicho le faltó algo por decir...?

M: Nooo...

E: Ha sido muy buena su entrevista porque esto ha servido para después juntar un testimonio, con otro testimonio y se va viendo que cosas son importante para las personas cuando deciden llegar acá, cuando se mantienen acá, de los cambios que hay en todo ese tiempo.

Entrevista realizada el 27 de Septiembre del 2012, en Centro de la mujer (Valparaíso)

Atención en el Centro Valparaíso: Ingresa en Agosto del 2012 – En proceso

Edad: 40 años

Estado Civil: Casada con dos hijos

E: Señora cuéntenos a nosotros por ejemplo ¿Si usted se encontrara con otras mujeres en este caso o alguna persona x usted le recomendaría SERNAM?

M: Sí sí se me acercara...bueno a mí me derivaron del consultorio pero encuentro que sirve...

E: ¿Por qué cree que sirve?

M: Es que acá a una la orientan.

E: ¿En qué sentido?

M: De las cosas que pasan que a una le da vergüenza contarlas en el caso mío como ignorancia porque como que uno creía que no tenía derecho a que no abusaran de una porque creía que nadie a una nadie la iba a defender porque antes era así yo tengo la este de mi hermana, el que algo habrá hecho usted señora entonces no po acá a una la orientan le dicen no po señora usted tiene derecho a cosas le indican todos los pasos son súper claros e incluso le hacen a una un mapa de todas las instancias que se puede seguir...

E: ¿Y qué instancias le dijeron que podía seguir?

M: Que si era violencia psicológica que tenía que ir al Tribunal de Familia y ahora si es golpe tengo que ir a Carabineros de ahí ir a la posta a constatar lesiones y después ir a denunciar o directamente a fiscalía, explican bien clarito que es lo que uno tiene que hacer y eso uno no lo sabe...

E: ¿Usted cómo llega acá?

M: Yo fui derivada del consultorio

E: ¿Cuando llega quien la recibe?

M: La secretaria me dio hora para la semana siguiente con orientadora, ella fue la primera que me atendió.

E: ¿Cómo la recepción que tuvo con la secretaria?

M: Si bien...es que yo me equivoqué de oficina, fui a la oficina de la mujer le dije por lo que venía, y ella me abrazó y me dijo no aquí no pero yo la voy a llevar donde es, de inmediato me sentí acogida.

E: ¿Cómo fue la manifestación de esa acogida ella que le dijo cómo fue?

M: La señorita como le digo donde me equivoqué, me trajo para acá y les dijo la señora viene por una orientación atiéndanla, le dejé unos papeles me preguntaron que cómo estaba bien le dije bien, le acomoda tal día me dio la hora y así...

E: ¿Y usted consideró que esa atención era rápida?

M: Sí fue súper rápida...

E: ¿Quien la recibió ese día que vino?

M: La orientadora...me atendió y me explicó más o menos que cómo me sentía yo me dejó hablar y poquito no más es que ese antes yo no podía hablar del tema si hablaba me ponía a llorar me ponían pañuelos y ahí me dijo ya me dijo es que como acá no presionan a ir a denunciar como no tení que demandarlo hace esto, esto otro o sal de la casa, como que no emiten juicio, no emiten juicio no po no podí seguir aguantando me mostró los pasos a seguir y ahí me derivó con la abogada me dijo para que usted si necesita otra acción legal tiene nuestra abogada le comenta el caso y ella no toma decisiones por usted.

E: ¿Cuándo dice que no juzgaban usted se refiere a que ellas no la juzgaban?

M: Sí porque típico que dicen por qué aguantai en cambio acá no sentí ese juicio refuerzan la autoestima usted es persona, usted vale por solo el hecho de existir...

E: ¿Y esto ocurre desde que llega o cuando está en el taller grupal?

M: Desde el principio...desde que llegué acá.

E: ¿Qué le parece esta diferencia que hace usted misma entre otras partes y acá?

M: Me parece importante porque incluso en el taller del día martes yo compartía yo les decía que tenía una compañera de trabajo, veinte y siete años, sin hijos con un matrimonio bien moderno y ella siempre empieza que no a las mujeres les gusta que les peguen son tontas...en general la gente enjuicia no sabe por qué uno aguanta en cambio, no es capaz de ponerse en el lugar de uno, no sé si las señoritas habrán vivido lo mismo pero encuentro que la apoyan a uno más que en otros lados si siempre la primera es juzgar incluso en la familia de uno la enjuician primero, después ven el otro lado de la moneda...que todo tiene sus dos caras pero acá yo encuentro que son bien acogedoras...

E: ¿Qué le pareció que hayan sido acogedoras?

M: Que me pareció...creo que bien porque es lo que necesitaba yo llegué aquí bien mal, bueno la psicóloga con la que me atendió también me ayuda pero referente acá encuentro que el taller también me ha servido porque somos como siete, cada una tiene su historia no igual a la otra pero en ciertos...algunos temas nos sentimos identificadas, como que si veo lo digo.

E: ¿Cómo es eso de sentirse identificada?

M: Eeee porque acá todas hemos tenido distintos grados de violencia, la sexual, la psicológica, la física y la del dinero y cuando contamos la experiencia uno dice a mí también me ha pasado eso uno se siente identificada con eso...

E: ¿Y qué realizan en el taller?

M: Bueno el primer día solo nos presentamos, nos sentamos bueno como yo ya había empezado antes el tratamiento yo igual llegué mal a la casa porque las señoras como dos o tres habían puesto demanda entonces venían con las emociones a flor de piel lloraban se acordaban parece que se acordaban y estaban bien sensibles, ya al segundo día por lo mismo yo creo que...en el primero éramos diez y en el segundo llegamos solo tres de las diez que habíamos...

E: ¿Y a qué cree que se deba esto?

M: A que les dio mucha pena o vergüenza porque de arrepente da vergüenza contar, contar lo que pasa...

E: Y ¿cómo vivió usted este tiempo en la instancia grupal?

M: Lo pasé bien me gusta, la segunda clase hicimos un árbol y también ahí hablamos porque cada parte tiene su significado, el tronco las ramas, tiene su significado, las raíces significaba el pasado de uno, de donde uno viene, y así fue entretenido...

E: ¿Y qué efecto a tenido en usted este tipo de talleres?

M: Me acordé de hartas cosas del pasado de cuando éramos chicos todas dijimos lo mismo, después ella nos dijo xxx parece que siguiéramos en la casa reflexionando de lo que habíamos hecho y también seguimos pensando después yo lo compartí con mi familia, no mis hijos marido si no que con mi papá, mamá, nos acordamos de cosas que hacíamos cuando chicos, fue entretenido hablar, habían cosas que se nos habían olvidado que hacíamos cuando chicos que ahora uno no hace en la familia. El otro día mi hija dijo mira mamá – en la casa hay tres televisores- estamos viendo tele en tres televisores y antes no pasaba eso como había uno solo se reunía toda la familia a ver y ahora no se ve eso.

E: Y ahora que toca el tema de la familia ¿qué cambios usted ha visto desde que está en SERNAM en la familia?

M: De partida la violencia no se ha vuelto a presentar yo vine en mayo ya no ha habido violencia...

E: Eso es uno de los cambios que ha notado... ¿Qué otros cambios a notado?

M: De parte mía o de él...

E: En general de su familia, de usted, de él...

M: No porque él piensa que está demandado el cree que está demandado, porque yo no quise, uno siempre tiene esa de ahora sí él va a cambiar, entonces lo primero que dije cuando vine a la abogada es que yo no quería hacerle perder el tiempo, que yo pensaba que uno llegaba y decía ya vamos a denunciarlo y ella me dijo no po para eso estoy yo aquí para orientarla porque usted sabe lo que tiene que hacer yo no puedo presionarla obligarla a demandarlo o váyase de la casa yo no puedo hacer eso pero sí la aconsejo y eso encontré bien porque uno a veces igual no quiere desarmar la familia por los niños, pero de verdad se acabó la violencia porque yo estaba viviendo violencia psicológica y ahora no hay.

E: ¿En qué sentido pudo influir la terapia o taller grupal que ha tenido en los cambios que ha tenido su familia?

M: Es que yo también cambié, porque me dieron las herramientas a mí para yo hacerme respetar en mi casa.

E: ¿Cómo es eso?

M: Eeee... que yo, antes se hacía lo que él decía, y acá empiezan hablar, te dicen, no po... tu opinión vale... valgo como persona, porque yo trabajo, entonces igual yo ocupo el dinero en mi papá po, entonces antes él era el único que mantenía el hogar, entonces él era el que tomaba las decisiones y ahora no, porque yo ahora me arreglo un poquito y antes no po, antes así no más, porque antes no por miedo, es muy celoso, si me veía arreglándome era porque iba ver al otro, y ahora no po, él me dice y yo le digo que sí, que voy a ver al otro, como una valentía que le nace a uno. Porque acá le refuerzan eso, no tiene que dejarse...

E: ¿Y cómo la refuerzan?

M: Eeee... lo primero es escuchándola a uno, nos escuchan y nos dan consejo, igual nos aconseja la señorita xxx igual nos aconseja, la primera vez que vine yo le dije que cómo se atrevía a denunciar o a parar, porque es uno quien la para, y decían que lo primero que uno debía perder es el miedo, yo a ese le perdí el miedo y un día pa otro le dije, estábamos peleando así... y le dije: ¿Me vai a pegar? ¿Me vai a pegar?, ¡Pégame bien porque esta es la última vez que me pegas, y el me abrió los ojos así... y no me hizo nada. Después siguió con los insultos, y yo le aguanté que me tratara mal, y me decía aahh con tal que no me pega y no po. No tengo porque aguantarle, no me merezco estos insultos, yo no soy lo que él dice. Y ahí yo me puse violenta, yo le respondí los golpes, y ahí él me empujó para sacarme de encima porque le estaba pegando, entonces ahí yo dije, al final la violencia de éste me esta traspasando a mí y yo igual tengo dos niños, son grandes pero igual no quería que esa agresividad se me fuera a escapar de las manos, entonces uno igual con la ayuda se pone agresiva. Una señora les pegaba a los niños, yo... gracias a Dios no he caído en eso. Ahora la violencia no esta en la casa, porque él sabe... yo le comento las cosas que se hace aquí... él sabe, tú... una palabra más que me digai y yo te saco de la casa y ese es el miedo que él tiene, de perder la casa y no... Me dice que va a cambiar, de partida igual se ve el cambio...

E: ¿Qué cambios?

M: Que está trabajando...y no se po, si ganaba veinte lucas, se tomaba diez. Anda comprando materiales para la casa, ha comprado cosas para la casa, cosa que nunca había hecho en veinte y tres años... veinte y tres años de matrimonio nunca había comprado nada extraordinario para la casa, siempre el alimento, una persona básica, que uno necesita ropa y comida y con esa estamos.

E: Entonces, ¿Usted como lo relacionaría con su experiencia? ¿Cómo influye el venir acá con los cambios de su familia?

M: Es parte de lo que a mí me refuerzan, lo que me conversan y yo... cambié como persona, entonces por eso han cambiado las cosas en la casa. Me subieron la autoestima y yo creo que eso es...

E: Usted dice las cosas han cambiado en la casa, ¿Cómo ven sus hijos estos cambios en la casa?

M: Tengo dos, una niña y un hombre...son grandes, mi hijo tiene veinte y tres y la niña dieciséis, entonces a veces la niña me dice: ooh es verdad que mi papá a cambiado...falta poco para que le chispes los dedos y corre altiro, entonces yo le dije esa no es la idea, y me dijo no... pero igual ha cambiado mi papá. Ahora anda si mijita...si mi amor. Cosa que antes no po o si no hacía cuando estaba delante de ellos, porque cuando estábamos los dos no. Y eso le conversaba a la psicóloga, él nunca se portó agresivo delante de los niños, como oculto, entonces los niños, yo los comparo con los niños de las señoras que hablan. Mi hijo es contador, la niña está en tercero medio y no tiene problemas. Nunca le ha manifestado a los niños, todo era oculto, y no quería hablar, porque uno siente mucha culpa. Al hablar yo destruí el

matrimonio, porque nadie sabía que había violencia, era todo pa callao. El hecho de yo manifestarlo, muchas veces yo decía: aahh, primero le conté a mis papás, y mis papás a él lo adoraban y eso es lo que dije acá, uno se preocupa de por qué hice esto y de esto otro o por qué no lo hice, y ahí te aconsejan. Yo no soy la culpable, el igual sigue viviendo en la casa, porque cambió su comportamiento, porque si no hubiera cambiado se habría tenido que ir, pero... yo no soy la culpable, pero a uno la hacen ver culpable...

E: ¿Cómo es eso?

M: Sí, porque aahh...es tan buen hombre, es buen vecino, todos lo tienen catalogado así, entonces...que... este no es así, y la gente cree que es mentira, que yo soy la mentirosa, la culpable o si ven dicen a po xxx algo le hiciste a lo mejor algo le hiciste adonde ahora estoy trabajando la gente es muy machista en este país...

E: ¿A qué cree que se deba esa idea que usted dice de machismo? ¿A qué podría relacionarse?

M: A la crianza creo que hemos recibido por tantos años, porque hasta las mujeres son machista que en la casa yo de arrepente le digo a mi hija hacele la cama a tu hermano y ella dice por qué no la hace él, no es que él es hombre y es como que una misma avala esas situaciones po es que tiene que venir un cambio bien profundo...

E: ¿Cómo cree usted que podría venir un cambio?

M: Con más educación tanto ahora que los niños pasan en la escuela meterles un taller por ahí como ese que hacen de no a la violencia en el pololeo encuentro que es súper bueno, más de estos talleres yo en el caso mio nunca estuve morada de un ojo, a la vez yo pensaba que eso no era violencia a que estaba enojado no más y ahora a mi hija yo le digo no po igual es violencia tratarla mal a uno...

E: ¿Y usted dese cuando se da cuenta de eso?

M: Desde que leía folletos, de cuando me empecé a sentir mejor, desde que empecé a pedir ayuda de ahí me di cuenta que de verdad todas las cosas son decirle a una ¡Oh que estoy fea! Eso ya es agresión y a veces una aguanta yo tengo la experiencia con una amiga ella tenía los ojos bien hinchados se había notado que había llorado yo le pregunté que qué le pasaba y más se puso a llorar, me dijo que el esposo le había dicho "weona" y yo entré mí decía o que estúpido mira por la tontera ¡Yo! Pa mí que me subieran y me bajaran a garabatos era normal y no po la equivocada era yo, mi amiga se sentía mal porque la estaba maltratando eso le digo a mi hija, eso es maltrato...

E: ¿Qué le decía su hija?

M: Me dice que sí, si mamá, yo siempre le digo: mírate en mi espejo hija, para que no cometai mis errores, porque ella está en la edad de pololear y todas esas cosas, yo le digo, porque de repente la violencia que uno escucha, empieza en el pololeo, de ahí para adelante empieza, por eso espero que me haga caso

E: ¿Qué le parece a usted esto de decirle a su hija qué es violencia?

M: Yo encuentro que la estoy preparando a ella, porque mi mamá tiene un matrimonio desde cuarenta años y nosotras nunca vimos violencia en la casa, nunca y yo hasta el día de hoy, entonces mi mamá nunca nos habló de esas cosas, por ejemplo mi hermana que es tres años mayor empezó a vivir violencia y yo encontré que mi mamá nunca hizo algo drástico, solamente que los niños se vinieran pa la casa, en cambio yo le digo a mi hija, si tú llegaras a vivir violencia, yo voy y te saco de esa casa, aún que no querai irte, yo voy y te saco, no sé, yo tengo otra actitud frente a eso, nunca nos hablaron a nosotros, como que también uno es ignorante, no sé si esa es la palabra, no sé, si uno se deja "poner la pata encima", es por ignorante porque no sabe si realmente va a hacer acogida o no,

E: Y ¿Qué relación tiene lo que usted está contando ahora con venir acá al centro? Usted dice que era ignorante y por eso le pasaban estas cosas, ¿Qué ocurre, cuando llega al centro?

M: El centro a uno la educa

E: ¿En qué sentido?

M: La educa, le enseñan que uno no debe permitir esas cosas, le da herramientas, como que a uno las prepara...

E: Y ¿Qué herramientas le dan acá en el centro?

M: Bueno acá me dijeron que sí, tratar dentro de lo posible, de buscarle jardín a las señoras que tienen guaguaita, o niñitos chicos, o vamos a hacer unos talleres de inglés, pero ya el hecho de reforzarle a uno que puede salir adelante y que no va a quedar en esto no más, que no es venir a contar y solo conversación, uno como que se va preparada, para enfrentar, yo tenía una valentía que no sabía que tenía escondida

E: Ya ¿Qué cosas aprendió acá?

M: Primero a respetarme yo, a valorarme yo, y a hacerme respetar y saber que sola igual voy a salir adelante, que no necesito a un hombre que me esté diciendo que yo sirvo o que yo soy buena mamá o persona, sino que yo, si yo se esas cosas, las voy a seguir practicando y voy a salir adelante y no por haberlo denunciado, por haber roto el matrimonio voy hacer menos po, como otras personas que siguen en lo otro, la idea es cortar, salir del tema

E: Y esto que usted hablaba de reforzar lo que hacen acá ¿Cómo se da en la instancia grupal?

M: Acá las señoras empiezan a contar algo y la XXX, ella hace a veces intervenciones y uno dice a qué tonta, y ella dice: no, no es tonta usted, usted no sabía lo que tenía que hacer, siempre está ahí pendiente de las palabras que uno utiliza, y te dice: no, no era así, usted estaba pasando por un período malo, acogedora ella, no permite que uno, como que uno tiende a decir por ejemplo una señora que dice que no tiene nada que recordar de su niñez porque es todo malo y la señora XXX comienza como a escarbar y dice: usted nunca tuvo una amiga, y la señora dice si, a ver, es que a veces uno se queda con lo puro malo y la señora XXX, le saca a uno la parte buena

E: Y cuando usted ve eso ¿Qué le pasa a usted con eso de que otras personas cuenten su experiencia?

M: A veces me voy mal porque veo que lo mío es nada comparado con lo de ellos, porque había una señora que decía a mí me golpeaban en el embarazo, me echaban a la calle, me quitaban la plata del trabajo y a mí no me pasa eso, porque yo nunca he andado morada, la violencia de ella no es comparada con la mía, pero la mía, ¡Sí es violencia!, entonces me voy triste, entonces una vez dije mejor no sigo yendo porque, y entonces mi hija me dijo: ¡No po mamá! lo tuyo también es válido, y si te salí de ahí le voy a seguir aguantando a mi papá...

E: A o sea juntan distintos tipos de violencia en los mismos talleres...

M: Claro

E: Y ¿Usted en un momento pensó que este podría ser un motivo para no seguir yendo?

M: Si porque no a lo mejor, lo mío no es tan importante, en comparación con lo de la otra señora, pero acá le dicen a uno.... Incluso en el consultorio le dijeron a uno que no sacaba nada con denunciarlo por violencia psicológica, entonces yo pensé... Se lo conté, entonces voy a provocar a mi marido para que me pegué, que me dejé un ojo morado y ahí voy a la posta y... Entonces me dijeron, no, no, no haga eso, antes que a uno se le pasé la mano, por eso le digo sí a uno la educan, uno ya tiene otra herramienta...

E: Y usted ¿Qué aspectos mejoraría de la atención de acá?

M: Lo mismo de ahí, el espacio, tendría que ser un espacio más grande, o a veces como le digo éramos diez y estábamos todas apretadas, porque no hay espacio físico y dos señoras vienen con los niños y tampoco hay una sala para dejar los niños y a uno no le da confianza dejarlo en el pasillo, porque hay que dejarlos en el pasillo, bueno eso en lo material.

E: ¿Qué otras cosas usted cree que podrían mejorar?

M: Como le digo que la orientadora, están dispuesta, siempre le dicen a uno espéreme un ratito y es un ratito, si uno le dice necesito hablar con usted después de un taller ella se queda conversando, siempre tienen tiempo...

E: Ya

M: No sé cómo lo harán, porque siempre tienen tiempo pa uno, pero el espacio físico, ¡Necesitamos más espacio!

E: Y ¿Cuáles son los aspectos que usted considera más beneficiosos que le dan acá en el SERNAM?

M: La orientación, los pasos a seguir en caso de que ocurre el acto de violencia, los pasos a seguir, yo no he necesitado en otra instancia, pero las señoras sí, incluso una señora se pone a reír porque siempre dice esto es como

el supermercado, vengo todos los días, y cualquier duda que ella tiene se la responden, y le dicen vaya a tal lado, o vaya a tal lado y ha conseguido hartos beneficios, yo no hecho eso porque no lo he necesitado.

E: Y en su caso, en su vida, ¿Qué beneficios ha conseguido?

M: Yo estar más clara en lo que yo realmente quiero para mi vida, más adelante, yo estaba trabajando cuando... Pero no lo tomaba, como que marcaba el paso y no tenía más aspiraciones que hacer las camas, estaba en la casa y ahora no, me siento con más ganas de hacer cosas, de aspirar a otras cosas, yo trabajo de part time y ahora no po yo quiero trabajar más horas, pedir que me suban, trabajo 18 horas y subir después a 30, tener otros proyectos y yo siempre encontraba, para que voy a hacer eso, si no voy a poder, no voy a ser capaz y si me va mal, era por lo mismo que me dice aquí la psicóloga que la autoestima esta baja, y como aquí le refuerzan a uno eso

E: ¿Usted ve cómo un cambio eso?

M: Si como un cambio

E: ¿Qué cree usted que vio su hija cuando acá le dice que no se retire, que siga viniendo?

M: Me vio como, así como dudosa, que quiero dejar eso pa que....

E: ¿Qué cree usted que vio ella del SERNAM?

M: Vio que era realmente una institución que me podía ayudar, que ve ahora que si me sirvió, en delante me llamó y me dijo mamá donde estoy y yo le dije en el SERNAM, y ella me dice a ya, disculpe, ella sabe que esto es importante, yo no vengo a perder el tiempo para acá y ven que me hizo bien y por lo mismo lo respetan...

E: ¿Qué cosas la motivan para seguir viniendo?

M: He, bueno primeramente, mis hijos, y el cambio que me motiva a seguir y yo tengo cuarenta años y no quería seguir pega en lo mismo...

E: La motiva el que sigan habiendo cambios...

M: Sí y van a haber más cambios

E: ¿Cómo que cambios espera usted?

M: Yo quiero, ¿Cómo ser otra persona?, quiero seguir subiendo, quiero estudiar, no quiero ser simplemente la dueña de casa y eso es la verdad, él me decía: mientras yo le doy, si mientras yo tenga las manos y los pies bueno yo soy el que trabaja, y acá me dicen que no po, que uno vale, es persona, y no se po dentro de lo posible si yo puedo ayudarlo, por ejemplo yo tengo una vecina que estuvo desaparecida varios días y los niños siempre hablan y me dijo vecina le cuento algo pa callao, mi papá le pegó y después cuando apareció yo le dije, sin decir nada, córtalo ahora, no esperi, no seai igual que yo, y ahí le conté po, si nadie sabía lo que pasaba, todo era a puertas cerradas y las niñas son chiquititas las de ella, tratar de uno también de ayudar a otras personas...

E: Y ¿Cómo ha vivido eso de tratar de contar a otras personas?

M: Al principio como que se sorprenden, me dicen si tú teni personalidad, ¿Cómo aguantaste?, aliro empiezan con esa y yo les digo mira, uno aguanta por distintos motivos, en el caso mío uno no tenía un trabajo y al no tener trabajo, más que de un marido, uno depende de un proveedor, entonces donde me voy con dos niños chicos, pero si a ti te dan herramientas para surgir y si uno quiere seguir aguantando ya es otra cosa, si a uno le dan las herramientas y te dan la fortaleza y sé que hay centros, casas de acogida y ¡Se puede!, romper con la violencia, al principio cuando hablo con otras personas, aunque ya no, incluso un día me pasó con una vecina aquí, casi se desmayó cuando me vio, lo primero que dice ¡Tú!, porque ella se fue del sector, porque cuando se fue del sector vino a poner la denuncia y no podía creerla y la señora que está al lado (en box de al lado) también me miró así, son gente del mismo consultorio, y yo ya perdí la vergüenza y una vez conversando con una compañera de trabajo, me dijo que era él el que tenía que sentir vergüenza y no yo po porque no estaba haciendo nada malo y me dio mucho ánimo, no soy yo y si él no lo ve, ¡No sé yo po!

E: ¿Qué ha sido para usted compartir esta experiencia con otras personas?

M: Me ha hecho bien, como que me he quitado un peso de encima, yo antes miraba y decía, a que soy mentirosa porque por fuera se veía todo bien, dos niños estudiando hee los niños grandes y que no se metieran en cosas malas,

porque el barrio es malo, venden droga y mis hijos están catalogados como lo mejorcito del barrio, entonces yo me sentía mal, como que era falso, como que todo era mentira, en cambió ahora cuando lo comento, como que me siento aliviada...

E: En el grupo ¿Cómo se da ese compartir?

M: Es que parece que no era la idea esa, sino que era presentarse, soy tanto, y tanto años y vivo en tanto, pero la primera persona que empezó dijo: hola me llamo tanto y tengo tanto años y me pasa esto y esto otro y uno siente que ¡hiii!, yo fui una de las últimas que habló porque a mí me da vergüenza, ¡Así! Y todas empezaron con eso y todas contaron, todas sabíamos que estábamos por lo mismo, yo encontré que una señora no quiso hablar y todas las demás señoras se soltaron y hablaron y hablaron...

E: ¿Qué le pareció eso?

M: Igual como que a uno le da confianza po, venimos acá y yo creo que por las instancias anteriores, porque hacen el taller con orientadora y con la abogada, y algunas tuvieron entrevista con una o otras con la señorita XXX, entonces parece que eso generó una confianza previa y como le digo fue llegar, presentarse y decir a mí me pegan a mí me hicieron esto, y yo desde el primer día que fui a hablar con la psicóloga yo no hablé nada, me quedé callada, no pude hablar, ella me preguntaba cosas y yo como que divagaba no más, y acá llegó la señora y se presentó y yo creó que fue por la sesión anterior que habían tenido...

E: Y a ¿Qué se debía el tema de por qué no llegaban después?

M: Esa señora no lleo más y las otras dos hermanas que no querían venir llegaron la segunda sesión y otras señoras que lloraron y decían que no querían hablar porque se sentían mal y no vinieron más, pero las demás sí, el martes no juntamos igual hartas...

E: ¿Qué cosa a usted le impedirían venir?

M: Tener trabajo todos los días, porque yo trabajo el fin de semana, entonces tengo tiempo...

E: ¿Alguna otra cosa que le pueda impedir venir?

M: No nada más

E: Esa sería nuestra entrevista, tiene alguna acotación o algún comentario que quiera hacer...

M: No

E: Nosotros le agradecemos la disposición y la espera, la disposición de hablar temas que sabemos no son fáciles, por eso le agradecemos su disposición

M: Yo venía nerviosa, porque dije me van a preguntar de mi historia de violencia y no po era más referente al SERNAM...

Entrevista del 28 de Octubre del 2012

Usuaría Ingresa en Septiembre del 2011

De dos sesiones individuales pasa a grupal donde después de ir de forma intermitente se encontró con el término del taller. Sin querer suspender de forma voluntaria.

Edad: 39 años

Hijos: 2 hijos

Estado Civil: Separada

E: Bueno usted nos decía que había participado en la instancia grupal más o menos en septiembre, octubre...

M: Bueno en septiembre yo fui al juzgado de familia a rectificar la situación que yo estaba viviendo en mi familia y después cuando fui al juzgado inmediatamente me derivaron a la oficina del SERNAM, yo en realidad estaba tan mal psicológicamente, este curso había empezado antes yo llegué como no sé si a la mitad, y ahí ellos me atendieron la psicóloga y después me derivaron.

E: ¿Cómo fue su experiencia cuando llega al centro?

M: Cuando yo llegué súper afectada, ¡muy muy afectada! Y me ayudaron bastante las psicólogas a contenerme me ayudaron harto las psicólogas...

¿Por qué fue bueno para usted?

M: Fue bueno porque sentí, el hecho que todas estén viviendo lo mismo, te das cuenta que tú no eres la única que esta viviendo ese problema

E: Ahí nos está hablando de la instancia grupal y ¿de la individual?

M: En la instancia individual buena porque me sentí súper acogida por ellas, denunciar una situación de violencia es súper complejo en verdad, es verdad lo que dicen que pasan muchos años ya sea de violencia física o psicológica. Entonces es muy difícil dar ese paso de la denuncia y cuando tú haces la denuncia mucha gente que está a tu alrededor no sabe lo que tú has vivido, te critican porque te separas, te critican porque haces la denuncia entonces eso es un conflicto muy grande...

E: ¿Y qué elementos hacían que las operadoras fueran acogedoras por ejemplo?

M: Te escuchaba, te daba consejos, como para poder salir adelante, te daba una ayuda de todas formas en realidad porque ellas estaban como preparadas en sostener en la situación que uno está, cuando uno se separa por violencia no es por falta de amor o que se haya dejado de amar sino que es porque uno está muy deteriorada, tiene la autoestima muy baja y es muy difícil salir sin la ayuda, imagínate que yo a pesar de que estoy en un tratamiento psicológico en el Hospital Naval y todavía más de un año y todavía me cuesta salir porque mi autoestima esta muy baja y no te atreves a caminar segura entonces ella te dice todas las cosas como son; que la vida es bella, que tú vales como mujer, que tienes que emprender, entonces ese es el apoyo que a una le dan...

E: ¿Usted cuando llega ya estaba separada o se separa en el proceso?

M: No yo ya estaba separada, distanciada, yo tenía que viajar por mi marido a Punta Arenas ese año que teníamos que viajar ese año anterior, había sido un año muy conflictivo para nosotros estaba pasando por un nivel de estrés muy grande, estaba como trastornado en su momento y la verdad es que con tantos problemas a mí me dio un pre-cáncer y tenía que irme muy lejos y se me junto todo al final que no me quería ir a una ciudad que quedaba muy lejos, no tenía a nadie quien acudir, yo he hecho toda mi vida acá entonces al final tomé la decisión y no me fui. Él siguió viniendo para acá, no estábamos separados y él cada vez que venía para acá tenía que hacerme la idea de que decía que yo andaba con otra persona que yo esto entonces eso fue como que fue destruyendo más la relación claro ya había habido muchos engaños hijos por otro lado, y yo nunca quise tratarme antes siempre yo quise hacer un tratamiento psicológico con mi pareja pero siempre lo terminaba sola yo porque él tenía que irse al trabajo, y él era la persona más afectada o sea él era el causante de la mayoría de nuestros problemas

E: ¿Usted tenía la intención de hacer terapia de pareja ¿Cómo eso?

M: Como era eso lo que pasa es que como somos dos persona completamente distinta entonces había que buscar un intermediario que te ayuden a analizar los problemas que yo tengo y los problemas que cuando el viene de afuera é los trae a la casa. Hay un terapeuta especial de familia que ahora también está en el juzgado, en el hospital naval iban a llevarnos a intervenir íbamos los dos juntos pero a mitad de caminos se tenía que ir y terminaba llendo sola entonces nunca dio resultado eso aparte él tenía una pareja, entonces cuando venía se ponía violento, más el engaño el maltrato psicológico fue un tope ya, fue ya tomé la decisión, fue después de muchos años que ya de soportar hartas humillaciones no solo físicas si no que psicológicas...

E: ¿Y qué es lo que hace que en este momento usted se decida a acercarse a ...

M: Eso po que cuando la maldad tiene su límite porque uno puede ser pareja y enamorarse de otra persona pero uno no puede pretender que los demás...bueno este caso yo me di cuenta que él tenía una pareja desde el Facebook y yo llame a la niña y ella me dijo que como que yo lo estaba dejando mal entonces como yo soy una persona, yo le pedí

discúlpame si te ofendí, y ella no mira si aquí tú eres la promiscua, la persona que no se ha querido venir a acompañar a tu marido, nosotros lo hemos acogido como familia y después de unos días mi hija le haqueó el correo y ahí mostraba que sí tenían algo juntos, y el hecho de que yo le decía disculpa o sea es la burla y la burla no solo de ella si no que de él, y yo aguanté que hubiera otro niño en la familia, soporté infidelidades, soporté maltrato y una tiene su límite como mujer y de ese momento yo toqué fondo y le puse una orden de precaución para que no entrara a la casa, y no fue por falta de amor porque yo creo que de los dos yo siempre fui la más entregada a mi matrimonio a mi casa fui la que siempre llevé todo entonces fue como un desilusionarse y ya basta tengo un límite entonces fui al juzgado ya no aguanto más quiero estar tranquila, aunque hasta el día de hoy tengo problemas por eso, con mi hija, pero eee estoy mucho mejor que antes. Ese fue la primera, el primer paso doloroso pero que recibí ayuda yo no hubiese seguido en esa instancia si ellos no me hubieran dado la ayuda que recibí...

E: ¿En el SERNAM a usted la derivan?

M: Inmediatamente cuando yo toco la puerta me recibe la psicóloga, ahí están todos como bien capacitados porque hasta la persona que atiende tiene una sutileza especial...

E: ¿Cómo es?

M: Es que es una sutileza especial, no es cualquier persona la que está ahí, en el sentido de que tiene un trato diferente contigo, diferente a los demás es como una preparación psicológica, la secretaria, la persona que atiende el teléfono, es como que tienen un cariño especial, una vocación una dedicación especial..

E: ¿Y eso como lo puede ver reflejado?

M: Por el trato y por la sutileza que tienen al escucharte, la forma que tienen de expresarse cálida y que hace que tú puedas lo que te pasa, esa es la diferencia con otras oficinas públicas, yo creo que no sé yo me he atendido solamente en el SERNAM, pero en este caso esta oficina pública es la mejor a lo mejor porque han vivido las mismas experiencias mías, a lo mejor no tengo idea, son empáticas conmigo se ponen en tu lugar, ellas te entienden igual al psicóloga inmediatamente se acercó a mí súper acogedora entiende, para mí eso fue una gran ayuda son una institución pública que presta un bien servicio. Yo haber lo que le dije a las psicólogas cuando yo estaba ahí, fue que el gobierno debería preocuparse de invertir un poco más de dinero en estas instituciones que te ayudan bastante a la mujer, hoy en día yo lo veo por la parte de la armada son muchas las mujeres violentadas, pero es muy difícil que lleguen a una instancia pública, entonces esto es un problema de nivel nacional entonces la plata que debería invertirse en estos servicios debería ser mucho más porque las mujeres cuando quedamos solas somos padres, madres, jefas de hogar, somos todo en el fondo y te dan las fortalezas suficientes para seguir adelante es poco y corto el curso porque después de haber sufrido una violencia durante tanto tiempo el proceso de recuperación es bastante lento, igual para mí fue de gran apoyo pero después seguí recibiendo ayuda de la psicóloga del Hospital Naval...

E: ¿Y cuando llega a la instancia grupal cómo fue eso?

M: Bueno porque ahí tú te encuentras con las mismas mujeres que tienen el mismo caso tuyo, parecidos y de distinta índole y ahí tú te das cuenta que no estás sola, miras a tu alrededor y encuentras que hay muchas personas que son violentadas...

E: ¿Y qué provoca eso?

M: Provoca contar tu experiencia y salir adelante y salir adelante te evoca a saber si tú estás en el camino correcto que por muy difícil que sea no es permitido la violencia, no es permitible el engaño, sentir que un montón de cosas van deteriorando tu vida que tu vida también es importante, entonces ayuda a conocer otras realidades que también son parecidas a las tuyas pero el salir adelante te da fortaleza...

E: Con respecto a eso quisiéramos saber qué pasa en el trascurso de que tiene que suspender el proceso de intervención

M: Lo que pasa es que justo llegó la navidad hubo un retroceso una cosa así, fue muy corto, muy corto en realidad

E: Usted decía que alcanzó a ir Octubre, Noviembre y Diciembre..

M: Es que fue un intercalado que fui, no fue correlativo, porque a veces me encontraba muy depresiva y fue interrumpido....

E: ¿Qué pasa en esos períodos en que suspendió la intervención en la instancia grupal? ¿Nos podría hablar de qué interfirió en ese período?

M: lo que pasa que en este caso tengo dos hijas y ellas demandan mucho tiempo en realidad, y eee a veces por cosas de trabajo uno se complica en tema horario, (ya) uno se complica en el sentido de con quién las voy a dejar, donde van a estar, ¿me entiendes tú? entonces gran parte de eso fue también porque caí en un estado depresivo muy profundo, entonces que no como que no quería hinchar, no quería salir, no te querías levantarte.

E: ¿En ese periodo usted tenía atención psicológica en otro lugar?

M: No solamente el del SERNAM, entonces después las instancias pasan a grupales no individuales. y eso fue como....

E: ¿Y qué le dijo el SERNAM a raíz de que usted faltaba?

M: No ellos me llamaban y volvía como de nuevo a esto, fue así. Hay un monitoreo de llamadas por teléfono siempre, entonces eso es claro, un día me habían citado, me citaron este año que tuve a mi hija mayor súper enferma entonces la época de la adolescencia ha sido terrible para ella y me he tenido que dedicar, bueno a veces a los adolescentes hay que ponerle límites ¿entiendes tú? y siempre están como peleando con el adulto ¿me entendí tú? entonces uno tiene que al menos en mi casa, que yo ahora vamos a hacer una intervención de familia con ella, yo al menos con ella porque el papá le muestra una realidad, completamente distinta, a la que yo vivo ¿no sé si me entiendes? O sea yo él es poco el dinero que manda pero si le ofrece un celular de medio millón de pesos, entonces acabo de decirlo o sea por un teléfono que vale quinientos mil pesos, que mande más plata para la comida que cómprale un celular porque esas cosas ella no las necesita ¿no sé si me entiendes? entonces eso es como hace vivir a la niña en una realidad distinta, gracias a eso ¿me entendí tú? yo sé que estuve esperando la hora en el PAFI, hay una cosa que se llama PAFI y se demoraron mucho en llamarme, no hay hora, después seis siete meses hasta que yo tuve que hacer una intervención en él, ahora voy a intervenir para recibir una ayuda, como yo comportarme con ella y alejarla de los problemas porque el papá sin estar aquí ha seguido ocasionando problemas ¿en qué sentido? en que él la usa como instrumento para manipular todas las situaciones.

E: ¿y el, bueno usted va a una instancia grupal eh usted ve esa instancia pide hora por el PAFI?

M: Inmediatamente del juzgado, el ministro del juzgado como que también pidieron una hora para que me derivaran al PAFI, pero el PAFI funciona más lento que el SERNAM, es más lento, y aunque se necesita a la vez parece que hay mucha demanda, me llamaron después de mucho tiempo.

E: Cuando usted está en instancia grupal eh y usted faltaba por estos motivos ¿qué cosas le decían cuando la llamaban por ejemplo?

M: No que quería saber cómo yo estaba, que los niños estaban preguntando por mí. Entonces uno es como eh de preocupación y uno se acercaba. El problema después que después venía la navidad y como que ya cierran los ciclos, no sé qué palabra pasaba ahí.

E: ¿Y después de eso que paso?

M: Después no me llamaron más, me llamaron después como en mayo de este año, no me llamaron si no que me dejaron una notita afuera, pero yo como que me acordé al otro día que tenía que ir, iría después.

E: ¿Y de que era esa notita?

M: No sé qué era, no sé para un encuentro no sé en realidad, no sé para qué era.

E: ¿Nos podría contar un poquito más sobre ese tiempo en que usted dijo estaba con depresión y que la depresión no la dejaba participar de la intervención, nos podría contar un poquito de eso?

M: ¿El por qué no iba? bueno no iba porque bueno después eh mucha gente cuando tú decides separarte mucha gente te da vuelta la espalda sin saber el problema que tú tienes en el fondo.

E: ¿En el trayecto en el transcurso de ese programa fue que usted se separó?

M: No antes yo después de separarme, el juzgado cuando fui hacer la denuncia en el juzgado ¿me entendí tú? me llevaron al SENAME.

E: Ya ¿cómo era lo que estaba contando el tema de que la gente...?

M: Cuando la gente cuando la gente tú te separas y tomas la decisión de separarte hasta la propia familia te discrimina, entonces tienes violencia por todos lados o sea te sientes atacado por todos lados.

E: ¿Cómo es eso?

M: En qué sentido se dan vuelta y te pelan, mira esta dejó el marido, que era tan bueno tan trabajador, los hombres que actúan con violencia de la puerta hacia dentro son una persona pero de la puerta hacia fuera son otra...

E: ¿Y esto se daba en la instancia grupal?

M: Uhm no esto no se daba en la grupal, ahí yo me sentía acogida, yo no iba para allá porque la otra gente es tanta la presión que uno tiene, no estoy hablando del grupo en SERNAM, hablo del grupo de gente anexa a tu vida, es la que te presiona te cuestiona, por qué te separaste, la misma familia, que uno no anda por ahí diciendo, que es una persona violenta, que es una persona aquí que es una persona acá, entonces en ese mismo momento tú más sientes que te estás hundiendo...

E: Y ¿eso le generaba la depresión?

M: Si, me generaba un agotamiento, un estrés, y ¡pena! porque es mucha pena, ser, estar al lado, el querer a una persona, el amar a una persona y tomar la decisión por ti por tus hijas, el separarte de esa persona, si nosotros estábamos muy mal como familia, mi hija más chica gritaba, se metían las dos cuando él llegaba como un loco, y peleaba, nosotros siempre fuimos un cacho para él y después empezó el dolor más grande que es el alejamiento de las hijas que también es doloroso porque te echan la culpa a ti, no sé si me entiende, mi hija mayor se acostumbró a ir donde calienta el sol, disculpando la expresión, o sea, tú le tienes que colocar algo material al medio para que ella este contigo y yo no creo en eso, y eso le acabo de decir cuando tú me viste, y yo le dije por un celular, yo le dije soy una persona que inculca valores en mi hogar, pero él sigue haciendo daño a través de ella, la usa como un instrumento, no sé si me entiende, de seguir haciéndome un daño a mí, de que yo, mientras yo tuve una conversación con él, en el sentido de que mientras él no se dé cuenta que está mal psicológicamente, que cometió un grave error, él no va a cambiar, él no va a cambiar, él va a tratar, pero es muy difícil, por eso una mujer cuando entra el SERNAM debe recibir mucha ayuda, debiera haber una instancia... un soporte económico, una ley de soporte económico para la mujer que se separa por violencia intrafamiliar, porque el otro tipo de violencia, es la violencia de tipo económica, de una u otra forma el hombre te hace sentir que tienes que estar subyugada al lado de él, entonces no hay ni una ley, que te digan si usted se separó, se le retiene el cincuenta por ciento de su sueldo, no sé si me entiende, que automáticamente la casa pasa a ser como un bien familiar, que no se puede vender, porque empiezan las amenazas de que te voy a quitar esto, que esto otro, que te voy a quitar la casa, entonces todo se te junta y se te junta y llegado el momento decí pucha quizás fue mala la decisión, debería haberme quedado aguantando, entonces todo el rededor de cosas que pasan a tu alrededor hacen que tú, ¡no hay ayuda! ya no hay ayuda en el sentido de que te diga una mujer yo solamente en mi caso porque yo pelié y luché y él voluntariamente me manda una parte de su sueldo que tampoco es lo que debería ser, pero es a lo mejor lo que a él se le complace darme, porque si él gana un millón ocho, él me manda doscientos mil pesos, que es la nada misma, no sé si me entiende, entonces yo tengo que sobresalir con todas mis armas, con todas mis herramientas, como sea, aparte con mi depresión, yo tengo que tenerles de comer a mis hijas, tengo que ir a las reuniones y toda la sociedad no está preparada, ni te presta apoyo, solamente el apoyo te lo prestan las personas del SERNAM, pero es un tiempo corto, es muy limitado, porque muchas veces cuando tú tienes que ir para allá, tú pierdes tiempo a lo mejor de trabajar en algo que te va ayudar al sustento de tu hogar, entonces es súper complicado, es muy buena la ayuda que te dan las personas que trabajan, es súper, están capacitadas para eso, pero falta más, la ayuda psicológica debe ser prolongada en el tiempo, porque el maltrato, el dolor es tanto que cuesta mucho salir adelante, cuesta mucho, mucho, tu autoestima esta tan deteriorado, que cuesta mucho, yo veo al papá de mis hijas y por ejemplo en agosto mi hija sufrió una peritonitis y llamándolo, llamándolo para que me de unos datos que me pedían en el hospital naval, y el sabís tu que no me los quería dar y eso es de vida o muerte, mi hija de una apendicitis, se le paso a una peritonitis y fijate que yo ahí, uno se desespera, uno llora, y entre el auto llegue al hospital y no me quería dar los datos y mi hija casi se me muere, ¡Violencia!, todo ese tipo de violencia y cuando yo lo obligue a venir a ver a mi hija estaba mal, yo gaste todo lo que te piden en el hospital, y él llega y llega así como que llega de un viaje y te sigue ofendiendo y te dice o que mal te ha tratado la vida, pero si llevaba tres o cuatros días sin dormir, con mi hija que la operaron de urgencia, no sé si me entiende y sigue habiendo violencia, la sociedad no está preparada para eso, el SERNAM está preparado, yo no recibí mayor ayuda que la del SERNAM, a mí no me vino a preguntar nadie de la institución (armada), después vino la asistente social, porque él le había dicho que yo prácticamente bailaba en un cabaret y eso jamás ha sido porque soy una mujer de conducta intachable, me entendí tú, el inventar, el decir cosas tuyas y la gente que pasa por fuera le creen me entendí y además es muy difícil confrontarme con él, es una situación muy dolorosa, caí al subsuelo y me tuve que volver a levantar, y me levante con la ayuda de la psicóloga y sola, entonces en esa instancia es necesaria más ayuda

E: Y en el SERNAM no le ofrecieron más

M: No po, no sé para qué habría sido esa reunión en mayo, pero de repente a uno también le da como vergüenza ir

E: ¿Por qué?

M: No sé, no sé, es como tu autoestima, porque esta tan bajo, a lo mejor ellos (SERNAM) deberían hacer un seguimiento, ir a la casa, me entendí tú, preguntarte que te pasa, invitarte e invitarte (insistir) porque la mujer que sufre violencia, tiene que de una u otra manera sacarla de eso, porque por eso llegan a los suicidios, llega el agotamiento físico, por ejemplo yo muchas veces como esa vez que me tuve que enfrentar con mi marido llore tres días seguido (llora), me entendí, el me desilusiono como hombre, como padre, me desilusiono como persona, entonces cuando tu veí eso tu a veces pensai, hasta aquí no más llego, voy a cortar con mi vida, y ¡no sabí que hacer!, no sabí que hacer, gracias a Dios heee tengo la fortaleza suficiente para poder levantarme y eso falta más ayuda prolongada en el tiempo, eso prolongada en el tiempo, porque a lo mejor las heridas que uno sufre no van a sanar nunca

E: A usted en el SERNAM nunca le dieron el egreso, solamente se acabó el taller

M: Exactamente, se acabó el taller, pero ellos tienen que ser más, preocuparse más, las instituciones más grande debieran preocuparse más, mucho más trabajo en eso, porque todas las mujeres que toman la decisión de separarse son jefas de hogar y cuando la jefa de hogar está mal, como que todo está mal, yo todo eso lo recuerdo como con pena porque igual estoy trabajando, igual estoy tirando para riba, me entendí, pero falta esa ayuda prolongada en el tiempo, ya y sobre todo que el SERNAM debería intervenir en las instituciones armadas, en la armada, en carabineros, ya, hay mucho maltrato, pero la misma institución lo tapa hay mucha mujer maltratada y se tapa, pero cuando tú hablas, tampoco te prestan ayuda, las asistentes sociales de las instituciones están para defender al uniformado, cuando tu ingresas a una institución a ti te investigan para formar parte de ellos, pero ellos no te protegen a la familia, te protegen al funcionario, por lo tanto yo dije una vez que si llegará a tener que hablar con la ministra del SERNAM le diría eso, que se hagan intervenciones dentro de las instituciones.

E: Usted ha podido conversar con otras mujeres de la institución

M: Sí, pero yo ahora no me relaciono con ellas, pero durante años yo vi mucha violencia

E: Y usted ha podido compartir de su experiencia del SERNAM con otras personas

M: Sí, yo ahí en la instancia grupal en el SERNAM vi a la esposa de un suboficial mayor de la armada retirado, eso me ratifica a mí que la armada no se preocupó de eso, no se preocupa de eso, no sé si ustedes son asistente social

E: No psicólogos

M: A psicólogos

E: Alguna otra cosa, como le comentamos, nosotros somos estudiantes de psicología, de la universidad de Valparaíso, de último año, para ello estamos haciendo la investigación y en conjunto al SERNAM queríamos conocer la experiencia.....

M: La experiencia es buena, pero es como una crítica constructiva, que debiera ser prolongada en el tiempo, las personas que trabajan ahí, en el SERNAM, están todas capacitadas y son empáticas contigo y se ponen en tu lugar, porque te entienden, porque han tenido preparación, pero también ellos, por ejemplo se destinan recursos a nivel nacional para muchas cosas, pero encuentro que el SERNAM es una institución pobre, pobre, porque yo al menos tengo donde vivir, pero hay mujeres violentadas que no tienen donde vivir, los hijos están en la calle, que los echan, entonces en ese momento es muy importante que el gobierno se preocupe de destinar mucho más dinero a estas instituciones porque cuando tú te separas, tú pasas a ser jefa de hogar, que existan leyes que funcionen a nivel de país para que las personas inmediatamente de haber tomado la decisión de separarse se les quite un porcentaje del sueldo y que una no tenga que estar peleando que por esto, que por ahí, y que esto otro, no sé si me entiendes, entonces eso es mi único pero, pero que tengo agradecimiento lo tengo, pero que también el SERNAM como institución pública debería intervenir en instituciones públicas como la armada y en los militares, porque también hay mucho maltrato, que se cubre con aquí, con allá

E: Qué cree que podría existir en la atención psicológica ya sea la grupal o la individual, que podría ser fundamental para salir adelante, para que le de más ánimo para que....

M: Prolongada en el tiempo, la atención debe ser más prolongada en el tiempo, debe ser más continua

E: Cada cuanto tiempo tenía que ir usted al centro

M: Era una vez a la semana, los días Miércoles

E: Qué cree usted entonces que puede haber faltado en ese tiempo

M: Más intervención, más contacto

E: ¿Contacto en sentido de que? De que se preocuparan más por usted o contacto en el sentido de que fueran más sesiones en la semana

M: Más sesiones en la semana

E: En estas sesiones ¿qué faltó ver por ejemplo?

M: Mira cuando yo fui como que faltó talleres motivacionales

E: ¿Cómo es eso?

M: Es que hay talleres que te dan motivación, hay personas especializadas en el tema de la autoestima, autoestima.

E: ¿Y los talleres que usted recibió?

M: Si, pero eran una pincelada, pero es prolongarlo, prolongarlo, prolongarlo, porque la mujer que sufre violencia, se baja, sufre, se cae y vuelve a subir y tiene que estar, necesita una contención, yo con la psicóloga que tengo llegue muy mal, ahora yo te lo cuento y doy vuelta swish, y ustedes que son psicólogo, por ejemplo es la primera vez que veo a un hombre psicólogo, psiquiatra he visto, pero ustedes chiquillos que se van a dedicar a esta profesión es un camino muy largo, hay muchas mujeres en Chile que son maltratadas, hay mucha mujer maltratada y depende de ustedes, que tienen las armas para poder ayudar a tanta persona, ustedes en su profesión es por vocación, porque si tu no eres una persona agresiva, de tanta agresión que recibes te vuelves una persona agresiva y eso es lo que hay que re-indicar, eso es lo que hay que cortar, se los pido a ustedes, ejerzan su profesión con vocación, van ayudar a muchas mujeres con sus gestos, con palabras porque muchas mujeres que llegaron al taller habían intentado suicidarse y ayúdenla

E: ¿Y quedo en contacto con esas mujeres?

M: Si a veces cuando las veo, hay casos terribles me entendí tú

E: Y alguna de esas mujeres siguió yendo al....

M: Eso no lo sé, porque no seguí yendo, pero ahora yo estoy bien, porque hago decoración y artesanía, a lo mejor yo podría prestar ayuda a mujeres para que puedan salir adelante igual que yo

E: ¿En el SERNAM le dieron orientación en relación a cursos o talleres de emprendimiento?

M: No, en ningún momento, algo, pero como uno vive en el Sendero, como que te discriminan también por esa parte, como que a una le dan como otra ayuda en el centro, imagínate que yo he tratado de cambiar mi ficha de protección social, y no la he podido cambiar, ahora recién estoy haciendo los tramites porque el papá de mis hijas me mando la separación de hecho yo seguía con el puntaje súper alto, como que él vivía aquí, me entiende, entonces me ha sido difícil canalizar el emprendimiento (pelea de los perros)

E: Cuando dice la discriminación, dentro de la ayuda que le prestaron

M: No, la discriminación son de las instituciones, no de las personas

E: Pero como lo canaliza en la institución del SERNAM

M: Bueno, lo que pasa es que, el SERNAM puede prestarte la mayor ayuda, pero la burocracia, el papeleo es el problema porque yo ya estoy separada, existe una demanda, existe una separación, pero uno tiene que por el puntaje que tiene en la ficha CAS, no puedes emprender, no pueden darte ayuda, no sé si me entiende

E: ¿O sea solo le ofrecieron los talleres?

M: A lo mejor, no tengo idea, por ignorancia, no sé, pero a mí por eso no me ofrecieron los talleres, eso no lo sé porque no te lo explican, por eso digo que es burocrático, si ya hay una demanda la ley debiera ver que inmediatamente si tú

haces una demanda, tienes el Rut del demandado y mía y el Gobierno debiera ser esto algo rápido, no sé si me entendí, algo que ya a esta le bajo el puntaje, hay que ir a verla, la asistente social, no sé si me entiendes tú

E: ¿Y la asistente social del SERNAM? ¿Pudo hablar con ella?

M: Lo que pasa es que como mi esposo es de la armada, existe otra asistente social

E: Usted hablaba de que ocupaba tiempo de ir al SERNAM en trabajar, ¿Cómo vivió esos momentos?

M: Es que tú te afliges mucho, el pasar de vivir con ochocientos mil pesos a vivir con doscientos, es mucha diferencia, en puros gastos básicos tienes ciento cuarenta, el comprar ropa de colegio, son un montón de gastos, entonces estoy tan mal psicológicamente que tu no sabí para donde canalizar, yo ahora recién he podido canalizar mi cuento, pero he tenido muchos momentos que he tenido que hacer muchos malabares, no sé si me entiende, hacer muchos sacrificios, yo trabajo hasta las tres o cuatro de la mañana y no descuido a mis hijas que tengo que lavar, que tengo que planchar, que tengo que dejarlas, porque tengo que ir para allá, entonces es como heee, es como a veces injusto sabes, es lo que yo le explicaba a mí hija, pero ella todavía no me entiende, si la persona no te manda para alimentarte, para lo básico, él manda para lo básico, básico, pero compra un celular caro, me entiende, no hay una institución que le diga sabi tú te separaste y esto es lo que le corresponde a tu familia, entonces hay que demandar, hay que seguir enfrentándote con él y bueno la ayuda que me dio SERNAM con el abogado también es bastante buena, me dio orientación él se llama XXX, no sé si estará aun acá él, él te apoya

E: ¿Cómo es eso?

M: Lo que pasa que cuando llegas tú llegai sin ni un veinte al SERNAM al tres y al cuatro, tira y afloja, y lo más importante es un abogado, porque cuando tú haces una demanda, te derivan del juzgado y tú haces una demanda es muy triste llegar sola al juicio, y esa también es una pieza fundamental porque te da otro soporte, a mí don XXX me presto muy buena ayuda, porque me acompañe al juicio, donde tenía que estar con el papá de mis hijas, yo llegue a un advenimiento, no sé bien si ese es el nombre, pero él tenía una orden de alejamiento de la casa durante un año y eso me calmo a mí, porque yo no estaba en condiciones de seguir la discusión no podía enfrentarme a él, si imagínate que ahora mi hija, a un mes que salga mi hija del colegio tengo que ir a la licenciatura con él, quizás debe ser bueno para mí, la psicóloga que tengo me dice tienes que enfrentarlo, tienes que aprender a enfrentarlo, pero te lo juro que cuando yo estoy cerca de él me da una colitis fulminante, me siento súper mal, entonces yo le dije a mi hija, que vaya tu papá con su polola, con quien quiera ir, pero yo no, quiero evitarme el mal rato, es más a él le corresponde pasar las vacaciones con las niñas, y apenas termine el colegio que se las lleve cosa de yo tener que evitar tener que verlo tener algún roce o una conversación con él, el SERNAM tiene que ser una ayuda prolongada

E: En ese periodo que usted estaba en atención, no volvió con su pareja

M: No, nunca

E: ¿Y en algún momento en el PAFI, la derivan a atención con sus hijos o con él?

M: No te llaman para atender a tus hijos, pero hay mucha demanda, yo fui a una entrevista, pero te llaman después de seis o siete meses

E: Y en ese periodo ¿Usted nunca pensó que podría participar él también?

M: No, porque él estaba lejos de acá, estaba en Punta Arenas

E: Bueno le damos las gracias por compartir su experiencia con nosotros

Entrevista realizada el 6 de noviembre del 2012 en Domicilio

Atención en Centro de la Mujer Quillota: Ingresó en marzo del 2012

Recibe asesoría jurídica y suspende atención psicológica grupal después de una sesión

Edad: 33 años

Estado civil: Separada con un hijo

E: El propósito de la entrevista es conocer su experiencia en relación al SERNAM, como le decía sería de gran importancia como estudiantes recabar datos para ampliar lo que se conoce en intervención sobre violencia intrafamiliar y cómo las personas perciben este servicio por eso es que también nos parece enriquecedor conocer la experiencia de personas que hayan suspendido esta atención....

M: Yo llegué donde ellos debido a que mi ex marido me amenazó de muerte, después de la separación él empezó a llamarme y me maltrataba... yo eeee... (Llamada telefónica de la usuaria)

M: Entonces, él es bien pesado, cansadora, todo lo que quieras, ya el cuatro de febrero cumplí los cuatro años y yo me separé en diciembre. Entonces yo leí en una agenda, yo escribía el dos mil tres, llevaba tres años casada, yo decía que estaba muy cansada, que me sentía sola frente al mundo, sentía que me presionaban de todos lados, así estaba, no me golpeaba sí me decía que estaba guatona, ahora estoy guatona porque me dio ansiedad después, me decía que donde iba que hacía entonces fui cansándome hasta que se puso celópata. Ya un día me trató mal cuando venía del trabajo, me hace bajar del auto después de una pelea que tuvimos, me ve que venía con una compañera, iba el esposo de mi amiga y yo y no el vio solo al hombre entonces después me tomó y yo entonces necesitaba ayuda no daba más y ahí llegué a la institución y ellas me escucharon, me atendió una asistente parece que es, luego me atendió la psicóloga y ellas sabían que yo estaba con psicólogo y lo primero que hicieron fue derivarme a un abogado, el xxxx para presentar porque yo tenía miedo de que me hiciera algo así que me dieron con un abogado para poder optar a una medida cautelar, ya para tenerme como se dice, alejada de él. Cuando pasa esto te da miedo salir a la calle, salir y un montón de cosas, entonces optamos a eso porque dentro del mismo juicio hubo también situaciones en que se metía a la casa y no podía meterse a la casa, que me perseguía por la calle...

E: ¿En el transcurso del juicio ingresa a SERNAM?

M: Yo me acerqué al SERNAM porque me sentía como, tú escuchas por ahí que igual la mujer necesita protección, más que nada yo ingresé al SERNAM para ver que solución tenía...

E: ¿Ese escuchar por ahí era...?

M: En la radio se escucha, mi hermana me dijo que decían que el SERNAM era una ayuda para la mujer, porque generalmente las mujeres..., mira yo tuve violencia intrafamiliar psicológica, y eso a mí me dejó mal, yo estoy segura de eso porque yo perdí el juicio, sabes porque perdí el juicio, porque yo tengo más opciones en la vida...y porque yo con mi personalidad ¿Cómo él me iba hacer eso? ¡Cómo yo le iba a aguantar! No creyeron que yo podía hablar, entonces en el juicio nadie me creía, y yo le decía a xxxx que si me creía, ¡Entonces por qué yo perdí! Él dijo puras mentiras, así como me ves tú así soy, ni siquiera tengo perforados los oídos y dijo que yo pasaba saliendo y comprándome joyas y ahí a atacarme, que él puro trabajaba y yo me gastaba la plata, y yo también trabajo y gano más que él y siendo que yo siempre he sido una mujer íntegra en la casa y él me daba ciento ochenta y compraba la mercadería no en total él de todo lo que ganaba pongámosle que gastaba ciento cincuenta y yo gastaba quinientos mil pesos...

E: ¿Cuando usted perdió el juicio cómo se sintió frente a esto?

M: Que eso nadie te cree, como lo justifico, como lo demuestro incluso yo mostré papeles la psicóloga, el psiquiatra del Servicio Médico Legal, sale explícitamente en el informe que yo fui maltratada y que yo era empática y buscaba soluciones, pero que él no era empático que no buscaba soluciones ¡Nada! Y él dijo ahí que para él, él sufrió violencia intrafamiliar más porque su papá castigaba a su mamá con maltrato psicológico. Entonces todo eso se tomó en cuenta, y ¡No!...dijeron que faltaban pruebas, entonces de qué sirvió que yo mostrara eso y siempre digo que tengo que tirar para arriba porque tengo un hijo de doce años, yo trabajo no puedo, yo estoy con tratamiento psicológico estoy con antidepresivos y tomaba también antes Ravotril ahora ya los dejé ya, igual tengo cajas, es que yo me cuidó por mi hijo porque hay veces que me encantaría tomármelas e irme para arriba porque de arrepente ¡Te bajonai! Te sentí mal porque a mí lo que me mató del juicio fue que nadie me creyó, nadie me cree, la parte legal no cree. Bueno y una de las cosas que me separé y quedé fue con el pago de la casa, obvio que no paga la casa, las cuentas de los dos quedaron mías, el presupuesto se fue para abajo y obvio que no tenía cómo pagar un abogado, ahora mi familia me pagó para apelar a un veredicto y eso estoy esperando ahora. A mi familia le he dicho que no quiero más plata lo único que quiero es tranquilidad para mi hijo y para mí, y quiero esta casa, el auto es mío se lo dejé a él, pero la casa no. Yo estuve en DICOM por la universidad pero ya arreglé mi situación, él quiere que le deje la mitad le doy todo lo que quiera pero esta

casa no, esta casa me gusta, yo sé que por toda la mala onda que hay, y donde es muy fuerte de mente él me vendería la mitad pero yo siento que no es justo...

E: ¿Cuándo usted llega a SERNAM estaba en proceso de separación?

M: Cuando yo, él se iba y volvía como no podíamos na prohibirle nosotros, entonces a qué apelamos nosotros a una medida cautelar, porque si él me perseguía por las calles él me iba a matar, yo no podía estar sola, cuando me iba al trabajo no podía ir con hombres porque todos eran mis amantes. Entonces el SERNAM me escuchó todo porque también me dijeron que eso era violencia psicológica y también económica porque yo tenía que conseguirme plata con los demás y él tenía llena la billetera. Me acuerdo que una vez yo no tenía ni uno, ya había gastado todo y le digo ¿Oye tienes que me pases plata? Y él me cobraba me cobraba por tener relaciones, a veces me pagaba por tener sexo, me pedía que hiciera cosas que dolían que eran incómodas yo no sé cómo aguanté tantos años, era una humillación, era como un animal para mí, con esas cosas tú sientes que...

E: ¿En SERNAM cuando a usted le ofrecen un tratamiento psicológico qué cosas son las que influyen para que usted no siga llendo?

M: ¡Yo fui una vez! Pero mis horarios de trabajo no me lo permitían, no podía faltar mucho yo soy Jefe de calidad de xxxx y no podría faltar, más que nada por eso porque yo estoy bien agradecida, yo no podía faltar al trabajo, y yo puedo ir los sábados por eso que voy al psicólogo el sábado y ellos no entienden los sábados entonces por eso no podría. Fui a una terapia grupal que me gustó porque estaba de vacaciones, más que nada es por tiempo y por trabajo no porque me incomode o no me guste. Lo único es por el tiempo, por los horarios...

E: ¿Qué idea tiene acerca de la atención que se ofrece en SERNAMM?

M: Tienen muy buena voluntad para estar con una, tú para ellos eres especial, eso yo noté, por ejemplo te dan la hora te llaman para saber si vas a ir e incluso todavía me llaman para saber cómo estoy aunque yo no vaya aunque yo no esté en atención me entiende. Yo por ejemplo ya no tengo los servicios de xxxx, mi familia me puso un abogado para seguir con el asunto del divorcio... y la atención que tomo son los sábados horarios fuera del trabajo. Yo te digo la atención de la psicóloga es buena te hacen preguntas, anotan, te escuchan yo lo comparé con mi psicólogo de la Isapre aunque ellas apuntan más como para la mujer, me entiende como más en defensa...

E: ¿Cómo es eso?

M: Por ejemplo que la psicóloga me decía que no era normal que ciertas cosas, que ella me creía, porque eso uno piensa que para qué va a ir al psicólogo si no me van a creer porque no tengo ninguna marca en mi cara o no tengo hematomas. Entonces ellos te dan más seguridad en lo que tú eres, en lo que tú quieres como mujer. Y además tú te sientes muy cómodo, son muy atentos te hacen sentir especial, yo no puedo, lo único fome que perdimos el caso con el xxxx nomás porque incluso la misma abogada de la contraparte se reía del xxxx porque el xxxx fue derecho y ella siempre dejaba la duda abordaba otros temas dejaba la duda para hablar, xxxx no el habló lo que era no más y yo creo que por eso igual o por que no hubo pruebas m...no sé o ¡No me creyeron no más! O los tipos que llevé no fueron muy convincentes no sé...No sé si el abogado no digo nada de xxxx igual había ganado otros casos y me dio la medida cautelar, me ha servido porque ahora él viene a buscar a mi hijo a la esquina... Y por eso SERNAM me pregunta me llama a mí para saber cómo estoy y me dicen que si tengo dudas que les pregunte también...

E: ¿Qué diferencia puede haber entre las personas que vuelven con las personas que no vuelven al SERNAM?

M: ¿Te refieres a qué si yo volvería al SERNAM ahora? Bueno yo nunca me he retirado, dije que iba a tener otro abogado porque mi familia me puso uno particular, porque esos abogados ven menos casos, xxxx ve todos estos casos, ve más, el poco tiempo y yo vuelvo porque nunca me han egresado o me han echado o me han tratado mal, son personas que están preocupadas de tu caso y hacen sentirte especial o que puedes encontrar apoyo y protección, eso siento yo porque tú en estos casos, es que nadie te cree, además lo hombres niegan todo y como no está escrito yo no lo puedo grabar, ¡Nunca lo he podido grabar!

E: ¿Qué podría influir en las personas para que dejen la atención psicológica?

M: Yo creo que la atención es buena y si las personas se van es por algo, a veces están tan bajoneadas que no se puede, yo tampoco mira cuantas veces me he sentido bajoneada y no he querido ir al psicólogo no tengo ganas...

E: ¿Cómo es eso?

M: Es que a veces yo no tengo ganas de ir donde el psicólogo, siempre digo que las horas las he tirado para atrás porque no siento ganas de ir, porque si voy qué le digo, que sigo igual que es lo mismo de siempre, desganada. A veces puede ser eso y como te dije a veces los horarios y a veces se puede creer que se está bien, porque por ejemplo con mi psicólogo dejamos las sesiones más alejadas y cuando volví, volví peor. Entonces a veces uno toma las decisiones de dejar de ir, ¡Estoy bien no voy al psicólogo voy a hacer esto y esto otro! Pero después ah eso pasa, yo por lo menos lo veo en lo que me ha pasado y muchas veces hay gente que te tira para abajo. Yo agradezco al psicólogo la opción que me planteó de separarme...

E: El psicólogo de viña...

M: Sí de viña si yo fui una sola vez con la psicóloga de acá del SERNAM, yo estoy viendo hace un año al de viña y tú por ejemplo crees que los psicólogos no se po te van a escuchar y que te dirán su opción tu opinión pero cuando uno está mal se da cuenta que es una salida muy buena y te ayudan bastante tanto la de acá como el mío, cuando uno está mal pide ayuda, con un bajón ligero no quieres contar porque es algo simple...

E: ¿Qué es esa necesidad? ¿Qué hace la diferencia entre estar menos bajoneada y tener la necesidad de ayuda?

M: Para mí es como sentirme insegura, tonta, fracasada, el único que me servía es que yo vivía por mi hijo, porque tengo un hijo, nada más y tú llegas y eso fue lo que a mí me hizo porque yo fui a varios psicólogos, y no me sentía cómoda yo conversaba y no era una interacción no era como interacción lingüística, de emisor receptor ella no hablaba en cambio con el psicólogo yo cuento algo y él me cuenta una experiencia, lo que voy a contar es algo parecido a lo tuyo y me cuenta una historia entonces yo soy buena para hablar y me da la parte técnica o la parte de psicología, como una se siente fracasada y lloraba por todo eso hace que pidas ayuda, salir de donde estás, es que te sientes tan triste, tan como terminada y buscas ayuda y ves que puedan ofrecerte ayuda y escuchar...

E: ¿Si existiera la posibilidad de no atenderse en Viña y hubiese disponibilidad de horario en SERNAM se atendería?

M: Por supuesto, sería mejor porque la atención en el SERNAM es completa, es como integral, incluso tú vas a talleres atienden a la familia cosas que tú no vas particularmente, si es por horarios que no puedo ir, escuchas la experiencia de otras personas, ahora hay dinámicas que a veces tú piensas en otros casos que ridículo, aquí no te sientes ridícula....

E: ¿Por qué?

M: Porque como estamos todas con el mismo problema te lo dicen de tal forma que te creas el cuento, que te va a salir, que te vas a sentir mejor...

E: ¿Cuáles cree que sean los casos que están en SERNAM?

M: ¿Cómo qué los que atienden? A ver...explíqueme...

E: ¿Qué mujeres cree que son las que en estos momentos se atienden en SERNAM?

M: ¿Personalmente?

E: Sí

M: Como yo ah...qué tipo de problemas tienen...

E: ¿Cómo ve a las personas que se atienden, qué características tienen? ¿Qué es lo que usted cree...?

M: Mire las personas que yo he visto ahí son personas de diferentes edades, son jóvenes y mayores he visto personas de hasta sesenta y cuatro años, son personas más que nada afligidas, personas que lo han pasado mal harto rato, maltratadas, que han sido miradas en menos, eso como maltrato psicológico, digamos que no han recibido el cariño de quienes esperaban el cariño, las han dejado solas y buscan como apoyo, integración. Algunas no solo de las familias, amigos de los papás, muchas vamos con ciertos problemas de chica, con ciertas trancas, sus traumas también entonces cuando grandes a veces, por ejemplo yo podría haber sido mucho más de parar la hilacha pero él era tan molestatador que yo siempre viví bajo perfil, entonces si yo hubiese sido más segura no hubiese aguantado, cuando chica que una profesora me retara, por eso yo no pude como enfrentar ese tipo de maltrato, de todas las mujeres que siempre vamos, todas tenemos la cara triste, que maltratadas por un hombre mal genio, o con problemas de convivencia, ese tipo de personas creo que va...

E: ¿Cuáles serían el tipo de personas que no siguen en la atención?

M: Por el tiempo por el horario, pueden ser personas que reinciden digamos, que están listas para separarse, las engrupan un poco y vuelven. Otro puede ser el caso de ser que son flojas, que no trabajan pero que no quieren ir por el tiempo o que están muy deprimidas una cosa así pero nunca pienso que es por una mala atención, ¡No!, no pienso eso.

E: ¿Tendría que ver con la situación propia de la persona?

M: Sí, tendría que ver con la situación, también es como lo que me pasaría, yo cuando caí con depresión pero fue por otra cosa, mira yo cuando tenía problemas lo más importante era ir al trabajo porque era feliz, yo llegaba tarde a la casa. Entonces me pasó que mi jefe- mi hijo le dio apendicitis casi se murió porque le dio Peritonitis- entonces con esa carga yo corría esperaba la auditoría y a las cinco yo corría a ver a mi hijo a Viña al Hospital del Niño —olvidate la cuenta por eso digo que estoy...tres palos - el jefe después pasó fue que también encontré un trabajo en Santiago pero por el niño y el matrimonio no me fui eso lo estoy hablando de marzo y esto pasó en diciembre, y el jefe llegó súper enojado me dijo que yo había trabajado mal cuando yo había dado mi vida por el trabajo porque estuve toda la temporada con mi hijo y que ni siquiera había venido a trabajar, porque era algo que a mí me dolía, y toda esa etapa como que la pasé en el aire, yo con las etapas difíciles me vuelo, me siento en el aire, no lo siento entonces eso fue como que me hizo click y por eso fui a un psiquiatra y ahí empecé a irme para debajo de toda esa cuestión me fui al psicólogo y el psicólogo me dijo que mi problema no era en el trabajo era en la casa, porque me preguntó muchas cosas que pasaban con mi marido, y él decía que no puede ser que si yo había pensado en separarme y que donde iba a vivir, entonces se me olvidan las cosas (risas) ¿Qué me estaba preguntando?

E: Hablando de...

M: De los problemas de por los que uno va, por eso, eso si que hay mujeres más sufridas que yo en los talleres, ya físico y algunas no trabajaban. Mucha gente no va por el horario y más que nada porque tienen niños chicos, no tenían como cuidarlo, ah y lo otro también es que el SERNAM cuando los niños son afectados y tienen maltrato también los atienden.

M: ¿Cómo es eso?

E: Por ejemplo a mí me ofrecieron atención para mi hijo, a veces en el colegio hablan con él pero mi hijo igual necesita

E: ¿En el SERNAM le ofrecieron ayuda para su hijo?

M: Hay una sigla que integra que es para la familia...

E: ¿Es ahí donde le ofrecen atención allá? porque SERNAM atiende en conjunto a otros programas...otras instituciones...

M: Pero ahí si...

E: ¿Y Cómo ha sido su experiencia...donde usted no ha podido seguir vinculada activamente por ejemplo, no en intervención?

M: A ver... a veces hay días buenos y hay días malos porque claro yo soy empática, muy empática, a veces puedo entender que él esté mal que ya no vive igual, como ve que no tiene recepción de parte mía ya, se pasa altiro a la otra parte y me deja mal que yo tengo la culpa y yo me sentía culpable y siempre por la parte económica porque los dos lo complementábamos pero él nunca cumplió su parte, y yo tenía que hacer algo por salud mental si me estaba convirtiendo, que hablaba sola mi hermana me decía que hablaba sola...

E: ¿En relación al SERNAM cómo cree que sea su relación con la institución?

M: Buena

E: ¿Cómo podría ser eso?

M: Con el solo hecho de que me estás llamando para preguntarme como me siento sin que yo vaya, igual que cuando yo desistí del abogado yo mandé un correo para grabar todo, no fue que yo me fui no más yo di mis razones específicamente para que siguieran mi trayectoria...

E: ¿Que le pareció eso a usted?

M: Increíble, porque no me imaginé que me seguirían llamando. Incluso me dieron una hora para hablar con xxxx unas dudas que tengo pero no pude ir porque justo llegaron visitas en el trabajo y no me pude arrancar...

E: ¿Si usted le pudiera conversar a alguien de SERNAM qué le diría?

M: Ya lo he hecho, he conversado con gente que han tenido problemas y les digo que haya las reciben que creen escuchan y le dan atención especializada me entiende y te buscan las soluciones para cada una...

E: ¿Cómo describiría una atención especializada?

M: Es que hay especialistas, como te podría decir, como le podrías decir a un psicólogo, sé que es un especialista porque es una persona adecuada para resolver tu problema, el abogado es... Hay personas que saben el problema tuyo por ejemplo yo tuve un problema legal y psicológico, entonces hay abogado hay psicólogo, hay asistente social también que también se puede tener otros problemas. Hay una palabra general que los encierra a todos...

E: ¿Cómo qué podría ser?

M: Es como una persona adecuada para tratar tus problemas, con estudio para que ayuden a solucionar tus problemas, no son personas que solamente dan consejos no es nada, esas personas han estudiado y como que estudiaron para ayudarte. Por ejemplo el psicólogo, el abogado...

E: En relación a eso ¿Si existiera la posibilidad de mejorar la atención o de ponerle mayor urgencia a algunas cosas? ¿Qué podría ser en la atención que ofrece el SERNAM?

M: A lo mejor más gente, mas abogados, psicólogos, sí porque son muchos casos, y más gente...

E: ¿Más gente?

M: Por ejemplo tú no puedes tener trabajando a gente hasta la hora tanta, si no que se sigan horarios, como turnos, una cosa así. Porque yo también he trabajo y se necesita un horario. Algunos trabajan de ocho a ocho...

E: ¿A usted le ha tocado esa situación?

M: No, nunca, pero si he trabajado hasta las 6...

E: Usted hablaba que debería haber más psicólogos y también abogados. ¿Cuál es la importancia en el ámbito legal?

M: Mira...igual hay harta gente que necesita harta protección y esa protección se ve en el tribunal, entonces son muchos casos, claro... Me imagino yo...me imagino que xxxx tuvo muchos casos y no hubo tiempo, pero igual yo no sabría mucho, porque primera vez que estoy con abogado, no tendría la información o la educación para decir: ah este es malo, no, pienso que pudo haber sido eso. A lo mejor no hubo tiempo, como en mi caso...tenía muchos casos en Limache...

E: Relacionado con el poco tiempo que tenía para...

M: Sí, porque el caso de violencia intrafamiliar es difícil, porque hay que buscar por ejemplo pruebas, cualquier cosa que te sirva para demostrar, tener mas bla bla, más cancha, por ejemplo me amenaza de muerte y yo digo pero lo pude haber inventado, por eso es tan, tan...¡La jueza es como tan increíble!. A mí la consejera del juez, eran puras mujeres...

E: ¿Qué pasa con esa situación, de ver que eran puras mujeres...?

M: Nosotras somos como más... con sexto sentido, entonces podrían haber visto si estaba mintiendo y ellas saben cuando los hombres son manipuladores o no.

E: ¿De qué manera afecta a las ganas de salir a delante, de vivir el día a día?

M: El juicio, mira...Eeee, lo que pasa es que cuando tú estás en esa situación, lo único que quieres es que termine luego, y el divorcio se va por un tubo.

E: Usted hablaba de incredulidad, ¿De qué manera acepta el que no le crean?

M: Tú piensas, que le estás poniendo mucho color, de que no deberías haber ido al juzgado y me quiero ir. Entonces igual empezai a pasarte hartos rollos, a decirte que no es pa tanto, que es lo normal de un matrimonio, eso produce el "no te creen". Incluso uno misma se lo empieza a creer, poco más estás de patio y claro te da lata contar también porque piensan que soy muy alaraca.

E: La reacción de las otras personas, por ejemplo las del juicio, ¿Qué le parece a usted?

M: Lo que pasa es que...es como ellos no toman la seriedad, porque nadie sabe si puedo ser la próxima, da miedo, uno se siente más vulnerable.

E: Y esa vulnerabilidad, afecta el que uno pueda seguir un tratamiento o no, o recibir una atención...

M: Es como andar en la calle y ver un auto que es parecido al tuyo y te asustas, porque... ¿Te van a creer siempre?... a mí no me van a creer. Y tú andas mirando si lo ve o no lo ves.

E: ¿Y eso la desanima?

M: Obvio, porque todo lo que te costó con ir y después que nadie te crea. Por un lado yo no quería ganar el juicio porque tenía miedo de que se desquitara. El próximo juicio es el próximo año, él no se me puede acercar, ni hablar.

E: Yo le quería agradecer la entrevista que realizamos, ya que va a ser de gran utilidad para conocer las experiencias que se han atendido y suspendido...una atención por distintos motivos, todos los motivos son válidos...

Entrevista realizada el 23 de Noviembre en el domicilio de la mujer. Atención en el centro de la mujer La Calera

Suspensión de atención Individual y Grupal

Edad: 52 años

Estado Civil: Casada con tres hijos

M: Entonces era lo mismo una y otra vez, entonces te toma una psicóloga y después te toma la otra, como tratando de llegar al fondo de o como para saber si uno está diciendo la verdad o para un poco entender lo que dejó la otra psicóloga escrito, hee, no sé, pero en el fondo la parte de psicología como que no me gusta mucho porque te hacen como un daño en el sentido de que como te están haciendo preguntas, en ese sentido te están retrocediendo, te están preguntando ¿Cómo fue?, ¿Qué paso? ¿El por qué? Que aquí que haya, para ellos hacerse una idea de que paso con nosotros, para mí eso duele y todas las cuestiones son como haci que yo en este tiempo he sentido que no ando bien tampoco, entonces cómo que no ya, no quiero más, además que todo el tiempo me lo absorbe el trabajo, entonces deo pasar el asunto, pero lo que sí yo agradezco de parte de esta institución es la preocupación de cada persona que está ahí, profesional digamos, ya sea la abogada, ya sea la asistente social, y la misma psicóloga en que el personal que trabaja ahí dentro de la institución, hasta las secretarías, la atención que tienen ellas con nosotras, la forma y la manera de recibirnos que tienen, en un forma muy amable de llegar que se yo a la ayuda que nosotras necesitamos, ya sea en la parte psicológica, ya sea en la parte con la asistente social, ya sea en la parte con la abogada, la parte psicológica que es la que esta muchas veces más dañada ha sido muy buena y yo muchas veces se lo hice saber a ellas, que yo estaba muy agradecida de ellas, porque cuando yo llegue a esa institución enviada por una sobrina mía, yo no espere el recibimiento que yo recibí no lo esperaba, claro yo entre ahí y fue como que todas me abrazaron, eso fue lo que yo sentí, porque me recibió la asistente social, me hizo el ingreso, me pregunto, me lleno la hoja y salió dijo ya ahí que paso por la abogada y la psicóloga y todo fue altiró inmediatamente y después cuando tuve las sesiones con la psicóloga ahora no me recuerdo bien el nombre la señorita XXX que ahora parece que no está ahí, está en otra parte, todas las sesiones que yo tuve con la psicóloga fueron muy buenas porque yo no me daba cuenta en la condición que yo estaba, ¡ya! El autoestima yo lo tenía por el suelo yo me decía si no valgo nada, yo me sentía cómo menos y ella con sus sesiones y con la parte de taller psicológico que nos hacían ellos me tomaron y me pararon, me pusieron de pie y ahí comencé yo a sentir un cambio, de que yo puedo po, que puedo trabajar porque a todo esto yo sufro de epilepsia a mí mi marido me decía, pero si tú no puedes trabajar, eres epiléptica, maltrato, yo sentía que era así para mí, pero ahí me hicieron saber que no era así, de que yo como persona valía y por lo tanto como yo valía me tenía que querer, ahí yo aprendí a quererme, ellas me enseñaron a quererme, incluso ellas decían como llego aquí la señora XXX y cómo se ve ahora

E: ¿En qué sentido?

M: En el sentido de que cuando llegue yo allá toda callada, toda temerosa como que no alcanzaba las palabras, como que me costaba que se yo comunicarme con ellas y poco a poco eso fue pasando y fui creciendo, en el año que yo estuve en terapia psicológica intensiva individual y grupal que hicieron con nosotras, digo nosotras porque éramos un grupo, como ellas nos hacían ver y sentir de que no po que nosotras valíamos, porque yo llegue muy lastima en la parte psicológica y en la parte de golpes y para que me entienda le voy a contar un poco la parte de maltrato físico y psicológico hacia mí y mis hijas y mi hijo que está ahí, yo ahora decidí tomar esta instancia legal para poder defender a mi hijo, que es lo que no hice con mis hijas porque yo no sabía dónde golpear esos años porque no habían estas instituciones, yo solamente lo hice por mi hijo, mi hijo también recibió un este psicológico muy bueno, un trato muy bueno, el niño salió de la parte psicológica, fue dado de alta

E: ¿En otras instituciones?

M: Si en otras instituciones que tienen que ver solamente con la atención a los niños, no recuerdo como se llama, está ahí en el centro, me lo atendió una psicóloga muy buena, que para mí y todas opinamos lo mismo y todas las que llegamos allá de que estas instituciones son buenísimas y había una parte que yo no alcance a conocer y que me gustaría que se retomará para nosotros que no tenemos los medios para salir para fuera a tomar un psicólogo es bueno de allá la parte de instancia para el hombre, la parte psicológica para el hombre

E: ¿Fue lo que conversaban con otras mujeres también?

M: Claro nosotras conversábamos, es que resulta que muchas veces el hombre también necesita el apoyo psicológico en el sentido de que el hombre muchas veces o sea por mí parte a sido maltratado, mi suegro le pego mucho a mi marido y a mi cuñado, que son los dos que están con problemas, a raíz de eso él veía que lo que hacía estaba bien po porque él lo veía normal y el sentía que estaba bueno entonces el actuaba de la manera que actuaba, porque de repente saca su cartita bajo la manga, pero ahora yo no pesco ni aguanto, mi actitud cambio también

E: ¿Y eso a qué se debe?

M: Es que yo aprendí también, yo aprendí a trabajar, aprendí a salir de la casa, aprendí a defenderme en el sentido económico, yo me puedo ganar mi plato de comida yo no dependo cien por ciento de él, me entiende y eso me lo enseñaron ahí, ahí me lo enseñaron, yo de ahí salí en esa dirección, buscando trabajo, buscando trabajo, ahora voy para el año trabajando en diferentes partes, y así con la enfermedad que yo tengo y mi marido me dice y a donde vai a

trabajar si no podía, si soy epiléptica, ¿Cómo vai a trabajar, si soy enferma?, y la enferma pudo salir a trabajar y salir adelante, yo no en este momento estoy en otro tratamiento psicológico que comenzaron y estoy en la parte judicial en Quillota en vías de un divorcio, en paso a una reconciliación tratando de ver si esto se puede arreglar o si tiene solución, me fue mal en la parte judicial, porque perdí el caso porque me olvide de ir a tratamiento psicológico con mi esposo, pero según la psicóloga eso es lo de menos porque ellos tienen un perfil de mi marido que es un maltratador por lo cual no se pudo comprobar que si efectivamente él le pegaba a su señora, pero sí pudieron comprobar que había un maltrato psicológico por el perfil de él, pero la parte de golpe no porque yo en el momento que los sufrí no me presente porque yo no fui a la justicia, entonces no tengo las pruebas digamos, me pidieron testigos, y los tengo, pero me dijeron que yo perdí la causa y la abogada me dijo que se podía retomar y no le dije yo dejémoslo hasta aquí, la abogada del SERNAM la que se para conmigo allá en Quillota

E: Y en relación a eso ¿Qué piensa usted de la credibilidad que hay en el sistema jurídico por ejemplo cuando piden testigos

M: Mira yo creo que ahí pasa por una parte de que nosotras estamos solas y en el fondo a veces por eso pasan muchos femicidios y muertes, muchas veces hay que comprobar que te pagaron y el hombre niega que me había pegado y claro yo trabajo todo el día y no tengo los medios para decir que me voy a ir a otro lado, entonces tengo que seguir acá, estoy postulando a casa y a mi edad esto es gratificante a mi edad poder decir que yo salí adelante que yo pude hacerlo, me entiende, hay otras partes que yo no pude seguir haciéndolo, que es el baile, incluso le dije a la psicóloga que me encanto mucho porque son formas para relajar a las que llegamos allá, bailes de relajamiento, tú en ese momento te entregai, bailai que se yo, lo pasai súper bien

E: ¿Qué otras cosas más le ofrecieron ahí?

M: He cuando yo fui la otra vez, formamos una directiva se iban a hacer una directiva para postular a proyectos que da el gobierno de microempresarios, pero no resulto

E: ¿Por qué no resulto?

M: Porque todas trabajábamos, no contábamos con el tiempo, yo estuve como tesorera yendo a reuniones en Quillota donde iban personas del gobierno representando a las personas que estaban ahí en SERNAM, a mis compañeras, al grupo que había y por motivos de trabajo yo me aleje y después de un tiempo supe que no había resultado

E: ¿Qué cosas influyeron en que usted dejará de participar de los talleres que tanto le gustaron?

M: por el asunto de trabajo, por el horario de trabajo, porque habían horarios de trabajo que ponte tú me quitaban ponte tú yo entraba a las doce del día y salía a las nueve de la noche o entraba a las a la una de la tarde y salía a las diez de la noche, entonces no tenía tiempo, porque casi siempre estos talleres son en la tarde y si era en la mañana yo casi siempre estaba trabajando, entonces siempre era por motivos de trabajo, pero de que me encantaban, me encantaban

E: ¿Usted encuentra una diferencia entre la intervención individual y la grupal?

M: La individual es más personal, porque te hacen preguntas más personales, más de uno, más sobre cosas que te han pasado que solo lo sabe una y la psicóloga, la profesional tiene un libro que queda escrito en un libro y queda ahí y la grupal se hacen preguntas más generalizadas en el sentido de que nos han pasado como a todas, algo como más parecido lo que es maltrato psicológico y...

E: ¿Qué es lo que le llama la atención de esas dos instancias? Por ejemplo de la individual

M: Bueno las dos me parecieron buenas en el sentido de que sea como sea, te lastiman, te las llorai toda, es la parte de uno que ha sido tan lastimada pero buena en el fondo porque ellas tienen, son como muy, a ver cómo te dijera son profesionales que, bueno me han tratado mujeres psicólogas y no sé si al verme un psicólogo será la misma esté, aunque a mí vio también un psicólogo encontré que estuvo bueno, que fue cuando estaba la municipalidad allá arriba en la parte oriente, también fue por lo mismo e incluso me hizo un test psicológico para ver cómo estaba yo y me dijo que yo estaba bien, lo que yo hacía, lo que pensaba, ¡estaba bien! Llamo insistentemente a mi marido y mi marido nunca fue, entonces yo creo que cómo a mí me han tratado los dos tanto un hombre como la mujer, si ha sido bueno, no podría decir ¡ha no! Porque hay gente que dice.. o es reacia y dice a no con psicólogo yo no voy o no creen en el psicólogo, me entiende, pero si te ayuda porque te hacen decir y mientras él va escribiendo y va colocando cosas en una hoja y yo no entendía porque y yo un día le dije ¿Por qué usted mientras yo le hablo va escribiendo y va uniendo y lo hace para allá y para acá ? me dijo yo estoy armando su vida aquí me dijo desde que usted nació hasta ahora e iba haciendo trazos de la parte donde yo estaba lastimada y que eran muchas y eso fue lo que me dijo.

E: ¿Y de la parte grupal?

M: De la parte grupal era buena, porque teníamos un grupo bueno, que nos reíamos mucho con los compañeros, muy ameno, la psicóloga excelente la XXX salía con cada cosa de arrepente o ponte tú de repente estiraba la mano y estaba escuchando tranquilamente y de repente escribía cosas en la pizarra y decía esto y tu caías y decías yo o tú le contestabas no eso decía ella esas dos cosas eras las que a ti te molestaban y te reventaban y ellas las sacaba, ¡pero así!, muy rápido, como que sabía inmediatamente y uno quedaba plop, era un desahogo, era una explosión y que después al final salíamos riéndonos todos y después nos hacía como un tratamiento de relajamiento, era bonito, bueno, bueno, bueno

E: Ya ¿usted por qué cree que la violencia persiste?

M: Porque mi esposo no cambia, él dice ¡no! si yo he cambiado, ¡claro! no me ha vuelto a levantar las manos, pero de repente yo le digo ¡no, para! No es la manera de educar, ni de enseñar, no es la manera, a golpe no, entonces que es lo que hago, lo saco, porque no puede él intervenir en el niño, si el niño está haciendo una tarea o el niño no quiere porque el otro día lo observe, le dije yo mira el XXX tenía algo en las manos y él le decía, ¡pero que estás haciendo, mira como haces tira el cuaderno! Y le toma la mano y le tira lo que tiene en la mano y cuando yo me doy cuenta que lo que tiene en la mano era una hoja de gillet, ¡pero en que estoy! Que le así tira la mano al niño, no le cortas la mano, como se te ocurre ¡así no! y el XXX rajo el cuaderno, lo hizo tira, y yo le dije que eso, por una parte es lastimar al niño, como dijo si hace tira los cuadernos

E: ¿A qué cree que se deba que no haya cambiado?

M: A que no se ha tratado, mi marido necesita una persona una profesional que le diga ¡caballero ese es su problema!

E: ¿Y usted cree que en SERNAM esa necesidad la tengan en consideración?

M: Eeee yo la otra vez conversé con la psicóloga y me dijo que sí pero que lo habían sacado me parece que por plata, antes había una institución que atendía a los padres maltratadores

E: ¿En qué sentido sería importante atender a los hombres maltratadores, a los padres maltratadores?

M: En tratar de hacerles entender que están enfermos, para mí eso es una enfermedad ya están enfermos y como están enfermos lastiman a la que tienen al lado y de pasada a los hijos y ¿qué dejan en la casa?

E: ¿Puede que haya influido en la suspensión de la atención?

M: No, no ha sido eso porque yo le he insinuado y él dice ya po vamos y él por asunto de trabajo no va pero sí ha querido decir sí acepto como para decirle al psicólogo que él está bien y yo estoy mal. Lo otro es que delante de mis hijas no digo nada, simplemente me lo guardo pa mí, mire que con todo lo que he vivido, ya ahora no siento nada por él nada...yo ahora estoy callada, apenas tenga mi casa, tomo mis cosas, me voy con mis hijos...

E: Está la idea de que hay una dependencia económica ligada a la idea de decidir separarse o no separarse, ¿usted qué cree?

M: En este momento podría decir que sí que yo dependa de él por la parte de comida, él trabaja trae la comida, las cosas a la casa, porque yo no he puesto para acá, yo en este momento estoy pagando unas deudas y me estoy comprando cosas, la cama cosas para yo tener cuando me vaya a la casa, porque él dijo que no se iba y que iba a dejar todas las cosas, esta casa es de un hermano de él y después porque me dice la abogada puede a través de la justicia pero eso se demora, yo lo sé por una amiga, mi amiga no recibe nada de su marido, ella también estuvo en SERNAM

E: ¿Y eso de cierto modo es uno de los motivos pro los que no se ha separado?

M: No al cien por ciento

E: ¿Qué otras cosas hay?

M: Ha influido mucho la parte de mis hijas, porque xxxx la mayor me ha dicho; mamá yo no quiero que le ensucies los papeles a mi papá, yo no quiero que le ensucies los papeles, yo pensaba irme pero por ellas me detuve y ahí quedó. Yo tengo que ir a ver lo del a jueza, si yo no abro el caso ahí queda y en el fondo es para mantener un poco la paz y la tranquilidad que era lo mismo que le decía a la abogada, yo no saco nada con seguir eso si en la casa es un infierno, un infierno por mientras en peleas discusiones, estoy cansada yo ya no quiero más, simplemente esperar tener mi casa e irme...

E: ¿Cómo es eso de que a raíz de que su hija no quiere que ensucie los papeles de él? ¿Siente alguna presión?

M: Puede que sea como una presión mi marido es muy astuto, en el sentido de que todas las cosas que ha hecho ahora que me ven como la mala de la película, ¡ella es la culpable, ella! Por el cambio que yo tuve, me ha acusado que tengo otra persona, le ha dicho a mis hijos y yo le he dicho que ¡búscalo, donde! Y eso influye en todo lo tu has hecho en tu vida...

E: ¿De qué cambios habla él?

M: De que yo antes no era como soñadora, yo jamás me habría puesto frente a usted, señorita, no le habría contado mis cosas, yo no habría podido ni hablar, porque a mí mi marido me decía que si esto es negro, es negro, que aquí yo mando y se hacen las cosas como yo digo y si te digo que llegues a tale hora tienes que llegar a tal hora...

E: ¿Y ahora cómo sería eso?

M: Ahora no, ahora yo le digo voy a tal parte, mi trabajo, cuando salgo con un grupo de amigas, ando con tal persona en tal parte, dejo teléfono, dirección, celular, cualquier cosa saben dónde ubicarme...

E: ¿Qué le parece ese cambio? ¿En qué sentido?

M: Ha sido bueno en el sentido de ser persona a mi edad, a mí antes todo me daba miedo, todo me daba miedo, antes no podía ir a una oficina a hacer un trámite tenía miedo a todo...

E: Usted conversaba al principio, que había cosas que pueden haber influido para suspender, que había un daño cuando le preguntaban mucho las cosas, que pasaba a otra psicóloga, nos podría hablar un poco más de eso?

M: Sí podría haber sido en el sentido, ahí hay dos cosas, es por el trabajo mio y lo otro es que como que te hostigan, es como ya hasta bueno hasta ahí no más pero como yo a lo mejor no terminé el tratamiento, ellas han querido retomarme, y por el hecho de que el maltrato está, han llegado carabineros acá entonces SERNAM inmediatamente es informado, la señora ta, ta, ta está en tal parte y SERNAM inmediatamente se contacta conmigo, y nunca te deja sola en el sentido de que está llamándote, buscando, que cómo está, qué cómo se siente, siempre buscando saber cómo uno está...

E: ¿Cuando usted dice no aguanto más a qué se refiere?

M: Me refiero en el sentido de que es como un tratamiento de ir y contar siempre lo mismo, cuando converso como lo hago ahora me vienen cosas a la cabeza y me duelen porque lo he pasado mal en mi vida, he sufrido he llorado, yo quisiera estar con mi marido con mis hijos y ser feliz, pero no soy feliz, entonces esas cosas cuando me preguntan quisiera que nadie me preguntara, es como que

E: Quisiera dejarlas atrás...

M: Claro, a mi marido atrás porque lo que es a mis hijos no...

E: ¿Y esto se repetía cada vez que llegaba un nuevo profesional?

M: No por cambio de un profesional, si no que me atendía una niña grande y después una jovencita que me atendió esa vez, que me hizo preguntas por lo que yo entendí para ordenarse, tenía un cuaderno, eso fue la otra vez que fui a lo del relajamiento han sido las dos veces que la he visto. Y lo otro es por trabajo, de nueve diez horas, de trabajo por las horas extras que he tenido...

E: De las personas que han ido al SERNAM ¿qué cree que puedan ser las cosas que influyen al momento de suspender una atención?

M: ¿Mira tú dices que hable de mis compañeras?

E: mm de su experiencia de lo que ha visto

M: A ver yo no podría hablar mucho porque... no conocí una niña que era loquilla, era un tiro al aire, era como divertida a diferencias de mí y de otras personas que estaban por

E: ¿Cree que tenga que ver con distintas responsabilidades de por medio?

M: Sí puede ser, porque mira si yo vivo tan cerca del SERNAM, no trabajo, no tengo otras responsabilidades, tengo el tiempo para ir por qué no voy si es bueno para mí, pero cuando necesitamos a la justicia corrimos a la justicia pero cuando ellos necesitan que nosotros vamos, esta niña oye pero por qué no viniste, y ella muerta de la risa, echando talla, una niña muy especial como que se quedó ahí...

E: Usted podría decir que la gente que no vuelven al SERNAM ¿no volvería por qué?

M: Yo creo que más por trabajo, porque aunque hay niñas que no trabajan pero hay otras que sí y les absorben el trabajo, los horarios que podrían extenderse un poco más, en la tarde por ejemplo porque ellas atienden hasta las cinco, yo por ejemplo de mi trabajo tengo que pedir permiso cuatro de la tarde para llegar a las cinco de la tarde a la hora más la psicóloga, entonces ellas entenderán a nosotras que por el trabajo es complicado, en este momento está todo el apuro y la jefa se agarra la cabeza porque somos claves para que hagamos lo que estamos haciendo...

E: ¿A propósito de eso qué cree que necesitan las personas para seguir en atención?

M: Alargar el horario, a lo mejor no es muy bueno para ellas pero, sería un poquito alargar es bueno para nosotros, para las que salimos a las seis de la tarde...

E: ¿En qué sentido podría ayudar a que se mantuvieran las personas en atención?

M: A lo mejor que se pudiera, yo creo que por plata, porque si hubiera más plata para poner personas a trabajar a otros horarios, porque estas niñas trabajan ocho horas y si trabajan más horas, horas extras que tienen que pagárselas por ahí pasa que a lo mejor el gobierno no entiende y por eso las atenciones en otras partes públicas están limitadas

E: ¿Qué beneficios traería que existieran esos recursos por ejemplo?

M: Que se termine el tratamiento, que se tengan que hacer las cosas como se tienen que hacer, si bien no podemos mejorar porque estamos lastimadas, nos puede ayudar. Porque allá llegan personas que da pena, mujeres que dan pena verlas, yo di pena al principio, en el sentido de que son pobres por así decirlo, gente de muy mala situación que muchas veces no tienen ni para el pasaje para llegar a esa parte, pero que sufren de violencia intra-familiar y más terrible de la que sufre uno porque hay hombres borrachos, hombres drogadictos que las maltratan las pegan, no le dan el dinero, la vivencia es más extrema, para esos caso esas mujeres, a nosotros nos tocó ayudar una vez a una compañera con mercadería...

E: ¿Nos podría contar un poco más sobre su experiencia en compartir con otras personas?

M: Buena porque hice amigas, hablas el mismo idioma

E: ¿Cómo es eso?

M: En el sentido de que hemos pasado lo mismo, podemos entendernos y podemos entender qué significa pasar por esto...

E: ¿Pasar por lo mismo es lo que les permitiría entenderse?

M: Claro porque entender el maltrato psicológico, que es peor que te peguen, que te digan tú no vales mala, no sirves para nada, no eres nada, mírate ¿entiende? Entonces poder entender el dolor, poder conversarlo, cómo podemos ayudarnos o cómo nos ayudaron las psicólogas a poder salir adelante...

E: ¿Existía la idea de qué podemos hacer para ayudarnos?

M: Claro en el sentido de que cada una contaba su historia, cada una parte de lo que uno podía hablar en lo grupal

E: ¿Y en la instancia grupal también estaba agotada de repetir lo mismo, de contar la historia?

M: No sé las demás pero yo como que lloraba como que me soltaban las lágrimas, bueno la psicóloga se daba cuenta de eso y pasaba otra persona. A pesar de que no es tan intensiva como estar con la psicóloga sola, que en el comienzo empezaban a indagar el por qué usted cree que su marido, el por qué, si yo lo estoy viendo, yo lo conozco mi marido es como que dominaba las situaciones, ahora yo lo miro y digo es cachorrito porque claro está la justicia de por medio, ha llegado la justicia entonces hasta donde está la hombría, por eso es que en la tele dicen en ese comercial de ¿cómo se llama?

E: ¿A qué se refería cuando dijo que empezó a ir a SERNAM que usted se sorprendió, hablo de sorprenderse de cómo la recibieron?

M: Porque nunca me habían apoyado de la manera que lo hicieron, no me sentí sola, yo no contaba ni con mi familia con nadie, entonces cuando yo llegué ahí me sentí protegida, dije yo no estoy sola, tengo quien me defiende esa fue la impresión que yo recibí al entrar a ese lugar, en la secretaria y a todo el personal que hay ahí con todos son muy amable...

E: En relación a eso me interesaría saber, hoy ahora que no participa de SERNAM que está trabajando, ¿en qué encontraría su protección?

M: Yo la parte justicia SERNAM, yo no lo he sacado de raíz ha estado siempre ahí, yo tomo el teléfono, yo llamo al SERNAM pido ayuda he inmediatamente me la dan, es como decir tengo donde ir, donde golpear la puerta, a pesar de que yo me he alejado a mí no me han dejado sola, no me han dejado siempre han estado pendiente de mí y yo creo que de todas las personas que ahí van...

E: ¿Qué piensan sus hijas de que se haya retirado del SERNAM?

M: Que está bueno que está bien, porque ellas dicen si tú te vas a separar, sepárate pero no de la mano de la justicia...

E: ¿Ellas ven el SERNAM como la justicia? ¿Cómo relacionado?

M: En una parte sí porque no entenderán muy bien pero lo ven como relacionado, lo que pasa que lo que ellos no entienden es que si yo me separo, yo antes me fui de la casa, me fui donde mi hermano y mi marido no me dejó tranquila, entonces yo tengo que poner la justicia en medio para que ¡Por favor déjame tranquila! ¡Y te estoy diciendo que no! me entiende, ya basta hasta aquí no más.

E: ¿Donde hacen esta relación le dicen que no lo hagan por esa vía?

M: Que no la haga por esa vía, pero ellos no entienden que yo tengo que hacerla por esa vía, saben que por justicia él anda así y saben que si saco lo que es justicia ya empieza otra vez y vuelve otra vez

E: Una última preguntita, ¿En qué medida es posible o no que las familias sea interviniente para que usted siguiera participando?

M: Yo creo que en la parte de que no quiero que me vean como la mala de la película, que no quiero que me vean como la que se quiere separar, que soy yo la que quiere dejar al papá, yo le digo a la xxxx a la xxxx también porque él ha tratado de ver y decir mira si es ella la que se quiere separar yo no me quiero separar es ella pero qué motivos tengo yo para separarme, cansancio, es un cansancio que lo único que quiero es estar fuera, entonces ese cansancio ellas no lo ven. Entonces yo tampoco quiero lastimarlas, yo les digo que las amo por sobre todas las cosas porque si yo no las amara me habría ido hace mucho tiempo les habría dicho mira ahí están la niñas y se acabó...

