

## **Una visión estratégica de la intervención dinámica en un caso de Violencia de Género. Un enfoque inter-Institucional: El Clúster Social**

**Luciana C. Costantino**

**Juan José Zohil**

Lícs. Trabajo Social, Municipalidad de Córdoba - Argentina

### **Resumen**

Es a partir de un trabajo sostenido por diversas praxis en el campo de la Prevención y la Intervención en casos atravesados por problemáticas sociales, que intentamos sostener, en una relación dialéctica entre Praxis-Teoría; un esquema de trabajo a modo de construir un particular marco conceptual y operativo.

A este marco de trabajo, cuyas fronteras son móviles por la dinámica multi-variable de las intervenciones en el campo social, lo denominamos **Clúster Inter-Institucional Social**.

En esta oportunidad tomamos el **caso Sara**, abordado desde nuestro equipo de trabajo interdisciplinario, descentralizado del Estado Municipal de la Ciudad de Córdoba-Argentina, en base a éste esquema de intervención cuyo marco conceptual y operativo de trabajo está basado en gestionar participativamente el fortalecimiento de las Redes Sociales Comunitarias e Institucionales, a nivel de distritos o barrios y en inter-relación con diversos estamentos gubernamentales y no-gubernamentales. De modo tal, que la sinergia positiva del conjunto de inter-conexiones institucionales, puedan constituirse en un instrumental de intervención en el campo social ante éstas u otras problemáticas sociales.

### **Palabras Claves**

Clúster, dinámica, estratégica, redes, articulaciones.

## **INTRODUCCIÓN: HACIENDO FOCO EN EL CONTEXTO INSTITUCIONAL**

Para ilustrar desde que escenario postulamos dicha intervención, debemos aclarar que nos situamos en el Área de Promoción Social del Centro de Participación Ciudadana de Argüello (C.P.C. N° 3), institución de descentralización de la política municipal de la Ciudad de Córdoba, Argentina. Este CPC es el primero que se inaugura en la Ciudad el día 16 de marzo de 1994 y corresponde a la zona de Argüello, cuya área de influencia ocupa el sector noroeste de la ciudad y presenta las siguientes características

**Población:** 145.730 habitantes aprox.

**Superficie:** 3991,5 hectáreas.

**Densidad de población:** 34,50 habitantes por hectáreas.

**Viviendas:** 26.697 unidades habitacionales

Inmersa en este CPC. se encuentra la división de **Promoción Social**, que se caracteriza por llevar adelante una fuerte política de inclusión ciudadana para el mejoramiento de la Calidad de Vida de los vecinos y en particular para aquellos que padecen una postergación social-educativa y económica. Las actividades se llevan a cabo mediante proyectos propios y por medio de diversos programas locales, provinciales y nacionales. La Oficina de Promoción Social trabaja de manera articulada con otras áreas como de Registro Civil, Obras y Servicios Públicos, Cultura, PIPEL y empleo, Catastro, Dirección de Discapacidad, de Promoción Familiar, Salud: Zona Sanitaria N° 6, O.N.G. del sector, la Universidad Nacional de Córdoba, la Universidad Blas Pascal y otras instituciones externas.

## **PRESENTACIÓN DEL TEMA: LA DEMANDA Y EL ENFOQUE DE INTERVENCIÓN**

El equipo de trabajo del área es quien recibe la demanda del vecino, del efector de salud y de las docentes entre otros, e intenta leer además las demandas no emergentes que afectan a la zona norte de nuestra ciudad. Es así como surge la demanda respecto al tema de VIOLENCIA DE GÉNERO, la que notoriamente se hace cada vez más presente en el discurso de las mujeres que se acercan a nuestro espacio gubernamental, por éste u por otros temas, emergiendo en muchos casos de manera encubierta dicha problemática.

Una de las posibles causas del crecimiento de esta demanda al respecto puede ser debido a que los centros de salud de la zona no cuentan en su totalidad con equipos de salud mental y las escuelas públicas no tienen gabinete psicopedagógico, razón por la cual el vínculo con nuestra área se fortalece en base a la demanda real, el análisis conjunto y un trabajo territorial paulatino y efectivo.

Desde éste espacio, pensar la VIOLENCIA DE GÉNERO, sin ir más lejos es remitirnos a una porción importante de la realidad que nos rodea en estas latitudes de América Latina: la inequidad, las adicciones, el desempleo, la inseguridad, la discriminación, también son aspectos inter-relacionados que se ven reflejados en la “discursiva poblacional” y en los “silencios de la subjetividad colectiva”, que a veces encontramos en algunas manifestaciones observables. De allí que surge la noción de Clúster Inter-Institucional Social que venimos postulando, a partir de la necesidad de construir progresivamente un marco conceptual y operativo, posibilitado desde un enfoque alternativo, que permita pensar la compleja red inter-institucional, en consonancia con una visión inter-disciplinaria y trans-disciplinaria que

ubique al sujeto, como eje central de toda intervención socio-comunitaria.

### **DESARROLLO DEL TEMA: UN POCO DE HISTORIA DE NUESTRA EXPERIENCIA...**

Para ilustrar desde donde hablamos con nuestras carencias y potencialidades, es necesario comentar una parte significativa de nuestro desarrollo en el campo del trabajo comunitario de Promoción Social.

A partir del año 2004, logramos un punto de inflexión en nuestro trabajo a partir de la reflexión de ciertas intervenciones en el orden de lo comunitario, que posibilitaron vislumbrar la importancia que la experiencia institucional en el ámbito público nos ofrecía, mediante una praxis cotidiana.

En ese sentido el antecedente de un proceso de investigación multidisciplinario en el seno de nuestra área, sobre la situación de los proyectos de desarrollo comunitario del programa social del estado “Jefas/es de Hogar”; abrió el camino a un análisis crítico y mas sistemático del capital público institucional en tensión a sus efectos en la situación de vulnerabilidad de las comunidades en riesgo, en donde la problemática de las adicciones, la alarmante deserción escolar y la **violencia** se asoman en el horizonte como los síntomas más relevantes de una estructura social poco equitativa.

Esta experiencia, más allá de lo casi obvio de los resultados ante los ineficaces alcances pragmáticos de los programas diseñados desde la centralidad de los poderes gubernamentales, nos dejó entrever a modo de aporte experiencial, la oportunidad que los mismos brindaban por cuanto permitían en cierto modo, una aproximación (si bien velada en parte por los condicionantes institucionales) hacia una articulación desde nuestro pequeño espacio institucional en relación a la perspectiva individual, familiar e institucional.

Tal vez, por aquel entonces ya nos adentramos paulatinamente a pensar en un esquema de redes comunitarias e institucionales, en donde nosotros como parte inter-actuante (comunidad/institución) comulgamos con aquel proverbio anónimo que expresa ... *Mucha gente pequeña, en lugares pequeños, haciendo pequeñas cosas, pueden cambiar el mundo...*

### **PROGRAMAS SOCIALES DEL ESTADO VS. ESTRATEGIA DINÁMICA DEL CLÚSTER**

Desde un recorte Organizacional del Estado Municipal de la Ciudad de Córdoba-Argentina, con nuestro equipo nos propusimos sistemáticamente, problematizar a partir de las prácticas profesionales, sobre las estrategias del abordaje comunitario, ubicando a los Programas Sociales desarrollados por el Estado, no como un fin en sí mismo; sino como una herramienta formal de acercamiento a los beneficiarios y potenciales beneficiarios, en el marco de poder construir una red de articulaciones instrumentales en base a la dinámica de la intervención; que se construye y re-construye en el marco de lo que podemos denominar una Estrategia Dinámica de trabajo que llamamos Clúster Interinstitucional Social. Es decir, un proceso de intervención comunitaria positiva desde esta óptica, debe potenciar cualitativamente y cuantitativamente el stock de competencias, no solo de los profesionales intervinientes, de la dimensión Institucional, sino también del actor comunitario.

En este sentido, la perspectiva del Clúster Inter-Institucional Social, aporta a la intervención en el campo socio-comunitario, una visión estratégica que re-significa el instrumental

institucional en la intervención, mediante una articulación de mutua cooperación, potenciando la capacidad individual de las instituciones y profesionales. Este marco de trabajo, debe considerar además de la calidad de los vínculos institucionales, los aspectos geográficos que faciliten al sujeto actor de la intervención, la accesibilidad a los organismos y programas específicos y la sustentabilidad de la intervención en el tiempo, seguimiento y procedimientos que garanticen el ejercicio de ciudadanía; sobre todo en aquellos sectores vulnerables y postergados.

De allí es que en el año 2004, decidimos encarar el 1° Foro de Redes de Acción Comunitaria\* en donde por medio de la participación activa de diversos actores de fuerte representatividad territorial y del ámbito académico, expusimos diversas variables y experiencias que puestas en tensión con la realidad institucional, nos permitieron en gran medida hoy poder contar con algunas herramientas para el abordaje de la violencia de género y de diversas problemáticas sociales que atraviesan nuestra comunidad, desarrollando paulatinamente un marco conceptual que tienda a mejorar los aspectos de eficacia y eficiencia al momento de abordar casos relacionados a la problemática social.

El concepto de Clúster Inter-Institucional Social al que nos aproximamos, no niega al sujeto en su individualidad, si no que le reconoce su particularidad en tanto que es parte interactuante en un conjunto de articulaciones que re-significan su existencia en el complejo y dinámico entramado social. Y algo similar podríamos decir de las Instituciones en cuanto su re-significación a partir de la sinergia positiva que puede generar la articulación inter-institucional en el trabajo comunitario, potenciando su capacidad de acción en base a acuerdos de mutua reciprocidad, reconociendo al mismo tiempo que cuando las instituciones solo sobreviven encerradas en su impermeabilidad burocrática, pueden llegar a funcionar como una caja de resonancia tardía de las dinámicas sociales instituyentes.

Es por lo *Ut Supra* expuesto, que nos atrevemos a afirmar que encontramos ciertas ventajas significativas al momento de introducir el *concepto de Clúster* en el campo Social y Comunitario. De manera sintética podemos mencionar:

- Propicia relaciones de intercambio de saberes institucionales y de creciente eficacia y eficiencia operativa en el proceso de atención y seguimiento de casos.
- Mejora la calidad en la asistencia y seguimiento entre los eslabones institucionales intervinientes, mediante un mapeo geo-referencial en todo el proceso.
- Los aspectos territoriales son potencialmente instituyentes de nuevos paradigmas, en el campo de la intervención y creación de programas asistenciales y/o de prevención en el campo social.
- Incluye los análisis sistemáticos de la calidad del vínculo institucional, propiciando la investigación y desarrollo en base a casos concretos, abiertos a la comunidad científica y viceversa; en una constante relación de mutuo intercambio.
- Permite la accesibilidad a las organizaciones periféricas, a una sistematización y continua problematización de la dinámica local, en consonancia a programas nacionales y del espectro comprendido en el mundo globalizado.
- Se desarrolla en base a paradigmas innovadores en el campo del pensamiento complejo, por cuanto postula un desarrollo integrado de la Inter-disciplina y de la mirada Trans-disciplinaria.

## UN CASO:

### DESDE LA MIRADA DEL CLÚSTER INTER-INSTITUCIONAL SOCIAL

Presentamos un caso que trabajamos desde nuestra área para ilustrar el modo de trabajo y para invitar a la reflexión de los profesionales sobre la posibilidad de reconocer indicadores de la VIOLENCIA DE GÉNERO y establecer estrategias de intervención creativas, innovadoras y adecuadas a cada caso y a los recursos disponibles, tanto comunitarios, familiares, institucionales o provenientes de redes informales. Así mismo, destacamos la importancia de que los profesionales que intervenimos y reflexionamos la temática, estemos atentos a no reproducir los discursos provenientes de los mitos establecidos por el patrón cultural respecto a la maternidad, la sexualidad y las funciones atribuidas tradicionalmente a los distintos miembros de la familia.

Los Cortaderos es una parte de barrio Los Boulevares exactamente al noreste de la Ciudad de Córdoba, cuyo nombre deriva de la principal actividad económica que realizan sus familias, que es la manufactura de ladrillos. Es una zona de viviendas muy precarias y de difícil accesibilidad. Tiene una franja de casas más nuevas construidas como plan de vivienda por el Gobierno de la Provincia de Córdoba, que se ubican colindando con el Centro de Salud N° 30, la Cooperativa “La Ilusión” y otras del tipo pre-moldeadas desarrolladas por la misma Cooperativa .

Desde esta zona más precaria en cuanto accesibilidad y servicios proviene la Sra. Sara (nombre ficticio) de 30 años, quien se acerca a la ventanilla de la Oficina de Promoción Social del Centro de Participación Comunal (C.P.C.) N° 3 una calurosa mañana de diciembre. Sara tenía sus manos temblorosas y su voz estaba entrecortada. Solicita asesoramiento y ayuda por la situación que está viviendo, la cual sufre desde hace varios años. Nos cuenta acerca de la violencia y el maltrato (físico y psicológico) que ella y sus cuatro hijos perciben por parte de su pareja (de 41 años de edad). En breve hace un relato de golpes, insultos, humillaciones, manejo económico y deja ver los moretones que sobresalen de su cuerpo.

El señor a quien hace referencia se ha separado de ella hace un tiempo y convive con otra mujer con quien no tiene hijos. Trabaja en el cortadero de ladrillos y es el sostén económico del grupo familiar, ya que Sara no trabaja por estar al cuidado de sus cuatro hijos, que entonces tenían 13, 10, 06 y 03 años de edad, tres escolarizados y dos de ellos enfermos celíacos. La señora goza de buen estado de salud aunque su rostro refleja el dolor y la angustia.

La situación socioeconómica por la que están atravesando es realmente dificultosa. Ella es beneficiaria del “Plan Familias por la Inclusión Social” (\$245 mensuales) y recibe plan alimentario “Vale lo Nuestro” (\$40 por mes). Los dos hijos celíacos perciben del Programa “Ayudando a Crecer” una caja mensual que contiene alimentos especiales para celíacos. Además cuentan semanalmente con \$80 que el padre de los niños entrega como cuota alimentaria, siendo estos ingresos los únicos con que cuenta la familia para satisfacer las necesidades básicas y desarrollar la reproducción de la vida cotidiana.

Desde el área se realiza una serie de entrevistas con la participación de las disciplinas de Trabajo Social, Psicología y Psicopedagogía, que componen el equipo de la oficina de Promoción Social, tratando de brindarle todo el asesoramiento para que realice la denuncia correspondiente pero Sara tiene mucho miedo porque ha recibido reiteradas amenazas



(tanto físicas como económicas) por parte de su ex cónyuge y de la nueva pareja de éste.

Hay otro tema que la preocupa: acaba de ser beneficiaria de una vivienda social en un “barrio ciudad” nuevo construido por el Gobierno Provincial a pocas cuadras del cortadero de ladrillos donde trabaja el agresor. Ella tiene la necesidad de mudarse porque donde vive no tiene espacio para los niños, pero le asusta la cercanía a la vivienda donde él vive con su nueva pareja. Se trabaja sobre la idea de realizar el trámite en la Dirección de Hábitat de la Provincia para solicitar un trueque de esa por otra vivienda en un barrio similar, lo que sería justificado por la problemática específica de violencia padecida por la familia. De ésta manera Sara toma conciencia de la importancia de realizar la denuncia para tener un elemento legal que le permita solicitar protección al Estado.

Luego de intentar tranquilizarla, desde el área de Promoción Social nos comunicamos telefónicamente con la Secretaría de Justicia para poner en conocimiento de la situación y desde allí se nos sugiere que la denuncia sea realizada en la Unidad de Justicia de Violencia Familiar. Se le realiza una derivación escrita y formal, la que Sara lleva en mano, temblorosa y asustada a la Unidad Judicial, donde una profesional en Trabajo Social la esperaba para receptar la denuncia.

Al día siguiente antes de intentar comunicarnos con la Unidad Judicial para corroborar que la denuncia se hubiera realizado, Sara se presenta en ventanilla y muestra satisfecha la copia de la denuncia realizada que iba a dejarnos para iniciar el trámite del cambio de vivienda.

Al comunicarnos con la Secretaría de Hábitat de la Provincia nos encontramos con un inconveniente... la vivienda se encontraba a nombre de los dos, Sara y su ex cónyuge. Eso implicaba que ambos debían firmar la solicitud y que la demora de entrega de la nueva vivienda era incierta. Frente a esto Sara desiste de proseguir el petitorio, pero ya nos había servido de pretexto para que tome valor para denunciar la violencia.

Ya que desde las primeras entrevistas que tuvimos con ella intentamos relevar otras necesidades de la familia y conectarlas con los servicios que disponemos en el área, o que se pueden gestionar, realizamos una visita domiciliar a Sara para llevarle ropa (donada al ropero comunitario que funciona en el área) y un bolsón de alimentos. Al llegar pudimos observar la precariedad de la vivienda y la desolación del lugar. Era un habitáculo con paredes de ladrillo y barro, con techo de chapa y contrapiso. Sara no estaba, pues uno de sus hijos celíacos se había enfermado de una gastroenteritis aguda por comer algún alimento fuera de su dieta específica y estaba internado en el Hospital Infantil Municipal.

Un señor que dice ser familiar del ex cónyuge de Sara, se acerca a contarnos esto y se muestra molesto por nuestra presencia, mediante un comportamiento osco. Le solicitamos que le avise que la habíamos visitado desde la Institución.

Dos días después Sara vuelve a la oficina de Promoción Social a contarnos que habían sucedido mas hechos de violencia y que había encontrado entre las pertenencias del agresor un arma de fuego, la que ella escondió y luego enterró en el patio. Frente a éstas declaraciones se le sugiere realizar ampliación de denuncia para que la justicia pueda visualizar la gravedad del caso y actuar en consecuencia, y como medio de protección de la vida de Sara y sus hijos.

Además, solicita en ésta oportunidad ayuda en alimentos para celíacos ya que los bolsos no le son suficientes y expresa que necesita tres colchones para las camas de los niños.

A partir de allí se teje una red de articulaciones con organizaciones formales que se solidarizan con el caso y paulatinamente van conformando lo que denominamos CLÚSTER INTER-INSTITUCIONAL SOCIAL:

- Asociación de ayuda al celíaco: le donaron un bolsón de alimentos libres de TACC
- Cooperativa del Hospital Infantil Municipal (donde estaba internado el hijo): le brindaron cospeles, harina de arroz y galletas especiales libres de gluten .
- Caritas de la Parroquia San Miguel: leche, no perecederos y un bolsón navideño.
- Programa “Ayudando a Crecer” del Ministerio de la Solidaridad: le adjudicaron una caja de alimentos más, por mes (en total eran dos cajas de alimentos para celíacos y una para niños desnutridos).
- Dirección Provincial de Emergencia Social y Dirección Municipal de Grupos Vulnerables: a ambas se derivó el caso, solicitando colchones y ayuda económica.
- Dirección Provincial de Hábitat Social: con quien nos ponemos en contacto para solicitar el canje de la vivienda social adjudicada.
- Ministerio de Justicia; donde se toma la denuncia y se prosigue la intervención que desemboca en la exclusión del hogar y restricción de acercamiento del agresor.
- Centro de Salud N° 30 de Los Cortaderos: Allí la Dra. Suarez era el nexo que nos permitía mandarle información a Sara cada vez que teníamos algún recurso para brindarle y nos acercaba información acerca del estado de salud de los niños y de Sara.

### **CONCLUSIONES Y APORTACIONES INNOVADORAS**

La posibilidad de generar estrategias dinámicas de intervención, adaptadas a cada contexto, que aprovechen los recursos disponibles y los multipliquen, que generen una sinergia positiva tanto en el sujeto como en el entorno, se deben pensar desde el tránsito de las tradicionales ventajas comparativas (recursos materiales y profesionales disponibles) a las ventajas competitivas intangibles pero basadas en la circulación de la información, el compromiso profesional, el fomento de la innovación y las estrategias de cooperación, ventajas que aporta el concepto de Clúster inter-institucional social.

Es en este sentido que cuando las instituciones del Estado, las O.N.G., los grupos solidarios por si mismos, no alcanzan para abordar la complejidad de la problemática social, es cuando la Estrategia Dinámica de Red social barrial e Institucional en base a esta noción de Clúster, puede emerger como un camino posible hacia el trabajo en equipo en procura de dar respuesta viable a las problemáticas sociales en que la comunidad se encuentra inmersa.

### **MATERIAL BIBLIOGRÁFICO DE CONSULTA:**

- DABAS Elina. *Viviendo Redes. Experiencias y estrategias para fortalecer la trama social*. 2ª Edic. Ed. Ciccus. Buenos Aires, Argentina, 2006.
- DABAS Elina. *Red de redes. Las prácticas de la intervención en redes sociales*. Ed. Paidós. Buenos Aires, Argentina, 1993.
- GARCÍA GARNICA, Alejandro y LARA RIVERO Arturo A. *Clústers y Coo-petencia (cooperación y competencia) Industrial*. Revista latinoamericana de Economía “Problemas del Desarrollo”. Vol. 35 N° 139 Oct-Dic. 2004 (p. 141-161)
- MORIM, Edgard. *Con la cabeza bien puesta*. Ed. Nueva visión. Buenos Aires, Argentina, 1999.
- MORIM, Edgard. *Introducción al pensamiento complejo*. Ed. Gedisa. Buenos Aires, Argentina, 1990.
- PEREGO, Luis Hector. *Competitividad a partir de los Agrupamientos Industriales. Un modo Integrado y Replicable de Clústers Productivos*. EUMED.NET La Plata- Argentina.
- SCHLEMENSON Aldo. *Análisis Organizacional y Empresa Unipersonal*. Ed. Paidós. Buenos Aires, Argentina, 1998.