

**REFLEXIONES SOBRE LA DEMANDA SOCIAL QUE
RECEPCIONA LA LÍNEA “TE AYUDO”
Servicio Telefónico Especializado en Asistencia y
Prevención de maltrato infantojuvenil
– Dirección General de la Mujer – gobBsAs – Creación Marzo 1994**

AÑO 1995

**Sandra Barilari
Técnica en Asistencia y Prevención del Maltrato Infanto-juvenil**

www.sandrabarilari.blogspot.com.ar

Reflexiones sobre la demanda social que recepciona la Línea “Te Ayudo”

*Sandra Barilari – Operadora especializada en asistencia y prevención de violencia doméstica y maltrato infanto-juvenil-
Brindando asistencia en Línea “Te Ayudo” desde 1994*

Por distintas circunstancias, no siempre gratas, fui ocupando en la Línea “Te Ayudo” lugares diferenciados con respecto al resto de las operadoras. Desde el comienzo transité enriqueciéndome con la tarea y la pertenencia a este equipo de trabajo. Pero hubo un lugar muy particular que me facilitó ver el potencial creativo y profesional del grupo. En el año 1995 tuve oportunidad de realizar un relevamiento de 1300 llamadas.

Su lectura, evaluación y procesamiento, resultó ser agotador y profundamente placentero, a veces creía estar sola, minutos después sabía que no, porque nunca dejaron de estar conmigo y más cerca que nunca, mis compañeras, que se dejaban mirar y me permitían “VER”.

A partir de lo que “Te Ayudo”, cada Técnica Operadora fue dejando caer con su tinta en el papel, porque cada operadora le dio el color con su propio matiz, su propio tono, a cada escucha, a cada caso, y juntas formaron de la dolorosa realidad un abanico multicolor que se agitaba ante mí.

En general el viento me molesta, me enoja, me sacude, me despabila, me inquieta, me estremece y más, esta vez en particular mucho más... Qué viento! Se llamó “relevo de llamadas”, pero para mí fue un viento, yo lo sentí y no deja de soplar.

Quisiera acercar un somero análisis de la demanda social que recepciona la Línea Te Ayudo, análisis que me permitió arribar a conclusiones que intento transmitir en esta síntesis de algunos padecimientos.

Es para destacar que la mayoría de los llamados son realizados por mujeres, “la infancia”, “la minoridad”, “los hijos”, “la violencia”, parecen seguir siendo temas femeninos y como tales problematizados por mujeres, no resulta casual que mayoritariamente las víctimas de maltrato infanto-juvenil son también de sexo femenino (60%). La estadística muestra que los porcentajes más altos corresponden al maltrato físico y al maltrato emocional.

Es relevante el alto porcentaje (30%) de llamadas, en que los adultos resultan ser víctimas de los jóvenes, estos consultantes refieren “temor, miedo”, generándose una

nueva asimetría de poder. Llamados que hablan de la problemática de hijos drogados, que son violentos, que roban; hijas que se fugan o tienen un novio violento, y otras situaciones de violencia doméstica que no encuadran dentro de la tipología entendida como maltrato infanto-juvenil, nos permiten inferir una gran dificultad de los adultos para manejar situaciones que pertenecen al amplio espectro de la problemática adolescente y evaluar el hecho de que los jóvenes suelen ser utilizados para tematizar el conflicto de todo el sistema familiar, encarnando así la figura de “chivo expiatorio”. La imagen del “adolescente problema” legitimada social y culturalmente, supone por parte del adulto que recurre al Servicio telefónico, una búsqueda de respuestas a lo que se debe hacer o no, a lo que se puede hacer o no; demandando la intervención de un tercero, alguno que marque “la ley”, donde “la familia problema-generadora” queda al margen y como si nada tuviera que ver con “el hijo-problema-producto”. Tal distancia llega a tomar el consultante, que sistemáticamente la operadora debe preguntar que relación lo une con el/la joven violento/a, ya que el discurso se posiciona desvinculado: “qué se hace con este chico?”, “acá tengo a una adolescente y ya nadie puede con ella!”, “qué se hace con un muchacho tan violento?”, “llamo para que hagan algo, es ingobernable!”. Rastreando estos llamados, de la exploración se desprende una relación de conductas con antecedentes de violencia familiar, donde se reeditan los vínculos de “dominador-dominado”.

Se percibe un desplazamiento en el pedido de ayuda, las madres, abuelas y/o familiares, muchas veces no llaman para o por los adolescentes, sino por ellos mismos, los que necesitan ayuda para resolver la enorme conflictiva que implica la adolescencia son ellos, el crecimiento de los hijos es vivido como un problema, poniendo en crisis su propia identidad de adultos; esto se manifiesta en la resistencia que ponen para aceptar la diversidad, gustos, hábitos, sexualidad y decisiones de los jóvenes, para considerarlos como sujetos que protagonizan su propia vida.

La escucha especializada que recepciona estas demandas en la Línea “Te Ayudo”, da cuenta de la gran incompreensión de los adultos, del sistema de creencias, valores y actitudes de los jóvenes; ejerciendo sobre ellos un abuso de poder; un avasallamiento de derechos, espacios, tiempos, intimidad, etc.; invadiendo y contradictoriamente desligándose de sus obligaciones y deberes con respecto al adolescente.

Con relación a los niños más pequeños (hasta pre-adolescentes), podemos considerar significativo el bajo porcentaje de llamados realizados por las víctimas; una de las razones tendría origen en la falta de difusión del Servicio Telefónico en escuelas primarias y en las dificultades que ofrece aún tematizar la violencia familiar en las aulas.

Es importante destacar que muchas veces el llamado de un adulto es el comienzo de sucesivos llamados de las propias víctimas, que se animan a contar lo que les pasa, una vez que tienen allanado el camino por otro (“adulto confiable”) que aparece luego como mediador y garante de la relación con el/la operador/a especializado/a para elaborar estrategias de resguardo.

Pero si profundizamos evaluando la percepción que las víctimas tienen de la violencia familiar, o del maltrato en cualquiera de sus formas, podemos determinar que la posibilidad de pedir ayuda, tiene que ver con cierto capital simbólico (conocimiento de derechos, deberes, normas, etc.), íntimamente relacionado con el aprendizaje y la socialización, que ligado a la edad en que los niños finalizan el ciclo primario, resultaría ser la puerta al saberse “productores-operadores-transformadores” de la propia situación, situación de crisis que les quiebra la coherencia que hasta ahí tenía ese modelo de vínculos.

No dejaremos de destacar el hecho de que las/os niñas/os y adolescentes víctimas de maltrato físico y emocional, en general relatan situaciones de larga data, donde se suscribe el abuso sexual en los límites del hartazgo y el fin de la tolerancia al abuso reiterado y agravado.

Las llamadas de los más chicos refieren padecimientos de seria gravedad. Se transcribe un caso significativo:

La niña dice que su mamá de chica era golpeada, que su abuela actualmente es golpeada por su abuelo, cuenta que ella y su hermano son golpeados por el abuelo, la madre y el padre.

La operadora se comprometió con la niña que denominaremos María, para enviar gente a la escuela para ayudarla, María dice que tiene muchas compañeras que son golpeadas y les va a dar el número de teléfono.

En una segunda llamada María llama para que hablen con su abuela, pero esta se niega, ella queda en llamar otro día. Esta es parte del relato de María “odio a mi abuelo, todos lo odian”, “mi papá nos trata como si fuéramos animales”, “viene loco del trabajo y se las agarra con nosotros, me pega unas patadas... te puedo mostrar los moretones, se llama vitíligo, tengo esto desde que me internaron”, “mi mamá me pegaba con el cinturón, pero ahora me da chirlos”, “yo tenía tres perros y mi papá les daba patadas, me duele como si me pegara a mí, mi papá se pelea con todos, no quiere a nadie”, “yo a mi papá lo quiero, mucho lo quiero, pero cuando me pega lo odio, cuando le pega a mi hermano yo lloro porque me duele”, “me pega con la parte rota del cinturón, que es lo que más duele, un día lo escondí, pero fui

una tarada, porque fue peor, me dio piñas y patadas”, “yo digo que voy a llamar a la policía”.

Resta decir que María tiene 9 años.

El alcoholismo y el uso de drogas resultan ser factores externos que inciden en un alto porcentaje de victimarios, sin por esto establecer una equivalencia. Así mismo pudo constatar una vez más, que los episodios de violencia familiar y/o interpersonal, no son patrimonio exclusivo de ningún sector social en particular.

El perfil de los llamados a la Línea Te Ayudo transita por familias con: padres profesionales, con un buen pasar económico, trabajadores ambulantes, de puestos callejeros, desocupados, etc. hijas/os que asisten a escuelas y universidades privadas, públicas, niñas/os desescolarizados; propietarios de viviendas, inquilinos, habitantes de villas, pensiones, hoteles, etc.

Cabe destacar que los indicadores de profesión y ocupación, reflejan un gran porcentaje de padres victimarios que resultan ser personal policial, de seguridad o vigilancia privada.

***Me cuestiono y reflexiono
y vuelve a mí aquella mirada,
la primera, la única mirada.***

***Autores como Pichón, Spitz, Mead y otros
me facilitaron la lectura de
“El proceso de la mirada”
“El otro generalizado”
“El proceso de retroalimentación”***

***Y creía comprender, los entendía...
pero el encuentro con La Mirada
no necesitó fundamentación.***

***“ME SIENTO MIRADA CON AMOR Y VOY CONSTRUYENDO UN MUNDO
INTERNO DONDE APARECE LA REPRESENTACIÓN”***

***PODREMOS MIRAR PARA ADENTRO,
ENCONTRARNOS CON NUESTRO SER,
VER QUÉ SOMOS***

Y DEJAR SER?