



## **RELATOS DOLOROSOS: INTERACCIONES CON VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DOMÉSTICA**

Irene Madfes  
Universidad de la República  
imadfes@adinet.com.uy

### *1.- La violencia doméstica*

La violencia contra las mujeres es definida en La Declaración sobre la Eliminación de la Violencia hacia la mujer, como “todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción, o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la vida privada”. Esto se basa en una relación de dominación-subordinación de lo masculino sobre lo femenino. Debe tenerse en cuenta que referirse a género y violencia hacia las mujeres implica incluir la violencia doméstica –recortable, distinguible, transformable en relato o en noticia- y la “violencia moral” que permite la reproducción del sistema de dominación. En los últimos años, han aumentado, en Uruguay, las denuncias de violencia doméstica cosa que no significa que haya aumentado la violencia doméstica en sí misma – existe sí, una mayor visibilidad de la misma -, sino que aumentó la conciencia de las víctimas respecto a sus derechos y la habilitación social para el ejercicio de los mismos.

### *2.- Interacción y relato*

Si bien, todo contexto institucional, constriñe los posibles enunciativos de los participantes de dicho contrato, el contexto en el que se desarrollan estas interacciones, el servicio telefónico de apoyo a la mujer víctima de violencia doméstica de la Intendencia Municipal de Montevideo, no se ciñe estrictamente a estos patrones. Esto es así, sobre todo en la primera parte de la interacción que es donde se produce el grueso del cuerpo del relato. Entonces, estudiar la narrativa dentro de un proceso interactivo implica no tomarla como algo acabado sino justamente tomar como objeto de estudio el propio proceso de producción de la misma ya que ésta pasa a ser considerada parte integral del proceso interaccional.

En esta medida, es que debe analizársela como una co-construcción en la cual intervienen tanto el hablante (narrador) como el oyente. Por otra parte, un abordaje interactivo ve a la narrativa en su contexto interaccional más amplio, es decir, se hace necesario el preguntar cuál es la función



de la narrativa en una determinada situación (Bentes de Silva 1996). No se puede considerar a la narrativa como un texto autocontinente que puede ser abstraída de su contexto original lleva a perder de vista el hecho que tanto narrar una historia como las formas en que ésta está narrada están moldeados por el habla y la acción (De Fina e.a. 2008)

1.2 La narración de la usuaria topicaliza en el maltrato, cosa que la lleva a iniciar una búsqueda que culminará, como primera etapa pública, en la consulta telefónica; éste sería el espacio en el que se inicia este proceso. El relato se convierte, entonces, como señala Barthes (1972), en el objeto de la comunicación, en la que hay un dador del mismo – la usuaria – y una destinataria privilegiada de éste – la receptora telefónica -. En otras palabras, la usuaria ha tomado conciencia de un estado de carencia –el abuso- y empieza, en consecuencia, una búsqueda y un objeto de dicha búsqueda que es el llenado de la carencia. El resultado de la misma puede ser positivo – la separación y consiguiente finalización del abuso – o negativo – imposibilidad de la víctima de poder resolverlo cosa que la puede llevar incluso a la muerte -, por ejemplo. Se trata de poner en marcha un proceso de un “hacer” conjunto en el que intervienen tanto la receptora telefónica como la víctima. (Charaudeau, 1983)

1.3 Ahora bien, qué es un relato? Hay varios puntos de vista desde los cuales contestar esta pregunta. Cómo concebirlo en la situación de interacción receptora telefónica/ víctima? Como una estructura cerrada en sí misma: el texto por el texto desde un estricto punto de vista lingüístico (Labov, 1972)? El texto dentro de un contexto interactivo (Ochs 2003 y Schegloff 2003)? o bien el discurso tomando herramientas de las teorizaciones como p.e. de Barthes (1972), Brémond (1972) y Todorov(1972) en un marco interactivo. Obviamente estas posturas no deben de ser excluyentes, se trata simplemente de encontrar una vía de acceso a la comprensión de la producción e interpretación de la narración en contexto interactivo que sea la más adecuada desde un punto de vista explicativo. Según Labov y Waletzky (2003: 74), la narración es una técnica verbal para recapitular la experiencia personal bajo forma de una secuencia de cláusulas que contiene, por lo menos, una articulación temporal. Para Schegloff (2003:105), la gente cuenta historias para hacer algo: quejarse, alardear, informar, etc., o para cumplir con un contexto interactivo en el curso del cual tales acciones pueden ser realizadas. Ochs (2000), por su parte, señala que la narración cumple la función de llevar el pasado a la conciencia del tiempo presente. Es un género de discurso y una actividad social al mismo tiempo, actividad que comprende roles participativos que, según el esquema de Goffman serían el de autor (rol principal) y el de narrador (animador).



Brémond (1972:90) señala que *“todo relato consiste en un discurso que integra una sucesión de acontecimientos de interés humano en la unidad de una misma acción (...) ya que es solo en relación con un proyecto humano que los acontecimientos adquieren sentido.”*

Ninguna de estas propuestas brinda una comprensión plena de una narración tal como las que se encuentran en este contexto en particular. No se trata de la construcción de una mera sucesión temporal merced a un conjunto de cláusulas, ni de un mero hacer algo, por lo cual me limitaré a plantear y discutir una serie de problemas y de caminos probables que irán surgiendo en el curso del análisis. Las narraciones que se presentan en el contexto que se estudia no solo varían en cuanto a su extensión ya que algunas presentan relatos extremadamente extensos en tanto que otras no; otras, en cambio, son claramente co-construidas merced a la activa intervención de la receptora telefónica (RT) mediante preguntas o enunciados de diversa índole toma parte activa en el armado del relato.

Ciertos autores como Propp (1928), Brémond (1972) y Charaudeau (1983) plantean como punto de partida para un relato un estado de deficiencia o de carencia que implica la presencia de un obstáculo que se opone a la realización de un estado más satisfactorio. En consecuencia, como hipótesis de trabajo, puede plantearse que la narración de la víctima busca la exhibición del obstáculo, su trayecto narrativo final se completará tal vez con la mera consulta telefónica, seguramente, con los diferentes pasos que la RT le aconseja.

1.4 Si bien todo relato debe ser entendido dentro de la cultura que lo produce y que permite su interpretación, es posible plantear una estructura del mismo concebible tanto en términos de estructuración de superficie (Labov, 2001) como en términos de las acciones subyacentes al mismo y que permiten su lectura interpretativa.

Labov plantea un marco analítico de superficie que contiene los siguientes elementos (Labov 1972 apud Holmes 2003:117):

- Resumen: *suerte de prefacio que indica de qué se trata la historia*
- Orientación: *la orientación ubica el contexto espacio-temporal, provee información sobre los personajes y las circunstancias en las que se desarrolla la historia.*
- Acción: *por lo general se trata de una ordenación cronológica de los eventos que conforman la historia*
- Evaluación: *el valor de la historia en ser contada*
- Resolución: *cómo termina la historia*
- Coda: *la coda provee una especie de resumen y permite el retorno al tiempo presente*



Holmes (íbidem) señala que de estos seis componentes solo la acción es imprescindible al punto tal que es llamada por algunos autores “núcleo obligatorio”

Por otra parte, en la línea interpretativa que propone Brémond (id:87.), los sucesivos procesos de la narración presentan, por lo general, figuras que giran alrededor del “héroe” de la misma, y que ofician de ayudantes benéficos u opositores. Obviamente, este tipo de esquema no da al lector la trama cronológica de una narración sino que le proporciona elementos explicativos desde los cuales “leer” ésta.

### *2.- Los datos*

Tal como se señaló, la Intendencia Municipal de Montevideo posee un Servicio telefónico de apoyo a la mujer víctima de violencia (de ahora en adelante SERTEL) que funciona desde octubre de 1992 y cuyas receptoras telefónicas son mujeres, en su mayoría profesionales y con amplia experiencia de trabajo en el área de la mujer. Las RT constituyen una suerte de audiencia ideal: atentas, interesadas y sensibles. Este servicio, de acceso sin costo, funciona todos los días de 8 a 0 horas y los fines de semana de 8 a 20 horas. No todas las llamadas que reciben son por VD, hay muchas consultas de diversa índole, como por ejemplo, teléfonos de juzgados, relatos de terceros sobre maltrato de niños, etc. Las interacciones tienen una duración muy variable cuya media es de alrededor de 12 minutos.

Para este trabajo, he elegido ejemplos de interacciones basadas en relatos de violencia doméstica, que presentan características diversas y cuyas usuarias provienen de diferentes estratos socioeconómicos.

### *3.- Los relatos de las víctimas*

Si bien el punto de partida es que se está en un marco interactivo que es determinante para la construcción de las narraciones, hay casos en que la misma consta de numerosos enunciados producidos por el hablante-narrador, con poca participación del destinatario y casos en que la narración, claramente es construida conjuntamente. De acuerdo a esto, las narraciones que se producen en el marco del SERTEL si bien aparecen como forma de presentar la situación de maltrato están constituidas por relatos de extensión y ubicación interactiva variable durante los cuales, dependiendo de la víctima, la intervención de la RT puede restringirse a back-channels de estímulo para la continuación del relato tal como sucede en este extracto:

(1)

RT: A ver dígame de qué se trata.



U: Bueno esee-mi esposo quee ee: bueno yo soy médico y vivía en Estados Unidos volví y hace muchos años que tengo problema de violencia doméstica pero acá nunca lo reporté

R: Mhm

yy tengo un hijo de seis años

R: Sí

y ayer este él toma alcohol y eso y ayer me dio un golpe en la mandíbula muy fuerte

R: Aha

que me tiró al piso y me sacó dos pedacitos de dientes de los de abajo

R: Mhm

yy empujó así también a mi hijo yyy mi hijo me ayudó a levantarme ee porque como que volé como dos metros ¿no?

R: Sí

y quedé un poco impactada del golpe cuando caí

R: Mhm

(IVD 92106)

Si bien esta hablante narra su historia por sí misma hay varios rasgos interesantes a destacar: por un lado, la necesidad de una apoyatura permanente por parte de la RT que se manifiesta por medio de los “back channels” y por otro, una serie de elementos como las hesitaciones, los alargamientos vocálicos y la construcción de su relato mediante agregación y no por ordenamiento jerárquico, cosa que se trasunta en el permanente uso de “y” para pasar de una parte a otra de su historia.

O bien pueden necesitar de una intervención más activa de la RT quien busca precisar el relato de la V:

(2)

1. R: Para entender un poquito mejor esta situación..este.. y para ir a orientarla a usted. Estee usted..e ¿sufría maltrato de su esposo?

2. U: Sí. El psicológico/

3. R:- [(??)]

4. U: [psicológico] y .. estee ee sí y ... dos veces póngale físico dos veces pero no, pero un golpe en la espalda fuerte que me tiró al piso .. y otro como pero más bien como amenaza como para asustarme pero no, no, no.

5. R: Amenaza con qué ¿de golpearla?

6. U: Ooo de apretarme el cuello o algo así pero no es pero no, no, no lo hacía digo

7. R: Aha. ¿La llegó a amenazar de muerte? por ejemplo... ¿en alguna oportunidad?

(IVD 93190)

Nuevamente, se observan los ya mencionados alargamientos vocálicos si bien aparece un nuevo elemento que es el intento de negación del maltrato físico, si bien la hablante concede que en algunas oportunidades este existió, sin embargo, lo ubica en el terreno de la mera amenaza reforzando esta idea con un adversativo y negaciones (“pero no, no,no.”) o como mero ejemplo (“póngale”). En suma, lo más llamativo en esta hablante es el alto número de elementos negadores que utiliza.

Los relatos de violencia no son solo sobre maltrato físico, sino que las siguientes interacciones contienen narraciones donde, si bien siempre existe maltrato físico, pueden coexistir con otros tipos de violencia.



### Violencia psicológica:

(3)

(...)

violencia física mucho no ha habido pero últimamente era más que nada psicológica y hubo sí siempre por muchos años antes cuando estaba en Estados Unidos y por ahora en total son cuatro años ya pero allá [(...)]

(...)

(IVD 92106)

O bien la violencia física aunada al miedo

(4)

RT- Hola

U- Qué tal mirá yo quería hacerte unas consultas digo vos sabés que yo estoy con un problemita de hace consultas con-hace un mes que me e me separé de mi marido e por e primero por e e el me engañaba etcétera yy se ha puesto muy violento. y me ha pegado en varias oportunidades digo e veníamos tranquilos ee yo empecé o sea me presenté al Juzgado de Familia y me dijeron que iban a hacer una citación mediatoria ...

RT- Mhm..Sí te escucho

U- Digo él me-el tema es que yo digo que yo no quiero volver más y y bueno es agresión verbal ahora me llamó me dijo que me iba a sacar a los chiquilines e que conmigo no me los iba a dejar máas y etcétera etcétera y yo-yo la verdad no me-no me em no he ido antes sinceramente porque yo le tengo miedo ... (??)

(IVD 91336)

Los elementos discursivos de apertura – saludo, ”consultas”, “problemita” – tienden a plantear una atenuación como presentación de lo que la hablante relatará a continuación. Una forma de comprender esto en relación al relato subsiguiente es justamente entender a la atenuación como forma de preservación de la imagen frente a alter. El relato de la hablante podría dividirse en dos partes: a) en primer lugar un crescendo que va desde el engaño hasta el maltrato físico, terminando este primer momento en la presentación de la mujer al Juzgado de familia; y b) un segundo momento en que lo que se da es la agresión verbal y el miedo. Es interesante observar a construcción de los inicios de cada parte. Ya se ha mencionado el inicio del 1er.turno, en lo que respecta al 2º turno, éste comienza con repeticiones -“digo”- y con usos enfáticos de la primera persona del singular, por ejemplo “yo digo”. Sin embargo, luego de enunciada esta postura fuerte, al continuar con el relato vuelven las autocorrecciones hasta terminar en la enunciación del miedo con voz más baja y quedando en suspenso. En suma, cada vez que en su relato intenta una reafirmación de identidad, el narrar las vicisitudes vividas mina ésta.

Al igual que en (1), puede observarse que el texto está construido paratáticamente, con autocorrecciones que se presentan, fundamentalmente, en inicio de cada parte del relato, alargamientos vocálicos y escasez de pausas. Esta última puede ser indicio de una hablante angustiada o puede ser simplemente un tipo de fluencia; la escucha no nos provee de datos suficientes. Empero, la hablante trata de ponerse en una postura fuerte al señalar, pese a su estado anímico, cuál es su posición actual con respecto a su marido.



No siempre, la víctima es capaz de enunciar lo que le sucede. A veces es necesario que sea la receptora telefónica la que lo haga – tal como se ve en el extracto (5), interacción en la que la RT debe asumir un papel más activo a los efectos de ayudar a la usuaria a expresar sus vivencias:

(5)  
RT- Bueno perfecto.. este señora usted ahora ya no vive más con la persona que la agredía?  
U- No no no  
RT- ¿Qué era su esposo?  
U- Sí  
RT- Está divorciada?  
U- Sí...  
RT- ...o separada?  
U- No [divorciada]  
RT- [divorciada] Ahi está yy y cuánto tiempo duró esa violencia?  
U- Y desde que me casé.  
RT- O sea qué años?  
U- ¿Eh?  
R- Años?  
U- ¿Cuántos años?  
RT- No, digo, estamos hablando de años en tiempo.  
U- Exatamente  
RT- Bueno señora y qué tipo de maltrato era ¿verbal?  
U- Ee física y verbalmente.  
R- Ahi está.  
U- Pero psicológicamente peor todavía.  
RT- Claro .. sí eso e destruye mucho la autoestima de la persona.  
U- Sí exactamente que es lo que me sucede a mí.  
RT- Bueno pero usted hizo bien en comunicarse hoy a este servicio para buscar este recurso para pensar en usted para restablecerse recuperarse  
U- Exactamente  
va a ver que le va a hacer muchísimo bien ¿sabe?  
(IVD 93193)

Cómo entender el importante rol de la RT en este extracto? Si bien la usuaria acude al servicio en busca de ayuda, parece incapaz de narrar su historia y, por ende, de identificarse como mujer maltratada. Es entonces la RT quien debe asumir un rol activo y prácticamente “hablar” por ella. El esquema en que esto se realiza es bajo forma de pares adyacentes en su modalidad de pregunta-respuesta.

(6)  
R: Hola: Intendencia de Montevideo asesoramiento a la mujer maltratada:  
U- Buenas tardes ee mirá quería formularte una pregunta  
R: Como no  
U: Tengo e una amiga tiene un problema doméstico con el marido  
R- Sí  
se tuvo que ir hoy abandonó la casa con los hijos  
R- Sí  
este porque el marido no le levanta la mano peero sí tiene malos tratos con ella domésticamente. La insulta le dice de todo no le da plata para que cocine  
R- Ahá  
estee y tá ella no aguantó más y se fue a la casa de la madre coon los tres hijitos  
(IVD 93186)



La utilización de una portavoz - o sea la persona que habla en lugar de - para narrar lo vivido puede tener que ver con varios elementos que no es posible confirmar mediante la interacción (finalmente es la víctima la que toma la palabra): dificultades en narrar la vivencia, problemas relativos a la dicción aunados a baja autoestima y nivel socioeconómico bajo (como tal vez sea el caso).

Las interacciones telefónicas en el marco del SERTEL muestran el pasaje de historias personales del ámbito estrictamente privado con el consiguiente fracaso de los auxiliares que este ámbito haya podido proporcionar (familia, amigas, etc.) a un ámbito “público” pero confidencial, en el entendido que la víctima ya agotó los recursos de su entorno cercano y su vivencia debe contar con ayudantes más capacitadas. Las receptoras telefónicas son el primer eslabón de esta cadena que luego pasará por abogados y ONGs especializados. De esta manera se logra salir del estado de inercia que Brémond plantea y lograr construir una conducta que lleve al llenado de la carencia.

Por otra parte, en todas las historias se dibuja claramente una figura descalificada, la del opositor (marido, concubino) que es quien no solamente maltrata a la mujer sino que mina su autoestima y la lleva a la angustia y depresión.

#### *En suma*

La particular lógica de estos eventos depende de los actores involucrados y de los valores en juego que conciernen a la relación de dominación –subordinación de lo masculino sobre lo femenino. La estructura de dominación se basa en la violencia simbólica, concretizada en la internalización de las pautas del dominador [masculinidad hegemónica] por parte del subordinado - la subordinada en este caso- quien hace suyas las propuestas de aquel (Bourdieu 2000).

**El marco laboviano para el estudio de las narraciones provee una posibilidad de análisis lineal no permitiendo la posibilidad de comprender cabalmente el porqué de las acciones realizadas: no se trata, en los casos estudiados, de relatos lineales sino que se van agregando diversas circunstancias a lo largo de la interacción. Creo que una lectura interpretativa de estas narraciones posibilita una comprensión más plena de los roles de víctima y receptora telefónica a la vez que implica el agregado de un nuevo ámbito, el público-confidencial a las vivencias de la víctima.**

**En estas narraciones, la receptora cumple una serie de funciones en extremo importantes: no sólo es escucha, sino que precisa, aconseja y sugiere. Podría ser considerada como una aliada-guía, marcando, entonces, el principio del llenado de la carencia.**





## BIBLIOGRAFÍA

- Bal, M. (1985) Teoría de la narrativa. (Una introducción a la narratología) Madrid. Cátedra.
- Barthes, R. (1972) “Introducción al análisis estructural del relato “ en Comunicaciones n.8 El análisis estructural del relato. 9:43
- Bentes da Silva, A. Ch. (1996) “Analizando narrativas orais da Amazonia Paraense” en Actas de las II Jornadas de Etnolingüística. Tomo I. Facultad de Humanidades y Artes, Universidad Nacional de Rosario, Rosario. 84:88
- Brémond, C. (1972) “La lógica de los posibles narrativos” en Comunicaciones n.8 El análisis estructural del relato. 87:109
- Bourdieu, P. (2000) La dominación masculina. Paris, Anagrama.
- Charaudeau, P. (1983) Langage et discours. Eléments de sémiolinguistique. Paris, Hachette.
- Charaudeau, P. y D. Maingueneau [2002] (2005) Diccionario de análisis del discurso. Buenos Aires, Amorrortu.
- De Gaulmyn, M.M: (1987) “Les régulateurs verbaux: contrôle des récepteurs” en Cosnier y Kerbrat-Orecchioni (eds.) Décrire la conversation. Paris, Presses Universitaires de Lyon.201:223
- Coates, J. (1995) “The negotiaton of coherence in face-to-face interactions. Some examples from the extreme bounds.” en Gernsbacher, Morton Anne y T. Givón (eds.) Coherence in spontaneous text” Amsterdam, John Benjamins.
- De Fina, A. y A. Georgakopoulos (2008) "Analysing narratives as practices” en Qualitative Research, 8(3). 379:387
- Goffman, E. (1981) Forms of talk. Philadelphia, Univ. of Pennsylvania Press.
- Greimas, A.J. y J. Courtés (1979) Sémiotique. Dictionnaire raisonné de la théorie du langage. Hachette, Paris.
- Holmes, J. (2003) “Narrative structure: some contrasts between Maori and Pakeha store-telling” en Bratt Paulston, Ch. y G.R. Tucker (eds) Sociolinguistics. The essential readings. Malden, Blackwell Publishing. 114:138
- Labov, W. (2001 “Uncovering the event of structure of narrative” [www.ling.upenn.edu/~wlabov/16/05/07](http://www.ling.upenn.edu/~wlabov/16/05/07)
- Labov, W. y J. Waletzky [1967] (2003) “Narrative analysis: oral versions of personal experience” en Bratt Paulston, Ch. y G.R. Tucker (eds) Sociolinguistics. The essential readings. Malden, Blackwell Publishing. 74:104
- Ochs, E. (2000) “Narrativa” en Van Dijk, T. (comp.) El discurso como estructura y proceso. Barcelona, Gedisa.271:304
- Schegloff, E. (2003) “<<Narrative analysis>> Thirty years later” en Bratt Paulston, Ch. y G.R. Tucker (eds) Sociolinguistics. The essential readings. Malden, Blackwell Publishing. 105:113



Todorov, T. (1972) “Las categorías del relato literario” en Comunicaciones n.8 El análisis estructural del relato. 155:192