

Foro Interamericano
Seguridad y convivencia ciudadana: examinando experiencia y desafíos
Medellín, 12 y 13 de septiembre de 2005

Panel 3: Prevención de la Violencia Intrafamiliar

Comentario

Ana Isabel García Quesada

Fundación Género y Sociedad (GESO)

El comentario que sigue a continuación no busca hacer una descripción sobre los distintos aspectos que han rodeado la problemática de la violencia intrafamiliar y la respuesta que las sociedades y los Estados han dado al respecto (algo que ya ha hecho Soledad Larraín), sino que tiene la intención de presentar las principales líneas estratégicas que se han desarrollado para combatir la violencia intrafamiliar, desde que se constituyen en los pasados años noventa los sistemas públicos en esta materia.

Mi punto de partida lo constituyen las reflexiones que rodearon el establecimiento en Costa Rica del Plan Nacional de Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar (PLANOVI), uno de los primeros planes integrales en la región, y la comparación que se hizo posteriormente con otros sistemas públicos en América Latina, un estudio encargado por el BID que analizó los casos de Brasil, Bolivia, Chile y Costa Rica.

Desde este punto de partida, se examinarán a continuación las tres estrategias principales que se han planteado en los últimos diez años para enfrentar la violencia intrafamiliar y de género:

- a) el desarrollo de planes y programas nacionales o sistemas públicos para la detección y el tratamiento de este tipo de violencia;
- b) la propuesta y el uso de la penalización extensiva como estrategia preventiva;
- c) la estrategia integral orientada hacia el control del riesgo.

a) El desarrollo de planes y programas nacionales o sistemas públicos para la detección y el tratamiento de este tipo de violencia

La tendencia a constituir sistemas públicos que supongan un salto cualitativo en la respuesta que muchos grupos de la sociedad civil ha ido dando a la violencia intrafamiliar, constituye quizás la estrategia más efectivamente implementada en la región durante los últimos diez años. Puede afirmarse que al menos la mitad de los países latinoamericanos han implementado algún programa o plan nacional para enfrentar directamente esta problemática. En el balance regional que se hizo para el BID se apuntan los principales logros y limitaciones que han tenido y tienen estos planes y programas.

Entre los principales logros cabe mencionar los siguientes:

- un aumento sustantivo de la visibilización de la problemática,
- el incremento del ejercicio de derechos ciudadanos, sobre todo por parte de las mujeres,
- el mantenimiento, aunque con altibajos, de la continuidad institucional;
- la demanda a desarrollar una legislación correspondiente,
- el desarrollo y prestación de algunos servicios,
- la articulación en algunos casos de redes y procesos de descentralización,
- los procesos de capacitación y sensibilización impulsados.

Entre las principales limitaciones, se detectaron:

- debilidades en el asiento institucional del plan o programa,
- la fragilización institucional del órgano rector,
- la débil coordinación interinstitucional,
- la ausencia de un enfoque sistémico y actualizado,
- las limitaciones de cobertura,
- los problemas de una descentralización deficiente,
- la deficiente oferta de servicios, sobre todo en atención;
- la desconexión entre el marco normativo y los planes y programas,
- el debilitamiento de las políticas para la equidad de género,
- los insuficientes recursos financieros y técnicos,
- la ausencia de registros normalizados,
- la ausencia de sistemas de seguimiento y evaluación.

El análisis de logros y limitaciones ha permitido realizar un balance sintético de la experiencia regional de planes y programas. El mayor éxito constatable de los mismos refiere a la visibilización del problema y a la creación de una demanda creciente de atención por parte de los usuarios/os. Esto se ha traducido, sobre todo, en el crecimiento rápido de las demandas y denuncias por este tipo de violencia, especialmente en aquellos países donde los sistemas han logrado una amplia cobertura nacional y se ha normado al respecto. Por ejemplo, en el caso de Costa Rica, en diez años se ha pasado de 5 mil denuncias a 45 mil registradas el pasado año.

Eso fue visto como una paradoja entre los economistas del BID, cuando discutimos los resultados del estudio, porque se supone que una acción pública reduce el problema y no lo aumenta tan vertiginosamente, comenzando a reclamar toda una serie de recursos que van desde sistemas de reinserción hasta una enorme cantidad de horas de acción policial, cuando el sistema tiene eficacia. Nuestra respuesta en ese entonces fue que se trataba de una cuestión de derechos humanos, que no podía ser visto únicamente en términos de costo-beneficio. En todo caso, una parte de las críticas era correcta: en el sentido de que los sistemas o programas estaban creando una demanda muy rápidamente, a la que luego difícilmente podía dar respuesta.

El otro aspecto refería a una cuestión de enfoque y conceptual. Una de las principales conclusiones del estudio comparado es que los sistemas públicos contra la violencia doméstica se basan en un marco conceptual que data de hace veinte años y ya no está captando bien los rasgos actuales de este tipo de violencia. Y las alusiones a la multicausalidad o a la visión integral no resuelven por sí mismas la necesidad de identificar esos rasgos, para reorientar correctamente la acción pública. Por eso, el estudio recomienda actualizar el marco conceptual que identifique este complejo problema social.

Uno de los problemas conceptuales más evidentes refiere a la idea de que la violencia intrafamiliar es una demostración de la ausencia de cambios en la condición de la mujer. Cuando se observa los indicadores que muestran ese cambio desigual pero constatable, la pregunta es entonces cómo reflexionar sobre la violencia de género en un contexto que, lejos de permanecer inmutable, ha cambiado considerablemente. En primer lugar, hay que abandonar de una vez el argumento de ese correlato de necesidad que aparece en la idea de que la violencia misma demuestra que no se ha producido cambio alguno. La verdadera pregunta que se hacen en los países donde ya no se niega el cambio, es por qué se mantiene una incidencia de violencia semejante o incluso mayor cuando ya se han producido fuertes cambios en la condición de la mujer.

Pero incluso en relación con la necesidad de las políticas públicas, parece conveniente evitar la trampa de la negación del cambio. No parece acertado ese discurso que, por un lado, afirma que “indudablemente hemos avanzado de manera importante”, y, por el otro, sostiene que “sin embargo, los patrones socioculturales que legitiman y perpetúan la violencia hacia las mujeres no se han modificado sustancialmente”. Cabe preguntarse entonces cuál es la evaluación que se hace de sistemas públicos que llevan ya de diez a quince años funcionando: ¿han sido completamente ineficaces, no han apuntado a las verdaderas claves de la violencia, o es que se trata de un esfuerzo inútil, porque esos patrones socioculturales son prácticamente inmodificables?

Para abandonar esa contradicción o esa virtual derrota anticipada, es necesario captar la verdadera relación entre violencia de género y cambio social. La información más actualizada muestra que el viejo supuesto de que la violencia se reproduce y guarda un correlato con la subordinación de las mujeres no es correcto. Dicho de otra forma, ya hay evidencia de que el binomio subordinación – violencia no opera como relación causa - efecto:

- a mayor subordinación, mayor violencia
- a menor subordinación, menor violencia

Por el contrario, en países con mayor igualdad entre los géneros, el correlato subordinación-violencia está siendo sustituido por autonomía-violencia. De hecho, en la investigación realizada para el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) en los países nórdicos, se mostró que sólo un tercio de los agresores lo eran en contextos de sobredominación de las mujeres, mientras los dos tercios restantes

agredían en contextos de fuerte autonomización de las mujeres. De hecho, resultaría imposible explicar cómo es posible que los países escandinavos aparezcan entre los países europeos con mayores cifras de prevalencia de violencia doméstica, siendo así que tienen los indicadores más altos del mundo en equidad de género.

Los indicadores sociales de América Latina y los avances en materia de género (incluyendo los legales), hacen pensar que hay todavía una importante proporción de mujeres en un contexto de sobredominación, pero también una proporción alta de mujeres en proceso de autonomización. Desconocer estos cambios y aplicar un perfil uniforme de condiciones de subordinación de hace treinta años, lejos de facilitar, introduce serias dificultades para enfrentar la violencia de género.

Por ejemplo, lo anterior es algo fundamental en relación con la articulación de las diferentes formas de violencia. En el escenario “subordinación generalizada – violencia”, las diferentes expresiones de violencia parten de un mismo fundamento y suelen articularse (violencia psicológica, violencia física, etc.). Por el contrario, en el escenario “autonomización – violencia”, las diferentes expresiones de violencia pueden responder a dinámicas contrapuestas. Así, la violencia física suele ser un recurso ante la derrota en el plano del conflicto psicológico.

Finalmente, la tercera cuestión que se evidencia en el balance de los sistemas públicos contra la violencia doméstica, refiere a que están enfocados, principalmente, desde una óptica extensiva y no selectiva y de calidad. Algo que guarda relación con el punto más frágil de todos los sistemas públicos contra la violencia doméstica o intrafamiliar hasta ahora desarrollados: la práctica ausencia de sistemas de seguimiento y evaluación con un mínimo de rigor.

Pero la necesidad de un aumento de calidad de los sistemas públicos lleva inmediatamente a enfrentar un problema: ¿Cómo distinguir la enorme cantidad de conflictos que originan demanda de aquellos que realmente llegan a convertirse en casos graves o fatales? Dicho en cifras: ¿Cómo distinguir de las 45 mil denuncias que se produjeron el año pasado en Costa Rica, los 25 casos que terminaron con la muerte de las víctimas?

La falta de relación entre una amplia morbilidad y una baja mortalidad relativa hace que los sistemas públicos enfrenten progresivamente una acusación de ineficacia, a menos que pasen a desarrollar sistemas selectivos de actuación.

b) La penalización extensiva y unilateral como estrategia preventiva

Una tendencia que ha crecido en la región y fuera de ella, también para resolver el problema de ineficacia comparada en los planes y programas contra la violencia doméstica, ha consistido en visualizar el uso de la penalización extensiva, no sólo como instrumento represivo, sino también como mecanismo de prevención.

De esta manera, se proponen, como sucede en Costa Rica, leyes de penalización que, además de ampliar las penas en los casos graves, incluye la penalización de un conjunto de actos considerados menos graves (que en el proyecto de ley en cuestión, son aquellos que no superan los dos años de cárcel), para tratar de lograr detener la escalada hacia los casos más graves. Es decir, se considera que penalizando de manera unilateral (esto es sólo cuando lo hace el hombre) el insulto, la manipulación, etc., se está impidiendo que el agresor escale hacia la comisión de actos más graves que pueden concluir con la muerte de la víctima. El intento de implementar este tipo de leyes en América Latina todavía es incipiente. Sin embargo, existe ya una amplia experiencia en Estados Unidos y una reciente experiencia con la aplicación de esa estrategia en España.

Sin embargo, la penalización de los casos leves tiene un problema en términos preventivos: si no se quiere penalizar desproporcionadamente una burla o una manipulación, lo cual sería simple y llanamente una violación de derechos humanos, entonces esos hechos sólo pueden penarse con tiempos reducidos de cárcel o con penas alternativas. Las redactoras del proyecto, con razón, sostienen que la cárcel no es necesariamente la solución a esos problemas y, consecuentemente, ponen énfasis en el uso de las penas alternativas. Ahora bien, cabe preguntarse por qué asistir los fines de semana a un recinto penitenciario, o realizar trabajos comunales, tiene mayor efecto preventivo que las medidas precautorias establecidas en la legislación vigente, entre las que se encuentra el alejamiento de la persona agresora del domicilio de la víctima.

Es decir, el agresor que tanto se menciona en la citada consigna probablemente no estaría en la cárcel o lo estaría por un período breve, sino previsiblemente cumpliendo una pena alternativa de las previstas en el proyecto de ley, quizás con un nivel de resentimiento igual o mayor que cuando le imponen las medidas de protección de la vigente Ley contra la Violencia Doméstica. En breve, no es cierto que la penalización de los casos menos graves prevista en el proyecto de ley agregue ninguna prevención sustantiva a la que existe en la legislación vigente.

Por otra parte, también resulta contraproducente la desvalorización que supone el recurso penal cuando se trata de penalizar cualquier expresión de conflicto. En efecto, la difuminación entre los distintos niveles de violencia otorga la razón a los agresores graves, que ven confirmada su tesis de que ellos, al golpear gravemente a su compañera, no están haciendo nada de naturaleza distinta de lo que hace cualquier hombre cuando tiene un conflicto de pareja.

Recientemente, en la prensa costarricense se elogiaba como ejemplo a seguir la penalización incorporada en la Ley contra la violencia de género en España y la creación en de 17 juzgados especializados en este tipo de violencia. Una información que sería mucho más útil si se entregara completa: toda la prensa española (*El País, El Mundo, ABC, etc.*) mostraban el pasado 30 de junio la denuncia de grupos feministas y todos los sindicatos, que aseguran que “esos juzgados se colapsarán porque son dramáticamente insuficientes”, teniendo en cuenta que se habían estimado necesarios más de trescientos. De hecho, se ha

optado oficialmente por adicionar competencias a 418 viejos juzgados no especializados y crear sólo 17 que lo son.

Cabe preguntarse por qué sería necesaria tanta cantidad de juzgados. La respuesta es sencilla: a principios de este año entró en vigencia en España una ley contra la violencia doméstica que ha optado por un modelo de penalización preventiva por expansión: no sólo se penalizan los hechos graves sino los más leves, siempre en contra de los hombres, con la intención de evitar la escalada. ¿Resultados? No sólo una descompensación jurídica injustificada (hoy es un delito si un hombre insulta a una mujer, pero sólo es una falta si es ella la que insulta), sino que ha contaminado los conflictos en lo civil (divorcios, custodia de hijos, etc.) y además, para poder ejecutarse, necesita de cantidades considerables de recursos del sistema penal; algo que, por lo visto, está lejos de ser posible.

Al comienzo de este mes de septiembre, se ponía de manifiesto que la idea de mandar un fuerte mensaje represivo para evitar las muertes por violencia doméstica está resultando ineficaz, lo que ha originado un fuerte debate al respecto, porque las cifras de muertes desde que en enero de este año se aprobara la ley, ya son ligeramente superiores a las del mismo período en el año anterior. Como ya se mostraba sobradamente en la información producida en los Estados Unidos, el aumento en las penas, no reduce la cantidad de homicidios. Es decir, es necesario diferenciar entre la eficacia concreta de la penalización en los casos graves y el mensaje de condena social.

Pero quizás el problema más grave que está enfrentando recientemente la Ley en España es su progresiva deslegitimación. Primero, el problema ha consistido en que un número creciente de jueces se ha opuesto a seguir los criterios de la nueva ley. Pero después que una jueza de Murcia planteara formalmente una cuestión de inconstitucionalidad, las tres asociaciones de jueces existentes en España, la mayoritaria y conservadora Asociación Profesional de la Magistratura, la progresista Jueces para la Democracia y la moderada Francisco de Vitoria, coinciden en que el tratamiento distinto en las penas que da a hombres y mujeres la Ley Integral contra la Violencia de Género es jurídicamente discutible y que esto debe llevarse al Tribunal Constitucional. Y cuando algunas partidarias de la Ley trataban de descalificar los argumentos de los jueces, se ha producido el hecho que cambia considerablemente la discusión: la Coordinadora de Organizaciones Feministas del Estado Español considera que no se puede discriminar a los hombres penalmente. "Creemos que la ley de violencia sexista no es constitucional. El razonamiento de la juez [de Murcia] nos parece impecable", señaló Empar Pineda, la feminista histórica que funge como portavoz de esta coordinadora. "Como luchamos contra la discriminación de las mujeres, no creemos que haya que discriminar a los hombres, y menos, penalmente", señaló. Pineda recordó que 150 mujeres agruparon sus firmas -entre ellas figuran las de escritoras como Rosa Regás, Almudena Grandes y Rosa Montero- para discrepar de la opinión de otros grupos feministas sobre aspectos de la ley. "Se han atribuido a los hombres unos casi innatos instintos o deseos de dominación", decían. "Esta posición ha llevado a introducir en la ley algunas medidas

discriminatorias, como la mayor penalización para los hombres que para las mujeres por la misma conducta" (El País, 20/08/05).

En suma, existe consenso acerca de que hay dos cosas que no pueden suceder con una ley penal: que no tenga los recursos necesarios para su aplicación y que sea progresivamente deslegitimada en la sociedad que trata de operar, porque ambos problemas convergen para convertirla en poco más que letra muerta. En todo caso, parece más que evidente que el camino de utilizar el recurso penal de manera extensa y de forma unilateral, como estrategia de prevención de la violencia de género, presenta serios problemas que lo hacen inadecuado.

¿Es posible imaginar lo que significaría para América Latina seguir ese modelo? Puede tenerse alguna idea si se examina la situación de los principales instrumentos del sistema penal en la región. Voy a poner el ejemplo de Costa Rica, que tiene indicadores entre los mejores de América Latina en esta materia. Respecto de las fuerzas policiales, se sabe que su cantidad no se ha crecido en cifras relativas en los últimos veinte años, situándose en torno a los tres policías por cada mil habitantes, cuando los estándares de Naciones Unidas indican que esa cifra sea de cinco por mil. De igual forma, si se estima conveniente la cifra de 25 policías por cada juez, Costa Rica apenas alcanza los 15. Por otra parte, pese a que la cantidad de jueces se aproxima a los estándares internacionales, con 16 jueces por cien mil habitantes, las dificultades de recursos y la lentitud del sistema son sobradamente conocidas: el año pasado un 25% de las personas en prisión lo estaban sin juicio. Y, sobre todo, el sistema penitenciario es el que más está sufriendo con el aumento de la delincuencia: el pasado año su tasa de ocupación era del 125%, es decir hay un cuarto más de reclusos de los que las cárceles pueden alojar. Como es sabido, el hacinamiento pone inmediatamente en riesgo los derechos humanos de reclusos y personal de prisiones. Insisto, la crisis judicial y sobre todo penitenciaria en la mayoría de países de América Latina es muy superior a la existente en Costa Rica.

Pero, además, ahora, sobre la previa debilidad del sistema penal, se ha venido encima el incremento de la inseguridad y la criminalidad en toda la región. Por eso, en este contexto, no es tan difícil imaginar lo que significaría aplicar en la región la penalización extensiva para combatir la violencia doméstica: se estaría propiciando el definitivo bloqueo de los instrumentos de la seguridad pública.

Puede así concluirse que la necesidad de dar respuesta a la violencia de género ha estado marcada por la urgencia de hacer algo al respecto, más allá de la calidad de esa actuación, o bien por una falsa disyuntiva, en buena medida planteada por las defensoras de este tipo de penalización: hay que utilizar la penalización extensiva y unilateral como estrategia preventiva, porque es la única alternativa a la inacción, a la inclinación a cruzarse de brazos.

Sin embargo, la experiencia en Estados Unidos apunta en otra dirección. Allí, las reflexiones se orientan cada vez más a abandonar la estrategia de penalización extensiva, que no entrega buenos resultados, por pasar a una estrategia

combinada entre acciones preventivas indiscriminadas y acciones concretas que persiguen la focalización del riesgo.

c) La estrategia integral orientada hacia el control del riesgo

La convergencia creciente en cuanto a la necesidad de producir un tránsito en los sistemas públicos contra la violencia doméstica, en el sentido de aumentar apreciablemente la calidad de la actuación de dichos sistemas y, en esa dirección, orientar selectivamente la acción pública hacia una estrategia de control del riesgo, ha supuesto la necesidad de precisar más el diagnóstico, tanto en términos cuantitativos como cualitativos.

Cuando se trata de precisar en términos estadísticos, es muy evidente que la violencia intrafamiliar presenta una amplia morbilidad y una baja mortalidad. Como se ilustró en el caso de Costa Rica, las denuncias alcanzan la cifra de 45 casos, en tanto el promedio de las de muertes es de 25 casos anuales. Al contrario de lo que se ha pensado, se trata de una relación de mortalidad comparativamente baja, sobre todo si se examina en el contexto de la mortalidad general y la violencia social.

En un reciente estudio realizado para UNIFEM sobre violencia social y violencia de género en Centroamérica, se ha confirmado que los asesinatos de mujeres se sitúan en torno al 10% de los asesinatos totales, un promedio que comparte toda América Latina. Y que el riesgo de ser víctima de un homicidio en las mujeres es el más bajo del resto de las categorías sociales, especialmente en aquellos países con alta violencia social, como son Guatemala, El Salvador y Honduras, donde la tasa específica por cien mil no llega a los 10 casos anuales entre las mujeres, se sitúa en torno a los 80 casos en el caso de los hombres y asciende dramáticamente a 150 casos en los jóvenes varones entre los 18-29 años.

Ahora bien, el peso de las muertes por violencia intrafamiliar es mucho mayor entre las mujeres que entre los hombres, suponiendo cerca del 50% entre los asesinatos de mujeres y no llegando al 2% en el caso de los hombres.

Ciertamente, estos datos ofrecen una imagen diferente de la que regularmente se obtiene mediante el conteo de cifras absolutas únicamente para las mujeres, sin colocar los asesinatos de mujeres en el contexto social. Pero manejar cifras relativas en el contexto de la violencia social resulta imprescindible si se quiere tener una visión integral para combatir la violencia intrafamiliar y de género.

De hecho, una condición indispensable para partir de un enfoque integral consiste en salir de la visión que en la práctica identifica género con mujer. Parece muy evidente que un sistema selectivo de control del riesgo, que no opere también sobre los hombres resulta claramente incompleto y por tanto ineficaz. Con frecuencia, cuando se discute la necesidad de pasar a una identificación del perfil del riesgo, éste se hace descansar exclusivamente en las mujeres, cuando es

necesario explicitar que el verdadero control del riesgo que los sistemas públicos han de registrar, debe referirse tanto a los hombres como a las mujeres, tanto a las víctimas como a los victimarios.

Por otra parte, para mantener una visión integral, es necesario evitar la contradicción que supondría un sistema orientado hacia el control del riesgo, en medio de una norma penal unilateral que trata de aplicarse extensamente como estrategia de prevención. La orientación de los recursos y la direccionalidad del proceso no soportarían ese tipo de divergencias. La estrategia de control del riesgo es una alternativa y no un complemento a la penalización unilateral extensiva.

Asimismo, desde una perspectiva integral, la estrategia de control del riesgo no puede basarse en un conjunto de elementos sueltos, sino que debe adoptar un carácter enteramente sistémico. Es decir, la búsqueda de soluciones efectivas deben dirigirse, por un lado, a utilizar la penalización de forma selectiva, agravando las penas en los casos de violencia grave -evitando los efectos contraproducentes de la penalización extensiva- y, por el otro, a la necesidad de constituir un subsistema de control del riesgo, que permita establecer indicadores de alarma del conjunto de los casos que se registran, para operar de manera diferente con aquellos que sean seleccionados por presentar esos indicadores.

En suma, para enfrentar en su conjunto el fenómeno de la violencia de género desde una perspectiva integral, se requiere actuar en los siguientes aspectos:

- Armonizar el marco normativo y la acción de política pública. Como se mencionó, ésta es una de las graves deficiencias que se encontró en el estudio sobre sistemas públicos en la región, realizado para el BID. Una de las soluciones más adecuadas para enfrentar este problema refiere a la aprobación de una ley integral que contenga aspectos preventivos, de atención y punitivos, tratando de evitar el uso de la penalización extensiva y unilateral para prevenir la escalada, y más bien lograr una articulación con la acción pública, que facilite la colaboración entre los operadores de justicia y los funcionarios que trabajan en los sistemas.

Esa acción sistémica debería contar con los siguientes elementos:

- Fortalecer o crear, en los países en donde no exista, un sistema nacional que articule la acción de las instituciones que deben operar en dicho sistema, así como las que se realizan desde la sociedad civil, trabajando tanto en el nivel central como en el local.
- Emitir campañas preventivas de amplio espectro que tengan dos planos:
 - el referido a los aspectos valóricos condenatorios y de represalia,

- la visión alternativa de un nuevo trato entre los géneros, más equitativo y constructivo, según el cual los conflictos se resuelvan de manera no violenta.
- Construir un subsistema de control del riesgo. Tal subsistema debe de partir de un aumento sustantivo en la calidad de los procesos de detección de los casos de riesgo, basado en la conformación de un cuadro de indicadores de alerta temprana, que sea capaz de discriminar los casos que son potencialmente de alto riesgo. El sistema debe de ser capaz de procesar y dar seguimiento especial de esos casos, utilizando procesos especiales de atención y sistemas de desactivación del riesgo, como, por ejemplo, el uso del dispositivo electrónico utilizado en varios países para distintos tipos de personas violentas, que permite una alarma temprana cuando la persona agresora se aproxima a su víctima. El subsistema debe también dar atención preventiva a los posibles agresores, así como debe poseer un módulo de prevención para las posibles víctimas, que les permita identificar el verdadero riesgo que corren.
- Establecer un sistema preventivo telefónico (911) que no sólo convoque a las víctimas y a las mujeres, sino que convoque de manera específica a los agresores/as (sobre todo frente a la agresión a menores) y a los hombres. Este servicio telefónico debería funcionar las 24 horas (al igual que hoy funciona este servicio para las víctimas). Los hombres deben saber que pueden solicitar ayuda en cualquier momento del día, de otros hombres que están debidamente preparados para atenderlos.
- Aumentar la calidad en la atención a las víctimas de violencia, lo que significa realizar una atención no contaminada por la desvalorización ideológica de los hombres, pero basada en la autonomización y construcción de alternativas vitales de las víctimas de esta violencia. En este contexto, es también necesario detectar el tipo de participación de las víctimas en los conflictos violentos, tanto para reconocer procesos de subordinación asociada (masoquismo), como para detectar las mujeres que presentan comportamientos violentos en la resolución de conflictos.
- Otorgar atención a los victimarios. Es imprescindible el tratamiento de las personas que no encuentran alternativas a la resolución violenta de los conflictos. En este contexto es necesario un trabajo específico con los hombres, en referencia con la construcción de su identidad de género (“quiero ser un hombre no violento”).

Esta perspectiva tiende a lograr un aumento sustantivo de la eficacia y capacidad de la respuesta pública ante la violencia intrafamiliar, pero tiene que quedar claro que este problema no es de fácil ni rápida solución y que, probablemente, como la criminalidad en general, sólo podemos aspirar a reducirla a bajos niveles, pero difícilmente a erradicarla por completo. No debemos confundir la necesaria orientación de *cero tolerancia* con la idea de que vamos a ser capaces de lograr la

meta deseada de cero casos. De todos modos, es importante consignar que parece posible llegar a consensos productivos en torno a esta orientación basada en el control del riesgo, una estrategia viable que significa aumentar notablemente la calidad de los sistemas públicos para detectar, atender y prevenir este tipo de violencia.

.../.