

Estudio de caso: Asesoramiento telefónico a supervivientes de la violencia doméstica en Viet Nam

Sinopsis

Cuando se creó la red de telecomunicaciones en Viet Nam en 1995, se estableció en las oficinas de correo de todas las provincias la línea telefónica 108 de suministro de información sobre cuestiones sociales y culturales, que atrajo a un gran número de usuarios. Las personas llamaban a ese número para formular preguntas sobre cuestiones diversas y los centros muchas veces se vieron sobrecargados de llamadas. En particular, muchas personas llamaban solicitando ayuda en materia de cuestiones amorosas y emocionales. El personal que debía atender las llamadas con frecuencia no estaba adecuadamente calificado para abordar esos problemas.

En respuesta a la creciente demanda, un periodista de la radio La Voz de Viet Nam encabezó una iniciativa destinada a establecer una línea telefónica de asesoramiento sobre amor y cuestiones emocionales, el [Centro de asesoramiento psicoemocional](#).

En los primeros tres años de funcionamiento, se registró una disminución considerable del número de llamadas a la línea 108 y el Centro de asesoramiento psicoemocional recibió miles de llamadas mensuales de clientes que pagaban el equivalente a 1 dólar de los EE.UU. por diez minutos de asesoramiento. El grupo de consejeros observó que muchas mujeres eran objeto de violencia por sus esposos y parejas, aunque las mujeres que llamaban no la definían de esa manera.

En ese momento se consideraba que la violencia doméstica era un asunto familiar reforzado por normas sociales que perpetuaban la creencia de que el marido tenía derecho a golpear a su mujer. La palabra “violencia” no se usaba casi nunca en el contexto de las cuestiones familiares y era muy poco frecuente que se llevara a los hombres que golpeaban o mataban a sus esposas ante los tribunales. Además, las investigaciones y los datos sobre la cuestión también eran limitados y a veces hasta el grupo de consejeros carecía de conocimientos acerca de la cuestión y muchas veces se aconsejaba a las personas que llamaban que se reconciliaran con sus parejas, contrariamente a lo recomendado en un enfoque basado en los derechos humanos y centrado en los supervivientes.

En 1997 la línea de emergencias del Centro de asesoramiento psicoemocional se asoció con el [Consejo de Población](#) para apoyar mejor a las supervivientes de la violencia doméstica. Por medio de la asociación expertos de Australia capacitaron a consejeros en materia de género, violencia doméstica y métodos de asesoramiento telefónico. También prestaron apoyo a dirigentes del Centro para la elaboración de directrices sobre la forma de asesorar a supervivientes.

La labor del Centro prosiguió con el respaldo de la Fundación Ford y en 2001 los organizadores de la línea de emergencia establecieron el Centro de estudios y ciencias aplicadas sobre género, familia, mujer y adolescencia (CSAGA). Personal del Centro visitó Tailandia, la India, Camboya, Filipinas y los Estados Unidos para aprender acerca de modelos de asesoramiento, la reunión de materiales y la experiencia adquirida. Durante este período el Centro siguió recibiendo llamadas y documentó un número cada vez mayor de casos de violencia doméstica.

En 2005, con el apoyo financiero del [Fondo Global para Mujeres](#), el CSAGA estableció una línea de emergencia **gratuita** para supervivientes de la violencia doméstica. El número de la línea telefónica de emergencia se dio a conocer por los medios de difusión, folletos y transmisión oral, con lo cual el número de llamadas aumentó rápidamente. Además de separar la línea de emergencia gratuita para llamadas sobre violencia doméstica de otras líneas, el CSAGA siguió elaborando herramientas especializadas sobre asesoramiento y programas informáticos para el cálculo de estadísticas. El CSAGA también recabó apoyo oficial y oficioso de la policía y sindicatos de mujeres, entre otros, y amplió su lista de lugares seguros para enviar a las mujeres que solicitaban ayuda.

Datos sobre llamadas relacionadas con la violencia doméstica durante tres años (2008 – 2011)

Tipo de violencia	2008	2009	2010	Enero a julio de 2011
Física	127	36	196	196
Psicológica	73	32	80	117
Sexual	40	38	22	18
Económica	48	-	7	10
Mixta	-	356	71	49
Total de llamadas	288	462	376	390
Porcentaje respecto del total de llamadas a todas las líneas de emergencia	0,3%	0,6%	0,4%	0,8%

Dotación de personal y protocolo

Las principales características operacionales de la línea telefónica de emergencia del CSAGA son las siguientes:

- Se capacita a los consejeros mediante cursos prácticos breves;
- El personal trabaja en turnos de cinco horas;
- Si una persona en peligro llama al CSAGA, el personal la remite a la línea de emergencia de la policía (113) o llama directamente a esa línea si la víctima no puede hacerlo;
- Se celebró un acuerdo con un albergue para mujeres en el país que sigue los procedimientos establecidos para garantizar que las supervivientes que llaman al CSAGA tengan acceso al centro, si ello procede.

Problemas

La labor del CSAGA hacía frente a muchos problemas, entre ellos hasta hace poco la falta de un marco jurídico sólido para proteger a las mujeres de la violencia doméstica. La incorporación del país en calidad de miembro a la Organización Mundial del Comercio (OMC) en 2004 exigió el cumplimiento y la aplicación de los compromisos internacionales (por ejemplo, en relación con la [Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer](#)) y ejerció presión sobre el Gobierno para que abordara la pobreza y el aumento de los ingresos medios de los habitantes. Estos cambios crearon un entorno propicio para la aprobación de la [Ley de igualdad de género](#) y la [Ley de prevención y control de la violencia doméstica](#) (en inglés) de 2007 (que reglamenta la prevención de la violencia doméstica, la protección de las víctimas y las obligaciones de las personas, las familias, los organismos y las organizaciones pertinentes). Aun con estas leyes, las autoridades locales y la policía no cooperaban entre sí y daban menos importancia a los casos de violencia doméstica en que la víctima no presentaba lesiones físicas de importancia o no denunciaba la violencia. Muchas personas no creían que prestar apoyo a las supervivientes fuera eficaz, lo cual planteaba nuevos obstáculos para las iniciativas del CSAGA de promover la aplicación de la Ley de prevención y control de la violencia doméstica y prestar asistencia a las mujeres que eran víctimas de abuso. Aunque la línea de emergencia contó con la cooperación y el aliento activos de las oficinas públicas, el Estado no ha brindado respaldo financiero suficiente a sus operaciones. El apoyo mediante recursos humanos provino de organizaciones internacionales, como el Fondo Global para Mujeres. Para mantener la línea de emergencia, el CSAGA organizó actividades de recaudación de fondos con empresas locales.

Resultados y experiencia adquirida

- En 2011 el CSAGA era el único servicio profesional de asesoramiento telefónico que prestaba apoyo a las supervivientes de la violencia doméstica en todo el país. Las líneas de emergencia de los refugios para víctimas de la violencia doméstica solo prestan apoyo a los residentes del refugio y no brindan asesoramiento. El CSAGA, en cambio, ofrece apoyo seguro y oportuno a todas las supervivientes.
- La línea de emergencia ha podido mantener y ampliar sus operaciones en los últimos diez años por medio de medias clave, a saber:
 - El uso de las nuevas tecnologías disponibles (telecomunicaciones);
 - La comprensión de las necesidades de las mujeres que buscan apoyo;
 - La divulgación de la existencia de la línea de emergencia en todos los medios de comunicación de masas;
 - La reunión y recopilación de información sobre experiencias y materiales de otros países y su adaptación a la cultura y las condiciones locales para servir de base a las prácticas locales;
 - La identificación de oportunidades de promoción en conjunción con cambios normativos (por ejemplo, la adhesión a la OMC y la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer;

- La asignación de prioridad a la sostenibilidad mediante la puesta en marcha de una campaña de recaudación de fondos para mantener la línea de emergencia y la búsqueda de fuentes internas de apoyo. El CSAGA invita a empresarios nacionales a actividades relacionadas con la violencia doméstica y la igualdad de género para sensibilizarlos acerca del problema y alentarlos a aportar fondos;
- La documentación de casos y prácticas de asesoramiento, lo cual contribuye a la mejora general del apoyo a las supervivientes;
- La concienciación del Gobierno acerca de la capacidad y flexibilidad de las organizaciones no gubernamentales (ONG), lo cual contribuye a mejorar la cooperación entre la sociedad civil y los organismos gubernamentales pertinentes.
- La experiencia de la línea de emergencia ha ayudado al CSAGA a prepararse para prestar otro tipo de apoyo a las supervivientes, como una línea de emergencia para víctimas de la trata de personas y grupos de autoayuda para supervivientes de la violencia de género.
- Las prácticas de reflexión, como la documentación de los casos de asesoramiento, que pueden ser difíciles de mantener, son esenciales y contribuyen a la mejora de los servicios de apoyo telefónico.
- Las relaciones con psicólogos profesionales aseguran que las supervivientes que han padecido traumas tengan acceso al apoyo adecuado. Actualmente el CSAGA está en vías de establecer una red de psicoterapeutas para tratar a las personas que han sufrido traumas psicológicos.
- Más allá de las actividades de promoción y el trabajo con el gobierno, las ONG locales deben encontrar formas de movilizar a los organismos gubernamentales en apoyo de líneas de emergencia gratuitas (que tengan un número de teléfono fácil de recordar), lo cual es fundamental para abordar la estabilidad financiera de largo plazo de la línea de emergencia.

Fuente: Van Ahn Nguyen para el Centro de estudios y ciencias aplicadas sobre género, familia, mujer y adolescencia, 2011.