

# El *trabajo* de distanciamiento de las entrevistadoras de la ENDIREH: patrones de interpretación de la violencia doméstica

*Carolina Agoff*  
*Roberto Castro*

## Introducción

LA VERTIENTE DE estudios “cualitativos” sobre violencia contra las mujeres está formada, básicamente, por investigaciones que exploran los testimonios de las propias mujeres víctimas de violencia, así como los testimonios de varones que ejercen violencia contra las mujeres (Castro, 2004; Contreras, 2008).

Más allá del análisis del testimonio directo, es necesario explorar las estructuras profundas de significación con que el resto de los actores sociales (o sea, los no expuestos directamente al problema) interpretan el problema de la violencia contra las mujeres. Partimos del hecho de que las estructuras de dominación son el producto de un *trabajo*<sup>1</sup> continuado, y por tanto histórico, de perpetuación de las mismas, al que contribuyen tanto los dominantes (con su violencia física y simbólica), como los dominados (al desplegar diversas formas inconscientes de colaboración con ese orden social), así como diversas instituciones sociales, como la familia, la escuela, la Iglesia y el Estado (Bourdieu, 2000).

En este artículo queremos mostrar algunas de las formas más ocultas de ese *trabajo* de interpretación en el que participan los actores sociales, las cua-

<sup>1</sup> Adoptamos aquí la noción de *trabajo* tal como la sistematizaron Strauss *et al.* (1982), a partir de las propuestas de Becker (1970) y Hughes (1971). Se refiere éste al conjunto de tareas y actividades prácticas que los individuos realizan (con frecuencia de forma desapercibida) con el fin de colaborar con un sistema jerárquico determinado. Se trata de un trabajo *corporal* que lleva implícito un código moral que les permite a los individuos evaluarse a sí mismos como actores en términos del grado de tolerancia, fortaleza y autocontrol que logran desplegar para ajustarse a lo que una institución espera de ellos frente a una condición o circunstancia determinada.

les se reflejan en el testimonio de las entrevistadoras de una encuesta nacional sobre violencia doméstica llevada a cabo recientemente en México, la Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares 2003 (ENDIREH, de aquí en adelante). A las entrevistadoras de esta encuesta, en efecto, les fue solicitado, por la propia institución que las empleó, que pusieran por escrito sus experiencias más vívidas durante el trabajo de campo. Al describir sus encuentros con mujeres que sufrían formas severas de violencia de pareja, las entrevistadoras ofrecieron un cúmulo de información muy significativa acerca de la manera “estándar” de actuar de los individuos frente a esta problemática en nuestra sociedad. Sostenemos que el análisis de ese material revela nuevas claves para el desciframiento del *trabajo* sistemático, aunque inconsciente, que la mayoría de los individuos desarrolla —no necesariamente las mujeres que sufrieron abuso, ni los varones que ejercen violencia, sino el individuo promedio, que puede no estar afectado directamente por ella— para interpretar, posicionarse y, sin saberlo, contribuir a la perpetuación de este problema.

El problema de la violencia contra las mujeres constituye un tema de interés público creciente en México. De ello son un reflejo, entre otras, las encuestas nacionales llevadas a cabo en los últimos años,<sup>2</sup> así como la recientemente aprobada Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. En este contexto de visibilización pública de la violencia de pareja, resulta de sumo interés analizar las descripciones que sobre la misma hacen las entrevistadoras de la ENDIREH. Como argumentaremos en seguida, sostenemos que el conocimiento de tales descripciones, así como de las condiciones institucionales que las hacen posibles, nos permite descubrir algunos de los mecanismos que operan a gran escala, en la sociedad en su conjunto, y que determinan las formas predominantes en que los individuos perciben este problema y se posicionan frente a él.

## **Las entrevistadoras del INEGI**

### *El perfil de las entrevistadoras*

Para el levantamiento de la ENDIREH, el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI) reclutó a 554 entrevistadoras y a 95 jefas de en-

<sup>2</sup> En 2003, el Instituto Nacional de Salud Pública (INSP) llevó a cabo la Encuesta Nacional de Violencia contra Mujeres Usuarias de Servicios Públicos de Salud (ENVIM) y el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI) realizó la Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares (ENDIREH). Ambas encuestas se repitieron en 2006.

entrevistadoras en todo el país. El rango de edad de las entrevistadoras fluctúa entre los 19 y los 52 años, si bien el 82% de las mismas estuvo comprendido entre los 20 y los 34 años (INEGI, 2004). Para esta investigación resulta muy importante el criterio de selección de las entrevistadoras exigido por el INEGI, en el sentido de que todas ellas debían contar con un nivel educativo mínimo de licenciatura. Si bien este criterio fue imposible de ser aplicado en algunos estados con un marcado rezago educativo, es notable que el 74% de las entrevistadas sí cumpliera con este requisito. Otro 8% contaba con un nivel de bachillerato. Ello significa que estamos frente a un grupo de mujeres que claramente no es representativo, en términos educativos, del promedio nacional comprendido en esas edades: a nivel nacional, sólo el 26% de las mujeres de 20 a 34 años posee un nivel educativo de bachillerato, licenciatura o superior (INEGI, 2000). Por el contrario, las entrevistadoras representan a esa pequeña porción de mujeres que en este país han alcanzado un capital educativo muy por encima del promedio nacional. Se trata entonces de un grupo educado de mujeres, lo que para esta investigación representa una ventaja, pues podemos observar en ellas de qué están hechos los esquemas de percepción y apreciación de las mujeres que, hipotéticamente, cuentan con un mayor capital cultural para pensar sobre, y reaccionar frente al problema de la violencia de género. No escapa a nuestra atención que la calidad del sistema educativo nacional es muy heterogénea, lo que en términos prácticos significa que existen importantes variaciones en el capital cultural entre unas y otras universitarias (Mingo, 2006). Con todo, es menos discutible que el acceso a la educación universitaria implica y, simultáneamente, genera una cierta *posición social*, que se asocia, concomitantemente, a la posibilidad de determinados *puntos de vista* (Bourdieu, 1996).

Al terminar el trabajo de campo, el INEGI solicitó a las entrevistadoras que respondieran por escrito a nueve preguntas abiertas a través de las cuales se les pedían sus opiniones sobre la utilidad de la encuesta, sobre problemas que hubieran enfrentado durante la realización del trabajo de campo, así como sobre los aprendizajes que obtuvieron por participar en este proyecto. El objetivo de este pequeño cuestionario era obtener información que pudiera ser útil al INEGI para mejorar la encuesta en futuras ediciones.

Es importante señalar que nosotros no diseñamos este estudio, sino que tuvimos acceso a estos materiales una vez que fueron recolectados por el INEGI, de manera enteramente ajena a nosotros. Si bien estas no son las condiciones ideales para hacer investigación, sería absurdo pretender que se trata de un material sin valor científico.<sup>3</sup> Como mostraremos en este trabajo, aun sobre

<sup>3</sup> Un primer producto del análisis interpretativo que hemos hecho sobre estos testimonios puede ser consultado en Castro y Agoff (2008).

materiales como éste, es posible ejercer una interpretación sistemática si se procede con rigor metodológico y se conocen de antemano las limitaciones de la información.<sup>4</sup>

Para los efectos de este trabajo, dos de esas nueve preguntas resultan de particular interés. Las transcribimos aquí literalmente, tal como el INEGI las redactó y se las planteó a las entrevistadoras:

1. ¿Podrías narrar una entrevista que te haya parecido importante, significativa o particularmente complicada por la forma en que se desarrolló?
2. ¿Cómo te sentiste durante y después de las entrevistas donde se declaró violencia?<sup>5</sup>

Mientras que la primera de estas preguntas intenta recabar información sobre la experiencia de la entrevista desde la perspectiva de la entrevistadora misma, la segunda pregunta indaga directamente sobre los sentimientos que le generó la experiencia de conocer una situación de violencia. El análisis de estos testimonios se realizó siguiendo un abordaje cualitativo. Las entrevistadoras disponían de unos cuantos renglones para dar sus respuestas, por lo que el análisis interpretativo se realizó en condiciones más bien difíciles, toda vez que no contábamos con material lingüístico plenamente espontáneo y expresado sin restricciones. El procedimiento seguido consistió, primeramente, en identificar las principales condiciones sociales de producción de la narrativa de las entrevistadoras. En un segundo momento procedimos a analizar las respuestas de las entrevistadoras para identificar en ellas los temas emergentes, así como los principales puntos de conflicto o dificultad manifestados. En un tercer momento procedimos a identificar los patrones de razonamiento más comunes, así como las presuposiciones sobre las que descansan las respuestas de las entrevistadoras (Abril, 1995). El análisis que sigue busca mostrar que las respuestas que las entrevistadoras dieron a estas dos preguntas encierran contenidos del mayor interés para el análisis sociológico de la violencia de género.

<sup>4</sup> Desde luego, queda para una investigación ulterior el análisis de la manera en que las instituciones productoras de información y conocimiento construyen sus propios objetos de conocimiento, incluyendo las entrevistas de evaluación que aplican a sus propias entrevistadoras.

<sup>5</sup> Las otras preguntas eran: *a)* ¿consideras que la información que proporciona la encuesta servirá para medir o identificar el fenómeno de la violencia contra la mujer?; *b)* en tu experiencia, ¿qué te ayudó para la entrevista?; *c)* ¿cuáles fueron los problemas que enfrentaste para realizar tu trabajo (trabajo de equipo, administrativos, traslados, personales, etc.?); *d)* ¿qué experiencia le transmitirías a una futura entrevistadora de la ENDIREH para realizar su trabajo?; *e)* de acuerdo a tu experiencias, ¿qué momentos, actitudes y conocimientos son de utilidad para obtener una buena entrevista?; *f)* ¿qué aprendiste del levantamiento de la ENDIREH? Se trata de preguntas de menor

*Las condiciones de producción de las respuestas de las entrevistadoras*

Siendo la institución encargada de realizar la más diversa variedad de estudios estadísticos, el INEGI cuenta con una vasta experiencia acumulada en el entrenamiento de sus entrevistadores. Entre otros muchos, un procedimiento estándar, típico de instituciones de esta naturaleza en todo el mundo, es la elaboración de un *Manual de la entrevistadora* (INEGI, 2003). Dicho *Manual* concentra el conjunto de instrucciones fundamentales que la entrevistadora debe dominar acerca de la estructura del cuestionario, los procedimientos a seguir en campo para seleccionar a los informantes adecuados, así como para establecer un buen *rapport* con las mujeres entrevistadas y asegurar la obtención de la información que interesa.<sup>6</sup>

El *Manual* en cuestión se ajusta con exactitud a la crítica que contra este tipo de procedimientos formulara Ann Oakley (1981). Según la autora, la entrevista tradicional consiste en un proceso de un solo sentido, en donde el entrevistador obtiene, pero no da información.<sup>7</sup>

El *Manual* cumple además una función normalizadora, en tanto que indica a las entrevistadoras cómo deben reaccionar frente a lo que van a encontrar en campo. Así, el *Manual* es enfático en su recomendación a las entrevistadoras de mantener siempre la “neutralidad”, y no expresar aprobación ni desaprobación ante las respuestas que se van obteniendo: “tampoco expreses tu opinión ni des consejos, aun cuando te los soliciten” (INEGI, 2003:44). Los autores del *Manual* anticiparon el tipo de emociones y sentimientos que las entrevistadoras podían experimentar durante su trabajo de campo, y también emitieron normas específicas al respecto: “Es probable que te conmueva lo que te cuenten o el hecho de que la persona esté angustiada; en cualquier circunstancia, evita emitir juicios valorativos a favor o en contra que puedan afectar o molestar a las personas” (INEGI, 2003:44). Y frente a la probabilidad de “experimentar conflictos internos como confusión, rabia, compasión, impotencia, etc., que pueden llegar a afectar, incluso, el desempeño de tu trabajo” (INEGI, 2003:51), el *Manual* recomienda a las entrevistadoras charlar al respecto entre sí, como estrategia de manejo (*coping*).

---

relevancia para el análisis que estamos realizando aquí, dado que ante todo ofrecen información sobre problemas logísticos, de organización, de funcionamiento del cuestionario y otras materias afines, tal como pudimos constatarlo tras una exhaustiva inspección del material.

<sup>6</sup> Hay que añadir que las entrevistadoras también fueron instruidas para que entregaran a cada mujer entrevistada, al terminar la entrevista, un folleto informativo con indicaciones de lugares e instituciones donde podían recibir ayuda en caso de estar viviendo violencia de pareja

<sup>7</sup> Los textos clásicos de metodología parecen sugerir que “One piece of behavior that properly socialised respondents not engage in is asking questions back” (Oakley, 1981:35).

El *Manual* capacita a las entrevistadoras acerca de la manera en que deben comportarse ante las mujeres entrevistadas, con el fin de eliminar obstáculos que pudieran interferir en la calidad de los datos recolectados. “Va a ser necesario —indica— que además de tu experiencia académica hagas uso del aprendizaje y sensibilidad humana” (INEGI, 2003:48). Tal “aprendizaje” y “sensibilidad” no pueden ser otro que el *habitus*, es decir, el conjunto de predisposiciones adquiridas mediante la socialización, y que de manera preconsciente orientan la acción de los individuos en la cotidianidad (Bourdieu, 1991). El *habitus* nos permite ser razonables, aun cuando no seamos necesariamente racionales. Producto de la internalización de las estructuras de poder existentes objetivamente, el *habitus* expresa también las formas de “domesticación” vigentes en los individuos. Cuando el *Manual* recomienda a las entrevistadoras guardar silencio ante las mujeres entrevistadas porque la situación así lo requiere, porque “el silencio es un recurso para contener el llanto” (INEGI, 2003:49), está sugiriendo también formas específicas de “comportamiento domesticado” que, producto de un trabajo sostenido, permiten reprimir el impulso a la indignación que puede suscitar el contacto con casos de mujeres dramáticamente abusadas por sus parejas.

El *Manual de la entrevistadora* constituye una valiosa fuente de información acerca de los mandatos institucionales que, en forma de “orientaciones” profesionales para un mejor desempeño, constituyen el contexto más inmediato dentro del cual debemos interpretar las respuestas de las entrevistadoras que queremos analizar aquí. Se trata de determinantes específicos que recrean los mandatos existentes en la sociedad en general. Estamos, en efecto, frente a un experimento natural sumamente revelador: el *Manual* provee a las entrevistadoras de instrucciones específicas y explícitas con el fin de equiparlas para una exposición intensa y exitosa al problema de la violencia, como la que van a vivir durante el trabajo de campo. Estas instrucciones, sin embargo, admiten una lectura sociológica, no sólo técnica. Es verdad que se trata de procedimientos profesionales bien establecidos, ampliamente recomendados en el mundo de las encuestas; pero también es verdad que cabe leer esas instrucciones como parte del mundo social más general dentro del cual existen esas instituciones y esos problemas (como la violencia) que estudian.

Desde esta perspectiva, podemos decir que también en la vida cotidiana existe un conjunto de instrucciones que se expresan a través del sentido común, que poseen por lo tanto un carácter más general e implícito, que orientan a los individuos sobre la mejor manera de manejarse frente al problema de la violencia contra las mujeres. Se trata de instrucciones más sutiles, menos enfáticamente formuladas que las que recibe una entrevistadora en el curso

de una capacitación profesional —pero no menos eficaces— que sirven bien a su propósito porque en la vida cotidiana la exposición al problema de la violencia es más bien indirecto para la mayoría de los individuos, tal como lo indican las estadísticas disponibles (i.e. los resultados de la propia ENDIREH. Véase Castro, Riquer y Medina, 2006). Vistas así las cosas, la situación de entrevista que, a través de sus manuales y procedimientos bien reglamentados producen las instituciones especializadas en encuestas, constituye un auténtico “lente de aumento”, esto es, una oportunidad de ver de cerca el funcionamiento de la fábrica social en este respecto.

En síntesis, el *Manual de la entrevistadora* opera sobre una doble verdad: facilita, desde luego, el entrenamiento convencional de las entrevistadoras para la obtención eficiente de información de calidad. Pero al mismo tiempo constituye un vehículo de reproducción de una estructura de sometimiento y complicidad vigentes como convenciones en la sociedad en general; de ahí la coincidencia de ambos órdenes respecto al manejo de los silencios, la cortesía, la neutralidad que se sugiere a las entrevistadoras, que suelen ser también conductas comunes en la sociedad frente a estos problemas.<sup>8</sup>

## Hallazgos

Cabe destacar, en primer lugar, que las entrevistadoras juzgan negativamente el problema de la violencia. Participan así de un asunto de interés público que ha cobrado visibilidad creciente en los últimos años y coinciden en condenarlo. Esta condena es producto de una objetivación de primer orden, que hace evidente el *official account*, es decir, las normas referenciales, reproducidas habitualmente en los discursos y que conforman lo legitimado, lo que hay que decir.

Tal como lo prevé el *Manual de la entrevistadora*: “te puedes enfrentar con situaciones dolorosas y experimentar conflictos internos como confusión, rabia, compasión, impotencia, etc., que pueden llegar a afectar, incluso, el desempeño de tu trabajo...”, las entrevistadoras manifiestan con marcada frecuencia emociones que a primera vista parecen semejantes: entre ellas se destacan la indignación (expresado también como enojo, rabia, coraje) y la impotencia o frustración. Un análisis de lo “evidente” en las descripciones

<sup>8</sup> Es importante insistir aquí en que no pretendemos “denunciar” al INEGI por un supuesto manejo doloso o poco serio del entrenamiento de sus entrevistadoras. Por el contrario, lo que queremos mostrar es que justamente el mayor grado de profesionalismo, como el que suele mostrar esa institución, también puede servir de vehículo para la reproducción de las estructuras de dominación.

de sus vivencias parece sugerir que estos sentimientos resultan un vehículo para constatar la injusticia y condenar la violencia.

Sin embargo, el análisis crítico de los relatos permite diferenciar sus discursos y hace evidente que el significado de las emociones arriba citadas no es unívoco en el sentido de la reprobación de la violencia y atribución de responsabilidad del problema.

Entendemos que los sentimientos no son solamente epifenómenos de procesos mentales, sino que son un componente esencial integrado en el proceso de producción de conocimiento y comunicación y, como tales, nos dan acceso a los modos de conocer, desconocer y reconocer de estas mujeres en relación con esta problemática social particular: la violencia de pareja (Nussbaum, 2006; Heller, 1999). En lo que sigue nos proponemos analizar:

- a) la impotencia que muestran las entrevistadoras como sentimiento que evoca dificultades durante la entrevista;
- b) la indignación y la impotencia como componentes expresivos de un juicio hacia la violencia, y que acompañan tanto a una explicación causal del problema, como a las soluciones que se vislumbran para erradicarlo;
- c) el uso que hacen las entrevistadoras de los pronombres “nosotras” y “ellas”, como mecanismos de identificación con, y distanciamiento de, el grupo de mujeres que sufre violencia.

*a) El sentimiento de impotencia durante la situación de entrevista*

El sentimiento de impotencia que describen las entrevistadoras aparece asociado a un primer fenómeno que puede ser entendido como expresión de una vivencia durante la situación de entrevista. La impotencia que suscita en las entrevistadoras la propia situación de entrevista está relacionada con la dificultad o la imposibilidad de ayudar de algún modo a la mujer entrevistada, quien la participa de su sufrimiento:

En las entrevistas donde se declaró violencia, sentí impotencia de no poder ayudar a la gente porque una sólo va a hacer la entrevista, les entregas el folleto y les dices que ahí las pueden ayudar. (G, Baja California)

Tuve sensación de tratar de ayudarla, de por lo menos darle un consejo. Pero desde el principio nos dijeron que no podemos dar consejos, ni llevar a las personas a un lugar adecuado; no podemos hacer nada. (V, Quintana Roo)



Estos testimonios dan cuenta de las limitaciones relacionales que les impone la disciplina como encuestadoras y que despiertan sentimientos de impotencia. El trabajo de disciplinamiento del INEGI sobre las entrevistadoras se refleja en el *trabajo* que ellas hacen sobre sí mismas: entre otras cosas, permanecer neutral, distante, no participativa en aras de una práctica verdaderamente “científica”. Todas ellas han sido entrenadas para seguir las pautas que describen los siguientes testimonios:

Antes de iniciar una entrevista, siempre me preparo psicológicamente, pues me da tranquilidad; no me debo desesperar ni demostrar mis sentimientos, tengo que ser una persona neutral a los sentimientos de la entrevistada. (P, Quintana Roo)

La experiencia me ayudó a ser imparcial. Es difícil estar escuchando y no poder dar una opinión. Se nos mencionó mucho que no podíamos opinar ni dar consejo, sólo levantar la entrevista. (S, Quintana Roo)

El *Manual de la entrevistadora* norma explícitamente el comportamiento que deben adoptar las entrevistadoras frente a las respuestas de las mujeres entrevistadas. Este distanciamiento profesional puede ser conceptualizado como una expresión del disciplinamiento más general que se impone —a las mujeres, sobre todo— frente a la violencia de género. En este sentido, las entrevistadoras *reconocen* una situación que les es familiar —la obligación de permanecer neutrales frente a este tipo de situaciones— y por ello logran actuar más o menos acordemente. Sin embargo, tal como se observa en sus relatos, las entrevistadoras no siempre cumplen con lo que se espera de ellas y se involucran en una situación de diálogo para brindar información. Frente al dolor ajeno se evidencia que el disciplinamiento de las entrevistadoras no logra acallar los sentimientos de empatía y solidaridad que las entrevistadas les despiertan, tal como lo preveía el propio *Manual*:

porque son situaciones en las que me sentí impotente y en mi caso más, porque estudié derecho y me pregunté, “¿cómo es posible que se estén dejando?”; en este caso, me salí de lo que me marcaba el Manual y le dije a la señora a donde podía acudir, incluso le dije que no se dejara, que cómo era posible y me dio mucho coraje. (S, Chiapas)

Lo que siento es impotencia; aunque no quisiera opinar siempre me gana, no puedo ser neutral, la neutralidad es difícil y más cuando estoy viendo que la persona se pone a llorar... (M, Distrito Federal)

Ningún disciplinamiento es “total”. Siempre hay resquicios, fracturas, por donde es posible manejar la tensión resultante de la ambivalencia en-

tre el precepto profesional y la solidaridad de género. La situación entrevistadora-entrevistada recrea a nivel “micro” algunos de los condicionamientos que se activan a nivel macro, en la sociedad en general, frente al problema de la violencia contra las mujeres. Sostenemos que en dichos encuentros podemos, en consecuencia, observar con más claridad el tipo de emociones y de *disposiciones* que se ponen en juego en la vida cotidiana frente al problema de la violencia, al mismo tiempo que podemos apreciar el *trabajo* que hacen las entrevistadoras para adaptarse a la realidad de esta problemática.

De estos testimonios queremos destacar en primer lugar el sentimiento de impotencia que se invoca para dar cuenta de las restricciones que tiene la entrevistadora, quien debe cumplir con el requisito de neutralidad para hacer su trabajo. La impotencia es expresión de un mandato externo —profesional en el caso de las entrevistadoras, social en el caso de la mayoría de las mujeres en la sociedad— que se traduce en la imposibilidad socialmente construida de dar información y consejos a la mujer violentada:

Me deprimió de cierta forma, pero no podía externalizar mi opinión. A veces, las señoras me preguntaban: “¿Qué puedo hacer?”, y aunque no estuviera de acuerdo con esto, no podía externalizar mi opinión, porque podía alterar la información de la encuesta. Entonces, me quedaba callada y era cuando sentía más el coraje o el dolor de no poderles decir: “Señora, puede hacer esto y esto”. Simplemente, les di el tríptico y les dije que podían acudir a ese lugar para que las ayuden. Pero en la encuesta, no se puede hacer nada, y es ahí donde se siente uno impotente. (I, Quintana Roo)

Los esfuerzos por “mantenerse neutrales” y distantes como encuestadoras ponen en evidencia la naturaleza interaccional de la entrevista, y la artificialidad —esto es, todo menos “natural”— del dispositivo científico de entrevista.<sup>9</sup> El *Manual de la entrevistadora* establece con claridad los criterios para la creación de *rapport* para facilitar la obtención de información, pero manteniendo los límites que aseguren la neutralidad, convirtiéndose la situación de entrevista en una pseudo-conversación. Las entrevistadoras muestran su acatamiento a esas instrucciones:

*Entrevistadora*: “...cuando terminé la entrevista volví a escucharlas para que no se viera que únicamente había ido a obtener la información”. (J, Chiapas).

<sup>9</sup> Bourdieu sostiene que no sólo la encuesta por cuestionario, sino también la entrevista cualitativa, se basan en “interacciones sociales que se cumplen bajo la coacción de estructuras sociales” (Bourdieu 1999:528).

*Manual*: "...puedes transmitirle la sensación de que te importa, compartes la necesidad de establecer un diálogo, y que las respuestas no son un mero trámite y sólo la escuchas porque es parte de tu trabajo" (INEGI, 2003:50).

Ni entrevistadora ni entrevistada se muestran disciplinadas en los papeles que prescribe el uso de un cuestionario,<sup>10</sup> y ello obedece sin duda al tema de la violencia de pareja, que no favorece la distancia emocional. Por el contrario, el problema de la violencia de pareja genera en algunas mujeres profundos sentimientos de identificación y empatía, que son favorecidos por la congruencia de género en entrevistadora y entrevistada. No obstante este panorama, hay mujeres que no dan muestras de tener dificultades para mantenerse distantes y pasivas frente a la entrevistada:<sup>11</sup>

En las entrevistas donde se declaró violencia, me encontré con personas que tienen alterados los nervios, pero en lo personal no me afectó; las escuché y noté que estaban nerviosas de que apareciera el marido; había momentos en que yo pensaba "¿por qué no lo deja?, tan fácil es dejarlo e irse", pero no abrí la boca en ese momento, me tranquilizaba y pasaba a la siguiente pregunta. (R, Chiapas)

entonces el mantenerme al margen de cierta manera les hizo a ellas "que les cayera el veinte" y a mí que no me afectara tanto. (N, Distrito Federal)

La situación de la entrevista permite observar, por proximidad, cómo las entrevistadoras negocian sus emociones a partir de un mandato externo (en este caso, profesional) que les prohíbe interferir en un caso de violencia, y que replica la "neutralidad" que se observa en la sociedad en general frente a la violencia doméstica. En estos testimonios se hace evidente que la cuestión de género no constituye por sí sola un elemento facilitador de identificación.<sup>12</sup> Algunas entrevistadoras distinguen entre el mundo de "ellas" —las

<sup>10</sup> De manera similar a la descrita por Oakley (1981). Su experiencia entrevistando mujeres ilustra el modo en que sus entrevistadas preguntan, piden información y no se atienen a la rutina de sólo responder.

<sup>11</sup> Desde luego, aunque esto es imposible de verificar por nosotros, dado que no tuvimos control sobre la recolección de la información, esta facilidad para mantenerse distantes puede estar asociada a sus condiciones y experiencias personales. Por ejemplo, ser solteras o no haber sufrido violencia de pareja ni directa ni indirectamente. Situaciones en las que, quizás, cuesta menos trabajo acatar los mandatos del *Manual*.

<sup>12</sup> En franca oposición a lo que sostiene cierta metodología feminista: "However effective a male interviewer might be at getting women interviewees to talk, there is still necessarily an additional dimension when the interviewer is also a women, because both parties share a subordinate structural position by virtue of their gender. This creates the possibility that a particular kind of identification will develop" (Finch, 1984:76).

golpeadas— y el mundo de “nosotras” —ajenas a esa problemática—. Si bien existe un universo compartido como mujeres, sometidas, aunque de diferentes modos y en diferentes grados, a la dominación masculina y a sus riesgos, su manifestación no es tan evidente, pues aparece permeada por categorías clasificatorias y de diferenciación usadas por las propias entrevistadoras. A tal grado que podemos afirmar que si bien el género constituye un aspecto muy importante del *social background* y de la identidad, difícilmente es por sí solo una fuente suficiente de identificación entre entrevistadoras y entrevistadas. Estos testimonios dan cuenta de la distancia social profunda que —creemos— descansa en la asimetría de poder y posición social de ambas mujeres, así como del *trabajo* sistemático que realizan las entrevistadoras para manejar (*coping*) las emociones y los sentimientos que les suscita el contacto con las mujeres que reportan violencia, en los términos de domesticación profesional que dicta el INEGI, es decir, en la no exteriorización de los mismos.

Estamos aquí frente a los efectos concretos del trabajo de disciplinamiento emocional impulsado por el INEGI, en este caso particular, y por las estructuras de dominación en la sociedad, en general. Los límites de la identificación de género y la irrupción de las barreras impuestas por la diferencia de origen y posición social, así como por el disciplinamiento societal, se manifiestan en algunos casos no sólo como distancia emocional y falta de empatía, que en ocasiones raya en el desprecio, sino también en el empleo de un tipo de vocabulario con una fuerte carga negativa (“agachada”, “dejarse”), y contradice la idea según la cual las entrevistas de mujer a mujer resultan amistosos intercambios de información (Oakley, 1981:55). En un contexto notoria y proactivamente estructurado por los aparatos disciplinarios de poder, es inadecuado creer en un mundo de normas compartido únicamente por la concordancia de género, entendido como una cultura de mujeres con sus normas de empatía y subjetividad, que favorece la comprensión en una situación de entrevista.<sup>13</sup>

<sup>13</sup> En el ámbito de la investigación feminista sobre mujeres entrevistando a mujeres también se ha puesto en duda la unicidad y congruencia del género sobre cualquier otro factor de la identidad, y muchas se mostraron escépticas y críticas frente a la minimización o negación de la reproducción de divisiones de clase, culturales o étnicas y raciales: “What white feminists have been producing, it is argued, are generalisations based only upon white middle-class women’s experiences —generalisations that do not take into account for the experience of working-class or Black women” (Edwards, 1990:477). Véanse también Phoenix (1994), y Reissman (1987).

Más recientemente, Mohanty (2002) señalaba que el feminismo norteamericano ha logrado, después de estos debates, una intersección de la raza, la clase, el género y la sexualidad en sus investigaciones, aunque persiste una tendencia homogeneizante hacia afuera que se pone en evidencia en la curricula pedagógica (“world cultures” separado de “race and ethnic studies course”). La autora aboga, en contra de una visión eurocentrista y relativista cultural, por una visión “cross-

Asimismo, es posible apreciar que la solidaridad que nace de la identificación y empatía se reduce a expresiones tales como “échele ganas” o “de usted depende salir de ésta”. Es decir, que en el marco de su socialmente construida impotencia, la mayoría de las entrevistadoras no acierta a imaginar mecanismos colectivos de lucha contra la violencia, y sólo pueden recomendar ejercicios individuales, personales, aislados. Al dar estos “consejos” están reproduciendo eficientemente el sistema de manejo ineficiente de la violencia: su reducción al plano individual y a una cuestión de voluntad. En otras palabras, el eficiente proceso de disciplinamiento al que están sometidas las entrevistadoras se traduce, entre otras cosas, en el activo esfuerzo que hacen ellas para diferenciarse de las mujeres agredidas (“ellas” *versus* “nosotras”), lo cual da lugar a formas de “solidaridad” neutralizadas, sin efectos prácticos, que son más efectivas en reafirmar las diferencias entre entrevistadoras y entrevistadas, que en ayudar a estas últimas a salir de su condición de mujeres agredidas.

*b) La indignación y la impotencia como componentes expresivos de un juicio sobre la violencia*

La impotencia y la rabia son además un “componente expresivo de un juicio sobre el fenómeno de la violencia contra la mujer”. Estos sentimientos constituyen elementos que pretenden hacer plausible y válida una explicación causal del problema, y además sirven a la reprobación o condena moral de la violencia.<sup>14</sup>

Se trata de un segundo momento de objetivación por parte de las entrevistadoras, de lo que teorizan como agentes sociales inmersas también en el campo de las relaciones de género, donde se produce la violencia. Así, los testimonios de sus experiencias más significativas están acompañados de una explicación subjetiva del fenómeno. Sus apreciaciones conforman una tipología de mujeres a quienes se maltrata, como también una atribución de causalidad y responsabilidad de la violencia, y ciertas creencias acerca de cómo dar solución al problema. Los siguientes testimonios ilustran dos diferentes apreciaciones del problema:

---

cultural” que permita dar cuenta de las diferencias y de las conexiones entre mujeres de diferentes naciones, comunidades raciales y comunidades culturales.

<sup>14</sup> Son manifestaciones expresivas que están al servicio de intenciones comunicativas y pueden ponerse en juego de forma deliberada (Habermas, 1987:93).

Al enfrentarme a las situaciones de violencia, sentí un poquito de impotencia; pero no se puede hacer mucho mientras la persona *no quiera hacer algo*. (H, Chihuahua)

En oposición al siguiente modelo explicativo:

En las entrevistas donde se declaró violencia me sentí enojada por ver todo lo que pasa y *nadie hace nada*. (D, Coahuila).

El testimonio de arriba revela un primer modelo, basado en una concepción voluntarista de la acción, que considera que la causa y solución del problema están en manos de la propia persona víctima del maltrato. Este modelo explicativo encuentra las raíces del problema en la sumisión y subordinación de las mujeres, quienes por razones estrictamente individuales, se someten a la violencia de la pareja. En esta explicación no hay nada que indique una conciencia de la condición estructural de dominación masculina que, en principio y potencialmente, afectaría a todas las mujeres. La violencia tiene un origen natural en la subordinación que exigen los hombres y esto no parece sorprender y sólo se constata como un hecho inmutable.

En consonancia con el modelo de explicación causal voluntarista, encontramos una propuesta individual de acción y solución de la problemática:

siento que a la mujer le hace falta más seguridad ante ella misma, que no piense que porque la amenazan tiene que estar *agachada* todo el tiempo; tenemos que estar seguras de nosotras mismas para poder hacer algo. (B, Quintana Roo)

La mayoría de las mujeres toma como algo normal ser abnegadas y obedecer lo que los maridos dicen. Como ellas son las que tienen que hacerlo, no el hombre, no se dan cuenta. No dicen “yo voy a salir adelante”. Son mayormente gente que están acostumbradas a eso, a que el hombre es el que manda y ellas tienen que obedecer. (C, Quintana Roo)

Esta explicación causal de naturaleza individualista contribuye a la culpabilización de las mujeres maltratadas, ya que las hace responsables del maltrato de que son objeto. Esta apreciación del fenómeno considera que es un asunto de voluntad y mérito personal salir de esa situación de violencia, encomiable “superarse”, y despreciable quien “se deja”.

entonces en las novelas, en muchas cuestiones, esto se fortalece, se promueve o se fomenta ese tipo de actitudes que vamos asumiendo las mujeres por muy independientes y fuertes que parezcamos y que tenemos muchas actividades y

nos desarrollamos; luego, por ahí tenemos esa sensación de dependencia de la ayuda externa. En el caso de la violencia, ésta se incrementa y la ayuda que se requiere es concreta y más aún cuando se desea realmente salir de esa situación. Más que pensar o ver qué recursos internos tenemos y que quienes han salido de eso es porque han echado mano, más del que llega fuera y los ayuda que de sus propios recursos para salir adelante. (H, Aguascalientes)

Si bien es la sociedad la que promueve la dependencia de la mujer, es ella la responsable última de su subordinación y la solución radica en poner voluntad, en “querer salir”, y no tanto esperar pasivamente la ayuda de otros. Se trata nuevamente de la propuesta de un ejercicio individual de voluntad y esfuerzo, y de un uso de los recursos que, aparentemente, todos tenemos por igual. Desde esta perspectiva, quien no hace uso de ellos, no desea genuinamente salir de su situación y por tanto, es enjuiciada moralmente.

Mi entrevista especial fue cuando tuve una persona que me dio mucho coraje, no sé si ponerme en el zapato de ella o en el del hombre (...). Estamos tratando de ayudar, para que luego me digan “¿Sabes qué, para qué voy allá si no me van a hacer caso?” (B, Quintana Roo)

Es claro que esta apreciación descansa en una concepción individualista de la acción, es decir, como opción o elección racional con base en el gusto o en las posibilidades prácticas u oportunidades, pero además conlleva implícitamente una condena moral ante lo que interpretan como desidia.

Así, se revela la interiorización profunda del sistema de dominación masculina: no se cuestiona el hecho de que los hombres tomen como natural mandar, sino sólo que las mujeres obedezcan. No hay objeción alguna al rol de los hombres y a su responsabilidad, como si fuera esperable e inevitable que el hombre se comportara de ese modo. A la universalidad fáctica de la dominación masculina, que excluye la desnaturalización o relativización de este dominio, contribuyen eficazmente los arreglos institucionales que norman las reacciones que caben frente a la violencia, tal como se aprecia en los mandatos del INEGI sobre las entrevistadoras, que reflejan lo que ocurre a nivel general.

Un segundo modelo causal, de naturaleza determinista, que emerge de las respuestas de las entrevistadoras, contribuye a la naturalización de la violencia, al considerarla una expresión más de la pobreza y la marginación social. En muchas entrevistadoras se observa precisamente un intento de explicación que naturaliza la violencia, en la medida que atribuye a las mujeres golpeadas un rasgo esencial de su identidad y posición social que favorece la violencia:

Sabíamos que existía ese maltrato hacia la mujer, pero no sabíamos en qué grado y hasta dónde podía llegar; me di cuenta que en las familias donde existe la pobreza, es donde más existen este tipo de problemas (...) aprendí mucho en ese sentido, cómo piensa cada mujer de acuerdo a su educación y a que te tienes que adecuar al pensamiento de ella para no ofenderla ni para hacerla sentir menos. (E, Quintana Roo)

En tanto institución profesional con el mandato de producir eficientemente estadísticas sobre los diversos problemas sociales, el INEGI se concentró en la instrucción sobre cómo reaccionar —y cómo no— frente a la misma.<sup>15</sup> Al hacerlo, se apoya en, y contribuye a la recreación de los esquemas habituales de percepción y apreciación de la realidad válidos para la mayoría de los individuos. El testimonio anterior demuestra la existencia de un cierto tipo de esquemas clasificatorios, a los que recurre la entrevistadora para describir la situación, y que al mismo tiempo le sirven para erigir y, sobre todo demostrar, una distancia profunda con la mujer entrevistada, dejando nuevamente en evidencia que el género, como factor de identificación, no agota todas las posibilidades vigentes en el marco de la entrevista, pues compete con diversas jerarquías sociales. Y da cuenta asimismo de un modelo socialmente construido y ampliamente compartido que atribuye causalmente el maltrato a la pobreza y la falta de educación:

Posiblemente porque a mí me tocó realmente lo que es la franja de acá, de donde es la gente marginada (...). Es ahí donde se ve la problemática, donde la gente es más o menos acomodada, ahí no pasa nada; posiblemente porque ellas no trabajan, son amas de casa y dependen solamente del marido. Pero cuando la mujer no ve un apoyo de algo se cierra y mejor se queda como está, es gente que no tiene preparación. Una de ellas no tenía ni siquiera su acta de nacimiento, ni de sus hijos, no los tiene reconocidos. Es todavía más difícil para esa gente que no está preparada. (C, Quintana Roo)

Un tercer modelo de explicación subjetiva ubica el origen de la violencia en un universo moral diferente al propio y transforma el fenómeno de la violencia en un elemento más de las costumbres y tradiciones de los “otros”:

para ella era normal que el esposo le pegara si ella no quería hacerle algo o tener relaciones. (D, Baja California)

<sup>15</sup> Es decir, no cabe esperar que una institución de esta naturaleza funcione como agencia de concientización sobre el origen social de la violencia de género y su vinculación con la dominación masculina.



Es cuestión de educación, costumbres y tradiciones que se van pasando de una generación a otra. (T, Quintana Roo)

La ambivalencia del calificativo “normal”, en el primer testimonio, le permite funcionar no tanto como un indicador de frecuencia, sino como un indicador de lo lógico, lo natural, lo esperable y, más aún, lo “correcto”. En la misma línea, creemos que se trata de una proyección de un esquema de percepción y apreciación parecido a ese que lleva a afirmar que “para los pobres es normal estar sucios”, o que “para los indígenas es normal no usar zapatos porque no les gustan”. Todas ellas son expresiones que apenas disimulan una enorme condescendencia y, por tanto, un cierto desprecio por “los otros”. El juego de jerarquías al que están sometidas las entrevistadoras es constitutivo de sus esquemas de percepción y apreciación. En este caso, se trata de un modelo causal de explicación que se asienta en un naturalismo moral<sup>16</sup> y que entiende que existen normas sociales no compartidas pero naturales (y por tanto, normales), que avalan la violencia como algo normal:

Me di cuenta porque, en las comunidades rurales, la mujer no tiene ni voz ni voto; lo que dijera el marido eso era y la señora no contestaba hasta que el marido autorizara; si el marido dice sí, la señora dice sí. En esos casos, no puede hacer mucho porque la mente es más cerrada. (Z, Chiapas)

Pero este modelo que ve en las tradiciones un aval de la violencia, tiene, como en el caso del modelo que asocia causalmente la violencia con la pobreza, un carácter naturalista: se asume que así son los otros, los pobres, los del campo, los indígenas: son gente “de mente cerrada”. Frente a ello no se puede hacer nada. Así, otra constata con sorpresa el mundo de valores de algunas mujeres:

Lo que nunca me imaginé, es que pude ver el tipo de cultura de las localidades; por ejemplo, me di cuenta que para las mujeres es muy común que el hombre les pegue; para ellas no es violencia el que estén obligadas a tener relaciones sexuales aunque ellas no quieran y si se portan mal, el hombre tiene derecho a pegarles, que para eso se casaron, que para que ellos las manden, que no se mandan solas, para ellas no hay violencia. Pude ver lo que piensan las mujeres. (F, Chiapas)

<sup>16</sup> Es decir, en la suposición de que existe cierta “naturaleza moral”, esto es, que hay valores y principios “naturales”, y que los individuos deben respetarlos. Esta posición está relativamente extendida dentro de la filosofía del derecho natural. En contra de esto, el iuspositivismo considera que todas las leyes —aun las morales— son construcciones humanas, históricas, culturales, y por lo tanto criticables y perfectibles.

Sin embargo otro modelo explicativo que asocia el origen de la violencia a las costumbres, no se ubica en una perspectiva de naturalismo moral, sino que atribuye la fuerza de las costumbres a la falta de conocimiento o de información:

no saben que si las obligan a tener relaciones sexuales esto es una violación; además, creen que tienen la obligación de servir. Es triste saber que en el área rural prevalece la ignorancia; una mujer me contestó que ella tiene derecho de pegarle a los hijos porque son propiedad de ellos y que por ser su mujer, tiene la obligación de tener relaciones sexuales con su marido y él tiene derecho de pegarle si se porta mal. (Y, Chiapas)

Cuando detecté la violencia intrafamiliar, me sentí un poco consternada, y más en ocasiones que ésta era muy fuerte; sin embargo, al momento de darle la información respectiva de vida sin violencia, me sentí un poco aliviada porque, de alguna manera, estaba ayudando a esas mujeres a saber que no están solas; que ese tipo de vida no es normal y que hay algo que se puede hacer comunicándose a las autoridades adecuadas. (G, Chihuahua)

En la misma línea, hemos podido identificar una postura crítica con los roles tradicionales de género, que propone que la violencia de pareja sea combatida a nivel social con información sobre los derechos de las mujeres. Este vocabulario de equidad, que hace uso del término de derechos para entender este problema, identifica en las tradiciones el origen de la violencia:

Considero que las mujeres necesitamos conocer nuestros derechos como mujeres. Estoy hablando en general, que nos den apoyo, que salgan libros, hay mucha gente que no sabe lo que está viviendo (...). Hay una pregunta en la que muchas mujeres piensan que cuando ellas no hacen bien las cosas, el marido tiene derecho a pegarles, a regañarles y eso no es así. (C, Quintana Roo)

El uso particular de la primera persona del plural del último testimonio citado enfatiza la idea de un problema general, común a todas las mujeres, y también deja entrever que la responsabilidad para desnaturalizar el problema y solucionarlo es una cuestión colectiva. En el modelo explicativo descrito, junto con aquel que atribuye el problema a un conjunto de restricciones de tipo material y educativo, subyace un intento de crítica social que identifica no sólo los problemas de los usos y las costumbres, sino las dificultades reales que acarrea la falta de recursos económicos.

Precisamente, encontramos otra apreciación del problema que atribuye las dificultades para solucionar la violencia a las penurias económicas de las

víctimas, como también a las barreras institucionales que no dan una rápida respuesta al pedido de ayuda. Esta apreciación es de modo indirecto una atribución de responsabilidad al orden social e institucional que obstaculiza una solución y contribuye a perpetuar la situación de las mujeres violentadas por sus parejas.

Las personas nos dijeron que si las ayudaban, que fueran fondos económicos. El mayor temor es, ¿a dónde radicarían, cómo se moverían? Aunque tengan el valor no lo hacen porque no hay a dónde acudir; a mí eso me dijeron. Que si se podía ayudar de alguna forma, que fuera económica. La asesoría o las terapias son secundarias porque lo primero que quieren es salir, muchas veces ya tienen el valor pero no tienen a dónde ir, después ya vendría la psicología y la ayuda emocional. (K, Quintana Roo)

Otra señora, ya grande también, que vivía una situación similar a la anterior, fue a poner su queja al Instituto de la Mujer y al DIF y tampoco le hicieron caso; los que sí la atendieron fueron los de la policía preventiva. En ese momento en que ellas me dijeron que no servían para nada los folletos,<sup>17</sup> porque así me lo dijeron, yo me sentí incómoda, me sentí mal. También sentí coraje porque dije: “¿Cómo va a ser posible que se estén dando esos casos y nosotras vengamos a traer un folleto donde viene ese tema y que me digan que lo han hecho y no obtengan ningún resultado? Sentí que mi trabajo no estaba sirviendo en ese momento. (U, Quintana Roo)

Este último testimonio deja en evidencia los sentimientos de indignación que nacen de la constatación de que de nada sirve entregar folletos con información sobre las instituciones que proporcionan ayuda, si en efecto estas instituciones se muestran inoperantes.

De manera resumida, encontramos que las explicaciones al origen de la violencia responden, por un lado, a un modelo voluntarista o individualista que atribuye a las mujeres la responsabilidad última de dejarse golpear, y contribuyen por tanto a la culpabilización de la víctima. Por otro lado, observamos un modelo de explicación causal determinista que ubica las raíces del problema en las condiciones existenciales de vida y revela de modo indirecto una valoración negativa y desprecio de clase. Se trata de un determinismo lego que atribuye a la pobreza o ignorancia el papel de ley social que conduce a la violencia. Por último, observamos un modelo de explicación causal que considera la violencia como una práctica más dentro de un conjunto de costumbres y tradiciones que la avalan; esta lógica encierra un fuerte naturalismo moral, según

<sup>17</sup> Los folletos entregados por las entrevistadoras contenían información sobre los lugares donde acudir en caso de violencia doméstica.

la cual la violencia es normal como parte de un sistema de normas y valores particular. De manera menos frecuente, hemos podido identificar un modelo discursivo de equidad y otro que reconoce en las restricciones de naturaleza estructural o institucional la falta de oportunidades para darle solución al problema. Esta última percepción del problema parece tomar en cuenta, como ninguna otra, las circunstancias particulares de vida de las mujeres.

### *c) Nosotras y ellas*

El análisis de estos testimonios nos permite adentrarnos en las valoraciones y representaciones sociales sobre la violencia de pareja inmersas en el lenguaje cotidiano. En particular, los sentimientos de impotencia y rabia que se invocan para dar cuenta de sus experiencias, así como de las condiciones sociales e institucionales de su producción, tienen un singular valor heurístico y resultan en indicadores de fenómenos más complejos. En este marco es posible observar que el significado de la impotencia y el coraje no es unívoco en términos de reprobación de la violencia como problema social, y que las explicaciones subjetivas encierran apreciaciones aún más sutiles del fenómeno.

En efecto, dado que las explicaciones subjetivas tienen siempre una carga valorativa y están condicionadas por estándares de lo que es comúnmente correcto, ya sea moral o legalmente, podemos adentrarnos en las implicaciones normativas que conllevan las representaciones legas y la atribución de causalidad del problema de la violencia de pareja de estas mujeres.

Además, una mirada sobre el uso de los pronombres personales hace posible entender la cuestión de la identificación expresada en un “nosotras”, las mujeres, y de la solidaridad que pueda surgir de ella; o, por el contrario, su uso puede estar al servicio de la expresión de pertenencias grupales excluyentes.<sup>18</sup>

El empleo que las entrevistadoras hacen de los pronombres personales “ellas” y “nosotras” son coordinadas que funcionan como orientadoras en el mundo social de la violencia de pareja. Permiten demarcar, delimitar espacios

<sup>18</sup> Autores como Bauman y Elias han enfatizado en la importancia del análisis de los pronombres personales para la sociología. La distinción “nosotros” y “ellos” representa una diferencia fundamental de pertenencia y exclusión entre grupos. Estos términos constituyen una oposición imaginaria de la cual cada grupo obtiene “identidad, cohesión, solidaridad interna y seguridad emocional” (Bauman, 1994:45). Se aplican a los grupos de pertenencia pequeños, como la familia, hasta a aquellos como la clase, el sexo o la nación. Asimismo, según Elias (1995), el modelo de los pronombres personales hace comprensible el carácter de perspectiva de los entramados humanos y su interdependencia.

sociales donde eso sucede y a quien le sucede. Obsérvese que a través del uso que se hace de ellos se expresa la posición de la entrevistada en relación con la problemática de la violencia (inclusiva o distante):

No debemos permitir la existencia de violencia hacia *nosotras las mujeres*, se necesita valorarse *uno mismo como mujer* y no dejar que nadie nos ponga una mano encima, ni nos pisotee o nos humille. (N, Quintana Roo)

En clara oposición al siguiente testimonio:

Al principio, traté de no entrometerme en la información, pero después iba recapacitando y cuando salía de la casa pensaba “Señora, ¿por qué se deja?” o simplemente, “pobrecita”, pero no me lo tomé muy a pecho, lo manejé con un poco de apatía diciendo, “*esta no es mi bronca*”. (Q, Durango)

Este último testimonio ilustra la distancia emocional de la entrevistadora, que se expresa como “apatía” o indiferencia hacia su entrevistada, y que no da lugar al surgimiento de solidaridad alguna. La expresión “esta no es mi bronca” da cuenta de un desapego frente a la experiencia de dolor y humillación de su entrevistada y la ausencia de algún indicio de identificación, tal como aparece en el primer testimonio presentado. Esta forma de describir las cosas, por parte de la entrevistada, es expresión del *trabajo* que ellas deben hacer para distanciarse del drama de las entrevistadas, de acuerdo con el doble mandato de “neutralidad” que pesa sobre ellas: el del INEGI, en tanto entrevistadoras, y el de la sociedad en general, en tanto “mujeres que no se meten en asuntos privados”. Se trata de un *trabajo* que no se presenta como tal en una primera instancia, que aparece bajo la forma de una reacción espontánea, porque su realización coincide exactamente con el contenido de la norma que lo regula. Es, en síntesis, expresión de una plena interiorización del mandato de restricción.

Hasta aquí hemos considerado que los límites de la identificación se encuentran en la diferencia de origen y posición social de entrevistadas y entrevistadoras. La pertenencia a un grupo social relativamente privilegiado parece proporcionar a algunas entrevistadoras suficientes elementos de auto-identificación y a su vez de exclusión de otros grupos sociales, que se expresa en el “ellas” del siguiente testimonio:

Afortunadamente, qué bueno que mi pensamiento y mi criterio son muy diferentes al de muchas personas con las que me topé. Sin embargo, tanto a esta persona, como a muchas otras que entrevisté, me dieron ganas de decirles que hicieran algo, pero estoy consciente de que a lo mejor, ellas ni siquiera lo de-

tectan porque están acostumbradas a ese trato tan común y “normal” como mujeres casadas que son. Es difícil cambiar una situación que ellas ven como “algo normal”. (I, Zacatecas)

Por otro lado encontramos ciertos testimonios, como el que sigue, en donde contrario a la vivencia de indiferencia o desapego, hay un fuerte compromiso emocional de indignación y ofensa:

Realmente en esta ocasión *yo me sentí agredida, ofendida*. Ante este tipo de circunstancias no se puede explicar o al menos a primera vista, no comprendía cómo una persona puede vivir 30 años así, es indignante. Obviamente la cultura, la educación, el ambiente tiene que ver en la decisión que una mujer pueda tomar, pero es algo tan sencillo poner un límite. (O, Puebla)

Resultan muy sugerentes la intensidad y el tipo de emociones que desencadena en la entrevistadora la vivencia de humillación de la víctima. Puede tratarse de una identificación profunda, que iguala a todas las mujeres en su condición de “maltratables”,<sup>19</sup> y que confronta a todas, al menos potencialmente, con el riesgo de caer en el mismo lugar degradado, denigrado, que las otras. Frente al temor irracional que esto provoca, algunas mujeres encuentran elementos de distinción o diferencia (“la cultura”, la educación, el ambiente) que las alejan del mundo de esas mujeres. Pero el disciplinamiento institucional que pesa sobre las entrevistadoras se expresa aquí plenamente: pueden advertir que hay profundos factores culturales, educativos y sociales estrechamente asociados al problema de las mujeres que sufren violencia. Y, sin embargo, al mismo tiempo pueden sostener, sin advertir en ello ninguna contradicción, que la solución a esa compleja problemática es “sencilla”, pues es cuestión “sólo de poner un límite”. Este tipo de disociaciones cognitivas deben ser interpretadas como expresiones de la dominación y el disciplinamiento al que están sometidas las entrevistadoras, que son constitutivas, como decíamos más arriba, de sus esquemas de percepción y apreciación. Como hemos visto, además, se trata de una disociación poderosamente reforzada a través de las estrategias de capacitación que la institución aplica sobre su personal. El *Manual* entrena a las entrevistadoras para que controlen sus emociones (acción indispensable desde el punto de vista de la eficacia profesional) frente a los casos de mujeres violentadas que pueden resultar sumamente conmovedores. Si, en pocas palabras, el propio *Manual* y la lógica de la institución orientan a las entrevistadoras para que disocien lo que sienten

<sup>19</sup> Se trataría de una identidad “desacreditable”, no desacreditada aún, en el sentido de Goffman (1995).

de lo que hacen,<sup>20</sup> ¿por qué no habríamos de encontrarla en los patrones de razonamiento que reflejan en sus respuestas?

Asimismo, encontramos relatos en donde fácilmente se observan indicios de identificación, que originan sentimientos de solidaridad. En ellos se formula con mayor frecuencia la expresión “una, como mujer” y en menor medida el uso del “nosotras”, aunque ambas expresiones están al servicio de expresar un proceso de identificación por fuera del grupo de pertenencia social.<sup>21</sup>

Las entrevistas donde se declaró violencia, no me las quitaba de la cabeza, pensé qué habría hecho yo si me encontrara en esa situación, pero también pensé en el nivel socioeconómico de la mujer, el tipo de educación que habría recibido y me puse a pensar que, aquí en México, a las mujeres nos falta mucho por darnos cuenta de que valemos, y no porque sea ama de casa no tiene una la oportunidad de salir adelante. Me sentí muy mal como mujer. (N, Baja California)

Me sentí muy enojada, como mujer y como ser humano. El trato no es digno de seres humanos, únicamente por ser mujer, no es el trato, me salí muy enojada pero me decía “¿qué se puede hacer?”. La autoestima de muchas mujeres está por debajo. (F, Puebla)

No debemos olvidar que las entrevistadoras son parte de un grupo de élite en términos educativos, por cuanto poseen un grado de escolaridad por encima del promedio nacional. El capital cultural que poseen les permite el manejo de ciertos conceptos para entender las cosas, pero también les brinda la jerarquía para condescender. En un contexto donde el mandato es no involucrarse, resulta indispensable hacerse de cuantos recursos de diferenciación haya a la mano. Pero hay que hacerlo de manera políticamente correcta, acorde al tono discursivo de los tiempos que rechaza y condena la violencia. En ese sentido, la condescendencia se les presenta como la táctica más apropiada.

<sup>20</sup> Podría argumentarse que, con otras palabras, el *Manual* envía este mensaje a las entrevistadoras: “van a sentir indignación y rabia, pero manténganse neutrales, no reaccionen como sería lo lógico, con solidaridad plena para con las mujeres”.

<sup>21</sup> En el marco de una discusión sobre la necesidad de ampliar los criterios de justicia, Rorty (1991) señala que existe un progreso moral que está atado a una solidaridad humana cada vez mayor. Se trataría de la habilidad de incluir en un “nosotros” a personas muy diferentes a nosotros mismos. De este modo se amplía el rango de solidaridad experimentada, percibiendo que más importante que cualquier diferencia (tribu, religión, raza) es la similitud con respecto al dolor y la humillación. Rorty (1998) denomina “lealtad ampliada” a este sentimiento que nace de la identificación por fuera del grupo de pertenencia y que conforma la base de la solidaridad espontánea entre los individuos.

Sólo pocas atisban el carácter colectivo del problema que se expresa en la frase “darse cuenta de que una *como mujer* está expuesta a ser violentada” (F, Colima), expresión que da cuenta de una cuestión de carácter colectivo fruto de la dominación masculina. Más allá de la distancia con el mundo de las otras o la peligrosa cercanía o similitud, no debe sorprender que a la mayoría de las entrevistadoras les parezca inaccesible el carácter colectivo del fenómeno de la violencia, pues es en este no-reconocimiento (*misrecognition*) donde la dominación masculina encuentra un apoyo vital a su perpetuación.

### Conclusiones

Los testimonios de las entrevistadoras del INEGI constituyen una vía de acceso privilegiada al conocimiento social lego sobre el fenómeno de la violencia de pareja. De particular valor heurístico —en tanto nos permiten adentrarnos en las representaciones del problema de la violencia— es el análisis de dos emociones que aparecen con marcada frecuencia en sus relatos: la indignación y la impotencia.

Hemos resaltado la distinción entre, por un lado, el papel de estos sentimientos, como competencia cognitiva (que permite conocer y desconocer); y por el otro la intención comunicativa de esos sentimientos, que tiene por objeto participar de una condena colectiva moral, acorde con el espíritu de denuncia y nueva conciencia del problema.

El análisis de las emociones nos permitió distinguir, por un lado, las vivencias vinculadas a la situación de entrevista y las dificultades para mantenerse neutrales como entrevistadoras (según la disciplina impuesta por el INEGI). Al realizar este análisis desde la perspectiva del *trabajo* que las entrevistadoras deben realizar, hemos podido visualizar la sincronía existente entre el mundo normativo general (el sentido común) y el específico (el *Manual de la entrevistadora*) al que están sujetas. Por otro lado, estas emociones resultan un componente expresivo de un juicio sobre la violencia, esto es, dan énfasis a las explicaciones subjetivas sobre la atribución de causalidad y responsabilidad de la violencia de pareja.

Sostenemos que el significado de estos sentimientos no es unívoco en el sentido de la reprobación moral de la violencia; por el contrario, estas emociones son expresión del contexto de dominación que sufren todas las mujeres en diferentes grados. En efecto, el trabajo sistemático de interpretación y posicionamiento frente a la violencia de pareja, que se ve reforzado por las prescripciones del INEGI, revela un mecanismo de perpetuación y colaboración femenina frente a la dominación.



Por último, el análisis de los pronombres personales “nosotras” y “ellas” deja entrever los límites de la identificación de género y el trabajo de distanciamiento del grupo de mujeres entrevistadas. Así, el uso de estos pronombres nos señala la posición desde la que se juzga el problema: mientras que la mayoría manifiesta una distancia grande respecto del mundo de la violencia de pareja, otras encuentran explicaciones que también las involucran a ellas como mujeres, mundo del que no pueden escapar y que está regido por el sistema de género. Las entrevistadoras dan cuenta de ciertas tipificaciones y sólo una porción menor se incluye en un universo de “nosotras, las mujeres”.

Recibido: junio de 2008

Revisado: septiembre de 2008

Correspondencia: Centro Regional de Investigaciones Multidisciplinarias (CRIM-UNAM)/Av. Universidad s/n, circuito 2/Col. Chamilpa/C.P. 62210/Cuernavaca/Morelos/Tel. 5622-7842/correo electrónico C. A.: agoff@crim.unam.mx/correo electrónico R. C.: rcastro@servidor.unam.mx

## Bibliografía

- Abril, G. (1995), “Análisis semiótico del discurso”, en Juan Manuel Delgado y Juan Gutiérrez (coords.), *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*, Madrid, Síntesis Psicológica, pp. 427-464.
- Bauman, Z. (1994), *Pensando sociológicamente*, Buenos Aires, Nueva Visión.
- Becker, H. (1970), *Sociological Work*, Chicago, Aldine Press.
- Bourdieu, Pierre (2000), *La dominación masculina*, Barcelona, Anagrama.
- (1999), *La miseria del mundo*, Argentina, FCE.
- (1996), *The State Nobility*, Stanford, Stanford University Press.
- (1991), *El sentido práctico*, Madrid, Taurus.
- Castro, Roberto (2004), *Violencia contra mujeres embarazadas. Tres estudios sociológicos*, Cuernavaca, CRIM-UNAM.
- Castro, R., F. Riquer, F. y M. E. Medina (coords.) (2006), *Violencia de género en las parejas mexicanas. Resultados de la Encuesta nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares 2003*, México, Inmujeres.
- Castro, Roberto y Carolina Agoff (2008), “El carácter social de la indignación y la impotencia frente a la violencia de género”, en R. Castro e I. Casique (coords.), *Estudios sobre cultura, género y violencia contra las mujeres*, Cuernavaca, CRIM, pp. 19-40.
- Contreras, J. M. (2008), “La legitimidad social de la violencia contra las mujeres en la pareja. Un estudio cualitativo con varones en la Ciudad de México”, en R. Castro e I. Casique (coords.), *Estudios sobre cultura, género y violencia contra las mujeres*, Cuernavaca, CRIM, pp. 41-80.

- Edwards, R. (1990), "Connecting Method and Epistemology: a White Woman Interviewing Black Women", *Women's Studies International Forum*, vol. 13, núm. 5, pp. 477-490.
- Elias, Norbert (1995), *Sociología fundamental*, Barcelona, Gedisa.
- Finch, J. (1984), "'It's Great to Have Someone to Talk to': the Ethics and Politics of Interviewing Women", en C. Bell y H. Roberts (eds.), *Social Researching*, Londres, Routledge & Kegan Paul.
- Goffman, E. (1995), *Estigma: la identidad deteriorada*, Buenos Aires, Amorrortu.
- Habermas, Jürgen (1987), *Teoría de la acción comunicativa. II: crítica de la razón funcionalista*, Madrid, Taurus.
- Heller, Agnes (1999), *Teoría de los sentimientos*, México, Fontamara.
- Hughes, E. (1971), *The Sociological Eye*, Chicago, Aldine Atherton Press.
- INEGI (Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática) (2004), *Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares 2003*, México, INEGI.
- (2003), *Manual de la entrevistadora. Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares 2003*, México, INEGI.
- (2000), *XII Censo General de Población y Vivienda*, México, INEGI.
- Mingo, A. (2006), *¿Quién mordió la manzana? Sexo, origen social y desempeño en la Universidad*, México, FCE, UNAM.
- Mohanty, Ch. T. (2002), "'Ander Western Eyes' Revisited: Feminist Solidarity through Anticapitalist Struggles", *Signs*, vol. 28, núm. 2, pp. 499-535.
- Nussbaum, M. C. (2006), *El ocultamiento de lo humano. Repugnancia, vergüenza y ley*, Buenos Aires, Katz.
- Oakley, A. (1981), "Interviewing Women: a Contradiction in Terms", en H. Roberts (ed.), *Doing Feminist Research*, Londres, Routledge & Kegan Paul.
- Phoenix, A. (1994), "Practising Feminist Research: the Intersection of Gender and Race in the Research Process", en M. Maynard y J. Purvis (eds.), *Researching Women's Lives from a Feminist Perspective*, Londres, Taylor & Francis.
- Reissman, C. (1987), "When Gender is not Enough", *Gender & Society*, vol. 1, núm. 2, pp. 172-207.
- Rorty, Richard (1998), *Pragmatismo y política*, Barcelona, Paidós.
- (1991), *Ironía, contingencia y solidaridad*, Barcelona, Paidós.
- Strauss, A., S. Fagerhaugh, B. Suczek y C. Wiener (1982), "Hospitalized Patient's Work", *Social Science & Medicine*, vol. 16, núm. 9, pp. 977-986.