



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

---

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**PROPUESTA DE INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA VÍA  
TELEFÓNICA CON ENFOQUE DE GÉNERO PARA PREVENIR Y  
ATENDER A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA**

**T E S I N A**

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**P R E S E N T A:**

**ROBERTO LEAL**

**DIRECTOR DE LA TESINA:**

**MTRO. JORGE ÁLVAREZ MARTÍNEZ**

**COMITÉ DE TESIS:**

**MTRA. YOLANDA BERNAL ÁLVAREZ  
DRA. MARIANA GUTIÉRREZ LARA  
MTRA. LAURA ÁNGELA SOMARRIBA ROCHA  
MTRA. INGRID MARISSA CABRERA ZAMORA**



**® Facultad  
de Psicología**

Ciudad Universitaria, D.F.

Abril, 2014.



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

A la Universidad Nacional Autónoma de México, por ser mi casa,  
por el aprendizaje académico y personal que me ha brindado.

Agradezco de manera especial al maestro Jorge Álvarez Martínez, por aceptarme a realizar este trabajo bajo su dirección. Su apoyo, confianza y capacidad para guiar mis ideas ha sido un aporte invaluable, no solamente en el desarrollo de la tesina, sino también en mi ejercicio profesional.

Esta tesina no hubiera sido posible sin la valiosa colaboración del comité tutorial, las maestras Yolanda Bernal Álvarez, Laura Ángela Somarriba Rocha, Ingrid Marissa Cabrera Zamora y la doctora Mariana Gutiérrez Lara, quienes con su asesoría han enriquecido sobremanera el resultado final de este trabajo.

A Laura, mi compañera caminante.

A Jimena, mi alegría eterna.

A mi madre, por su infinito amor.

A mi tía-mamá y tío-papá, por querer como propio al hijo ajeno.

Merecen una dedicación especial todas las mujeres de mi familia, abuela, mamá, suegra, tías, esposa, hermanas, primas, cuñadas, sobrinas e hija, quienes con su presencia, hacen más grande mi vida.

A mis compañeros y compañeras de trabajo de las distintas líneas telefónicas asistenciales en las que he trabajado, Sistema de apoyo psicológico por teléfono (SAPT), Servicio de orientación e información (CIJ), De Joven a Joven (CONAPO-DIF), Servicios integrales (LOCATEL) y Vida sin violencia (INMUJERES), por su extrema colaboración, cercanía y confianza. GRACIAS, SIEMPRE.

Para demostrar su amistad hacia los canarios, el gato vivía con ellos en la jaula. Parecerá un asunto increíble, pero el caso es real, de lo contrario, esta historia no habría sido narrada. El día en que el felino aprendió a respetar a las aves, éstas, decidieron enseñarle a volar.

# ÍNDICE

<b>RESUMEN</b>	1
<b>ABSTRACT</b>	2
<b>INTRODUCCIÓN</b>	3
<b>CAPÍTULO 1. ATENCIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA</b>	
1.1 Antecedentes históricos de las líneas telefónicas asistenciales	7
1.2 Primeros servicios asistenciales a distancia en México	9
1.3 La comunicación telefónica al servicio de la salud	14
1.4 La entrevista telefónica	16
1.5 Características de las líneas asistenciales	19
1.6 Quién es un asesor o asesora telefónico/a	21
1.7 Habilidades para la interacción telefónica	24
1.8 Intervención en crisis telefónica	26
<b>CAPÍTULO 2. VIOLENCIA FAMILIAR Y DE GÉNERO</b>	
2.1 Agresividad y Violencia	31
2.2 Teoría intergeneracional de la violencia	33
2.3 Panorama general del fenómeno de la violencia familiar	35
2.4 La violencia contra las mujeres como problema de salud pública	37
2.5 Violencia de género	40
2.6 Prevención y provención de la violencia	44
2.7 Predictores asociados a la violencia contra las mujeres	47
2.8 Diferentes enfoques conceptuales que abordan la violencia familiar:	49
2.8.1 Estructural-Funcional	50
2.8.2 Aprendizaje Social	52
2.8.3 Modelo Ecológico	53
2.8.4 Perspectiva de Género	55

2.8.4.1	Teoría de Género y fundamentos que la sustentan	57
2.8.4.1.1	Sexo y Género	57
2.8.4.1.2	Construcción social de género	58
2.8.4.1.3	Rol y Estereotipos de género	58
2.8.4.1.4	Equidad e Igualdad de género	60
2.8.4.1.5	Discriminación	60
2.8.4.1.6	Lenguaje sexista	61
2.8.4.1.7	Empoderamiento	61
2.8.5	Derechos Humanos	62
2.9	Caracterización de la violencia	63
2.9.1	Tipos y modalidades de la violencia	63
2.9.2	Ciclo de la violencia	67
2.9.3	El perfil del agresor machista	68
2.9.4	Síndromes asociados a la violencia familiar	71

### **CAPÍTULO 3. CARACTERÍSTICAS NECESARIAS A CONSIDERAR EN LA INTERACCIÓN TELEFÓNICA PARA ATENDER CASOS DE VIOLENCIA**

3.1	El perfil y actitud del asesor y asesora telefónico/a	73
3.2	El estado emocional y el cuidado del personal que brinda apoyo psicológico	77
3.2.1	Síndrome de Burnout	79
3.2.2	Resiliencia	82
3.3	Principios éticos en la atención telefónica	84
3.4	Abordaje interdisciplinario en la atención en línea	87

### **CAPÍTULO 4. DESARROLLO DE LA PROPUESTA**

4.1	Justificación	89
-----	---------------	----

4.2	Objetivos	92
4.3	Participantes	93
4.4	Materiales	94
4.5	Escenario	96
4.6	Actividades propuestas	96
4.7	Criterios de evaluación	101
	Alcances y limitaciones	103
	Conclusiones	105
	Referencias	107
	Anexos	





## RESUMEN

Este trabajo es un material de apoyo que aporta conocimientos básicos y orientación metodológica, para incorporar la perspectiva de género en indicadores de violencia, a través de un modelo de intervención no presencial, como lo es la atención psicológica vía telefónica.

Su análisis abarca la violencia familiar y en especial, la que está dirigida hacia las mujeres, que son los dos ejes referenciales que configuran el marco teórico de este documento. El planteamiento consiste en reconocer que la perspectiva de género, evidencia en algunas mujeres, el comienzo para generar cambios en su estilo de vida, en relación con el dominio masculino, al tomar decisiones consientes y responsables, que paulatinamente dará inicio a un proceso de empoderamiento, reflejado en su autodeterminación y autonomía, el cual se manifiesta en el ejercicio pleno de sus derechos y libertades.

La propuesta de este trabajo y su relevancia, es comprobar que existen ventajas operativas en asesores y asesoras telefónicos/as al cursar el taller de capacitación en temáticas sobre intervención telefónica, violencia y perspectiva de género, esperando con el mismo, reconocer la importancia de tener una preparación técnica y conocimientos suficientes, para proporcionar atención a mujeres en situación de violencia, de manera más empática y sensible.

Los asesores y asesoras telefónicos/as se sentirán seguros/as y apoyados en la teoría de género durante el desarrollo de la entrevista, ya que esta perspectiva les ayudará a comprender y analizar más fácilmente la dinámica de violencia hacia las mujeres, identificando las situaciones de abuso, poder, dominio y control.

El modelo de esta propuesta está diseñado para profesionales en psicología, el cual fortalecerá la reflexión conceptual y de análisis integral, en torno a la categoría de género y su unidad analítica con la violencia.

Finalmente, la implementación de esta propuesta de intervención telefónica, hace conciencia de la responsabilidad que como profesionales de la psicología se tiene, en la promoción activa del cambio estructural que el problema de la violencia de género requiere.

Palabras clave: Consulta telefónica, violencia de género, violencia contra la mujer.

## ABSTRACT

This work is a supporting material that provides basic knowledge and methodological guidance, to incorporate the perspective of gender in the violence indicators, through an interventional model non presencial, like the psychological attention via telephone.

Its analysis covers family violence and specially, the one focused on women, which are the two referential axes that configure the theoretical framework of this document. The approach consist in recognizing that the perspective of gender, evidence in some women, the start to generate changes in their styles of life, in relationship with the masculine domain, to take conscious and responsible, that gradually will begin a process of empowerment, reflected in his auto determination and autonomy, which manifest in the full exercise of his rights and liberties.

The proposal of this work and its relevance, is to check that there exist operational advantages in telephonic counselors when cursing the workshop of training in themes of telephonic intervention, violence and perspective of gender, waiting with that, to recognize the importance of having a technical preparation and enough knowledge to supply attention to women in violence situation, in the most emphatic and sensible way.

The telephonic counselors will feel secure and supported in the theory of gender during the develop of the interview, since this perspective will help them understand and analyze easily the dynamic of violence towards women, identifying the situations of abuse, power, domain and control.

The model of this proposal is designed for professionals in psychology which will strengthen the conceptual reflection and comprehensive analysis, around the category of gender and his analytic unit with the violence.

Finally, the implementation of this proposal of telephonic intervention, raises awareness of the responsibility that as professionals of psychology we have, in the active promotion of structural change that the problem of gender violence requires.

Keywords: Telephone consultation, gender violence, violence against women.

## INTRODUCCIÓN

La violencia contra las mujeres se manifiesta en distintas etapas de su vida, así como en distintos ámbitos, es por ello que el presente trabajo se ocupa de su estudio, porque desde la perspectiva de género, se visualiza como un elemento constitutivo de discriminación, abuso y maltrato, en relación con la pareja, en la familia y en la sociedad.

La violencia hacia las mujeres es un problema multidimensional complejo, que entre otras variables implicadas, se ha ido construyendo socioculturalmente a través de un aprendizaje social, enraizado a una lógica de desigualdad de género que reproduce la violencia jerárquica de poder. Es por ello que el análisis de la condición y posición social de las mujeres, sirve para conocer los factores y mecanismos sociales, económicos y culturales que las mantienen en una situación de desventaja, frente al poder y de subordinación en relación con el hombre.

De acuerdo a lo anterior, el centro de interés no es la mujer como categoría individual, sino el género como categoría de análisis, en esta desigualdad que deriva en una asimetría de oportunidades y de desarrollo personal entre hombres y mujeres.

Para una mejor comprensión de la dinámica de violencia en la pareja, se reconoce a la teoría de género, como una herramienta sólida que ayudará a examinar las manifestaciones de esta expresión, a través de nociones teórico-conceptuales, que harán más claro su entendimiento.

La perspectiva con enfoque de género, permite deconstruir la realidad social fincada en la desigualdad, que brinda privilegios al grupo de los hombres, en detrimento de las condiciones de vida y expectativas del desarrollo de las mujeres.

Asimismo, esta perspectiva nos ayuda a comprender más profundamente la vida de las mujeres, como la de los hombres y la relación que se da entre ambos. Bajo este lente se puede entender que la vida de las mujeres y la de los hombres puede modificarse, en la medida en que no está “naturalmente” determinada.

Es por ello que desde la ventana de género, se presenta una propuesta para el manejo del fenómeno de la violencia, para ello, se sugiere el uso de una línea

telefónica atendida por psicólogos y psicólogas clínicos/as que estarán sensibilizados y capacitados con dicho enfoque.

Si bien es cierto que la vía telefónica tiene limitaciones, cuenta con características de mucha funcionalidad, como lo es su accesibilidad, convirtiéndose en un implemento de apoyo, y que al atenderse con un corte profesional, ayudará en la búsqueda de alternativas a la solución de problemáticas individuales y de orden social.

Este medio es un primer contacto efectivo para la atención a mujeres que viven violencia, ya que las condiciones de privacidad, seguridad y confianza, facilitan la expresión de sentimientos y emociones respecto a la dinámica de la misma.

En la propuesta del modelo de intervención psicológica vía telefónica con enfoque de género para prevenir y atender a mujeres en situación de violencia, se contemplan conceptos teórico-metodológicos sobre el abordaje de la violencia, además de cuestiones profesionales y actitudinales de asesores y asesoras para una efectiva asistencia telefónica.

De manera inmediata los y las profesionistas atenderán a las mujeres en situación de violencia, a través de los distintos niveles de atención, (Información, orientación, asesoría e intervención en crisis), para hacerle frente, identificarla, prevenirla y tratarla.

El modelo de intervención telefónica se sustenta de inicio en un soporte teórico basado en la perspectiva de género, para después, desde la psicología clínica, de una explicación y comprensión de los factores de personalidad involucrados en la relación con la violencia, vinculados con la historia personal.

La atención psicológica telefónica, no sólo identifica los síntomas y manifestaciones de la violencia, sino que busca fortalecer a las mujeres para que asuman un papel activo en el control y prevención de situaciones y conductas violentas. Un punto de inflexión o conversión importante es la toma de decisiones, por ejemplo al iniciar un proceso jurídico en contra del generador de violencia.

La propuesta que se presenta, consiste en el diseño de un taller de capacitación dirigido a asesores y asesoras telefónicos/as, que se desempeñen en un centro de contacto telefónico con fines sociales, en donde desarrollarán

competencias conceptuales (adquisición de conocimientos), sobre el diagnóstico y procedimientos de intervención en la violencia dirigida hacia las mujeres.

Con la capacitación recibida se espera que los y las participantes adquieran herramientas y conocimientos prácticos, que les permita identificar la importancia de incorporar la óptica de género en indicadores de violencia.

La presente tesina está estructurada de la siguiente manera:

En el Capítulo 1 se mencionan los antecedentes históricos sobre el surgimiento de las líneas telefónicas asistenciales en su origen y las primeras en México, demostrando cómo este medio ha sido de suma importancia en el ámbito de la salud emocional en nuestros días, que se extiende y va en franco perfeccionamiento.

En el Capítulo 2 se define y limita en un marco teórico la violencia familiar y de manera específica la violencia de género. Asimismo, desde distintas disciplinas y perspectivas, se presentan varios enfoques explicativos para llegar a comprender y entender dicho fenómeno.

En el Capítulo 3 se hará mención de algunas consideraciones importantes, sobre el perfil del asesor y asesora telefónico/a que atienden la violencia, los cuidados de su estado emocional, personal y profesional resultado de su función en línea. Además se cita la importancia del código ético del psicólogo y psicóloga en su desempeño profesional.

En el Capítulo 4 se propone un taller de capacitación en intervención telefónica atendida con una visión en perspectiva de género y sobre violencia, comprendiendo actividades de carácter específico, programado, orientado y dirigido a los y las participantes, con el fin de desarrollar competencias de desempeño en la línea para atender a mujeres en situación de violencia, cualquiera que sea el grado de su complejidad.

Posteriormente se presentan alcances, limitaciones y conclusión de la propuesta de intervención. Por último se incluyen las referencias del marco teórico y los anexos.



## **CAPÍTULO 1. ATENCIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA**

En los años cincuenta del siglo pasado, surgieron líneas telefónicas asistenciales asociadas a la prevención del suicidio y a mediados de los años sesenta, este tipo de servicio se diversificó apareciendo más líneas de emergencia. En la década siguiente se dio un auge en el desarrollo de nuevos programas de consejería telefónica, desde entonces esta vía ha jugado un papel importante en la atención de diferentes problemáticas sociales.

De manera más reciente, con el crecimiento de la infraestructura telefónica y el mejoramiento del acceso a este medio de comunicación, se ha sumado y mantenido el uso del teléfono como parte de las estrategias modernas de atención al servicio de la salud.

### **1.1 Antecedentes históricos de las líneas telefónicas asistenciales**

Bustos y Acosta (1989) refieren que el primer intento por brindar apoyo psicológico vía telefónica se remonta a 1906, cuando un grupo de sacerdotes en la ciudad de Nueva York, comenzaron a preocuparse por las personas cuyas vidas estaban en peligro y crearon la New York City's National Save a Life League.

Asimismo McGee (1974, en Slaikeu 1984), señala que una de las primeras líneas telefónicas asistenciales, pioneras en desarrollar técnicas específicas y un procedimiento con “intervenciones telefónicas de cómo salvar vidas”, fue el Centro de Prevención del Suicidio en la ciudad de Los Ángeles en 1964, con personal voluntario.

Por su parte, Urzúa (2009) menciona que desde el surgimiento de las líneas telefónicas asistenciales a mediados del siglo pasado en Estados Unidos, cuyo propósito primordial era prevenir el suicidio, se tomó a la “Teoría de crisis” de Caplan (1961), como apoyo para crear un modelo que conformaría la columna vertebral de la atención vía telefónica, aplicable para diferentes problemas relacionados con la salud mental.

En un estudio de Moller (2001, en Weiss 2005), señala que en Europa el pastor anglicano Chad Varah implementó en 1953 la ayuda telefónica en su



parroquia de Londres, siendo el fundador de The Samaritans (1953) y de Befriends international (1974), organizaciones que tenían la finalidad de apoyar en todo el mundo programas de voluntariados enfocados a la prevención del suicidio, incluyendo a México en la primer referencia citada (Bustos & Acosta, 1989).

Slem (1973, en Romo 2007), afirma que para los años setenta de la misma época, empezaron a surgir en Estados Unidos los servicios telefónicos especializados, interviniendo sobre problemáticas como el consumo de drogas, abuso sexual y situaciones académicas, específicamente en el aprendizaje.

Por otra parte, Romo (2007) y Urzúa (2009) conceden importancia a la “Línea Telefónica de la Esperanza” que inicio a prestar sus servicios desde 1971 en Sevilla, con voluntarios no profesionales, siendo un programa de corte religioso. Esta línea es pionera en la promoción de salud mental y especialmente de las personas en situación de crisis individual y familiar.

Con la evidencia objetiva de atender diversa problemáticas sociales a través de este medio, se observó un aumento significativo y constante en el número de centros de asesoría telefónica en el período de los años ochenta, y con el transcurrir del tiempo, la naturaleza de las llamadas revelaron motivos de consulta que divergían del propósito original que era la prevención del suicidio, como lo eran problemas paternales, maritales, familiares y cuestiones de salud mental en general.

En varias investigaciones se encontró que los consultantes de las líneas asistenciales eran personas que asistían a terapia de manera regular y usaban el servicio como apoyo entre sesiones (Gilat, Lobel & Gil, 1998; Slaikeu, 1984, en Weiss 2005).

Como resultado del gran incremento en la atención de ayuda telefónica Urzúa (2009), precisa que en el año de 1967 se creó en Ginebra, Suiza, la International Federation of Telephonic Emergency Services (IFOTES), institución que regularía los lineamientos necesarios para una adecuada atención en línea. Por su parte León (2000) agrega, que varias naciones se integraron a la misma y diseñaron un boletín (Bulletin IFOTES), con artículos centrados en la intervención psicológica telefónica para su aplicación. De acuerdo al Servicio Público de Localización

Telefónica, LOCATEL (2000a), en el boletín correspondiente al mes de enero de 1971, se tenían registrados 284 servicios telefónicos en 21 países, entre los cuales destacaba Gran Bretaña con 116 filiales de los samaritanos del teléfono, así como en Alemania, Suecia, Países Bajos, Francia, Finlandia y Suiza.

## 1.2 Primeros servicios asistenciales a distancia en México

El Servicio Público de Localización Telefónica, LOCATEL (2009), hace referencia que el 15 de marzo de 1878 marcó su aparición el teléfono en el país, cuando se realizó la primera transmisión telefónica entre la estación de correos de la ciudad de México y la gendarmería de Tlalpan.

Con el paso del tiempo, el teléfono se convirtió en un medio eficaz para brindar acompañamiento y apoyo emocional a quienes atravesaban por un problema. La voz y la escucha garantizaban una presencia, un contacto personal y humano que permitía compartir experiencias.

En México los antecedentes sobre el servicio asistencial vía telefónica surgen a partir de 1967 bajo la responsabilidad del doctor Santiago Mar Zúñiga, quien en una conversación personal con Bustos y Acosta (1989), refirió que él estableció el Centro de Prevención del Suicidio en el Hospital de emergencia de Coyoacán, lugar en donde se proporcionaba ayuda médica y psicológica para enfrentar el comportamiento suicida. Por su parte, Loza (1995, en Sandoval 2005), corrobora que el nombre de la razón social del centro era, Asociación Mexicana para la Prevención del Suicidio y que de manera importante se atendió activamente de junio de 1967 a enero de 1972, teniendo como función desarrollar un trabajo integral para la atención del suicidio, incluyendo la atención telefónica.

De acuerdo a Gómez (1998, en López & Sámano 2007), aquí se recibían llamadas de personas con ideación o intento suicida y el servicio funcionó en un horario de 16:00 a 20:00 horas, sin embargo al cambiar el nombramiento de las autoridades de dicha institución, estas consideraron que el servicio no debía seguir funcionando.

Por otra parte, León (2000) menciona que en los años setenta surge la Asociación Mexicana de Auxilio al Desesperado (AMAD), auspiciado por el doctor Gallardo, este servicio era atendido vía telefónica por un grupo de personas inglesas, establecidas en la ciudad de México, quienes eran bilingües y fundadores de una sucursal de “Los Samaritanos”.

La misma autora cita, que en 1978 los sacerdotes de la congregación del Espíritu Santo atendían llamadas telefónicas de personas que necesitaban apoyo y orientación para resolver sus problemas, y para los casos de ideación suicida, intentaban disuadir a las mismas a través del concepto de Dios, a la vez que infundían apoyo, confianza y esperanza.

Bustos y Acosta (1989), refieren que en esta década otro servicio telefónico importante fue el Centro Mexicano de Estudios en Farmacodependencia (CEMEF), institución que proporcionaba información y orientación sobre adicciones, siendo los responsables de la atención, una trabajadora social en el turno matutino y un psicólogo para el vespertino.

De acuerdo a LOCATEL (2000b), una de las primeras líneas telefónicas especializadas en adicciones en México, fue la de Centros de Integración Juvenil, inaugurada en 1978, la cual era atendida únicamente en el horario matutino por personal de la carrera de trabajo social. El programa se llamó Servicio de Orientación e Información (SOI) y conforme avanzó la demanda del servicio se amplió el horario de atención las 24 horas, incorporándose profesionistas del área de psicología. En 1998 el SOI cambió de nombre al de Servicio Telefónico de Orientación en Adicciones (STOA) y actualmente la línea se llama “CIJ Contigo”.

Para los años ochenta, se extendieron los servicios de asistencia telefónica en numerosas líneas, que atendían temáticas como: sexualidad, adicciones, problemas emocionales, violencia sexual, entre otros.

Aguilar (1992) y Gaitán (1993), citados en Romo (2007), indican que el antecedente más significativo del servicio telefónico en crisis, surge a partir de los sismos ocurridos el 19 y 20 de septiembre de 1985 en la ciudad de México, cuando a 48 horas después del acontecimiento, la Facultad de Psicología y el Departamento de Psiquiatría y Salud Mental de la Facultad de Medicina, ambas de

la U.N.A.M. atendieron de manera personalizada a 700 personas afectadas psicológicamente por dicho suceso, y el 23 de septiembre del mismo año se presentó ante los medios de comunicación el Sistema de Apoyo Psicológico por Teléfono (SAPT), suspendiéndose el servicio en diciembre del mismo año, por falta de recursos económicos.

León (2000), menciona que en esta primera etapa el SAPT ayudó a personas que presentaban problemas de ansiedad, depresión, soledad, nerviosismo y sobre todo un alto grado de estrés.

Por su parte, Romo (2007) señala que una segunda etapa comprendió el período de abril de 1986 a julio de 1988, y sin previo aviso, se interrumpió el servicio de las instalaciones de la Facultad de Psicología por problemas administrativos.

Finalmente, la tercera etapa inició el 12 de octubre de 1992 en las instalaciones de la Cruz Roja Mexicana, en un trabajo conjunto con el Consejo Regional Latinoamericano y del Caribe de la Federación Mundial de Salud Mental, cambiándose el nombre a SAPTEL.

Por otra parte, en abril de 1988 el Consejo Nacional para la Prevención y Lucha contra el SIDA (CONASIDA), comenzó a operar en la ciudad de México la línea telefónica Telsida, que proporcionaba información, orientación y derivación si fuera necesario, a instancias para la atención del VIH-SIDA y de I.T.S. La línea era atendida por voluntarios y voluntarias, a quienes se les proporcionaba una capacitación con información actualizada para la atención en línea. (CONASIDA 1989, en LOCATEL 2000b).

Para los años noventa, se da un mayor auge a las líneas telefónicas asistenciales, ya que surgieron programas de orientación, asesoría e información en las áreas de adicciones, salud sexual y reproductiva, diversidad sexual, problemas emocionales, violencia familiar y orientación educativa, entre otros.

El programa “De Joven a Joven” se inauguró el 23 de noviembre de 1994 bajo el dominio del Consejo Nacional de Población (CONAPO) y el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF). La línea fue diseñada en un principio para atender a la población joven del país en temas relacionados con

salud sexual y reproductiva, prevención de adicciones, deserción escolar y en general conductas de riesgo en los jóvenes, sin embargo a la línea se comunicaban usuarios y usuarias de todas las edades con una gran diversidad de motivos de consulta, los cuales eran atendidos sin ninguna restricción. El servicio en su inicio era proporcionado de las 8:00 a 20:00 horas, pero por la gran demanda, a los cinco meses de su inauguración se extendió el horario las 24 horas del día.

El programa concluyó el 31 de marzo de 1998 por modificaciones estructurales del DIF y la imposibilidad de CONAPO para mantener en su composición una instancia operativa, cuando sus funciones eran meramente normativas.

Un día después, el 1 de abril de 1998 el programa “De Joven a Joven” pasó a formar parte del Servicio Público de Localización Telefónica (LOCATEL, 2000b).

Para esas fechas, LOCATEL ya contaba con cuatro Programas Especiales: Línea dorada, servicio médico y toxicológico, jurídico, psicológico, este último con un subprograma específico “Niñotel” (LOCATEL, 2000c).

En 1984 se inauguró el servicio toxicológico con la finalidad de orientar al público sobre primeros auxilios y cuidados básicos para personas intoxicadas, sin embargo un año después, a raíz de los sismos de 1985, el servicio se extendió a urgencias médicas, convirtiéndose en servicio médico y toxicológico.

El área jurídica inició en febrero de 1995 para orientar al público sobre diversos problemas de orden legal.

El programa de “Niñotel” se creó el 30 de abril de 1996, para capturar reportes de maltrato infantil que sucedían en el Distrito Federal y área Metropolitana, haciendo una derivación vincular con el DIF-DF, DIF-Estado de México y la PGJ-DF, además de atender cualquier duda relacionada con el crecimiento y desarrollo de la población infantil.

El programa de Línea dorada, comenzó a operar en enero de 1997, como un canal de comunicación para atender diferentes problemas relacionados con las personas adultas mayores, éste programa era atendido por voluntarios y voluntarias de edad adulta.

Después de la inclusión del programa “De Joven a Joven” en 1998, se incorporan otros dos programas.

El 30 de junio de 1998 se inaugura Línea Mujer, cuya misión era coadyuvar a mejorar la calidad de vida de las mujeres y hombres, mediante el logro de relaciones basadas en la equidad, promoviendo el ejercicio de los derechos de la mujer y su pleno desarrollo. El programa surgió bajo la consideración de que en todo el país, poco más de la mitad de la población estaba compuesta por mujeres (LOCATEL, 2009).

El más reciente programa de LOCATEL es Nutritel, nace en febrero de 1999 cuyo propósito es contribuir al mejoramiento de los niveles nutricionales de la población en general.

De esta manera los Programas Especiales de LOCATEL, hoy día Servicios Integrales, se diversificaron y complementaron, con especialidades en medicina, psicología, jurídica y nutrición (LOCATEL, 2000c).

Siguiendo con las líneas telefónicas asistenciales que en la década de los noventa, con base a sus objetivos, contribuyeron a mejorar la calidad de vida de los y las habitantes del Distrito Federal y área conurbada, se mencionan las siguientes:

A partir de 1994 el Centro de Terapia de Apoyo CTA, de la Procuraduría General de Justicia operó el servicio de información, orientación e intervención en crisis por teléfono a víctimas de violencia sexual, CETATEL, sin embargo en 1999 sus servicios se integraron a la línea VÍCTIMATEL, con el propósito de extender el apoyo y la orientación a víctimas de cualquier delito violento o de violencia intrafamiliar (LOCATEL, 2000b).

De acuerdo a LOCATEL (2000a), en el año de 1994 los laboratorios Shering Ploug financiaron la línea CIES- Microline, cuyo objetivo era el de proporcionar asesoría e información vinculada con la sexualidad, en específico con métodos anticonceptivos e infecciones de transmisión sexual. Actualmente la línea se llama Centro Latinoamericano Salud y Mujer.

Otra línea telefónica que atendía por igual temas básicos sobre salud sexual y reproductiva fue Planificatel, creada en 1997 por el Instituto Mexicano del Seguro

Social y el Consejo Nacional de Población, para fortalecer los servicios de información en temas relacionados con la sexualidad y fomentar una sólida cultura demográfica (Ibid).

Zarco (2006), menciona que el Consejo Nacional contra las Adicciones (CONADIC), crea el programa “Vive sin Drogas” en 1997, para atender de manera oportuna a personas involucradas en el consumo de drogas o algún tercero preocupado por el paciente síntoma y apoyarlo frente a esta problemática.

Por su parte Arrieta (2007), menciona que otra línea importante es ACERCATEL, que surge el 14 de enero de 1999, cuyo motivo de interés son niños y niñas en situación de calle, poniendo énfasis en sus actividades de riesgo y en la búsqueda de factores de protección.

Finalmente, al referir las líneas telefónicas asistenciales que ayudaron en el siglo y milenio pasado a abordar una realidad imperante, con determinadas problemáticas sociales que atender, se abre una nueva generación de servicios asistenciales con la línea Diversitel.

En 1999 la Secretaría de Salud a través del Centro Nacional para el Control y Prevención del VIH-SIDA, convocó a la sociedad civil organizada en el trabajo con VIH/SIDA para dar servicios a la comunidad Gay, Lésbica, Bisexual y Transgénero (GLBT) y Ave de México (Organización No Gubernamental con más de 15 años de historia) resultó seleccionada para operar Diversitel, que en marzo del 2000 inició formalmente el servicio (Notiese/Agencia especializada de noticias, 2004).

### 1.3 La comunicación telefónica al servicio de la salud

El inusitado avance de las tecnologías de la información y la comunicación ha impactado en casi todos los campos del conocimiento y en los diferentes planos de vida de los individuos. La comunicación telefónica no es la excepción e importante para la atención a personas en situación de emergencias o crisis emocionales, que en algunos casos resultan fatales. Asimismo, la ayuda psicológica por teléfono se está imponiendo cada día más, tomando en cuenta que la intervención por este medio está íntimamente relacionada con los avances de nuestra sociedad y con el tipo de vida que llevamos.

Puente (2007, en Urzúa 2009), revela que pocas entidades en el mundo cuentan con la infraestructura necesaria para proporcionar servicios de salud física y mental a su población, a través del modelo cara a cara. Esta situación justifica el beneficio de los servicios telefónicos de intervención psicológica, pues se ha convertido en un medio eficaz, con excelentes resultados para brindar acompañamiento y apoyo emocional a quienes atraviesan por alguna crisis. Asimismo, señala que la voz y la escucha son sentidos que nos acercan a un contacto personal y humano, permitiendo compartir una visión diferente de un problema específico cuando se interactúa con otra persona.

El Instituto Nacional de las Mujeres, INMUJERES (2012b), cita a Romero (2007) quien refiere, que cuando una persona presenta un problema y lo comenta con alguien capaz de escucharlo/a, puede encontrar con más facilidad una posible solución para afrontarlo. Por lo tanto, en el proceso de escuchar, es importante encontrar a alguien con quien comunicar sentimientos y emociones, y así facilitar el camino para tomar decisiones adecuadas.

De esta manera, se entiende la interacción telefónica al servicio de la salud como un proceso de comunicación humana, en el que participan dos personas: Un/una interlocutor/a que requiere ayuda ante una situación que le signifique un conflicto en su vida, o sólo por la necesidad de recibir información, y por otra parte, un asesor o asesora que tienen la función de proporcionar apoyo al/la consultante.

Zarco (2006) pone énfasis en evidenciar la importancia del teléfono, ya que este es un medio de comunicación ampliamente utilizado, a decir de la misma, la mitad de la población mundial tiene acceso al servicio telefónico. Existen más teléfonos que computadoras y conexiones de Internet, asimismo en la actualidad cualquier persona adulta puede usar un teléfono móvil. Se piensa incluso que existen más teléfonos móviles que líneas telefónicas fijas y su revolucionario diseño lo lleva a enlazarse a través de video llamadas.

Así pues, el teléfono es sin duda un canal de comunicación de fácil utilización, no necesita casi aprendizaje para su uso, está siempre disponible y entre muchos



otros beneficios lo utilizan personas con algún tipo de discapacidad, como la visual y motora.

Al respecto, Rodríguez (2010) hace mención que el sector privado se suma a la atención de problemáticas emocionales y sociales, ya que algunas empresas se han preocupado por la salud de sus empleados y empleadas, pues saben que la inversión en la salud mental puede capitalizarse y regresar traducida en beneficios, como mayor productividad y disminución de costos, ya sea por errores, accidentes laborales, incapacidades, demandas, ausentismo, hostigamiento, estrés, malas relaciones laborales, entre muchos otros.

Existen algunas empresas que registran a sus empleados y empleadas a Centros de Atención Telefónica, atendido por psicólogos y psicólogas capacitados para responder a cualquier tipo de problemática de orden emocional, estos funcionan las 24 horas del día a disposición de los y las trabajadores/as de la empresa que contratan el servicio, incluyendo a sus familiares directos. Ecosistemas Emocionales S.C e ICAS-México (Consejería Independiente de Servicios de Asesoría Limitada), son dos empresas privadas de atención psicológica en línea.

#### 1.4 La entrevista telefónica

Durante la entrevista telefónica no sólo se debe conocer y manejar correctamente una estrategia o técnica empleada, sino además es necesario ser sensible al planteamiento de la problemática del consultante, por tanto, el especialista al explorar cierta información tendrá que estar atento para ayudar a quien vía telefónica le solicite algo. A decir de Castañeda y Jiménez (2007) el hecho de que el entrevistador se involucre en la problemática, no implica la manipulación de la información, sino la posibilidad de vivir más cerca el proceso que está atendiendo o investigando.

Se sugiere que el entrevistador telefónico recurra a diversos procedimientos como métodos y técnicas, con los cuales pueda adquirir información que le permita verificar su sistema hipotético. A partir de entonces, el entrevistador tendrá

que ser cuidadoso al momento de elegir las acciones a emplear, ya que los resultados obtenidos en el encuadre de la entrevista por línea, en buena medida tienen que ver, con la adecuada utilización de la estrategia metodológica.

Bajo esta perspectiva, el entrevistador deberá elegir con detenimiento la orientación teórica, los métodos y técnicas, que le permitan conseguir información relevante a las necesidades epistemológicas que se propuso solucionar.

Castañeda y Jiménez (2007), encontraron que algunos autores definen a la entrevista como: una conversación con estructura y un propósito (Álvarez Gayou, 2004), como un proceso dinámico de comunicación interpersonal (Ander Egg, 2004) y también como una comunicación personal suscitada con la finalidad de obtener información y formar parte de un sistema metodológico hipotético y verificador (Morin, 2000).

Castañeda y Jiménez (2007), señalan que la entrevista cara a cara ha sido ampliamente difundida como técnica tradicional de investigación, sin embargo la entrevista telefónica no se ha aprovechado del todo, por lo que es necesario sistematizar la experiencia metodológica y vivencial que ésta provee al abordar la realidad social que se registra.

Los mismos autores refieren que diversos textos de investigación científica, no consideran a la entrevista telefónica dentro de sus sistemas clasificatorios, y agregan, que tres autores la mencionan brevemente: Ruíz (1999), Briones (2001) y Hernández et al. (2003).

Ruíz (1999) confirma que el concepto de “entrevista”, se utiliza para designar una serie bastante heterogénea de clases de entrevistas que pueden adoptar interminables formas, desde la más común la entrevista individual, hasta la entrevista de grupo, o bien, las desarrolladas por correo o vía telefónica. Por su parte, Briones (2001) considera a la entrevista telefónica como una forma de obtener respuestas directas de personas aún a distancia. Hernández et al. (2003) mencionan que la entrevista telefónica es semejante a la entrevista personal, es decir, el entrevistador aplica una guía de interrogantes a los consultantes, sin embargo este proceso no es cara a cara, sino que se vale de una línea telefónica.

Del mismo modo, Zarco (2006) señala que algunas investigaciones han analizado con detenimiento las ventajas e inconvenientes de la entrevista telefónica comparada con la entrevista presencial, y concluyen que no hay diferencias entre la comunicación por teléfono y la comunicación cara a cara.

De acuerdo a lo anterior cita a Gallego (1988), quien aclara las semejanzas en los rubros de: Transmisión de información, resolución de problemas, generación de ideas, planteamiento de preguntas e intercambio de opiniones. Lo cual nos habla de la posibilidad de considerar a la intervención psicológica vía telefónica, como efectiva en todo su contexto.

Hasta este momento se ha expuesto lo importante que resulta la entrevista telefónica y en relación a problemas de salud mental esta modalidad resulta fundamental, sobre todo en áreas como la psicología y medicina, la cual le permite a la persona consultante, externar sus emociones, incluso llegando a provocar catarsis, lo cual implica un proceso terapéutico que facilita la comprensión del yo interno.

Castañeda y Jiménez (2007), afirman que después de un proceso catártico vía telefónica, muchos pacientes mencionan que el hecho de haber sido escuchados por alguien y permitir externar sus emociones acerca de lo que viven, por un problema emocional o una enfermedad, se sienten más tranquilos y sin el peso que implica llevar un problema que no es compartido. Al respecto, Martínez (2000) citado por los mismos autores, precisa "...es una persona que desea expresar lo que está viviendo, sintiendo, imaginando y sufriendo, porque el padecer es un evento netamente personal" (p. 157). En este sentido, hay que tener mucho tacto y cuidado en no afectar la sensibilidad y susceptibilidad de un/una consultante por este medio.

Por esta razón, es importante mencionar que la entrevista telefónica permite obtener información asociada a experiencias de vida de las personas, de manera que, ante la expresión de una problemática que afecta la esfera emocional y con ayuda de corte profesional, se facilitará un encuadre para la atención relacionada con la salud mental.

## 1.5 Características de las líneas asistenciales

Resultan evidentes las ventajas del teléfono para el desarrollo de la comunicación interpersonal. Zarco (2006) destaca que el teléfono es un instrumento interactivo con capacidad de respuesta y retroalimentación, con el que existe la posibilidad de ambientar la situación de la conversación, lográndose transmitir el estado anímico, la respiración, la sonrisa o el silencio como un significado especial.

Hay varias ventajas de los servicios asistenciales a distancia y características particulares en comparación con la atención directa o cara a cara, se mencionan algunas:

- El costo por el uso del teléfono es bajo o bien gratuito, por ejemplo algunos servicios atienden a través del 01800 ó LOCATEL con el teléfono 5658-1111 desde cualquier teléfono público, incluyendo también el celular con el número 119 de compañía TELCEL.
- El servicio es accesible, supera fácilmente las barreras geográficas, por lo cual una persona en crisis puede contar con la ayuda, aunque este en algún lugar apartado.
- Permite la comunicación rápida con profesionales de la salud, evitando el desplazamiento de los y las consultantes.
- En algunos centros asistenciales la atención está disponible las 24 horas.
- Funciona como enlace con redes institucionales de apoyo, que facilitan el logro de una atención personalizada y complementaría al primer contacto.
- Los y las consultantes tienen un mayor control de la situación, ya que estos pueden terminar el contacto cuando lo decidan, con lo cual se pueden sentir más libres, permitiendo un diálogo más flexible durante la llamada.
- Los y las consultantes permanecen en anonimato lo que permite una mejor revelación de su intimidad y un alto nivel de exposición de su problemática. Favoreciendo una mayor sinceridad y confianza hacia el asesor o asesora.

- Lester (1977, en Slaikeu 1984), menciona respecto al anonimato, que el asesor o asesora favorecen la transferencia positiva, en la medida que los y las consultantes no cuenten con la información sobre las características del especialista, más allá de lo que su voz pudiera transmitir, así pues, los y las consultantes pueden fantasear libremente sobre las cualidades del asesor, y encontrar justamente las que él o ella buscan.
- LOCATEL (2000a) refiere que la confidencialidad de las y los interlocutores, ayuda a generar un marco de confianza y libertad, ya que se motivan a expresar ideas y sentimientos que estando en una relación presencial, le sería difícil externar.
- La comunicación personalizada y horizontal (en un plano de igualdad), se convierte en una estrategia generadora de intercambio de información entre los interlocutores (Ibid).  
Premisa que comparte el INMUJERES (2012b), al afirmar que el asesor y asesora deben de tener presente que el proceso de comunicación es recíproco y que su efectividad dependerá tanto del emisor como del receptor, en ese contexto es importante lo que se dice, como lo que se escucha.
- El servicio permite prestar una atención inmediata y vital, que puede contener crisis emocionales y evitar consecuencias de mayor gravedad. Al respecto, Rodríguez (2010) destaca la importancia de la premura y para explicarlo con mayor claridad cita la Ley de Hansel (Slaikeu, 1996) quien dice que existe una relación entre el tiempo del evento crítico y el tiempo de la intervención, entre más rápido se dé la intervención, menos daño va a existir en el paciente, ya que el terapeuta se convierte en un “amortiguador” que va ayudar a prevenir alguna psicopatología, regresando al paciente al estado previo de organización, anterior al evento o ayudándole a darle la connotación de oportunidad de crecimiento a esta crisis.
- Rodríguez (2010), concede relevancia a la urgencia, ya que los y las consultantes no tiene que esperar varias horas, días o semanas para

recibir ayuda, el factor de peligro ante la crisis puede ir en aumento, incluso llegando a manifestar en la pérdida de una vida (suicidio-homicidio). Además, en función de la crisis se pueden presentar pensamientos o conductas disfuncionales, que en ocasiones son más difíciles de cambiar si van avanzando. De tal modo, con la atención inmediata se pueden evitar futuras intervenciones a largo plazo, en los ámbitos de la medicina, psicología y psiquiatría.

#### 1.6 Quién es un asesor o asesora telefónico/a

LOCATEL (2000a), lo distingue como un profesional sensible, dinámico, emprendedor, propositivo y creativo, quien adecua un modelo a cada situación particular, se comunica empáticamente con el público usuario y comprende sus necesidades, tiene compromiso y vocación de servicio para apoyar a quien lo solicite en la generación y búsqueda de alternativas.

Por su parte, Zarco (2006) define al asesor o asesora telefónico/a como una persona propositiva, creativa, con habilidades profesionales, quien se comunica empáticamente con la persona usuaria del servicio, para lograr y facilitar la comprensión de su demanda, además es promotor/a de la reflexión y facilitador/a de la construcción de un plan de acción que permite a los y las consultantes cubrir su demanda y rescatar su proyecto personal.

Rodríguez (2010), menciona que un asesor telefónico refleja una actitud activa, para lo cual es imprescindible contar con experiencia y habilidades adquiridas para captar con rapidez las dificultades planteadas por el o la consultante, determinar la dinámica que la encierra y poner en práctica medidas acertadas.

Asimismo, López y Sámano (2007) citan que en un taller impartido del 1 al 3 de diciembre del 2003 por Jesús Díaz Ibañez, sobre Intervención en Crisis, define al asesor telefónico, como una persona que intencionalmente se dedica a conducir a los demás con un propósito y motivos transparentes, llevándolo a cabo mediante un proceso de interacción efectiva.

El especialista hace alusión a otros autores, quien agrega que por la naturaleza de su misión, un asesor se esfuerza continuamente por llegar a ser, como dice

Ivey una “persona intencional”, o como sugiere Carkhuff una “persona que está viviendo efectivamente”, o como lo describe Maslow, una “persona actualizada” o finalmente como dice Jourard, una “persona transparente”. Las características mencionadas describen al asesor y a la asesora como una persona excepcional, con cualidades que va adquiriendo conforme se da la práctica.

López y Sámano (2007) explican las características intrapersonales e interpersonales, que le permite al asesor y asesora sentirse bien por su función.

#### Características intrapersonales:

- Conocimiento de sí mismo. De manera general es la concepción que se tiene al saberse ser humano, además de la pulsión que se siente ante la vida y en lo particular sobre la consciencia clara de las propias motivaciones y necesidades.
- Cuidado personal de los aspectos físico y emocional. El asesor y la asesora necesitan un alto nivel de energía y fuerza por el desgaste físico que implica el desarrollo de su tarea, además un manejo adecuado de sus emociones, que le permitan distinguir sus propias necesidades a las de un tercero.
- Autenticidad. Se entiende como la manifestación natural y espontánea del asesor o asesora, que se produce a partir de su propia aceptación y que da congruencia a lo que siente, piensa y hace.
- Flexibilidad. Este aspecto se refiere a la capacidad del asesor y la asesora para revisar su propia situación y hacer modificaciones personales, sin mostrarse rígido o artificial ante las circunstancias que se le presenten.
- Optimismo y buen humor. Una visión optimista significa que el asesor y la asesora acepten con agrado su papel, a pesar de las dificultades y limitaciones que se les pudieran presentar.
- Manejo de ambigüedad y frustración. Se refiere a la naturaleza para aceptar las contradicciones y limitaciones que impone una situación provocadas por las necesidades de otro, ajeno a las propias, sin generar un conflicto.

Por otra parte, respecto a las características interpersonales señalan:

- Apertura. Esta característica se relaciona con el grado de disponibilidad que ofrece el asesor y la asesora, de una manera sencilla, directa y que determine en buena medida la participación que se da en la interacción telefónica.
- Inclinação natural a entender la situación. Significa establecer una relación profunda y verdadera con los y las consultantes del servicio, al comprender sus circunstancias y aún más, sentir un compromiso por apoyarlos para lograr un bienestar.
- Capacidad para inspirar confianza. La transparencia y propósitos que animan la postura del asesor y asesora, constituye el elemento fundamental para que los y las consultantes sientan la confianza que requiere en la interacción. Este elemento se complementa con la capacidad de que como “experto en línea” da respuestas racionales y efectivas a quienes solicitan el servicio.
- Respeto. Otra característica que ayuda al asesor y a la asesora en mantener una buena relación interpersonal, es el respeto por su individualidad. De hecho, no puede permitirse la falta de consideración hacia las ideas, decisiones, valores y sentimientos del consultante, incluso en los casos de desacuerdo.
- Capacidad de establecer una relación de ayuda. La contribución del asesor y la asesora al crecimiento del o la consultante, se produce cuando es capaz de relacionarse significativamente con ellos. El atributo esencial de esta relación de ayuda, es la interdependencia que se pone de manifiesto cuando el asesor o la asesora, intencionalmente “están con” la persona y no busca tener una relación de superioridad, inferioridad o lejanía.

López y Sámano (2007), agregan que algunas de esas características son cualidades innatas en algunos asesores y asesoras, sin embargo en su mayoría se producen como resultado de la práctica de la interacción telefónica. En suma, no necesitan disponer de todas estas características antes de empezar a dirigir la



conducción en línea, pero sí el interés y disposición por desarrollar e integrarlas gradualmente a su función.

De tal manera, el asesor y la asesora tienen una participación activa, no son agentes pasivos y su misión es apoyar al o la consultante, a través de sus intervenciones constantes que ayuden a aclarar la situación por la que atraviesa.

Por último, al personal que trabaja en la línea telefónica psicológica, se le distingue con varios nombres, a saber: Operador/a, orientador/a, facilitador/a, consejero/a, terapeuta telefónico, mediador/a, agente, consultor/a, psicólogo/a en línea, asistente, teleoperador/a y para los fines de éste trabajo, se utilizará el término de asesor/a telefónico/a.

### 1.7 Habilidades para la interacción telefónica

Si bien es cierto que cada asesor y asesora tienen una forma de dar inicio a una plática telefónica, es necesario establecer un clima favorable de comunicación abierta, que permita junto con el/la consultante, tener un intercambio de ideas y opiniones, respecto al motivo de llamada.

A continuación se describen algunas habilidades que debe desarrollar el especialista en línea telefónica, mismas que se adquieren y perfeccionan a través del trabajo dedicado y constante, fundamentales para generar un ambiente adecuado en la interacción telefónica.

A) Habilidades de comunicación. Rabelo (2010), revela que la forma en que nos comunicamos reviste especial importancia, ya que no sólo hablan las palabras, sino las actitudes, la entonación, el ritmo, el vocabulario y las posturas que adoptamos, entre otras. Mantener una actitud ecuánime, permite al o a la consultante expresarse, sin caer en confrontaciones y nos posibilita una apertura de comunicación.

Es importante resaltar un tono de voz adecuado, ya que es uno de los factores a considerar en todo momento de la llamada, es el único medio por el cual se dirigirá la interacción telefónica. Si el tono es adecuado, los y las consultantes podrán sentirse acompañados.

B) Capacidad para escuchar. J. Díaz (2003, en López & Sámano 2007) refiere que escuchar se produce en forma mecánica a partir de un sentido natural, sin embargo, en realidad implica un acto voluntario para captar el significado, no sólo de las palabras aisladas, sino el contexto del discurso. Escuchar de manera activa es asimismo, manifestar una actitud de interés por lo que otra persona expresa, no interrumpirla hasta que complete la emisión de su mensaje, verificar que se ha comprendido éste y dar una respuesta clara y directa.

Para N. Díaz (2010) escuchar activamente, es hacerlo entre líneas, significa escuchar cuidadosamente y acertadamente. En la atención telefónica la comunicación se da solamente a través de la conversación, por lo que escuchar con cuidado es el único acceso que se tiene para conocer aquello que el interlocutor necesita y está demandando. Las pausas, el silencio, el tono, inflexión, énfasis y ritmo de voz, son una fuente de información complementaria que en ocasiones confirma y en otras hace aparecer incongruente el contenido de la comunicación.

Para LOCATEL (2000a), la escucha activa involucra el acompañamiento verbal, provoca que la persona escuchada perciba el interés de su interlocutor por su situación, y promueve un ambiente de confianza y cordialidad, que hacen de la interacción telefónica un proceso más efectivo y cálido.

Algunas características que denotan una buena escucha son:

El silencio - Saber interpretar los silencios, estos ofrecen un espacio propicio, cómodo y libre de expresiones. Permite que el o la consultante reflexione o clarifique sus pensamientos.

El reflejo de sentimientos - Se refiere a expresarle al/la consultante los sentimientos o emociones manifestados en el proceso de interacción, con el propósito de identificarlos y lograr clarificarlos.

El parafraseo - Este significa verificar o decir con las propias palabras lo que parece que el emisor acaba de decir, permite confirmar si realmente se está entendiendo o malinterpretando lo que menciona.

Repetir y resumir los puntos relevantes - Significa reflejar el discurso del o la consultante, señalando, ubicando o marcando sus percepciones, así como hacer una síntesis de los puntos fundamentales de lo emitido.

- C) Empatía. Es el proceso que tiene como objetivo lograr el entendimiento entre dos personas que se comunican, es la facilidad para percibir la situación de un interlocutor y expresarle verbalmente su comprensión. LOCATEL (2000a), advierte que la empatía está libre de cargas valorativas, es decir, no genera antipatía hacia la causa de las personas, como tampoco pretende crear lazos de afinidad o generar sentimientos exactamente iguales a los del interlocutor. En la atención telefónica la empatía está asociada al entendimiento profundo y a la objetividad. A la vez, incluye la capacidad de ver a distancia la problemática, para no verse afectado personalmente con los sentimientos y emociones de los y las consultantes. Implica, estar cerca para acompañar y a distancia para no perder la dimensión global de la situación.

### 1.8 Intervención en crisis telefónica

Romo (2007) y Urzúa (2009) convienen en señalar que la mayoría de los investigadores que se han ocupado en explorar sobre la intervención en crisis, coinciden en citar que la contribución que tuvo en su obra Erich Linderman (1964) y Gerald Caplan (1961) son las de mayor influencia que ha tenido en la práctica para su estudio.

Las nociones de Linderman sobre la terapia en crisis se basaron en su trabajo con los familiares de las víctimas de un incendio trágico en 1942 en el club nocturno de Boston "Coconut Grove". Linderman concluyó que existían varias etapas de dolor que las personas cercanas a las víctimas atravesaban, estas progresaban de una manera sucesiva para finalmente poderse adaptar a la pérdida del familiar, además demostró que se podía ayudar a la persona a elaborar estas distintas etapas del proceso de luto por medio de una terapia dirigida hacia la crisis.

Actualmente los servicios telefónicos asistenciales son una de las propuestas más comunes y efectivas para atender intervenciones en crisis, por lo que hoy en día existen numerosos factores predisponentes que pueden generar su aparición, si bien es cierto cualquier persona puede presentar una crisis, ya que estas son parte de la vida, hay factores que pueden influir y posicionar a una persona en una situación inesperada, por ejemplo: Fragilidad económica, desempleo, violencia familiar, existencia de una enfermedad crónica degenerativa de carácter limitante, duelo no resuelto, entre otros.

La característica esencial de la asesoría telefónica, es que la ayuda proporcionada a la persona que se encuentra en crisis, tiene lugar sin el beneficio de los gestos y del lenguaje corporal, por tanto depende de la manera exclusiva del contenido de la conversación, entre el asesor y consultante del servicio, y de la forma en que se desarrolla este enlace de comunicación (Slaikeu, 1984). Esta característica revela la importancia del manejo verbal del asesor o asesora, tanto del lenguaje utilizado como en el manejo del tono de voz.

Slaikeu (1984), al referirse a la crisis, la define como la forma en la cual una persona experimenta una gran desorganización emocional, acompañada de perturbación y trastorno en las estrategias de enfrentamiento y en la resolución de problemas. El autor menciona que el estado de crisis está limitado en el tiempo y en la mayoría de los casos se manifiesta por un suceso que lo precipita.

El mismo autor comparte la opinión con diferentes autores, en señalar que el aspecto más característico de la crisis, es que la capacidad de la persona para adaptarse y ajustarse a la experiencia paralizante, es excedida por la intensidad del evento que irrumpe en su vida. Este proceso se lleva a través de una secuencia de etapas: elevación de la tensión inicial, falta de éxito en las respuestas a las soluciones del problema y el impacto constante del suceso que fomenta la tensión y sentimientos de trastorno e ineficiencia.

El modelo de intervención en crisis propuesto por Slaikeu (1984), consiste en un enfoque específico de solución orientada en la crisis, a través del establecimiento y utilización de una relación terapéutica, que facilita la revisión activa y comprensiva en conjunto con el individuo, de los acontecimientos que lo

llevaron a la crisis, de las acciones desarrolladas, y del aprendizaje de conductas de evitación y enfrentamiento adecuadas frente a nuevos problemas. El objetivo principal de esta intervención es ayudar a la persona a recobrar el nivel de funcionamiento presente en el momento anterior al suceso de la crisis.

El modelo de primeros auxilios psicológicos de Slaikeu (1984), aplicado a la orientación por teléfono, permite restablecer el enfrentamiento de una situación de manera inmediata, para ello se describen cinco componentes estratégicos, que se basan en un modelo de resolución de problemas, estos son:

Realización del contacto psicológico La orientación psicológica por teléfono es un medio adecuado para lograr el contacto con un paciente. La voz del orientador/a es importante, no sólo por lo que dice, sino como, lo dice.

De tal manera, para tranquilizar y calmar al/la usuario/a quien habla al servicio telefónico, es necesario escucharlo/a atentamente logrando que se sienta comprendido/a y aceptado/a, de este modo su ansiedad, su confusión y crisis irá disminuyendo.

Análisis de las dimensiones del problema Aquí se consideran los riesgos de mortalidad, situaciones de crisis, recursos, fortalezas y debilidades, así como las decisiones inminentes, entre otros. En este componente se plantean preguntas abiertas para obtener información para dimensionar el problema. Las preguntas son del tipo de quién, qué, dónde, por qué, cuándo y cómo.

Exploración de posibles soluciones Los y las usuarios/as que marcan a la línea telefónica en ocasiones han agotado sus recursos personales y sociales, razón por lo cual, el contacto telefónico es una excelente oportunidad para que el/la orientador/a pregunte sobre los intentos que ha realizado el usuario/a para enfrentar la problemática, de esta manera se analizarán los obstáculos que han encontrado y buscarán nuevas alternativas.

Asistencia para realizar la acción concreta La familia, las amistades, la comunidad y otras instituciones son recursos que favorecen la realización de acciones ante la crisis del usuario/a. La acción directiva del orientador/a podrá abarcar desde la llamada a un miembro de la familia, hasta movilizar a un equipo de alcance

externo que visite a la persona en crisis en su hogar o al sitio donde se encuentre, así como el envío de una unidad de rescate al lugar de los hechos.

Seguimiento El servicio telefónico permite la atención de subsecuentes llamadas, ya sea por parte del/la orientador/a a través de una llamada de salida, como la solicitud de que los/las usuarios/as se comuniquen al servicio asistencial para saber el estado en que se encuentran. Para el seguimiento sólo es necesario el nombre y el número telefónico de la persona en crisis.

Por otra parte y bajo otra línea de explicación, González de Rivera (2001), menciona que la crisis es un síndrome agudo de estrés, caracterizado por la ruptura brusca de la vivencia de continuidad psíquica y por la respuesta activa ante un proceso de cambio. El afrontamiento de una manera óptima, en el tiempo más breve, favorece el desarrollo e integración de la personalidad, mientras que un afrontamiento inadecuado, puede llevar a una total desestructuración.

En relación al tema, Rabelo (2010) citando a Gómez del Campo (1994), dice que:

Una crisis es una combinación de situaciones de riesgo en la vida de una persona que coinciden con su desorganización psicológica y necesidad de ayuda. La crisis representa el peligro de una mayor vulnerabilidad al trastorno mental como la oportunidad para el desarrollo de la persona. La crisis es una experiencia que siempre está presente en la vida de los seres humanos (p.124).

Considera que una persona a lo largo de su vida, puede verse involucrada en muchas situaciones de emergencia y la intervención psicológica para crisis, es un vínculo oportuno para la expresión de sentimientos, se espera que a través de la intervención la persona exteriorice el evento o eventos, que provocaron su “desajuste”, facilitando de tal modo la elaboración de estrategias de afrontamiento, como lo sería el duelo ante la pérdida de un ser querido, el empleo o por bienes materiales.

El mismo autor precisa que la intervención en crisis consiste en un tratamiento intensivo que requiere la habilidad para la creación de un clima óptimo de comunicación que facilite: a) La libertad de expresión por parte de la persona en

crisis, b) la aceptación de la persona y de su situación, c) la expresión de su capacidad para escuchar de manera empática, d) la búsqueda de soluciones realistas y e) la expresión natural del afecto y cercanía. De esta manera se trata de propiciar una situación de seguridad psicológica y permita la exploración de los eventos críticos en un contexto de realidad.

A su vez, Gómez-Mascaraque y Corral (2009, en Rabelo 2010), mencionan que el objetivo de la intervención en crisis es ayudar a la persona a aceptar lo antes posible lo sucedido, facilitando la expresión de los sentimientos y la búsqueda de soluciones para recuperar el nivel de bienestar que tenía antes del incidente, evitando con ello implicaciones o malestares emocionales severos.

Estos autores refieren que el objetivos que persiguen los Primeros Auxilios Psicológicos, son: a) Proporcionar apoyo, facilitando que la persona se sienta escuchada y comprendida, expresar sus sentimientos y ofrecer un espacio que permita exteriorizar emociones negativas como el miedo, la tristeza, la angustia o el enojo, b) Reducir complicaciones como lo sería la mortalidad, al entender que los sucesos estresantes pueden generar confusión e inadecuado control de impulsos, favoreciendo situaciones violentas, como agresiones a otras personas, incluso así mismo, c) Si la situación lo amerita se puede valer de redes de apoyo, familiares e institucionales como podría ser el ingreso hospitalario.

En consecuencia, las intervenciones que se realicen buscarán el restablecimiento del equilibrio emocional, brindando protección y seguridad, así como aliviar inmediatamente o a corta plazo, síntomas de estrés, previendo de este modo las apariciones de futuras reacciones negativas.

Los razonamientos anteriores evidencian, que el proporcionar apoyo a la persona quien vive una crisis en el momento que lo requiere, permite contener la sobrecarga emocional y posibilita el desahogo de la ansiedad.

## CAPÍTULO 2. VIOLENCIA FAMILIAR Y DE GÉNERO

La violencia es uno de los fenómenos sociales más extendidos en el mundo contemporáneo y su impacto advierte, no sólo situaciones de abierto conflicto, sino incluso en la solución de simples problemas de la vida cotidiana, por lo que se puede afirmar que muchas personas en alguna etapa de su vida, han sido víctimas de ésta, o en su defecto son o han sido victimarios.

Este capítulo contiene una delimitación conceptual de la violencia familiar en general y de la violencia de género de manera particular, se revisarán los conceptos a través de algunas definiciones que la explican de manera genérica y se describirán algunos enfoques de análisis para su comprensión. Asimismo se mencionarán las variables que están relacionadas con las distintas formas de la violencia en la pareja.

### 2.1 Agresividad y violencia

La literatura científica distingue que hablar de agresividad y violencia es una tarea compleja, la cual puede abordarse desde muy diversas opiniones. Definir la violencia no es fácil, sobre todo porque es un término que incluye o implica otros, como poder, dominio, control, sumisión, con los que tiene íntima relación, pero no son homologables entre sí.

García (en Corsi 2003), explica que la teoría biologista de los siglos XIX y XX consideraba a la agresividad y a la violencia como conductas innatas del ser humano, haciendo referencia al instinto como base motivacional. A decir de la autora, Sigmund Freud concibió el instinto de una manera muy similar a la de Charles Darwin. Para él, toda la energía utilizada para llevar a cabo las tareas o acciones, se obtenía de los instintos, los cuales son condiciones innatas que imparten instrucciones a los procesos psicológicos.

Las fuentes principales de energía instintiva son las necesidades o los impulsos corporales, cuya finalidad es la eliminación de esta necesidad corporal, reduciendo la tensión representada por la energía acumulada para volver a un estado de reposo. Para Freud, la sede del instinto es el ello y éste se encuentra referido al inconsciente.



Por su parte Marín (2007), cita que en el reino animal, la conducta agresiva es una forma de defensa o de supervivencia y hace mención que ciertas especies se valen de elementos de la naturaleza como especie de armas, por ejemplo, con ramas de árboles y piedras, a decir del mismo, su conducta es entendible por la defensa del territorio, el alimento y las hembras. A su vez, señala que para la raza humana otro tendría que ser el comportamiento, ya que al sabernos seres racionales, no tendríamos que recurrir a esos extremos, para resolver conflictos o diferencias, pues contamos con normas éticas que evitan llegar a esos niveles, como lo sería por ejemplo la violencia familiar.

En su definición, Bailón (2008) se refiere a la agresividad como aquellas acciones encaminadas a la supervivencia, misma que se dispara al sentirse amenazado y como mecanismo necesario para subsistir, en tanto la violencia se caracteriza por el ejercicio del poder y control, esta hace referencia a aquellas acciones que se desencadenan, sin un estímulo aparente y que dañan la integridad de la otra persona a la cual va dirigida. De tal suerte, la agresión se expresa como acto de supervivencia y la violencia se centra en el acto de dominio y control.

En función a lo anterior, Sanmartín e Iborra (2011) comentan que la agresividad es una conducta innata, que se despliega de una manera automática ante determinados estímulos y que cesa ante la presencia de inhibidores muy específicos. Respecto a la violencia, explican que es una “agresividad atenuada”, principalmente por la acción de factores socioculturales que le quitan “el carácter automático” y se vuelca en una conducta intencional y dañina. Bajo esta perspectiva, con el peso del medio ambiente, la base biológica de la violencia prácticamente desaparece.

El mismo autor Sanmartín (2000) citado en Alonso y Castellanos (2006), precisa que considerar que la agresividad en el ser humano es innata, no conlleva a reconocer para el mismo que es inevitable comportarse agresivamente. Es decir, “el ser humano es agresivo por naturaleza, pero pacífico o violento según la cultura en la que se desarrolle” (párr. 1).

## 2.2 Teoría intergeneracional de la violencia

La familia es el primer agente socializador de las niñas y los niños, que les posibilita a integrarse al mundo que les rodea y les da los elementos básicos como el lenguaje, las normas, creencias y construcciones de la identidad en una edad adulta.

Vázquez (2009), menciona que los valores, las actitudes y las destrezas interpersonales que se adquieren en edad temprana, sobre todo en la familia, constituyen un factor preponderante en el desarrollo del comportamiento agresivo.

Del mismo modo, cita que la violencia es una conducta aprendida, manifestada a través de la comunicación verbal y no verbal, además del uso del lenguaje y de las imágenes que de forma invisible moldean nuestra forma de pensar y actuar, sobre las personas y sus acciones. Es entonces que el padre, la madre y/o las personas que educan y cuidan a los niños y las niñas, desempeñan un papel importante, en la manera como se percibe la violencia.

Por su parte, Valenzuela (2004) afirma que “La familia es una relación de parentesco que cumple un papel preponderante en la constitución de las identidades primarias que cobran sentido en interacciones cotidianas, íntimas e intensas” (p. 48).

De acuerdo a lo anterior, nos permite entender que las relaciones de género se conforman en la familia, a través de jerarquías, poderes y funciones específicas, como diferenciadas entre hombres y mujeres.

La familia la relaciona en una perspectiva binaria, lo masculino y lo femenino, anclados en imaginarios y campos representacionales patriarcales, que participan en la definición de los sentidos, significados y mapas cognitivos de las estructuras cotidianas.

Quintero (2007), señala “ ... todo lo cual se va incorporando a través de la socialización temprana como pautas de crianza en el ámbito familiar y termina internalizado con prácticas sociales, produciendo entre los géneros femenino y masculino diferencias culturales” (p. 71).

Al respecto Henao (2005), refiere que varias evidencias científicas sustentan que la agresión excesiva, especialmente la física, por parte de los responsables

del cuidado de los niños y las niñas, manifestada en su primera infancia, será un factor predictor de primer orden del comportamiento violento de los/las mismos/as en edades mayores, así pues, la violencia familiar o doméstica tiende a reproducirse en un proceso de transmisión intergeneracional.

Knaul y Ramírez (2005, en Espinosa, Fernández, García e Irigoyen 2009), lo confirman a través de varios estudios, cuyos resultados determinaron que el abuso que sufren los niños y las niñas en su infancia, probablemente se trasladará a una violencia familiar en la edad adulta. A decir de los autores, las hijas de las mujeres que han sufrido maltrato tienen mayor probabilidad de ser víctimas en una edad adulta, mientras que los hijos pueden ser futuros agresores cuando formen una familia.

Corsi (2003), explica esta situación desde el modelo psicodinámico, abordado en el ámbito de la familia en la cual se ejerce la violencia, plantea que las identificaciones que tienen los niños tienden a llevarse a cabo con las figuras más fuertes, culminando con la identificación con el agresor. Este concepto permite reflexionar sobre los lugares que ocupan los hijos, a través de la transmisión transgeneracional (homologable para intergeneracional) de la violencia familiar. Esto se evidencia cuando las mujeres se quedan solas con sus hijos y estos reproducen la violencia, ocupando el lugar del padre.

Se suma a esta vertiente el Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva, CNEGSR (2009), exponiendo que, en muchos hogares una figura de autoridad se vale de la violencia como mecanismo para reducir los conflictos, esta forma de expresión se aprende desde la infancia y se trasmite de una generación a otra, a través de la familia. De tal forma, la violencia es un comportamiento aprendido que tiene sus raíces en la cultura y en la forma como se estructura y organiza la sociedad.

De tal suerte, la familia por los estilos y prácticas de crianza, puede proteger o predisponer el desarrollo comportamental violento en niñas, niños y adolescentes, ya que estas formas de socialización y aprendizaje son regulados por personas significativas en la infancia. Para fortalecer este supuesto, Espinar (2007)

comenta, "...ciertamente, en los procesos de socialización interiorizamos normas, valores, ideas, que llegan a formar parte de nuestras propias identidades" (p. 40).

A pesar de la relevancia de la socialización primaria, el proceso de aprendizaje se prolonga a lo largo de nuestras vidas y por tanto, podemos adoptar una perspectiva crítica, de lo aprendido.

Bajo estas premisas, Vázquez (2009) menciona que los ordenamientos sociales y culturales imponen una dinámica y estructura familiar desigual, idónea para el surgimiento de abusos de poder en su interior. En relación a esto, en muchas familias se enseña que los hombres son fuertes, valientes y proveedores, quienes llevan el dinero a casa, además que sus decisiones son las más oportunas para el bienestar de la familia y en consecuencia, son los que mandan y creen merecer un trato preferencial. A su vez, las mujeres son dependientes de este estereotipo de hombres y terminan por "servir y ser obedientes".

### 2.3 Panorama general del fenómeno de la violencia familiar

La Organización Mundial de la Salud (OMS), ubica a la violencia familiar en la categoría de violencia interpersonal y la define como la que se produce entre los miembros de la familia o entre la pareja. Incluye el maltrato de los menores, la violencia contra la pareja y el maltrato de las personas adultas.

La Norma Oficial Mexicana NOM-046-SSA2-2005 define a la violencia familiar como el acto u omisión, único o repetitivo, cometido por un miembro de la familia en contra de otro u otros integrantes de la misma, sin importar si la relación se da por parentesco consanguíneo, de afinidad, o civil mediante el matrimonio, concubinato u otras relaciones de hecho, independientemente del espacio físico donde ocurra.

Es importante señalar, que no hay una causa única o individual que explique la presencia o permanencia de la violencia familiar, sino que ella es producto de una multicausalidad que propicia situaciones vulnerables, mismas que son reconocidas en diversos contextos culturales y geográficos.

Sus formas de expresión en la cotidianidad son múltiples y su presencia se revela en distintos espacios públicos, como privados, razón por lo que es

considerado un problema social, que se da en todas las direcciones. Si bien la violencia se ejerce de muchas formas y sus consecuencias se manifiestan en daños de diversa índole, todos los actos violentos, tienen en común el objetivo del sometimiento y el control hacia la otra parte, es decir el ejercicio de poder mediante la fuerza.

En palabras de Henao (2005), destaca que “todo acto de violencia constituye una vulneración a los derechos y a las libertades fundamentales de las personas y en una ofensa a la dignidad” (párr. 5).

Aroca, Bellver y Alba (2012) precisan, que es habitual encontrar que las víctimas de violencia familiar, se encuentren en una posición de dependencia hacia el agresor, siendo los y las más vulnerables, las niñas, los niños, las mujeres, las adultas y los adultos mayores.

Respecto a la dinámica de la violencia J. Ramos y Saltijeral (2008) clarifican que “La violencia se caracteriza no solamente por el uso de la fuerza física, sino por seguir un patrón de comportamientos que pretende generar un clima intimidatorio de devaluación, de hostilidad, de miedo, incluso de terror” (p. 471).

Las autoras sugieren el concepto denominado “terrorismo íntimo”, el cual se entiende, como el intento violento del hombre por ejercer control por medio de una serie de tácticas de abuso emocional, para establecer y mantener un dominio sobre los comportamientos, pensamientos y sentimientos de aquellos a los que se consideran vulnerables.

En estudios de V. Ramos (2007, en Aroca et al. 2012) afirma que la violencia familiar, es una forma de “violencia estructural” y para que ésta se haga presente es necesario cierto nivel de aceptación y tolerancia social hacia la misma violencia, apoyada por la cultura, el derecho, la ideología, entre otros.

De acuerdo a lo anterior, se dice que la violencia es estructural, porque tiene su origen y se fundamenta en los valores socioculturales que determinan el orden social establecido.

Este hallazgo permite comprender en relación a la violencia hacia las mujeres, que es estructural, ya que no sólo sufren violencia en el ámbito familiar o doméstico, sino también en el trabajo (acoso y hostigamiento sexual), en la calle

(agresiones de corte sexista), en los medios de comunicación (imágenes estereotipadas del cuerpo femenino), etc.

#### 2.4 La violencia contra las mujeres como problema de salud pública

La violencia hacia las mujeres ha sido un constante en la historia de la humanidad, como constante ha sido su naturalización. Desde los años setenta del siglo pasado, el movimiento feminista ha traído una nueva mirada sobre los problemas sociales, que han ido formulando diferentes teorías, para explicar el origen de la dominación y subordinación, que vienen arrastrando por años las mujeres, además de identificar las causas que la generan y las creencias que la mantienen.

Con el paso del tiempo y con el estudio de la violencia dirigida hacia las mujeres, se han introducido nuevos conceptos como género, empoderamiento, acción afirmativa, misoginia, estereotipo, androcentrismo, equidad, igualdad, relaciones de poder, feminicidio, entre otros, que han permitido analizar la violencia hacia las mujeres con otra perspectiva analítica.

La Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, CONAVIM (2010), define en su glosario de términos, que las mujeres en situación de violencia, son aquellas mujeres que tienen o han tenido dinámicas de violencia, inmersas en relaciones de poder, a través de situaciones de opresión, discriminación, exclusión, desigualdad, inseguridad y donde su pleno goce de derechos ha sido vulnerado por su construcción social de género.

En ese sentido, varios autores que se han dedicado al estudio de la violencia hacia las mujeres, develan que ésta no es fortuita, considerando que uno de los factores de riesgo para sufrirla, es precisamente ser mujer, cuyo fundamento es una cuestión de poder.

En ese contexto, Martínez (2003) cita que la violencia hacia la mujer, no es un hecho aislado, ni circunstancial, sino que ésta responde a ciertas pautas de conductas, que se han mantenido a lo largo del tiempo y que han sido de algún modo legitimadas por la sociedad. Asimismo, hace la observación que la violencia

no se encuentra presente en todas las relaciones de pareja, sino en aquellas donde coinciden una serie de circunstancias que la favorecen.

Existen muchos términos y expresiones para referirse a la violencia contra las mujeres. Es frecuente escuchar hablar de las mujeres maltratadas o mujeres golpeadas, de violencia doméstica, violencia familiar, violencia intrafamiliar o violencia conyugal. Medina, Camacaro y Torres (2011) emplean el término de violencia contra las mujeres como el equivalente de violencia basada en el género.

De modo similar Velázquez (2003), afirma que todas estas definiciones comparten algunas características básicas, como la coerción, la intimidación, la amenaza, el abuso, la coacción, la fuerza, el control, el poder, entre otros.

Krantz (2002) hace mención que en 1996 la OMS reconoce a la violencia contra las mujeres como un problema de salud pública e insta a los Estados miembros a evaluar su dimensión. Agrega sin embargo, que se trata de un fenómeno complejo cuya primera dificultad está en la identificación de criterios universales para establecer su propia definición.

El INMUJERES (2008), precisa en su glosario de género, que la violencia contra la mujer, es todo acto violento que tiene por motivo profundo la pertenencia al sexo femenino y que ocasiona como resultado sufrimiento y/o daño físico, psicológico o sexual, ya sea en la vida pública o en el ámbito privado. En esta definición se incluyen las amenazas sobre tales actos, la coacción y la privación de la libertad, así como cualquier acción hacia la víctima, sin su consentimiento que vaya en detrimento de su dignidad.

Para los efectos de este trabajo, nos adscribiremos a la definición que establece el artículo 5, fracción IV de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, publicada en febrero de 2007. La violencia contra la mujer es “cualquier acción u omisión, basada en su género, que les cause daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte tanto en el ámbito privado como en el público”.

Vázquez (2009), cita que la violencia hacia las mujeres es un problema de interés público en dos dimensiones: Como un problema de salud que afecta a la

integridad física y emocional de las mujeres que lo sufren, y como una violación a sus derechos humanos, en particular a su derecho a una vida libre de violencia.

Al respecto, Marín (2007) menciona que la Organización Mundial de Médicos Generales/ Familiares (WONCA), definen que un problema de salud, es cualquier queja, observación o hecho que el paciente y/o médico perciben como una desviación de la “normalidad” que ha afectado, afecta o puede afectar la capacidad funcional del paciente.

Lo importante dentro del concepto, es que un problema de salud no se limita a una enfermedad en particular, no exige un nivel de daño o deterioro de salud, sino al menos, una preocupación del médico o del paciente de que puede afectarse la salud por la violencia familiar. Es entonces que como problema de salud se incluye: Una enfermedad diagnosticada, un síntoma, un examen complementario anormal, un factor de riesgo, una alteración familiar, social, laboral, económica, un trastorno psicológico, psiquiátrico o mental, incluso una discapacidad.

Bajo esta perspectiva Velázquez (2003), afirma que:

Si bien la violencia no es una enfermedad, es la causa de una variedad de síntomas y/o trastornos específicos. De modo que considerar en una consulta médica y/o psicológica esta relación permitiría a los profesionales tomar medidas preventivas y asistenciales adecuadas (p.219).

A partir de los elementos expuestos, resulta pertinente determinar que la violencia contra la mujer, por lo general se encuentra vinculada a un contexto histórico, social y cultural de las relaciones de género, que reproduce y refuerza actitudes y creencias, basadas en un aprendizaje diferencial de roles y de estereotipos, que se asignan a hombres y mujeres.

Cabe mencionar que en México los esfuerzos por brindar atención a las mujeres receptoras de violencia por su pareja, datan de más de cuatro décadas, período en el cual se muestran avances significativos en las acciones que se han realizado para enfrentar, contener y revertir el problema, gracias a la participación de la sociedad y de la participación de los gobiernos, ya que se ha hecho visible el problema y se ha posicionado como un fenómeno urgente para su atención, sin embargo las cifras en muchos estudios a nivel nacional evidencian que la violencia



contra las mujeres, continúa siendo un problema social, y las tareas por brindar atención, no solamente se tienen que redoblar, sino que tienen que responder a objetivos y metas claras.

## 2.5 Violencia de Género

La violencia de género, se desprende de los estudios de género, los cuales se hacen patentes cuando la sociedad posiciona a las personas de acuerdo a su sexo, como una relación de poder de un género sobre otro.

Se define como la violencia ejercida contra una persona en función de su identidad o condición de género, sea hombre o mujer, sin embargo son las mujeres quienes suelen ser las víctimas principales de tal violencia, debido a la situación de desigualdad y discriminación en la que viven.

Para una mejor comprensión de la violencia de género, es necesario comenzar por examinar las nociones teórico-conceptuales que la sustentan.

Llacar, Borrell y Mosquera (s.f., en Blanco, Ruiz-Jarabo, García & Martín 2004), precisan que la violencia de género, es la que ejercen los hombres para asegurarse los privilegios que la cultura les otorga, y que el rol asignado a las mujeres les proporciona a ellos cuidados y atenciones tanto emocionales como materiales. El eje central de su análisis considera, que si bien la violencia es dirigida básicamente hacia las mujeres, no es un problema de ellas, sino para ellas, afirman que en realidad y fundamentalmente, es un problema de la cultura masculina patriarcal.

De acuerdo a Martínez (2003), la violencia de género en la relación de pareja es un fenómeno transversal, el cual se puede encontrar en cualquier clase social, grupo de edad, nivel económico, nivel educativo, tipo de credo religioso, actividad, entre otros.

La misma autora pero en el 2007, define la violencia de género como cualquier acción que produzca daño o se inflija un sufrimiento, físico, psicológico y/o sexual, incluso pudiendo producir la muerte hacia una persona simplemente por ser mujer, esta es ejercida tanto en el ámbito público como en el espacio privado, lo que manifiesta y visibiliza las relaciones asimétricas y jerárquicas de poder, de

dominio, de sumisión y de control, histórico y culturalmente establecido entre hombres y mujeres.

Enmarcado en este mismo contexto, Espinar (2007) explica que la violencia de género, es aquella forma de violencia que encuentra su explicación en las definiciones y relaciones de género dominantes en una sociedad. Puntualiza que no todas las formas de violencias que tienen por víctimas a las mujeres, pueden calificarse como violencia de género. Es decir, determinadas formas de violencia pueden encontrar su explicación en otras variables diferentes a las relaciones de género.

Bogantes (2008), reflexiona sobre la violencia de género, que es una violencia estructural que se dirige hacia las mujeres con el objetivo de mantener o incrementar su subordinación al género masculino “hegemónico”. Se entiende, como todas las formas mediante la cuales se intenta perpetrar el sistema jerárquico impuesto por la cultura patriarcal. A decir de la autora, la violencia doméstica es un claro ejemplo, ya que el objetivo es el ejercicio del dominio y control sobre las mujeres, para conservar el poder del hombre en la relación.

En estudios de Castro (2004, en Vázquez 2009), habla de cinco dispositivos sociales, que en conjunto adquieren un patrón de legitimización y perpetuación de la violencia de género, a saber:

- 1) La negación o minimización. Esta se refiere cuando la receptora de violencia considera que lo que vive, en función de la relación de pareja “no es grave”, “tenemos nuestros problemas como cualquier pareja”, “en todas las relaciones hay diferencias”. Consideran que sus consecuencias no son relevante en comparación a otros problemas sociales.
- 2) La idealización. Mediante ideas y mitos ampliamente difundidos, se promueve la creencia de que el hogar es lugar más seguro para las mujeres, cuando los datos indican lo contrario. Al respecto Alonso y Castellanos (2006), menciona que en nuestra sociedad existe el mito que nos dibuja a la familia como un estado pacífico e idílico, pero dista mucho de la realidad.

Premisa que comparte Giddens (1993 y 2006) citados por los mismos autores, al señalar que la familia es el lugar más peligroso en la sociedad moderna. Para este sociólogo, en términos estadísticos, una persona de cualquier edad o sexo, tiene mucha mayor posibilidad de ser objeto de un ataque físico en el hogar, además de daño psicológico y sexual, más que en la vía pública.

- 3) La privatización. Concibe el problema como “privado”, invisibilizando su carácter social y “naturalizando” su presencia como fenómeno individual en cada hogar afectado.
- 4) La justificación. Se formula como un discurso cultural que avala el fenómeno en varios sentidos. Afirma que a “ellas les gusta ser maltratadas” o paradójicamente pensar que “él es celoso porque le importa la pareja” y por otra parte afirmar que “ellas son las provocadoras”. Es común además escuchar que la receptora de violencia, justifique el proceder del generador, con el dicho de “vivió una infancia difícil, por eso es así”, “mi pareja es muy pasional y a veces se deja llevar por el enojo”, “su intención no era golpearme, sólo quería hacerme ver que él tenía razón”.
- 5) La equiparación. Muchos hombres argumentan que ejercen violencia, al afirmar que las mujeres, son igual o más violentas que ellos, equiparando una expresión del problema cuyas causas y consecuencias, no tienen comparación.

Corsi (2006) precisa al respecto:

Los hombres golpeadores niegan ‘la responsabilidad’ en los actos que se les imputan, utilizando argumentos y racionalizaciones para sostener la negación. Exteriorizan la culpa hacia la pareja, justificando cualquier situación de violencia. Se presenta como ‘víctima’ de la situación y ubica a su esposa o compañera, en el lugar de ‘victimaría’ (p. 260).

Bajo este concepto de dispositivos sociales, Echeburúa y Redondo (2010) lo complementan con otras líneas de explicación:

- 6) Justificación de la permanencia en la relación y dependencia emocional.  
“por un momento malo no vamos a separarnos y tirar por la borda cinco

años de relación”, “él es el amor de mi vida”, “si abandono a mi pareja, qué será de él, de nuestros hijos, de mí”, “el matrimonio conlleva sacrificio y esfuerzo”, “el amor lo puede todo”, “si él no fuera violento, sería la pareja ideal”.

- 7) Autoengaño y negación de la victimización. “El maltrato es mucho más que recibir de vez en cuando algún golpe, empujones o insultos”, “yo no soy de esas mujeres maltratadas que salen en la televisión”.
- 8) Atención selectiva a los aspectos positivos de la pareja. “El es el único apoyo en mi vida”, “adónde voy a parar con mis hijos y quien me va a querer más como él”.
- 9) Sobrevaloración de la esperanza de cambio en la pareja. “Sé que con el tiempo va a cambiar, sólo necesita tiempo”, “en el fondo es bueno, pronto recapacitará”, “cuando nazca nuestro hijo se tranquilizará”.
- 10) Sentimiento de culpa. “Me lo tengo merecido”, “la culpa es mía por haberme puesto al tú por tú”, “no soy toda lo buena esposa que él merece”.
- 11) Resignación. “Que le vamos hacer, la vida es así”, “no tengo otra opción”, “mi pareja pierde el control sólo cuando toma”, “yo elegí casarme con él”.

Castro (2004) señala que la violencia familiar, en tanto expresión de la violencia de género, se dirige principalmente hacia las mujeres y a la niñez, población definida culturalmente como vulnerable y que además jerárquicamente se ubican en un nivel inferior. Por tanto, la violencia de género se basa en una relación de poder inequitativo y se ejerce contra los integrantes de un grupo socialmente devaluado y simultáneamente es la base para perpetuar dicha desigualdad.

Así pues, la violencia de género se produce en las sociedades en donde se valora más a los hombres que a las mujeres, es decir, se desvaloriza lo femenino y se asume como natural la subordinación ante lo masculino. De esta manera se observa que las diferencias sexuales generan desigualdades sociales.

Lo que marca la diferencia de éste tipo de violencia a otras formas de agresión y coerción, es que el factor de riesgo o de vulnerabilidad, es por el sólo hecho de ser mujer.

## 2.6 Prevención y Provención de la violencia

En el contexto de este estudio, se considera a la prevención como el conjunto de acciones diseñadas para evitar comportamientos violentos entre las personas. Se entiende entonces como la adopción de medidas encaminadas a impedir que se produzca un deterioro físico, intelectual, psíquico o sensorial en las personas. Se incluye la violencia contra la pareja, niñas, niños y adultos y adultas mayores.

El INMUJERES (2008), en su glosario de género refiere que, si bien esta definición no distingue que la persona agresora puede ser mujer u hombre, la evidencia estadística en el mundo muestra que los principales agresores de las mujeres son los hombres, tanto en el ámbito público como privado, mientras que para las niñas y niños son las mujeres adultas.

M.J. Díaz (2012) a propósito de la prevención comenta:

La prevención es un objetivo prioritario para invertir tendencias. Por ello es necesario desarrollar programas específicos... para prevenir la violencia de género, y para que en la sociedad del mañana sea sustituido definitivamente el dominio y la sumisión por el respeto mutuo (párr.1).

Para Echeburúa y Redondo (2010), hacer prevención significa elaborar actuaciones de diversos tipos (educativas, sociales y económicas, etc.), que tengan como objetivo lograr disminuir las agresiones contra las mujeres. “Las acciones preventivas no se identifican y se justifican por su mera intención, sino por resultados, que deben poder ser evaluados” (p. 237).

Desde esta perspectiva, la efectividad de la prevención se logrará al disminuir el número de delitos que se producen contra las mujeres, esto es, al reducir el número de incidentes o incidencia delictiva, de maltrato, de abusos sexuales, violaciones y asesinatos.

El CNEGSR (2009), indica que las intervenciones de prevención de la violencia familiar, sexual y contra las mujeres deben dirigirse a la eliminación de las causas y atenuar las condiciones que la favorecen. Para ello las medidas de prevención deben combinar estrategias con los diferentes niveles en los que se manifiesta: El individual y familiar, el comunitario y el social (Modelo Ecológico).

Asimismo, destaca que para que pueda darse la prevención enfocada a evitar la violencia hacia las mujeres en todas sus modalidades, es necesario incluir políticas y acciones encaminadas a su erradicación, sugiere la promoción de una cultura de la no violencia y la resolución pacífica de los conflictos. Para que esto sea posible es necesario un cambio profundo en la mentalidad, en creencias, estereotipos y actitudes de mujeres y hombres, fomentando un equilibrio de poder, en la familia, la comunidad y en la sociedad.

La prevención es definida como la protección contra los riesgos. De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS), la prevención puede ser de tres tipos:

- a) Prevención primaria. Son actuaciones dirigidas a prevenir la violencia antes de que ocurra. Va dirigida a la población general o población con alto riesgo de sufrir o infringir violencia.
- b) Prevención secundaria (Reparación del daño). Son medidas centradas en las respuestas más inmediatas a la violencia como la atención pre-hospitalaria, los servicios de urgencia, la prevención de ITS, VIH/SIDA o embarazo. Esta se da después de la violencia y están dirigidas a las supervivientes de estos actos.
- c) Prevención terciaria (Rehabilitación). Son intervenciones centradas en la atención prolongada después de actos violentos, como la rehabilitación y reintegración, y los intentos por aminorar los traumas o discapacidades de larga duración asociadas a la violencia.

En función a los párrafos anteriores, se puede decir que la atención telefónica asistida por personal capacitado en violencia, es una medida de prevención secundaria y que es la propuesta que en el capítulo 4 se expondrá.

Por otra parte, y respecto a la provención, esta surge de la teoría del conflicto, cuya postura considera al conflicto como parte fundamental de las vivencias cotidianas y en las interacciones familiares.

Así pues, para poder entender el concepto de provención de la violencia, será necesario definir por principio el término conflicto. Arellano (2007) lo concibe como

un desacuerdo en situaciones de disputa o divergencia entre las partes, respecto a necesidades, deseos, intereses, propósitos y/u objetivos incompatibles o que al menos son concebidos así por los involucrados.

A propósito Arellano (2007) citando a Suárez (1996) señala:

El conflicto como fase de un proceso nace, crece, se desarrolla, es decir se transforma pudiendo desaparecer y/o disolverse, o permanecer relativamente estacionario de no resolverse, también puede crecer llevando a niveles mayores de confrontación de las partes (p. 31).

De tal suerte, la provención del conflicto, según Arellano (2007), lo relaciona fundamentalmente con el desarrollo de competencias, habilidades y capacidades que contribuyan al manejo de estrategias como la negociación y la mediación, permitiendo con ello abordar y solucionar el conflicto o los conflictos en una relación.

Al respecto Cascon (2000, en Arellano 2007), distingue a la provención como forma de abordar un conflicto, advirtiendo que no es bueno prevenirlos ya que hacerlo tiene el sentido de evitar, en cambio provenir requiere desarrollar capacidades, habilidades y estrategias para enfrentar los mismos desde su inicio. Premisa que comparte Arellano, al comentar que se vuelve entonces una necesidad el aprender a analizar la complejidad de los conflictos, sobre todo en sus primeros estadios y buscar las causas que lo originan, de este modo, al identificarlo, reconocerlo y enfrentarlo de manera asertiva y creativa, formará parte de un proceso de crecimiento personal, aunado a un sentimiento de capacidad y seguridad.

Bajo esta misma línea de explicación (Bulton, 1990; Cañedo, 2003, en Arellano 2007), el primer autor define a la provención del conflicto como la manera de afrontar la aparición de estos, sin oponerse, sino atenderlos mediante la solución de las causas que los generan, como lo sería la injusticia, el abuso, la provisión de las necesidades básicas, entre otros. El segundo autor plantea que la provención como base de la negociación, mediación o gestión en la resolución no violenta de los conflictos, permite la construcción de grupos de ayuda mutua, como ambientes adecuados que favorecen el conocimiento, la afirmación y la confianza, necesarios

para desarrollar una comunicación efectiva que, a su vez, favorece la cooperación y la negociación del conflicto.

## 2.7 Predictores asociados a la violencia contra las mujeres

Existen variables que están relacionadas con las distintas manifestaciones de la violencia en la pareja, éstas toman en cuenta factores culturales, características sociodemográficas, actitudes en las relaciones interpersonales, familiares y otras variables inhibitoras y facilitadores de la violencia en situaciones de conflicto.

Para Corsi (2003), los factores de riesgo asociados no constituyen elementos causales para la violencia, pero su presencia aumenta la probabilidad de ocurrencia y/o la gravedad de sus manifestaciones.

Espinosa et al. (2009), describen algunos de los principales factores asociados a la violencia familiar, en específico contra las mujeres, acompañados de investigaciones realizadas por expertos en el tema:

- Sexo Las mujeres tienen de 5 a 8 veces más probabilidad que los hombres de ser víctimas de violencia familiar (Biehl, 2001). A decir de Moreno (1999), la gran diferencia en cuanto a la distribución por sexo, en proporción significativa hacia las mujeres, hace que este rango estadístico explique la violencia de género
- Edad Si bien es cierto que la violencia familiar se da en todas las edades, Walby (2004) y O' Leary (1989) citan que esta se presenta con mayor frecuencia en las parejas jóvenes, haciéndose presente el maltrato, incluso desde el noviazgo.
- Embarazo Durante el período de embarazo las mujeres son también receptoras de violencia (Bohn, 1990 & Gazmararian, 1996).
- Antecedentes de violencia familiar Este indicador es un factor determinante en la dinámica y origen de la violencia. Thompson y Anderson (2006) afirman que la violencia en edades tempranas, ya sea como víctimas u observadores, es un predictor de violencia en una edad adulta. Este



fundamento lo refuerza Knaul y Ramírez (2005), al concebir que los adultos que experimentan abuso durante su infancia, tienen mayor probabilidad de formar familias violentas.

- Consumo de alcohol Diversas investigaciones han encontrado una asociación entre consumo de alcohol y violencia, sobre todo cuando el consumidor es el agresor. De manera significativa se ha reportado que cuando el hombre consume alcohol, se incrementa hasta seis veces la probabilidad de que la mujer sufra agresión física en el hogar (Traverso, 2000).

En México hay un estudio de Rivera (2004), que muestra un riesgo de 35 veces mayor de violencia severa en contra de la mujer, cuando su pareja es alcohólica, mientras que en una investigación de Olaiz (2003), concluye que si es el hombre quien consume alcohol, se presentan problemas secundarios, como la violencia, por su ingesta en un 19 % de los casos, en tanto que si la mujer es consumidora éste porcentaje disminuye a un 3%.

Espinosa et al. (2009), hacen referencia que diversos estudios revelan que el consumo de alcohol es un “facilitador”, que desencadena la violencia, al desinhibir al generador, contribuyendo de esta manera a situaciones de actividades violentas, sin embargo no es un factor causal por sí mismo de éste fenómeno.

- Nivel Socioeconómico Existe evidencia de que la violencia en la pareja se incrementa en familias de bajos ingresos económicos, es decir, pertenencia a una clase social baja, aunque es claro que se presenta en todos los estratos sociales. Heise et al. (1994) determinan que en la población de clase social baja, persiste una mayor inequidad de género, con menor acceso a las mujeres a la educación y al empleo.

Strauss et al. (1981), sostienen que en E.U. los índices de violencia física contra la pareja son 5 veces más altos en familias que viven en la línea de la pobreza. Respecto a la situación en México, Rivera (2004) concluye que se ha encontrado que el nivel socioeconómico es inversamente

proporcional a la violencia, esto es, a mayor estatus menor violencia familiar.

- Otros factores asociados Rivera (2004), Shrader (2000) y Kyiacon (1999), señalan que de acuerdo a diversas investigaciones realizadas en México y que coinciden con lo reportado en el ámbito internacional, indicadores como el menor nivel educativo, el desempleo, el empleo intermitente, el abuso de drogas, el mayor número de embarazos, el prolongado período de cohabitación con la pareja, la menor edad de inicio de las relaciones sexuales, son factores asociados a la violencia. Se puede sumar además el alto nivel de estrés cotidiano, cuanto más alto es el estrés mayores son las posibilidades de agresión.

## 2.8 Diferentes enfoques conceptuales que abordan la violencia familiar

A pesar de que en la últimas décadas se han generado numerosas investigaciones y estudios que abordan la violencia familiar, aún no se ha logrado construir un modelo explicativo que dé respuesta a todas las variables que encierra esta problemática, incluso, se han puesto en entredicho postulados teóricos que hasta hace unos años gozaban de aceptación en la comunidad científica, además de que han dejado al descubierto nuevas modalidades de maltrato en la familia, ya que ésta puede ser ejercida por cualquiera de los integrantes que la componen.

Para fortalecer este supuesto, Aroca et al. (2012) hacen mención de un subtipo de violencia, la filio- parental perpetrada por niños, niñas y adolescentes de ambos sexos hacia los adultos.

Por su parte, Vázquez (2009) precisa que los primeros estudios sobre violencia familiar se hacían bajo un solo enfoque, siendo este jurídico o psicológico, sin embargo conforme se ha avanzado en su investigación se vio la necesidad de abordarlo de manera global e integral (Enfoque holístico).

Así pues, se mencionarán algunos de los modelos que intentan explicar un problema social como la violencia familiar, conocer sus causas más allá del

abordaje epidemiológico clásico de factores de riesgo centrados en el agresor o en la receptora de violencia.

### 2.8.1 Estructural-Funcional

Cortez (2003), expone el trabajo del sociólogo norteamericano Robert K. Merton, que en su teoría de las estructuras sociales, establece los fundamentos del modelo estructural funcional, pretendiendo hacer un análisis de la violencia familiar, a efecto de contribuir en la identificación de los factores que originan o contribuyen en su mantenimiento.

Este modelo fue construido a partir de codificar, conceptos y procedimientos que están implícitos en interpretaciones funcionales, en los campos de la sociología, la psicología social y la antropología. El modelo estructural funcional explicativo de la violencia familiar, señala, que esta problemática es la resultante de la interacción de variables de orden social y cultural.

De acuerdo con Merton (1964, en Cortez 2003), en este enfoque existen dos elementos constitutivos del sistema social en su conjunto:

- a) La estructura social que alude a las relaciones entre los grupos e individuos que integran a la sociedad. Es decir, se refiere a las relaciones sociales que mantienen entre sí los individuos de una sociedad o grupo y que originan los estatus y conductas de rol correspondientes.

En el componente del sistema o estructura social, se ubican todas las agrupaciones en las cuales los individuos buscan satisfacer sus necesidades, que van desde las fisiológicas, hasta las espirituales, en este marco de agrupaciones es donde ocurren gran parte de las interacciones sociales.

- b) La estructura cultural, que alude a los valores que norman estas relaciones, es decir a los valores normativos que gobiernan la conducta que es común a los individuos de determinada sociedad.

El eje central del análisis de Merton, en relación a los integrantes de los grupos familiares, refiere, que cuando una persona no posee las oportunidades para

desempeñar la función social que le es encomendada y no logra exponer las expectativas socioculturales impuestas, lleva a cabo comportamientos “anómalos”, entre los que se encuentra la violencia familiar.

Merton (1964) cimentó gran parte de su teoría al considerar que el comportamiento “anómalo” está vinculado con agentes externos al individuo (las estructuras sociales y culturales), es decir, su hipótesis de la conducta “desviada”, puede considerarse como un síntoma de disociación entre las aspiraciones culturales prescritas y los caminos socialmente estructurados para llegar a ellos.

Respecto a las agrupaciones familiares, Cortez (2003) citando a Delgado, Novoa, Hernández, Cobo e Izunza (1999), afirman que gracias a estas agrupaciones se configuran las identidades de género, mismas que derivan en condiciones sociales desiguales para hombres y mujeres, “los valores inculcados en el seno familiar destacan la autoridad y jerarquía, poder y dominación que tienen los hombres sobre las mujeres” (pp. 26-27).

Bajo esta perspectiva, la cultura juega un papel importante, ésta incluye el conocimiento, las creencias, la moral, el derecho, las costumbres y cualquier otra capacidad y hábito adquirido por el ser humano, en cuanto es miembro de una sociedad.

A decir de Cortez (2003), este modelo identifica tres elementos impuestos por la cultura y como antesala del maltrato, lo explica a través de algunos autores.

- **CREENCIAS.** Son ideas compartidas sobre cómo el mundo opera y alude a las ideas en torno al poder, a los hombres, a las mujeres, a la infancia y a las condiciones bajo las cuales se justifica el ejercicio de la violencia (Gelles & Levine, 2000).
- **NORMAS Y VALORES.** Los valores son estándares de lo que es lo correcto, deseable y digno de respeto, en consecuencia, son construcciones sociales de lo que “debe ser”, originando el surgimiento de roles estereotipados acerca de cómo debe comportarse la pareja, el padre, la madre, etc. y que da lugar a concepciones acerca de ciertos valores humanos, sin embargo y respecto a la violencia estos valores están invertidos, conduciendo a la negación, minimización o incluso al

consentimiento de la violencia, a través de la lealtad, obediencia y sumisión, así como el desalentar la exhibición de hechos violentos, tales como el guardar silencio ante los secretos familiares (mantener intimidad), evitar la desintegración familiar, perdonar a nuestros seres queridos, no denunciar, etc.

- **SANCIONES.** Gelles y Levine (2000), la definen como recompensas y castigos socialmente impuestos, a fin de que las personas se sujeten a las normas. A menudo estas sanciones se aplican en el ámbito familiar, como amenazas, empleo de palabras altisonantes, ofensivas y devaluatorias, burlas, gritos, gestos que detonan rechazo o descalificaciones, golpes, entre otros.

### 2.8.2 La teoría del aprendizaje social

La teoría del aprendizaje social se presenta como un modelo explicativo sugerido por varios autores que estudian e investigan la violencia familiar. Esta teoría explica y centra su atención en el modelo violento, este enfoque rechaza la concepción innata de la agresividad humana y la base genética del temperamento o la personalidad, trasladando el origen de la violencia al aprendizaje por modelado, que se produce en las relaciones interpersonales.

Aroca et al. (2012), mencionan que Bandura y Walters (1959) fueron los autores que dieron origen a esta teoría, y Burgess y Akers (1966) formularon una teoría sobre el aprendizaje social de las conductas antisociales y delictivas. Estos autores explicaban en qué medida los individuos aprendían a comportarse de modo violento, a través del aprendizaje por observación. Akers (2006), en su última reformulación de este modelo explicativo revela como aprendemos, mantenemos y modificamos la conducta, que podemos observar y modelar en distintos contextos de aprendizaje.

Echeburúa y Redondo (2010), reconocen que la postura de la teoría del aprendizaje social constituye una de las explicaciones científicas que mejor describe la adquisición y el desarrollo de los comportamientos violentos y antisociales, sobre todo en los adolescentes y en la juventud, preferentemente en

contextos cercanos, como lo sería el grupo de amigos con los que la persona se encuentra emocionalmente vinculado.

Un señalamiento importante a considerar, es que la imitación es el principal y primer elemento para aprender una conducta, pero no tanto en su mantenimiento. Por regla general, aprendemos conductas por observación de modelos y, posteriormente la reproducimos y mantenemos, si se observa resultados deseables para nosotros.

Aroca et al. (2012), identificaron que un inhibidor de la conducta puede ser la aceptación o no de ésta, por personas relevantes para el imitador u observador (madre, padre, parejas, amigos) que pueden favorecer tanto su mantenimiento, su modificación, como su eliminación.

Un hallazgo de correlación de diferentes teorías del modelo explicativo del aprendizaje social, es el de la teoría intergeneracional de la violencia. Esta teoría nos remite a una de las conclusiones coincidentes con lo planteado desde la psicología del aprendizaje social, (Patterson 2002; Serrano 1996 en Aroca et al. 2012), señalan que muchas víctimas u observadores de violencia en sus hogares durante la infancia, se convierten con posterioridad en potenciales maltratadores y/o víctimas cuando sean adultos.

En función a lo anterior, el interés teórico del aprendizaje social sobre la violencia familiar se produce, por una parte, por la alta incidencia y conocimiento social de los diferentes tipos de violencias, y en segundo lugar por la gravedad de las consecuencias que reciben las víctimas, principalmente las más vulnerables y dependientes (niños, niñas, adultos y adultas mayores, mujeres y personas con algún tipo de discapacidad).

### 2.8.3 Modelo Ecológico

El Modelo Ecológico de Bronfrenbrenner (1987) es un método que retoma Lori Heise en 1998, para explicar la influencia de una multitud de factores estrechamente ligados a situaciones de riesgo determinantes en la violencia, centrado en la desigualdad y el dominio de los hombres sobre las mujeres (INMUJERES, 2012a).

La aproximación ecológica conceptualiza la violencia como un fenómeno polifacético basado en la interacción de niveles personales, situacionales y socioculturales. Este marco estudia los factores que actúan en cuatro ámbitos: Individual, familiar, comunitario y sociocultural.

Ruíz, Blanco y Vives (2004), lo distingue como un modelo multinivel en el que no existe un solo factor causal, sino una interacción de factores que operan en niveles distintos y que pueden favorecer la violencia o protegerse de ella.

Estos autores consideran que las normas culturales relacionadas con la violencia y el género, no sólo se manifiestan en el ámbito individual, sino también en la familia, la comunidad y en el más amplio contexto sociocultural. De esta manera, y con el conocimiento de estos factores, y la interacción entre ellos, ayudarán en el diseño de diferentes estrategias de prevención.

El CNEGSR (2009), describe el Modelo Ecológico propuesto por Heise (1998) a través del aporte de varios investigadores para su estudio, explica las interacciones entre los factores ya mencionados, enfocados desde la perspectiva de distintos contextos, en los que se desarrolla la persona y ligados hacia la violencia contra la mujer.

- **NIVEL INDIVIDUAL.** Se contemplan las características biológicas y la historia personal que influyen en la probabilidad de ser receptora y/o, generador o generadora de violencia. Se consideran las experiencias de maltrato sufridas en la infancia o el ser testigo de la dinámica de violencia en el hogar. De igual forma se concede importancia a la ausencia o rechazo de la figura paterna. Son tomadas en cuenta la interiorización de los valores y papeles tradicionales (superioridad del hombre e inferioridad de la mujer), además de las características demográficas, la edad, el nivel educativo, toxicomanías, entre otros.
- **NIVEL FAMILIAR/RELACIONAL.** Es el contexto de relación más cercano al individuo en el que la violencia tiene lugar. Se involucra a la familia, la pareja, amigos y amigas. Es importante considerar las relaciones de la familia de origen, en la expresión de dominio a través del control en todas

sus manifestaciones en la dinámica de violencia. Aquí se incluyen los conflictos en la pareja y los predictores asociados a la violencia.

- NIVEL DE LA COMUNIDAD. En este nivel se exploran los contextos comunitarios en que se desarrollan las relaciones sociales, identificando las características que aumentan el riesgo de actos violentos.

Asimismo la influencia de valores, usos, costumbres, creencias, estereotipos y dinámicas de organización comunitaria que establecen y refuerzan el aislamiento en las mujeres como la legitimación social de la violencia.

En éste marco se incluyen las instituciones como la escuela, la iglesia, el ámbito laboral, las redes de comunicación. Además riesgos del vecindario, formar parte de grupos violentos, estatus socioeconómico bajo, pobreza, desempleo, carencias alimentarias, la falta de apoyo social, etc.

- NIVEL SOCIAL. Es el contexto más amplio, comprende los factores relativos a la estructura de la sociedad y a la forma de su organización, a las normas culturales, a la noción de masculinidad unida al dominio y a los roles de género dirigidos. Está relacionado con los mecanismos de socialización, formales y no formales que articulan y refuerzan las relaciones de poder, que pregonan los esquemas de autoridad y subordinación. Aceptación de la violencia como vía para resolver conflictos. En este nivel se ubica a las políticas públicas en diversos ámbitos (económicos, educativos, sanitarios y sociales).

El Modelo Ecológico advierte que la atención a la violencia contra las mujeres debe comprender la participación de varios actores e instituciones, para cumplir con múltiples medidas y en conjunto abarcar los diferentes niveles en los que esta se manifiesta.

#### 2.8.4 Perspectiva de Género

El marco conceptual sugerido para este trabajo es la perspectiva de género. Este modelo es una estrategia de sensibilización que se apoya en una selección



de lecturas, que desembocan en la adquisición de habilidades útiles para brindar atención psicológica vía telefónica a mujeres en situación de violencia.

La Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, en su última reforma del 15 de enero del 2013. En el artículo 5 Fracción IX, refiere que la perspectiva de género es una visión científica, analítica y política sobre las mujeres y los hombres. Se propone eliminar las causas de la opresión de género como la desigualdad, la injusticia y la jerarquización de las personas basadas en el género. Promueve la igualdad entre los géneros, a través de la equidad, el adelanto y el bienestar de las mujeres; contribuye a construir una sociedad en donde las mujeres y los hombres tengan el mismo valor, la igualdad de derechos y oportunidades, para acceder a los recursos económicos y a la representación política y social en los ámbitos de toma de decisiones.

Desde su aceptación, la perspectiva de género es una propuesta metodológica a favor de los principios de equidad y en contra de la discriminación. Es una herramienta que permite analizar y comprender la construcción social y cultural de las mujeres y los hombres, a través de las prácticas cotidianas, mismas que conforman la realidad en la cual se interactúa. Esta perspectiva explica como las diferencias entre el hombre y la mujer se va creando a partir del trato diferente que reciben las personas según el sexo y del cual se crean las desigualdades sociales.

El INMUJERES (2012d), precisa que es importante aclarar que la perspectiva de género no es un asunto exclusivo de las mujeres, pues también toma en cuenta la situación y condición de los hombres. Asumirla como un asunto de mujeres, equivaldría a invisibilizar la participación masculina en dichos procesos, ya sea como agentes reproductores de la desigualdad, o por el contrario, como agentes de cambio y promotores de la equidad de género.

De modo similar, se suma Espinar (2007), quien afirma que “los estudios de género no son estudios sobre mujeres, sino que tienen por objeto el análisis global de las sociedades y de las formas en las que éstas se estructuran” (p.27).

Por lo anteriormente expuesto, se sugiere establecer un marco referencial con perspectiva de género, que sustente la intervención psicológica del asesor y asesora telefónico/a en la atención de la violencia hacia las mujeres.

#### 2.8.4.1 Teoría de Género y fundamentos que la sustentan

La teoría de género es la formulación conceptual y metodológica que incorpora como objeto de estudio científico la categoría de género, entendido como lo masculino y lo femenino, más allá de lo biológico y resultado de un proceso de construcción cultural. Para entender éste enfoque es necesario contar con una plataforma o un cuerpo conceptual básico que facilite el diseño e implementación del género, tomando en cuenta los términos comúnmente utilizados que den sentido y significado a esta herramienta de trabajo.

Velázquez (2003), en su discurso revela la importancia de éste elemento, "... un concepto que podemos considerar privilegiado para trabajar con violencia, es el género" (p. 229).

##### 2.8.4.1.1 Sexo y Género

Para entender el concepto de sexo, es necesario comprender su diferencia respecto al género. El primero se refiere a las características biológicas con que nacen las mujeres y los hombres, en tanto el género alude al conjunto de ideas, concepciones y demás construcciones que la sociedad adjudica, a mujeres y a hombres según el contexto cultural e histórico.

##### Sexo

Se relaciona a las características y diferencias anatómicas y fisiológicas que distinguen a la mujer del hombre.

##### Género

El INMUJERES (2008), indica que el género es la categoría que analiza cómo se definen, representan y simbolizan las diferencias sexuales en una determinada sociedad. Este concepto alude a las formas históricas y socioculturales en que mujeres y hombres construyen su identidad, interactúan y organizan su participación en la sociedad. Formas que varían de una cultura a otra y se transforman a través del tiempo.

Para el CNEGSR (2009), el término Género se refiere a las diferencias de comportamiento, de actividades y de actitudes de hombres y mujeres, que tienen su origen en la educación y la cultura. Dichas diferencias no están determinadas

por la biología, sino que son resultado de las creencias sociales sobre lo que deben de ser las mujeres y los hombres.

En la Ley de Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres en el Distrito Federal (2007). En su Capítulo primero, Artículo 5, Fracción I, a propósito del Género dice: concepto que se refiere a la metodología y los mecanismos que permiten identificar, cuestionar y valorar la discriminación, la desigualdad y la exclusión de las mujeres, que se pretende justificar con base en las diferencias biológicas entre mujeres y hombres, así como las acciones que deben de emprenderse para crear las condiciones de cambio que permitan avanzar en la construcción de la equidad de género.

Este sistema sexo-género permite identificar como las diferencias biológicas entre hombres y mujeres se han traducido en desigualdades sociales, políticas, económicas, etc., siendo las mujeres las más desfavorecidas en este proceso.

#### 2.8.4.1.2 Construcción social de género

La construcción social de género es el proceso mediante el cual se encasilla de forma diferente a hombres y a mujeres en nuestra sociedad, asignándoles distintos roles y estereotipos.

De ahí que, establece los comportamientos, tareas y responsabilidades que se espera de forma distinta para hombres y mujeres. Esta diferenciación se transmite y se aprende a través de la educación y los mecanismos que operan en el proceso de socialización de las personas. Así, se espera que las mismas, respondan a los roles y estereotipos que se les han asignado y se les cuestiona cuando no cumplen con estas expectativas.

#### 2.8.4.1.3 Rol y Estereotipos de género

##### Rol

El INMUJERES (2008), lo distingue como el conjunto de funciones, tareas, responsabilidades y prerrogativas que se generan como expectativas y exigencias sociales subjetivas, es decir, una vez asumido el rol por una persona, la gente en su entorno exige que lo cumpla y pone sanciones si no lo lleva a cabo. La misma

persona generalmente lo asume y, a veces, construye su afectividad y autoestima alrededor de él. Por ejemplo, el rol que tradicionalmente se le ha asignado a la mujer, son las responsabilidades reproductivas, incluye el trabajo doméstico, el cuidado y educación de los hijos e hijas, mantenimiento del hogar y las relaciones familiares.

Esto es, los roles hacen referencia a la posición que una persona ocupa en la estructura social, describen el papel que juega y las funciones que debe desempeñar en el medio, y por ello le corresponden una serie de derechos y deberes. Los roles de género definen los papeles, funciones y actividades que se atribuyen como “propias” tanto por los hombres como para las mujeres.

### Estereotipos

Los modelos estereotipados de lo femenino/masculino que circulan de modo explícito o encubierto, asumidos voluntaria e involuntariamente, conscientes o inconscientemente por mujeres y hombres, son resistentes al cambio por su arraigo en mitos, creencias, tradicionales, costumbres, actitudes cristalizados en nuestros más íntimas cogniciones y experiencias de vida.

El INMUJERES (2008), señala que los estereotipos son creencias sobre colectivos humanos que se crean y comparten en y entre los grupos dentro de una cultura determinada. Los estereotipos sólo llegan a ser sociales cuando son compartidos por un gran número de personas dentro de grupos o entidades sociales (comunidad, sociedad, país, etc.). Se trata de definiciones simplistas usadas para designar a las personas a partir de convencionalismos que no toman en cuenta sus características, capacidades y sentimientos de manera analítica.

También incluye las imágenes culturales que se asignan a los sexos, por ejemplo, que los niños visten de azul y las niñas de rosa, o que las mujeres son sentimentales y los hombres no tienen derecho a expresar sus sentimientos. Por lo que la eliminación del estereotipo, es un factor importante para lograr la igualdad entre los sexos.

#### 2.8.4.1.4 Equidad e Igualdad de género

##### Equidad

Quintero (2007), menciona que la equidad es un proceso mediante el cual se disponen medidas para revisar la estructura de poder y compensar las desventajas históricas, políticas, sociales y culturales que impiden al hombre y a la mujer actuar en igualdad de condiciones. Por ejemplo, al buscar que la justicia sea recíproca en pro de la organización de la vida cotidiana de ambos géneros y reconocer las diferencias de género, respetando la diversidad, promoviendo la legitimidad social, la ecuanimidad y la convivencia pacífica y consensuada, entre un hombre y una mujer, en el ámbito familiar y social.

La equidad es la imparcialidad en el trato a mujeres y a hombres, permitiendo la igualdad de oportunidades en función de sus necesidades.

##### Igualdad

Respecto a la igualdad de género, citada por la misma autora, determina que es una condición de equidad, que reviste tanto a la mujer como al hombre para ejercer plenamente sus derechos humanos y cumplir con sus deberes, bajo una óptica de apoyo mutuo para desarrollar sus potencialidades, se hace presente, en el progreso familiar, social, económico, político y cultural, gozando de las mismas condiciones y posiciones. Por ejemplo, para el caso de la relación familiar, este vínculo moviliza recursos para “corresponsabilizarse” del cuidado de la crianza y la educación de los hijos e hijas, además de la manutención familiar.

Este concepto apuesta por las relaciones de equivalencia entre las personas, para que éstas sean libres de desarrollar sus capacidades y de tomar decisiones, sin limitaciones producidas por las relaciones de género. No significa tratar igual a todas las personas, sino establecer las pautas necesarias para conseguir una sociedad más justa para todos y todas.

#### 2.8.4.1.5 Discriminación

Es toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo, edad, discapacidad, condición social, económica, embarazo, lengua, religión, opiniones,

preferencias sexuales, condiciones de salud, estado civil o cualquier otra, que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos de igualdad real de oportunidades de las personas.

#### 2.8.4.1.6 Lenguaje sexista

Se reconoce como una forma de exclusión, que refuerza la situación de discriminación hacia las mujeres y promueve la generación de estereotipos. No obstante, el lenguaje también puede servir como un poderoso instrumento de cambio para identificar y eliminar los factores de discriminación, que el lenguaje excluyente puede contener.

Son patrones discursivos que tradicionalmente se han asignado a cada sexo, según las representaciones sociales. Aún siendo socialmente construidos, guían el comportamiento de las personas, que emplean formas de expresión y otros atributos constitutivos de lo que se llama masculinidad o feminidad.

#### 2.8.4.1.7 Empoderamiento

Medina et al. (2011), perciben el empoderamiento como una estrategia fundamental en la prevención de la violencia de género, el cual está referido al reforzamiento de habilidades y potencialidades, que poseen las mujeres para tomar el control de su vida. Por ello, es importante identificar los problemas y/o necesidades que le generan conflicto, para tomar parte de la solución de los mismos y participar en la toma de decisiones que redituará en ganar autonomía.

Asimismo, Quintero (2007) lo define, como una estrategia que se tiene para el ejercicio pleno de los derechos, la toma de decisiones, el fortalecimiento de la posición social, económica, política y cultura de las personas, ya que se adquiere poder para el reconocimiento de las propias capacidades y potencialidades, además de habilidades para liderar acciones en pro de mejorar y transformar su entorno familiar y social.

Es el proceso por el cual las personas adquieren capacidades para afrontar las relaciones de poder y cambiarlas. Cuestiona la ideología patriarcal y persigue transformar las relaciones, las estructuras y las instituciones que las reproducen,

con el objetivo de alcanzar una sociedad democrática y corresponsable, en la medida que hombres y mujeres disfruten de los mismos derechos y oportunidades.

#### 2. 8.5 Derechos humanos

Son el conjunto de derechos fundamentales que cada hombre, mujer, niño o niña, poseen por el solo hecho de pertenecer a la especie humana, por su propia naturaleza y dignidad. Le son inherentes e inalienables, y han de ser consagrados y garantizados por la sociedad política.

En el mismo marco de explicación, la igualdad entre el hombre y la mujer es ante todo un derecho humano y una condición indispensable para lograr el desarrollo de la sociedad, sin embargo la discriminación y el ejercicio de la violencia basada en el género, en sus distintas expresiones, son aspectos que afectan a la población vulnerable. Así pues, los derechos humanos ayudan a proteger la integridad del ser humano, frente a los abusos de aquellos que, por tener poder económico, político, social, familiar o escolar, pueden hacer daño a la persona o ser un obstáculo para tener una mejor manera de vivir.

Respecto a los derechos de la mujer, son una categoría que comprende los derechos de igualdad y la eliminación de la discriminación, los derechos a una vida libre de violencia, los derechos a la protección de la maternidad y los derechos a eliminar situaciones de desequilibrio en relación con el hombre.

Para la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, publicada en el 2007, en el Artículo 5 Fracción VIII, respecto a los derechos humanos de la mujer, refiere que son parte inalienable, integrante e indivisible de los derechos humanos universales contenidos en la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW), la Convención sobre los Derechos de la Niñez, la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belem Do Pará) y demás instrumentos internacionales en la materia.

## 2.9 Caracterización de la violencia

El concepto integral de la violencia va más allá del análisis de las conductas individuales violentas y factores socioculturales, motivo por el cual hay que distinguir varias situaciones que expliquen el fenómeno.

### 2.9.1 Tipos y modalidades de la violencia

Existen diversas expresiones de la violencia contra la mujer, sin embargo para el presente trabajo se adoptan los tipos y modalidades de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, publicadas en su última reforma del Diario Oficial de la Federación el 15 de enero del 2013.

Violencia psicológica. Es cualquier acto u omisión que dañe la estabilidad psicológica, que puede consistir en: negligencia, abandono, descuido reiterado, celotipia, insultos, humillaciones, devaluación, marginación, rechazo, infidelidad, comparaciones destructivas, indiferencia, restricción a la autodeterminación y amenazas, las cuales conllevan a la víctima a la depresión, al aislamiento, a la devaluación de su autoestima e incluso al suicidio.

Se refiere a toda acción directa o indirecta, conducta comportamiento o estrategia, en la mayoría de los casos no visible, empleada por el hombre que perjudica el sano desarrollo de la mujer.

Manifestaciones: Insultos, humillaciones, intimidación, ridiculización, amenazas, desprecio, burlas, gritos, críticas destructivas, chantaje, manipulación, incumplimiento constante de promesas, descalificaciones, comparaciones, interrogaciones continuas, poner en tela de juicio su capacidad de decisión y de opinión, no dirigir la palabra, ignorar su presencia, desvalorarla, abandono emocional, coacción, sabotaje a las reuniones familiares y sociales, celos, infidelidad, revisar sus pertenencias, el correo, el teléfono, aislamiento social y físico, mantener un ambiente de estrés, de miedo, de terror, negar el derecho al acceso de trabajo remunerado, exigir explicaciones, entre muchas otras.

En función a lo anterior Echeburúa y Redondo (2010), comentan que:



Algunas víctimas pueden recurrir a estrategias de afrontamiento malsanas para superar el momento emocional. Así, por ejemplo, existe el riesgo de automedicación de ansiolíticos o analgésicos o incluso de abuso de alcohol como medio de hacer frente a la soledad y al dolor (p. 88).

Violencia física. Es cualquier acto que inflige daño no accidental, usando la fuerza física o algún tipo de arma u objeto que pueda provocar o no lesiones ya sea internas, externas o ambas.

Aquí se incluye toda conducta que ocasione un daño o un sufrimiento físico a una persona e incluso hasta provocarle la muerte.

Manifestaciones: Golpes, puñetazos, pellizcos, empujones, jaloneos, puntapiés, bofetadas, torceduras, fracturas, quemaduras, escoriaciones, desfiguraciones, estrangulamiento, cortaduras, agresiones con objetos, sujetar, amarrar, hasta el feminicidio.

Violencia patrimonial. Es cualquier acto u omisión que afecta la supervivencia de la víctima. Se manifiesta en: La transformación, sustracción, destrucción, retención o distracción de objetos, documentos personales, bienes y valores, derechos patrimoniales o recursos económicos destinados a satisfacer sus necesidades y puede abarcar los daños a los bienes comunes o propios de la víctima.

Manifestaciones: Amenazas respecto a los bienes muebles que han sido compartidos, destruir objetos (cartas, fotos, recuerdos, etc.), retención de documentos como actas de nacimiento, credencial del IFE, títulos de propiedad, utilización de las mascotas con fines de lastimar.

Violencia económica. Es toda acción u omisión del agresor que afecta la supervivencia económica de la víctima. Se manifiesta a través de limitaciones encaminadas a controlar el ingreso de sus percepciones económicas, así como la percepción de un salario menor por igual trabajo, dentro de un mismo centro laboral.

Se expresa en patrones de conducta vinculados a controlar a alguien, haciéndola económicamente dependiente.

Manifestaciones: Controlar el ingreso de las percepciones económicas, pedir explicaciones cada vez que se requiera dinero, reducir el gasto o negar a darlo, condicionarlo, disponer del dinero de la otra persona. Privar de alimento, vestido, refugio, transporte.

Violencia sexual. Es cualquier acto que denigra o daña el cuerpo y/o la sexualidad de la víctima y que por tanto atenta contra su libertad, dignidad e integridad física. Es una expresión de abuso de poder que implica la supremacía masculina sobre la mujer, al denigrarla y concebirla como objeto.

Se refiere a toda conducta o comportamiento que amenace o vulnere el derecho sexual y la sexualidad en la mujer.

Manifestaciones: Caricias agresivas, prácticas sexuales impuestas, no consentidas y en colectivo, relaciones sexuales no deseadas o negarse a tenerlas, lenguaje sexista, comentarios y gestos sexuales, imposición de ver películas o material pornográfico, comentarios desagradables sobre la apariencia física, prohibición del uso de determinado vestuario, contagio de I.T.S, comercializar la sexualidad en la mujer, mutilación genital femenina, acoso sexual, hostigamiento, incesto, violación, entre otros.

Espinosa et al. (2009) citando a Olaiz (2003), reflexiona acertadamente de los tipos de violencias:

Las fronteras entre los diversos tipos de violencia familiar no son claros en muchas ocasiones, aún más, no es raro que coexistan en la misma relación. P.ej. es indudable que la violencia familiar o sexual repercute en el área emocional o psicológica de la víctima, lo que significa que no puede desligar entre sí estas variedades de violencias. En algunos casos, se identifican los cuatro tipos de violencias presentes en una misma víctima. Por tanto, hay que advertir que esta tipología busca sólo operacionalizar el concepto de violencia familiar y facilitar su medición (p. 173).

Respecto a las modalidades de la violencia, estas pueden ser:

Violencia Familiar. Es el acto abusivo de poder u omisión intencional, dirigido a dominar, someter, controlar, o agredir de manera física, verbal, psicológica, patrimonial, económica y sexual a las mujeres, dentro o fuera del dominio familiar, cuyo agresor tenga o haya tenido relación de parentesco por consanguinidad o afinidad, de matrimonio, concubinato o mantengan o hayan mantenido una relación de hecho.

Violencia Laboral y Docente. Se ejerce por las personas que tienen un vínculo laboral, docente o análogo con la víctima, independientemente de la relación jerárquica, consistente en un acto o una omisión en abuso de poder que daña la autoestima, salud, integridad, libertad y seguridad de la víctima, e impide su desarrollo y atenta contra la igualdad.

Violencia en la Comunidad. Son los actos individuales o colectivos que trasgreden derechos fundamentales de las mujeres y propician su denigración, discriminación, marginación o exclusión en el ámbito público.

Violencia Institucional. Son los actos u omisiones de las y los servidores públicos de cualquier orden de gobierno que discriminen o tengan como fin dilatar, obstaculizar o impedir el goce y ejercicio de los derechos humanos de las mujeres, así como su acceso al disfrute de políticas públicas destinadas a prevenir, atender, investigar, sancionar y erradicar los diferentes tipos de violencia.

Violencia Femicida. Es la forma extrema de violencia de género contra las mujeres, producto de la violación de sus derechos humanos, en los ámbitos público y privado, conformada por el conjunto de conductas misóginas que pueden conllevar impunidad social y del Estado, y puede culminar en homicidio y otras formas de muerte violenta de mujeres.

### 2.9.2 Ciclo de la violencia

El ciclo de la violencia descrito por Walker (1979), es un modelo de análisis y explicación de la violencia que deriva de la observación del fenómeno a través de entrevistas con mujeres que sufrieron maltrato. Asimismo, la autora señala que la comprensión de este ciclo es muy importante para la prevención de incidentes de maltrato. Este ciclo también ayuda a explicar cómo las mujeres maltratadas caen en un comportamiento de indefensión y las razones por las cuales no es fácil salir de esta situación.

El estudio de este trabajo explica la dinámica de la violencia en las parejas, que tiene un carácter intencional, reiterado, cíclico, de intensidad creciente, espaciado con períodos de arrepentimiento y muestras de afecto del agresor, y lo clarifica a través de tres fases:

La primera es la acumulación de tensión, también llamada fase desencadenante. Es cuando el hombre empieza a discutir, se comporta en forma irritable, a no hablar por largos períodos, a ridiculizar a la pareja. Es entonces que la mujer al no poder comunicarse con su pareja experimenta confusión y angustia, se siente frustrada, se considera culpable de la situación y busca pretextos para disculparse con la pareja, esperando con ello minimizar las agresiones. El hombre rompe “la seguridad” de la mujer, la cual comienza a perder referentes y se desorienta. La mujer tiene entonces dos opciones: complacer al generador en todo lo que él desee o negarse a cumplir con sus exigencias, lo que minimiza o acelera el maltrato.

La segunda fase es la exposición o episodio agudo de la violencia, es el momento en que el hombre maltrata física, psicológica y sexualmente a su pareja. La mujer vive una indefensión aprendida, acompañada con una baja autoestima y no abandona la relación por múltiples razones (miedo a las represalias, entre ellas a la pérdida de la manutención de los hijos, dependencia económica, vergüenza por lo que dirán sus amistades y sus familiares, escasa o nula presencia de redes familiares y sociales que brinden apoyo, no tener a donde ir, etc.).

La tercera fase es la calma o reconciliación. El hombre se encuentra arrepentido y promete no volver a agredir a la pareja y se dedica a complacerla,

pero en poco tiempo vuelve a reincidir en su comportamiento inicial y comienza nuevamente la fase de acumulación de tensión. A medida que pasa el tiempo, esta fase de luna de miel o de calma, se hace más corta.

González et al. (2008, en Bogantes 2008), precisan que existen tres momentos críticos en los que el ciclo de violencia se incrementa: Cuando la receptora de violencia decide separarse del generador y se lo comenta, cuando inicia un procedimiento jurídico y cuando solicita medidas de protección.

### 2.9.3 El perfil del agresor machista

Brage (2012), explica el comportamiento violento del hombre sobre la mujer, en el marco de una relación que une a ambos, a partir de la consideración de características individuales.

El mismo expone algunas teorías que revelan el por qué los hombres llevan a cabo, en mayor proporción que las mujeres dicha conducta.

Afirma que la “teoría de los trastornos endocrinológicos” determina que los procesos bioquímicos regulan la conducta humana, incluso en el comportamiento agresivo o violento, asimismo, precisa que las personas extrovertidas son más violentas que las introvertidas, la explicación obedece al desequilibrio hormonal en el balance noradrenalina-adrenalina que caracteriza a cada una de las personas.

En la personalidad extrovertida predomina la hormona de la noradrenalina, mientras que en el introvertido la adrenalina.

Por otra parte, la personalidad extrovertida se relaciona con el exterior, lo que le hace un sujeto proclive a conductas violentas hacia otros, mientras que la personalidad introvertida tiende a encerrarse en sí misma, autoinfligiendo el impulso violento.

Otro indicador de evidencia endocrinológica es que en el hombre predomina la hormona de la testosterona, siendo esta aceleradora, lo que podría determinar ciertos comportamientos agresivos. Este supuesto tendría explicación en la conducta violenta en la mujer durante el llamado síndrome premenstrual, que se caracteriza por el descenso notable de la progesterona, hormona que produce un claro efecto tranquilizante.

En lo que respecta a los factores psicológicos, diversos estudios sostienen que estos cobran mayor importancia en explicar el fenómeno de la violencia machista. Como se ha referido anteriormente, el vivir una infancia violenta influye de manera significativa en el proceder adulto.

Al respecto Luna y Morillas (2006, en Brage 2012), citan que la “teoría del aprendizaje social” cimienta su postura al atribuir que el comportamiento violento es una conducta aprendida, que se da a través de la observación de modelos agresivos. Por lo tanto, mediante el aprendizaje de la experiencia social, el niño aprende a ser agresor y la niña a ser víctima.

Otro factor de menor presencia estadística es el de los trastornos psicopatológicos (Luna & Morillas, 2006 en Brage 2012), relacionan el comportamiento violento del agresor machista con algunas enfermedades que le provocan dichas reacciones. En este punto las denominadas “teorías de las alteraciones neurofisiológicas” parten de la evidencia científica de cómo la presencia de tumores afectan determinadas zonas del cerebro (como la amígdala o el lóbulo frontal) pudiendo desencadenar conductas violentas o agresivas.

De la misma forma, son importantes las aportaciones que hace la teoría de la “pérdida de control” que pone énfasis en las perspectivas psicosociales, entendiendo que son las situaciones estresantes las que provocan la pérdida de control del individuo y de sus inhibiciones. Además existen factores situacionales y ambientales que motivan dicha conducta violenta, como es el consumo de alcohol y el uso de algún tipo de droga.

En otra línea de explicación, Garrido y Sobral (2008, en Brage 2012), mencionan una tipología específica del generador de violencia, lo denominan “agresor por aserción de poder o de afirmación de derechos”, quien con sus acciones pretende confirmar que en virtud de su fuerza, tiene la plenitud de control y dominio sobre sus víctimas, a quienes juzga como más débiles, siendo generalmente mujeres.

A decir de estos autores, el generador no desea tanto el dañar a sus víctimas, como poseerlas, demostrando poder sobre ellas, en una manera de expresar autoridad, control y de afirmar su identidad y autoestima.

Por su parte, la aportación de Castellano, Lachica, Molina y Villanueva (2004), se basa en interpretar el perfil del agresor y para ello inician por definir a la personalidad. Determinan que ésta es una estructura individual que configura la manera de ser de cada persona, de esta forma, el yo único y permanente integra los elementos físicos, psicológicos, biográficos, sociales y culturales, que influyen en la forma de vivir las experiencias y en la manera de integrarse en el medio.

Estos autores describen el perfil de personalidad del generador de violencia bajo los siguientes rasgos o preceptos:

- Alto nivel de ansiedad. Puede ir de ansiedad flotante, sobreexcitación hasta la posibilidad de reacciones intensas.
- Inestabilidad emocional. Indica el inadecuado control de sentimientos y emociones. Tiene la sensación de no dominar la manifestación de sus emociones, con reacciones incontroladas y desproporcionadas. Baja tolerancia a la frustración.
- Impulsividad y agresividad. Inadecuado control de impulsos y baja tolerancia al estrés. Resuelve los conflictos violentamente.
- Suspicaaz. Muestra desconfianza, juicios distorsionados, celotipia y paranoia.
- Alta conflictividad consigo mismo. Baja autoestima, débil imagen de sí mismo, complejo de inferioridad, intolerancia a la humillación, sentimiento de fracaso.
- Dominancia o deseo de control. Necesidad de imponer sus opiniones y que las cosas se hagan a su conveniencia. Necesidad de control de los actos que realiza la pareja.
- Dificultad en la comunicación. No logra establecer comunicación efectiva, dificultad para enfrentar conflictos.
- Aislamiento social y emocional. Socializa con las personas pero no se involucra afectivamente. Es hostil en sus demostraciones afectivas. No comunica a nadie sus problemas.
- Resistencia al cambio. Pensamiento rígido.

A decir de Castellano et al. (2004), los rasgos de personalidad del generador de violencia, combinados con la posibilidad del abandono de la pareja, el sentimiento de rechazo, la inseguridad y la negación por recibir el apoyo de un profesional de la salud mental, magnifica el riesgo por agredir o atentar contra la receptora, incluso él mismo puede presentar un sentimiento de desafío y atentar contra su vida.

#### 2.9.4 Síndromes asociados a la violencia familiar

Con lo expuesto hasta el momento se puede identificar diversas expresiones de daño relacionados con la manifestación de la violencia. Para el Instituto Poblano de la Mujer, IPM (2006), existen dos características comunes en las mujeres receptores de violencia, que son el retraimiento y el silencio ante estas expresiones que le afectan emocionalmente, sin embargo, las respuestas de las mujeres varían de acuerdo a su historia personal, habilidad para enfrentarla y conocimiento de sus fortalezas y debilidades, así como las redes de apoyo familiares y sociales con las que puede contar.

Esta evidencia la sostiene el INMUJERES (2012a), al afirmar que en las últimas investigaciones sobre la salud de la mujer, en relación con la violencia, se ha revelado su enorme influencia para dañar la personalidad de quien la experimenta, incluso al grado de modificar la percepción de su entorno y la relación con él.

En alusión a lo anterior, Scaer (2001) y Roberts (2005) citados en la misma referencia, manifiestan que las personas que han recibido atención directa o recurrido a una línea telefónica asistencial con personal capacitado, reducen la probabilidad de configurar alteraciones psicoemocionales, de personalidad o bien psiquiátricas.

Así pues, secundario a la dinámica de violencia que viven las mujeres, se presentan malestares clínicos significativos, que afectan en sus esferas de vida, como el deterioro familiar, social y laboral. Los trastornos y síndromes más comunes son: Crisis emocionales, indefensión aprendida (desamparo aprendido), trastorno de estrés post traumático, síndrome de estocolmo doméstico, síndrome de la mujer maltratada y síndrome de trauma por violación.





## **CAPÍTULO 3. CARACTERÍSTICAS NECESARIAS A CONSIDERAR EN LA INTERACCIÓN TELEFÓNICA PARA ATENDER CASOS DE VIOLENCIA**

En este capítulo se consideran las situaciones personales por las que atraviesan los y las asesores/as telefónicos/as que trabajan con violencia. Las creencias y actitudes que sostienen, efecto del significado que tiene en el imaginario, estableciendo formas de pensar, sentir y actuar en relación con la misma.

A su vez, el autocuidado implica que los y las asesores/as telefónicos/as estén plenamente conscientes de la necesidad e importancia de identificar y darse a sí mismos/as cuidados adecuados, conforme a sus sentimientos y emociones. Esto implica un proceso de toma de conciencia acerca de sus creencias, expectativas, vulnerabilidades, y también sus fortalezas y recursos, cuya identificación y reconocimiento deben darse lo más objetivamente posible.

### **3.1 El perfil y actitud del asesor y asesora telefónico/a**

El personal que opera la línea telefónica en cada área de atención especializadas en violencia (médica, psicológica o jurídica), requiere un perfil particular para su función, sin embargo, son muchas las características que comparten como profesionales de atención por este medio (LOCATEL, 2000a).

Aunque en el abordaje de la violencia de género se involucran varias disciplinas, para la propuesta sugerida en este trabajo se considera la psicología en el área clínica.

El Colegio Oficial de Psicólogos de España (1998) define el perfil del psicólogo clínico, como el profesional que aplica el conocimiento científico, las habilidades, las técnicas y los instrumentos proporcionados por la disciplina para evaluar, diagnosticar, explicar, tratar, modificar y prevenir las anomalías, trastornos mentales y cualquier otro comportamiento humano relevante para la salud y la enfermedad, en los distintos y variados contextos en que los mismos pueden manifestarse.

El observatorio laboral de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, STPS (2013) en México, precisa que la función del psicólogo clínico, es el estudio del comportamiento del ser humano en su desarrollo cognitivo y emocional, como individuo y/o en interacción con la sociedad. Aplica su conocimiento para identificar trastornos y otros padecimientos, a fin de proponer alternativas psicoterapéuticas y formativas de solución, para el óptimo desarrollo de la persona en sus diferentes ámbitos.

En relación a lo cual, el personal responsable de atender la línea telefónica, incluirá en su actividad de consulta, la asesoría clínica de casos que serán objeto de atención inmediata.

Rodríguez (2010), explica que el asesor y asesora telefónica deben presentar características y habilidades básicas, que les permitan llevar a cabo una adecuada intervención y una evaluación objetiva de las problemáticas que se le planteen.

Por su parte, Arrieta (2007) propone una preparación del personal tanto teórica como práctica, para poder dominar de forma eficaz y rápida, técnicas y procedimientos necesarios en la atención telefónica.

Asimismo, refiere que esta función implica que el asesor y asesora desarrollen una actitud crítica de los problemas que atienden en línea, abordando los mismos con diversas aproximaciones teóricas y apropiada competencia metodológica, que les permita intervenir en las situaciones que se les presenten y ofrecer acompañamiento en la búsqueda de alternativas de solución.

Para el INMUJERES (2012b), es importante que el personal que atiende la violencia de género, cuenten con conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que permitan la eficiente intervención telefónica.

Bajo este perfil, el enfoque de competencias implica las dimensiones del saber (conocimientos), hacer (habilidades y destrezas) y ser (actitudes y valores).

N. Díaz (2010), menciona que la formación de profesionales en la atención de la violencia, debe incluir diversas características que engloben, por ejemplo, conocimientos sobre la perspectiva de género, la adquisición de habilidades de prevención, así como la reflexión personal acerca de las propias actitudes y creencias en torno a la violencia.

Para el cumplimiento de este propósito, sugiere el diseño de un programa que comprende la formación de especialistas en tres ejes fundamentales (teórico, habilidades y, actitudes y creencias.

En este sentido y para el análisis de esta propuesta, se consideran los siguientes atributos fundamentales que los y las asesores/as telefónicos/as necesitan, para otorgar una atención con calidad, calidez y pertinencia, en relación con la violencia de género:

### EJE TEÓRICO (Conocimientos)

- Ubicar el fenómeno de la violencia en el marco de protección de los derechos humanos.
- Mantenerse debidamente actualizado en temas relacionados con la dinámica de violencia en la pareja.
- Manejar aspectos conceptuales fundamentales del tema de la violencia desde una perspectiva de género.
- Conocer los elementos socioculturales y repercusiones que caracterizan a la violencia de género.
- Mantener una congruencia entre el manejo teórico y las prácticas cotidianas, como persona y como profesional.
- Aplicar el modelo de intervención en crisis para ayudar a las consultantes a restablecer su estado emocional.
- Dimensionar situaciones de riesgo en las consultantes e incrementar su nivel de conocimientos para enfrentar la problemática.
- Capacitación actualizada y permanente cuyos conocimientos le permitan tener una visión y perspectiva más objetiva de la violencia.

### EJE DE HABILIDADES (Hacer)

- Manejo de la entrevista como base para sostener un diálogo telefónico.
- Propiciar un clima agradable basado en una relación de equidad.
- Desarrollo de la escucha activa y contacto psicológico.

- Capacidad empática para comprender la situación del interlocutor y expresarle verbalmente esa comprensión.
- Capacidad para comunicarse con fluidez, buena dicción y un adecuado uso del lenguaje.
- Interés por atender la demanda de los y las consultantes.
- Habilidad para delimitar la problemática y situarla en el presente.
- Facilitar el desarrollo para que los y las consultantes encuentren alternativas a partir de sus propios recursos.
- Creatividad para fomentar la generación de alternativas y abanico de opciones.
- Evaluación constante de las estrategias empleadas para evitar la mecanización de la práctica.
- Poner en acción medidas acertadas.
- Modelar habilidades de intervención en caso de violencia de género.
- Habilidad para la toma de decisiones en situación de emergencia.
- Apertura para el trabajo en equipo de manera inter y multidisciplinaria. La finalidad de este atributo es facilitar el impulso de una visión integral de los fenómenos relacionados con el tema de la violencia de género.

#### EJE DE ACTITUDES Y CREENCIAS (Ser)

- Tener clara conciencia acerca de su papel profesional.
- Capacidad de autocrítica, actitud positiva y abierta a nuevos procesos de aprendizaje.
- Actitud de servicio.
- Sensibilidad, tolerancia y amplitud de criterio.
- Evitar juicios valorativos acerca de la personalidad, estilos de vida y expectativas de las consultantes.
- Mantener contacto con sus emociones, creencias y valores, identificando cuándo y cuánto le afectan las llamadas relacionadas con violencia.

- Actitud propositiva para encontrar alternativas viables y transmitir mediante el discurso reacciones optimistas a las consultantes sin perder de vista la objetividad y realidad.
- Ser respetuosos a ideologías y tratamientos previos.
- Creer el discurso expresado por las consultantes, considerar con seriedad y respeto todas las llamadas.
- Mantener una ética profesional.

### 3.2 El estado emocional y el cuidado del personal que brinda apoyo psicológico

López y Sámano (2007), refieren que la variación en el estado emocional del trabajador en línea, puede verse influenciado por diversos factores tanto personales como laborales, pudiendo disminuir la calidad del servicio que ofrece. Aún cuando cuenten con capacitación profesional para llevar a cabo una adecuada atención telefónica, se pueden enfrentar a situaciones que afecten su desempeño laboral, por ejemplo con elevados niveles de estrés o de ansiedad.

Gómez (1998, en López & Sámano 2007), menciona que al asesor o asesora telefónico/a se le puede percibir como una persona razonable, equilibrada y estable para resolver diversas problemáticas que se le pudiera presentar, sin verse afectados por el acontecimiento atendido por este medio, sin embargo a menudo es imposible mantener ese equilibrio emocional, estable e imparcial, por factores que influyen en su estado emocional y actitudinal.

Bajo este razonamiento los asesores y asesoras que atienden violencia, pueden experimentar un profundo sentimiento de vulnerabilidad y desequilibrio cognitivo y emocional, inhibiendo respuestas creativas para afrontar la atención en línea. En consecuencia, pudieran presentar una sensación de aburrimiento, apatía, desaliento e insatisfacción que se reflejará en su práctica profesional.

Por esta razón el INMUJERES (2012c), habla de las acciones de autocuidado emocional para los y las asesores/as. Indica que la atención telefónica enfocada a cuestiones de violencia, es una situación que conlleva desgaste emocional por lo que ésta implica, es decir, atender a víctimas o supervivientes de violencia asistida

por este medio, moviliza emociones en los asesores y asesoras las cuales hay que saber manejar.

Sugiere algunas acciones para el autocuidado emocional del personal y la pertinencia de estar alerta a síntomas relacionados con el desgaste laboral.

- El asesor o asesora telefónico/a tomará un descanso si se siente saturado emocionalmente después de una intervención relacionada con violencia.
- Reconocer las limitaciones y coeficiente de tolerancia ante situaciones estresantes.
- Solicitar supervisión para atender casos complicados o bien un espacio de retroalimentación para el abordaje de las llamadas.
- Evaluar y disminuir el nivel de autoexigencia.
- Cuando se identifica que la llamada rebasa la capacidad de afrontamiento del asesor o asesora telefónico/a, es válido transferir la misma a un/a compañero/a.

Al respecto H. Díaz (2008a), en su manual de contención emocional para el personal que atiende a víctimas de violencia de género, menciona que el o la profesional que durante un tiempo prolongado se ocupa en asistir a esta población, se encuentra en un estado de estrés constante, circunstancia que se torna emocionalmente desgastante y que en casos extremos puede desembocar en el síndrome de burnout.

Debido al afrontamiento de esta situación, cabe la posibilidad de provocar en el o la profesional, dificultades para lograr una proximidad adecuada o generar una carga emocional muy intensa con la mujer receptora de violencia, lo cual puede manifestarse en un rango que va desde el sobre-involucramiento hasta la desensibilización.

A decir de la autora, “se altera ... su capacidad de establecer un buen vínculo emocional y una relación empática en una atmósfera de seguridad” (p.29).

Asimismo, agrega que el o la profesional al no percatarse de ello, corre el riesgo de comprometer su ejercicio profesional con situaciones personales, que haya vivido o presenciado en alguna etapa de su vida, como asuntos inconclusos.

Bajo esta línea de explicación, sugiere someterse a un proceso terapéutico y de autocuidado, ya que exponerse en forma constante a situaciones emocionales de naturaleza violenta, lo lleva muchas veces a confrontarse con sus propias vivencias relacionadas con la misma. El no atender esta situación puede generar frustración, impotencia y desesperanza, interfiriendo en el manejo adecuado y en la objetividad que requiere el afrontamiento de esta problemática.

Por otra parte, N. Díaz (2010) refiere que es importante que los asesores y asesoras telefónicas apliquen la adquisición de valores de género, así como estimular la reflexión acerca de las pautas culturales en su propia historia de vida, además el de propiciar un espacio que permita revisar la estructura de su familia de origen, identificar el tipo de vínculo y las relaciones de poder entre sus integrantes.

Blanco et al. (2004), comparte esta propuesta al señalar que es importante para los profesionales que atienden la violencia, contar con un espacio vivencial, en donde puedan hacer una revisión personal de las propias creencias y actitudes en torno a la misma.

Y lo explican claramente de la siguiente forma:

... debe incluirse la violencia de género en los programas de formación de los profesionales. No debe de ser tanto una formación clínica sino vivencial, dirigida al análisis y la reflexión sobre las propias actitudes, las creencias y los prejuicios, que muchas veces permanecen ocultos. Es imprescindible el uso de la metodología grupal y participativa que incluya el aprendizaje de la entrevista psicosocial y fundamentalmente, la adquisición de ciertas habilidades, como la acogida, la escucha y la contención (párr. 38).

### 3.2.1 Síndrome de Burnout

En la revisión de la literatura científica acerca del burnout, se encuentra que la descripción sintomática del síndrome cambia según los autores que lo estudian y que el mismo concepto va evolucionando, sin embargo todos coinciden que este proceso es perfectamente reconocible en el ámbito laboral, especialmente cuando se da en trabajadores cuya profesión se desarrolla en forma intensa, constante y cercana emocionalmente, con otras personas.



Ramírez (2003), analiza el estrés en mujeres telefonistas y considera que éste se da por una serie de estados físicos, emocionales y sociales. Menciona que los estudios sobre la salud por estrés laboral en telefonistas son escasos, pese a ello existen algunas tendencias definidas que ejemplifican lo estresante que resulta dicha función, por su alta demanda psicológica en la interacción con los/las usuarios/as del servicio.

En su investigación no sólo toma en cuenta la relación sujeto-puesto de trabajo, sino un gran número de significaciones que la relación supone, de tal manera lo examina de manera contextualizada, a través del conflicto, el comportamiento, creencias y símbolos, que en el terreno del análisis de la salud, permite incorporar el significado que para la telefonista tiene el estrés, relacionado con el trabajo.

El mismo autor muestra conclusiones interesantes, entre las cuales destaca que la labor monótona y repetitiva, el alto número de llamadas, el rendimiento y respuesta inmediata en la interacción con el/la usuario/a, el sistema de premios y castigo, ligados a la puntualidad y a la evaluación de la productividad, además del control y vigilancia por parte de la supervisión, los conflictos en las relaciones interpersonales, las envidias, el individualismo, la competencia, la falta de solidaridad y la discriminación, aunados a enfermedades como problemas de circulación, renales, de columna y principalmente de vista y del oído, incrementan sensiblemente el estrés o fatiga laboral en las operadoras telefónicas.

Sumado a estas conclusiones, Maslach (1982, en Rubio 2003), refiere que cuanto más intensas son las relaciones interpersonales con los usuarios de los servicios, mayor es el riesgo de padecer el síndrome.

El razonamiento anterior evidencia y explica porque los asesores y asesoras telefónicos/as, quienes atienden la violencia en cualquiera de sus manifestaciones, están expuestos a un prolongado y excesivo estrés producto de la interacción, pudiendo experimentar un agotamiento físico, emocional y actitudinal.

El tipo de ayuda solicitado por las personas que se encuentran en situaciones de dependencia o crisis emocional es constante y demandante, lo que podría generar cierto nivel de estrés laboral por su atención.

Rubio (2003), describe el síndrome de burnout como el trastorno adaptativo asociado al inadecuado afrontamiento de las demandas psicológicas del trabajo, que daña la calidad de vida de la persona que lo padece. Este autor cita a Oliver et al. (1990), quienes en sus estudios sustentan que el burnout es característico de estrés laboral asistencial, centrándose en determinadas interacciones humanas, es decir, profesiones relacionadas con la salud.

Entre las profesiones de riesgo más vulnerables están la enfermería, la asistencia médica, psicológica y psiquiátrica, además de la docencia (Rubio, 2003), por su parte Velázquez (2003) incluye el ámbito jurídico.

Sin embargo, existen afirmaciones de expertos que señalan que el burnout se caracteriza por tener condiciones estresantes en cualquier trabajo, dejando abierta la posibilidad de que el síndrome pueda ser experimentado, independientemente de un contexto laboral específico.

De acuerdo a Williams (1989, en Rubio 2003), los sujetos con altos niveles de empatía por su actividad en el trabajo, desarrollan más fácilmente cansancio o agotamiento emocional, el cual, sino es mediado por una buena realización personal, aparecerán sentimientos de despersonalización. Se entiende por este término, al desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad, apatía e indiferencia.

En relación al burnout que pudiera presentar el personal que atiende casos de violencia hacia las mujeres, Campos (en Vargas, López & Pozos, 2011) indica que a partir del efecto que tiene el abordar continuamente temas de alto impacto emocional como lo es la violencia, es probable llegar a presentar un cuadro denominado trauma vicario, el cual lo describe como el efecto de reproducir en uno mismo los síntomas y sufrimientos que las víctimas de cualquier forma de violencia llegan a reportar.

A continuación se describe la sintomatología del desgaste psicoemocional y el síndrome de Burnout.

- **CONDUCTUALES:** Pesimismo, irritabilidad, negativismo, suspicacia, incapacidad para relajarse, bajo control de impulsos, consumo de sustancias tóxicas, comportamientos de riesgo.
- **EMOCIONALES Y PSICOLÓGICOS:** Aburrimiento, impaciencia, sentimientos de frustración e impotencia, distanciamiento afectivo, depresión, ansiedad, resentimiento, baja autoestima.
- **COGNITIVOS:** Incapacidad para concentrarse, fallos de atención y memoria, pensamiento catastrófico o de situaciones negativas.
- **SOMÁTICOS:** Fatiga crónica, bajo nivel de energía, dolor de cabeza y musculares, aumento de presión arterial, problemas gastrointestinales, sudoración, disminución de resistencia a enfermedades, trastornos de sueño y alimenticios.
- **INTERPERSONALES:** Aislamiento, desconfianza, relegamiento, aumento de conflictos laborales, falta de interés por las relaciones interpersonales.
- **RENDIMIENTO LABORAL:** Hostilidad, comunicación deficiente, baja motivación, disminución del rendimiento en el trabajo, inadecuada calidad de atención, pérdida del sentido de responsabilidad, ausentismo, desapego laboral, entre otros.

### 3.2.2 Resiliencia

La resiliencia es un concepto que se emplea en física y consiste en la capacidad de recuperación que tiene un cuerpo, para restablecer su equilibrio después de haber sufrido una alteración. Actualmente se utiliza este termino en psicología en relación con la conducta de los individuos.

Quintero (2007), explica que la resiliencia es la capacidad que tienen las personas para actuar con éxito, pese a las circunstancias adversas que les pudieran rodear, recuperándose de una forma creativa y flexible después de vivir eventos estresantes y reasumir con progreso su actividad habitual.

La misma autora refiere que es una cualidad dinámica que se encuentra latente en cada persona, surge de la creencia de la propia eficiencia para enfrentar los

cambios y para resolver problemas, por ello puede ser activada en cualquier momento, empleando los mecanismos adecuados. Posibilita un desarrollo normal dentro de las condiciones de adversidad, promueve un crecimiento más allá del nivel actual de funcionamiento, transforma o refuerza las vidas de los resilientes.

Al respecto H. Díaz (2008a), cita que hay ocasiones en que aunque la persona haya sufrido en el pasado un evento difícil, en el presente, no vuelve a reproducir esa situación, por el contrario, se vale de la experiencia y aprende a discernir de aquello que ya no quiere vivir y lo logra, a esto le llama tendencia actualizante.

Por su parte, Oriol (2012) menciona que la participación activa de profesionales de la salud, en atención o actividades consideradas de dolor ajeno, son estresantes y pueden constituir retos, poniéndolos a prueba, por lo que se requiere de altos niveles de resiliencia. Por ejemplo, los médicos frente a los pacientes, deben controlar sus emociones y abstenerse de emitir juicios que lleguen a afectarles, constituyendo entonces la resiliencia un elemento imprescindible de su equipamiento profesional. A decir del autor, los profesionales deben de ser resilientes y mostrar persistencia, compromiso y adaptabilidad de manera óptima, para la eficacia de su trabajo, siendo no sólo deseables, sino necesarios.

Oriol (2012), señala que la resiliencia expresa la adaptabilidad de los individuos o grupos, frente a retos o amenazas, de tal manera es un concepto positivo que reconocen los mecanismos para hacer frente exitosamente a los contratiempos y adversidades.

A su vez, Gutiérrez (2009) describe las características principales de la personalidad resiliente:

La autoestima estable y positiva como elemento fundamental, capaz de resistir los acontecimientos traumáticos de la vida por graves que estos sean; la capacidad de crítica, que les ayuda a analizar las causas y consecuencias de su comportamiento; la habilidad de establecer relaciones sociales de carácter íntimo y empático, reconociendo las necesidades de los demás y estableciendo un respeto verdadero; la asertividad que les lleva a conocer y a hacer valer sus derechos ante los demás; la iniciativa, que les lleva a investigar y querer probar nuevos retos en la vida; la creatividad que es la capacidad para realizar nuevas

obras y proyectos; el humor, como capacidad para la percepción de los acontecimientos de las situaciones cotidianas; la capacidad de introspección por la cual son conscientes de sus aptitudes y actitudes; la independencia que les ayuda a establecer límites entre la propia persona y la sociedad que les rodea, sin quedar aislado del resto.

Para el autor una persona resiliente no tendrá que desarrollar todas estas características al mismo tiempo, ni de igual manera, sino que existen diferencias entre los sujetos resilientes.

### 3.3 Principios éticos en la atención telefónica

La intervención telefónica está sujeta a un código ético, el cual señala entre otras cosas, el manejo de la confidencialidad, el trato respetuoso, ético y profesional para los consultantes del servicio. Por tanto, es importante adherirse a los principios basados en el código ético del psicólogo y la psicóloga de la Sociedad Mexicana de Psicología.

Dicho código se actualiza de manera regular, apegado a las necesidades cambiantes de nuestra sociedad, de tal suerte no se puede considerar como un producto terminado, su evaluación debe de ser permanente para atender los problemas éticos y responder a diversidad de situaciones que se pueden presentar en esta área profesional.

La Sociedad Mexicana de Psicología, regula las actividades del ejercicio profesional en el campo de la psicología, sustentándose no sólo en el desarrollo científico y técnico, sino también en el ineludible compromiso ético. Se ocupa entonces de hacer un análisis sobre los dilemas éticos que se pueden presentar en el ejercicio de la profesión y con ello crear una imagen más seria y respetable de la psicología.

Las normas descritas en este marco ético plantean reglas obligatorias aplicables a la conducta de psicólogos y psicólogas, de utilidad para los diversos roles que asumen en su participación, función o intervención.

El código ético sólo es aplicable a las actividades relacionadas con el trabajo del especialista en esta disciplina. Incluyendo la práctica clínica o el consejo

psicológico, la investigación, la enseñanza, la supervisión de personas en adiestramiento, el desarrollo de instrumentos de valoración y su conducción, el consejo educativo, la consultoría organizacional y la intervención social entre otros.

El propósito de este código es proporcionar principios generales, como reglas decisorias para cubrir la mayoría de las situaciones a las que se enfrentan los psicólogos y psicólogas. El mismo tiene como meta principal el bienestar y protección de los individuos y grupos con los que trabajan estos profesionistas.

Asimismo, los psicólogos y psicólogas se ven obligados a respetar y proteger los derechos civiles, así como los derechos humanos de las personas quien les consulte y no participar en prácticas discriminatorias.

En el libro “Código Ético del Psicólogo” de la Sociedad Mexicana de Psicología, en su última edición (2010), menciona una investigación de Lafarga et al. (2000) sobre los valores éticos que los psicólogos y psicólogas mexicanos/as juzgan que promueven el ejercicio de su profesión, en la cual concluyen en orden de importancia, que el respeto, la responsabilidad, la honestidad, la capacidad personal (capacidad académica y actualización constante) y la confidencialidad son fundamentales en su quehacer cotidiano.

Bajo esta perspectiva, los artículos del código ético actualizados por la Sociedad Mexicana de Psicología que interesan para el presente documento son:

## CONFIDENCIALIDAD

Discreción y capacidad de guardar y proteger la información obtenida en las relaciones profesionales, con el objeto de salvaguardar la integridad de las personas y la confianza depositada por el/la usuario/a en el profesional. Si se requiere presentar los datos con fines académicos, terapéuticos o de difusión de hallazgos científicos, se debe mantener el anonimato de los/las consultantes.

Base de datos (Art. 62), Confidencialidad (Arts. 23,61,63,68,132,133 y 135), Consultoría (Arts. 133,134 y 135).

## RELACION CON COLEGAS Y OTROS PROFESIONALES

Se toca el aspecto de las relaciones entre psicólogos/as y otros profesionales: Canalización de pacientes, colaboración y cortesía entre colegas. El psicólogo/a cooperará con otros profesionales para servir a sus pacientes efectiva y apropiadamente.

Canalización (Arts. 91,103 y 104)

## CALIDAD DE LAS INTERVENCIONES PSICOLÓGICAS / VALORACIÓN Y/O EVALUACIÓN PSICOLÓGICA

Al efectuar intervenciones y/o asesorías terapéuticas, preventivas, educativas, sociales, comunitarias, consejo psicológico por teléfono, el/la psicólogo/a se basa en la investigación y los datos acerca de la eficacia y efectividad de las técnicas y procedimientos que utilice. El/la psicólogo/a que realiza valoraciones psicológicas por medio de procedimientos automatizados a distancia, como lo es el teléfono, se mantiene alerta de las limitaciones a la calificación e interpretación de los resultados, y las comunica a la persona valorada. Asimismo, le advierte de los límites de la confidencialidad y toma de medidas pertinentes para ocultar la identidad de la persona valorada.

Consejo (Arts. 29 y 91), Intervención Psicológica (Arts. 29,30,31,32,34 y 35), Prevención (Art. 29), Teléfono (Arts. 23,29,35 y 147)

## COMPETENCIA Y HONESTIDAD DEL PSICÓLOGO

Preparación académica y actualización constante. Experiencia, actitudes, habilidades y destrezas necesarias para presentar los servicios ofrecidos y para reconocer por medio de las capacidades de autoconocimiento y autocrítica los alcances, la limitación y las áreas de competencia en la actividad profesional.

Entrevista (Arts. 7 y 15)

## RELACIÓN DE AUTORIDAD

El/la psicólogo/a realiza un esfuerzo para responder las preguntas de los/las usuarios/as de sus servicios y evita malentendidos respecto a la actividad que

ofrece. Siempre que sea posible el/la psicólogo/a proporciona información oral, utilizando un lenguaje entendible para el/la usuario/a de sus servicios.

Lenguaje (Art. 72)

### 3.4 Abordaje interdisciplinario en la atención en línea

Ninguna disciplina o área especializada de conocimiento puede por sí misma abarcar el complejo fenómeno de la violencia, por lo que es importante contar con el aporte de perspectivas múltiples para su atención. Para fortalecer este supuesto Corsi (2003) indica:

Todo profesional debe de contar con la libertad y creatividad necesaria para permitirse el uso de técnicas y estrategias novedosas; aceptar que cada modelo aporta conceptos importantes para su abordaje, sin que esto signifique el desconocimiento del marco conceptual que lo sustenta, ni aferrarse a un modelo como el único marco válido que permita interpretar la realidad (p. 272).

Profesionales en el área psicológica, jurídica y médica en atención telefónica ofrecen información, orientación, asesoría y apoyo, para atender problemáticas y necesidades de las personas quienes marcan y dar respuesta a ellas, desde la metodología, técnicas e instrumentos propios de su disciplina.

Asimismo, por la particularidad de su función en línea, no sólo deben de poseer una especializada cualificación técnica, sino también óptimas estrategias personales para poder hacer su trabajo con mayor eficiencia.

Pichon-Rivière (1971, en Velázquez 2003), propone el abordaje interdisciplinario como una visión integradora en la atención de la violencia, en donde la metodología de trabajo estudie detalladamente y en profundidad, todas las partes del problema.

Velázquez (2003), a propósito menciona:

Un equipo conformado para trabajar en violencia debe contar con construcciones teóricas y técnicas interdisciplinarias, pues si cada disciplina se aboca en su especialidad, sin relacionarse ni modificarse con respecto a otras, el resultado será una fragmentación de conocimientos que no dará cuenta de la pluralidad y la complejidad de la realidad que plantean las demandas sociales (pp. 226-227).



La misma autora refiere que el abordaje de la violencia, no debe ser únicamente interdisciplinario, sino que también deberá ser interinstitucional. Es decir, que cada asesor o asesora necesita tener información precisa que le permita derivar a quien consulta a otros profesionales o instituciones que trabajen con violencia de género.

En suma, considerando la multidimensionalidad y la complejidad de situaciones que derivan en violencia y el involucramiento de diversas dinámicas en su expresión, los servicios de atención deben de ser integrales e interdisciplinarios.

## CAPÍTULO 4. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

La presente propuesta incorpora la perspectiva de género en un centro de atención psicológica vía telefónica, a través de un taller de capacitación que busca sensibilizar al personal responsable del servicio en línea, con esta acción se espera estar en condiciones de proporcionar una adecuada atención profesional a víctimas de violencia de género.

Se considera además las competencias que los y las asesores/as telefónicos/as deberán adquirir y desarrollar al participar en la capacitación, cuya finalidad será brindar un servicio oportuno y profesional al asistir vía telefónica a mujeres en situación de violencia.

La propuesta del taller retoma los elementos estudiados a lo largo de este trabajo, tomando en cuenta la estructura, el contenido y el lenguaje utilizado, para el mejor desarrollo del mismo.

### 4.1 Justificación

Los servicios asistenciales a distancia en México surgen en la década de los años sesenta del siglo pasado, y aunque el corte de atención no era precisamente de manera profesional, se atendían las llamadas en situaciones relacionadas a problemas emocionales y de índole social.

Si bien es cierto que los motivos de consulta de origen, pudieron no haber sido en relación a la violencia, en la entrevista telefónica se identificaban en algunas llamadas esta problemática como naturaleza secundaria (maltrato infantil, acoso en el ámbito escolar y laboral, hostigamiento y delitos sexuales, violencia en la pareja y hacia el adulto mayor).

Actualmente los centros de atención telefónica con fines sociales, públicos o privados, son cada vez más demandados, y a pesar de que no todos fueron creados con la intención de atender llamadas sobre violencia en sus distintas modalidades, lo hacen, en muchas ocasiones sin tener un enfoque o incluso un protocolo de intervención.

En ese sentido, es importante señalar que, si bien en muchos centros de contacto telefónico de atención psicológica, cuentan con expertos en la materia

para atender la violencia de género, algunos asesores/as telefónicos/as se ven opacados por el poco conocimiento de un tema tan complejo, y por una formación no encaminada al desarrollo de habilidades específicas, que se requiere para esta problemática en particular.

La implementación de inapropiadas intervenciones, tiene que ver con un deficiente entrenamiento, probablemente por la toma de un curso de formación insuficiente para alcanzar un perfil profesional óptimo, por lo que el trabajo con personas receptoras de violencia puede ser un reto para el personal de la salud por muchas razones.

Y a partir de estas consideraciones, la propuesta de este trabajo pone énfasis en el abordaje de la violencia de género y en los factores que obstaculizan el adecuado desempeño del personal en línea, a saber: 1) La falta de habilidades para el manejo del tema de la violencia de género, 2) emitir comentarios con juicios valorativos o de género, provocando que la mujer receptora de violencia se sienta juzgada o evaluada, 3) la dificultad para identificar las complejas manifestaciones de la violencia, 4) un sentimiento de inseguridad a la atención del motivo de consulta de esta naturaleza, 5) la no exploración de riesgos por los que pudiera atravesar la víctima, 6) culpabilizar a la mujer por la situación que está viviendo, 7) las limitaciones para enfrentar la problemática y contribuir en la búsqueda de alternativas, 8) tratar la sintomatología como problema primario (ansiedad, tristeza, depresión), 9) dar sugerencias que conlleven riesgo en la integridad física de la víctima, 10) identificar las actitudes, prejuicios y vivencias personales que pudieran reflejar los y las asesores/as en la intervención telefónica, entre otros.

Razón por lo cual y para darle forma a esta propuesta, se parte de la necesidad de proporcionar una adecuada atención telefónica, mediante una intervención que pueda hacer evidente cambios cualitativos en la percepción que tiene la mujer sobre la violencia, enfrentarla con mayor asertividad, así como identificar y movilizar sus propios recursos para salir de la dinámica de violencia.

Esto a través de promover el conocimiento y ejercicio de los derechos humanos en las mujeres, como un recurso de empoderamiento y de la toma de decisiones,

facilitando con ello un sentimiento de autonomía, además de restablecer su crecimiento para poder acceder a una vida más plena y mejora en su proyecto de vida.

En este sentido, es importante indicar que se han encontrado estudios sobre la utilidad del teléfono como instrumento de intervención social, por ejemplo en mujeres víctimas de la violencia de género, en donde son orientadas, atendiendo su problemática de manera inmediata y confidencial (Muela & Fernández, 2010).

La propuesta de intervención radica entonces en el beneficio del personal que labora en la línea telefónica, al tomar un taller de capacitación enfocado a la interacción por este medio y en perspectiva de género. La aplicación y entendimiento de la perspectiva de género puede coadyuvar en la visualización de las causas, manifestaciones y soluciones a la problemática de la violencia contra las mujeres.

El interés que se busca con el taller de capacitación es traducir los postulados teóricos y los hallazgos de estudios de género, en conocimientos que ayuden a los y las participantes, a sacar la violencia del marco de lo “natural” y en su lugar ponerla en el plano de lo social y cultural.

El enfoque de género aplicado como principio teórico en la intervención en línea telefónica, supone que los y las asesores/as, desarrollarán una asesoría que fomente relaciones de equidad entre las personas usuarias del servicio y del entorno social, en convivencia para un sano crecimiento personal.

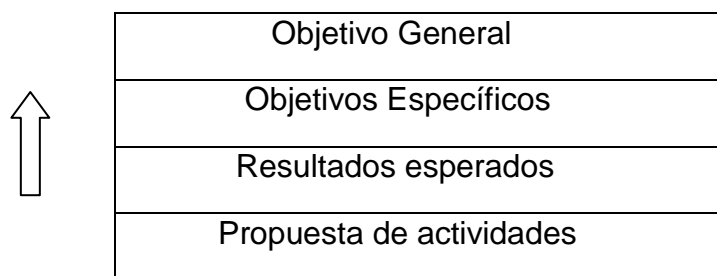
De tal manera, la construcción de la propuesta está configurada con la temática de la violencia, relacionada con indicadores de género, con la finalidad de que los asesores y asesoras de los centros de atención telefónica reciban entrenamiento suficiente, para una efectiva asistencia, reflejándose en la aplicabilidad de los conocimientos obtenidos.

Por último, el taller de capacitación es concebido como una modalidad pedagógica de aprendizaje significativo, donde los/las participantes con el acompañamiento del facilitador/a tendrán una actitud crítica y reflexiva en torno a la violencia, además de considerar a la intervención psicológica con perspectiva de género como una alternativa y de utilidad estratégica.

## 4.2 Objetivos

Los objetivos, general y específicos del taller de capacitación sobre intervención psicológica vía telefónica con enfoque de género, son una propuesta de trabajo que se sustenta en un marco teórico-metodológico.

La secuencia de la propuesta tiene una lógica ascendente, por lo que debe leerse desde la base hasta la parte superior de la matriz, considerando los elementos siguientes:



Esta matriz contiene las actividades encaminadas hacia resultados esperados, a partir de la realización de un taller de capacitación con estrategias claras. Al conseguir cada resultado, se llegará también a la consecución de los objetivos específicos y por ende, ayudar al alcance del objetivo general.

### Objetivo General

- Al término del taller de capacitación sobre intervención telefónica con enfoque de género, los y las participantes aplicarán las competencias adquiridas para contribuir en la prevención y atención hacia las mujeres en situación de violencia.

### Objetivos Específicos

Para lograr el cumplimiento del Objetivo General de esta propuesta, se desplegarán acciones concretas en torno a objetivos específicos.

- Al término del taller los y las participantes reconocerán los conceptos básicos que fundamentan la interacción telefónica.
- Al término del taller los y las participantes identificarán que es una crisis emocional y conocerán los primeros auxilios psicológicos para favorecer estrategias de intervención.
- Al término del taller los y las participantes adquirirán conocimientos que les permita desarrollar un pensamiento crítico en relación con la violencia.
- Al término del taller los y las participantes identificarán los componentes básicos de la perspectiva de género.
- Al término del taller los y las participantes comprenderán el concepto de violencia de género y como éste se vincula estrechamente con la construcción cultural de la diferencia sexual entre las personas.
- Al término del taller los y las participantes reflexionarán sobre su estado emocional, actitudinal y de creencias generadas en torno a la atención de la violencia y fomentarán medidas de protección.

#### 4.3 Participantes

Los y las participantes que tomen el taller de capacitación serán asesores y asesoras telefónicos/as, quienes se encuentren trabajando desde hace seis meses como mínimo en un centro de contacto telefónico, de edad indistinta, que ejerzan la psicología en el área clínica y atiendan llamadas cuya naturaleza de consulta incluya la violencia de género. Cada participante tendrá una experiencia profesional previa, ya que contará con un bagaje teórico que le dio la formación académica, además de conocimientos básicos sobre asistencia telefónica, mismos que han sido adquiridos en su desempeño como asesores/as telefónicos/as en su centro de trabajo. El grado de heterogeneidad del grupo en función de las características mencionadas, define una pertenencia organizacional.

Se parte de la premisa que para asimilar la perspectiva de género, los y las participantes deben de hacer un proceso de adquisición de conocimientos de manera participativa, por eso se recomienda trabajar con un grupo mínimo de 15 y

un máximo de 20 personas. Los grupos pequeños tienen mayor cohesión e integración interna, tendiendo a ser más favorables al desarrollo de técnicas participativas en pleno.

Para que esto sea posible se realizará un enlace con los coordinadores y/o coordinadoras del centro de contacto telefónico, quienes serán los responsables de las decisiones administrativas y de conseguir los recursos necesarios para la realización del taller. A su vez, otorgaran las facilidades para que los y las asesores/as telefónicos/as interesados en el taller de capacitación, puedan participar de manera voluntaria. Asimismo, la convocatoria e invitación al taller se realizará a través de un cartel publicitario que se pegará en el centro de trabajo para su conocimiento (ANEXO 21).

#### 4.4 Materiales

Para la realización del taller será necesario contar con los siguientes recursos y medios:

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Silla	Silla sin paleta	De acuerdo al número de participantes y para él/la facilitador/a.
Mesa	Mesa de trabajo	De acuerdo al número de participantes (5 asistentes por mesa)
Laptop	Computadora	1
Proyector	Cañón para conectar a la computadora	1
Pantalla de proyección	Pantalla para hacer más clara la presentación visual	1
Lista de participantes	Lista de los nombres de los y las participantes	5
Pluma	Plumas de tinta negra	De acuerdo al número de participantes
Gafetes	Gafetes con listón	De acuerdo al número de participantes
Plumón	Color verde, azul y rojo	3
Hojas blancas	Papel bond tamaño carta	270
Rotafolio	Pizarrón blanco con tripie	1

Hojas de rotafolio	Pliego papel bond blanco	50
Marcadores	Varios colores	10
Cinta adhesiva	Cinta color blanco	2
Material impreso	Formato de cédula de evaluación (inicio) y (final)	Una por cada participante
Papeles 4x4 cms	Papeles con el nombre de los y las participantes	De acuerdo al número de participantes
Canasto	Canasto chico	1
Papa	Papa natural	1
Material impreso	Sopa de letras	Uno por cada participante
Material impreso	Cuestionario "Realidades y mitos"	Uno por cada participante
Material impreso	Cuestionario (Mujeres y hombres. ¿Diferentes o iguales?)	Uno por cada participante
Material impreso	Texto Mitos de la violencia	1
Revistas y periódicos	Revistas y periódicos con notas estereotipadas y lenguaje sexista	Varios
Caja de lápices de colores	Varios colores	3
Película	"Te doy mis ojos"	1
Material impreso	Cuestionario de análisis de la película "Te doy mis ojos"	Uno por cada participante
Material impreso	Cuestionario de evaluación de actitudes sobre la violencia y cuestiones de género	Uno por cada participante
Material impreso	Tarjetas de casos de violencia de género	20
Material impreso	Formato de cédula de evaluación él/la facilitador/a	Uno por cada participante



#### 4.5 Escenario

Es importante contar con un espacio lo suficientemente amplio, de acuerdo al número de participantes, cuyas dimensiones permitan ejecutar las diferentes actividades propuestas, garantizando el libre movimiento.

Será necesario que el espacio este limpio, con buena ventilación e iluminación, además de contar con un mobiliario adecuado y cómodo.

Se recomienda que las sillas sean movibles, de esta manera se armará una “U” amplia, abierta hacia donde se sitúe el/la facilitador/a. Este aspecto es fundamental para que el grupo pueda comunicarse con facilidad y verse los rostros, fomenta la predisposición a la participación y al aprendizaje.

Es conveniente elegir un espacio en el sitio de trabajo de los y las participantes, facilitando de esta manera, el no tener que desplazarse largas distancias y a otros lugares.

#### 4.6 Actividades propuestas

El taller de capacitación es teórico- vivencial y se centra en la comprensión de componentes de la interacción telefónica, conceptos básicos de la perspectiva de género y la violencia dirigida hacia las mujeres.

Este formato implementa técnicas y ejercicios que permiten a los y las asistentes darse cuenta de sus habilidades y capacidades, al participar en diversas actividades para reforzar el aprendizaje teórico.

Asimismo, el taller es una experiencia de trabajo participativo, en donde las personas integrantes aportan sus vivencias, argumentan, discuten, escriben y llegan a acuerdos.

Es entonces que la metodología de capacitación busca propiciar la participación activa y propositiva, de los y las participantes, posibilitando el intercambio, la discusión y el análisis sobre múltiples temáticas, por tanto, para el éxito del taller de capacitación hay que combatir las actitudes pasivas, exclusivamente receptoras.

Para una mejor comprensión de la propuesta del taller se diseñaron cartas descriptivas donde se despliega el objetivo y contenido de cada actividad, para

ello se utilizarán los elementos estudiados a lo largo de esta propuesta. Aquí se describen las actividades, la metodología, el material y el tiempo necesario para su planeación.

Con el taller se busca el desarrollo de competencias de los y las participantes, a través del aprendizaje significativo, se entiende por éste, aquel que conduce a la creación de estructuras de conocimiento, mediante la relación sustantiva entre la nueva información y las ideas previas de los asesores y asesoras telefónicos/as sobre el tema.

De esta forma, la metodología del taller de capacitación trata de presentar de forma clara, lógica y secuenciada, los elementos principales de una intervención, de tal manera que se pueda entender esquemáticamente la compleja lógica que subyace a la violencia de género desde la línea telefónica.

Información  $\implies$  Reflexión  $\implies$  Sensibilización  $\implies$  Aplicación

El taller de capacitación apunta a despertar cierto sentimiento de afinidad a una temática (información), implica por tanto, contribuir a crear conciencia en los y las participantes sobre la perspectiva de género (reflexión). Para movilizar estas ideas, será necesario recurrir a técnicas, diálogos y pistas, que llevarán a la reflexión y dispararán cuestionamientos más profundos. Así, una sensibilización en género se orientará a hacer visibles los distintos niveles de desigualdad que deriva en las asignaciones de poder diferenciales entre hombres y mujeres.

De esta manera, la sensibilización procurará desarrollar una conciencia crítica, entendiendo por esta, la que procede después de obtener información de un problema o situación, analizarla, para luego brindar una opinión. Esta evaluación puede basarse en la observación, en la experiencia o en el razonamiento.

Sobre la aplicación, se valorará entonces si la perspectiva de género es concebida o insertada por los/las asesores/as telefónicos/as en los indicadores de violencia. De este modo se rentabilizará éste enfoque en la línea telefónica, a través de la aplicación y asimilación del análisis de género, en la atención y prevención a mujeres en situación de violencia.

El taller de capacitación tiene una duración de veintiocho horas, divididas en siete sesiones de cuatro horas cada una. Las primeras cinco serán teórico-metodológicas y las dos últimas prácticas. Con base en los temas seleccionados se definirán las actividades que se van a poner en marcha, para cumplir con cada uno de los objetivos específicos propuestos, siendo sus principales ejes temáticos:

### SESIÓN 1 (4 horas)

#### CONTENIDO TEMÁTICO

<p><b>INTERACCIÓN TELEFÓNICA E INTERVENCIÓN EN CRISIS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de los y las asesores/as telefónicos/as</li> <li>• Características de las líneas telefónicas asistenciales</li> <li>• Habilidades para la interacción telefónica</li> <li>• Intervención en crisis</li> <li>• Primeros auxilios psicológicos</li> </ul>
---	--

Ver ANEXO 1A

### SESIÓN 2 (4 horas)

#### CONTENIDO TEMÁTICO

<p><b>VIOLENCIA FAMILIAR</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diferencia entre agresividad y violencia</li> <li>• Reflexión y análisis de la violencia desde el contexto familiar (Teoría intergeneracional de la violencia)</li> <li>• Definición de violencia familiar</li> <li>• Características de la violencia familiar</li> <li>• Tipos y modalidades de la violencia</li> <li>• Definición de prevención</li> </ul>
----------------------------------	---

Ver ANEXO 1B

### SESIÓN 3 (4 horas)

#### CONTENIDO TEMÁTICO

PERSPECTIVA DE GÉNERO	<ul style="list-style-type: none"><li>• Diferencia entre sexo y género</li><li>• ¿Qué es la perspectiva de género?</li><li>• Diagnóstico con perspectiva de género (Conceptos básicos)</li><li>• Roles y estereotipos</li><li>• Análisis de creencias y estereotipos</li></ul>
-----------------------	--

Ver ANEXO 1C

### SESIÓN 4 (4 horas)

#### CONTENIDO TEMÁTICO

VIOLENCIA DE GÉNERO	<ul style="list-style-type: none"><li>• Definición de violencia basada en el género</li><li>• Violencia contra la mujer y causas que la generan</li><li>• Mitos sobre la violencia hacia la mujer</li><li>• Análisis de los motivos por los cuales la mujer no denuncia</li><li>• Ciclo de la violencia</li><li>• Naturaleza y fundamentos de los derechos humanos</li></ul>
---------------------	--

Ver ANEXO 1D

### SESIÓN 5 (4 horas)

#### CONTENIDO TEMÁTICO

PERFIL, ESTADO EMOCIONAL Y CUIDADO DE LOS Y LAS ASESORES/AS TELEFÓNICOS/AS	<ul style="list-style-type: none"><li>• Auto percepción</li><li>• Conciencia autoritaria</li><li>• Perfil y actitud de los y las asesores/as telefónicos/as que atienden violencia</li><li>• Burnout</li><li>• Resiliencia</li><li>• Autocuidado del asesor/a telefónico/a</li></ul>
--	--

Ver ANEXO 1E

Respecto a la evaluación de resultados y la aplicación de lo aprendido en los y las participantes, puesta en marcha a través de las actividades programadas, se reflejará en las dos últimas sesiones, al interpretar e interrelacionar la información obtenida durante el desarrollo de las sesiones anteriores, esto es, identificar, comprender e intervenir en la violencia de género (ANEXOS 1F, 1G).

La finalidad de estas sesiones será evidenciar y visibilizar los resultados del taller, se trata de evaluar el mismo y saber si contribuyó a la consecución de los logros propuestos en los objetivos específicos.

De acuerdo al objetivo general de esta propuesta, el objetivo fundamental es que al término del taller sobre intervención telefónica con enfoque de género, los y las participantes aplicarán las competencias adquiridas para contribuir en la prevención y atención hacia las mujeres en situación de violencia.

En este contexto, se entiende por competencias a la capacidad que tiene el/la participante de aplicar el aprendizaje adquirido, es decir, hacer algo con la información obtenida, con actuaciones concretas, claras, adecuadas y asertivas. De esta manera, aquel aprendizaje en donde solo prime el aspecto memorístico, por encima de todo, pero sin la aplicación práctica, no será un buen aprendizaje, ya que la información pura, es de poca relevancia, sino se emplea en este caso, y para los fines del taller en la intervención telefónica, con las exigencias que esta representa.

De ahí que la competencia entendida como capacidad, implica que los y las participantes del taller aprenderán no sólo la información, sino serán capaces de saber que pueden hacer con esos conocimientos, dónde aplicarlos, cómo hacerlo, porqué usarlos y en qué momento.

En consecuencia, la información obtenida servirá para innovar en la problemática atendida en la intervención telefónica, mostrando un nivel de creatividad en la resolución de las situaciones que se presenten, incluso que sean capaces de anticiparse a los acontecimientos (prevención de la violencia), así como tener las herramientas para enfrentar con eficiencia dinámicas relacionadas con la violencia de género.

#### 4.7 Criterios de Evaluación

Para evaluar los efectos del taller en los y las participantes, se utilizará el diseño pretest - posttest, el cual se aplicará antes y después de la intervención. Se realizará a los y las participantes una evaluación diagnóstica a través de un cuestionario para conocer el grado de dominio que tienen del contenido del taller y su experiencia al respecto (Evaluación inicial, ANEXO 2), se aplicará al inicio de las actividades y su función principal es adaptar los contenidos a las necesidades de aprendizaje detectados. Al término del taller de capacitación, se les proporcionará a los y las participantes el mismo cuestionario para conocer si existió un grado de aprendizaje en comparación con la primera evaluación (Evaluación final, ANEXO15).

En el diseño pretest - posttest, se examinarán las nociones sobre la perspectiva de género, así como los términos que se articulan con ella, las características de la violencia de género y las relaciones de poder, también la naturaleza y fundamento de los derechos humanos, asimismo la diferencia entre sexo-género y agresividad-violencia, además de identificar los cinco tipos de violencias. Finalmente, reconocerán el ciclo de la violencia y las características de la intervención en crisis, escucha activa y el síndrome de burnout.

Respecto a la evaluación práctica del taller de capacitación, se trata de valorar si la metodología utilizada permitió integrar la perspectiva de género en indicadores de violencia y si la aplicación de lo aprendido, define de manera correcta los objetivos establecidos a través de las actividades previstas. Esta evaluación deberá incluir: Los conocimientos sobre cuestiones de género y derechos básicos relativos a la salud y a la violencia contra las mujeres, la identificación de los distintos tipos y modalidades de la violencia, reconocer las situaciones de violencia, desigualdad y discriminación hacia la mujer, la comprensión de las repercusiones psicológicas en las mujeres receptoras de violencia, la identificación de situaciones de riesgo y el abordaje de manera apropiada, la revisión personal en torno a actitudes y creencias relacionadas con la violencia de género y cuestionamientos sobre los mitos, normas y estructuras sociales que la favorecen.

El método para la evaluación será mediante el análisis de la película “Te doy mis ojos”, con un cuestionario de preguntas abiertas, contrastando de este modo la información obtenida con las propias creencias y experiencias, de los y las participantes (ANEXO 17). La película es una excelente herramienta de sensibilización, que permite a través de las escenas identificar las diversas formas de maltrato y los vínculos que se dan en la relación de pareja, al tener una visión más amplia sobre los factores que intervienen en la dinámica de violencia.

A su vez, se le aplicará a cada participante el cuestionario de evaluación de las actitudes de asesores y asesoras telefónicos/as, sobre cuestiones relativas a la violencia contra la mujer y la discriminación por motivos de género (ANEXO 18).

Otra forma de evaluación será a través de un proceso de reflexión, sensibilización y aplicación, que servirá para determinar el grado de eficiencia y eficacia de la realización del taller, esto mediante la técnica de juego de roles, en donde los y las participantes atenderán casos de mujeres víctimas de violencia de género (ANEXO 19), estos/as se posesionaran en el papel de asesor/a telefónico/a expertos en violencia, y evidenciarán si los temas revisados en el taller fueron coherentes y responden al cumplimiento de los objetivos específicos.

Esta técnica consiste en que dos participantes representarán una situación o caso concreto de violencia de la vida real, a través de la interacción telefónica, actuando según el papel que se les haya asignado. Uno fungirá como asesor/a telefónico/a y el/la otro/a como mujer receptora de violencia.

Para comprender lo más íntimamente posible la situación, se le pedirá a cada participante que “se ponga en el lugar” del personaje a interpretar. Si en lugar de evocarla mentalmente se asume el rol y se revive dinámicamente la situación, la comprensión íntima resultará mucho más profunda y esclarecedora.

Es importante determinar con claridad el objetivo de la representación, cuya situación que interesa, es analizar, comprender y abordar la violencia de género mediante la intervención telefónica.

Al finalizar el taller se les pedirá a los y las participantes que califiquen el desempeño y actitud del/la facilitador/a frente al grupo, a través de una cédula de evaluación (ANEXO 20).

## ALCANCES Y LIMITACIONES

El principal alcance para atender a la mujer receptora de violencia, al comunicarse a una línea telefónica asistencial, es movido por su necesidad de recibir información, asesoría, orientación e intervención en crisis, que son los niveles de atención brindados por los y las asesores/as telefónicos/as. A partir de este momento, la experiencia profesional y la pericia del personal en línea será fundamental.

Razón por lo cual, el taller de capacitación descrito en este trabajo, beneficiará al personal que labora en la línea telefónica, diseñado con el claro objetivo de que sea de utilidad en su ejecución operativa.

Así por ejemplo, en el caso de que una mujer esté en peligro, una adecuada intervención permitirá una respuesta rápida en caso de emergencia. El poder actuar a tiempo muchas veces es la diferencia entre la vida y la muerte.

Un alcance importante de la modalidad de la intervención no presencial, a través del teléfono, son aquellos casos que por problemas de discapacidad, disponibilidad, distancia o incluso de intimidad y privacidad, la persona usuaria del servicio prefiera precisar de un/una psicólogo/a desde su propio hogar.

En relación al taller de capacitación desarrollado, este es de competencia básica, por lo que los temas abordados no se agotan en su totalidad, es por ello que se sugiere otro de nivel avanzado, dadas las expectativas del servicio otorgado en el centro de contacto. A partir de una línea base de operación y al término del taller, los y las asesores/as deberán ser evaluados/as constantemente, en un proceso que requiere de un seguimiento continuo y progresivo, esperando una diferencia significativa en el conocimiento teórico y en el desarrollo de habilidades para la atención de la violencia de género vía telefónica.

Asimismo, el impacto de la perspectiva de género en los y las asesores/as telefónicos/as será gradual, ya que la influencia de la propuesta presentada, conlleva un proceso de interiorización y reflexión individual, cuyo dominio sólo se adquiere en la medida que puedan ser puestas en práctica de manera continua.

Respecto a las limitaciones o dificultades que se pueden presentar, es que aunque los asesores y asesoras telefónicos/as hayan tomado el taller, los



responsables o directivos de la línea asistencial, decidan no incorporar este modelo de atención como instrumento de apoyo y de herramienta de trabajo, pese a ser reconocidos sus múltiples beneficios, o bien incluso, el desinterés del personal encargado de la atención en línea en la aplicación de la perspectiva de género, por cuestiones personales.

Otra limitante a considerar, es en relación al tiempo, ya que por la amplitud de los temas abordados, se pudiera acortar significativamente el tiempo para la aplicación de la evaluación de los y las participantes, siendo sólo posible la realización teórica o formal, y no sobre los procesos decisorios operativos que motiven a profundizar en el análisis de género como método integrador, y en su utilidad en la aplicación práctica cotidiana.

En relación al personal que impartirá el taller, se recomienda que sean dos facilitadores/as con competencias y habilidades complementarias, en donde de manera intercalada, uno/a tome el rol más interactivo con los/las participantes y el/la otro/a se aboque a aclarar aspectos teóricos y ofrecer ejemplos ilustrativos. Por otro lado, es importante considerar que el/la facilitador/a durante el desarrollo del taller en sus diferentes sesiones, pudiera presentar que alguno o alguna de los/las participantes, manifieste que haya sido objeto de actos de violencia y/o autores de estos. En ese sentido el o la facilitador/a deberá estar capacitado/a para anticipar y abordar las cuestiones personales que podrían surgir durante las actividades. Si es necesario deberá brindar apoyo emocional a los y las participantes que lo soliciten durante o al término del taller de capacitación.

Sobre las limitaciones documentales del presente trabajo, se menciona que durante el desarrollo de la investigación, se encontró mucha información centrada en el teléfono desde una perspectiva tecnológica y comunicativa. Abundan artículos científicos y bibliografía sobre la operación de los call center, las técnicas de telemarketing y las habilidades persuasivas entre los aspectos más destacados. Sin embargo, son escasos los que abordan la atención telefónica con fines asistenciales o de intervención social, como lo sería para la preservación de la salud física y emocional.

## CONCLUSIONES

La violencia hacia las mujeres se ubica dentro de la violencia estructural, sin embargo, es fundamentalmente parte de una situación de género, que requiere de una mirada diferente, una mirada que identifique las situaciones de poder y de inequidad existentes. Es importante mencionar que la violencia de género es un fenómeno social que ha existido siempre y ha acompañado permanentemente a la humanidad en todas las sociedades a lo largo de la historia, a través de relaciones desiguales de poder, basadas en el género.

Asimismo, se puede decir que toda persona está expuesta a ser víctima de actos de violencia, pero el género se convierte en uno de los factores que aumenta de modo significativo su vulnerabilidad.

Por otra parte, se reconoce que ni las mujeres nacen víctimas, ni los hombres están predeterminados para actuar como victimarios. Bajo este discurso, la violencia hacia las mujeres requiere de un análisis integral, cuidado y atención especializada, por lo que es necesario que los y las profesionistas que se ocupen en atenderla, cuenten con amplios conocimientos y sensibilidad al problema.

En ese sentido, el presente trabajo asume la responsabilidad de contribuir en el desarrollo de un modelo de atención y prevención de la violencia de género, más no es su erradicación, a través de un servicio asistencial a distancia, esperando que sea la base para ser considerado en la práctica profesional y de futuras investigaciones.

A diferencia de otros modelos implementados en la atención psicológica vía telefónica, éste se distingue por conceder importancia al enfoque de género, como elemento fundamental para la comprensión de la violencia en sus distintas manifestaciones y expresiones, definiendo estrategias que responden de manera efectiva e integral a esta problemática.

Es claro que la visión con perspectiva de género no resuelve todo el dilema en función de la violencia, ni se propone como explicación única, ni última, sin embargo es una herramienta útil que se sugiere emplear para investigar, comprender y abordar éste fenómeno.

En consecuencia, es importante señalar que para enfrentar esta situación, se debe de contar con el aporte de perspectivas múltiples. De ahí que se requiere de un esfuerzo coordinado de diferentes disciplinas y actores que articulen ésta problemática desde sus diversas facetas.

Es por ello que la utilización del teléfono como medio de apoyo, se suma a la prevención, atención y protección de un amplio sector de población socialmente vulnerable, como lo son las mujeres en situación de violencia, ya que esta vulnerabilidad las puede posicionar en una situación de riesgo.

Respecto al personal que atiende la línea telefónica y que continuamente se enfrenta a casos relacionados con violencia, al paso del tiempo pudiera presentar un impacto acumulado, teniendo como consecuencia el trauma vicariante o burnout, por ello se sugiere que el experto en línea, considere medidas de autocuidado, así como un espacio de retroalimentación con el/la supervisor/a del turno sobre lo que le signifiquen algunas llamadas, y en el mejor de los casos contar con atención terapéutica.

Finalmente, la realización de este trabajo no sólo obedece para cerrar un ciclo profesional, sino que refuerza una convicción personal, en identificar las características peculiares del teléfono como instrumento de apoyo social, y valorar la eficiencia de esta particular forma de comunicación.

## REFERENCIAS

- Alonso, J.M. & Castellanos, J.L. (2006). Por un enfoque integral de la violencia familiar. *Intervención psicosocial*, 15 (3) 253-274. Madrid. Recuperado de scielo <http://dx.doi.org/10.4321/S1132-05592006000300002>
- American Psychological Association. (2010). Manual de estilo de publicaciones de la American Psychological Association (2ª ed. adaptada para el español por la editorial El Manual Moderno). México: El Manual Moderno.
- Arellano, N. (2007). La violencia escolar y la provención del conflicto. *Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas*, 3 (7) 29-39. Venezuela. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70930703>
- Aroca, C., Bellver, Ma. C. & Alba, J.L. (2012). La teoría del aprendizaje social como modelo explicativo de la violencia filio-parental. *Revista complutense de educación*, 23 (2) 487-511. Recuperado de [revistas.ucm.es/index.php/RCED/article/view/40039/38477](http://revistas.ucm.es/index.php/RCED/article/view/40039/38477)
- Arrieta, A. (2007). Propuesta del perfil del psicólogo en la atención telefónica para la orientación psicológica en el proyecto de hijos y padres. Tesina de licenciatura. Facultad de Estudios Superiores Zaragoza. México.
- Bailón, C.I. (2008). Desde la perspectiva de género, la búsqueda de las situaciones de violencia involucradas en la relación de noviazgo. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Blanco, P., Ruiz-Jarabo, C., García, L. & Martín, M. (2004). La violencia de pareja y la salud de las mujeres. *Gaceta Sanitaria*, 18 (1). Barcelona. Recuperado de [scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0213-91112004000400029&lang=pt](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112004000400029&lang=pt)

- Bogantes, J. (2008). Violencia doméstica. *Medicina legal de Costa Rica*, 25 (2).Heredia. Recuperado de [www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152008000200006&lang=pt](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152008000200006&lang=pt)
- Brage, S.B. (2012). La violencia machista: Análisis del conflicto. *Estudios penales y criminológicos*, 32. 7-20. Universidad de Santiago de Compostela. Recuperado de [www.usc.es/revistas/index.php/epc/article/view/894/863](http://www.usc.es/revistas/index.php/epc/article/view/894/863)
- Bustos, L. & Acosta, V. (1989). Sistema de apoyo psicológico por teléfono: Motivo de consulta. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Castañeda, D.T. & Jiménez, L. (2007). La entrevista telefónica. *Estudios sobre las culturas contemporáneas*, XIII (26) 137-157 Colima. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31602608>
- Castellano, M., Lachica, E., Molina, A. & Villanueva, H. (2004). Violencia contra la mujer. El perfil del agresor: Criterios de valoración de riesgo. *Cuaderno de medicina forense*, (35). Recuperado de <http://dx.doi.org/10.4321/S1135-76062004000100002>
- Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva. Modelo integrado para la prevención y atención de la violencia familiar y sexual. (2009). (2a. Ed.). 13-25, 36. Recuperado de [www.gobernacion.gob.mx/work/models/SEGOB/Resource/689/1/images/MODELOE.PDF](http://www.gobernacion.gob.mx/work/models/SEGOB/Resource/689/1/images/MODELOE.PDF)
- Colegio Oficial de Psicólogos (1998). El perfil del psicólogo clínico y de la salud. Papeles del psicólogo. [ISSN 0214-7823]. Revista del Colegio Oficial de

Psicólogos, (69). España. Recuperado de [www.papelesdelpsicologo.es/vernumero.asp?id=1097](http://www.papelesdelpsicologo.es/vernumero.asp?id=1097)

Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (2010). Glosario de términos sobre violencia contra la mujer. México.

Corsi, J. (Comp.), Aumann, V., García, I. & Monzón, I. (2003). Maltrato y abuso en el ámbito doméstico. Fundamentos teóricos para el estudio de la violencia en las relaciones familiares. Buenos Aires: Paidós.

Cortez, F. (2003). Análisis estructural de la violencia familiar. Tesis de licenciatura. Facultad de Estudios Superiores Zaragoza. México.

Díaz, H. (2008a). Instituto Estatal de las Mujeres del Estado de Tabasco. Contención emocional para el personal que atiende a víctimas de violencia de género (Manual del participante). Recuperado de <http://cedoc.inmujeres.gob.mx/PAIMEF/TAB/tab02.pdf>

Díaz, H. (2008b). Instituto Estatal de las Mujeres del Estado de Tabasco. Contención emocional para el personal que atiende a víctimas de violencia de género (Cuadernillo de ejercicios). Recuperado de <http://cedoc.inmujeres.gob.mx/PAIMEF/TAB/tab03.pdf>

Díaz, M.J. (2012). La prevención de la violencia de género como reto de la sociedad actual, (209). [resumen]. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/busquedadoc?t=la+prevencion+de+la+violencia+de+genero+como+reto+de+la+sociedad+actual&db=1&td=todo>

Díaz, N. (2008). Instituto Estatal de las Mujeres del Estado de Tabasco. Modelo de atención telefónica a mujeres que viven violencia familiar. Recuperado de <http://cedoc.inmujeres.gob.mx/PAIMEF/TAB/tab08.pdf>

- Díaz, N. (2010). Modelo para la formación de profesionales de la psicología en la atención de la violencia de género contra las mujeres en la pareja. Tesis doctoral. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Echeburúa, E. & Redondo S. (2010). ¿Porqué víctima es femenino y agresor masculino?. La violencia contra la pareja y las agresiones sexuales.[ISBN 978-84-368-2398-1]. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Espinar, E. (2007). Las raíces socioculturales de la violencia de género. EA, Escuela abierta: revista de investigación educativa, (10) 27, 40. Recuperado de [Dialnet-LasRaicesSocioculturalesDeLaViolenciaDeGenero-2520021.pdf](#)
- Espinosa, F., Fernández, M., García, F. & Irigoyen, A. (2009). El estado del arte de la violencia familiar en México. Archivos en medicina familiar, 11 (4) 171-188. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=50719071005>
- González de Rivera, J.L. (2001). Psicoterapia de la crisis. Revista de la Asociación española de neuropsiquiatría, (79) 35. Madrid. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.4321/S0211-57352001000300004>
- Gutiérrez, J. (2009). La respuesta positiva ante la adversidad: Resiliencia. [ISSN 1888-0665]. Quadernos de criminología: revista de criminología y ciencias forenses. (7) 7-12. Recuperado de [Dialnet LaRespuestaPositivaAnteLaAdversidad-3104375.pdf](#)
- Henao, J. (2005). La prevención temprana de la violencia: Una revisión de programas y modalidades de intervención. Universitas Psychologica, 4 (2). Bogotá. Recuperado de [www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-92672005000200005&lang=pt](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-92672005000200005&lang=pt)

Instituto Nacional de las Mujeres (2012a). Manual de atención telefónica. Tomo I Marco conceptual y lineamientos de organización. México.

Instituto Nacional de las Mujeres (2012b). Manual de atención telefónica. Tomo II Conceptos y lineamientos generales para la atención telefónica. México.

Instituto Nacional de las Mujeres (2012c). Manual de atención telefónica. Tomo III Servicios de la atención telefónica. Atención psicológica, orientación jurídica y canalización. México.

Instituto Nacional de las Mujeres (2012d). Programa para el fortalecimiento de la atención telefónica a mujeres en situación de violencia. México.

Instituto Nacional de las Mujeres (2008). Glosario de género (2ª. Ed.). México.

Instituto Poblano de la Mujer (2006). Manual del modelo de atención telefónica en casos de violencia familiar de Telmujer Puebla.

Krantz, G. (2002). Violence against women: a global public health issue!. Journal of Epidemiology & Community Health. 242-243. Recuperado de [doi:10.1136/jech.56.4.242](https://doi.org/10.1136/jech.56.4.242)

León, A. M. (2000). Manual de procedimientos para un servicio de apoyo integral vía telefónica. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional Autónoma de México.

Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. Publicada en Febrero de 2007. Última reforma publicada en el DOF el 15-01-2013. Recuperado de <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGAMVLV.pdf>



Ley de Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres en el Distrito Federal.  
Publicada por la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 15-05-2007.

López, C. & Sámano Y. E. (2007). El estado emocional de los facilitadores de una línea de orientación e intervención en crisis. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional Autónoma de México.

Marín, M.E. (2007). Reflexiones: ¿El maltrato es un problema de salud ?. [ISSN 1729-519X]. Revista Habanera de Ciencias Médicas, 6 (1). La Habana. Recuperado de [scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-519X2007000100002&lang=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2007000100002&lang=pt)

Martínez, L. W. (2003). La violencia de género en la relación de pareja ¿Una cuestión no perceptible en la vida cotidiana?. Revista de ciencias sociales, IX (2) 236-237. Venezuela. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28009205>

Martínez, L. W. (2007). Romper el silencio de una violencia de género cotidiana. Otras miradas, 7 (1) 172. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18370112>

Medina, V.E, Camacaro, M.C. & Torres, L.M. (2011). Construcciones subjetivas sobre la violencia de género. Aportes para la prevención del problema. [ISSN 1695-6141]. Enfermería global, 10 (23). Murcia. Recuperado de scielo <http://dx.doi.org/10.4321/S1695-61412011000300023>

Muela, C. & Fernández, Á. (2010). El teléfono de la mujer en España: Desigual implementación por comunidades autónomas. [ISSN 1885-365X]. Revista Comunicación y Hombre, (6) 105-115. Recuperado de [http://www.getcat.cat/icdone/docs/estadistica\\_violencia4.pdf](http://www.getcat.cat/icdone/docs/estadistica_violencia4.pdf)

Norma Oficial Mexicana. NOM-046-SSA2-2005. Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la atención y prevención.

Recuperado de [www.gobernacion.gob.mx/work/models/SEGOB/Resource/689/1/images/VI\\_OLE1B.pdf](http://www.gobernacion.gob.mx/work/models/SEGOB/Resource/689/1/images/VI_OLE1B.pdf)

Notiese/Agencia especializada de noticias (2004). Salud sexual y sida. Diversitel es mi línea. Recuperado de [www.notiese.org/notiese.php?ctn\\_id=780](http://www.notiese.org/notiese.php?ctn_id=780)

Observatorio Laboral de la Secretaria de Trabajo y Previsión Social (2013). Recuperado de [www.observatoriolaboral.gob.mx/ola/content/common/reporteIntegral/busquedaReporte.jsf?db=actual#AnclaReporte](http://www.observatoriolaboral.gob.mx/ola/content/common/reporteIntegral/busquedaReporte.jsf?db=actual#AnclaReporte)

Oriol, A. (2012). Resiliencia. Educación médica. [ISSN 1575 – 1813]. 15 (2) [resumen]. Recuperado de [dialnet.unirioja.es/buscar/documentos?querysDismax.DOCUMENTAL\\_TODO=resiliencia](http://dialnet.unirioja.es/buscar/documentos?querysDismax.DOCUMENTAL_TODO=resiliencia)

Quintero, A.M. (2007). Diccionario especializado en familia y género. (1ª. Ed.). Buenos Aires: Lumen.

Rabelo, J.M. (2010). Primeros auxilios psicológicos e intervención en crisis. Documentos de trabajo social. [2173-8246]. Revista de trabajo y acción social, (47) 121-130. Recuperado de [www.trabajosocialmalaga.org/archivos/revista\\_dts/47\\_07.pdf](http://www.trabajosocialmalaga.org/archivos/revista_dts/47_07.pdf)

Ramírez, J. (2003). El estrés de las telefonistas, ¿amenaza o desafío?. Desacatos. (11). 36-58. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=13901103>

- Ramos, L. & Saltijeral, M.T. (2008). ¿Violencia episódica o terrorismo íntimo?. Una propuesta exploratoria para clasificar la violencia contra la mujer en las relaciones de pareja, 31(6) 471. Recuperado de [www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0185-33252008000600007&lang=pt](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-33252008000600007&lang=pt)
- Rodríguez, A. (2010). Atención psicológica vía telefónica en casos de crisis en mujeres que viven violencia física por su pareja. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Romo, G. (2007). Intervención en crisis y psicoterapia breve vía telefónica en una institución privada. Reporte laboral. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Rubio, J.C. (2003). Fuentes de estrés, Síndrome de Burnout y actitudes disfuncionales en orientadores de Instituto de Enseñanza Secundaria. Tesis doctoral. Universidad de Extremadura. Recuperado de [dialnet.unirioja FuentesDeEstresSindromeDeBurnoutYActitudesDisfunci-1494.pdf](http://dialnet.unirioja.es/servlet/fichero?codigo=1494)
- Ruíz, I., Blanco, P. & Vives, C. (2004). Violencia contra la mujer en la pareja: Determinantes y respuestas sociosanitarias. Gaceta sanitaria, 18 (2) 4-12. Barcelona. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.1590/S0213-91112004000800003>
- Sandoval, Ch. (2005). Evaluación de riesgo suicida en usuarios del sistema nacional de apoyo psicológico por teléfono (SAPTEL). Tesis de licenciatura. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Sanmartín, J. & Iborra, I. (2011). ¿Cómo clasificar la violencia?: La taxonomía según Sanmartín. Criminología y justicia, (1) 22. Recuperado de [Dialnet-ComoClasificarLaViolencia-3886971.pdf](http://dialnet.unirioja.es/servlet/fichero?codigo=3886971)

Secretaría de Seguridad Pública / Dirección General de Prevención del Delito y Participación Ciudadana (2012). Guía del taller de prevención de la violencia contra las mujeres. Recuperado de [vidasinviolencia.inmujeres.gob.mx/sites/default/files/Guia\\_Violencia\\_Vs\\_Mujer.pdf](http://vidasinviolencia.inmujeres.gob.mx/sites/default/files/Guia_Violencia_Vs_Mujer.pdf)

Servicio Público de Localización Telefónica, LOCATEL (2009). Treinta años de servicio. Soluciones a demandas sociales. [ISBN 978-607-7844-04-4]. (1ª. Ed.). México.

Servicio Público de Localización Telefónica, LOCATEL (2000a). Línea Mujer. [ISBN 968-816-333-3]. (1ª. Ed.). México.

Servicio Público de Localización Telefónica, LOCATEL (2000b). De Joven a Joven. [ISBN 968-816-335-X]. (1ª. Ed.). México.

Servicio Público de Localización Telefónica, LOCATEL (2000c). Asesoría Jurídica. [ISBN 968-816-332-5]. (1ª. Ed.). México.

Slaikeu, K.A (1984). Intervención en crisis. Manual para práctica e investigación. [ISBN 0-205-12342-2]. (2ª. Ed.). México: El Manual moderno.

Sociedad Mexicana de Psicología. (2010). Código ético del psicólogo. México: Trillas.

Urzúa, S. (2009). Modelo de atención telefónica con enfoque en terapia gestalt. Tesina de licenciatura. Universidad Nacional Autónoma de México.

Valenzuela, J.M. (2004). Relaciones de género y nuevas estructuras sociales. En De la torre, A., Ojeda, R. & Maya, C.J. (Coordinadores). Construcción de

género en sociedades con violencia. Un enfoque multidisciplinario. Universidad Autónoma de Sinaloa.

Vargas, B.I., López, M.S. & Pozos, J.L. (Coordinadores), Campos, M.R. (2011). Violencia doméstica: Talleres preventivos. Universidad Nacional Autónoma de México. Facultad de Estudios Superiores Zaragoza.

Vázquez, J.A. (2009). Políticas públicas de atención a la violencia familiar: Los refugios para mujeres, sus hijas e hijos en situación de violencia. Informe de práctica profesional para obtener el grado de licenciatura. Universidad Nacional Autónoma de México.

Velázquez, S. (2003). Violencias cotidianas, violencia de género. [ISBN 950-12-4518-7]. Buenos Aires: Paidós.

Walker, L. (1979). *The Battered Woman*. New York: Harper and Row Publishers

Weiss, C. (2005). Fonoinfancia: Sistematización de una modalidad de intervención telefónica de ayuda.[ISSN 0718-2228]. *Psyche*, 14 (1) 89-105. Santiago de Chile. Recuperado de scielo [doi.org/10.4067/S0718-22282005000100008](https://doi.org/10.4067/S0718-22282005000100008)

Zarco, M. (2006). Modelo de interacción telefónica utilizado por Locatel. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional Autónoma de México.

# A N E X O S

## ANEXO (1A)

SESIÓN 1					
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Al término del taller los y las participantes reconocerán los conceptos básicos que fundamentan la interacción telefónica.</li> <li>Al término del taller los y las participantes identificarán que es una crisis emocional y conocerán los primeros auxilios psicológicos para favorecer estrategias de intervención.</li> </ul>				
TEMA	OBJETIVO PARTICULAR	DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD	TÉCNICA INSTRUCCIONAL	RECURSOS Y MEDIOS	TIEMPO
Registro de participantes	Tener un registro escrito de las personas que participarán en el taller de capacitación.	Cada participante llenará sus datos en una lista de asistencia. (Se les pedirá a los mismos llegar 5 minutos antes del inicio del taller para realizar esta actividad en las siguientes sesiones).		-Lista de asistencia -Pluma	10'
Bienvenida	Que el grupo participante conozca al responsable que impartirá el taller de capacitación.	El / la facilitador/a se presentará frente al grupo haciendo una breve semblanza de su trayectoria profesional y dará la bienvenida a los y las participantes.	Presentación individual		5'
Presentación de los y las participantes	Propiciar que los y las participantes se conozcan a través de una breve presentación personal, con ello se espera una integración grupal y generar un ambiente de confianza, así como establecer relaciones de cooperación.	Se les pedirá a los y las participantes que se presenten diciendo: <ol style="list-style-type: none"> <li>Su nombre</li> <li>La índole de su trabajo</li> <li>Cómo se siente en éste momento</li> <li>Que espera del taller</li> </ol> El/la facilitador/a mencionará que es importante conocerse entre sí e integrarse como grupo para favorecer el cumplimiento de los objetivos del taller.	Presentación individual		20'
		Se le entregará a cada participante un gafete para escribir su nombre, el cual deberá traer puesto en todas las sesiones. Al final de cada sesión se les recogerá y en la siguiente sesión se les entregará.		-Gafetes -Plumón	5'
Encuadre del taller	Conocer los objetivos del taller, las expectativas de los y las participantes y establecer las reglas que regirán el desarrollo del mismo.	El/la facilitador/a expondrá la dinámica y objetivos del taller. Los y las participantes identificarán las expectativas personales y de grupo. Cada participante tendrá una hoja de papel en la cual escribirá las expectativas del taller. Posteriormente en pleno se leerán algunos enunciados propuestos por los y las participantes. El/la Facilitador/a escribirá en una hoja de rotafolio las expectativas y a lo largo de las sesiones se estarán revisando para asegurar su cumplimiento.  El grupo construirá los acuerdos de convivencia.	Dinámica grupal	-Hojas blancas -Plumas -Hojas de rotafolio -Marcadores -Cinta adhesiva	15'

		Por último el/la facilitador/a mencionará que el taller está estructurado con una metodología participativa y vivencial, con la finalidad de promover un cambio de actitudes.			
Evaluación diagnóstica	Identificar el grado de conocimientos que poseen los y las participantes sobre la interacción telefónica, la violencia y el género.	La evaluación diagnóstica busca detectar el grado de dominio que el o la participante tiene del contenido del taller y su experiencia al respecto. Se aplicará al inicio de las actividades y su función principal es adaptar los contenidos a las necesidades de aprendizaje detectados. Cada participante contestará la evaluación diagnóstica. (ANEXO 2)	Actividad individual	-Un formato de evaluación diagnóstica para cada participante.	15'
Funciones de los y las asesores telefónicos/as	Los y las participantes analizarán las funciones de los y las asesores/as telefónicos/as.	Cada participante elegirá un papel con el nombre de un compañero/a, con quien trabajará y en pareja responderán a la pregunta, ¿Qué funciones tiene un asesor/a telefónico/a?	Dinámica grupal	-Papeles con el nombre de los y las participantes -Un canasto chico.	15'
	Distinguir las características interpersonales e intrapersonales de los y las asesores/as	En exposición dialogada el o la facilitador/a hablará sobre el perfil del asesor/a, así como las características necesarias para la función en línea.	Exposición "lluvia de ideas"	-Laptop -Proyector	20'
<b>R E C E S O</b>					15'
Líneas telefónicas asistenciales	Identificar las características generales del servicio telefónico asistencial.	El/la facilitador /a expondrá en plenaria las características fundamentales de ayuda a través de la línea telefónica.	Exposición	-Laptop -Proyector	15'
Habilidades para la interacción telefónica	Los y las participantes reconocerán la importancia de la escucha activa como elemento fundamental del acompañamiento con el o la interlocutor/a.	El/la facilitador /a describirá las habilidades para la interacción telefónica y los aspectos específicos de ayuda, así como el proceso de la escucha activa. En plenaria el/la facilitador/a expondrá algunas características que denotan una buena escucha: a) El silencio b) El reflejo de sentimientos c) El parafraseo	Exposición	-Laptop -Proyector	15'
	Los y las participantes reconocerán la empatía y su consideración positiva en la interacción telefónica.	El/ la facilitador/a definirá que es la empatía y su inclusión en la interacción telefónica.	Exposición	-Laptop -Proyector	10'
		Se les pedirá a los y las participantes que hagan una lista de las diferentes reacciones que les provoca atender a mujeres víctimas de violencia a través de la línea. Reflexión "Nada de lo humano me es ajeno". (ANEXO 3). Se les pedirá a los y las participantes que compartan su experiencia.	Dinámica grupal Reflexión	-Hojas blancas -Plumas	15'
Intervención en crisis	Reconocer los aspectos relevantes de la intervención en crisis e integrar los elementos diagnósticos.	El/la facilitador/a evidenciará a través de la exposición la importancia de la intervención en crisis. Describirá como la situación de crisis por las que atraviesan las mujeres violentadas pueden estar precipitadas por diferentes eventos o circunstancias. (ANEXO 4)	Exposición	-Laptop -Proyector	25'

<p>Primeros auxilios psicológicos</p>	<p>Revisar los componentes estratégicos de los primeros auxilios psicológicos aplicados a la orientación telefónica.</p>	<p>En exposición dialogada el/la facilitador/a explicará los cinco componentes estratégicos de los primeros auxilios psicológicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Realizar contacto psicológico</li> <li>b) Analizar las dimensiones del problema</li> <li>c) Sondear posibles soluciones</li> <li>d) Asistir en la ejecución de los pasos concretos</li> <li>e) Seguimiento para verificar el progreso</li> </ul> <p>(ANEXO 5)</p>	<p>Exposición</p>	<p>-Laptop -Proyector</p>	<p>25'</p>
<p>Cierre de sesión</p>	<p>Conocer las opiniones del grupo sobre el contenido y desarrollo del taller.</p>	<p>En grupo se analizarán los logros de las expectativas. Se les pedirá a los y las participantes respondan en pleno, cada quien a las preguntas ¿Qué me llevo? Y ¿Qué dejo?</p>	<p>Actividad colectiva</p>		<p>15'</p>





## ANEXO (1 B)

SESIÓN 2					
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Al término del taller los y las participantes adquirirán conocimientos que les permita desarrollar un pensamiento crítico en relación con la violencia.</li> </ul>				
TEMA	OBJETIVO PARTICULAR	DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD	TÉCNICA INSTRUCCIONAL	RECURSOS Y MEDIOS	TIEMPO
Registro de participantes	Tener un registro escrito de los y las participantes que estarán presentes en la sesión.	El/la participante anotarán la hora de entrada al taller, así como su nombre y firma. Se le entregará a cada participante su gafete.		-Lista de asistencia -Pluma -Gafetes	10'
Recordatorio	Recordar los temas de discusión de la sesión anterior.	Se les pedirá a los y las participantes hacer un círculo y se les pasará una papa, cuando la tengan en sus manos dirán, "papa, papa, papa, caliente", pasándola a su compañero/a de al lado, así repetidas veces. A la voz del facilitador/a se le preguntará a quien tenga la papa. "¿Qué recuerdas de la sesión de ayer?". Esta dinámica se repetirá con tres participantes. El/la facilitador/a reforzará el discurso con algunos comentarios.	Dinámica grupal "Papa caliente"	-Una papa	15'
Agresividad y violencia	Diferenciar entre agresividad y violencia.	El/la facilitador/a expondrá en plenaria, cómo la agresividad es una acción encaminada a la supervivencia, misma que se dispara al sentirse amenazado y como mecanismo necesario para subsistir, en tanto, la violencia se caracteriza por el ejercicio de poder, dominio y control.	Exposición	-Laptop -Proyector	15'
Teoría intergeneracional de la violencia	Reflexionar y analizar el fenómeno de la transmisión de la violencia desde el contexto familiar.	El/la facilitador/a explicará como la familia es el primer agente socializador de las niñas y los niños, siendo los valores y actitudes que se adquieren en edad temprana en éste ámbito, factores preponderantes en el desarrollo del comportamiento agresivo. Las pautas de crianza en el ámbito familiar terminan internalizándose en prácticas sociales en la edad adulta.	Exposición	-Laptop -Proyector	20'
Violencia familiar	Definición de la violencia familiar y su repercusión en la vida cotidiana.	El/la facilitador/a, definirá el concepto de violencia familiar, así como sus repercusiones en el estado emocional de las víctimas. El término de la violencia familiar, alude a todas las formas de abuso que tienen lugar en las relaciones entre miembros de la familia.	Exposición	-Laptop -Proyector	30'

	Características de la violencia familiar	<p>En exposición dialogada el/la facilitador/a enumerará las características de la violencia familiar:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>La violencia no es un acto natural, por lo tanto no tiene justificación biológica</li> <li>La violencia siempre es dirigida e intencional</li> <li>Es un acto para reafirmar el poder o sometimiento</li> <li>Es recurrente</li> <li>Se incrementa con el paso del tiempo</li> <li>Elige a sus víctimas</li> <li>Siempre viola los derechos de las víctimas</li> <li>Puede establecer una codependencia entre las partes</li> </ol>	Exposición	-Laptop -Proyector	15'
		<b>R E C E S O</b>			15'
Tipos y modalidades de la violencia	Identificar los diferentes tipos de violencias	<p>El/la facilitador /a mencionará los tipos de violencias para que los y las participantes las identifiquen en la interacción telefónica.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Violencia física</li> <li>Violencia psicológica</li> <li>Violencia económica</li> <li>Violencia patrimonial</li> <li>Violencia sexual</li> </ol> <p style="text-align: right;">(ANEXO 6)</p>	Exposición	-Laptop -Proyector	20'
		<p>El/la facilitador /a dividirá el grupo en cuatro equipos. Los y las integrantes de cada equipo se pondrán de acuerdo sobre el tipo de violencia que van a dramatizar y prepararán una pequeña historia para que después como en una obra de teatro, la presentarán al resto del grupo. El/la facilitador/a hará hincapié en que tienen que hablar con voz fuerte y clara, podrán moverse y gesticular.</p> <p>Los y las participantes quienes serán espectadores deberán identificar:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>En qué momento se ejerce la violencia, de qué tipo y quién la realiza.</li> <li>Qué sentimientos les provocó</li> <li>Posibles soluciones a través del diálogo.</li> </ol> <p>Al finalizar el sociodrama se realizará una reflexión en plenaria sobre los efectos de la violencia y sus posibles alternativas para enfrentarla</p>	Sociodrama Cada equipo presentará su trabajo frente al grupo.	40'	
	Identificar las diferentes modalidades de la violencia	<p>El/ la facilitador/a expondrá las modalidades de la violencia para que los y las participantes las identifiquen en interacción telefónica</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Violencia familiar</li> <li>Violencia laboral</li> <li>Violencia docente</li> <li>Violencia comunitaria</li> <li>Violencia institucional</li> <li>Violencia feminicida</li> </ol> <p style="text-align: right;">(ANEXO 7)</p>	Exposición	-Laptop -Proyector	20'

Prevención	Brindar información que permita desarrollar acciones de prevención y atención, en especial medidas de protección a las mujeres y programas de apoyo a las familias	El/la facilitador/a expondrá en plenaria el tema de la prevención de la violencia, argumentando que es la piedra angular sobre la que debe responder cualquier programa de erradicación de la violencia	Exposición	-Laptop -Proyector	15'
		Al término de la exposición el/la facilitador/a preguntará a los y las participantes ¿Qué se puede hacer para prevenir la violencia contra la mujer?  (ANEXO8)	Dinámica grupal Reflexión	-Hojas de rotafolio - Marcadores - Cinta adhesiva	15'
Cierre de sesión	Resumen del análisis de la sesión	El/la facilitador/a de manera breve concluirá la sesión retomando los puntos más importantes de las temáticas revisadas.	Exposición		10'



## ANEXO (1C)

SESIÓN 3					
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Al término del taller los y las participantes identificarán los componentes básicos de la perspectiva de género.</li> </ul>				
TEMA	OBJETIVO PARTICULAR	DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD	TÉCNICA INSTRUCCIONAL	RECURSOS Y MEDIOS	TIEMPO
Registro de participantes	Tener un registro escrito de los y las participantes que estarán presentes en la sesión.	El/la participante registrará la hora de entrada al taller, así como su nombre y firma. Se le entregará a cada participante su gafete.		-Lista de asistencia -Pluma -Gafetes	10'
Recordatorio	Recordar los temas de discusión de la sesión anterior.	El / la facilitador/a hará la invitación para que los/las participantes realicen un breve resumen sobre la sesión anterior. Se solicitará la participación de tres voluntarios. El/la facilitador/a reforzará el discurso con algunos comentarios.	Actividad colectiva		15'
Sexo y género	Lograr que los y las participantes tomen conciencia de la distinción entre los conceptos de sexo y género.	El/la Facilitador/a expondrá el tema sobre la conceptualización de sexo y género <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Comprender que el sexo se correlaciona únicamente con los aspectos biológicos.</li> <li>b) Comprender que los caracteres que se asocian al género son construidos: que se aprende a ser hombre o a ser mujer.</li> </ul>	Exposición	-Hojas de rotafolio -Marcadores -Cinta adhesiva	15'
		Al finalizar el/la facilitador/a preguntará a los y las participantes si cambió la percepción que tenían con respecto al concepto de sexo y género.	Dinámica grupal Reflexión		10'
¿Qué es la perspectiva de género?	Definición conceptual de la perspectiva de género y reflexión sobre su utilidad.	El/la facilitador/a analizará el tema con el grupo, proporcionando información que les permita desarrollar las capacidades necesarias para promover un aprendizaje que favorezca la igualdad entre las mujeres y hombres, además de erradicar estereotipos, valores y actitudes que generan violencia en la pareja.	Actividad colectiva "Lluvia de ideas"	-Hojas de rotafolio -Marcadores -Cinta adhesiva	30'
Género	Comprender el concepto de género y como éste se relaciona estrechamente con la construcción cultural de la diferencia sexual entre las personas.	En plenaria el facilitador/a expondrá el concepto de género, como el conjunto de ideas sobre la diferencia sexual que atribuye características "femeninas y masculinas" a cada sexo.	Exposición	-Laptop -Proyector	15'
Diagnóstico con perspectiva de género.	Los y las participantes tendrán información sobre los conceptos básicos de la perspectiva de género.	El/la facilitador/a describirá los conceptos básicos de la perspectiva de género que les permita a los y las participantes tener una mejor comprensión de la relación e interacción de hombres y mujeres, y a	Exposición	-Laptop -Proyector	40'

		partir de este conocimiento, reflexionará sobre la forma en que se ejerce la violencia contra la mujer. Definición de: a) Rol y estereotipo b) Equidad e igualdad c) Discriminación d) Lenguaje sexista e) Empoderamiento			
	Razonar los conceptos de perspectiva de género.	El/la facilitador/a entregará a cada participante una hoja con "Sopa de letras" para que encuentre y subraye los conceptos que se trabajaron. (ANEXO 9)	Actividad individual	-Hoja con "sopa de letras", una por cada participante -Plumas	10'
<b>R E C E S O</b>					15'
Roles y estereotipos	Analizar las frases para identificar los roles y estereotipos, y como estos pueden fomentar conductas de control y sumisión en las mujeres.	El/la facilitador /a entregará a cada participante una relación de enunciados los cuales examinará y contestará con una "R" si considera que es realidad o con una "M" si piensa que es mito. (ANEXO 10)	Actividad individual	-Cuestionarios "Realidades y mitos", una por cada participante -Plumas	15'
		De la actividad anterior el/la facilitador/a reflexionará con el grupo entorno a la necesidad de modificar hábitos, creencias y roles, tendentes a disminuir la violencia como elemento relacional entre hombres y mujeres.	Actividad colectiva Reflexión		15'
Análisis de creencias y estereotipos	Buscar que los y las participantes reconozcan la desigualdad de hombres y mujeres, sustentada en creencias culturales y valores sociales.	Mujeres y hombres ¿Diferentes o iguales? El/la facilitador/a entregará a cada participante el cuestionario (ANEXO 11) y en voz alta leerá sobre las creencias de lo que es ser hombre o mujer. A cada pregunta el/la participante responderá lo que cree en función de lo que piensa.	Dinámica grupal Reflexión	-Cuestionario (Mujeres y hombres ¿Diferentes o iguales?), uno para cada participante - Plumas	25'
		Después el/la facilitador/a explicará a los y las participantes que éstas son las creencias con las que fueron educados/das y que ellas nos han definido sobre cómo ser hombre o mujer. El/la facilitador/a volverá a leer el cuestionario y se analizará en grupo, si lo asignado a hombres lo pueden realizar las mujeres y si lo asignado a las mujeres lo pueden hacer los hombres.	Dinámica grupal		10'
Cierre de sesión	Conocer las opiniones del grupo sobre el contenido y desarrollo del taller.	Se analizarán los puntos más importantes de la temática de ésta sesión. Se pedirán tres voluntarios para su participación.	Actividad colectiva		15'

## ANEXO (1D)

SESIÓN 4					
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Al término del taller los y las participantes comprenderán el concepto de violencia de género y como éste se vincula estrechamente con la construcción cultural de la diferencia sexual entre las personas.</li> </ul>				
TEMA	OBJETIVO PARTICULAR	DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD	TÉCNICA INSTRUCCIONAL	RECURSOS Y MEDIOS	TIEMPO
Registro de participantes	Tener un registro de los y las participantes que estarán presentes en la sesión.	El/la participante registrará la hora de entrada al taller, así como su nombre y firma. Se le entregará a cada participante su gafete.		-Lista de asistencia -Pluma -Gafetes	10'
Recordatorio	Recordar los temas de discusión de la sesión anterior.	El / la facilitador/a realizará un breve resumen del tema de perspectiva de género expuesto en la sesión anterior, aclarando dudas que los y las participantes pudieran tener. Además se hará una reflexión sobre las expectativas planteadas desde la primera sesión y saber si se están cumpliendo.	Actividad colectiva		20'
Violencia de género	Explorar el grado de conocimientos de los y las participantes sobre el tema de violencia de género.	El/la facilitador/a preguntará a los y las participantes al azar: a) ¿Qué entiendes por violencia de género? b) ¿Cómo se expresa? c) ¿Qué causas genera la violencia contra la mujer? d) ¿Qué consecuencias tiene la violencia contra la mujer?	Dinámica grupal		15'
	Identificar la violencia basada en el género	El/la facilitador/a definirá qué es la violencia de género y los factores que la perpetúan.	Exposición	-Hojas de rotafolio - Marcadores - Cinta adhesiva	30'
Violencia contra la mujer	Identificar la violencia contra las mujeres y las causas que la generan.	En exposición dialogada el/la facilitador/a explicará que la violencia contra la mujer es un comportamiento aprendido que tiene raíces culturales, basándose en estereotipos, roles e identidades masculinas y formas arraigadas, que origina desequilibrios de poder en determinados contextos. La sociedad tolera ésta violencia y se ve reflejada en prácticas cotidianas.	Exposición	-Hojas de rotafolio -Marcadores -Cinta adhesiva	15'
	Aclarar falsas ideas con respecto a la violencia de género, con la finalidad de prevenir situaciones de riesgo.	El/la facilitador/a leerá un mito de la violencia y a través de la reflexión de los y las participantes, expresaran sus pensamientos. (ANEXO 12)	Análisis grupal	-Texto de mitos y creencias de la violencia	20'
<b>R E C E S O</b>					15'
		El/la participante identificará la violencia contra la mujer a través de los medios impresos, incluyendo los estereotipos y el lenguaje sexista. En equipos de cuatro participantes se			



Violencia de género	Revisar los mitos alrededor de la violencia contra la mujer	les proporcionará revistas y periódicos para revisarlos y reflexionar. Identificarán mitos alrededor de la violencia hacia las mujeres. Realizarán un resumen por equipos sobre lo que se encontró en el material proporcionado. Cada equipo expondrá en plenaria el resumen y aclararán las dudas que surjan en el grupo.	Análisis y exposición Grupal.	-Revistas -Periódicos -Hojas de rotafolio -Marcadores -Cinta adhesiva	30'
	Analizar los motivos por los que la mujer no denuncia.	El/la facilitador /a le dará una hoja en blanco a los y las participantes y les hará dos preguntas para desarrollar: a) ¿Por qué la mujer no denuncia la violencia que vive? b) ¿Cuál es la postura de las y los servidores/as públicos cuando la mujer va a denunciar? En actividad grupal se discutirán las posturas de los y las participantes. Se revisará las frases negativas que las y los servidores/as públicos realizan desalentando la posibilidad de la denuncia. (ANEXO 13)	Análisis de las respuestas en grupo	-Hojas blancas -Plumas -Hojas de rotafolio -Marcadores -Cinta adhesiva	20'
Ciclo de la violencia	Explicar las etapas del ciclo de la violencia.	El/la facilitador/a expondrá de forma breve las etapas por las que pasa el ciclo de la violencia.	Exposición	-Laptop -Proyector	15'
Naturaleza y fundamento de los derechos humanos	Conocer la importancia de los derechos humanos respecto a la desigualdad de las personas.	El/la facilitador/a preguntará al grupo “¿Qué son los derechos humanos?” “¿Cuáles son sus características principales?” “¿Cuál es la importancia de estos derechos?” “¿Por qué creen que se habla de derechos humanos de las mujeres?”  Se propicia la participación y lo que se resulte importante se apuntará en hojas de rotafolio. Después el facilitador/a explicará que son los derechos humanos y sus características. Se concluirá diciendo “Aunque como personas somos diferentes, tenemos los mismos derechos, por lo tanto debemos ser tratados con igualdad”.	Actividad colectiva “Lluvia de ideas”	-Hojas de rotafolio -Marcadores -Cinta adhesiva	20'
	Comprender los alcances de los derechos humanos en el análisis y la atención de la violencia de género	El/la facilitador/a en plenaria ubicará el fenómeno de la violencia de género en el marco de protección de los derechos humanos. (Derecho a vivir una vida libre de violencia). El/la facilitador/a reconocerá el ejercicio de los derechos humanos como recurso de empoderamiento.	Exposición	-Laptop -Proyector	15'
Cierre de sesión	Generar un ejercicio de retroalimentación en función de lo revisado hasta el momento.	El/ la facilitador/a en plenaria pedirá al grupo hacer una reflexión sobre cómo se entrelaza esta sesión con las dos anteriores.	Actividad colectiva Reflexión		15'

## ANEXO (1E)

SESIÓN 5					
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Al término del taller los y las participantes reflexionarán sobre su estado emocional, actitudinal y de creencias generadas en torno a la atención de la violencia y fomentarán medidas de protección.</li> </ul>				
TEMA	OBJETIVO PARTICULAR	DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD	TÉCNICA INSTRUCCIONAL	RECURSOS Y MEDIOS	TIEMPO
Registro de participantes	Tener un registro de los y las participantes que estarán presentes en la sesión.	El/la participante registrará la hora de entrada al taller, así como su nombre y firma. Se le entregará a cada participante su gafete.		-Lista de asistencia -Pluma -Gafetes	10'
Recordatorio	Recordar los temas de discusión de la sesión anterior.	El / la facilitador/a realizará un breve resumen del tema de violencia de género expuesto en la sesión anterior, aclarando dudas que los y las participantes pudieran tener.	Actividad colectiva		15'
Autopercepción	Autodescubrir valores y creencias personales.	Se les pedirá a los y las participantes que piensen en un animal con cuyas características se sientan identificados/as y de esta forma se presentarán.	Presentación individual		20'
Empatía	Contactar empáticamente al niño/niña interior que existe en cada uno/a de los/las participantes.	Se les pedirá a los y las participantes cerrar sus ojos e imaginen la casa de su infancia. Que abran la puerta, entren y la recorran, reconociendo cada uno de los lugares. Después se dirigirán a su habitación y al entrar reconozcan al niño/a que fueron. Que se acerquen empáticamente y le hablen haciéndole sentir lo importante que es para ustedes y le aseguren su cuidado y protección. Después de lo anterior, se les pedirá que se despidan de el/ella y poco a poco salgan de la casa. Volver a sí mismos y escribir la experiencia. Se solicitarán tres voluntarios/as para compartir la experiencia.	Actividad colectiva Reflexión	-Hojas blancas -Plumas	20'
Conciencia autoritaria	Favorecer en los y las participantes la toma de conciencia del tipo de autoridad racional e irracional que han vivido a lo largo de las diferentes etapas de su vida.	Se les pedirá a los y las participantes que de manera individual escriban para sí mismos/as: a) Que recuerden si tienen registrada en su infancia escenas de violencia, si fueron víctimas o testigos y de ser así, de qué manera les impactó. P.ej evitación, negación, enfrentamiento, retirada, etc. b) Se les pide explorar sus sentimientos y emociones que les genera atender a mujeres víctimas de violencia por la vía telefónica. De qué manera se involucran o ponen distancia durante la llamada. Se les pedirá a los y las participantes quien guste compartir su experiencia.	Dinámica individual Reflexión	-Hojas blancas -Plumas	20'

Perfil y actitud del asesor/a telefónico/a	Conocer las dimensiones y características básicas necesarias, del personal que atiende la línea telefónica asistencial con llamadas sobre violencia.	El/la facilitador/a abordará el tema enfocado para que el/la asesor/a telefónico/a intervenga de manera adecuada en llamadas sobre situaciones de violencia. Revisará los atributos esenciales en tres ejes fundamentales: a) Teórico (conocimientos) b) Habilidades (hacer) c) Actitudes y creencias (ser)	Exposición	-Laptop -Proyector	40'
<b>R E C E S O</b>					15'
Burnout	Definir e identificar que es el burnout. Que los y las participantes estén alertas y consientes de lo que piensan, sienten, hacen, necesitan, etc. , en relación a su labor constante con la temática de violencia, para prevenir cualquier situación que le pueda derivar un fuerte desgaste laboral.	El/la facilitador /a expondrá en plenaria que es el burnout y la relación que tiene este en la interacción telefónica. Analizará las implicaciones físicas, emocionales, conductuales, cognitivas, somáticas, interpersonales y de rendimiento laboral, en los/las asesores/as telefónicos/as por la atención de llamadas sobre violencia en cualquiera de sus manifestaciones, que pudieran dar lugar a actitudes negativas, de insensibilidad y respuestas cortas del personal responsable en línea	Exposición	-Laptop -Proyector	20'
Autocuidado	Que los y las participantes puedan escuchar situaciones representativas de violencia y sensibilizarse de la importancia que tiene el autocuidado. Identificar, comprender y resignificar la dinámica de la violencia narrada por las personas, lo que le permite la identificación, comprensión y manejo adecuado de la propia violencia y de los casos que atienden.	En exposición dialogada el/la facilitador/a preguntará a los/las participantes que evoquen algunas llamadas que recuerden relacionadas a cualquier tipo o modalidad de violencia y las repercusiones que estas tuvieron en su desgaste emocional. El/la facilitador/a planteará algunas acciones de autocuidado para establecer un buen vínculo emocional y una relación empática en una atmosfera de seguridad.	Dinámica grupal Reflexión	-Hojas de rotafolios -Marcadores -Cinta adhesiva	20'
Resiliencia	Propiciar que los/las participantes tomen conciencia de sus capacidades de autorregulación, recurso importante para desarrollar la contención emocional.	Se le pide a los/las participantes que cierren sus ojos y busquen en su mente el recuerdo de alguna situación difícil o dolorosa que hayan padecido. Que la observen y traten de revivir el momento. Después se les pide que reflexionen de cómo pudieron salir adelante de esa situación y de lo que aprendieron; además de que si en éste momento actuarían de forma diferente sin reproducir lo que sufrieron. Se les pide que observen en acción su propia tendencia actualizante, su capacidad de darse cuenta y de distanciarse en forma adecuada de aquella situación. Para terminar se les pide que respiren profundamente y que abran lentamente sus ojos. El/la facilitador/a pedirá la participación de tres voluntarios para que compartan su experiencia.	Dinámica individual Reflexión		20'

Estado emocional	Facilitar la identificación y nombramiento de las emociones generadas por la intervención en línea, en un marco de reflexión en temáticas sobre violencia.	Dinámica coloreando mis emociones. ANEXO (14)	Dinámica grupal Reflexión	-Hojas blancas - Cajas de lápices de colores	25'
Cierre de la sesión	Conocer la opinión del grupo y saber si se logró el objetivo del taller en relación con las expectativas.	El/la facilitador/a preguntará la opinión de cada participante, respecto a que si existió algún beneficio para su desempeño profesional al tomar el taller y si cree que se cumplieron sus expectativas.	Dinámica grupal		15'



## ANEXO (1 F)

SESIÓN 6					
TEMA	OBJETIVO PARTICULAR	DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD	TÉCNICA INSTRUCCIONAL	RECURSOS Y MEDIOS	TIEMPO
Registro de participantes	Tener un registro escrito de los/las participantes que estarán presentes en la sesión.	El/la participante anotará la hora de entrada, así como su nombre y firma. Se le entregará a cada participante su gafete.		-Lista de asistencia -Pluma -Gafete	10'
Evaluación final	Conocer si existió un grado de aprendizaje en comparación con la evaluación diagnóstica inicial.	Cada participante responderá la evaluación diagnóstica final, que será el mismo cuestionario que se dio en la primera sesión. El cuestionario está elaborado con base en los conceptos y objetivos abordados en cada tema. (ANEXO 15)	Actividad individual	-Un formato de cédula de evaluación final para cada participante	15'
Identificar la forma cómo el/la participante se identifica con su papel de asesor/a telefónico/a.	El/la participante identificará sus recursos y necesidades para la atención de casos de violencia dirigida hacia las mujeres	En equipos de cuatro integrantes, cada uno/una dará su opinión respecto a las preguntas: ¿Cuáles son las habilidades necesarias para atender casos de violencia contra la mujer? y ¿Qué es lo que te motiva a realizar el trabajo de asesor/a telefónico/a?. Una vez que haya concluido el ejercicio un/una integrante del equipo presentará a todo el grupo una síntesis de las respuestas de sus compañeros/as.	Actividad colectiva		40'
Evaluación	Analizar la dinámica de la relación en la pareja, su entorno social, así como las manifestaciones de la violencia de género. Adquirir una actitud crítica ante las estructuras sociales creadas por el patriarcado que fomenta la violencia de género.	Cine análisis. Los y las participantes presenciarán la película "Te doy mis ojos". -Identificarán los diferentes tipos de violencias (Formas que adopta el maltrato). - Entenderán porque algunas víctimas de violencia de género continúan con su pareja después de los primeros episodios de maltrato. - Analizarán las formas de justificación que lleva a algunos hombres a ejercer la violencia contra sus parejas. - Identificarán los contextos sociales que favorecen la violencia hacia las mujeres. - Clarificarán la confusión de la idea de amor con cuestiones de poder, de dependencia emocional, falta de autonomía, de baja autoestima, que se presentan en algunas relaciones de pareja. - Considerarán la posible recuperación de los hombres generadores de violencia. - Identificarán las formas de ayuda a una mujer quien es víctima de violencia de género. Sinopsis (ANEXO 16)	Actividad individual Reflexión	-Película "Te doy mis ojos"	110'

R E C E S O					
Evaluación	<p>Evaluar la sensibilización y grados de análisis de las y los participantes, respecto a la dinámica de violencia incorporando la óptica de género</p>	<p>A cada participante se le proporcionará un cuestionario con preguntas abiertas (ANEXO 17) que responderán de manera individual. El cuestionario está elaborado con base a analizar y determinar desde el punto de vista psicológico la problemática desarrollada en la película " Te doy mis ojos", en relación con la violencia de género.</p>	Actividad individual	<p>-Un cuestionario de análisis de la película para cada participante.</p>	<p>15'</p> <p>30'</p>
Cierre de la sesión	<p>Generar un espacio de retroalimentación para conocer como se sienten los y las participantes en función de la sensibilización y evaluación de temas relacionados con la violencia de género.</p>	<p>Se le pedirá a cada participante que mencione brevemente como se siente y que si la película y el cuestionario de análisis de la misma, concuerdan con el contenido visto en el taller de capacitación.</p>	Dinámica grupal		<p>20'</p>

## ANEXO (1 G)

SESIÓN 7					
TEMA	OBJETIVO PARTICULAR	DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD	TÉCNICA INSTRUCCIONAL	RECURSOS Y MEDIOS	TIEMPO
Registro de participantes	Tener un registro escrito de los/las participantes que estarán presentes en la sesión.	El/la participante anotará la hora de entrada, así como su nombre y firma. Se le entregará a cada participante su gafete.		-Lista de asistencia -Pluma -Gafete	10'
Evaluación	Evaluar las actitudes de asesores y asesoras telefónicos/as ante la violencia y cuestiones de género	Se sugiere crear un clima de confianza aclarando que lo importante es responder en función de lo que realmente se piensa, que no se trata de un examen y hacer referencia al carácter confidencial de las respuestas. ANEXO (18)	Actividad individual	-Cuestionario de evaluación de actitudes sobre violencia y cuestiones de género.	60'
<b>R E C E S O</b>					15'
Evaluación	<p>Conocer el desarrollo y ejecución de la intervención telefónica por los y las participantes en casos relacionados con la violencia de género.</p> <p>Simular casos que representen situaciones reales sobre violencia, a través de la cual el/la participante aplicará el conocimiento teórico en la práctica de lo aprendido, mediante el abordaje de la interacción telefónica.</p> <p>Explorar los sentimientos, actitudes, valores y percepciones del/la participante en torno a la violencia.</p>	<p>El/la facilitador /a dividirá el grupo en parejas, cada una se apartará de las otras con un mínimo de dos metros de distancia, se les pedirá a cada participante que coloquen sus sillas de tal forma que se queden de espaldas, se sentarán y simularán una intervención telefónica en una línea asistencial. La pareja se pondrá de acuerdo quién será primero el/la asesor/a telefónica y quien la mujer receptora de violencia.</p> <p>El/la facilitador/a le entregará a quien cubra el rol de usuaria del servicio, una tarjeta previamente elaborada, con un caso, donde leerá una situación de violencia, la cual actuará (ANEXO 19).</p> <p>Esto ayudará al encuadre de la escena y servirá como "material" para que el/la participante que represente a la mujer receptora de violencia, improvise en un contexto significativo y lo más próximo a la realidad.</p> <p>La receptora de violencia aportará todos los datos posibles para describir y enriquecer la escena por representar, imaginando la situación, el momento, las distintas reacciones de las víctimas de violencia.</p> <p>En tanto el/la asesor/a durante la interacción telefónica incorporará los elementos revisados en el taller.</p> <p>Al término y cierre de la llamada el/la facilitador/a le pedirá a la receptora de violencia y al/la asesor/a se confíen en pareja como se sintieron con su respectivo papel, y al participante quien actuó como víctima preguntarle si durante la intervención se cubrieron</p>	Actividad colectiva Juego de roles	-Tarjetas de casos de violencia de género	110'



		sus expectativas. Posteriormente invertirán los roles presentando un caso diferente de una situación de violencia de género.			
Autocuidado, cierre y despedida	<p>Identificar la manera de poner límites de forma asertiva a la sobrecarga emocional por atender casos relacionados con violencia hacia las mujeres, fomentando la conciencia del riesgo del burnout y elaborar estrategias de protección.</p> <p>Despedida del taller de capacitación.</p>	<p>“Me cuido y lo plasmo creativamente”</p> <p>El/la facilitador/a pedirá a cada participante realice un dibujo que represente la forma en que cuidará de sí mismo/a de ahora en adelante, en función de la atención en línea. Se le indicará que cuenta con 10 minutos para elaborarlo. Una vez que hayan concluido el dibujo, formaran un círculo, ya sea de pie o sentados y cada participante mostrará su dibujo y explicará su significado, mencionando además qué se lleva de estas siete sesiones de trabajo. Una vez que todos/as los/las participantes compartieron sus ideas, el/la facilitador/a hará un cierre de sesión agradeciendo a los y las participantes su participación, compromiso e interés hacia el taller de capacitación.</p>	Actividad colectiva	<p>-Hojas blancas</p> <p>-Cajas de lápices de colores</p>	40'
Evaluación del/la facilitador/a	Conocer el manejo de grupo, desempeño y dominio de los temas por parte del/la facilitador/a	Al término del taller los/las participantes calificarán el desempeño del/la facilitador/a y la forma de cómo transmitió los conocimientos. (ANEXO 20)	Actividad individual	-Un formato de cédula de evaluación del facilitador/a por cada participante	5'

## A N E X O (2)

### CÉDULA DE EVALUACIÓN DIAGNÓSTICA

Marca con una "X" la respuesta que consideres sea la correcta.

1.- Implica reconocer las condiciones y aspiraciones diferenciadas para lograr el ejercicio de iguales derechos y oportunidades para mujeres y hombres.

- a) Igualdad
- b) Discriminación
- c) Equidad

2.- La perspectiva de género es:

- a) Una metodología para identificar las desigualdades en que viven las mujeres
- b) Una metodología para identificar la situación en que viven mujeres y hombres
- c) Una metodología para identificar la violencia hacia las mujeres

3.- De acuerdo a la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, los 5 tipos de violencias son:

- a) Psicológica, feminicida, física, económica, sexual
- b) Física, patrimonial, psicológica, familiar, económica
- c) Económica, sexual, física, psicológica, patrimonial

4.- Se refiere a la habilidad de escuchar, no solamente lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas, pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo.

- a) Escucha activa
- b) Contacto psicológico
- c) Escucha empática

5.- Se reconoce como una forma de exclusión que refuerza la situación de discriminación hacia las mujeres y promueve la generación de estereotipos.

- a) Discriminación
- b) Rol de género
- c) Lenguaje sexista

6.- Es un proceso que busca influir activamente en el funcionamiento psíquico de una persona durante un periodo de desequilibrio para aliviar el impacto inmediato de eventos estresantes y ayudar a reactivar las actividades previas al incidente.

- a) Resiliencia
- b) Intervención en crisis
- c) Empoderamiento

7.- Categoría que analiza cómo se define, representan y simbolizan las diferencias sexuales en una determinada sociedad.

- a) Género
- b) Diversidad
- c) Diversidad de género

8.- Es todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino, que signifique o suponga un daño o sufrimiento físico, psicológico o sexual.

- a) Violencia sexista
- b) Violencia de género
- c) Violencia machista

9.- Es un proceso por medio del cual las mujeres transitan de cualquier situación de opresión, desigualdad, discriminación, explotación o exclusión, a un estadio de conciencia, autodeterminación y autonomía, el cual se manifiesta en el ejercicio pleno de sus derechos y libertades.

- a) Derechos humanos
- b) Equidad
- c) Empoderamiento

10.- Los derechos de las mujeres víctimas de cualquier tipo de violencia son:

- a) Ser tratada con respeto a su integridad y al ejercicio de sus derechos
- b) Recibir atención médica y psicológica, así como asesoría jurídica expedita
- c) Las anteriores

11.- Es una acción encaminada a la supervivencia, misma que se dispara al sentirse amenazado y como recurso necesario para subsistir.

- a) Agresividad
- b) Violencia
- c) Estrés

12.- Este síndrome se presenta en trabajadores/as cuya profesión se desarrolla en forma intensa, constante y cercana emocionalmente con otras personas, y producto de la interacción, se genera un desgaste o agotamiento físico, emocional y actitudinal.

- a) Síndrome de fatiga crónica
- b) Síndrome de Touret
- c) Síndrome de burnout

13.- Son facultades, prerrogativas, intereses y bienes de carácter civil, político, económico, social, cultural, psíquico, personal e íntimo, que posee el ser humano, y que se reconocen en instrumentos jurídicos nacionales e internacionales.

- a) Leyes
- b) Derechos humanos
- c) Libertad

14.- Son características que denotan una buena escucha activa en la interacción telefónica:

- a) La empatía, la confianza, el respeto
- b) La asertividad, ser directivo, identificar el motivo de consulta
- c) El silencio, el reflejo de sentimientos, el parafraseo.

15.- A qué se refiere el género.

- a) Son las características con las que nacemos y no podemos cambiar
- b) Son los rasgos con que nacemos y que podemos cambiar
- c) Es la construcción social que nos enseña cómo ser hombre o mujer en una cultura determinada y que se puede cambiar

16.- Las fases de acumulación de tensión, episodio agudo de agresión y reconciliación o “luna de miel”, corresponden a:

- a) Ciclo de la violencia
- b) Espiral de la violencia
- c) Dinámica de la violencia

17.- De qué manera se manifiesta la violencia hacia las mujeres.

- a) En el ámbito familiar, laboral, escolar y comunitario
- b) De múltiples maneras y puede afectar todos los ámbitos de su vida
- c) De manera física, psicológica y sexual

18.- Son las diferencias anatómicas y fisiológicas entre la mujer y el hombre.

- a) Sexo
- b) Género
- c) Constitución física

19.- Son expresiones de violencia de género

- a) Femicidio, secuestro, privación al derecho a la educación
- b) Acoso sexual, robo, invisibilización del trabajo doméstico
- c) Trata de personas, hostigamiento sexual, despido laboral por embarazo

20.- Se caracteriza por el ejercicio de poder, dominio y control.

- a) Misoginia
- b) Violencia
- c) Agresividad

## A N E X O (3)

### “NADA DE LO HUMANO ME ES AJENO”

Instrucciones: Se les pide a los y las participantes que hagan una lista de las diferentes reacciones que les provoca atender vía telefónica a las mujeres receptoras de violencia:

- A) Que se cuestionen si sus reacciones tienden a repetirse en cada llamada con situaciones semejantes.
- B) Si recuerdan una llamada con alguna usuaria víctima de violencia que les haya provocado una reacción emocional intensa.
- C) Se les pedirá cerrar sus ojos y se conviertan por un momento en la víctima, que se permitan sentir como es ella, sin juzgarla, sólo sentir.
- D) Que se imaginen que esa reacción es la mejor reacción que puede tener dadas las circunstancias.
- E) Que estando en el mismo lugar, sin resolver el problema, se imagine qué necesitaría a nivel emocional de la persona que le atiende vía telefónica.
- F) Después de permanecer un rato en esa situación se le pide que regrese así y observe de nuevo a la persona receptora de violencia.
- G) Se le pide al/la participante que abra los ojos y que cuente si hay algún cambio en la percepción de la situación.



## A N E X O (4)

### INTERVENCION EN CRISIS

La situación de crisis por la que atraviesan las mujeres receptoras de violencia pueden estar precipitadas por diferentes eventos o circunstancias. El primero de ellos y en el que primero se piensa, es la ocurrencia de un nuevo ataque o incidente de violento.

Por otra parte, es común asistir a mujeres receptoras de violencia en los servicios de atención telefónica por situaciones de crisis desencadenadas por otros tipos de eventos como: La revelación de una infidelidad, violencia sexual, celotipia, amenazas por quitarle a sus hijos/as, entre otros motivos de consulta.

Cualquiera que sea el motivo que desencadena la crisis o estado de emergencia, subyace a un problema crítico no resuelto: La mujer experimenta la amenaza y los efectos de la violencia reiterada. En este sentido el riesgo a un nuevo ataque de agresión, va a determinar los objetivos y estrategias de intervención en línea.

La razón fundamental por lo que estarán dirigidos todos los esfuerzos de asesores y asesoras telefónicas, es proporcionar o movilizar los recursos necesarios para garantizar la integridad física de las mujeres y de sus hijos e hijas.

En este sentido, los momentos de crisis, en situación de violencia dentro de la familia, permiten u ofrecen la oportunidad para que la mujer reflexione y busque nuevos significados, no solo del emergente de la crisis, sino también el abuso, el control y el poder que sobre ella se ejerce.

De igual forma, las crisis representan en la mujer en situación de violencia, la oportunidad para tomar decisiones que la conduzcan a definir un proyecto de vida con base a sus expectativas y necesidades.





## A N E X O (5)

### PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS

El modelo de primeros auxilios psicológicos aplicado a la orientación telefónica, para atender casos de violencia dirigida hacia las mujeres, tiene como principal objetivo la restauración (no resolución) del equilibrio emocional de la víctima, para que transite de un estado de angustia intenso y en ocasiones paralizante, a uno manejable, lo que le permitirá enfrentar la situación de manera inmediata, aminorando con ello los efectos negativos. A continuación se describen cinco componentes estratégicos, que se basan en un modelo de resolución de problemas, estos son:

- a) Realización del contacto psicológico
- b) Análisis de las dimensiones del problema
- c) Exploración de posibles soluciones
- d) Asistencia para realizar la acción concreta
- e) Seguimiento

Realización del contacto psicológico. Este primer componente, se define como la empatía o “sintonización” con los sentimientos y necesidades de una persona durante una crisis. La tarea fundamental es escuchar a la persona en crisis y como está visualiza la situación y se comunica con el orientador. Se le invita a la persona a hablar y a escucharse sobre lo sucedido (los hechos) y dar cuenta de sus reacciones (sentimientos y actitudes) ante el acontecimiento, estableciendo lineamientos reflexivos y sentimientos encontrados.

Para la realización del contacto psicológico telefónico, el primer objetivo es que la persona se sienta escuchada, aceptada, esto se logra al reconocer y legitimar la ira, temor, tristeza, lo que conduce a una disminución de la ansiedad emocional y la posibilidad de reorientar la energía hacia la solución del problema.

Análisis de las dimensiones del problema. Este se enfoca a tres áreas. a) Pasado inmediato, b) Presente, c) Futuro inmediato.

El pasado inmediato remite a los acontecimientos que condujeron al estado de crisis, en especial al incidente específico desencadenante. Para la mayoría de las personas la crisis tiene un incidente que lo precipita, que se debe de averiguar ¿Cuál?, además de preguntar ¿Quién?, ¿Qué?, ¿Dónde?, ¿Cuándo?, ¿Cómo?.

El presente hace referencia a ¿Qué sucedió?, ¿Cómo se siente?, ¿Qué piensa?, ¿Qué puede hacer?. Por otra parte, respecto a las preguntas que el orientador se debe contestar, son: ¿Cómo se siente la persona ahora?, ¿Cuál es el impacto de la crisis?, ¿Qué impacto tiene en la salud?, ¿Cómo se ha afectado en su rutina diaria?.

El futuro inmediato se enfoca hacia cuáles son los eventuales riesgos, para la persona y prepararse para las soluciones inmediatas. Se trabaja con un orden jerárquico de necesidades, dentro de dos categorías: Conflictos que necesitan solución de manera inmediata y conflictos que pueden dejarse para otro momento.

Exploración de posibles soluciones. Implica la identificación de un rango de soluciones alternativas, tanto para las necesidades inmediatas como para las que puedan dejarse para después. El orientador adopta un enfoque gradual, al preguntar primero acerca de lo que se ha intentado, para en un segundo momento, llevar o “acompañar” a la persona en crisis a generar alternativas seguido de otras posibilidades. Se analizan los pros y contras de cada solución, después son jerarquizados de acuerdo a las necesidades inmediatas.

Se privilegian las fortalezas de la persona, antes que en sus debilidades, a partir de hacerle preguntas acerca de cómo ha afrontado problemas semejantes con anterioridad. Sólo después de analizar sus sugerencias, el orientador puede aventurarse en proporcionar otras opciones no intentadas o desechadas con anterioridad y analizarlas. Una segunda cuestión es la importancia de analizar los obstáculos para la ejecución de un plan en particular.

Asistencia para realizar la acción concreta. Este componente implica ayudar a la persona a ejecutar alguna acción concreta. El objetivo es en realidad muy limitado: No es más que dar el paso próximo, dada la situación, puede ir desde hacer una cita con el doctor, hospitalizarse, ver a un abogado, etc.

El orientador tomará una actitud facilitadora o directiva, según la circunstancia en la ayuda para enfrentar la crisis. Si la situación tiene un alto grado de riesgo para la persona o para alguien más o si la persona no es capaz de cuidar de sí misma, entonces la actitud del orientador será directiva.

La actitud facilitadora implica que la persona quien vive la crisis y el orientador platique sobre la situación, pero es la persona quien toma la responsabilidad de la decisión que tome o de cualquier acción.

Seguimiento. El último componente de los primeros auxilios psicológicos implica el estar informado y establecer un procedimiento que permita el seguimiento para verificar el progreso de la situación. Existe una verificación de que si la solución inmediata fue apropiada o no, en caso afirmativo ahí termina la responsabilidad del orientador telefónico, en caso negativo se tiene que regresar a analizar las dimensiones del problema y se reexamina la situación en su estado actual.



## A N E X O (6)

### TIPOS DE VIOLENCIAS

Violencia psicológica. Es cualquier acto u omisión que dañe la estabilidad psicológica, que puede consistir en: negligencia, abandono, descuido reiterado, celotipia, insultos, humillaciones, devaluación, marginación, indiferencia, infidelidad, comparaciones destructivas, rechazo, restricción a la autodeterminación y amenazas, las cuales conllevan a la víctima a la depresión, al aislamiento, a la devaluación de su autoestima e incluso al suicidio.

Manifestaciones: Insultos, humillaciones, intimidación, ridiculización, amenazas, desprecio, burlas, gritos, críticas destructivas, chantaje, manipulación, incumplimiento constante de promesas, descalificaciones, comparaciones, interrogaciones continuas, poner en tela de juicio su capacidad de decisión y de opinión, no dirigir la palabra, ignorar su presencia, desvalorarla, abandono emocional, coacción, sabotaje a las reuniones familiares y sociales, celos, infidelidad, revisar sus pertenencias, el correo, el teléfono, aislamiento social y físico, mantener un ambiente de estrés, de miedo, de terror, negar el derecho al acceso de trabajo remunerado, exigir explicaciones, entre muchas otras.

Violencia física. Es cualquier acto que inflige daño no accidental, usando la fuerza física o algún tipo de arma u objeto que pueda provocar o no lesiones ya sea internas, externas o ambas.

Manifestaciones: Golpes, puñetazos, pellizcos, empujones, jaloneos, puntapiés, bofetadas, torceduras, fracturas, quemaduras, escoriaciones, desfiguraciones, estrangulamiento, cortaduras, agresiones con objetos, sujetar, amarrar, hasta el feminicidio.

Violencia patrimonial. Es cualquier acto u omisión que afecta la supervivencia de la víctima. Se manifiesta en: La transformación, sustracción, destrucción, retención o distracción de objetos, documentos personales, bienes y valores, derechos

patrimoniales o recursos económicos destinados a satisfacer sus necesidades y puede abarcar los daños a los bienes comunes o propios de la víctima.

Manifestaciones: Amenazas respecto a los bienes muebles que han sido compartidos, destruir objetos (cartas, fotos, recuerdos, etc.), retención de documentos como actas de nacimiento, credencial del IFE, títulos de propiedad. Utilización de las mascotas con fines de lastimar.

Violencia económica. Es toda acción u omisión del agresor que afecta la supervivencia económica de la víctima. Se manifiesta a través de limitaciones encaminadas a controlar el ingreso de sus percepciones económicas, así como la percepción de un salario menor por igual trabajo, dentro de un mismo centro laboral.

Manifestaciones: Controlar el ingreso de las percepciones económicas, pedir explicaciones cada vez que se requiera dinero, reducir el gasto o negar a darlo, condicionarlo, disponer del dinero de la otra persona.

Violencia sexual. Es cualquier acto que denigra o daña el cuerpo y/o la sexualidad de la víctima y que por tanto atenta contra su libertad, dignidad e integridad física. Es una expresión de abuso de poder que implica la supremacía masculina sobre la mujer, al denigrarla y concebirla como objeto.

Manifestaciones: Caricias agresivas, prácticas sexuales impuestas, no consentidas y en colectivo, relaciones sexuales no deseadas o negarse a tenerlas, lenguaje sexista, comentarios y gestos sexuales, imposición de ver películas o material pornográfico, comentarios desagradables sobre la apariencia física, prohibición del uso de determinado vestuario, contagio de I.T.S, comercializar la sexualidad en la mujer, mutilación genital femenina, acoso sexual, hostigamiento, incesto, violación, entre otros.

Extraído de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (2007).

## ANEXO (7)

### MODALIDADES DE LA VIOLENCIA

Violencia Familiar Es el acto abusivo de poder u omisión intencional, dirigido a dominar, someter, controlar, o agredir de manera física, verbal, psicológica, patrimonial, económica y sexual a las mujeres, dentro o fuera del dominio familiar, cuyo agresor tenga o haya tenido relación de parentesco por consanguinidad o afinidad, de matrimonio, concubinato o mantengan o hayan mantenido una relación de hecho.

Violencia Laboral y Docente Se ejerce por las personas que tienen un vínculo laboral, docente o análogo con la víctima, independientemente de la relación jerárquica, consistente en un acto o una omisión en abuso de poder que daña la autoestima, salud, integridad, libertad y seguridad de la víctima, e impide su desarrollo y atenta contra la igualdad.

Violencia en la Comunidad Son los actos individuales o colectivos que trasgreden derechos fundamentales de las mujeres y propician su denigración, discriminación, marginación o exclusión en el ámbito público.

Violencia Institucional Son los actos u omisiones de las y los servidores públicos de cualquier orden de gobierno que discriminen o tengan como fin dilatar, obstaculizar o impedir el goce y ejercicio de los derechos humanos de las mujeres, así como su acceso al disfrute de políticas públicas destinadas a prevenir, atender, investigar, sancionar y erradicar los diferentes tipos de violencia.

Violencia Femicida Es la forma extrema de violencia de género contra las mujeres, producto de la violación de sus derechos humanos, en los ámbitos público y privado, conformada por el conjunto de conductas misóginas que pueden conllevar impunidad social y del Estado, y puede culminar en homicidio y otras formas de muerte violenta de mujeres.



Extraído de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de  
Violencia (2007).

## ANEXO (8)

### ¿Qué se puede hacer para prevenir la violencia contra las mujeres?

La prevención de la violencia hacia la mujer, incluye las políticas y acciones encaminadas a evitar los actos de violencia familiar y sexual, la promoción de la cultura de la no violencia y la resolución pacífica de los conflictos.

Para que esto se dé es necesario un cambio profundo de mentalidades, creencias, estereotipos, actitudes relacionadas con la violencia social de las mujeres y los hombres, y con el desequilibrio de las relaciones de poder en la familia, las comunidades y en la sociedad.

Es por ello que el principal camino para acabar con la violencia de género, es la prevención. Esto incluye un cambio global en la forma de ver las relaciones entre mujeres y hombres, un cuestionamiento de los roles sociales, estereotipos, lenguaje sexista, etc.

Entre las acciones que se pueden hacer para prevenir la violencia se mencionan: a) fomentar las actitudes y los comportamientos basados en el respeto en los niños y niñas, como medida de protección en su desarrollo, b) fortalecer valores éticos y humanos de relaciones igualitarias, para prevenir que se sigan reproduciendo las relaciones de jerarquía, que ubican a unas personas en desventaja frente a otras y que constituyen causas importantes de violencia contra las mujeres, c) Promover otros modelos de masculinidad alternativos al tradicional dominante.

En consecuencia, tanto en el terreno preventivo, como en la atención a las mujeres víctimas de violencia, se han creado mecanismos que evidencian la atención constante en este rubro. Por ejemplo, la existencia de unidades de atención y prevención a la violencia familiar, agencias especializadas de atención a los delitos sexuales, la red de refugios para las mujeres con sus niños y niñas en situación de violencia, líneas telefónicas para la atención de esta problemática social y la incorporación de organizaciones de la sociedad civil con experiencia al respeto.

Por otro lado, también es importante fomentar la cultura de la denuncia, esperando con esta, que la violencia disminuya y llegue a erradicarse.



ANEXO (9)  
SOPA DE LETRAS

D	I	S	C	R	I	M	I	N	A	C	I	O	N	P
J	L	W	K	Ñ	A	E	A	B	R	K	O	C	W	L
L	G	Y	F	S	H	G	V	L	I	O	T	H	R	B
M	Ñ	C	L	V	X	V	N	P	P	S	N	O	V	D
G	E	S	F	K	D	M	G	I	R	W	E	D	U	K
J	W	R	O	L	P	L	T	F	F	J	I	X	E	X
K	N	L	N	D	I	O	Z	S	K	Q	M	J	O	E
I	S	X	Ñ	N	E	Ñ	B	U	D	Z	A	D	D	I
L	O	G	Y	R	U	P	L	O	E	L	R	N	J	G
G	I	H	E	Q	U	I	D	A	D	R	E	L	W	U
E	M	T	B	D	I	A	A	E	V	U	D	P	B	A
N	S	J	M	L	G	H	N	W	G	S	O	C	Ñ	L
E	F	V	G	E	M	K	F	C	X	N	P	L	T	D
R	P	I	J	V	F	L	C	X	Q	Z	M	M	N	A
O	I	R	S	G	Z	W	Ñ	A	D	Q	E	R	F	D

- SEXO
- GÉNERO
- EQUIDAD
- IGUALDAD
- ROL
- ESTEREOTIPO
- EMPODERAMIENTO
- DISCRIMINACION



## ANEXO (10)

### “REALIDADES Y MITOS”

Marca con una “R” si crees que el enunciado es realidad o con una “M” si consideras que es un mito.

- 1.- Las mujeres buscan hombres machistas. \_\_\_\_\_
- 2.- Para las mujeres si no las maltratan es señal de que no están interesadas en ellas. \_\_\_\_\_
- 3.- La mujer provoca la reacción violenta del hombre, por no cumplir su responsabilidad o por no darle gusto. \_\_\_\_\_
- 4.- Las mujeres agredidas son masoquistas. \_\_\_\_\_
- 5.- Un hombre debe de ser violento para ser reconocido \_\_\_\_\_
- 6.- Si la mujer golpeada denuncia el maltrato está ventilando problemas muy privados, lo mejor es que se quede callada. \_\_\_\_\_
- 7.- La mujer golpeada no puede romper una relación de maltrato porque debe de quedarse con su esposo y familia para toda la vida. \_\_\_\_\_
- 8.- La violencia en la pareja, sólo se da en hogares pobres. \_\_\_\_\_
- 9.- El hombre culto no golpea. \_\_\_\_\_
- 10.- La mujer maltratada se queda en esa relación porque le gusta. \_\_\_\_\_
- 11.- Si un niño juega con muñecas se vuelve afeminado. \_\_\_\_\_
- 12.- Un hombre de verdad tiene que emborracharse. \_\_\_\_\_
- 13.- Ellas se deben de cuidar para no embarazarse. \_\_\_\_\_
- 14.- Una mujer maltratada se aísla y no comenta sus problemas. \_\_\_\_\_
- 15.- La violencia produce respeto. \_\_\_\_\_
- 16.- Ellos siempre son más fuertes. \_\_\_\_\_
- 17.- El llanto es muestra de debilidad. \_\_\_\_\_
- 18.- A todas las mujeres les gusta ser tiernas. \_\_\_\_\_
- 19.- La mujer maltratada continúa en esa relación porque cree en el arrepentimiento de su pareja y vuelve a darle otra oportunidad. \_\_\_\_\_
- 20.- Una mujer que es víctima de violencia continúa en su relación porque ignora sus derechos ante una posible separación. \_\_\_\_\_

Extraído de Secretaría de Seguridad Pública / Dirección General de Prevención del Delito y Participación Ciudadana (2012).

## ANEXO (11)

### Mujeres y hombres. “Diferentes o iguales”

#### Cuestionario sobre creencias y estereotipos de mujeres y hombres

Marca una “V” si consideras que el enunciado es verdad o una “F” si crees que es falso.

- 1.- Los hombres son mejores que las mujeres para tomar decisiones. \_\_\_\_\_
- 2.- Las mujeres deben de servirles a los hombres en la casa y en el trabajo. \_\_\_\_\_
- 3.- Las mujeres son más confiables que los hombres. \_\_\_\_\_
- 4.- Los bebés necesitan más cercanía de la madre que del padre. \_\_\_\_\_
- 5.- Los hombres deben decidir sobre la salud reproductiva de la mujer. \_\_\_\_\_
- 6.- A las mujeres se les dificulta el pensamiento lógico y racional. \_\_\_\_\_
- 7.- Los hombres son violentos y agresivos por naturaleza. \_\_\_\_\_
- 8.- Las mujeres deben de quedarse en casa para hacer quehacer doméstico. \_\_\_\_\_
- 9.- Los hombres demuestran su hombría con varias parejas. \_\_\_\_\_
- 10.- Las mujeres son más responsables que los hombres. \_\_\_\_\_
- 11.- Los hombres tienen más necesidad sexual que las mujeres. \_\_\_\_\_
- 12.- Las mujeres son mejor para criar a los hijos. \_\_\_\_\_
- 13.- Los hombres son poco aptos para las labores del hogar. \_\_\_\_\_
- 14.- Los hombres son fríos y distantes. \_\_\_\_\_
- 15.- Las mujeres deben sacrificarse siempre por la familia. \_\_\_\_\_
- 16.- Las mujeres se arreglan más que los hombres. \_\_\_\_\_
- 17.- El hombre debe de ser el jefe del hogar, aunque no esté presente. \_\_\_\_\_
- 18.- Una mujer sólo puede ser feliz si se casa y tiene hijos. \_\_\_\_\_
- 19.- Las mujeres son tiernas y dulces por naturaleza. \_\_\_\_\_
- 20.- Sólo los hombres deben de ser gobernantes. \_\_\_\_\_
- 21.- Las mujeres son más envidiosas. \_\_\_\_\_
- 22.- Las mujeres saben cómo invertir mejor el dinero en el hogar. \_\_\_\_\_
- 23.- Sólo los hombres tienen capacidad para ser jefes y directores. \_\_\_\_\_
- 24.- Las mujeres deben de estar al pendiente de las tareas de los hijos. \_\_\_\_\_
- 25.- Sólo los hombres pueden llegar tarde a casa. \_\_\_\_\_





## ANEXO (12)

### MITOS Y CREENCIAS DE LA VIOLENCIA

“La mujer busca o merece el maltrato”.

- Nada justifica la violencia. Ninguna persona tiene el derecho de hacer uso de la violencia hacia otra.

“Un hombre no maltrata porque sí; ella habrá hecho algo para provocarle”.

- Esta creencia es una de las más arraigadas y supone afirmar que la mujer es la responsable del comportamiento violento del hombre. Supone afirmar que la víctima es en realidad la culpable o por lo menos que no hay víctimas, que tanto ella como él se agreden mutuamente.

“La mujer golpeada no cambia su situación porque le gusta. Las mujeres agredidas son masoquistas”.

- A muchas mujeres se les dificulta poner límites y pedir ayuda para detener la situación de violencia contra ellas porque: Han aprendido que el amor está asociado con la espera y el sacrificio, se les ha educado para creer que si no están con alguien no son nada, viven en dependencia económica, experimentan miedo a romper la “unión” familiar, viven con un gran miedo a las represalias y no visualizan redes de apoyo.

“Los hombres que abusan de sus parejas, fueron maltratados en su infancia”.

- Diferentes investigaciones relacionan haber sido testigos de violencia en la familia de origen con los roles de víctima y agresor, que se establecen en las parejas, asumiendo que la violencia se transmite de generación en generación. Sin embargo, la relación entre estas dos cuestiones, no es la causa-efecto, no todos los hombres que maltratan a sus parejas han sido testigos de violencia o han sido también maltratados, ni tampoco todos los hombres que han sido testigos de violencia o han sido maltratadores, maltratan a su pareja.

“Ser paciente, él cambiará”.

- La violencia es reiterativa y va en aumento. Si no se detiene, pasa de los gritos y del reclamo a los golpes, pudiendo llegar a lesiones mayores, incluso hasta la muerte.

“Los hombres que agreden a sus parejas son violentos por naturaleza”.

- Es muy frecuente que los hombres que maltratan a sus parejas, no son violentos con otras personas, incluso es frecuente que en el resto de sus relaciones sociales, sean amables y respetuosos. Por lo tanto, la cuestión no es que no puedan controlar su ira, sino que deciden descargarla agrediendo a personas que se sienten vulneradas.

“Él trabaja, trae lo que se necesita en la casa y trata bien a los hijos,... no se puede pedir más”.

- Nada justifica hacer uso de la violencia, toda persona merece ser tratada con respeto.

“Lo que ocurre dentro de una pareja es asunto privado; nadie tiene derecho a meterse”.

- No es asunto privado ya que es un delito contra la libertad y la seguridad de las personas, los delitos jamás serán cuestiones privadas.

“La mayoría de los agresores son alcohólicos o drogadictos”.

- Tomar alcohol o drogas, puede facilitar y servir de pretexto para hacer uso de las conductas violentas, pero no es la causa. Así se suelen justificar muchos generadores de violencia, evitando de esta forma hacerse responsables de sus actos.

“El agresor no es un compañero cariñoso”.

- Los agresores pueden ser hombres cariñosos en sus manifestaciones, no precisa tener una conducta hostil. De hecho, el ciclo de la violencia tiene una etapa denominada “luna de miel” donde se muestran muy cariñosos.

“La violencia verbal no es tan mala como la física”.

- Todos los tipos de violencias son dañinas, por lo regular las secuelas psicológicas, son peores que las físicas.

“Las receptoras de violencia carecen de educación”.

- Las estadísticas muestran que la agresión no impone límites, ni barreras, presentándose en todos los niveles académicos.



## ANEXO (13)

### MOTIVOS POR LOS QUE LA MUJER NO DENUNCIA

#### Causas económicas

- Ausencia de alternativas reales en cuanto a alojamiento, empleo, economía
- Creencia de que si se separa será incapaz de salir adelante con sus hijos e hijas.
- Dependencia económica a la pareja y pensar que no podrá dar a los hijos e hijas un hogar, escuela, vestimenta, etc.

#### Causas sociales

- Desconocimiento de las instancias a las que puede recurrir.
- La falta de medidas eficaces de protección a las víctimas que eviten las agresiones cuando se hace la denuncia.
- Por la falta de confianza hacia el servidor público masculino o la imagen pública negativa que tiene la policía.
- Los déficit en la eficacia del sistema judicial ante esta problemática.
- Por la victimización secundaria que generan las instancias encargadas de seguridad y procuración de justicia.
- La inadecuada respuesta de las autoridades.
- La creencia de que la familia debe de permanecer unida a cualquier precio, ya que es lo que dicta la sociedad.

#### Causas psicológicas

- Dependencia emocional, al ser el vínculo que se ha desarrollado en el tiempo en que se ha dado la relación de pareja.
- La baja autoestima e inseguridad, que se ha venido reforzando en su historia de vida, donde muchas veces ha vivido violencia desde su familia de origen.

- Por miedo. Por las amenazas que le ha planteado el agresor de cumplirlas si lo abandona o denuncia (muerte, quitarle a sus hijos, despojarla de sus bienes, entre otros).
- Por considerar que ella es culpable por provocar las conductas violentas de su pareja.

Algunas frases negativas por parte de los servidores y servidoras públicos/as que disuaden a la mujer para denunciar la violencia que viven: “Aunque denuncie no va a pasar nada”, “Denuncian y luego se arrepienten”, “Para que se casó con él, debió fijarse”, “Tuvo que haber venido antes, ahora no se puede hacer nada”, “Regrese a su casa y arregle su problema”, “Usted tiene la culpa”, etc.

## ANEXO (14)

### COLOREANDO MIS EMOCIONES

El /la facilitador/a pondrá en contexto las emociones que se relacionan con la atención de asesores y asesoras telefónicos/as, ante mujeres que manifiestan experiencias de violencia, para posteriormente pedirles a los y las participantes que en una hoja en blanco hagan un listado de las emociones que le generan este tipo de llamadas. Identificarán todo tipo de emociones agradables, desagradables o incluso inexplicables.

Una vez que los y las participantes hayan terminado el listado, se les pedirá comenten frente al grupo, que tan fácil o difícil les resultó distinguir sobre las mismas.

Posteriormente se les pedirá a los y las participantes que piensen con qué color identifican cada una de las emociones y entonces de tres cajas de colores que se colocarán al centro del salón, tomarán e intercambiarán los lápices y marcarán a un costado de la emoción escrita en la hoja, la que corresponde al color asociado.

Para terminar se reflexionará sobre los colores que utilizaron, coincidencias y diferencias entre todos y todas las participantes.

Es importante reflexionar acerca de los diferentes momentos y maneras en las que surgen nuestras emociones, la variedad de estas y el cómo las manifestamos.





## ANEXO (15)

### CÉDULA DE EVALUACIÓN FINAL

Marca con una "X" la respuesta que consideres sea la correcta.

1.- Implica reconocer las condiciones y aspiraciones diferenciadas para lograr el ejercicio de iguales derechos y oportunidades para mujeres y hombres.

- a) Igualdad
- b) Discriminación
- c) Equidad

2.- La perspectiva de género es:

- a) Una metodología para identificar las desigualdades en que viven las mujeres
- b) Una metodología para identificar la situación en que viven mujeres y hombres
- c) Una metodología para identificar la violencia hacia las mujeres

3.- De acuerdo a la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, los 5 tipos de violencias son:

- a) Psicológica, feminicida, física, económica, sexual
- b) Física, patrimonial, psicológica, familiar, económica
- c) Económica, sexual, física, psicológica, patrimonial

4.- Se refiere a la habilidad de escuchar, no solamente lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas, pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo.

- a) Escucha activa
- b) Contacto psicológico
- c) Escucha empática

5.- Se reconoce como una forma de exclusión que refuerza la situación de discriminación hacia las mujeres y promueve la generación de estereotipos.

- a) Discriminación
- b) Rol de género
- c) Lenguaje sexista

6.- Es un proceso que busca influir activamente en el funcionamiento psíquico de una persona durante un periodo de desequilibrio para aliviar el impacto inmediato de eventos estresantes y ayudar a reactivar las actividades previas al incidente.

- a) Resiliencia
- b) Intervención en crisis
- c) Empoderamiento

7.- Categoría que analiza cómo se define, representan y simbolizan las diferencias sexuales en una determinada sociedad.

- a) Género
- b) Diversidad
- c) Diversidad de género

8.- Es todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino, que signifique o suponga un daño o sufrimiento físico, psicológico o sexual.

- a) Violencia sexista
- b) Violencia de género
- c) Violencia machista

9.- Es un proceso por medio del cual las mujeres transitan de cualquier situación de opresión, desigualdad, discriminación, explotación o exclusión, a un estadio de conciencia, autodeterminación y autonomía, el cual se manifiesta en el ejercicio pleno de sus derechos y libertades.

- a) Derechos humanos
- b) Equidad
- c) Empoderamiento

10.- Los derechos de las mujeres víctimas de cualquier tipo de violencia son:

- a) Ser tratada con respeto a su integridad y al ejercicio de sus derechos
- b) Recibir atención médica y psicológica, así como asesoría jurídica expedita
- c) Las anteriores

11.- Es una acción encaminada a la supervivencia, misma que se dispara al sentirse amenazado y como recurso necesario para subsistir.

- a) Agresividad
- b) Violencia
- c) Estrés

12.- Este síndrome se presenta en trabajadores/as cuya profesión se desarrolla en forma intensa, constante y cercana emocionalmente con otras personas, y producto de la interacción, se genera un desgaste o agotamiento físico, emocional y actitudinal.

- a) Síndrome de fatiga crónica
- b) Síndrome de Touret
- c) Síndrome de burnout

13.- Son facultades, prerrogativas, intereses y bienes de carácter civil, político, económico, social, cultural, psíquico, personal e íntimo, que posee el ser humano, y que se reconocen en instrumentos jurídicos nacionales e internacionales.

- a) Leyes
- b) Derechos humanos
- c) Libertad

14.- Son características que denotan una buena escucha activa en la interacción telefónica:

- a) La empatía, la confianza, el respeto
- b) La asertividad, ser directivo, identificar el motivo de consulta
- c) El silencio, el reflejo de sentimientos, el parafraseo.

15.- A qué se refiere el género.

- a) Son las características con las que nacemos y no podemos cambiar
- b) Son los rasgos con que nacemos y que podemos cambiar
- c) Es la construcción social que nos enseña cómo ser hombre o mujer en una cultura determinada y que se puede cambiar

16.- Las fases de acumulación de tensión, episodio agudo de agresión y reconciliación o “luna de miel”, corresponden a:

- a) Ciclo de la violencia
- b) Espiral de la violencia
- c) Dinámica de la violencia

17.- De qué manera se manifiesta la violencia hacia las mujeres.

- a) En el ámbito familiar, laboral, escolar y comunitario
- b) De múltiples maneras y puede afectar todos los ámbitos de su vida
- c) De manera física, psicológica y sexual

18.- Son las diferencias anatómicas y fisiológicas entre la mujer y el hombre.

- a) Sexo
- b) Género
- c) Constitución física

19.- Son expresiones de violencia de género

- a) Femicidio, secuestro, privación al derecho a la educación
- b) Acoso sexual, robo, invisibilización del trabajo doméstico
- c) Trata de personas, hostigamiento sexual, despido laboral por embarazo

20.- Se caracteriza por el ejercicio de poder, dominio y control.

- a) Misoginia
- b) Violencia
- c) Agresividad

## ANEXO (16)

### SINOPSIS DE LA PELÍCULA “Te doy mis ojos”

Esta película abarca el fenómeno de la violencia contra la mujer, planteando una mirada hacia las razones y los comportamientos de los personajes involucrados, atrapados en roles de género tradicional que tienen lugar en una determinada sociedad.

Es la historia de Antonio y Pilar, una pareja que lleva 9 años de matrimonio y desde entonces, ella ha soportado diversas formas de violencias por parte de él, quien a causa de sus muchos conflictos internos desahoga su frustración, miedo e inseguridades mediante agresiones sobre su pareja, y a veces sobre su hijo Juan de 7 años.

Sin embargo, un día Pilar decide romper esa dinámica y se acerca a su hermana Ana, quien intenta ayudarla a separarse de Antonio y a empezar una nueva vida. Es entonces que le ayuda a encontrar un empleo en el museo de una iglesia, en donde empieza lentamente a tener la oportunidad de encontrarse a sí misma.

A partir de entonces, Antonio la busca incansablemente, no pudiendo más con su profunda dependencia hacia ella, y ante la negativa de Pilar sobre la propuesta de regresar con él y estar juntos, decide iniciar un proceso terapéutico para hombres violentos con el propósito de convencerla de que ha cambiado.

El problema de Antonio es que confunde el amor con posesión y esto le lleva a no dejar que Pilar pueda crecer y desarrollarse plenamente, a quien prácticamente la ve como un objeto de su pertenencia.

Por otra parte, y sin que por ello se justifique ni disculpe el comportamiento de Antonio, en cierta medida, es víctima de sí mismo y de la construcción tradicional de lo que significa ser hombre.

El objetivo de la película es clarificar y evitar la confusión de la idea del amor con cuestiones como el poder, la dependencia, la falta de autonomía, que se produce en determinadas relaciones, visualizar como el maltrato puede darse de diversas formas y no sólo, ni exclusivamente, a través de la violencia física.



## ANEXO (17)

### CUESTIONARIO DE ANÁLISIS DE LA PELÍCULA “Te doy mis ojos”

1.- Explica las razones que alude a Antonio para entender su comportamiento violento.

P. ej. Se siente humillado, es el reflejo del trato de su hermano y en general por su familia, el mal manejo de sus emociones y su frustración lo llevan a reaccionar contra su pareja y su hijo. Aunque luego dice arrepentirse, en el momento no puede contenerse.

2.- ¿Cuál es la reacción de Antonio cuando Pilar quiere trabajar, aprender cosas nuevas y ser más autónoma?

P. ej. Antonio se siente inferior y tiene miedo de que ella encuentre a otra persona, que le ofrezca algo diferente a lo que él le ha dado. Ante esta situación trata de controlarla y de evitar que desarrolle sus capacidades, es entonces que empieza a humillarla, ridiculizarla y aislarla. Su miedo e inseguridad le lleva a reforzar su idea de que Pilar es su posesión y actúa con la intención de dominarla absolutamente.

3.- ¿Qué contexto social y familiar favorece el maltrato a Pilar?

P.ej. La película permite ver como las relaciones de poder de género son normalizadas socialmente. La figura de la madre nos habla de ello. La misma que sufrió violencia en su relación con su pareja hasta su muerte, le resta importancia al problema y lo considera algo normal. Para ella su posición es la reconciliación de la relación entre Pilar y Antonio.

4.- ¿Con qué redes de apoyo cuenta Pilar ?

P.ej. Ana, la hermana quiere ayudar a Pilar aunque no puede precisar cómo. Por otra lado, el papel de las amigas que ayudan a Pilar es también fundamental, tanto a nivel laboral como afectivo, y de apoyo directo cuando ella lo necesita.



5.- ¿Existen otros modelos de masculinidad en la película y cuáles son sus características?.

P.ej. En contraste con el modelo de masculinidad machista reflejado en Antonio y de los otros hombres que asisten a terapia, la película también muestra otro modelo de masculinidad. El novio de la hermana de Pilar se presenta como una persona sensible, que asume la corresponsabilidad en las tareas domésticas y el cuidado a su pareja.

6.- ¿Qué posibilidad existe en la conversión de actitud del generador de violencia?

P.ej. A través de las escenas de la terapia se ve como un grupo de hombres generadores de violencia, niegan, disculpan, minimizan y justifican sus actos, y de hecho, normalizan las relaciones de poder y de maltrato hacia las mujeres. Sus explicaciones y sus discursos son claramente machistas y parece que es difícil cambiar actitudes tan arraigadas y, a la vez, legitimadas socialmente dentro del patriarcado de acuerdo con ciertos modelos de masculinidades.

7.- Puedes identificar alguna escena en donde se evidencia el ciclo de la violencia.

P.ej. Cuando Antonio se presenta en la casa de la cuñada, lugar donde se encuentra Pilar al darse la separación, llega ahí con un regalo y jura que va a cambiar. “Voy a cambiar, te voy a sorprender” (promesas).

Cada vez que pelean, después de los actos de violencia, Antonio le regala algo material, en espera de que Pilar vuelva con él. El regalo es el lenguaje “no verbal” de una especie de arrepentimiento. De modo similar, Antonio le regala un celular a Pilar como medida de control.

8.- Describe cual es el rol de la madre de Pilar.

P.ej. Se evidencia la insistencia de la madre en la preservación de los valores familiares, cuando insiste en el matrimonio religioso de su hija Ana, y que se case vestida de blanco como lo hizo Pilar. El que Ana opte por casarse solo por el civil, es considerada por la madre como una traición y falta de lealtad, pero prefiere eso a otra opción como lo sería la unión libre.

9.- Describe brevemente que le lleva a Pilar a no continuar la relación con Antonio.

10.- Por último, imagina que eres un/una amigo/a de Pilar y le escribes una carta, qué le dirías ...



## ANEXO (18)

### Cuestionario de evaluación de las actitudes de asesores y asesoras telefónicos/as ante la violencia y cuestiones de género.

Centro: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

A continuación encontrarás una serie de opiniones sobre las diferencias y las relaciones entre hombres y mujeres, así como los conflictos que se pueden presentar en la relación de pareja, en la familia y con la sociedad. Responde en función de tus creencias.

1.- La violencia que sufren algunas mujeres por parte de sus parejas se debe a que éstos no pueden reprimir sus instintos biológicos.

\_\_\_\_\_ Por qué \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2.- Ser fuerte y valiente es más importante para los hombres que para las mujeres.

\_\_\_\_\_ Por qué \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3.- El comportamiento habitual de una mujer receptora de violencia es mostrarse débil e indefensa.

\_\_\_\_\_ Por qué \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4.- Los hombres no deben de llorar.

\_\_\_\_\_ Por qué \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5.- Crees que los medios de comunicación influyen de alguna manera en que se den más casos de maltrato.

\_\_\_\_\_ Por qué \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

6.- Para tener una buena relación de pareja, puede ser deseable que la mujer sea a veces sumisa.

\_\_\_\_\_ Por qué \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

7.- Crees que la violencia económica es la que más daño causa a la mujer.

\_\_\_\_\_ Por qué \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

8.- El sometimiento en la relación de pareja da la impresión de estar conforme con la dinámica establecida.

\_\_\_\_\_ Por qué \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

9.- La violencia contra la mujer puede afectar su derecho a la salud sexual y reproductiva.

\_\_\_\_\_ Por qué \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

10.- El problema de la violencia contra las mujeres por parte de sus parejas afecta al conjunto de la sociedad.

\_\_\_\_\_ Por qué \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

11.- Crees que el asesino que mata a su pareja tenía planeado que lo iba a hacer.

\_\_\_\_\_ Por qué \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

12.- Cuando en la pareja los dos trabajan, convendría que sea la mujer quien trabaje menos para cuidar a los hijos/as.

\_\_\_\_\_ Por qué \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

13.- El maltrato es un medio para sentirse superior a la pareja.

\_\_\_\_\_ Por qué \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

14.- Al ingresar el hombre a un centro de reclusión por su conducta violenta contra la pareja, al salir su forma de pensar será diferente.

\_\_\_\_\_ Por qué \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

15.- La prevención del embarazo es responsabilidad de la mujer.

\_\_\_\_\_ Por qué \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

16.- Puede hablarse de violencia de género si la relación entre la mujer y el hombre terminó hace algún tiempo, sin embargo la violencia se sigue presentando

\_\_\_\_\_ Por qué \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

17.- Crees que la violencia de género se resuelve a través de la educación de igualdad entre hombres y mujeres por parte de la familia.

\_\_\_\_\_ Por qué \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

18.- La mayoría de las violaciones que se producen podrían haberse evitado si las víctimas hubieran vestido de forma menos provocadora o no hubiera ido por zonas y horarios peligrosos.

\_\_\_\_\_ Por qué \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

19.- Cuando una mujer es agredida por su pareja, algo habrá hecho para provocarlo.

\_\_\_\_\_ Por qué \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

20.- Es correcto amenazar a veces a los demás para que sepan que se tiene un carácter enérgico.

\_\_\_\_\_ Por qué \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

21.- Preferentemente la cabeza de la familia tiene que ser un hombre.

\_\_\_\_\_ Por qué \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

22.- Influye en los agresores el hecho de haberse criado en un ambiente conflictivo en el hogar.

\_\_\_\_\_ Por qué \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

23.- Por el bien de sus hijos, aunque la mujer tenga que soportar la violencia de su pareja, conviene no denunciar.

\_\_\_\_\_ Por qué \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

24.- La violencia que se produce dentro de casa es un asunto de la familia y no debe de salir de ahí.

\_\_\_\_\_ Por qué \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

25.- La violencia forma parte de la naturaleza humana, por eso siempre alguien se impone.

\_\_\_\_\_ Por qué \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

26.- El hombre que parece agresivo es más respetado.

\_\_\_\_\_ Por qué \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

27.- Crees que las primeras agresiones en la pareja suceden desde el noviazgo.

\_\_\_\_\_ Por qué \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

28.- Lo mejor es que el hombre asuma la responsabilidad en las principales decisiones familiares.

\_\_\_\_\_ Por qué \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

29.- Está justificado que un hombre le reclame a la mujer cuando ella decide dejarlo.



\_\_\_\_\_ Por qué \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

30.- Un buen padre debe hacer saber al resto de la familia, a toda costa quién es el que manda.

\_\_\_\_\_ Por qué \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

GRACIAS.

## ANEXO (19)

### TARJETAS DE CASOS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

Patricia (27 años) es novia de Ricardo (32 años) desde hace un año, refiere que tiene siete semanas de embarazo y él la presiona para que interrumpa el mismo. Ella está convencida de tener a su bebé, pero tiene miedo de confesarle su decisión ya que éste la amenaza con terminar la relación si no hace lo que le pide.

Margarita (29 años) no sabe a qué lugar acudir para denunciar un hecho, está desesperada. Menciona que su hermano se encuentra en el reclusorio por un delito menor, que a juicio de un abogado, su sentencia podrá ser conmutable (pago de una fianza), sin embargo el secretario de acuerdos (auxiliar del juez), le solicitó pasar a su oficina para hablar del caso, ahí él le pidió “un favor sexual” para dejar libre a su hermano, teme que al negarse a su petición, su decisión sea en prejuicio de la legalidad del proceso.

Rosario (41 años) se siente mal y no sabe qué decisión tomar, refiere que su conyugue (46 años) la obliga a tener relaciones sexuales, sobre todo cuando está alcoholizado. Agrega que hace una semana ella se enteró que es portadora del virus del papiloma humano y al comentarlo con su pareja, éste le reclamo y acuso de tener seguramente una relación extramarital y la golpeo. Producto de las lesiones ella acudió al servicio médico, lugar en donde le comentaron que el evento descrito es un delito y podría actuar legalmente, está confundida y tiene miedo por las consecuencias que implicaría denunciar.

Claudia (31 años) manifiesta desconcierto, comenta que ayer por la noche fue a la tienda y compró tres piezas de pan, una para cada integrante de la familia, ella al sentarse a cenar preguntó por su pan ya que faltaba, su hijo (5 años) le dijo que su papá (33 años) lo había tomado y éste le propino un coscorrón, y les grito que él era quien daba el gasto a la casa y tenía el derecho de comerse los panes que quisiera. Claudia describe más situaciones de dominio y control por parte de su pareja, desconociendo que su proceder es una conducta violenta.

Alejandra (29 años) menciona que al enterarse su jefe que está embarazada, le negó la posibilidad de una recontractación días antes de terminar su contrato, al amenazarlo de que procedería legalmente por su postura, éste le propuso permanecer en la manufactura, siempre y cuando acepte un menor salario, no sabe que decisión tomar.

Guillermina (31 años) no sabe qué hacer, vive en unión libre con Enrique (29 años) desde hace cinco años, durante la relación ella ha sido violentada psicofísica, sexual y económicamente, razón por lo que ha pensado en separarse, sin embargo se detiene porque él la amenaza de que si se va de la casa, la acusaría de abandono de hogar, y a decir suyo, es motivo por el cual él tendría derecho de quedarse con sus dos hijos (2 y 4 años). Está preocupada y piensa que no tiene más alternativa que seguir con él.

Karen (29 años) está siendo hostigada sexualmente por su jefe en la empresa, en un principio le hacía insinuaciones de corte sexual y últimamente le pide abiertamente tener relaciones sexuales, de aceptar le promete un ascenso, argumentando que es la oportunidad de su vida, ya que por ser mujer difícilmente crecerá laboralmente, pues sus posibilidades son escasas, en comparación con las que tienen los hombres.

Cecilia (21 años) refiere que su novio (23 años) es sumamente violento, en repetidas ocasiones la ha golpeado y a veces entrado a su domicilio, haciendo destrozos de varios objetos. Él se droga desde hace varios años y aunque está en un grupo de ayuda mutua, no deja de intoxicarse, lo que magnifica su peligrosidad. Hace tres días ella lo terminó, decisión que él no acepta, desde entonces él le marca a su celular, pidiéndole restablecer la relación. El día de hoy le hablo por teléfono y comento que tenía una pistola, le pidió que fuera a su casa para arreglar la situación, ella está indecisa, no sabe qué hacer, tiene miedo por lo que pudiera pasar.

Gabriela (19 años) menciona que trabaja en una tienda departamental y en esta semana le pidieron que se quedara tiempo extra, sin embargo su novio (21 años) no le cree y se enoja con ella. Él tiene conocimiento que trabaja con ella un exnovio, con quien insiste en vincularla sentimentalmente, aunque la relación terminó hace más de un año. Por otra parte, ella refiere que en ocasiones lo ha sorprendido revisando su celular, o bien le marca a toda hora para saber qué hace y con quién se encuentra; el día de ayer cuando ella salió a comer, se percató que él la estaba espiando, al confrontarlo sobre su actitud, le dijo que la amaba, que nadie la va a querer como él y por eso es celoso. Ella está confundida, no sabe si esta manera de relacionarse sea una forma natural de demostrar el amor.

Maribel (36 años) se encuentra en crisis, presenta llanto incontrolable y reporta insomnio desde hace quince días, además de una pérdida de peso significativo. Menciona que hace tres semanas un sujeto la violó en un taxi, quitándole sus pertenencias y amenazándola con causarle daño a ella o a su familia si hacía una denuncia, ya que contaba con sus credenciales y dirección donde vivía. Se siente mal por el evento traumatizante, sumado al discurso de su pareja, quien la responsabiliza del incidente, argumentando que “le paso eso por la forma en como se viste”.

Paola (17 años) menciona que tuvo relaciones sexuales con su novio (19 años), a los pocos días después, él le preguntó si ya había tenido relaciones sexuales con alguien, el argumento que le dio al cuestionarla fue que debía prevalecer la confianza y la comunicación en el noviazgo. Ella le respondió que no, sin embargo él no le creyó, más aún, la presionaba para que le dijera con quién, la forma y si le gustó. Al sentirse ofendida por él, decidió terminar la relación, pero éste la amenazó con comentarle a su familia que ya había tenido relaciones sexuales y que incluso practicado un aborto, lo que provocaría que la corrieran de la casa.

Angélica (68 años) menciona que desde que se caso hace cuarenta y siete años, su esposo (71 años) la insulta y humilla, además de propinarle empujones y jalones de manera regular. Refiere que a su esposo no le gusta socializar y prefiere quedarse en casa, sobre todo a partir de su jubilación. Asimismo, él le prohíbe ir a visitar a su familia y cuando llega a salir, le dice que seguramente se va de puta. Por otra parte, comenta que él decidió no tener hijos, con la idea de dudar de la posible paternidad. El día de hoy la corrió de la casa, como ha sido en otras ocasiones, mismas que la busca y le pide que regrese, pidiéndole perdón y prometiendo un cambio. Esta vez no le permitió llevarse su acta de nacimiento, su credencial del IFE y su tarjeta Sí vale. En éste momento se comunica desde la vía pública, no sabe qué hacer, ni a donde ir.

Gloria (41 años) se divorcio hace un año por descubrir a su exconyugue vinculado a otra relación, pese a que ya se disolvió el matrimonio, él la sigue celando, amenazándola incluso en condicionar la pensión alimentaria si llegara a enterarse de que tiene una pareja, tarea que les encomienda a su hijo e hija (10 y 12 años) al “cuidar a su mamá” y al estar al tanto de con quien se relaciona, a su vez ocasionalmente le pide tener relaciones sexuales, y si se niega, no le deposita la mensualidad de la pensión, además le dice que sería capaz de dejar de trabajar para que no le descuenten de la nómina.

Guadalupe (21 años) refiere que estando en un pueblo de Tlaxcala un señor fue a ofrecer trabajo a varias jovencitas para trabajar en el Distrito Federal, bajo la promesa de que vivirían en una casa durante unas semanas mientras se estabilizaban económicamente. Ella y su prima accedieron dadas las dificultades económicas por la que atravesaba su familia. Al estar en la capital con él, las prostituyo y las amenazo con matarlas, o bien a su familia, si no hacían lo que él les pedía o intentaban escapar. Se siente sola, impotente, el miedo la paraliza y teme por su vida.

Andrea (31 años) menciona que hasta hace una semana tenía un novio (27 años) quien la descalificaba en todo momento y se dirigía a ella con palabras despreciativas, también era común que la comparara con otras mujeres de su edad. Al confrontarlo sobre su trato, él respondía que era porque tenía muchos problemas y estaba estresado. Después de un mes de noviazgo ella decidió terminar la relación pero él al no estar de acuerdo, la amenazó con publicar por las redes sociales unas fotos comprometedoras.

Viridiana (29 años) refiere que hace mes y medio sufrió una violación, en ese tiempo acudió al servicio médico lugar en donde le indicaron un tratamiento hormonal (PAE), para prevenir el embarazo, así como retrovirales para probable infección de VIH, también hizo la denuncia correspondiente en una agencia especializada de delitos sexuales. Pese a que actuó de manera oportuna el tratamiento farmacológico no tuvo el efecto esperado y se presentó el embarazo. En este momento Viridiana ha decidido interrumpir el mismo de manera legal, sin embargo al pedirle a su mamá que la acompañara para llevar a cabo su propósito, esta le dijo que si estaba loca, que la criatura no tenía la culpa y que si lo hacía su religión la castigaría. Se siente sola, confundida y sin apoyo.

Silvia (26 años) está atemorizada, refiere que su pareja la golpea de manera regular, ya son varias veces que producto de la violencia llega al hospital, sin embargo no tiene la intención de denunciar la situación por el temor de que las agresiones se intensifiquen, incluso hasta llegar a la muerte.

Victoria (47 años) menciona que su hija (13 años) le acaba de confesar que desde hace varios años su papá (49 años) abusa de ella sexualmente y que está “a punto de estallar”, la posesividad de él es tal, que le prohibió tener relación con sus compañeros de la secundaria, nada menos el día de ayer golpeó a un joven cuando lo vio hablando con ella afuera de la escuela. Victoria está desconcertada, ya que a los ojos de todos, aparenta ser un buen padre y esposo ejemplar. A su vez, ella se siente culpable por considerar que no estuvo al cuidado de su hija.

Elvira (26 años) vive en unión libre con Alejandro (59 años) desde hace cuatro años, durante el noviazgo sabía que él era divorciado y que tenía tres hijos, a quienes frecuentaba de manera ocasional. Hace un mes aproximadamente recibió una llamada en la cual le dijeron que su pareja había sido papá nuevamente y que tenía un niño de nueve meses, además de que lo podía corroborar con una foto que él llevaba en su cartera. En realidad no le dio mucha importancia a la llamada, pero el día de hoy encontró una tapa de mamila en el carro; al confrontarlo y narrarle la llamada que recibió hace unas semanas, él aceptó una relación con una compañera de trabajo y también la paternidad, y de paso le aclaró el por qué no quería a la hija de ambos (3 años), argumentando que “él da puros niños” y que la niña seguramente no era de él. Por otra parte, le comentó que no tenía derecho a reclamarle sobre sus actos ya que “él cumple con dar el gasto” y además debería estar agradecida “pues la recogió con una niña de otra relación”.

Olga (32 años) refiere ser hostigada por su vecino (45 años), este de manera regular insiste en invitarla a salir pese a las múltiples negativas de ella, hay ocasiones incluso que él la espera en la parada del camión, aduciendo una aparente coincidencia. Hace una semana el mismo intentó darle un regalo, el cual ella rechazó. El día de hoy se sorprendió cuando le habló a su celular, al confrontarlo sobre cómo consiguió el número, le dijo que “el interés tiene pies y que solo buscaba una amistad”. Ella tiene miedo de su proximidad, quiere saber si es posible denunciar esta situación.

## ANEXO (20)

### CÉDULA DE EVALUACIÓN DEL/ LA FACILITADOR/A

Fecha \_\_\_\_\_

Nombre de la Institución \_\_\_\_\_

Estado y municipio \_\_\_\_\_

Nombre del/la facilitador/a \_\_\_\_\_

Marque con una "X" la opción que considere correcta. Sus respuestas servirán para el análisis y mejorar la calidad del desempeño profesional del / la facilitador/a.

1.- La utilidad del tema fue:

Excelente	Bueno	Regular	Malo
(4)	(3)	(2)	(1)

2.- El contenido de los temas tratados fue:

Excelente	Bueno	Regular	Malo
(4)	(3)	(2)	(1)

3.- El desarrollo de los temas tratados fueron:

Excelente	Bueno	Regular	Malo
(4)	(3)	(2)	(1)

4.- El conocimiento del/ la facilitador/a sobre los temas fue:

Excelente	Bueno	Regular	Malo
(4)	(3)	(2)	(1)

5.- El trato del/ la facilitador/a para el grupo fue:

Excelente	Bueno	Regular	Malo
(4)	(3)	(2)	(1)

6.- La expresión oral del/la facilitador/a fue:

Excelente	Bueno	Regular	Malo
(4)	(3)	(2)	(1)

7.- Los ejemplos que el/la facilitador/a utilizó fueron:

Excelente	Bueno	Regular	Malo
(4)	(3)	(2)	(1)



8.- La presentación del/la facilitador/a fue:

Excelente	Bueno	Regular	Malo
(4)	(3)	(2)	(1)

9.- La aclaración de las dudas fueron:

Excelente	Bueno	Regular	Malo
(4)	(3)	(2)	(1)

10.- La forma en que el/la facilitador/a relacionó el tema con la vida diaria fue:

Excelente	Bueno	Regular	Malo
(4)	(3)	(2)	(1)

COMENTARIOS:

---

---

---

---

---

GRACIAS.

## ANEXO (21)

Si eres asesor/a psicológico/a en línea, en un centro de contacto telefónico y recibes llamadas relacionadas con violencia, se te hace la invitación a participar en el taller sobre violencia de género.

Cupo limitado.

Informes e inscripciones en la coordinación de tu institución.

**Él es celoso porque me quiere; La culpa es mía por desobedecerlo;  
su intención no era golpearme, solo quería hacerme ver que él tenía razón;  
Mi novio se enoja si me pongo perfume; Me lo tengo merecido  
Sé que con el tiempo va a cambiar, sólo necesita tiempo**



