

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA**



TRABAJO DIRIGIDO

**“PROGRAMA DE CONTENCION EMOCIONAL PARA LA
PROMOCION DE FACTORES DE PROTECCION EN
MUJERES EN SITUACION DE VIOLENCIA
INTRAFAMILIAR ATENDIDAS EN EL S.L.I.M.DEL
MUNICIPIO DE ACHOCALLA”**

UNIV. SILVIA BRIGIDA CANES MORALES

TUTOR: Mg. S.C. MARCO ANTONIO SALAZAR MONTECINOS

LA PAZ – BOLIVIA

2021

DEDICATORIA

A la mujer más aguerrida que conocí que es mi mamá Arminda que me enseñó que pese a las circunstancias se puede seguir adelante, a mi hijita Monserrat por ser el motivo principal de vida, a todos los seres de luz llamados familia, amigas y amigos que siempre me motivaron a seguir adelante y ser orgullosa de quien soy.

AGRADECIMIENTO:

En primer lugar, el agradecimiento infinito a Dios por darme las razones adecuadas para seguir viviendo y cuidarme siempre.

Agradecimientos a mi casa de estudios la Universidad Mayor de San Andrés, a mis maestros, motivación viviente de lo que es ser un psicólogo, en especial al director de carrera y a mi querido tutor Marcos Salazar por la paciencia infinita.

Al proyecto SLIM –UMSA, por darme la posibilidad de conocer y trabajar en municipios en un equipo interdisciplinario en el Gobierno Autónomo Municipal Ecológico Productivo, GAMEPA del municipio de Achocalla.

En especial a la Licenciada de Trabajo Social Inés Betty Churqui Alcon, jefa de la Unidad Genero-Generacional - Defensorías Municipales de Achocalla, por compartir su experiencia profesional y darme paso libre a poder desarrollar desde mi área de psicología.

Al Centro de Promoción de la mujer Gregoria Apaza y a las promotoras comunitarias de El Alto por ser mis hermanas de convicción.

RESUMEN

El presente informe final de trabajo dirigido lleva por título “programa de contención emocional para la promoción de factores de protección en mujeres en situación de violencia intrafamiliar atendidas en el S.L.I.M. del municipio de Achocalla”. El propósito principal fue la intervención psicológica de primera instancia a 71 mujeres que acudieron a los servicios sociales, realizando la contención emocional (escucha activa, empatía y esperanza) con el objetivo de desarrollar factores de protección para ayudar a afrontar y superar la situación de violencia intrafamiliar que vivieron. Siendo un factor de protección el mejorar los servicios institucionales que trabajan con el tema de violencia hacia la mujer instaurando servicios que dé respuestas con calidad y calidez. Resultado de esta intervención con las usuarias se elaboró una propuesta de programa de intervención psicológica y de prevención terciaria siendo otro factor de protección el acceso de grupos de ayuda y fortalecimiento de sus redes de apoyo mutuo y fortaleciendo factores resiliente frente a la violencia contra la mujer. Al ser parte del proyecto SLIM-UMSA se pudo observar que una de las metas es la del fortalecimiento de dichos servicios así poder contribuir en muchos municipios rurales de la ciudad de La Paz la falta del equipo multidisciplinario (psicólogo-Trabajador SocialAbogado), en la cual se realizó el trabajo dirigido y en la que se desempeñó el trabajo de asistencia correspondiente al área de psicología. El trabajo fue parte del programa de Vinculación y Fortalecimiento a los Servicios Legales Integrales Municipales (SLIM – UMSA) en el marco del convenio suscrito entre la Fundación Suiza de Cooperación para el Desarrollo Técnico (SWISSCONTACT); Departamento de Investigación, Postgrado e Interacción Social UMSA (DIPGIS); la Carrera de Psicología dependiente de la Universidad Mayor de San Andrés y de la Unidad de Genero Generacional DNNA-SLIM de Achocalla.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I.....	6
DIAGNOSTICO COMUNITARIO E INSTITUCIONAL	6
1.1.DIAGNOSTICO COMUNITARIO CONTEXTUAL	6
1.1.1. Descripción del municipio de Achocalla	6
1.1.2. Características geográficas del Municipio de Achocalla	6
1.1.3. Características demográficas del Municipio de Achocalla.....	7
1.1.4. Características Político – Social del Municipio de Achocalla.....	8
1.1.5. Preceptos del vivir bien.....	9
1.1.6. Visión del Municipio de Achocalla	9
1.1.8. El cumplimiento de las medidas de atención y protección de la ley N°348	10
1.2. DIAGNOSTICO INSTITUCIONAL: SERVICIO LEGAL INTEGRAL MUNICIPAL DE ACHOCALLA	11
1.2.1. Antecedentes del SLIM	11
1.2.2. Respaldo legal del SLIM	12
1.2.3. Estructura de la organización.....	13
1.2.4. Visión y misión del SLIM de Achocalla	15
1.2.5. Objetivo del SLIM Achocalla.....	16
1.2.6. Funciones generales del SLIM	16
1.2.7. Atención multidisciplinaria del SLIM	16
1.2.7.1. Abogado/a.....	17
1.2.7.2. Trabajador/a Social	18
1.2.7.3. Psicólogo/a.....	19
1.2.8. Recursos del SLIM Achocalla	20
1.2.8.1. Beneficiarios	20
1.2.8.2. Recursos humanos	20
1.2.8.3. Recursos de infraestructura.....	20
1.2.8.4. Recursos financieros y económicos.....	21
1.2.8.5. Recursos materiales y tecnológicos	22

1.2.9. Necesidades de apoyo psicológico	22
CAPITULO II.....	24
SUSTENTO TEORICO	24
2.1. FUNDAMENTACION TEORICA CONCEPTUAL.....	24
2.1.1. Contención emocional	24
2.1.2. Crisis emocional	25
2.1.3. La intervención en crisis y la contención emocional	27
2.1.4. Características de la contención como primera ayuda psicológica... 29	
2.1.5. Componentes de la contención emocional en crisis	31
2.1.6. Que hacer en la primera intervención psicológica.....	32
2.1.7. Elementos para una comunicación eficiente.....	36
2.1.8. Seis pasos para la resolución de problemas	37
2.1.9. Respuestas que facilitan la resolución de los problemas	37
2.1.10. Contención emocional dentro de una institución	40
2.1.11. Control emocional	41
2.1.12. Contención emocional en el momento de denuncia	44
2.1.13. La violencia	50
2.1.13.1. Concepto General de Violencia	50
2.1.13.2. Tipos de violencia	51
2.1.13.3. Conceptualización.....	51
2.1.13.4. Formas de violencia	52
2.1.13.5. Características del Agresor	53
2.1.13.6. Características generales del perfil de la víctima.....	55
2.1.13.7. Ciclo de la violencia.....	56
2.1.13.8. Teoría sobre la violencia que ejerce el hombre a la mujer....	58
2.1.13.9. Factores de protección en mujeres en situación de violencia	60
CAPITULO III.....	61
PROPUESTA DE INTERVENCION PSICOLOGICA.....	61
3.1. FUNDAMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE CONTECIÓN EMOCIONAL PARA LA PROMOCION DE FACTORES DE PROTECCIÓN.....	61
3.2. OBJETIVOS	63
3.2.1. Objetivo General.....	63

3.2.2. Objetivos Específicos	63
3.3.INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	63
3.4.ESTRATEGIAS DE ACCION.....	66
3.4.1. Ámbito Personal	66
3.4.2. Ámbito social	67
3.4.3. Ámbito de apoyo psicosocial	68
3.4.4. Herramientas de autocuidado.....	68
3.5.BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA.....	69
3.6.METODOLOGIA.....	69
3.7.RECURSOS	70
3.7.1. Requerimientos y recursos.....	70
3.8.FORMAS DE EVALUACION	71
3.8.1. Estrategias de evaluación.....	72
CAPÍTULO III	80
DESARROLLO DE LA PROPUESTA	80
3.1.SECUENCIA DE ACTIVIDADES	80
3.2. DESGLOSE ESPECIFICO DE ACTIVIDADES EN EL AREA DE PSICOLOGIA	81
3.2.1. Beneficiarias del programa	86
3.3.JUSTIFICACIÓN.....	87
3.4.PRESENTACIÓN DE DINÁMICAS	88
3.4.1. Dinámicas	88
3.4.2. Aplicación del pre-test	89
3.4.3. Secuencia de las actividades	96
3.4.4. Logros iniciales.....	96
3.4.5. Experiencias.....	97
CAPÍTULO IV	98
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	98
4.1.RESULTADOS	98
CAPÍTULO V	104
CONCLUSIONES.....	104
BIBLIOGRAFÍA DE REFERENCIA	107

INTRODUCCIÓN

El trabajo dirigido es una labor de intervención que consiste en la ejecución de un programa o plan sustentada en una metodología científica ya sea a demanda institucional o una necesidad percibida según diagnóstico, se realizó la presentación de mi persona e incorporación a las funciones en el Servicio Legal Integral Municipal (S.L.I.M.) Achocalla municipio que se me fue asignado en el marco del Programa de Vinculación y Fortalecimiento a los servicios sociales del área rural del departamento de La Paz SLIM-UMSA permitió analizar el tema de salud mental desde un enfoque comunitario ,conociendo así las demandas y necesidades en el área de la psicología dentro de los Servicios Integrales es en este sentido se describe *el diagnóstico tanto a la comunidad y la institución* del SLIM del Gobierno Autónomo Municipal Ecológico Productivo de Achocalla (G.AM.EP.A).

El presente trabajo dirigido titulado *“Programa de contención emocional para la promoción de factores de protección en mujeres en situación de violencia intrafamiliar atendidas en el S.L.I.M. del municipio de Achocalla”*, es una propuesta de intervención psicológica que se ha elaborado a través de la pasantía que se ha realizado en esta institución.

La violencia familiar o doméstica se ha convertido en la primera causa de muerte de las mujeres a nivel mundial, miles de mujeres son asesinadas cada año por el sólo hecho de ser mujeres, mediante violencia manifiesta en diversas formas y en todas las esferas en las que la mujer se desenvuelve, sea esta laboral, familiar, en la escuela, en la pareja, en ámbitos sociales, comunicacionales, etc.

Latinoamérica presenta altos índices de violencia contra la mujer. El informe de 2013 publicado por la OMS/OPS, refieren que la violencia contra la mujer llega a causar daños irreversibles, no sólo para la víctima sino también para su entorno familiar y la sociedad en su conjunto.

La violencia contra las mujeres en Bolivia está por encima del promedio latinoamericano, y el país ocupa el primer lugar en Sudamérica en feminicidios. Oscilando en alta números de denuncias hechas por mujeres ante la Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia (FELCV): el 2015 hubieron 38.321, el 2016 se listan 36.887, el 2017 se cuentan 38.075 y en los primeros meses de 2018 (de enero a marzo) se registraron 15.572.

Los casos abiertos de violencia contra la mujer en el ministerio público: El registro anual desde 2015 a 2018 (enero a septiembre) presenta estos datos: en 2015 31.942, en 2016 35.604, 2017 38.846, 2018 (enero a marzo) 6.541, el total es de 112.933 casos abiertos.

Ante ello, innumerables instituciones le han dedicado espacio y tiempo a la prevención e intervención a esta. Uno de los entes promotores de denuncia de cualquier tipo de violencia es el Servicio Legal Integral Municipal SLIM, constituyéndose la instancia especializada en violencia en razón de género del Gobierno Autónomo Municipal de Achocalla, prestando servicios psicológicos, legales y sociales para promover la prevención de la violencia, dar protección y atención ante la misma en razón de género contra las mujeres

Cuando una mujer acude al Servicio Legal Integral Municipal (SLIM) después de que ha sufrido violencia, puede sentir vergüenza o culpa por no haber sido capaz de parar la violencia o cambiar el comportamiento del agresor y generalmente en el momento en que acuden a algún servicio de apoyo, se encuentran en un estado emocional de crisis,

desesperanza o miedo, entonces jugamos un rol importante: atenderla, contenerla, escucharla, orientarla y acompañarla a una instancia que recibe denuncias.

Se toma en cuenta dos momentos de atención: La contención emocional como el primer abordaje frente a una situación de violencia intrafamiliar y como segundo la intervención psico-educativa dirigido a las usuarias del servicio.

La metodología utilizada es la investigación acción participativa al ser es activo y lúdico, y participación colectiva. Las dinámicas y el juego son los medios idóneos para obtener un mayor aprendizaje desde su vivencia personal. Este trabajo no es una investigación, que podría tener relación con el diseño pre experimental pre-test, post-test sin grupo control. Por el contrario, es un trabajo dirigido cuya estrategia metodológica se basa en realizar un diagnóstico de la necesidad psicológica mediante una evaluación inicial, luego la aplicación del programa de educación emocional y una evaluación final de los resultados de la intervención. Para una mejor comprensión del trabajo realizado, está dividido en cinco capítulos estructurados y resumidos de la siguiente manera:

El primer capítulo, incluye aspectos generales del trabajo dirigido (Institución, Análisis diagnóstico y necesidades de apoyo psicológico). El segundo capítulo, se encuentra la propuesta de trabajo, fundamentación teórica del programa, donde se desarrolla los antecedentes de contención emocional, violencia y factores de protección. En este mismo capítulo se encuentra los objetivos del programa de contención emocional, el objetivo general y los objetivos específicos, indicadores de cumplimiento y las estrategias de acción. En el tercer capítulo, se presenta el desarrollo de la propuesta (Programa de Contención Emocional), se describe los talleres implementados en cada dimensión del programa; los logros iniciales y experiencias del trabajo dirigido. En el cuarto capítulo, se encuentra la

presentación y análisis de los resultados tablas y gráficos ilustrativos acompañados de su respectiva interpretación. Finalmente, el quinto capítulo se desarrolla las conclusiones y recomendaciones del programa de Contención Emocional.

En este trabajo dirigido se pretende realizaren un primer momento un acercamiento a aquellos aspectos a considerar que deberían estar presentes en una intervención que consiste en escuchar y brindar soporte emocional a la persona afectada. Se entiende que la contención emocional se efectuará a mujeres en situación de violencia que denuncian cualquier acto de violencia a los Servicios Legales Integrales Municipales (SLIM) de Achocalla en estado de labilidad emocional o crisis que afecta a la recuperación de las mujeres.

Un segundo momento, conformando un grupo de usuarias del Servicio Legal Integral Municipal (SLIM) y aplicar el programa de promoción de factores de protección en mujeres en situación de violencia intrafamiliar, para este fin el programa se enfocará en el fortalecimiento de la resiliencia dirigido a víctimas de violencia familiar o doméstica, ya que se encuentra relacionada y orientada hacia un grupo vulnerable de habitantes del municipio de Achocalla. Reconociendo la importancia de herramientas y estrategias de afrontar el estrés y la adversidad, siendo la resiliencia una de las formas de hacerlo. Asimismo, se debe brindar mecanismos para mejorar la situación de las mujeres, ya que es a partir de ellas que se puede hacer algún cambio en la sociedad boliviana y sus comunidades rurales.

- En el primer capítulo tenemos el diagnóstico de la comunidad y la institución.
- En el segundo capítulo se desarrolla la fundamentación del marco teórico.
- En el tercer capítulo se encuentra el desarrollo de la propuesta del programa de promoción de factores de protección en mujeres en situación de violencia intrafamiliar atendidas en el Servicio Legal Integral Municipal (S.L.I.M.) del

municipio de Achocalla con el objetivo de conocer los significados de la experiencia de factores protectores en el afrontamiento y superación de la situación de violencia con la intervención con las afectadas por la violencia intrafamiliar, se convierten en estrategias de prevención secundaria y terciaria, en la medida en que se pueda brindar herramientas enfocada en el tema de la resiliencia ya que siendo una persona más resilientes se puede disminuir los efectos y consecuencias de la violencia familiar , a partir de la promoción del desarrollo de los pilares y componentes resilientes en la vida cotidiana de las personas como un factor de protección.

CAPITULO I

DIAGNOSTICO COMUNITARIO E INSTITUCIONAL

1.1. DIAGNOSTICO COMUNITARIO CONTEXTUAL

1.1.1. Descripción del municipio de Achocalla

El municipio de Achocalla es un municipio del Estado Plurinacional de Bolivia, es la tercera sección municipal de la Provincia de Pedro Domingo Murillo en el departamento de La Paz. Se encuentra ubicado a 15 km de la ciudad de La Paz, capital del departamento; y se halla a 3.750 metros sobre el nivel del mar.

1.1.2. Características geográficas del Municipio de Achocalla

El municipio de Achocalla se encuentra situada Al Norte Municipio de Nuestra señora de La Paz – El Alto (Provincia Murillo); Al Sur Municipio de Calamarca (Provincia Aroma); Al Este Municipio de Mecapaca (Provincia Murillo); Al Oeste Municipio de Viacha (Provincia Ingavi).

De acuerdo a la información del Ministerio de Autonomías (Dirección General de Limites), la ley de creación tenía una superficie de 2.200.00 Km². Territorio que ha sido desmembrado y actualmente cuenta con una superficie de 250,0 Km² cálculo mediante GPS (Sistema Global de Posicionamiento).

El municipio de Achocalla cuenta con 7 cantones/distritos: Capital Achocalla, Villa Concepción, Asunta Quillviri, Distrito 6 – Alpacoma, Distrito 7 – Norte Achocalla, Distrito 8 - Chañocagua, Distrito 9 – Ventilla. Teniendo así un total de 7 distritos los que sumados en su totalidad en población son 22.179 dentro del municipio de Achocalla.

Achocalla se sub divide en cuatro comunidades según su ubicación geográfica:

- Comunidades urbanas: Cuentan con todos los servicios (agua, luz y transporte) esta población está asentada con 5000 familias que son de Senkata, (Alto Achocalla).
- Comunidad peri urbana: Son urbanizaciones que cuentan con luz y agua, parcialmente cuentan con planimetría estas comunidades son: Junthuma, Ventilla, Amachuma, Alpacoma San Felipe Seke y Mercedario.
- Comunidades intermedias: Las comunidades que se encuentran en la cabecera de valle estas son: Cututu, Cañuma,, Pacajes, Pucarani y Marquirivi ,su producción de hortalizas y turismos para una comercialización ,se encuentran en un proceso de urbanización debido al crecimiento de la población .Las poblaciones que se encuentran en la zona altiplánica como: Tacachira, Chañocahua, Parcopata, Layuri y sectores cerca de Senkata .
- Comunidades rurales: Estas se caracterizan por su actividad agrícola, pecuaria, ganadería y lechería. Se encuentran en la zona del altiplano Tuni, Asunta Quillviri, ,San Pedro y Kella Kella y ,las del valle son : Pocollita, Ayma, saythu, Allancacho, Uypaca, Huancarani y Magdalena K.

1.1.3. Características demográficas del Municipio de Achocalla

Es importante mencionar que Achocalla está a un costado de los municipios de La Paz y El Alto que son meramente urbanos, el crecimiento demográfico del radio urbano permite que parte de la jurisdicción del municipio de Achocalla exista asentamientos de nuevas urbanizaciones, convirtiéndose en mancha urbana, que al ritmo de crecimiento e inmigración constante el radio urbano del municipio de Achocalla va ocupar mayor espacio territorial.

1.1.4. Características Político – Social del Municipio de Achocalla

Con referencia a la organización política – social en el municipio de Achocalla, cada cantón/distrito cuenta con subcentrales, que acogen a cierta cantidad de comunidades y estas a su vez a juntas vecinales, determinándose también una característica propia de estas zonas y/o comunidades las ser catalogadas como comunidad propiamente dicha y centros poblados o capitales.

Es así la importancia de definir a los sindicatos agrarios y las juntas vecinales, como característica principal de esta organización política – social:

a) Sindicatos agrarios

Se originan después de la promulgación de la ley de Reforma Agraria el año 1953. A partir de la creación de la Confederación Sindical Única de Trabajadores Campesinos de Bolivia (C.S.U.T.C.B), los representantes de las comunidades campesinas adquieren con mayor preponderancia el rol de la defensa de los intereses económicos-sociales y necesidades campesinas, al mismo tiempo se inicia la lucha para solucionar los problemas de la tierra. Cada comunidad tiene su sindicato agrario, todos los comunarios tienen la obligación de ejercer funciones de manera rotativa cada año.

b) Juntas Vecinales

Son asociaciones de personas que viven en un mismo barrio de una ciudad o pueblo; son representaciones legítimas de los barrios organizados para mejorar las condiciones de vida y de los servicios públicos como ser energía eléctrica, agua potable, alcantarillado, escuelas, centros de salud, y otros servicios que se requieran.

1.1.5. Preceptos del vivir bien

Referido a los principios y valores de vivir en comunidad surge en la carta orgánica del Gobierno Autónomo Municipal Ecológico Productivo de Achocalla en el año 2012 se elaboró los siguientes preceptos:

a. Principios

Asume y promueve como principios ético-morales de la sociedad civil, los establecidos en la Constitución Política del Estado. Los principios específicos que rigen al Municipio de Achocalla son calidad y calidez de sus relaciones humanas, armonía de la comunidad con la madre tierra, convivencia armónica de la familia y de la comunidad. Valorizar nuestras prácticas sociales, económicas y culturales, así como las normas, procedimientos y saberes propios, cargo rotatorio de servicio a la comunidad, transparencia, eficiencia y eficacia.

b. Valores

El municipio de Achocalla promueve los valores establecidos en el párrafo II del artículo 8 de la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia. Además, se incorpora los siguientes valores: la sensibilidad, vivir en familia y en comunidad.

1.1.6. Visión del Municipio de Achocalla

Achocalla Municipio Ecológico le convierte esto en un territorio productivo, agropecuario, turístico e industrial; garantizando un medio ambiente sano, pulmón natural, corazón de la región metropolitana, impulsora del desarrollo integral: con principio de planificación socio comunitaria concertada, prácticas de complementariedad. protección al desarrollo humano intercultural en armonía y reciprocidad con la Madre Tierra, formando generaciones

identificadas en la pluriculturalidad ancestral, para vivir bien en un territorio unido y administrativamente desconcentrado.

1.1.7. Jerarquía Normativa del Municipio De Achocalla

La aplicación de las normas jurídicas en el municipio de Achocalla se rige bajo la siguiente jerarquía:

- N° 1 Carta Orgánica Municipal
- N°2 Ley municipal, disposición legal emitida por el Concejo Municipal sobre las materias competenciales exclusivas y compartidas.
- N°3 Reglamento decreto y resoluciones emitidos por el Órgano Ejecutivo municipal para el ejercicio de sus facultades reglamentaria, ejecutiva y sus atribuciones.
- N° 4 Resolución municipal emitida por el Concejo Municipal para el cumplimiento de sus atribuciones administrativas internas y Resolución administrativa municipal emitida por el Órgano Ejecutivo en el ámbito de sus atribuciones administrativas internas.

1.1.8. El cumplimiento de las medidas de atención y protección de la ley N°348

Siendo el municipio de Achocalla un gobierno autónomo y perteneciendo a los Gobiernos Autónomos Departamentales donde se señala en los Artículos 9 y 10 de la Ley N° 348 establecen que conjuntamente a los órganos del Estado, las Entidades Territoriales Autónomas e Instituciones Públicas, deberán adoptar medidas concretas de acción y responsabilidades claras, además de contar con la obligación de incorporar en sus estrategias, planificación operativo anual y presupuestaria suficiente y necesaria. Con mayor detalle, el Artículo 14 de la misma Ley señala que las Entidades Territoriales Autónomas, de acuerdo

a sus respectivas competencias, adoptaran medidas para erradicar toda forma de violencia incorporando con carácter indicativo seis programas, entre los cuales, se encuentran el programa de atención y protección a mujeres en situación de violencia y a los integrantes de su familia en situación de riesgo.

En ese entendido, todas las Entidades Territoriales Autónomas cuentan con el mandato legal de incluir un programa específico, que contenga acciones y recursos suficientes para la atención y protección a mujeres en situación de violencia, mandato que se ha desarrollado a través de la adopción de políticas públicas y la elaboración de normativa departamental y municipal.

1.2. DIAGNOSTICO INSTITUCIONAL: SERVICIO LEGAL INTEGRAL MUNICIPAL DE ACHOCALLA

1.2.1. Antecedentes del SLIM

Siendo Achocalla un municipio territorial Autónomo esta normado por dos entes reguladores de la aplicabilidad y sostenimiento de los recursos económicos para ejecutar en sus comunidades la ley 348, estas son: Políticas Públicas y marcos normativos de las Entidades Autónomas Departamentales; Gobiernos Autónomos. Municipales.

En ese sentido se observa que en la Carta Orgánica del Gobierno Autónomo Municipal de Achocalla (G.A.M.E.P.A.) en el V ,Capítulo I Desarrollo Humano y Cultural artículo 90 (régimen de igualdad de género) expresa que promoverá la equidad de género de toda persona priorizando a la mujer en atención a su rol protagónico en la sociedad mediante las políticas de prevención ,protección y atención integral, libre de estereotipos culturales para el pleno ejercicio de los derechos que le reconoce la Constitución Política del Estado

Plurinacional de Bolivia y las leyes se brindará protección a las mujeres contra toda forma de explotación, abandono de mujer embarazada discriminación, trata de personas, violencia y pobreza.

Para así prevenir toda forma de violencia intrafamiliar o doméstica, física o psicológica. Para este fin se dio funcionamiento en el Municipio de Achocalla los servicios sociales Servicio Legal Integral Municipal (SLIM).

1.2.2. Respaldo legal del SLIM

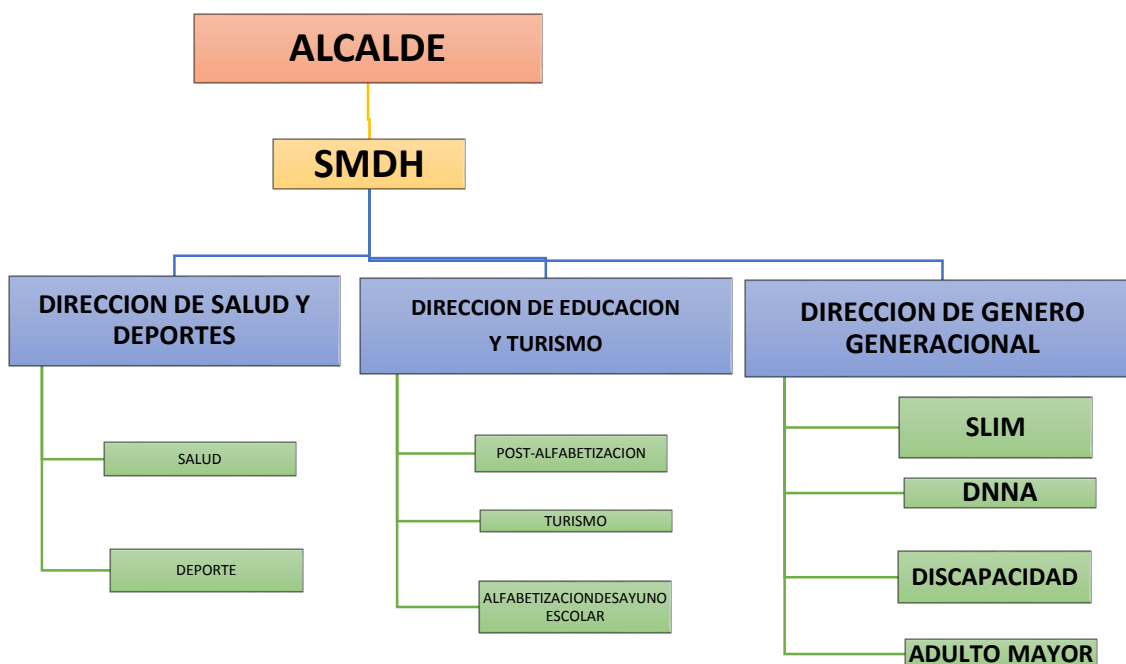
Los Servicios Legales Integrales del municipio de Achocalla, se crea en función a:

- Ley N° 1674 contra la violencia en la familia o doméstica, reglamentada por el decreto supremo N° 25087. Esta ley “ Establece la política del estado contra la violencia familiar en sus artículos (1° , 2° , 3° , f y 20°) señala que; Los SLIM’s constituyen organismos municipales de apoyo para la lucha contra la violencia en la familia y que deben funcionar en los diferentes municipios del país, como parte integrante de los programas municipales de la mujer (PMM), siendo un servicio municipal permanente de defensa psico -social legal a favor de las mujeres y la familia, para brindar un tratamiento adecuado a la denuncias de violencia y discriminación, bajos los principios de equidad, oralidad, celeridad y gratuidad.
- Ley N° 482 de los Gobiernos Autónomos Municipales, la ley N° 348 ley para garantizar una vida libre de violencia, tiene implementado la dirección de Gestión Social donde funciona el Servicio Legal Integral promoviendo una cultura libre de violencia, asimismo asistiendo y patrocinando de manera integral a toda persona que es víctima de violencia en sus diferentes manifestaciones.

1.2.3. Estructura de la organización

A. Nombre de la Unidad Organizacional: Dirección de Género Generacional

B. Organigrama



Fuente: Organigrama, 2020

C. Dependencia: Secretaria Municipal de Desarrollo Humano

D. Ejerce Supervisión: Dirección de educación y turismo

E. Relaciones intra institucionales: Con todas las unidades de GAMEPA

F. Relaciones Inter institucionales

- Fiscalía - Ministerio Público.
- Defensoría del Pueblo.
- Instituto de Investigación Forense de El Alto (IDIF)

- Servicio Integrado de Justicia Plurinacional (SIJPLU)
- Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima (SEPDAVI)
- Secretaria Departamental de Desarrollo Social y comunitario
- Fuerza Especial Contra la violencia (FLCV).
- Organizaciones No gubernamentales.
- Otras instituciones relacionadas

G. Razón de ser la Unidad o Área Organizacional: Elaborar políticas, proyectos, programas destinados a la atención, protección y lucha contra la violencia de género para la reparación de derechos a las mujeres víctimas de violencia y sistemas de tratamiento y sanción para los agresores.

H. Funciones y atribuciones específicas: Realiza acciones de prevención, protección y atención de casos de violencia en razón de género.

I. Competencias del SLIM: El Servicio Legal Integral Municipal de Achocalla depende de los Gobiernos Autónomos Municipales, se constituye en un servicio con carácter permanente y gratuito, para la protección y defensa psicológica, social y legal de las mujeres en situación de violencia, para garantizar la vigencia y ejercicio pleno de sus derechos Art. 50.

En este entendido es un servicio social donde se maneja en un trabajo íntegro en el tema de violencia y la ejecución de la ley 348, el SLIM perteneciendo a las instituciones promotoras de denuncia.

En el municipio de Achocalla cuenta con un Juzgado en Achocalla Capital perteneciente al Ministerio de Justicia que tiene entre una de sus facultades en tema familiar que hace que el SLIM Achocalla pueda hacer factible el requerimiento a los casos de mujeres que denuncian

situaciones de violencia, temas más complejos se realiza el acompañamiento y seguimiento institucional al Juzgado de la ciudad de El Alto o en su defecto valoraciones en temas de requerimiento fiscal los casos se derivan a el Distrito 8 que es el más cercano al municipio ,para cumplir dichos requerimientos (certificados de médico forense, valoraciones psicológicas o Sociales).

1.2.4. Visión y misión del SLIM de Achocalla

El SLIM del Municipio de Achocalla se ha basado en la visión y misión de los SLIM en general, estando en construcción unos lineamientos propios de la visión y misión de Achocalla.

– Visión

“En el municipio de Achocalla se mantienen índices bajos de violencia intrafamiliar y doméstica. El SLIM y la Red interinstitucional trabajan eficazmente en la prevención, atención y protección de la población del Municipio respecto a todo tipo de violencia”.

– Misión

“Luchar contra la violencia intrafamiliar y/o doméstica ejecutando políticas integrales, diseñando e implementando mecanismos y medidas de prevención, atención, protección y reparación a las mujeres y hombres en situación de violencia, así como la atención y sanción a los agresores, con el fin de que se eleve la calidad de vida en el municipio de Achocalla. Se trabajará con la Red interinstitucional para coordinar acciones para erradicar la violencia”.

1.2.5. Objetivo del SLIM Achocalla

Ejecutar prevención, atención, restitución de derechos de individuos que transitan por una situación de violencia intrafamiliar o doméstica y maltrato.

El servicio presta una atención de una forma oportuna, confidencial en la atención de casos con calidad y calidez dirigidos a la mujer en situación de violencia.

1.2.6. Funciones generales del SLIM

- Brindar servicios técnico – legales, psicológicos y sociales a las personas víctimas de violencia
- Impulsar el ejercicio de los derechos de la víctima de violencia para garantizar toda libertad fundamental en cualquier esfera de relacionamiento interpersonal,
- Proteger la integridad física, psicológica y sexual de las víctimas de violencia intrafamiliar, para contribuir al bienestar familiar y social.
- Brindar orientación a las mujeres que sufren violencia intrafamiliar,
- Elaborar informes sociales, psicológicos y patrocinio legal a personas que así lo requieran, Realizar una constante coordinación interinstitucional con centros de acogida.

1.2.7. Atención multidisciplinaria del SLIM

El SLIM está conformado por un equipo multidisciplinario, a continuación, se presenta una relación referencial de las funciones de los miembros del equipo.

1.2.7.1. Abogado/a

A. Funciones:

- Asesoría legal y patrocinio en casos de violencia, física, psicológica, sexual, económica y otros delitos establecidos en la Ley 348
- Orienta e informa sobre procedimientos legales, de manera clara y sencilla, en todas las etapas de la denuncia.
- Elaboración de memoriales necesarios para el proceso para la atención de la persona que vive en situación de violencia.
- Acompañamiento y seguimiento a la mujer que vive en situación de violencia, ante las instancias legales, hasta lograr la sentencia.
- Acompañamiento e intervención en el Ministerio Público. Evitando retardación de justicia.
- Realiza acciones de prevención a nivel estructura, individual y comunitario.
- Realizar la valoración de niveles de riesgo y recomendar la aplicación de medidas de protección

B. Ruta de atención:

- Valoración del caso: Diagnóstico de la situación y orientación legal.
- Tratamiento del caso: Patrocinio legal desde el inicio del proceso hasta su conclusión
- Cierre del caso: Con sentencia y rehabilitación de la víctima.

En el contexto del *Área Legal en SLIM Achocalla* se contaba con el asesoramiento técnico del procurador, brindando orientación legal, precautelando si hubo derechos vulnerados y según la gravedad de los hechos para su debido procedimiento.

1.2.7.2. Trabajador/a Social

A. Funciones

- Realizar acciones de prevención en el nivel estructural, personal y comunitario, a través de charlas, cursos y talleres.
- Realizar el apoyo y orientación social.
- Orientación acerca del proceso que se debe realizar, en la atención de la violencia en instancias judiciales.
- Investigación social, entrevista social.
- Visitas domiciliarias, para apoyar a la mujer que vive en situación de violencia y a sus hijos/as y otros familiares que viven con ella.
- Elaboración de informes sociales.
- Derivación de caso a otra instancia.
- Realizar la valoración de niveles de riesgo y recomendar la aplicación de medidas de protección.

B. Ruta de atención

- Valoración del caso: Visita al domicilio (Investigación social)
- Fortalecimiento del caso: Determinar en base al informe el caso de la víctima.
- Cierre del caso: Reinserción social.
- Instrumentos: Libreta de aportes, entrevistas, cuestionarios

En el contexto del Área Social SLIM Achocalla la jefa de Unidad al ser la única profesional y ser Trabajadora Social es la que está a cargo de toda la ruta de gestión social de los casos atendidos o derivados a otras instancias, si así lo amerita.

1.2.7.3. Psicólogo/a

A. Funciones

- Contención en crisis a mujeres que viven en situación de violencia y acuden al SLIM.
- Valoración psicológica a mujeres que denuncian hechos de violencias.
- Elaboración de informes psicológicos, para acompañar el proceso de denuncia ante el Ministerio Público.
- Realizar acciones de contención emocional, a la mujer que denuncia violencia y a su entorno familiar.
- Visitas domiciliarias
- Orientación psicológica
- Acciones de prevención estructural, personal y comunitaria.
- Realizar la preparación y acompañamiento a la víctima como una función estricta para la declaración a juicios.
- Realizar la preparación y asesoramiento a la víctima para la recepción de su testimonio, interrogatorio a requerimiento del Ministerio Publico.

B. Ruta de atención

- Valoración del caso: Diagnóstico psicológico
- Tratamiento del caso: Terapia individual y/o con la familia.
- Cierre del caso: Estabilización emocional y reinserción.
- Instrumentos: Encuestas, test, observación, terapias grupales, de pareja, individuales.

En el contexto del Área de psicología SLIM Achocalla al no contar con el profesional a cargo, los casos eran derivados al SLIM más cercano que en este caso era el de la Ciudad de El Alto o al Distrito 8.

1.2.8. Recursos del SLIM Achocalla

1.2.8.1. Beneficiarios

Al ser una plataforma de atención integral se atiende tanto a mujeres en situación de violencia (SLIM), Niños, niñas, adolescentes (DNNA), adultos mayores (Unidad del Adulto Mayor) y personas con discapacidad; sin distinción de género.

1.2.8.2. Recursos humanos

En la actualidad la Unidad de Genero Generacional DNNA-SLIM cuenta con cinco personas para la atención de víctimas de violencia, la cual está conformada por una trabajadora social, un procurador y tres personas como personal de apoyo. Brindan una atención integral a SLIM, DNNA, Adulto Mayor y Discapacidad.

AREAS	RESPONSABLES	NOMBRES
Defensoría de Niño, Niña y Adolescente (DNNA)	Trabajadora social	Inés Churqui Alcon
Servicios Legales Integrales Municipales (SLIM)	Procurador	Félix Condori Chura
Unidad de Personas Adultas Mayores	Trabajadora social	Inés Churqui Alcon
	Procurador	Félix Condori Chura
Unidad de Personas con Discapacidad	Representante de base de los adultos mayores	Pacifico Fernández
	Representante de base de personas con discapacidad	Johny Mayta Mamani

Fuente: Elaboración propia. 2020

1.2.8.3. Recursos de infraestructura

Siendo parte del edificio del palacio consistorial del Gobierno Autónomo Municipal Ecológico Productivo de Achocalla (GAMEPA), infraestructura conformada de dos pisos; donde se distribuyen oficinas del área administrativa de la alcaldía y dependencias ,la ahora

denominada Unidad de Género Generacional cuenta con dos ambientes para la atención de la Plataforma Integral, uno es la oficina de la dirección general de la unidad y el otro ambiente repartido en tres espacios de recepción de denuncias de SLIM- DNNA, otro de discapacidad y el otro de adulto mayor.

1.2.8.4. Recursos financieros y económicos

El financiamiento de los SLIM del Municipio de Achocalla proviene de las siguientes fuentes:

- Recursos asignados en el presupuesto de los Municipios, en las partidas 25 “Promoción y Políticas de Género, Generacional y Mujer” y 26 “Defensa y Protección de la niñez y la familia”.
- Los definidos por el artículo 13 del Decreto Supremo 2145 que establece que el año 2015 los Gobiernos Autónomos Municipales con una población mayor a 50.000 habitantes deben utilizar el 25% de sus recursos de IDH asignados a seguridad ciudadana para los SLIMs a objeto de financiar infraestructura, equipamiento, mantenimiento y atención a través de la provisión de personal y gastos de funcionamiento, y el 30% los municipios con una población menor a 50.000 habitantes.
- Y el 10% del total de los recursos del IDH de seguridad Ciudadana de 2016 en adelante, para mantenimiento y atención en los SLIMs, a través de la provisión de personal y gastos de funcionamiento, también previsto por el artículo 13 del Decreto Supremo 2145.
- Los recursos extraordinarios que se definan en caso de Declaratoria de Alerta contra la violencia en razón de género.

1.2.8.5. Recursos materiales y tecnológicos

Al ser parte del Gobierno Autónomo Municipal Ecológico Productivo de Achocalla (GAMEPA) los recursos materiales y tecnológico forman parte de los bienes municipales (inmobiliarios, inmuebles, derechos y acciones) de la Alcaldía de Achocalla, divididos en activos fijos y de bienes de capital con dominio público y municipal.

Los dos ambientes pertenecientes a la Unidad de Genero –Generacional están equipados con mobiliaria (escritorios, estantes, sillas, mesas, entre otros), material de escritorio (hojas de papel membretadas, hojas de colores, hojas de papel en blanco, cartulinas, marcadores, y variedad de material de escritorio).

- No cuentan con un ambiente destinado para niñas, niños y adolescentes acompañantes. Consta de un ambiente, donde desarrollan sus actividades el profesional abogado, la trabajadora social y la recepción de denuncias. Si cuenta con Plataforma de Atención y Recepción de Denuncias.
- Para el desempeño de sus actividades tienen equipo de computación e impresora (sólo la plataforma de atención y recepción de denuncias).
- El personal del SLIM aplica el Formulario de Valoración de Riesgo y el Formulario Registro Único de Violencia (RUVI).

1.2.9. Necesidades de apoyo psicológico

El Servicio Legal Integral Municipal (S.L.I.M.) forma parte de una plataforma de atención integral a la familia haciéndose cargo de la atención a mayores de 18 años SLIM y DNNA, Estando a cargo por la Licenciada de Trabajo Social, un procurador y dos personas encargadas del Área de Discapacidad y Adulto Mayor. En cuanto al área específica de psicología no cuenta con el profesional a cargo. La delimitación de funciones se realizó por

la jefa de La Unidad de Genero Generacional SLIM Lic. Inés Betty Churqui Alcon que concreto las siguientes funciones de apoyo desde el área de psicología:

- Apoyo psicológico en cuanto a la contención emocional en los casos atendidos.
- Apoyo en la realización de Valoraciones Psicológicas.
- Asistencia en el Seguimiento Psicológico- Social (visitas domiciliarias).

En un primer momento se pudo observar dentro del servicio, falta de herramientas de abordaje al instante de la denuncia, poniendo a la usuaria frente el peligro del re victimización por parte de los funcionarios.

En este fin y al pertenecer al Proyecto SLIM-UMSA para el fortalecimiento de los Servicio Legal Integral Municipal (S.L.I.M.) de municipios de La Paz conjuntamente a la jefa de la Unidad, se vio necesario en la atención a la persona afectada emocionalmente brindando contención emocional y así poder ofrecer la orientación necesaria para que la mujer pueda organizar sus ideas sobre la situación que está viviendo y clarifique las acciones a seguir en el corto plazo.

En un segundo momento se realiza las entrevistas y se aplica un pre test de Swisscontact – UMSA (de experiencia dolorosas o traumáticas) pudiendo ver diversas historias de vida muchas de situaciones de violencia.

CAPITULO II

SUSTENTO TEORICO

2.1. FUNDAMENTACION TEORICA CONCEPTUAL

2.1.1. Contención emocional

Contener es como tener una cosa dentro de sí misma de sus límites. Se relaciona con el término comprender que se define como abarcar, incluir. “Tener una cosa dentro de sí y/o algo que se está integrado en otra cosa y forma parte de ella”. Comprensión entre otras acepciones, se aplica a la actitud mantenida hacia los actos comportamientos o sentimientos de los otros.

Cuando hablamos de contención psicológica o emocional recogemos el significado común y nos referimos a “La acción de contener o moderar los propios impulsos, instintos, pasiones, etc”. Cuando el profesional es capaz de contenerse favorece las condiciones que permiten la contención del consultante y la creación de un espacio para que pueda “elaborar”, es decir desarrollar capacidad de mentalización, de desarrollar las capacidades mentales que permiten identificar los propios sentimientos, emociones e impulsos y contrastarlos con la realidad, evitando respuestas automáticas y no reflexivas. De este modo se propicia su expresión de una forma no destructiva sino positiva para el protagonista y los que se relacionan con él.

La idea de la contención emocional se ha utilizado especialmente en aquellas ocasiones en las que la persona que se encuentra afectada por una fuerte crisis emocional, que incluso puede derivar en conductas perturbadoras, en esas circunstancias la contención emocional se refiere a todas las acciones que tienen como objetivo tranquilizar y estimular la confianza del afectado.

De este modo la contención psicológica consiste en la creación de las condiciones y el espacio que facilite la elaboración, el desarrollo de las capacidades mentales, para que los impulsos, instintos o pasiones, sean contrastados con la realidad y puestos en acción de una forma saludable. Estas definiciones se ajustan a lo que han descrito autores como Balint, Bion, y Winnicott entre otros.

La contención y comprensión, que forman un binomio, son elementos básicos de la tarea asistencial y forman parte del proceso que comienza con percibir y empatizar con el sufrimiento, conflicto y ansiedades del paciente, contenerlas para en el momento apropiado devolver al paciente un mensaje suficientemente elaborado o mentalizado que le permita a su vez la contención de su conflicto, sufrimiento, ansiedad, etc. dentro de su propio espacio mental, ajustarlo a su realidad y, de este modo, facilitar el progreso y desarrollo de su salud psíquica.

La estrategia relacional para potenciar la contención requiere en primer lugar capacidad de insight, de identificar los propios sentimientos y emociones y de empatizar, entendida esta acción como la capacidad de conectar con las emociones y sentimientos de la persona atendida, pero sin ser desbordado por ellos. En el encuentro clínico hay que enfocarse más en los afectos desplegados por el paciente que en el contenido y se debe posibilitar la ventilación emocional y buscar la validación de su experiencia emocional para avanzar a través de respuestas reflexivas de la persona que realiza la tarea de contener.

2.1.2. Crisis emocional

Es un estado temporal de desorganización, confusión emocional y descontrol que le ocurre a una persona luego de experimentar un evento adverso y que le provoca diferentes

manifestaciones de malestar y tensión (estrés) que le afecta en su desempeño cotidiano y que le dificulta manejar la situación.

Un estado de crisis provoca una gran perturbación y pérdida de estabilidad para la persona debido a que vivencia repentinamente una situación o acontecimiento estresante que afecta al adecuado funcionamiento que hasta ese momento tenía, de manera que provoca un "desequilibrio".

Todos los seres humanos, a lo largo de recorrido vital, atraviesan múltiples situaciones de crisis algunas de ellas son crisis vitales asociadas a los cambios que se experimentan en las diferentes etapas de crecimiento, otras están vinculadas a las exigencias que precisa las transiciones de la vida, y otras a circunstancias que acontecen inesperadamente. Esta serie de sucesos requieren un cambio para afrontarlas, en algunos casos pueden ser resueltas con los recursos y capacidades que las personas han adquirido y desarrollado a lo largo de la vida, pero en otros casos y momentos determinados sobrepasan la capacidad de respuesta habitual de las personas por lo que generan estados emocionales de estrés que requieren de un apoyo adicional para lograr el desarrollo de capacidades de afrontamiento y agenciar el cambio.

El proceso de crisis tiene un conjunto de etapas:

1. Evento precipitante: Es el evento o experiencia que provoca la crisis,
2. Respuesta desorganizada: Hay una gran tensión emocional o estrés físico y psicológico Hay desorientación, confusión y paralización ("no sabe qué hacer").
 - Explosión: La persona pierde el control de sus emociones y pensamientos. Hay una reacción emocional de impacto que incluye llanto, gritos.

- Negación o bloqueo del impacto: La persona hace esfuerzos para evitar pensamientos que le recuerden su problema o actúa tal y como si el evento no hubiera pasado.
 - Intrusión: Se caracteriza por la invasión de pensamientos e imágenes que permiten, en algún momento, encontrarle sentido a la experiencia.
3. Estabilización: La persona empieza a calmarse y a recuperar el control de sus emociones pensamientos y comportamientos. Encuentra alternativas para manejar la situación.
- Penetración: Constituye la fase en la cual se llega al proceso de identificar y expresar los sentimientos, pensamientos e imágenes de la experiencia de crisis. Algunas personas pueden llegar a ella por sí solas, otras requieren de ayuda externa.
 - Consumación: Permite la integración de la experiencia dentro de la vida personal.
4. Adaptación: La persona recobra sus fuerzas y retoma el control de su vida.

Algunas señales que pueden indicar una posible situación de crisis emocional:

- La persona es incapaz de enfrentar sus problemas, se siente impotente y no puede pensar con claridad en las posibles soluciones.
- Se encuentra en un estado de desorganización y desequilibrio y, por tanto, no puede realizar sus tareas habituales.

2.1.3. La intervención en crisis y la contención emocional

La contención en crisis forma parte de un proceso más complejo denominado Intervención en Crisis.

La intervención en crisis es el proceso que se lleva a cabo después de que una persona ha experimentado una situación traumática (momento de crisis) y tiene por objetivo crear un entorno seguro y ofrecerle apoyo para lograr su recuperación.

Los métodos por los cuales se apoya y auxilia en una crisis para lograr su recuperación son conocidos genéricamente como técnicas de intervención en crisis, y tienen un par de propósitos esenciales, descritos a continuación:

- Restablecer la capacidad de la persona para afrontar las situaciones de tensión y estrés en las que se encuentra.
- Proveer asistencia para que la víctima pueda reordenar y reorganizar su mundo social destruido.

La intervención en crisis se realiza de dos maneras y en dos momentos:

1. La intervención en crisis de primer orden: denominada contención emocional en crisis. Es la intervención inmediata, se trata de la asistencia pronta o la primera ayuda psicológica que se brinda a personas que han padecido un suceso traumático y están en situación de crisis para evitar riesgos y darles seguridad (se le conoce como primeros auxilios psicológicos).

No es una tarea que corresponde exclusivamente a terapeutas profesionales, sino que más bien constituye una parte esencial del trabajo de cualquier persona que provea atención directa a las mujeres.

2. La intervención en crisis de segundo orden: es la intervención en crisis más especializada, es una intervención psicológica breve que va más allá de los primeros auxilios psicológicos, cuyo objetivo es facilitar la elaboración del suceso crítico

vivido, lo que implica procesar los impactos del suceso e incorporar la experiencia a la historia personal.

La intervención en crisis de segundo orden es ejercida por personal especializado en psicoterapia y puede durar de semanas a meses. Puede ser necesaria una terapia más prolongada para ayudar al sujeto a integrar la crisis en su vida y a partir de ahí abordar el futuro.

La contención emocional hace alusión a la realización de acciones para tranquilizar y apuntan a devolver la confianza a la persona que está en crisis y se encuentra afectada emocionalmente. No se trata de la realización de una terapia psicológica, sino de establecer un acercamiento a aquello que está viviendo la persona para brindarle apoyo y ayuda.

Consiste en dar un valioso apoyo que pretende amortiguar los efectos negativos del padecimiento de una situación de crisis, en donde la persona necesita soporte para hacer frente a las circunstancias, ayudando a que esta persona no se estanque en esta situación de violencia y pueda salir de ella con el menor daño posible.

2.1.4. Características de la contención como primera ayuda psicológica

- Es inmediata y de corta duración. Se brinda en el inicio de la crisis y no dura demasiado tiempo (minutos a horas).
- Están dirigidas a cualquier persona que haya vivido un incidente crítico.
- Es facilitada por cualquier persona que esté entrenada, aunque no tenga formación como psicoterapeuta (abogados, procuradores, trabajadores sociales, policías, jueces y demás personas involucradas en el proceso).

- Su objetivo principal es proporcionar apoyo para que la persona pueda lograr el restablecimiento inmediato del equilibrio para poder afrontar el problema, reducir riesgos (el peligro de muerte) y vincular a la persona en crisis con los recursos de ayuda que existen en el entorno (redes de apoyo e instancias de protección).

Las principales metas de la contención en crisis son:

- Proporcionar apoyo, facilitando que la persona se sienta escuchada y comprendida, promoviendo la expresión de sentimientos y de emociones negativas como el miedo, la tristeza, la angustia o el disgusto como válidos.
- Proporcionar "control de calma" ante una situación intensa, transmitir una sensación de alivio (físico y emocional) a la persona que está abrumada o apesadumbrada emocionalmente. Brindar a la persona una sensación de estabilidad y control: "Sé por dónde van las cosas, calma, esto se puede resolver". Ambas acciones ofrecen a la persona una contención emocional. Se debe tener cuidado para no invadir el espacio, la intimidad del otro, pero tampoco estar en una posición distante.
- Reducir el riesgo. Mejorar la seguridad inmediata para disminuir el riesgo de reincidencia. Se debe buscar que la persona establezca lo antes posible contacto con su red de apoyo informal, incluyendo a miembros de la familia, amigos, vecinos y recursos de ayuda comunitarios.
- Ser el nexo o puente de unión entre los mecanismos de asistencia, atención y protección existentes en el entorno (comunidad), proporcionándole información y orientación sobre los recursos (derechos, instituciones que prestan apoyo, instancias de protección a los que puede acceder brindándole orientación sobre qué hacer y cómo hacerlo. Buscar que la persona acceda a sistemas locales de protección y apoyo:

servicios de salud, instituciones de denuncia, refugios o albergues, etc. y organizaciones.

2.1.5. Componentes de la contención emocional en crisis

a. Ventilación emocional

Se trata de permitir que el afectado pueda expresarse emocionalmente de una manera extensa; permitir que lllore si se ve en la necesidad de llorar; no interrumpir, darle tiempo y transmitirle que no se tiene prisa; respetar los silencios y los tiempos. La expresión emocional reducirá la ansiedad inicial.

b. Empatía

La empatía es la capacidad de contactar emocionalmente. Sería como la habilidad de ser capaces de ponernos en su lugar e intentar llegar a sentir lo que él o ella siente, siempre que sus sentimientos no interfieran en nuestra intervención primaria.

c. La escucha activa

Es demostrar con nuestro comportamiento que estamos escuchando al que habla. No simplemente estamos oyéndole, sino que estamos entendiendo, comprendiendo, dando sentido a lo que oímos. A diferencia de oír que simplemente es percibir vibraciones de sonido. Al escuchar activamente no solo atendemos a lo que expresa directamente, sino también y de manera muy importante, a los sentimientos, pensamientos, emociones que subyacen a lo que se está diciendo.

d. Dar información

Una vez que el afectado se haya “tranquilizado”, ha reducido su ansiedad, es fundamental dar información para avanzar en el proceso de recuperación psicológica. En este caso informarle los requisitos para la apertura del caso, la ruta crítica de la denuncia, instancias donde pueda ser derivada para tener un abordaje especializado.

2.1.6. Que hacer en la primera intervención psicológica

	Que hacer	Qué no hacer
Contacto	<ul style="list-style-type: none"> -Escuchar cuidadosamente -Reflejar sentimientos, emociones y acciones 	<ul style="list-style-type: none"> -Contar nuestras historias -Ignorar hechos y sentimientos -Juzgar o tomar partido
Dimensión del problema	<ul style="list-style-type: none"> - Formular preguntas abiertas -Pedirle a la persona que sea concreta -Evaluar la mortalidad 	<ul style="list-style-type: none"> -Ignorar signos de peligros -Atenerse a preguntar - Permitir abstracciones continuas
Posibles Soluciones	<ul style="list-style-type: none"> -Estimular a la inspiración súbita -Abordar directamente obstáculos -Establecer prioridades 	<ul style="list-style-type: none"> -Visión de terror -Tolerar mezcla de necesidades -Dejar obstáculos inexplorados
Acciones concretas	<ul style="list-style-type: none"> - Tomar una medida a un tiempo -Establecer objetivos a corto plazo -Confrontar cuando sea necesario -Ser directo si es necesario 	<ul style="list-style-type: none"> -Intentar resolver todo ahora -Tímido -Hacer decisiones obligatorias a largo plazo -Retraerse a tomar responsabilidades

Seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> -Realizar un contrato para el re contacto - Evaluar etapa de acción 	<ul style="list-style-type: none"> - Dejar la evaluación para otra persona - No dejar detalles al aire. -Que el paciente continuará bajo su propia responsabilidad.
--------------------	--	--

a. Reflejo de sentimientos

El "reflejo de sentimientos" es una técnica que ayuda a la persona, tiene el fin de aclarar y llegar a dominar los mecanismos que orientan nuestra conducta.

El sentimiento es un mecanismo de segundo grado; es una fuerza psicológica que acompaña a mecanismos más profundos de nuestra personalidad, este mecanismo se presenta sin control.

El reflejo se define como un intento por parte del consultor que hace de espejo de actitudes del paciente esto para demostrarle que comprende. La expresión de sentimientos puede ser como una catarsis y será el primer paso hacia la liberación del conflicto.

b. Tipos de reflejo

Evaluación	Actitud de juicio de valores, generalmente morales
Interpretación	Busca explicaciones o deforma el pensamiento del consultante
Interrogativa	Hace preguntas sobre datos de contenido o para orientar la entrevista conforme le parece al consultor
Investigativa	Toma la iniciativa de la búsqueda. Actitud "policial"
Tranquilizante	Apoya demasiado. Pone una inyección contra la angustia
Generalizante	Atiende a lo general, lo que le pasa a todos o a muchos. Impide reflexionar sobre lo personal
Consejo (Solución)	Asume la iniciativa de lo que hay que hacer. Da soluciones
Sermón	Se sube a la parra y habla de principios.
Comprensiva	Intenta comprender al consultante. Refleja exactamente el sentimiento o la actitud.
Reflejo clarificador	Actitud comprensiva con un esfuerzo de clarificación.

c. El silencio como reflejo

En sí mismo es neutro, puede tener varios significados: puede ser un vacío, una reprobación, una reflexión atenta, también puede tener el significado de una respuesta comprensiva y de aceptación. Las pausas hechas por el consultante al principio de la consulta pueden reflejar turbación o resistencia.

A medida que la consulta progresa, el silencio se convierte gradualmente en un vibrante medio de comunicación para el apoyo, la expresión emocional y el pensamiento.

- Significados del silencio en el consultante puede ser: Negativo (de rechazo) o Positivo (de aceptación).
- Exceso de sentimientos dolorosos. El consultante puede desear desesperadamente expresar sus sentimientos, pero no sabe cómo, pero el consultor no debe empujar a la persona para que exprese lo que siente.
- Silencios al principio de la consulta: Existen silencios al principio de la consulta en los que el paciente espera ser interrogado por el consultor, esto puede indicar al consultor que hay necesidad de estructuración o de una breve exploración de algunos detalles.

Abusar de los silencios puede hacer que la entrevista pierda la profundidad ¿Cuándo reflejar y cuándo callar? Son dilemas frecuentes que el consultor tendrá que resolver centrándose en el consultante. Enfocamos la función de acogida en el principio de la entrevista. Luego afinamos la respuesta comprensiva. Después ampliamos la respuesta refleja también a la clarificación y manejamos todos los tipos de respuesta -equivocadas- explicadas hasta ahora.

2.1.7. Elementos para una comunicación eficiente

No todas las personas comparten sus problemas libre y abiertamente con los demás. Algunas veces, debido a que sabemos qué es lo que nos está preocupando, es difícil articular libremente nuestros sentimientos. Puede no ser fácil admitir ante los demás que tenemos problemas, porque abrigamos el temor de que juzguen y evalúen negativamente o de que nos veamos sujetos a la irritación y al enojo. Cuando las personas albergan una necesidad de compartir sus sentimientos.

Es importante comprender que uno no sabe exactamente lo que la otra persona está experimentando. Lo más que se puede hacer, es suponer lo que está pasando en el interior de la otra persona, dependiendo de la interpretación de los mensajes que uno escucha, ya sean verbales o no verbales. Este proceso de entender a los demás, consta de un emisor (transmite un mensaje el que escucha esta clave especial, usted, el receptor, debe iniciar un proceso de descodificación.

El proceso de comunicación interpersonal es una manera visual de mostrar que la comunicación es algo más que la expresión que alguien hace de algo, como piensa. En realidad, se requiere de la expresión del emisor y de la impresión del receptor, la comunicación completa o efectiva ocurre únicamente cuando la impresión es igual a la expresión:

Estamos viendo la manera en que las personas se expresan inicialmente cuando tienen un problema, con indicios y señales o breves mensajes de sentimientos abiertos. Aún están muy lejos de iniciar el proceso de resolución de problemas.

2.1.8. Seis pasos para la resolución de problemas

1. Identificación y definición del problema.
2. Generación de soluciones alternativas.
3. evaluación de las soluciones alternativas.
4. Toma de decisiones
5. Implantación de la decisión
6. Observación subsecuente para valorar la solución

2.1.9. Respuestas que facilitan la resolución de los problemas

- a. Abre-puertas

Una persona envía un breve mensaje inicial de sentimiento, que indica al receptor la posible existencia de un problema, el ayudado generalmente no se adentrará en el proceso de resolución del problema, a no ser que el receptor envíe una invitación, abra la puerta para el ayudado. Ejemplo:

- ¿Quisieras hablar de tu problema?"

"¿Puedo servirte de alguna ayuda en este problema?"

"Me interesaría saber cómo te sientes".

"Te sería de ayuda si hablamos de ello?"

"A veces ayuda compartir el problema".

"Cuéntame que te pasa".

"Tengo tiempo si tú lo tienes. ¿Quieres hablar?"

Generalmente las personas en problemas tienen el temor de imponérselos a los demás, de quitarles tiempo, "cargándoselos", "descargándolos" en los demás, etc. Por lo general necesitan alguna clase de seguridad respecto a la buena disposición de quien les escucha.

Los buenos escuchas siempre demuestran una verdadera y cuidadosa atención

b. Escucha pasiva

La disposición de quien escucha de mantenerse callado, generalmente se toma como una evidencia razonable de interés y de preocupación. El silencio (o escucha pasivamente), es una poderosa herramienta para hacer que la persona hable de lo que le preocupa; el hablar con alguien que está dispuesto a escuchar puede ser exactamente el aliento que necesita la persona para seguir hablando.

c. Respuesta de reconocimiento

La mayoría de las personas que tienen un problema, desean tener evidencia de que el que las escucha no está divagando o entretenido con sus propios pensamientos. Necesitan ocasionalmente un reconocimiento a sus mensajes tales como: Contacto ocular, "Interesante" Confirmar con la cabeza, "Ciertamente" "Ya veo" "Te escucho" Comprendo

d. Escucha activa

Ninguna técnica asegura al ayudado, que quien escucha entiende realmente, quien escucha debe utilizar una manera más activa de escuchar. La retransmisión frecuente y continua de los resultados de la descodificación del receptor es a lo que se refiere el "Escuchar activamente". Nunca podemos estar absolutamente seguros de que hemos entendido total y precisamente a otra persona, y por ello es esencial poner a prueba nuestra precisión de

escuchar y reducir al mínimo los males entendidos y las distorsiones que ocurren en la mayoría de las comunicaciones interpersonales.

Los abre-puertas, el escuchar pasivamente y las respuestas de escucha, de entender, escuchar activamente son una prueba que quien escucha, en realidad entendió. Esta prueba es la que hace que el emisor siga hablando y se adentre más en el problema.

e. Razón para escuchar activamente

Durante las últimas tres o cuatro décadas algunos psicólogos han estado tratando de identificar los ingredientes críticos de las relaciones humanas que propician el crecimiento personal y la salud psicológica. Dos componentes son importantes en cualquier relación la empatía y la aceptación

- Empatía, es la capacidad de ponerse en los zapatos de los demás y entender "su mundo personal de significados"
- Escuchar en forma activa, es poner atención en lo que la otra persona está diciendo, utilizando un feed back y todos los recursos de respuestas reflejos.
- Escuchar pasivamente, las respuestas de reconocimiento, y particularmente, escuchar activamente, son las respuestas verbales (o vehículos) para comunicar la aceptación, porque claramente comunica: oigo lo que sientes, entiendo cómo estás viendo las cosas ahora, te veo cómo eres realmente ahora, me interesa y me preocupa., comprendo donde te encuentras, ahora. no tengo el menor deseo de hacerte cambiar, no te juzgo ni te evaluó.

En contraste agudo con el escuchar pasivamente las respuestas de reconocimiento y el escuchar activamente, algunos otros mensajes generalmente comunican el deseo de quien

escucha, o su intención, de hacer cambiar al ayudado, la necesidad de dirigir su comportamiento o de influenciarlo, para que se comporten de manera diferente. Estas respuestas demoran inhiben la resolución de los problemas por lo que se denomina (barricada). por ejemplo: Mandar, dirigir, ordenar, sermonear, amenazar, juzgar, criticar, culpar, ridiculizar, insultar, compadecer, etc.

Esta forma de intervención puede producir en la otra persona defensa y resistencia al cambio, inhibe la autoexpresión y auto exploración dificultando que uno mismo pueda resolver sus problemas.

El escuchar activamente estoy comunicando al otro “oigo lo que sientes “sin juzgar sino aceptando que tus sentimientos existen.

2.1.10. Contención emocional dentro de una institución

Dentro de una institución de servicio social en denuncias de violencia llegan atravesando por un periodo de crisis por lo que es muy necesario que el área de psicológica realice contención emocional en estas personas para poder contener la labilidad emocional. Para este fin se realiza el primer abordaje no obstante se diferencia entre lo que es crisis y de lo que es emergencia.

- Una crisis: Se describe como un estado temporal de confusión emocional y desorganización después de un problema fuerte. Las soluciones al problema dependen cómo se maneja.
- Emergencia: Situación de presión repentina que necesita acción inmediata, por ejemplo: cuando la vida de alguien está en peligro por un accidente, suicidio, acto de violencia.

Existen varios objetivos del primer contacto psicológico; el primero es que la persona sienta que se le escucha, acepta, entiende y apoya; lo que a su vez conduce a una disminución en la intensidad de sus ansiedades, el primer contacto psicológico puede servir para reducir el dolor de estar solo durante una crisis, pero en realidad se dirige a algo más que esto.

Al dar la contención emocional a la víctima ella se encuentra tan perdida, tan desbordada, que el hecho de que alguien le coja la mano, le hace sentirse contenida, cobijada. Teniendo el cuidado de no invadir el espacio, la intimidad del otro, pero sin mostrarse distante.

2.1.11. Control emocional

El control es la regulación de una actividad o de un comportamiento y lo emocional es un estado complejo del organismo que incluye cambios fisiológicos, del más amplio carácter respiración, pulso, reacción glandular, etc. y del lado mental es un estado de excitación o de perturbación señalado por fuertes sentimientos y por lo común por un impulso hacia una forma definida de conducta. Si la emoción es intensa aparecen perturbaciones en las funciones intelectuales. Merani (1976:36) Diccionario de Psicología. Según Blasco L.J., Bueno R.V., y otros plantaron a principio de los 90 John Mayer y Peter Salovey.

La inteligencia emocional entendida como una capacidad de controlar y regular los sentimientos de uno mismo y de los demás y utilizarlos como vía del pensamiento y la acción. Plantearon un modelo de la inteligencia emocional que abarca cinco componentes.

- 1) El conocimiento de las propias emociones, la capacidad de reconocer un sentimiento en el momento en que aparece.
- 2) La capacidad de controlar las emociones, adecuándose al momento.

- 3) La capacidad de motivarse uno mismo, autocontrol emocional, capacidad de demorar la gratificación y sofocar la impulsividad.
- 4) El reconocimiento de las emociones ajenas (empatía).
- 5) El control de las relaciones, habilidad para relacionarse con las emociones ajenas, eficacia interpersonal. Blasco G.J. y otros (2002:10).

Según Bluss y Plomin la emocionalidad es un temperamento que está relacionado con la combinación de la facilidad y la intensidad con que se activan las emociones negativas. (Soto, 2001)

La emoción: La emoción se define como cualquier agitación y trastorno de la mente, el sentimiento, la pasión; cualquier esta mental vehemente o excitación.

a. Origen de la emoción

Se manifiesta en el carácter primario de la conducta emotiva, cuando la emoción es intensa y no existe el freno de lo social, por ejemplo, cuando se producen ataques de risa, gritos, movimientos del cuerpo, etc.

b. El proceso emocional

La emoción es un estado interno (fisiológico y mental) del organismo que puede analizarse desde una doble perspectiva provocando por la respuesta interna del sujeto ante un estímulo que se percibe como agradable o desagradable.

- Reacción emotiva, caracterizado por un elevado estado de alerta o atención. Se trata de un proceso fisiológico, un fenómeno simple de reacción física.

- Experiencia emotiva, asociada con situaciones de agrado o desagrado. Este proceso es cognitivo. Soto (2001: 36-37).

c. La inteligencia emocional:

Es la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás. Edward Thorndike (1920) definió como “la habilidad para comprender y dirigir a los hombres y mujeres, muchachos y muchachas y actuar sabiamente en las relaciones humanas”.

Como se expresa la inteligencia emocional en el comportamiento: En ocasiones frente a la repentina caída del rendimiento en el trabajo de un compañero, entendíamos que existía un problema emocional en la “vida privada del trabajador”, pero censuramos este comportamiento censurando al trabajador por “traer los problemas a la oficina, taller, etc.”.

No cabe duda que las emociones trascienden y nos dan información importante de nosotros mismos. Si ponemos atención a la información que nos proporcionan las emociones podremos cambiar nuestra conducta, rendimientos y pensamiento. Welsingcc, H. (1998: 30).

d. Apoyo emocional

Las reacciones emocionales que una persona tiene son normales ante una situación anormal.

Y se debe dar un apoyo emocional los cuales son:

- Dar confianza y seguridad. Se debe crear un clima de seguridad a través de los gestos y actitudes oportunas como la sonrisa transmitiendo seguridad, tranquilidad a la persona afectada, se deberá extender la mano, mediante el contacto físico demostrando a la persona afectada que estamos ahí apoyándola. Adoptar una actitud amable, evitando los extremos como la frialdad o formalismo y el paternalismo.

- Escuchar. La escucha es el principio más importante del apoyo emocional. Permite a la persona afectada expresar tanto sus pensamientos como sus emociones. Se debe aprender a escuchar, respetar el silencio o las explosiones emocionales, identificar y adapta el trato y el lenguaje a las categorías culturales y de la edad.

Cuando una persona nos cuenta que es lo que ha ocurrido, le da coherencia y una relación a los sucesos acontecidos. Esto muy importante ya que la persona victima puede tomar conciencia de los hechos, poner objetividad y tomar distancia de su sufrimiento lo que le ayudara a tomar mejores decisiones.

- Orientar. Si la persona esta confundida le explicaremos cuáles son sus opciones y cual es mejor para su situación. Tenemos que recordarle que le orientaremos, pero intentaremos en todo momento que la persona no llegue a depender de nosotros.

Tratar de razonar con lógica y utilizar el sentido común sin imponer criterios. Nunca perder el control ni responder con agresividad. Fuentes, Vargas (2013: 21-22).

2.1.12. Contención emocional en el momento de denuncia

A. La contención

Para dar un trato con calidad y calidez se brinda un trato adecuado a las víctimas una de las herramientas que se utiliza es la contención emocional.

Se entiende por ésta al “hecho de acompañar a la persona afectada en el proceso de la denuncia, proporcionándole constantemente seguridad física y emocional, respetando su propio ritmo y espacio”.

El objetivo de la contención es brindar orientación que a corto plazo clarifique las acciones a seguir y la comprensión de la situación que se está viviendo y, al mismo tiempo, favorezca el empoderamiento de la víctima.

En el proceso de contención se facilita la expresión de los sentimientos, mediante la escucha activa y la actitud empática, proporcionando con ello un punto de apoyo al mundo emocional de la víctima. Dicho proceso favorece que la víctima exprese y elabore, de forma menos dolorosa, lo que está viviendo. Una manera muy útil y práctica para llevar a cabo la contención es verbalizar y validar el sentir de la persona afectada.

La contención no siempre es fácil de llevar a cabo, requiere de sensibilidad, ética y experiencia por parte de las y los servidores públicos, ya que deben prepararse para identificar y manejar sus propias emociones, las cuales, como en todo ser humano, surgen ante el sufrimiento ajeno y la impotencia de ver la impunidad o injusticia que vive la persona que solicita el apoyo.

B. Empatía

Cuando hablamos de empatía nos referimos a la habilidad para colocarse momentáneamente en el lugar de otra persona. Mediante la empatía procuramos ver desde la perspectiva de la o el otro su contexto, su sentir, pensar y manera de actuar, con la finalidad de hacerle saber que le comprendemos. Si somos empáticas o empáticos, además de obtener información de lo que vive la víctima, comprenderemos el significado y el sentido que ese hecho tuvo y tiene para la persona, así como el impacto en sus afectos, pensamientos y conducta, y lo que está experimentado a partir de éste. Si no se logra la empatía se puede generar en la víctima una sensación de no haber sido escuchada y/o comprendida y tal vez llegue a sentirse juzgada,

con miedo y maltratada. Estos son algunos de los impactos más importantes de la violencia que se agravan con la impunidad.

En consecuencia, se genera desconfianza hacia la posibilidad de hacer justicia. Por ello, es necesario promover condiciones de seguridad, así como mostrar capacidad de empatía e identificar las muestras de desconfianza como reacciones válidas y normales en las víctimas.

Las y los servidores públicos encargados del trato a las 81 víctimas deben tener la capacidad de contener la rabia, el enojo y las tensiones o dificultades de las víctimas durante el proceso.

C. Escucha Activa

El término escucha hace referencia a la capacidad que tienen las personas de poner atención al mensaje emitido por otra persona, utilizando diferentes vías o canales, con la finalidad de comprender lo que se le quiere decir y poder reaccionar ante el mensaje, dando una respuesta al emisor mediante el uso de diferentes vías o canales de expresión.

La expresión verbal de experiencias victimizantes puede ser positiva para las víctimas, pues implica confianza, seguridad y capacidad de contención de sus emociones, aunque también conlleva un impacto psicológico, el cual se debe afrontar con técnicas de apoyo. Es pertinente enfatizar la importancia de respetar el ritmo de cada persona para hablar de sus experiencias.

Asimismo, es necesario que las y los profesionales responsables de la atención directa a las víctimas sean conscientes de lo impactante que resulta para cada individuo lo que está viviendo. No se debe forzar a las víctimas a hablar de sus vivencias, la escucha es un proceso para el cual no todas las personas están listas y lo ideal es que lo lleven a cabo una vez que se sientan preparadas para ello. Si a una persona se le dificulta hablar es conveniente que su

interlocutora o interlocutor permanezca en silencio, sin ejercer presión y dejando que se tome un momento para sí.

A partir de esta conducta podrá valorar la dificultad de la víctima para expresar lo sucedido; a la par, se le debe hacer sentir acompañada a través del uso del lenguaje no verbal (corporal o gesticular). Una vez transcurrido un largo lapso de silencio se le podrá invitar nuevamente a que exprese lo que siente, si reitera su deseo de guardar silencio se debe respetar su decisión y cambiar el tema, poniendo especial atención en detectar sus necesidades particulares.

Las actitudes básicas de escucha requieren disponibilidad de tiempo, apertura emocional y cognitiva, habilidades de protección, evitar juzgar a quien habla y garantizar la continuidad del apoyo. Escuchar a las víctimas de violencia produce en ellas un sentimiento de acompañamiento y reconocimiento, y aumenta los recursos de afrontamiento, como la sensación de apoyo para contar con ciertas certezas que promueven la recuperación individual y comunitaria.

D. Manejo de las situaciones de interacción con Un desconocido

La técnica de extracción de información por excelencia a lo largo de todo el proceso de evaluación-intervención y, particularmente, en el inicio del contacto con la persona que viene demandando ayuda es la entrevista.

La entrevista es una situación de interacción cara a cara, habitualmente entre el psicólogo y la persona que demanda la intervención. Como tal situación de interacción, proporciona la gran ventaja de su flexibilidad: permite indagar sobre aspectos muy variados, a diferencia de lo que haría un test de inteligencia, que sólo aportaría información sobre esa dimensión. Con la entrevista se pueden explorar dimensiones de lo más variado en una misma sesión.

Además, permite acomodarse a la información que se vaya obteniendo, dando lugar a la exploración de dimensiones que inicialmente podían no estar previstas pero que el curso de la entrevista viene a señalar como relevante. Otra de las ventajas de la entrevista, que se deriva de su carácter de situación de interacción, es que permite establecer un clima adecuado con la persona. Esto es, facilita crear una relación y fijar los papeles que deberán jugar cada uno.

Ahora bien, eso mismo que es ventaja se puede convertir en desventaja si no se maneja adecuadamente los primeros momentos de la misma.

En primer lugar, se debe tener en cuenta que, en un marco clínico, la persona que acude a consulta padece un determinado malestar. En caso contrario, no acudiría al psicólogo.

En segundo lugar, no va buscando a un amigo o colega con el que establecer una relación simétrica; al contrario, esta relación es claramente asimétrica: uno cuenta sus cosas y el otro da consignas y corrige.

En tercer lugar, no conoce de nada a quien demanda ayuda hasta ese momento y ello puede crear incomodidad y ansiedad añadida a la experimentada por el malestar que le impulsa a buscar ayuda.

El objetivo de los primeros momentos del contacto inicial es crear un clima agradable que facilite la relación profesional que se debe establecer a partir de ahí. Para ello, el psicólogo debe hacer uso de los recursos que la interacción le proporciona para lograrlo. En concreto, el contacto ocular, la sonrisa y demás elementos de para lenguaje juegan un papel fundamental.

E. Actividades gratificantes

Todas aquellas actividades que produzcan efectos placenteros o de aumento del estado de ánimo a las personas. Las actividades gratificantes son de carácter personal (determinadas actividades funcionan a algunas personas mientras que a otras no) y los programas que se componen de un aumento de éstas persiguen una mejora del estado de ánimo y un aumento de la actividad general llevada a cabo por el usuario.

F. Asertividad

La conducta asertiva implica la expresión directa de los propios sentimientos, necesidades, derechos legítimos u opiniones sin amenazar o castigar a los demás y sin violar los derechos de esas personas. El mensaje básico de la aserción es: “Esto es lo que yo pienso. Esto es lo que yo siento. Así es como veo la situación.” El mensaje se expresa sin dominar, humillar o degradar al otro individuo.

G. Estrategias de afrontamiento

Todas aquellas acciones que ejecutamos al encontrarnos delante de un problema, con el objetivo de solucionarlo, eliminarlo o minimizar sus efectos. Se incluyen acciones motoras, cogniciones y estados emocionales, y en función del tipo de problema afrontado y las habilidades de uno mismo, algunas estrategias serán válidas y otras no lo serán.

H. Habilidades Sociales

Conjunto de habilidades necesarias para una correcta interacción con otras personas en casa, trabajo, escuela, etc. Incluye habilidades de conversación, alabanza, resolución de problemas, ayuda a los otros, agradecimiento, etc.

I. Respiración Controlada

Técnica de relajación consistente en que el cliente siga un patrón de respiración abdominal lento de ocho veces por minuto, que reduce la activación fisiológica producida por la ansiedad.

J. Solución de problemas

Procedimiento de carácter cognitivo y conductual que persigue dos objetivos:

- a) la generación de múltiples posibilidades de actuación ante la ocurrencia de un problema.
- b) el incremento de la probabilidad de elección de aquella alternativa más eficaz ante el problema.

El enfoque teórico actual en la emoción subraya su rol adaptativo como importante fuente de significado y orientación existencial (e.g. Frijda, 1986). Por ende, la desconexión emocional sería inconveniente o disfuncional (e.g. Damasio, 1994). Descalificar o intentar suprimir las emociones son estrategias de autorregulación emocional habituales en individuos con diversos trastornos psicológicos (e.g. Aldao, 2013).

2.1.13. La violencia

2.1.13.1. Concepto General de Violencia

La Organización Mundial de la Salud define la violencia como: El uso intencional de la fuerza o el poder físico, de hecho, o como amenaza, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones.

2.1.13.2. Tipos de violencia

La clasificación de la OMS, divide la violencia en tres categorías generales, según las características de los que cometen el acto de violencia:

- La violencia auto infligida (comportamiento suicida y autolesiones).
- La violencia interpersonal (violencia familiar, que incluye menores, pareja y ancianos; así como violencia entre personas sin parentesco).
- La violencia colectiva (social, política y económica).

2.1.13.3. Conceptualización

Se usa los términos de violencia doméstica, violencia de género, violencia contra la pareja como sinónimos, existiendo diferencias entre cada una de ellas:

La violencia intrafamiliar también se le llama violencia familiar, violencia doméstica, se refiere a la violencia física o psíquica ejercida tanto por el hombre como por la mujer contra: la pareja o cónyuge, descendientes (hijos y nietos), ascendientes (padres y abuelos), hermanos naturales, adoptivos o afinidad, propios o del cónyuge o convivientes, menores e incapaces que convivan con el agresor.

La Violencia Doméstica incluye cuatro categorías esenciales (Andrés y Álvarez 2008): contra los hijos, contra los padres, contra los ancianos, contra la pareja es la violencia normalmente ejercida en las relaciones de pareja, donde el agresor (generalmente varón) tiene una relación afectiva con la víctima.

Es de relevancia diferenciar las diversas formas de violencia que hay, también es importante diferenciar la violencia intrafamiliar (que incluye violencia también hacia los hijos) de la

violencia doméstica o de pareja (violencia de un miembro de la pareja hacia el otro); porque el modo de intervenir es diferente, sin que uno sea más importante que otro (Vera, 1999).

La Violencia de Género, sin embargo, es todo acto de violencia física y psicológica, incluidas las agresiones a la libertad sexual, las amenazas, las coacciones o la privación arbitraria de la libertad. Y al ser en la mayoría de los casos ejercida por hombres hacia mujeres, suele utilizarse el término de violencia machista o terrorismo machista.

La violencia contra la pareja es una de las más comunes formas de violencia interpersonal en todo el mundo. Afecta a hombres y a mujeres de manera diferente; existe mucha más probabilidad en las mujeres que en los hombres de que éstas sean víctimas de repetidos y graves episodios de violencia, que pueden llegar hasta el homicidio, por su actual pareja sentimental y también son éstas más probables a sufrir lesiones físicas y psicológicas.

La violencia contra la pareja como otras formas de violencia intrafamiliar, es diferente de la violencia ejercida contra extraños, la violencia en general. La estrecha relación que a menudo existe entre el agresor y la víctima hace que ésta tenga dos características fundamentales: La frecuencia y la gravedad (Kropp, Hart y Belfrage, 2010).

2.1.13.4. Formas de violencia

a) Física

Toda acción voluntariamente realizada que pueda provocar daños o lesiones físicas a la mujer. Incluye: puñetazos, patadas, quemaduras, Puede resultar en feminicidio.

b) Psicológica

Comportamiento orientado a desvalorizar, humillar, vejar a otra persona. Incluye varias formas de intimidación, así como manipulación emocional, desprecio, indiferencia, culpa,

control, aislamiento. Es tan o más dañina que la física, y provoca una significativa auto desvalorización y pérdida de autoestima.

c) Sexual

Incluye cualquier contacto sexual practicado contra la voluntad de la mujer, atentando contra la libertad sexual de la misma y obligándola a soportar bajo coacción actos de naturaleza sexual o a realizarlos.

2.1.13.5. Características del Agresor

El objetivo del agresor es de someter y controlar a la mujer por medio de la violencia.

Indicadores:

- Creencias tradicionales machistas o de carácter patriarcal, actitudes sexistas.
- Ocasionalmente pueden venir de familias donde fueron víctimas de violencia intrafamiliar, normalizado la violencia.
- En muchos casos tienen baja autoestima, conflicto con el control de impulsos, baja asertividad e imagen negativa de sí mismo y baja tolerancia a la frustración.
- Con frecuencia son intolerantes, especialmente con el comportamiento de sus parejas.
- Emocionalmente inestables.
- Sufren celos desmedidos e injustificados. Esta tendencia suele crecer paralela a la idea de que ella le quiera dejar y él perder la sensación de omnipresencia.
- Suelen negar su comportamiento, no reconociendo que su conducta agresiva es el problema.
- Falta de comunicación y escasez de habilidades sociales.

- Controla a la pareja a través de la violencia (derecho sobre la pareja, manipulación), y la visualiza como objeto de su propiedad.
- Resistencia al cambio.
- Cree que la mujer debe estar subordinada al hombre.
- Casi el 100% de los agresores, son intensamente celosos, hasta niveles de paranoia, la mitad mantiene actitudes violentamente celosas en todo momento (Walker, 1979).

El agresor usa la violencia como un mecanismo de control produciendo en la víctima un sentimiento de culpa que le hace perdonar al agresor y así refuerza ese comportamiento.

Según (Loinaz, 2009) existe tres tipos de perfiles de agresores:

A. Características agresores sólo en la familia

- Violencia solo ejercida contra miembros familiares.
- Suelen tener un nivel cultural más alto que los otros dos tipos de agresores y comportamiento adaptativo en situaciones laborales y sociales.
- Normalmente se trata de violencia física. No suele haber violencia psicológica o sexual. En el mundo exterior a su familia el hombre violento puede ser simpático, detallista, encantador, con actitudes en general de persona modelo. Esto lo utiliza como camuflaje (Barroso, 2010).
- Las causas de la violencia a la hora de resolver conflictos son: déficits de habilidades de comunicación, sociales y personales. Dificultad para controlar impulsos. Severidad de la agresión: de moderada a media.

B. Características de Agresores borderline o límites

- Personalidad inestable, uso de drogas/alcohol con frecuencia, impulsividad, violencia dentro y fuera de la familia.
- Las causas: Infancia traumática, experiencias de rechazo, dificultades para establecer relaciones, celos patológicos y miedo a perder pareja, actitud hostil hacia mujeres, actitud positiva hacia violencia.

C. Características agresores antisociales

- Violencia ejercida física y sexualmente, deseo de ser violento., actividades relacionadas con el crimen, abuso de drogas y alcohol, trastornos de personalidad comunes, Intensas experiencias de violencia en la familia, actitud hostil hacia mujeres., tendencia general a comportamientos antisociales. Una actitud positiva hacia violencia con una severidad de agresión alta.

2.1.13.6. Características generales del perfil de la víctima

- Frecuentemente se observa una tendencia a confiar ciegamente en sus parejas terminando aceptando la situación de violencia.
- Comportamiento ansioso, especialmente cuando se ha instaurado el ciclo de la violencia (ver más adelante).
- Sentimiento de culpabilidad y vergüenza, especialmente en zonas rurales.
- Suele existir dependencia económica, que normalmente actúa como barrera a la hora de denunciar.
- Depresión y baja autoestima.
- Aislamiento social y dependencia emocional del hombre dominante.
- Identificación con el agresor (Síndrome de Estocolmo).

Sin embargo, el tener un perfil no determina como tendría que ser una víctima de violencia de género ya que ninguna mujer está exenta de sufrir dicha violencia.

2.1.13.7. Ciclo de la violencia

Teoría fue desarrollada en el año 1979 por Lenore Walker quien identificó un ciclo en que se repetían los casos de violencia familiar o doméstica. A partir de los testimonios y vivencias de las mujeres a las que trataba, observó que las mismas no eran agredidas de la misma manera todo el tiempo en su relación de convivencia, sino que existían fases para que se dé la agresión, y cada una de estas fases tenía una duración diferente y que se manifestaba de distintas maneras. Según Walker (1979), señala que se tienen tres fases: la acumulación de tensión, el incidente de maltrato grave y la fase de luna de miel o arrepentimiento

Posteriormente, a los estudios realizados de Lenore Walker en el año 1979, estas tres fases fueron ampliadas por estudios posteriores, dando a conocer que, entre las fases planteadas por Walker, se presentan dos más:

- **Fase 1: Fase de Inicio.** Como había mencionado Walker se presenta una escalada gradual de tensión que se manifiesta en actos discretos que causan un incremento de la fricción, conductas desagradables y/o abusos físicos. El agresor expresa descontento, pero no de forma explosiva, sino más bien ejerce control sobre la víctima bajo signos de amor por ejemplo "haz esto, es por tu bien" "no te pongas ropa provocativa", "quédate conmigo", mostrando más un papel protector, por lo que la mujer intenta sosegar al abusador haciendo lo necesario
- **Fase II: Acumulación de tensión.** La tensión sigue en aumento, para para complacerlo, tratando de calmarlo o que no se irrite más evitar el peligro inminente la mujer permite el control, pero procura alejarse del agresor por temor a que explote

inadvertidamente. El hombre está más agresivo sobre todo de palabra, al notarlo la mujer siente más miedo ante el peligro inminente.

- **Fase II: Explosión violenta.** En esta fase, el incidente de maltrato grave se hace inevitable, sin necesidad de ninguna intervención, se caracteriza por una descarga incontrolable de tensiones acumuladas, y se bombardea agresiones físicas, verbales e incluso sexuales. En esta fase hay descontrol, puede romper objetos comunes o solo los de la mujer. En muchas ocasiones en esta fase puede intervenir la policía ante el llamado de los/as hijos/as, de la propia mujer o de vecinos, pero la mujer al ver que el agresor se detiene la situación cesa y puede volverse reconfortante.
- **Fase IV: Negación.** El agresor en muchas ocasiones niega que estas fueron realizados por voluntad propia, más al contrario culpabiliza que fueron realizados al no ser escuchado, o que la mujer lo llevó a esto por no hacerle caso o por no cumplir lo que él pedía, señalando inclusive que fue por provocación de la mujer, culpando al alcohol, al trabajo, los problemas económicos.
- **Fase V: Fase del arrepentimiento.** Es una fase temporal, de aparente calma, arrepentimiento, con muestras de conductas de cariño, de promesas e incluso regalos, muestra comportamiento de aparente cambio, se muestra cordial, amable y usualmente la mujer perdona la situación vivenciada, teniendo la esperanza que la relación va a mejorar, reforzando de manera positiva pero errónea, ya que la mujer si interpuso la denuncia, desiste del proceso. Es muy importante que el servidor público detecte en qué fase se encuentra la mujer y así ofrecer la respuesta más adecuada y poder anticiparse al comportamiento futuro del agresor.

Escalada de la violencia.- A menudo, sólo con el paso del tiempo, la víctima constata que esta escalada puede conducirla a la muerte. Es importante que la mujer sea consciente de la peligrosidad y de la necesidad de protegerse a sí misma y, en su caso, a sus hijos/as, así como de la imposibilidad para corregir, controlar o cambiar las conductas del agresor. Es de vital importancia el papel del o la profesional para una adecuada orientación y atención a la mujer en la búsqueda de soluciones; su formación, su sensibilización y sus capacidades profesionales resolutorias.

2.1.13.8. Teoría sobre la violencia que ejerce el hombre a la mujer

Existen muchas razones de por qué la mujer no abandona al hombre cuando están en situaciones de violencia, por qué no rompe la relación. Psicológicamente el agresor tiene una influencia de peso en la mujer ya sea en la toma de decisiones o de reproducir vínculos de dependencia emocional con su pareja.

2.1.13.8.1. Teorías de la toma de decisiones en la mujer de dejar a su pareja.

- El modelo conceptual, en el cual la mujer debe responderse a la pregunta de si su vida sería mejor fuera de esa relación. Siendo esta respuesta negativa, la mujer maltratada continuara con la relación. (Choice y Lanke, 1997).
- Teoría de los costes y los beneficios. En esta teoría, la mujer debe determinar los costes y beneficios de permanecer o concluir la relación. La mujer debe evaluar los beneficios que tiene el seguir con la relación y comparar si esos beneficios son mayores o no a los costes que le supone mantener la relación (Pfouts, 1978).
- Teoría de la trampa psicológica. En esta teoría se ve como las mujeres maltratadas tiene la esperanza de que acabe el maltrato y creen que con más esfuerzo y tiempo pueden logran una relación de pareja estable. (Strube, 1988)

2.1.13.8.2. Teorías de dependencia emocional en la mujer.

- La teoría del ciclo de la violencia en pareja. En esta teoría se distinguen tres fases, la fase de tensión (en la cual el hombre tiende a enfadarse cada vez más y la mujer hace todo por complacerlo para no acabar en disputa), la fase de explosión o agresión (en esta fase el hombre estalla por así decirlo y descarga toda la tensión retenida sobre la mujer normalmente agrediéndola) y por último la fase de reconciliación (en esta fase el agresor abandona la violencia y la tensión y se muestra sumiso respecto a la mujer para que ésta no le abandone). (Leonore Walker, 1979).
- Teoría de la Unión Traumática (Dutton y Pinter, 1981) y el Modelo de la intermitencia (Dutton y Painter, 1993). Estos autores explican una unión traumática entre la pareja donde la pareja de menos poder, la mujer, necesita a la de más poder, en este caso del hombre. Esta relación de dependencia crea una relación afectiva muy fuerte. Estos autores creen que la mujer al ser más maltratada cada vez se ve más minada su autoestima y necesita al maltratador, convirtiéndose en interdependiente.
- Teoría del Síndrome de Adaptación Paradójica a la violencia doméstica. Esta teoría se define como la situación a la que llega la mujer maltratada de tener que percibir la realidad desde la perspectiva del hombre asumiendo que ella es la causante de todos los males que sucedan en la relación (Sandor Ferenczi, 1973-1933). El concepto de factor protector se refiere a las "...influencias que modifican, mejoran o alteran la respuesta de una persona a algún peligro que predispone a un resultado no adaptativo" (Rutter, 1985, citado por Kotliarenco, 1997). En palabras de Benard (2002), los factores protectores serían aquellas características que parecen revertir circunstancias potencialmente negativas y transformarlas, a pesar de los riesgos en los que se está

envuelto. Claro, esto no implica de acuerdo con Rutter (1985) mencionado por Kotliarenco (1997), que un factor protector constituya necesariamente una experiencia positiva o benéfica. Puede ser una acción que aparente ser negativa, pero que le permite al individuo protegerse contra una situación futura muy difícil. (Chinchilla Rodríguez 2008). Finalmente, Chinchilla Rodríguez afirma que, “a los factores protectores, es decir, a aquellos que permiten al ser humano afrontar y superar los problemas de la vida, se les relaciona con el concepto de resiliencia”, en el sentido de que los pilares de resiliencia podrían ser un factor protector, entre otros, que facilita al ser humano afrontar y superar la adversidad.

2.1.13.9. Factores de protección en mujeres en situación de violencia

Son aquellas situaciones condiciones y circunstancias de las cuales se sabe que se inhiben (hacen menos probable) la respuesta violenta. Los indicadores de los factores protectores son los siguientes:

- Vínculos Afectivos: Fuertes relaciones basadas en el afecto que brindan sensación de reconocimiento, valor y amor.
- Competencias y Destrezas: Habilidad individual ejercitada, la cual permite a las personas reconocer el riesgo, evitarlo, contrarrestarlo y manejar el conflicto.
- Recursos Institucionales: previenen, detectan, atienden y solucionan la problemática del maltrato y la violencia, en diferentes espacios, como redes de apoyo.
- Creencias: Ideológicas, Humanas y Religiosas.
- Valores: Respeto por la vida, por la familia, tolerancia, equidad y solidaridad.

CAPITULO III

PROPUESTA DE INTERVENCION PSICOLOGICA

3.1. FUNDAMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE CONTENCIÓN EMOCIONAL PARA LA PROMOCION DE FACTORES DE PROTECCIÓN

Este es un programa psicosocial que plantea fortalecer factores de protección en usuarias en una primera instancia mediante la contención emocional a víctimas de violencia intrafamiliar, entendiendo el hecho de acompañar a la persona afectada en el proceso de la denuncia, proporcionándole constantemente seguridad física y emocional, respetando su propio ritmo y espacio.

La orientación psicológica es una intervención crucial que puede tener importantes beneficios para las sobrevivientes – incluidos un mejor funcionamiento físico, niveles más bajos de depresión (Tiwari, 2005 citado en Ellsberg, 2006), mayor autoestima y seguridad en sí misma, e incluso menor exposición al abuso (Laverde, 1987, citado en Ramsey, 2005). La terapia cognitivo-conductual enfocada en el trauma puede ser especialmente útil para reducir los problemas de salud mental asociados con la violencia (OMS, 2009c). Sin embargo, es crucial que quienes brinden asistencia y apoyo emocional hayan recibido capacitación adecuada en temas relacionados al impacto psicológico que tienen los diferentes tipos de violencia hacia las mujeres y las niñas (Bott et al., 2004).

El Servicio Legal Integral Municipal SLIM es la instancia especializada en violencia en razón de género del Gobierno Autónomo Municipal, que presta servicios psicológicos, legales y sociales para promover la prevención de la violencia, prestar protección y atención

ante hechos de violencia, para así lograr la sanción de los delitos de violencia denunciando y patrocinando procesos.

En un segundo momento la aplicación del programa de factores de protección que tiene un significado como factores protectores de violencia intrafamiliar contra la mujer, lo que ellas denominan como “factores fortalecedores”, concepto significado como aquellos factores que les proveen de la fuerza requerida para superar la violencia, es decir, para recuperar su autoestima, no permitir la violencia, y comprender la familia como sólo ella y sus hijos, también.

El programa plantea un proceso metodológico con la participación permanente mediante diferentes técnicas partiendo de las vivencias de las usuarias generando espacios de análisis y reflexión de sus propias experiencias personales y al fortalecimiento de los factores protectores enfocándonos en uno de sus pilares como es la resiliencia frente a situaciones de violencia , donde ambas se interrelacionan a partir de factores protectores internos y externos de cada persona, pero también en comunidad .

Donde resiliente se debe entender a valorarse a uno mismo, estableciendo metas posibles de alcanzar según su entorno, teniendo relaciones sociales fructíferas, y dimensionado los problemas y situaciones adversas, como ser la violencia familiar o domestica -que en Bolivia y en la comunidad de Achocalla es una de las mayores y más comunes formas de agresión hacia la mujer (data el primer caso de feminicidio del 2019 en Achocalla).

3.2. OBJETIVOS

Los objetivos del trabajo dirigido programa de Contención Emocional para la promoción de factores de protección en mujeres en situación de violencia del SLIM Achocalla, son los siguientes:

3.2.1. Objetivo General

- Fortalecer la contención emocional y los factores de protección en mujeres en situación de violencia del SLIM del Municipio de Achocalla.

3.2.2. Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico institucional
- Identificar las necesidades institucionales con respecto a contención emocional
- Realizar apoyo psicológico y contención emocional en los casos atendidos en plataforma de la Unidad de Genero Generacional DNNA-SLIM
- Elaborar un programa de contención emocional para la promoción de factores de protección en mujeres en situación de violencia

3.3. INDICADORES DE CUMPLIMIENTO

A partir de las necesidades y demanda institucional del SLIM de Achocalla se realizó el apoyo psicológico como uno de los objetivos del trabajo dirigido de acuerdo con el tiempo estipulado con la institución en horarios laborales completos haciendo un periodo de permanencia en la población de ocho meses aproximadamente. Permittiéndoseme realizar el apoyo psicológico y al mismo tiempo se llevó a cabo el programa de contención emocional según se estableció con la institución y la responsable de la Unidad de Genero Generacional.

– **Apoyo psicológico**

A demanda de la institución y como primera fase para la recolección de información para la elaboración del programa de contención emocional.

1° MOMENTO: SECUENCIA DE ACTIVIDADES

1ra FASE PRIMERA ENTREVISTA PSICOLÓGICA						
	OBJETIVO GENERAL	ACTIVIDADES	PROCEDIMIENTOS	RESPONSABLE	INSTRUMENTOS	Tiempo
FASE DE PRIMERA INTERVENCIÓN, EVALUACIÓN Y EVALUACIÓN INICIAL	<p>PROPORCIONAR AYUDA INMEDIATA</p> <ul style="list-style-type: none"> – Proporcionar apoyo, facilitando que la persona se sienta escuchada y comprendida. – Proporcionar “control de calma” ante una situación intensa, transmitir una sensación de alivio (físico y emocional). – Brindar a la persona una sensación de estabilidad y control. 	<p>Hacer el primer contacto psicológico con la usuaria</p>	<ul style="list-style-type: none"> *Alentar a la persona a hablar sobre el hecho. *Emplear herramientas de contención emocional: escucha activa y empatía. *Que la usuaria se sienta escuchada, comprendida y apoyada 	<p>Facilitador /usuaria</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Registro de indicadores de crisis emocional (Pre-test) -Entrevista Abierta. -Libro de Registro -Técnicas de relajación (respiración consciente, grounding) 	<p>1 sesión de 40 a 60 minutos aproximadamente</p>

2º MOMENTO: Aplicación del Programa:

“PROGRAMA DE CONTENCIÓN EMOCIONAL, PARA LA PROMOCIÓN DE FACTORES DE PROTECCIÓN EN MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR ATENDIDAS EN EL S.L.I.M. DEL MUNICIPIO DE ACHOCALLA”

FASES	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	MEDIOS E INSTRUMENTOS
PRIMER MOMENTO: inducción al trabajo dirigido en el SLIM Achocalla	Establecer contacto con el grupo de intervención	Contacto inicial en el SLIM Achocalla.	Entrega del convenio SLIM-UMSA
			Cumplir con la demanda institucional de apoyo psicológico y trabajo interdisciplinario en el área y propuesta de intervención del programa.
			Coordinación con la jefa de Unidad
		Abordaje psicológico (contención emocional) con las usuarias	Inmersión en el escenario y toma de contacto con las usuarias
Implementación del trabajo dirigido desde el SLIM-UMSA desde el área de psicología en las actividades establecidas (Aproximadamente 8 meses del convenio)			
DIAGNOSTICO	Identificar cualidades resilientes de las comunarias	Encuestas	Aplicación de la encuesta
			Delimitación de la líneas de acción a seguir
ELABORACION DE LAS ESTRATEGIAS	Elaboración de las estrategias y herramientas de contención emocional para usuarias del SLIM Achocalla	Revisión Teórica	Artículos ,tesis relacionados con el tema
		Diseño de la Intervención	Elaboración de la sesiones de intervención
			Adecuación de técnicas e instrumentos para mujeres
INTERVENCION	Fortalecer los recursos internos de las mujeres	Intervención con el grupo	Programa de Resiliencia con el grupo de mujeres
			Registro de evidencias esperadas y observación sistemática de sesiones

EVALUACION	Evaluación de los alcances de la intervención	Evaluación Diagnostica	Encuesta investigativa
		Evaluación Procesual	Observación participativa (Intervención de los casos atendidos)
		Evaluación final	Percepción de resultados (discusión)
		Socialización	Presentación de resultados al grupo de intervención y al municipio

3.4. ESTRATEGIAS DE ACCION

3.4.1. Ámbito Personal

– Autoestima

La autoestima es aceptarse, conocerse, respetarse y valorarse tal como una es, a partir de reconocer las propias cualidades y debilidades para el logro satisfactorio de los objetivos y proyectos personales. La autoestima se desarrolla desde lo interno, lo individual, desde el propio yo, pero también desde lo externo, desde el ambiente y las personas que nos rodean, la sociedad y la cultura que constantemente emiten mensajes que influyen en la autoestima.

La autoestima parte de la conciencia de que cada mujer tiene recursos propios. Habilidades y capacidades subjetivas y prácticas que son parte de ella misma. Esta conciencia de la autoestima conduce a que cada mujer visualice y aprecie estas cualidades y habilidades, las potencie y las comparta con otras mujeres, reconociendo la visión de que cada mujer puede compartir y aprender algo de otra mujer.

3.4.2. **Ámbito social**

	ÁREAS O DIMENSIÓN	INDICADORES
FORTALECIENDO LA CONTENCIÓN EMOCIONAL	Ámbito Personal	<ul style="list-style-type: none"> -Tener conciencia y comprensión de sus emociones de los demás desarrollando la empatía y así poder resolver conflictos de manera pacífica. -Autoconcepto -Autovaloración -Construcción del género y la Autoestima como mujer
	Ámbito social	<ul style="list-style-type: none"> -Mejorar la capacidad de atención y a aumentar la concentración. -Conocer que es Violencia, -Reconocer los tipos de Violencia de Genero -Analizar las formas en que se manifiesta la violencia intrafamiliar -Reconocer la Espiral de la violencia y Ciclo de la violencia. -Transformar mi historia de violencia como aprendizaje que se puede transformar.
	Ámbito de Apoyo psicosocial	<ul style="list-style-type: none"> -Contención Emocional -Reconocer la violencia como experiencia dolorosa -Pautas para la contención -Tener conciencia y comprensión de sus emociones y sentimientos. -Poder identificar y comprender los sentimientos y pensamientos de los demás desarrollando la empatía y así poder resolver conflictos. -Crear un plan de Seguridad
	Herramientas de autocuidado	<ul style="list-style-type: none"> -Reflexionar que autocuidado es también buscar ayuda -Reforzar la importancia del autocuidado en cada una de ellas

– **Violencia**

Consiste en varias formas de abuso de poder, que tiene como objetivo subordinar y dominar de las mujeres. La teoría de género, es la que mejor nos permite comprender las razones por las que se da, reconociendo al machismo amparado en el pensamiento patriarcal, como el principal causante del maltrato hacia las mujeres. La violencia de género se asocia a factores de origen cultural, social y a desequilibrios en las relaciones de poder a pesar de existir leyes como la 348 a nivel nacional e internacional.

Las mujeres que sufrieron, violencia física y psicológica que pasa por el proceso de empoderamiento y se atreve a la denuncia, se caracteriza por la independencia emocional, la capacidad de reconocer y tener los sentimientos que participan en la resolución de conflictos violentos.

3.4.3. Ámbito de apoyo psicosocial

– Gestión de Emociones

El gestionar las emociones transgrede sobre la violencia de género de forma positiva debido a que puede combatirla ya que permite que la mujer se desprenda del miedo que infunde el agresor, al desarrollar el razonamiento basado en el control de las emociones. Al poder sentirse más segura de sus emociones ella se siente más fuerte para volver a tener su independencia emocional, desarrollar la capacidad de reconocer y atender los sentimientos que afectan la forma en que enfrenta la situación de violencia y poder manejar el conflicto. La mujer que experimenta violencia se caracteriza por soportar largos períodos de agresiones, por poseer gran dependencia sentimental, económica hacia el maltratador y tendencia a idealizar al victimario o la esperanza del cambio. Las víctimas de violencia no pueden afrontar con calma las reacciones emocionales debido a que se han enfrentado a una serie de condicionamientos importantes. Estos le dificultan superar las amenazas y secuelas de la violencia física, o de ser juzgada por la familia y conocidos.

3.4.4. Herramientas de autocuidado

Son pocas las investigaciones del autocuidado en mujeres víctimas de violencia, las pocas señalan que las mujeres que sufrieron violencia física, psicológica, sexual y económica, provocó repercusiones tanto a nivel físico (heridas, anemia, dejadez, etc.) como psicológico (tristeza, baja autoestima, sentimientos de culpa, etc.) mostrando un déficit del autocuidado;

Al pasar por una situación de violencia se pierde la autonomía e independencia lo cual supone que no disponen de las condiciones externas necesarias para llevar a cabo un autocuidado de forma adecuada. Asimismo, las repercusiones psicológicas y emocionales (apatía, alexitimia, indefensión) que sufrieron a consecuencia de la violencia se plantean como otro obstáculo para realizar prácticas orientadas hacia su bienestar.

Algunas de las prácticas de autocuidado son: el sentido del humor, realizar actividades de crecimiento espiritual, buscar redes de apoyo, etc.

3.5. BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA

La población son las mujeres que denunciantes de violencia intrafamiliar atendidas en el Servicio Legal Integral Municipal SLIM dentro del rango de edad de 19 a 60 años del municipio de Achocalla

La muestra fue de carácter no probabilístico, se ha elegido a partir de mujeres voluntarias.

3.6. METODOLOGIA

El Programa de contención emocional se abordó desde una metodología activa y participativa, talleres basados en dinámicas y participación colectiva desarrollados en un ambiente de respeto y colaboración entre las participantes.

Al no existir un grupo control, sino un pre y post test este trabajo no es de investigación con diseño pre experimental. El objetivo del Trabajo Dirigido es la intervención participativa en la institución, que puede ser de un diagnóstico previo o a demanda de la institución.

El Programa de contención emocional utilizó como modelo la metodología de Acción – Participación. Ezequiel Ander-Egg (1990) define la investigación de Acción Participación como “una forma de interacción social con el objetivo central es movilizar los recursos humanos para lograr un desarrollo de base con la participación de las personas del proyecto.

Promueve la participación activa de la población involucrada con la intención de transformar su realidad.

De esta manera se utiliza como modelo un tipo de diseño pre experimental de pre-test (cuestionario inicial) y post-test (cuestionario final).

El tipo de muestra escogida es por conveniencia - no probabilística, ya que se eligió trabajar con mujeres denunciante del SLIM de Achocalla,

El programa maneja un enfoque cognitivo comportamental y socio cultural, es decir, busca que las participantes reflexionen e identifiquen la violencia en diferentes situaciones y contextos por sí mismas y a partir de esto construyan o reconstruyan las concepciones relacionadas a las temáticas abordadas en el programa de contención emocional . Este proceso se trabajará a través de actividades grupales prácticas en las cuales las participantes observarán el estado actual de sus emociones a través de, dinámicas y exposiciones para posteriormente proponer cambios y/o soluciones a dificultades relacionadas a la situación de violencia que atraviesan.

Buscando una participación activa de las mujeres al taller es primordial ya que se busca que ellas puedan tener herramientas y poder tener la posibilidad de no re experimentar situaciones de violencia tanto en ellas misma como en sus hijos.

3.7. RECURSOS

3.7.1. Requerimientos y recursos

Para un adecuado desarrollo del programa son necesarios los requerimientos humanos y materiales.

A. Recursos humanos

- El requerimiento humano para realizarse el programa de contención emocional, es de:
- Silvia B. Canes Morales (pasante)
- Personal de coordinación (equipo multidisciplinario)
- Usuaris
- Tutor Institucional
- Tutor Académico

B. Recursos Materiales

- Material de escritorio
- Fotocopias de hojas para las actividades de las dinámicas y cuestionarios
- Velas, globos, pañoletas, etc.
- Caja de colores
- Cuaderno de registro de casos
- Data show
- Marcadores
- Papelógrafos
- Y otros materiales adicionales

3.8. FORMAS DE EVALUACION

Para la evaluación el apoyo psicológico y en el programa de contención emocional se utilizará las siguientes:

3.8.1. Estrategias de evaluación

Las técnicas se utilizarán según las necesidades del grupo con la finalidad de fortalecer el manejo conocimiento de las emociones.

Las estrategias que se usaran como técnicas de investigación son:

- a. Observación no estructurada de las usuarias del Slim de Achocalla dentro del área de apoyo psicológico y de la observación de la dinámica de los funcionarios de la plataforma, se observa la relación interpersonal del que atiende el caso con las victimas (denunciantes) se ve su dinámica de comunicación, asertividad, empatía y control emocional.
- b. Entrevistas semiestructurada para saber sus datos sociodemográficos para la recopilación de datos, siendo la entrevista un instrumento muy utilizado en la investigación social, con el objetivo de informar, educar, orientar, modificar, etc. La pasante de psicología recaba información de los funcionarios, administrativos y denunciantes (victimas), para obtener datos sobre el problema a determinar.
- c. Exposición es de manera breve y con lenguajes sencillos contextualizado al municipio y sus donde las comunarias puedan reflexionar las ideas más importantes, sin perder la atención y el interés de las exposiciones que son cortas y sencillas.
- d. Dinámicas la participante del taller tiene la posibilidad de poner en práctica las habilidades y conductas a través de juegos lúdico y reflexivos.
- b. Aplicación del Cuestionario de Inteligencia Emocional de Weisinger para medir el nivel de Inteligencia Emocional

37. Hacer que los demás se sientan bien	
38. Proporcionar apoyo y consejo a los demás cuando sea necesario	
39. Reflejar con precisión los sentimientos de las personas	
40. Reconocer la angustia en los demás	
41. Ayudar a los demás a controlar sus emociones	
42. Mostrar comprensión hacia los demás.	
43. Entablar conversaciones íntimas con los demás	
44. Ayudar a un grupo a controlar sus emociones	
45. Detectar congruencias entre las emociones o sentimientos de los demás y sus conductas.	

Esta prueba consta de 45 ítems, donde se hallan las cinco aptitudes de la Inteligencia Emocional, descritas en capacidades, para revisar los ítems que avalúa cada dimensión.

Se aplica la prueba de forma individual o grupal con la consigna: ‘Antes de responder, piensa en una situación real en la que hayas tenido que utilizar la capacidad descrita en cada ítem, y marca con una x en los puntajes señalados del uno al cinco’.

En su evaluación, se tiene en cuenta medidores de evaluación según las respuestas que se tenga para los puntajes del 1 al 5 en cada ítem, los cuales en su sumatoria determinan lo siguiente:

I = 1 – 45 = Ausencia del manejo de la capacidad

II = 48 – 90 = Existe deficiencia en el manejo de la capacidad

III = 91 – 115 = Existe un bajo nivel del manejo de la capacidad

IV = 116 – 180 = El manejo de la capacidad es variable

V = 181 – 225 = Existe un manejo correcto de la capacidad

Esta prueba de Inteligencia emocional fue sometida a ciertos procedimientos metodológicos para su aplicación tomada de anteriores investigaciones realizadas con este instrumento.

El Test de Inteligencia Emocional responde a una validez de constructo considerando que el autor, el Dr. Hendir Weisinger, evalúa las cinco aptitudes (Autoconciencia, Control de las

emociones, Automotivación, Empatía y Relaciones Interpersonales) considerando la estructura de los ítems para cada aspecto de la variable evaluada.

El test responde a una validez de constructo, cuenta con un coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach de 0.85, la cual permite concluir que es lo suficiente confiable para su aplicación.

3.8.3. Cuestionario sociodemográfico

Objetivo es la recolección de información en cuanto a violencia intrafamiliar y su Tipología. En primera instancia, esta entrevista recolecta información sociodemográfica de las participantes como, datos sociales, económicos, culturales, que se consideran importantes conocer de las mujeres víctimas, los datos a tomar en cuenta son:

- a. Edad
- b. Nivel de instrucción
- c. Zona de residencia
- d. Estado civil
- e. Número de hijos
- f. Ocupación

Otro dato a tomar en cuenta en dicha entrevista es la tipología de las usuarias o participantes según la ley 348 y de los protocolos que usan cada una de las instancias que trabajan con el tema de violencia.

Este cuestionario será aplicado por la facilitadora del taller en un lenguaje claro y sencillo

La fiabilidad de esta prueba está determinada por el método de mitades partidas, (Hernandez, 2003), donde se analiza los resultados en dos grupos y compara las puntuaciones comprobando su correlación y la similitud de estos resultados.

3.8.4. Hoja de autoevaluación

Este instrumento nos ayudara a ver la efectividad en cada taller a su conclusión de cada uno de ellos, la ficha constara de las siguientes preguntas:

1. ¿Lo que aprendimos hoy ha sido?	a) Interesante	b) Poco interesante	c) Nada interesante
2. ¿Participo de forma?	a) Activa	b) Regular	c) Participativa
3. ¿Lo que he aprendido me parece?	a) Útil	b) Poco útil	c) Nada útil
4. ¿En resumen esta habilidad ha sido?	a) Fácil	b) Novedoso	c) Difícil
5. ¿Te sirve lo que aprendimos hoy?	a) Si	b) No	
6. ¿De que manera lo usarias?	a) contigo misma	b) con la familia	c) en tu comunidad

La intervención en el área de psicología en este caso fue a demanda de la institución ,siendo mi labor la contención emocional en las usuarias que asisten al servicio social del SLIM de Achocalla durante toda mi permanencia, para luego dejar una propuesta de trabajo que consiste en un programa de contención emocional como factor de protección ,dichas actividades se organiza el procedimiento de la siguiente manera:

- **Diagnóstico:** En la búsqueda de necesidades de la institución se pudo obtener el requerimiento de una persona en la intervención en crisis de primer orden: Contención Emocional en crisis y el apoyo en el área correspondiente a psicología.

- **Intervención:** Elaboración y aplicación del programa de contención emocional mediante las dinámicas grupales, trabajo en grupo, reflexión y evaluación sobre las emociones.
- **Evaluación:** Se determinan los resultados de la intervención y los cambios que se producen en el conocimiento y expresión de emociones de las mujeres denunciadoras de violencia, que se realiza a través de una evaluación final.

SESION	TEMA	CONTENIDO
1	PRESENTACIÓN INTEGRACIÓN GRUPAL	Crear un encuadre grupal Técnicas: -Globo en el aire -Reconociendo los objetivos -Explorando expectativas -Acordando la manera en que trabajaremos -Dinámica de la construcción de Reglas del grupo - "Yo soy así" -Evaluación inicial
2	"CONOCIENDONOS"	Promover auto-reconocimiento y valoración personal. Técnicas: -Tarjeta de presentación -"Mi árbol": -Darle el chance de cambiar o mejorar -Ritual de luz
3	NUESTRO DERECHO A VIVIR SIN VIOLENCIA	Reflexionar sobre la violencia contra la mujer, las formas en que se expresa, sus causas y consecuencias. Reflexionar sobre las dificultades que existen para el ejercicio del derecho a vivir libre de violencia. Técnicas:

		<p>-Abrazos musicales</p> <p>-¿Qué significa violencia contra la mujer?</p> <p>- Formas en que se expresa la violencia contra la mujer</p> <p>-Derribando mitos</p>
4	REFLEXION PERSONAL DE LA VIOLENCIA FAMILIAR	<p>Reflexionar sobre la problemática de la Violencia Familiar desde una perspectiva de Derechos Humanos</p> <p>Técnicas:</p> <p>- "El Mundo de la Violencia"</p> <p>- "¿Qué es violencia familiar?"</p> <p>- "Causas y efectos de la violencia familiar"</p> <p>- La espiral de la violencia</p>
5	RECONOCIENDO EL FEMINICIDIO	<p>Conocer que es el feminicidio y comprendan su diferencia con otros delitos.</p> <p>Técnicas:</p> <p>- "Venir de forma diferente"</p> <p>- El final del cuento de Hadas</p> <p>- Reflexionando sobre el feminicidio</p>
6	IDENTIFICANDO MIS EMOCIONES	<p>Identificar y diferenciar las distintas emociones que han vivido a lo largo de su vida, para señalar las emociones que les genera en el entorno.</p> <p>Técnicas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dando color a mis emociones 2. Quiero decirte algo al oído
7	IDENTIFICACIÓN DE EMOCIONES	<p>Relacionar las emociones con la parte del cuerpo donde se siente, para poder utilizarlo como apoyo, al identificar lo que siento y desde ahí poder tomar decisiones</p> <p>Técnica:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reconociendo mi cuerpo. 2. Bola de lana.

8	CAUSAS INTERNAS Y EXTERNAS DE ESTRÉS	<p>Hablar sobre las diferentes fuentes de estrés en la vida, identificando la manera que tienen para hacerle frente.</p> <p>Técnicas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Collage. 2. Mi estrés.
9	ASERTIVIDAD	<p>Ganar entendimiento sobre los comportamientos de afirmación y de evasión. Identificar los tipos de comportamiento que son cotidianos. Tomar conciencia de estos signos en nosotras(os) y utilizarlos como una oportunidad para reconocer qué tipo de respuesta probablemente tendremos y asegurarnos de que sea una respuesta apropiada.</p> <p>Técnica:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Atacar y evadir.
10	TOLERANCIA A LA FRUSTRACIÓN	<p>Externalizar el sentimiento de frustración para conocerlo, e ir identificando que efectos tiene y revisar la función de la frustración, para encontrar la utilidad que puede tener, cuando es vista como aliada. Técnicas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El que se enoja pierde. 2. Frustración, una dinámica de retroalimentación.
11	CUÍDATE A TI MISMO(A). HABILIDADES SOCIALES	<p>Integrar a las emociones como aliadas para un cuidado efectivo de uno(a) mismo(a), a través de los conocimientos de su función y de habilidades sociales.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aprender de la desgracia. 2. Juego de los voluntarios

3.2. DESGLOSE ESPECIFICO DE ACTIVIDADES EN EL AREA DE PSICOLOGIA

N°	FECHA	INSTANCIA	N° DE CASO	Denunciado/ denunciante	DESCRIPCION	TIPOLOGIA
1.	10-6-19	SLIM	12/19	S M/ C V	Contención emocional a mamá por afectación emocional a NNA (tema de paso en común)	Violencia psicológica
2.	10-6-19	SLIM	13/19	IEC/PC	Contención emocional a pareja	Violencia psicológica
3.	11-6-19	DNA	14/19	NMQ	Contención Emocional NNA	Violencia Sexual
4.	13-6-19	DNA	13/19	DCJQ	Contención Emocional en Crisis	Asistencia Familiar
5.	17 -6-19	DNA	12/13	TCCH/MF	Contención en Afectación emocional a Familia (tema de paso en común)	Violencia Psicologica
6.	17-6-19	DNA		PROFESORA	Contención emocional	Asistencia Familiar
7.	18-6-19	SLIM	14/19	S C de F /GF	Contención Emocional en Audiencia de familia caso de Violencia a Adulto Mayor	Violencia Física y Psicológica
8.	20-6-19	DNA	14/19	NMQ	Contención emocional en afrontamiento de la madre del NNA Sra. CQ	Violencia Sexual
9.	21-6-19	DNA		Trabajo Social	Contención en crisis en rescate a NNA de la U.E. YURI retenida por el padre.	Guarda de NNA
10.	3-7-19	SLIM	15/19	BC/FC	Intervención psicológica a pareja	Violencia Psicológica
11.	4-7-19	Unidad de adulto Mayor		OPM (hija)	Contención Emocional en caso de situación de violencia Madre-Hija las dos dirigentes.	Violencia a Adulto Mayor
12.	5-7-19	SLIM	14/19	SCF	Contención Emocional a señora por violencia ejercida por el esposo y los hijos	Violencia a Adulto Mayor
13.	9-7-19	DNA	34/19	BV/TM	Intervención psicológica a NNA (hijastro) pareja en resolución de conflictos.	Violencia Familiar y Domestica)

14.		Trabajo Social			Acompañamiento en valoración psicosocial en la Yuri a NNA (violencia sexual) TAUCACHI	Asistencia Familiar / Guarda de NNA
15.	23-7-19	DNA	10/19	NNA OQC	Intervención Psicológica NNA	Asistencia familiar
16.	24-7-19	SLIM	Caso: 2017	BCC/CVS	Contención Emocional a mujer por violencia ejercida por el padre de sus hijos e intervención psicológica.	Asistencia Familiar
17.	24-7-19			OCY	Contención emocional a una madre por afectación emocional a NNA ejercida por la familia de su ex pareja	Violencia Psicológica
18.	09-8-19	<i>ambulatorio</i>		RSA	Contención emocional a varón infidelidad de la pareja y toma de decisiones.	Asistencia Familiar
19.	09-8-19	<i>ambulatorio</i>		Sra. Maria Quispe (Pacajes)	Contención emocional a mujer	Asistencia Familiar
20.	13-8-19	SLIM	Caso: 2017	BCC/CVC	Contención emocional a NNA (Odair)	Asistencia Familiar – Régimen de Visitas
21.	13-8-19	<i>ambulatorio</i>			Contención Emocional a madre de hijo adicto (dependencia química)	Violencia a Adulto Mayor
22.	13-08-19	<i>ambulatorio</i>		ABCP	Acompañamiento al área social sobre paciente de cáncer	
23.	13-08-19	<i>ambulatorio</i>		AG	Contención emocional a mujer	Asistencia Familiar
24.	14-08-19	DNA	44/19	VQ/TC	Contención emocional a pareja (desvinculación de pareja)	Asistencia Familiar
25.	14-08-19	DNA	40/19	SH/GT	Contención emocional a mujer (Asistencia Familiar)	Asistencia Familiar
26.	13-08-19	DNA	38/19	NS/RS	Contención psicológica en afectación emocional de NNA por relaciones no resueltas entre padres	Asistencia Familiar

27.	27-08-19	Trabajo Social		PQG/CG	Visita psicosocial a petición del padre (Guarda Provisional)	Asistencia Familiar
28.	10-09-19	DNA		ONQ/TT	Primera sesión de intervención psicológica de vinculación relación padre-hijo	Asistencia Familiar – Régimen de Visitas
29.	11-09-19	SLIM		MAM/MM	Intervención psicológica en audiencia familiar	Violencia física y psicológica a una Adulto Mayor
30.	11-09-19	<i>ambulatorio</i>		OP	Contención emocional a mamá de adolescente en consumo de alcohol y desmotivación escolar	
31.	11-09-19	<i>Ambulatorio</i>		JDPP	Contención Emocional a mujer	Asistencia Familiar
32.	11-09-19	<i>ambulatorio</i>		NCP	Contención Emocional a adolescente y el consumo de alcohol en el colegio	
33.	17-09-19	DNA		ONQ/TT	Segunda sesión de intervención psicológica de vinculación relación padre	Asistencia Familiar – Régimen de Visitas
34.	17-09-19	DNA	47/19	SQ/JV	Contención emocional a mujer por tema infidelidad de la pareja (violencia física y psicológica)	Asistencia Familiar
35.	19-09-19	Trabajo Social		AGCE	Intervención psicológica a Adolescente Intento de suicidio ,abandono parental (Violencia Sexual) Comunidad Chañocahua	Violencia sexual
36.	23-09-19	Trabajo Social		BCC	Intervención psicosocial en Coritambo	Violencia física y psicológica a Adulto Mayor
37.	27-09-19	DNA	49/19	NM	Contención Emocional ,duelo de enfermedad terminal abuelos de NNA	Guarda Provisional
38.	01-10-19	Trabajo Social		OCP	Intervención psicológica a NNA con discapacidad visual (Violencia sexual)	Violencia Sexual
39.	01-10-19	Trabajo Social			Contención emocional adolescente por difamación (primo y su esposa)	

40.	01-10-19	DNA		ONQ/TT	Tercera sesión de intervención psicológica de vinculación relación padre-hijo	Asistencia Familiar – Régimen de Visitas
41.	3-10-19	Trabajo Social		PQG/CC	Apoyo en visita psicosocial a madre de NNA	Asistencia Familiar
42.	4-10-19	<i>Ambulatorio</i>			Contención emocional a mujer por tema infidelidad de la pareja (violencia física y psicológica)	
43.	08-10-09	DNA		ONQ/TT	Cierre de intervención psicológica de vinculación relación padre-hijo	Asistencia Familiar – Régimen de Visitas
44.	25-10-19	DNA		Caso O.	Visita de trabajo social de caso en el Hogar Obrajes	Violencia Sexual
45.	25-10-19	DNA	25/19	MD	Contención emocional a madre de un dependiente de sustancias (guarda temporal de niñas)	Guarda temporal de niñas
46.	21 -10-19	SLI M	21/19	JD/ IC	Contención emocional (Violencia Familiar)	Violencia Familiar o domestica
47.	26-11-19	DNA	25/19	NNA Rishel D. Ruiz Espinoza	Acompañamiento en visita psicosocial (Guarda Provisional)	Guarda temporal de niñas
48.	28-11-19	<i>ambulatorio</i>		VQL	Contención emocional a mujer	Asistencia Familiar)
49.	05-12-19	Trabajo Social		NNA LMGM	Intervención psicológica a una Adolescente	Violencia Sexual
50.	09-12-19	DNA	22/19	ACRF	Contención emocional a madre de Adolescente que fugo de su casa	Reinserción familiar
51.	10-12-19	DNA	23/19	NF/DQF	Contención Emocional a mujer(toma de decisiones de la relación de pareja) .	Violencia psicológica
52.	10-12-19	DNA	22/19	ATC	Intervención psicológica a una adolescente	Egreso de NNA
53.	13-12-19	DNA	23/19	NF/ACR	Intervención psicológica en Audiencia a conflicto de pareja (Violencia psicológica)	Violencia psicológica

54.	17-12-19	DNA	24/19	DNA 24 Hrs	Acompañamiento a Trabajo Social en el Egreso de NNA del Hogar 24 Hrs.	Abandono NNA
55.	18-12-19	DNA	22/19	ARCF/ ATC	1ra intervención psicología familiar	
56.	19-12-19	DNA	23/19	NF/DQF	Intervención psicológica (3ra sesión Rel.de Pareja)	Asistencia familiar
57.	20-12-19	DNA	25/19	NNA. RDRE	Intervención psicológica a familia de un consumidor de sustancias (Abandono Emocional por el padre de las dos niñas)	Guarda Provisional
58.	27-12-19	DNA	23/19	NF/DQF	Intervención psicológica (4ra sesión Rel.de Pareja)	
59.	6-01-2020	<i>ambulatorio</i>		FSD/WMA	Contención Emocional	Asistencia Familiar
60.	10-01-2020	DNA	23/19	NF/DQFs	Intervención psicológica (5ta sesión Rel.de Pareja)	
61.	10-01-2020	DNA	22/19	ACF/ A E. T C	Intervención psicológica (2da sesión familiar)	Egreso de NNA
62.	10-01-2020	<i>ambulatorio</i>			Contención Emocional Guarda Provisional por la hermana mayor de tres menores.	
63.	15-01-2020	DNA	23/19	NR.F/DQF	Intervención psicológica (6ta sesión relación de Pareja)	
64.	15-01-2020	<i>ambulatorio</i>	22/19	NNA LMGM	Contención emocional(Toma de decisiones)	Violencia Sexual
65.	16-01-2020	DNA	22/19	ARCCH/ JAQ	Intervención psicológica (3ra Sesión a padres de Adolescente)	Egreso de NNA
66.	17-01-2020	DNA	22/19	NNA AETC	Intervención psicológica (4ta sesión Adolescente)	Egreso de NNA
67.	21-01-2020	<i>ambulatorio</i>		NNA LMGM	Contención Emocional Toma de decisiones (DERIVACION)	Violencia Sexual
68.	20-01-2020	DNA	22/19	NNA ATCH	Intervención psicológica 5ta Sesión Adolescente	Egreso de NNA
69.	20-01-2020	<i>Ambulatorio</i>			Contención Emocional afrontamiento de la salud mental del hermano	
70.	22-01-2020	DNA	22/19	NNA ATCH	Intervención psicológica Cierre de intervención psicoeducativa (Caso de Inserción de NNA)	
71.	27-01-2020	SLIM	11/20	LMM	Contención Emocional Violencia psicológica y asistencia familiar	

En el tema de la elaboración e implementación del programa tiene como finalidad una intervención Acción Participativa para las prácticas de contención emocional como un factor de protección en mujeres del municipio de Achocalla.

3.2.1. Beneficiarias del programa

- De 30 a 35 mujeres pertenecientes al municipio Achocalla
- Entre edades de 19 a 70 años

Se trabajará en el transcurso de dos meses aproximadamente en la fase de implementación de dicho programa constituido por:

FASE	Los Coordinación de la fecha de aplicación	APLICACIÓN DE PRE TEST	IMPLEMENTACION DE LAS SESIONES (12)	APLICACIÓN DEL POST TEST	RESULTADOS
MES	Noviembre	Noviembre	Enero y Febreo	Febrero	Marzo

Para la implementación del programa hubo previamente reuniones de coordinación de los tiempos y espacios disponibles para dar marcha a la propuesta con la representante del grupo de mujeres que se reunían dos veces por semana en la sede de vecinos.

Por otra parte, la encargada y responsable de los servicios sociales del Slim Achocalla llego a la conclusión que dicho programa se ejecute luego de ser aprobado por la vía académica.

En el mes de noviembre, a finales del año 2019 pasaron diferentes sucesos coyunturales que hicieron se retrase la conclusión de horas prácticas y por ende el sostenimiento de la propuesta de trabajar con el grupo de mujeres. Paso a detallar cronológicamente dichos sucesos:

- El 18 de octubre Elecciones nacionales.
- El 24 del mismo mes se anuló las elecciones.
- El 1 de noviembre y en medio de protestas sociales de denuncia de fraude electoral.

- El 12 de noviembre Jeannine Añez es nombrada presidenta transitoria.
- Entre el 20 de octubre y 27 de noviembre aproximadamente 32 personas pierden la vida en enfrentamientos y protestas sociales. A raíz de las convulsiones del país el proyecto SLIM – UMSA replegó poco a poco a los estudiantes de las tres carreras (derecho, trabajo social y psicología). En ese trajín de hechos ya no se pudo coordinar con el grupo de mujeres, disolviéndose producto de temas políticos. En el mismo mes de diciembre se retomó actividades y la jornada de inducción del programa. Retomando la actividad de apoyo desde el área psicológica en los casos de atención en la plataforma hasta el 10 de febrero de 2020.
- El 11 de marzo del 2020 empezó la pandemia dándose los primeros casos por COVID-19 en Bolivia el 11 de marzo del 2020,
- El 21 de marzo se declaró cuarentena total y restrictiva a nivel nacional. Por esta razón se suspenden las actividades académicas en marzo 2020, para precautelar la seguridad de la sociedad en conjunto.

3.3. JUSTIFICACIÓN

Todo lo expuesto anteriormente hace de que dicho inicio de la marcha del programa de contención emocional se replantee en una “propuesta de programa”, dicho programa tiene el objetivo de ser aplicado en un contexto parecido en tiempos diferentes y con las modificaciones que se necesiten realizar al “PROGRAMA DE CONTENCIÓN EMOCIONAL PARA LA PROMOCIÓN DE FACTORES DE PROTECCIÓN EN MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR ATENDIDAS EN EL S.L.I.M.DEL MUNICIPIO DE ACHOCALLA”.

Para este fin este programa de contención emocional surge de la necesidad que se ve en datos estadísticos que la pandemia visibiliza que los hechos de violencia a la mujer han ido incrementándose, demostrando que la situaciones de violencia intrafamiliar en el ámbito de los hogares paceños se incrementaron ya sea por la falta de herramientas en la resolución de conflictos, el estrés, la falta de ingresos y el aislamiento pueden exacerbar la violencia intrafamiliar o la vulnerabilidad en que algunas mujeres se encuentran dentro de una relación de pareja que en muchos casos se volvió tortuosa.

3.4. PRESENTACIÓN DE DINÁMICAS

3.4.1. Dinámicas

Estas dinámicas darán oportunidad de ensayar y practicar una conducta cuantas veces sea necesario, hasta lograr un nivel de realización adecuado de los participantes.

Objetivos	Actividad	Materiales	Tiempo	Resultados
Inauguración del Programa	Presentación del equipo de psicología	Ninguna	10 minutos	Motivar a los participantes para su asistencia
Importancia del taller y los temas a desarrollar	Presentación de la responsables del programa	Ninguno	5 minutos	Concientizar sobre la importancia de las Habilidades Sociales
Romper la ansiedad ante una situación nueva.	Dinámica de presentación	Hojas	5 minutos	Crear un clima de acercamiento y participación
Interactuar con los integrantes del grupo	Presentación de las integrantes del grupo	ninguna	5 minutos	Conseguir la relación de empatía Dentro del grupo
Crear actividades de dialogo y confianza y aceptación	Reglas y normas propuestos por los participantes	Hojas	10 minutos	Lograr una atmosfera agradable y tolerable.

Esta primera sesión se realizó con el propósito de que cada una de nosotras nos conociéramos y motivar a cada una de las integrantes a participar activamente de las jornadas, presentándonos como parte del SLIM Achocalla haciendo una breve explicación de los servicios sociales que está a disposición de la comunidad y también presentándonos a las dos personas que dirigirán dichos talleres.

Posteriormente se explicó la importancia del curso y los temas a tratarse por la responsable del programa. Y que las habilidades y destrezas se orientarán y fortalecerá. Para un desenvolvimiento óptimo en grupo.

Pasamos a crear un ambiente de confianza donde se crea la actividad de diálogo y aceptación donde se pone reglas creadas por los participantes para una atmósfera agradable.

3.4.2. Aplicación del pre-test

Objetivo	Actividad	Material	Tiempo	Resultados
Identificar el nivel de conocimiento sobre la Contención emocional	Aplicación de Los instrumentos	Dos hojas pruebas escritas	20 minutos	Obtener el nivel de conocimiento de manejo de emociones y así poder comparar con el pos-test

Una vez explicado sobre el objetivo los dos cuestionarios, cada una de ellas se mostró de una forma receptiva.

**SECUENCIAS DE ACTIVIDADES DEL PROGRAMA DE CONTENCION
EMOCIONAL
SESION 1**

Actividad	Técnica	Tiempo	Materiales
Bienvenida		10 min.	Fotocopias de las actividades de todo el taller
Presentación	Dinámica de Presentación. Globo en el aire	25 min	Globos
Reconociendo los objetivos	Exposición	10 min	
Explorando expectativas	Visualización con tarjetas	15 min.	Papelógrafo que explique los objetivos del taller
Acordando la manera en que trabajaremos	Lluvia de Ideas	15 min	Papelógrafo, cinta adhesiva, tarjetas de colores, marcadores
Dinámica de la construcción de Reglas del grupo	Lluvia de Ideas	10 min	Pliegos de papel sábana, marcadores
Compromiso personal "Yo soy así"	Técnica de introspección	40 min.	Hoja de trabajo "Yo soy así"
Cierre de la sesión		20 min.	
		150 min	

En el contenido de estas primeras sesiones el objetivo es que cada una de las participantes pueda empezar a conocerse y poder formar entre nosotras mismas las reglas de convivencia y poder reconocerse en el otro y también de forma grupal.

SESION 2

Actividad	Técnica	Tiempo	Materiales
Bienvenida		10 min.	Fotocopias de las actividades de todo el taller
Presentación	Dinámica de Presentación.	25 min	Fichas de colores y marcadores
"Mi árbol": Una mirada hacia dentro	Técnica de introspección Exposición	20 min.	Pliegos de papel sábana, marcadores
Reflexión:	Exposición	25 min	Grabadora y canción "Todo Cambia". Fotocopias de la letra de la canción
Ritual de luz	Técnica de introspección	30 min.	Hojas de colores, lapiceros, velas, fósforos, caja de cartón
		150 min	

En esta sesión denominada “conociéndonos” las actividades tienen el objetivo de promover el autor-reconocimiento y valoración de cada una de las participantes como mujeres de cualidades nuestras capacidades y fortalezas, con el potencial de cambio o mejora.

Explicamos la importancia de tener el mirarnos hacia nosotras mismas para reconocer que somos personas valiosas y capaces de lograr nuestras metas. Analizando lo que es cada una y de los logros personales alcanzados en este momento de nuestra vida.

SESION 3

Actividad	Técnica	Tiempo	Materiales
Abrazos musicales	Animación	20 min	Reproductor de CD o de MP3 y música para bailar
¿Qué significa la violencia?	Análisis	40 min	Hojas tamaño carta, marcadores, papelógrafo.
Formas en que se expresa la violencia contra la mujer	Observación, análisis y exposición	60 min	Imágenes, hojas y bolígrafos papelógrafo y marcadores
Derribando mitos	Análisis	25 min	Hojas con matriz de mitos, bolígrafos
Evaluación	Ficha de evaluación	5 min	Fichas de Evaluación
		150 min	

En la sesión de conocer nuestro derecho a vivir sin violencia tiene como objetivo es el reflexionar juntas sobre la violencia contra la mujer, las formas en que se expresa, sus causas y consecuencias, este tipo de actividades tienen el sentido de reflejar en nuestra vida y hacer un auto análisis de vivencias personales y familiares y reconocer en el otro lo que puede estar pasando en nosotros, también reflexionar sobre las dificultades que existen para el ejercicio del derecho a vivir libre de violencia y dando una nueva mirada derribando conceptos o mitos sobre la relación de violencia.

SESION 4

Actividad	Técnica	Tiempo	Materiales
El Mundo de la Violencia	Exploración	20 min	Pelota
"Que es Violencia Familiar?"	Lluvia de ideas	20 min	Papelógrafos, marcadores
Causas y efectos de la Violencia Familiar	Reflexión y análisis	45 min	Papelógrafos, marcadores
La espiral de la violencia	Vivencial y Reflexión	40 min	Periódicos, papelógrafos, marcadores
Evaluación		5 min	Fichas de Evaluación
		150 min	

En la sesión reflexión personal de la violencia familiar, las actividades tienen el objetivo de que reflexionemos juntas la problemática de la violencia familiar desde la perspectiva de derechos humanos, el comprender y reconocer que nosotras también podemos ser replicadoras de conductas violentas por patrones familiares de nuestra infancia y el ubicarnos que podríamos ser persona que estén en situaciones de violencia en la pareja ,reconocer en las etapas de los ciclos de violencia y conocer que somos individuos de derechos que nos protegen y nos responsabilizan de los hechos de violencia ejercida por nosotras o hacia nosotras.

SESION 5

Actividad	Técnica	Tiempo	Materiales
"Venir de forma diferente"	Rompehielos	15 min	
El final del Cuento de Hadas	Reflexión	60 min	Papelógrafos Marcadores Canción "El final del cuento de hadas" Reproductor de cd o mp3

¿Qué es el feminicidio?	Exposición	30 min	Papelógrafos Marcadores Material de apoyo
Reflexionando sobre el feminicidio	Técnica audiovisual Reflexión y análisis	40 min	Papelógrafos Marcadores Video "Nuestra decisión está tomada, NO más feminicidio - Bolivia" Data show
Evaluación		5 min	Fichas de Evaluación
		150 mi	

En la sesión Reconociendo el feminicidio tiene como objetivo de conocer que el feminicidio y comprender juntas las diferencias con otros delitos siendo el hecho de situaciones de vulnerabilidad en la que se ve en muchos casos una mujer, situaciones de violencia intrafamiliar que puedan desencadenar o no en un feminicidio. El analizar la escalada de violencia desde el enamoramiento y del cotidiano vivir en pareja.

SESION 6

Actividad	Técnica	Tiempo	Materiales
Piensa rápido	Juego didáctico	10 min	Pelota mediana
Escucha activa	Círculos concéntricos	25 min	
Empatía	Ejercicio vivencial de análisis Juego de roles	25 min	

Carta a mi misma	Técnica de introspección	30 min	Hojas de papel Bolígrafos
Contención emocional	Lluvia de ideas Exposición	55 min	Material de apoyo sobre contención emocional, papelógrafo, marcadores
Evaluación		5 min	Fichas de Evaluación
		150 min	

En la sesión uno de la identificando mis emociones tiene el objetivo de identificar y diferenciar las distintas emociones que han vivido a lo largo de su vida, para señalar las emociones que les genera a cada una de nosotras y reflejarnos en el otro haciendo un autoanálisis.

SESION 7

Actividad	Técnica	Tiempo	Materiales
Dando color a mis emociones	Rompehielos	15 min	Papel y lápices de colores
Quiero decirte algo al oído	Reflexión	60 min	Pañueletas
			Papelógrafos y marcadores
		40 min	
Evaluación		5 min	Fichas de Evaluación
		150 mi	

La segunda sesión sobre identificación de emociones tiene por objetivo de relacionar las emociones con la parte del cuerpo donde se siente, para poder utilizarlo como apoyo, al identificar lo que siento y desde ahí poder tomar decisiones

3.4.3. Secuencia de las actividades

- Aproximación a la comunidad: Este consiste en la interacción con participantes, para realizar un clima de confianza y seguridad.
- Identificación de los objetivos del trabajo dirigido: Se realizó un diagnóstico de las necesidades psicológicas que requiere la institución y las necesidades del personal.
- Elaboración del perfil del Trabajo Dirigido: Se realizó con la cooperación y coordinación de la encargada del SLIM de Achocalla.
- Revisión y seguimiento del Marco Teórico para el respaldo de los talleres: se investigó con varios libros, tesis, trabajos dirigidos, proyecto de grados, revistas vía internet para fundamentar los temas de los talleres.
- Estructuración de la parte holística del taller de inducción al programa
- Organización del programa: Con la lista del grupo, y de los asistentes al taller.
- Organización del refrigerio: Se estableció el tipo de refrigerio para cada día de que se desarrollara el taller.

3.4.4. Logros iniciales

Los logros iniciales desde la aceptación del programa SLIM –UMSA dentro de las comunidades rurales fueron las siguientes:

- El trabajo desde lo que es el municipio de Achocalla, se pudo trabajar desde la psicología comunitaria desde otra mirada, otro enfoque.
- La posibilidad de conformar un trabajo multidisciplinario en las tres áreas y poder inter relacionarnos entre los pasantes de psicología, trabajo social y derecho.

- Tener la primera aproximación en los casos de violencia de la institución desde el área de psicología ya que nunca antes hubo ni pasantes, ni una licenciada a cargo del área.
- La importancia de dar a los y las usuarias un servicio con calidad y calidez en la atención del servicio.
- La coordinación de actividades con el equipo de la Unidad Genero-Generacional (campañas, ferias educativas e informativas, desfiles, actividades con las otras áreas de la alcaldía)

3.4.5. Experiencias

- Las actividades se realizaron durante nueve meses de tiempo completo ocho horas diarias, se estableció que el apoyo al área de psicología de la plataforma de atención integral se realiza todos los días con excepción de los días agendados para realizar seguimientos del tutor de la carrea.
- El programa de contención emocional estuvo enmarcado en la agenda de actividades del área de psicología y dispuesto ante la responsable de la unidad para el objetivo del fortalecimiento de los servicios del SLIM.
- En este marco la experiencia más gratificante fue el poder tener la posibilidad de poder tener un abordaje de primera intervención y abordaje con las mujeres denunciantes o a aquellas que venían a los servicios ,pudiendo brindar una contención de emociones para que no sea desbordado ,ayudar a que la persona después de un evento precipitante podamos juntos reorganizar su repertorio de conductas hasta llegar a la consumación e integración de esa experiencia ,esa situación que provoco esa crisis emocional y le pueda dar alternativas a lo que llamamos un afrontamiento a esta situación.

CAPÍTULO IV

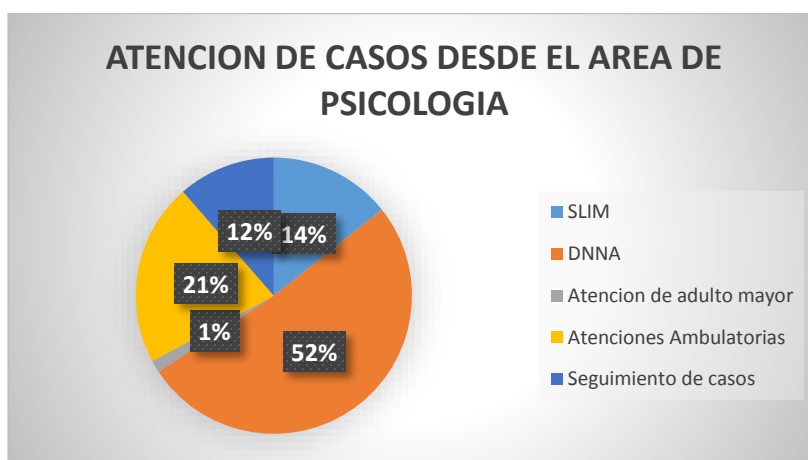
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. RESULTADOS

En la realización de Trabajo Dirigido en la primera etapa que fue el desarrollo de actividades desde el área de psicología en la Unidad Genero generación SLIM-DNNA del Municipio de Achocalla entre uno del objetivo fue el de ejecutar apoyo psicológico y contención emocional en los casos atendidos en plataforma de los servicios sociales.

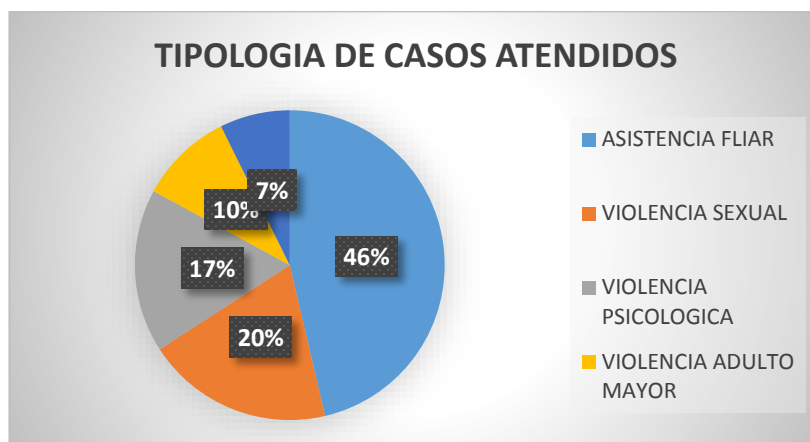
Gráfico 1

ATENCIÓN DE CASOS DESDE EL ÁREA DE PSICOLOGIA



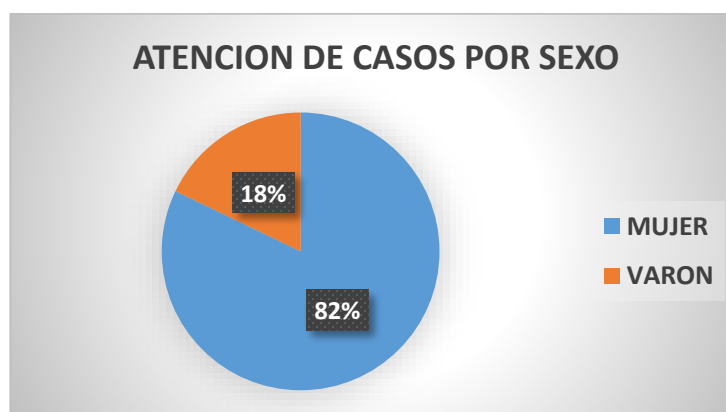
Fuente: propia 2020

La atención de casos desde el área de psicología, el 52% corresponde a el área de Defensoría del Niño, Niña adolescente con un 21% fueron casos ambulatorios es decir que no hubo apertura de caso, con un 14% es del SLIM, con un 12 % fue seguimientos de casos y con 1% del área de Adulto Mayor.

Gráfico 2**TIPOS DE CASOS TENDIDOS**

Fuente: propia 2020

En la tipología de casos atendidos el 46% es de asistencia familiar, con un 20% violencia sexual, con 17% violencia psicológica, con 10% V. Adulto mayor y 10% otros.

Gráfico 3**ATENCION DE CASOS POR SEXO**

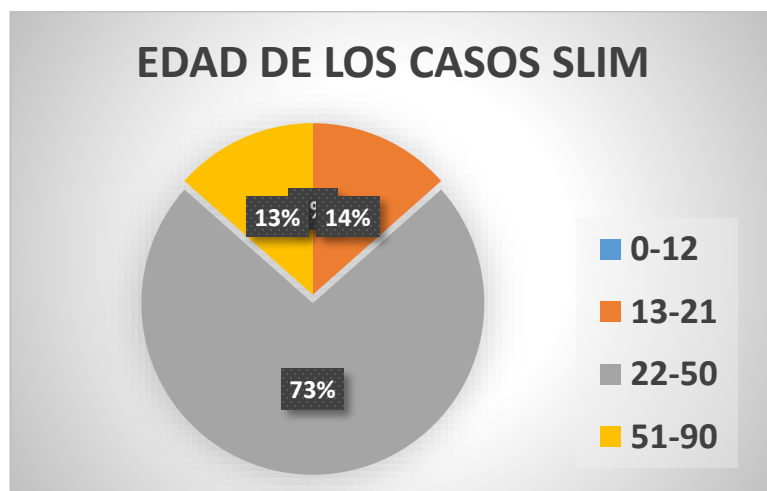
Fuente: propia 2020

La atención de caso por sexo el 82% de casos atendidos es a mujeres y el 18% se atendió a hombres.

Gráfico 4**CASOS ATENDIDO POR ÁREA**

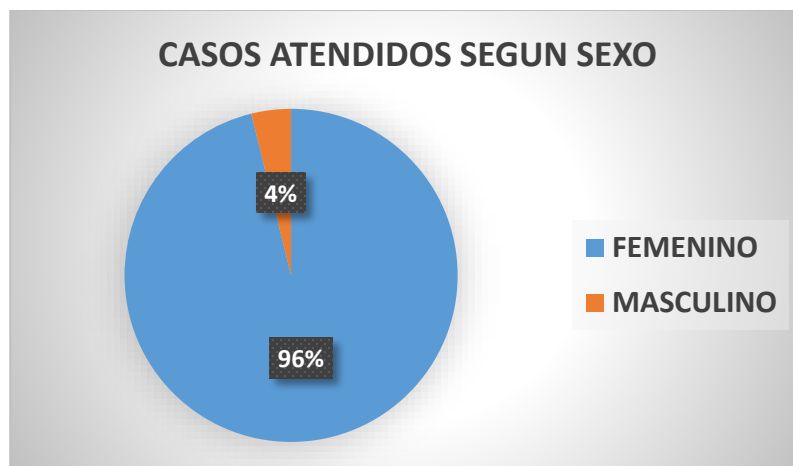
Fuente: propia 2020

Los casos atendidos por área el 73% corresponden al SLIM y el 27% a DNNA.

Gráfico 5**CASOS POR EDAD EN EL SLIM**

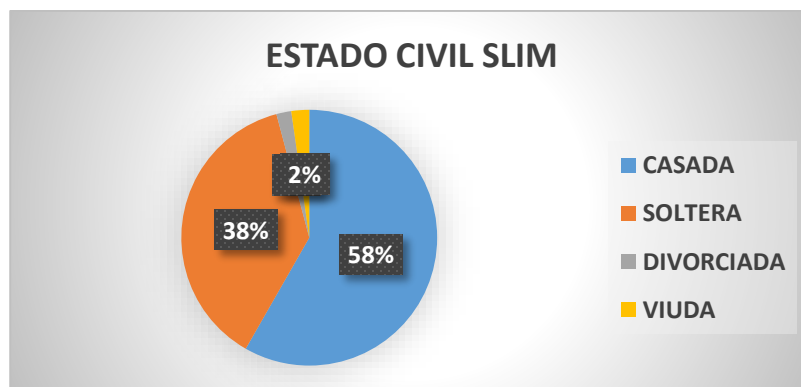
Fuente: propia 2020

Los casos atendidos en el área del SLIM según edad el 73% es de 22 a 50 años, con 14% de 13 a 21 años y con 13% de 51 a 90 años

Gráfico 6**CASOS ATENDIDOS SEGÚN SEXO**

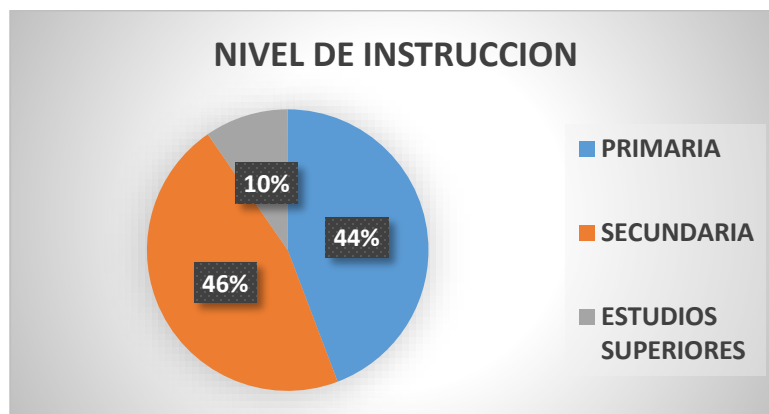
Fuente: propia 2020

Los casos atendidos en SLIM según sexo el 96% son de sexo femenino y el 4% es del sexo masculino.

Gráfico 7**ESTADO CIVIL DE LOS**

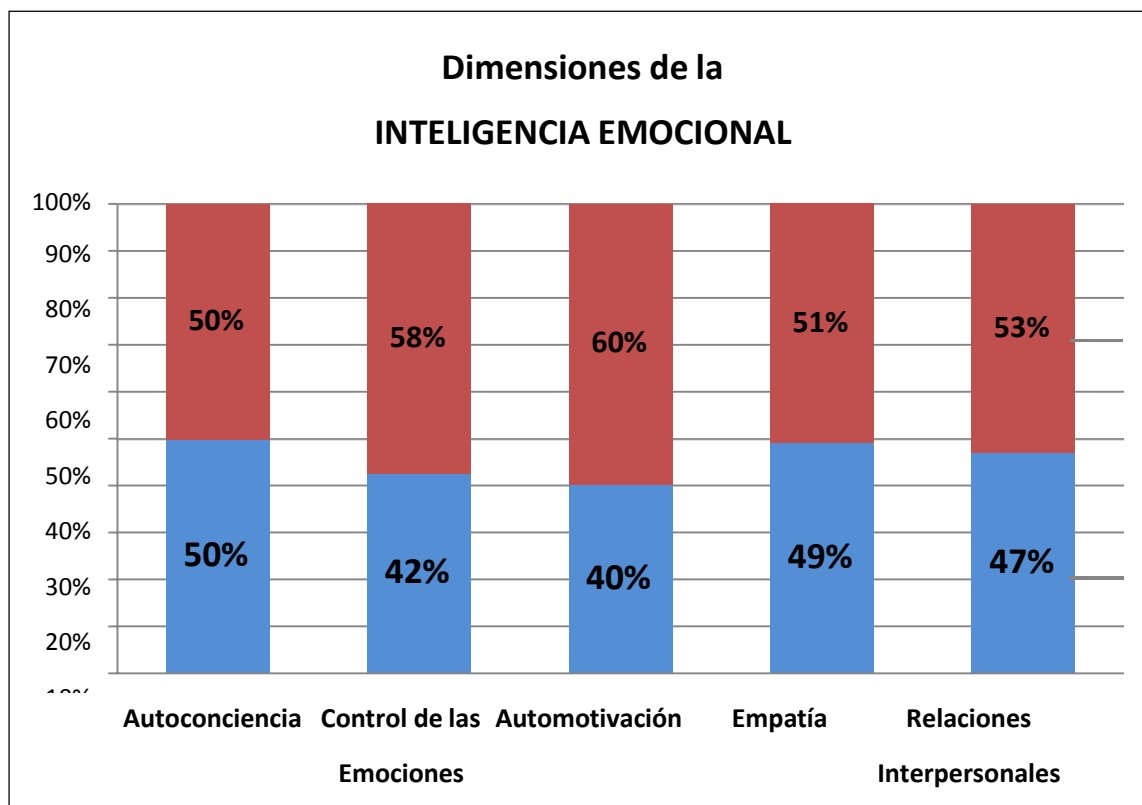
Fuente: propia 2020

En los casos atendidos en el SLIM según estado civil el 58% son casados, con un 38% son solteras y el 2% divorciada.

Gráfico 8**NIVEL DE INSTRUCCIÓN**

Fuente: propia 2020

En el nivel de instrucción el 46% curso solo la primaria, con 44% la secundaria y con el 10% estudios superiores.

Gráfico 9**DIMENSIONES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL**

Fuente: propia 2020

En cuanto a las 5 dimensiones que componen el desarrollo de la Inteligencia Emocional, se nota que la totalidad de las dimensiones alcanzan a cubrir casi el 50% de los indicadores necesarios para cada dimensión. Así, la dimensión **“Autoconciencia”** presenta el mayor puntaje, con el 50% de los indicadores presentes para esta dimensión. Casi con el mismo porcentaje, 49%, se encuentra presente la dimensión de **“Empatía”**, también un puntaje similar corresponde a la dimensión **“Relaciones Interpersonales”**. Los porcentajes más bajos corresponden a las dimensiones **“Control de la emociones”**, con el 42%, y **“Automotivación”**, con el 40%, lo que da cuenta de cierta dificultad en el manejo de estas dimensiones.

Estos resultados nos muestran que existe cierta dificultad para el manejo de las capacidades que componen la Inteligencia Emocional, dado que estas capacidades están caracterizadas principalmente por conocer las propias emociones y manejarlas adecuadamente con uno mismo y con los demás. Entonces podemos decir que esta variable, en todas sus dimensiones, se encuentra a la mitad del proceso; solo la mitad de los indicadores son cumplidos por parte de las mujeres que se han entrevistado, en tanto que las otras conductas propias a cada dimensión aún están ausentes

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

4.1. CONCLUSIONES GENERALES

En el presente informe final de trabajo dirigido aplicado en el SLIM del municipio de Achocalla se pudo aplicar las contenciones emocionales a las mujeres que recurrían al servicio multidisciplinario para poder hacer una respectiva denuncia y en otros casos el poder conocer la ruta crítica de una denuncia de una situación de violencia y elaborar una propuesta de un programa para fortalecer los factores de protección y dar la fuerza requerida para superar las situaciones de violencia que atraviesa la mujer y recuperar la confianza en sí misma, evitar la violencia una vez es consciente del ciclo de violencia por la que ella paso.

De acuerdo a los objetivos desde el área de psicología en la Unidad Genero-Generacional del Municipio de Achocalla y el tiempo de permanecía para la elaboración del Trabajo dirigido en beneficio del fortalecimiento de los servicios sociales en todas las instancias con la intervención de primera instancia se llegó a las siguientes conclusiones:

- En ese primer abordaje la mujer no solo identifica situaciones de maltrato y encuentra una explicación, sino que ha identificado y expresado sus pensamientos y sentimientos, con la intervención puede identificar que pasa por un periodo de desorganización, pero logra reconocer los mecanismos o estrategias para salir adelante, estableciendo un potencial positivo de la situación que le trajo a denunciar.

- Se pudo llegar a la contención emocional a la mujer proporcionando la ayuda inmediata, se le ofreció apoyo, facilitando que la persona se sienta escuchada y comprendida.
- Se le proporcionó el “control de calma” ante una situación intensa, dándole la oportunidad de transmitir una sensación de alivio (físico y emocional). Brindándole a la persona una sensación de estabilidad y control.
- En el abordaje de casos se observa que la persona que acude al servicio es importante y que cada caso tiene su importancia y relevancia, más allá de ser un número de caso.
- Que la resolución del conflicto que en varios casos llega a una crisis emocional, no depende de la institución sino solo podemos facilitarle mediante herramienta de contención emocional con el objetivo de que llegue después de todo el proceso crisis emocional, llegue a expresar las emociones, sentimientos, pensamientos y poder consumir dicho evento violento y tomar decisiones a corto plazo o en algunos a largo plazo, según las instancias que la mujer tome.
- Se observa importancia de trabajar en equipo multidisciplinario y los resultados de una buena organización rescatando los valores y el desempeño de cada área, ayudan mucho al avance de las soluciones en cuanto a los casos atendidos.
- Desde el área de psicología se brindó a la institución fue constante y productiva ya que se obtuvo mucha experiencia en el campo profesional y se pudo entender la importancia que tiene la labor del psicólogo.
- Se observó que para poder realizar la promoción de factores de protección era necesario poder intervenir desde un programa psicoeducativo para poder fortalecer

los ámbitos personal, social, de un apoyo psicosocial y ofreciéndole las herramientas de autocuidado.

RECOMENDACIONES

Las recomendaciones del presente trabajo dirigido, después de llevar adelante la propuesta del Programa de programa de contención emocional para la promoción de factores de protección en mujeres en situación de violencia intrafamiliar atendidas en el del municipio de Achocalla conjuntamente el trabajo realizado durante los ocho meses en los Servicios Legales Integrales Municipales SLIM y la Defensoría de la Niñez y Adolescencia DNNA son las siguientes:

- Poder implementar en la formación académica del futuro psicólogo esa formación con perspectiva de género.
- Poder realizar investigaciones y estudios sobre la contención emocional específicamente en el tema de violencia hacia las mujeres y contextualizarlo.
- La sensibilización a los funcionarios que trabaja en los servicios sociales de las plataformas del SLIM Y DNNA con un enfoque de género, para poder prevenir un nuevo hecho de violencia, otorgando una atención adecuada y eficaz , priorizando el acompañamiento a las mujeres en situación de violencia siempre y cuando el proceso lo requiere ,mas halla de la burocracia de los documentos y papeles que a veces las señoras no poseen y hace que se dificulte su atención y más aún el comienzo de un proceso judicial.

BIBLIOGRAFÍA DE REFERENCIA

- Archundia V.(2011) Herramientas para la contención emocional en situaciones de violación a derechos humanos , Mexico, CDHDF
- Amigo J., Madero D., Muñoz,S., Gómez E., (2007)Factores protectores, y factores de riesgo, que inciden en la violencia conyugal contra la mujer, en las familias de los adolescentes de la sección 6 del centro de Orientación , Bogotá- Colombia, Universidad de la Salle facultad de Trabajo Social
- Burkhard Jasmine Cooperante INTERTEAM (2018) Intervision Asesoramiento entre compañeras/os, Cochabamba –Bolivia, Kipus.
- Centro de Promoción de la mujer Gregoria Apaza (2018)] Manual de consulta para promotoras comunitarias en casos de violencia de género, El Alto –Bolivia, Madrid.
- Centro de Promoción de la mujer Gregoria Apaza (2019), Principales obstáculos para la implementación de la ley 348 en los municipios de El Alto y Santa Cruz de la Sierra
- Centro de Promoción de la mujer Gregoria Apaza (2017) Manual de Formación para agentes comunitarias, El alto – Bolivia, Printers&Desings
- Centro de Promoción de la mujer Gregoria Apaza (2018) Guía Contención emocional para brigadistas agentes de cambio, El Alto –Bolivia,Ortiz
- Compendio de leyes y reglamentos sobre Niñez y Adolescencia en Bolivia (2008). 2da. Edición, mayo, La Paz – Bolivia.
- Convención de los Derechos del Niño. Secretaria General de las Naciones Unidas (1989).
- Código de Familia. Gaceta Oficial del Estado Plurinacional de Bolivia, Derechos reservados (2012), La Paz – Bolivia.
- Corsi J. (1994). Violencia familiar. Una mirada interdisciplinaria sobre un grave problema social. Paidós. Buenos Aries, Argentina.
- Chuquimia R., Paez Z., Ampuero D., (2013) Manual grupo de apoyo mutuo para el empoderamiento psicológico de mujeres en situación de violencia, La Paz-Bolivia, CIDEM

- Echeburua E. y Corral P. (1998) Manual de violencia familiar, Madrid-España, siglo veintiuno S.A.
- Fundación Swisscontact-Profin (2013) Con lentes de género, cartilla para oferentes de servicios financieros y no financieros, La Paz-Bolivia, Marcas Asociadas
- Gamboa S. (2005) Juego Resiliencia para trabajar con niños, adolescentes y futuros docentes, Argentina, Bonum.
- Gil P. (2021) Ruta Crítica para mujeres en situación de violencia, La Paz –Bolivia, Mujeres Creando
- Gutierrez P.(2020) Propuesta de metodología de atención de casos de violencia machista contra mujeres con enfoque feminista, La Paz –Bolivia, Mujeres Creando
- Hernández Sampieri, R. (2014). Metodología de la investigación. Mexico: Interamericana editores.
- Jordi Annelies Cooperante INTERTEAM (2013), El cuerpo que soy Manual de trabajo corporal y creativo para personas que atienden a quienes han sufrido traumas, Cochabamba-Bolivia ,Poligraf
- Ministerio de Justicia y transparencia institucional (2018) Guía de formación de promotoras comunitarias en prevención de violencia en razón de género, La Paz Bolivia, Solidar-ONU
- Miranda P., (2005) Violencia intrafamiliar: guía para facilitadores de grupos, La Paz –Bolivia, Gisbol
- Programa de la defensoría de la mujer del centro Juana Azurduy (2019) Guía de atención a víctimas de violencia GAVVI, Sucre-Bolivia, Tupac Katari
- Sanizo V. (2016) Guía curricular y metodología formativa en derechos sexuales, derechos reproductivos y el derecho de vivir libre de violencia, El Alto –Bolivia, El Alto –Bolivia, Centro de Promoción de la mujer Gregoria Apaza
- Sandoval J. (2012) “significados de la experiencia de factores protectores, en sobrevivientes de violencia doméstica contra la mujer, egresadas del centro de la mujer, Vallenar, tercera región”. Chile, Coquimbo.
- Velasquez C. (2014) Manual especializado de herramientas para el peritaje psicológico forense en maltrato infantil, El Alto –Bolivia, Grafica Claros

- Velasquez C. (2014) Manual especializado de herramientas para el peritaje psicológico forense en violencia sexual, El Alto –Bolivia, Grafica Claros
- Velasquez C. (2012) Manual especializado de herramientas para el peritaje psicológico forense en violencia intrafamiliar, El Alto –Bolivia, Grafica Claros

ANEXOS



