

GUÍA METODOLÓGICA DE CAPACITACIÓN Y CONTENCIÓN EMOCIONAL



©INE, mayo de 2017

Instituto Nacional de Estadística

Avenida Carrasco N° 1391, zona Miraflores

Telf.: (591-2) 2222333 • Fax: (591-2) 2222885

www.ine.gob.bo

ceninf@ine.gob.bo

Facebook: /ineboliviaoficial

Twitter: /INEOficialBO

Depósito Legal: 4-1-181-17 P.O.

Impreso en La Paz, Bolivia



CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN	7
II. JUSTIFICACIÓN.....	8
III. METODOLOGÍA.....	10
IV. ENFOQUE DEL DOCUMENTO.....	11
V. BENEFICIARIOS	11
VI. ACTIVIDADES	12
VII. DESARROLLO DE ACTIVIDADES.....	15
VIII. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	27
IX. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	28
BIBLIOGRAFÍA.....	29



ANEXOS

Anexo 1 ¿Qué es violencia contra las mujeres y su diferencia con violencia de género?	32
Anexo 2 Violencia contra las mujeres - Ley 348	33
Anexo 3 Círculo de la violencia	36
Anexo 4 Modelo ecológico de la violencia	37
Anexo 5 Mitos de los agresores y de las víctimas de violencia de género.....	41
Anexo 6 Empatía y simpatía	45
Anexo 7 Video empatía - simpatía.....	46
Anexo 8 Definiciones de habilidades sociales	47
Anexo 9 Sistema de evaluación conductual de la habilidad social	52
Anexo 10 Ideas básicas a utilizar en una entrevista	56
Anexo 11 Lineamientos de abordaje y solución de problemas para las encuestadoras.....	57
Anexo 12 Videos apoyo en habilidades sociales	63
Anexo 13 Dinámica “¡¡Ya no quiero vivir!!”	63
Anexo 14 Cuadernillo para facilitador	65
Anexo 15 Dinámica de empatía “La gata y la rata”	76
Anexo 16 Dinámica de cierre “El círculo Mágico”	77
Anexo 17 Glosario	78



Presentación

Esta guía es un instrumento de referencia estratégico conceptual adaptada para cubrir contingencias laborales y emocionales que puedan presentarse en futuras encuestas de esta o similar naturaleza y característica.

El presente documento ha sido generado con base en las experiencias vividas a lo largo del levantamiento de información, que estuvo bajo la responsabilidad de las encuestadoras de la EPCVcM, quienes relataron sus actividades cotidianas.

En Bolivia el 2016 se realizó la primera Encuesta de Prevalencia y Características de Violencia contra las Mujeres (EPCVcM) a cargo del Instituto Nacional de Estadística (INE). Esta operación estadística estuvo a cargo de un equipo inter y multidisciplinario, el cual tuvo la responsabilidad de llevar a cabo las actividades de planificación, organización, ejecución y análisis de los datos obtenidos.

La presente guía para su aplicación fue distribuida en dos tiempos de ejecución, los cuales están destinados en una primera instancia a capacitar y la segunda, para hacer una contención emocional.



I. INTRODUCCIÓN

La violencia es parte de una relación estructural, se presenta como una consecuencia de relaciones de poder, disfunción familiar, institucional, etcétera, emergiendo como un fenómeno social y cultural.

Es difícil determinar donde se genera y surge, pero en la mayoría de los casos, la violencia contra las mujeres es propiciada por hombres, que incluye agresiones físicas, sexuales, maltratos psicológicos (intimidación y humillación), comportamientos controladores, como el aislamiento de su familia y/o amigos(as), acceso a bienes económicos u otros tipos de asistencia. El acto de violencia puede ocurrir entre parejas casadas o en unión actual o anterior, como también en mujeres solteras.

A nivel nacional e internacional se considera la violencia contra las mujeres como un problema social con profundas raíces culturales, reforzado por la desigualdad de género, más que un problema individual producto de una patología mental, éste responde a la construcción social de los géneros y a las inequidades derivadas de la construcción social; de manera que, las particularidades de cada mujer que vive o ha vivido situación de violencia, deben ser entendidas dentro de este contexto general.

El INE realizó la Encuesta de Prevalencia y Características de la Violencia contra las Mujeres (EPCVcM), la cual permitió conocer datos precisos y actuales sobre esta temática. Para llevar a cabo esta recolección de información se contrató a nivel nacional a entrevistadoras y supervisoras de campo, las cuales trabajaron durante dos meses, entrevistando a mujeres, que han sido o no víctimas de violencia de género.

Los alarmantes datos que proporciona el Instituto Nacional de Estadística referentes a la violencia contra las mujeres a lo largo de su vida, destacan que en promedio el 71,5 % de mujeres han vivido o viven situaciones de violencia por parte de su pareja (ámbito privado). De igual manera se puede evidenciar cifras del 77,9 % de violencia en el ámbito social, 61,3 % en el ámbito laboral y 64,7% en el ámbito educativo. Evidenciándose esta realidad en todo el territorio nacional.



II. JUSTIFICACIÓN

La “Encuesta de Prevalencia y Características de la Violencia contra las Mujeres” ejecutada el 2016 por el INE, contempló diversas actividades, una de ellas, la realización de talleres de capacitación dirigidos a las supervisoras generales, supervisoras de brigada y encuestadoras, con la finalidad de instruir al personal en diversas áreas técnicas y temáticas, posteriormente se tuvo una experiencia de impartir un taller de contención emocional para el personal encargado de recolectar la información, una vez concluida la encuesta.

El proceso de levantamiento de información realizado por las encuestadoras y supervisoras, distribuidas en brigadas por los nueve departamentos del Estado, fue supervisado y monitoreado de manera permanente, detectando síntomas emocionales adversos, progresivos al avance de la encuesta y su incidencia en el personal, pues las encuestadoras asimilaban las historias de vida de todas las mujeres entrevistadas, así como los malos tratos que surgían de las personas al tiempo de la recolección de información.

Entrevistar a personas víctimas de cualquier tipo de violencia, sea en el ámbito público y privado, implica para las encuestadoras estar expuestas a un desgaste tanto laboral como sentimental por la escucha permanente de historias de violencia, así mismo el personal encargado de recolectar la información no siempre cuenta con los recursos emocionales necesarios. El impacto de estas narraciones de violencia se puede visualizar en el hecho de que muchas encuestadoras llegan a relacionar sus propias experiencias de maltrato, a revivir algunos de sus miedos, su vulnerabilidad, e incluso se llegan a sentir responsables o hasta culpables de no poder dar solución a la problemática de las personas entrevistadas.

Al momento de entrevistar, el personal encargado del levantamiento de información o personal de campo debe dejar de lado sus prejuicios, opiniones y emociones para poder generar una escucha activa y empática que evite interferir y generar juicios de valor, en estas instancias se puede llegar a generar (en mayor o menor medida) situaciones emocionales dolorosas, frustración, impotencia, tristeza, indiferencia y desesperanza.



Rescatando la primera experiencia del taller aplicado en contención emocional al finalizar la encuesta, se pudieron observar las emociones adversas que vivenciaron las encuestadoras conteniéndolas y rescatando sus aportes y logros.

Por tal motivo, se ve la necesidad de fortalecer el programa de instrucción (capacitación) y contención, otorgando conocimientos en habilidades sociales, abordaje y manejo de las emociones. Así como brindar un taller en contención emocional que sea impartido a la mitad de avance de la encuesta (pausa de las brigadas), habiéndose podido observar en esta etapa que las encuestadoras se encuentran en ascenso de presión laboral y emocional, y necesitan mitigar todas sus cargas emocionales para retornar y concluir, optimizando sus actividades laborales.





III. METODOLOGÍA

Finalidad

Adquirir herramientas de trabajo básicas para ser aplicadas de manera rutinaria optimizando la labor de las encuestadoras durante el operativo de campo y fortaleciendo la estabilidad emocional de las mismas.

Objetivo general

- Contar con una guía metodológica de capacitación en estrategias, conceptos, manejo y contención de emociones para el personal encargado del levantamiento de información de la Encuesta de Prevalencia y Características de la Violencia contra las Mujeres.

Objetivos específicos

- Recolectar información pertinente para la elaboración del contenido de la guía metodológica de capacitación y contención emocional.
- Analizar el marco conceptual de violencia contra las mujeres en razón de género, para incorporar en la guía metodológica dirigida al personal de operativos de campo.
- Analizar, sistematizar y elaborar procedimientos y métodos terapéuticos en contención emocional dirigido al personal encargado del levantamiento de información de la **EPCVcM**
- Desarrollar una base conceptual metodológica de contenidos y actividades como línea de acción para la guía de capacitación y contención emocional.



IV. ENFOQUE DEL DOCUMENTO

Se consideran las siguientes directrices referidas al enfoque de la propuesta:

- Área: Psicología social
- **Paradigma:** Cognitivo – comportamental y Humanismo – fenomenológico – existencial (Paradigma de apoyo operativo).
- **Modelos especializados:** Entrenamiento en habilidades sociales y contención emocional.

V. BENEFICIARIAS

Al respecto de la población se pueden identificar los siguientes niveles de beneficiarias, de acuerdo con el grado de implicancia del documento.

- **Primarios:** Entre 228 entrevistadoras y supervisoras distribuidas en los 9 departamentos.
- **Secundarios:** EPCVcM, al contar con personal fortalecido en el manejo de sus emociones la Encuesta de Prevalencia y Característica de Violencia contra las Mujeres – INE poseerá una herramienta eficaz de capacitación e intervención, precautelando la estabilidad emocional y laboral de su personal.



VI. ACTIVIDADES

NÚMERO DE ACTIVIDAD	TÍTULO	OBJETIVO	FINALIDAD
1	Introducción Presentación	Realizar la introducción y presentación del contenido del módulo	Iniciar el taller en un ambiente participativo y de confianza.
2	Una Mirada a la Violencia	Identificar el conocimiento previo de las participantes.	Manejar un panorama general de las concepciones correctas y erróneas de la temática.
2.1	¿Qué es y cómo se mantiene la violencia hacia las mujeres?	Reconocer las características de la violencia contra las mujeres y de género, tipos y ciclo de la violencia.	Instruir conceptualmente en conocimientos básicos de la temática de violencia.
2.2	La violencia como una problemática Integral	Exponer el modelo ecológico de la violencia.	Comprender de una manera integral la incidencia de la violencia en todos los ámbitos.
2.3	Roles y mitos sociales que perpetúan la violencia contra las mujeres	Determinar mitos y roles con relación a la violencia contra las mujeres.	Generar un criterio estandarizado en cuanto a las ideas que se maneja referentes a la temática.
2.4	Empatía y Simpatía	Instruir las diferencias, conceptos entre empatía y simpatía.	Proporcionar criterios básicos al manejar los elementos de empatía y simpatía.
2.5	Generalización – Síntesis	Realizar una generalización, síntesis de todo lo expuesto en las anteriores actividades.	Generar una retroalimentación para afianzar los conocimientos asimilados.
3	El Espejo	Aplicar la técnica del espejo en las participantes del módulo.	Generar en las participantes una capacidad de verse a sí mismas relacionada con la temática de violencia.
4	¿Qué suelo hacer?	Realizar un ejercicio de las reacciones más frecuentes que las personas pueden manifestar.	Modular reacciones desadaptativas en las participantes.



5	Emociones	• Propiciar el que las participantes se den cuenta de sus reacciones frente a ciertas emociones.	• Generar un entrenamiento teórico práctico en manejo de emociones.
6	Entrega de material de estudio	• Proporcionar material didáctico de estudio	• Estudiar contenido teórico para ejercicios de capacitación día 2.
6.1	Tareas para la casa	• Instruir a las participantes a la práctica de las actividades avanzadas en su vida diaria.	• Fusionar la parte teórica con las actividades cotidianas de las participantes.
7	Hilo conductor	• Aperturar las nuevas actividades mediante repaso de los temas abordados anteriormente.	• Rescatar puntos relevantes para una mejor comprensión de las actividades siguientes.
8	Habilidades sociales	• Instruir conceptos sobre las conductas verbal no verbal y paralingüísticas.	• Reconocer las características de las habilidades sociales.
8.1	Habilidades verbales y paralingüísticas	• Modelar conductas verbales y paralingüísticas	• Reconocer las características de las conductas verbales, paralingüísticas y la importancia de las mismas.
9	Juego de roles	• Aplicar técnica de juego de roles	• Ejercitar posibles situaciones que se puedan dar en el futuro laboral.
9.1	Registro de comportamiento de otros	• Registrar de forma paralela el proceso de la actividad 9	• Propiciar una retroalimentación práctica entre las participantes del módulo.
10	Balance del módulo (lo que me llevo del grupo)	• Realizar un repaso de los puntos clave de las actividades avanzadas del módulo 1	• Verificar el nivel de asimilación de las participantes.
11	Introducción-Presentación	• Proporcionar a las participantes información del contenido del taller, método de trabajo.	• Iniciar el taller en con un ambiente participativo y de confianza.



12	Compartiendo historias	Compartir con el resto del grupo las experiencias más significativas vividas durante el operativo de campo.	Permitir una identificación entre las participantes del módulo.
13	“La gata y la rata”	Aplicar la dinámica de la gata y la rata.	Realizar un ejercicio introductorio a la temática de empatía.
14	Recordando, empatía y simpatía	Evocar conocimientos de empatía y simpatía avanzados en el módulo 1	Retomar conocimiento en empatía para el ejercicio del actividad 14.1
14.1	Ejercicio empático	Aplicar un ejercicio de práctica empática en las participantes	Diferenciar las reacciones de empatía o simpatía que tuvieron en su trabajo.
15	Historia sin terminar	Ejecutar el ejercicio de asuntos inconclusos con las participantes del módulo.	Favorecer la expresión de sentimientos que no lograron ser canalizados en su momento de forma adecuada.
15.1	La Carta	Redactar una carta dirigida a una persona que las participantes decidan.	Permitir que las participantes canalicen sus emociones más profundas por medio de la redacción de una carta.
16	Explorándome	Identificar la emoción que se haya manifestado de manera frecuente en el trascurso de la encuesta.	Transformar emociones negativas en emociones adaptivas.
17	Aportando a mi trabajo	Identificar soluciones que se fueron dando durante todo el operativo de campo.	Generar una sensación positiva del trabajo realizado hasta la fecha por las encuestadoras.
18	Estímate	Promover la propia valoración, reconociendo aspectos positivos de la vida de cada una favoreciendo la contención.	Fortalecer la autoestima en las participantes.
19	Círculo Mágico	Facilitar la expresión de sentimientos.	Realizar el cierre del módulo.



VII. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

MÓDULO I

TIEMPO	ACTIVIDADES DÍA 1	TÉCNICAS EJECUTADAS	RECURSOS Y MATERIALES	RESPONSABLES
	Actividad 1 - Introducción y Presentación	Técnica	Materiales	Responsables
20'	- Registro de participantes y firma de asistencia. - Entrega de solaperas de identificación con nombres legibles. - Entrega de material de apoyo. Presentaciones personales Se le pide a cada uno de los participantes: a) Decir su nombre. b) ¿Qué las motivó a trabajar en esta encuesta? (<i>a excepción de la remuneración económica</i>). Presentación de la Metodología del trabajo El facilitador realizará una explicación breve en que consiste el módulo y la finalidad del mismo.	Trabajo personalizado Participativa	Lista de participantes Solaperas con nombres Cuaderno de trabajo	Facilitador/a Participantes
	Actividad 2 - Una Mirada a la Violencia	Técnica	Materiales	Responsables
30'	- Se iniciará con una tanda de preguntas relacionadas con la temática de violencia que permitirá al facilitador saber el nivel de conocimientos y criterios que manejan las participantes, para ver qué contenidos se tienen que profundizar durante el módulo. Ejemplo: ¿La violencia contra las mujeres es un problema solo de pareja y tiene que resolverse en privado? ¿Qué tipo de violencia contra las mujeres conoce? ¿La violencia ocurre fuera de la casa? ¿En qué lugares? ¿La pareja tiene derecho de tener relaciones sexuales aunque su esposa no quiera? ¿El esposo es el que tiene que decidir la mayoría del tiempo las cosas que se deben hacer en el hogar?	Participativa Plenaria	Papelógrafos, bolígrafos, maskin tape, marcadores	Facilitador/a Participantes



	Actividad 2.1 - Bases Conceptuales	Técnica	Materiales	Responsables
45'	Se realizará la exposición conceptual de elementos básicos en la temática. Anexos 1, 2 y 3 • ¿Qué es violencia contra las mujeres? • ¿Cuál es la diferencia con violencia de género? • Ley 348, aspectos relevantes a considerar. • Tipos de violencia contra las mujeres en base a la Ley 348. • El ciclo de la violencia hacia las mujeres. Concluida la exposición el facilitador hará una retroalimentación de lo expuesto contrastando con el conocimiento previo de las participantes.	Expositiva	Data Display Hojas de apuntes	Facilitador/a Participantes
	Actividad 2.2 - La violencia como una problemática Integral	Técnica	Materiales	Responsables
30'	• Exposición del Modelo Ecológico de la Violencia. Anexo 4 Concluida la exposición el facilitador hará una retroalimentación de lo expuesto contrastando con el conocimiento previo de las participantes.	Expositiva	Data Display Hojas de apuntes	Facilitador
	Actividad 2.3 - Roles y mitos sociales que perpetúan la violencia contra las mujeres	Técnica	Materiales	Responsables
45'	Exposición por parte del facilitador en la temática de roles y mitos buscando disipar concepciones erróneas en la temática. Anexo 5 • Roles y estereotipos de género. • Los mitos que perpetúan la violencia hacia las mujeres. Concluida la exposición el facilitador hará una retroalimentación de lo expuesto contrastando con el conocimiento previo de las participantes.	Expositiva	Data Display Hojas de apuntes y bolígrafos	Facilitador



	Actividad 2.4 - Empatía y Simpatía	Técnica	Materiales	Responsables
30'	- Exposición conceptual de las diferencias de empatía y simpatía y la importancia de su diferenciación y manejo. Anexo 6 - Reproducción de un video modelador de empatía y simpatía. Anexo 7 Concluida la exposición el facilitador promoverá el análisis de la temática con relación al trabajo en una entrevista.	Expositiva y plenaria	Data Display, hojas de apuntes y bolígrafos	Facilitador/a Participantes
	Actividad 2.5 - Generalización – Síntesis	Técnica	Materiales	Responsables
25'	- Resumir y sacar lecciones sobre violencia en el “ámbito privado y público”, tipos de violencia y el ciclo de la violencia hacia las mujeres”. - Sacar conclusiones de la temática expuesta.	Expositiva Participativa Plenaria	Papelotes, plumones, maskin tape, marcadores	Facilitador/a Participantes

	Actividad 3 - El Espejo	Técnica	Materiales	Responsables
45'	- Se solicita al grupo que a nivel individual escriban para sí mismas: a) Darse cuenta de algún tipo de violencia que han vivido o de alguna historia cercana que conozcan y vean su reacción frente a ellas en aquel momento. Por ejemplo: violencia psicológica, física, sexual, económica. b) La reacción que les provocó, ejemplo: impotencia, ira, enfrentamiento, retirada, dolor, angustia, etc. c) Después se les pide darse cuenta de si han podido salir adelante o ayudar a la situación, de lo que aprendieron y si han podido actuar en forma diferente. d) Posteriormente se les solicita a las participantes (2 a 3) de manera voluntaria compartan (socialicen) el ejercicio realizado, en caso de no tener participantes el facilitador ayudará para que exista participación.	Introyección Reflexión Participativa	Hojas, bolígrafos	Facilitador/a Participantes



	Actividad 4 - ¿Qué suelo hacer...?	Técnica	Materiales	Responsables
45'	1) Se les reparte a los participantes de manera individual tarjetas en blanco para que contesten las siguientes aseveraciones en forma individual: • Cuando estoy frustrado: “exploto, me retiro, o busco ayuda”; • Cuando alguien me rechaza: “me deprimó, me enojó, me retiro.”; • Cuando alguien llora en mi presencia: “me incomodo, me voy, lloro también”. 2) Posteriormente se les solicita a (2 a 3) participantes de manera voluntaria compartan el ejercicio realizado, en caso de no tener participantes el facilitador ayudará para que exista participación. 3) Una vez concluido el ejercicio, el facilitador realizará una retroalimentación de lo expuesto con anterioridad para orientar en las reacciones óptimas que se deberían tener frente a las aseveraciones antes mencionadas.	Posicionamiento Participativo	Hojas, bolígrafos	Facilitador/a Participantes

	Actividad 5 - Emociones	Técnica	Materiales	Responsables
45'	a) Se les presentan a los participantes 6 fotografías o imágenes con diferentes caras que manifiestan distintos tipos de emociones. Se les pide que comenten sus reacciones frente a cada fotografía. Se les sugieren diferentes posibilidades de reacción ante las fotos, por ejemplo, querer calmar, proteger, huir, sentir impaciencia, enojo, miedo, indiferencia, rabia, etc. b) Terminada la primera actividad del ejercicio se le les pide a las participantes que de forma aleatoria conformen parejas para la realización de un juego de roles haciendo el papel de entrevistadora y encuestada. El ejercicio consistirá en representar posibles situaciones que se presentan al momento de entrevistar a mujeres, reacciones; hostiles, llanto, desesperación, apatía, negación, silencios, etc. Al final, se les pide que comenten cómo se sintieron en el momento de la situación. c) Posteriormente se realiza una retroalimentación del ejercicio a cargo del facilitador.	Juego de roles Retroalimentación	Fotografías, imágenes digitales, data display	Facilitador/a Participantes



	Actividad 6 - Entrega de Material de estudio	Técnica	Materiales	Responsables
5'	El facilitador hará la entrega de material de estudio y trabajo para el día siguiente, poniendo énfasis en la importancia de la lectura del material con relación a las actividades a desarrollar: Proporcionará: ✓ Anexos: 9, 10 y 11	Instrucción	Hojas de trabajo impresas	Facilitador
	Actividad 6.1 - Tareas para la casa	Técnica	Materiales	Responsables
5'	Esta técnica consiste en instruir que todas las participantes vayan observando lo aprendido (actividades 2.1), en los distintos lugares o sitios donde se desenvuelven habitualmente (familia, amistades, trabajo, calle, etc.). Para la realización de este ejercicio y su posterior control se instruirá a los participantes que registren de forma escrita (breve) características relevantes (tipos de violencia y dónde las observaron.) de algunas personas que les hayan llamado la atención en la manera de comunicarse, para su posterior análisis.	Sobre aprendizaje y sobre corrección	Hojas, bolígrafos	Participantes

**Tiempo de la jornada sin tomar en cuenta los refrigerios
6 horas 16 min.**



MÓDULO I

Segundo día

TIEMPO	ACTIVIDADES DÍA 2	TÉCNICAS EJECUTADAS	RECURSOS Y MATERIALES	RESPONSABLES
--------	-------------------	---------------------	-----------------------	--------------

	Actividad 7 - Hilo conductor			
20	Formular preguntas frente a los principales aprendizajes de la sesión anterior.	Diálogo didáctico	Papelógrafos o pizarra	Facilitador

	Actividad 8 - Habilidades sociales	Técnica	Materiales	Responsables
45'	- Para esta actividad se procederá en primera instancia a una exposición en data display de las conductas, conceptos, y los componentes de las HH.SS. - El apoyo de un video grabado que constará de una serie de interacciones a nivel verbal y paralingüístico, con el fin de instruir e informar a las estudiantes y plasmar la utilidad de estas. La actividad estará a cargo de un expositor (psicólogo) y el apoyo de un facilitador. Anexo 8	Exposición	Data Display	Facilitador
	Actividad 8.1 - Habilidades Verbales y Paralingüísticas	Técnica	Materiales	Responsables
45'	En esta actividad se modelarán algunas de las conductas verbales y paralingüísticas expuestas en la anterior actividad y cómo se las debe realizar de manera correcta, para esto se utilizará videos como agente modelador o en su caso una <u>dramatización a cargo de dos facilitadores</u> que simularán una interacción. Anexo 12	Modelado	Data display, videos	Facilitador



	Actividad 9 - Juego de roles	Técnica	Materiales	Responsables
90'	- Una vez expuestas y modeladas las conductas destinadas a ser aprendidas en las anteriores actividades se hará participar a una muestra de las participantes a que practique de forma activa en el aula distintos roles; ejemplo: Entrevistador (tímido) entrevistada (conflictiva). - De igual manera se tendrán otros guiones de apoyo y guía que contengan otras situaciones de acción; ejemplo: entrevistadora socialmente habilidosa vs. entrevistada impaciente. - Se utilizará video grabaciones como técnica de seguimiento y retroalimentación posteriores (los que participaron en el juego de roles podrán observarse). Anexo 13	Drama- tización (en- trenamiento en HH.SS.), reforzamiento positivo	Guiones de diálogo. Data Display Video Grabadora	Participantes
	Actividad 9.1 - Registro de comportamiento de otros	Técnica	Materiales	Responsables
25'	Para esta actividad se utilizarán hojas de registro que se les facilitará al inicio del encuentro y serán recogidas al finalizar éste. (Actividad paralela al juego de roles). - Consistirá en tomar apuntes, observaciones y sugerencias de todo lo acontecido con una previa instrucción de los puntos más relevantes que deban observar y apuntar, la frecuencia, ocurrencia y con qué intensidad detectan falencias y/o fortalezas en las personas que estén realizando el ejercicio. - Concluidas ambas actividades (juego de roles y registro se procederá a la exposición y retroalimentación de lo apuntado).	Sobre aprendizaje y sobre corrección	Hojas de registro Bolígrafos	Participantes

Cierre

	Actividad 10 - Balance del módulo (lo que me llevo del grupo)	Técnica	Materiales	Responsables
15'	Solicitar que las participantes hagan el círculo en el centro de la sala para verbalizar o expresar lo más sobresaliente o relevante que podrían llevar consigo del aprendizaje adquirido en el día. Conclusión: El facilitador incentiva a los participantes a fijar el contenido transmitido, así como a llevar algunas experiencias y conocimientos relevantes del grupo captados durante el día.	Sobre aprendizaje	Ninguno	Participantes

Tiempo de la jornada sin tomar en cuenta los refrigerios
4 horas 25 minutos



MÓDULO 2

Contención Emocional

(Ejecución del taller sujeto a la fechas de operativos de campo)

TIEMPO	ACTIVIDADES MÓDULO 2	TÉCNICAS EJECUTADAS	RECURSOS Y MATERIALES	RESPONSABLES
	Actividad 11 - Introducción - Presentación	Técnica	Materiales	Responsables
20'	- Registro de participantes y firma de asistencia. - Entrega de solaperas con nombres legibles. - El /la facilitadora realizará una explicación breve en qué consiste el módulo y la finalidad del mismo. Presentaciones personales : a) Decir su nombre. b) ¿ Cómo se siente en este momento? d) ¿ Qué desea de ésta experiencia? - El /la facilitadora debe recalcar que todo lo que se exprese ahí es estrictamente confidencial, para que se genere un ambiente en el que las participantes se puedan expresar de forma segura y confiable sobre sus sentimientos y pensamientos de lo vivido.	Trabajo personalizado Participativa	Lista de participantes Solaperas con nombres Cuaderno de trabajo	Facilitador/a Participantes
	Actividad 12 - Compartiendo historias	Técnica	Materiales	Responsables
20'	El /la facilitadora propiciará que las encuestadoras relaten algunas de las experiencias más significativas vividas durante el trabajo realizado (retorno de la primera etapa de operativo de campo).	Participativa	Hojas de papel Bolígrafos Pizarra acrílica Marcadores	Facilitador/a Participantes



	Actividad 13 - "La gata y la rata"	Técnica	Materiales	Responsables
35'	- El /la facilitadora instruye a las encuestadoras; sentadas con la columna estirada hacia arriba (90°) y las manos sobre las rodillas. Leer el relato del Anexo 15 Sin profundizar demasiado se hacen las siguientes preguntas posteriormente al ejercicio: ¿Cómo te sentías al ser rata? ¿Alguna vez te has sentido débil, impotente o amenazado como rata? ¿Cómo te has sentido cuando eras gata? ¿Alguna vez te has sentido amenazante como gata? ¿Qué podría haber hecho la rata? ¿Qué podría haber hecho la gata? Se hace una reflexión sobre la diferente visión según se esté en un nivel de poder u otro. La violencia como productora de ganas de vengarse. La importancia de conocer todos los puntos de vista.	Imagenología	Sillas	Facilitador/a Participantes

	Actividad 14 - Recordando la empatía y simpatía	Técnica	Materiales	Responsables
25'	En una breve exposición conceptual se retoma la temática sobre lo que es la empatía y cuál la diferencia con la simpatía y de qué manera vivieron en la experiencia laboral y personal. (Profundizar el tema con los datos que hay en la guía para facilitador). Anexo 6	Hilo conductor Plenaria	Data display	Facilitador/a Participantes

	Actividad 14.1 - Ejercicio empático	Técnica	Materiales	Responsables
40'	De manera individual, identifican las experiencias significativas del trabajo que realizaron. - Se les pide hacer una lista de las diferentes reacciones que tuvieron al entrevistar a las encuestadas. - Identificar las reacciones que se repiten. - Escoger en su imaginación a una de las personas con quien haya tenido una reacción emocional intensa. - Se le pide que se convierta en ella, que se permita sentir por un momento cómo es ser ella sin juzgar, solo observando. El facilitador inducirá la participación de 2 a 3 participantes para el análisis del ejercicio solicitado, para la diferenciación entre empatía y simpatía.	Evocación Síntesis	Hojas, bolígrafos	Facilitador Participantes



	Actividad 15 - Asuntos inconclusos	Técnica	Materiales	Responsables
35'	Se les pide que cierren sus ojos y que escojan una persona con quien tengan algún asunto inconcluso. a) Que la visualicen y sientan qué les pasa cuando la ven. b) Que expresen lo que en su momento no pudieron expresar como la tristeza, el dolor o el coraje que tienen guardado en su interior. c) Que sientan qué les pasa cuando lo expresan. d) Que se pongan en el lugar de la otra persona y hablen por ella. Posteriormente el facilitador solicita que antes de abrir los ojos se despidan.	Retrospección	Sin materiales	Participantes
	Actividad 15.1 - Una carta	Técnica	Materiales	Responsables
30'	Una vez concluido el ejercicio anterior, se les pedirá a las participantes que escriban una carta dirigida a esa persona con quien tienen un asunto inconcluso o todas las mujeres entrevistadas, donde se pueda expresar muchas de las cosas que callaron durante la recolección de datos pero que en ese momento no las podían decir, esta es la oportunidad de opinar, aconsejar, pero sobretodo agradecer por la confianza de cada mujer encuestada expresando la gratitud de la encuestadoras por haber compartido aspectos tan delicados y privados de sus vidas. Finalizada la carta se invitará a que compartan lo que escribieron (solo a aquellas personas que lo deseen).	Simbolismo	Hojas Bolígrafos	Participantes



	Actividad 16 - Evocación y Exploración	Técnica	Materiales	Responsables
35'	Organizar dos grupos, uno urbano y el otro rural, repartir los materiales para que empiecen a socializar e identificar emociones que se hayan manifestado de manera constante durante el trabajo. Después se les pide que a nivel individual escriban para sí mismas: • Una situación en donde hayan experimentado sentimientos de cualquier índole. • Detectar si en algún momento del operativo se han identificado con la mujer entrevistada y que esto provoque culpa, impotencia, vergüenza, ansiedad, etc. • Posteriormente, escribirán la emoción más fuerte que experimentaron en fichas de colores para realizar un collage en la pared o pizarrón. Al final se pide a las participantes que escriban un mensaje de comprensión y aceptación para sí mismas y que sugieran alguna otra posible alternativa de actitud o emoción positiva, para adjuntar al collage de sentimientos anteriormente realizado.	Reestructuración	Papelógrafos, hojas de papel, bolígrafos	Participantes



	Actividad 17 - Aportes laborales	Técnica	Materiales	Responsables
35'	- En tarjetas anotarán las dificultades que atravesaron al momento de realizar su trabajo. - En otras tarjetas de manera individual deben escribir cuáles fueron sus aciertos y aportes durante el trabajo que realizaron. Finalmente, se harán sugerencias de qué cambios se pueden hacer para obtener mejores resultados, según su parecer, sobre el uso de tiempos, recursos, materiales y cómo creen que se puede generar mayor confianza o las tácticas que utilizaron con las entrevistadas para mayor accesibilidad.	Análisis de caso Plenaria	Tarjetas de colores, bolígrafos, maskin	Facilitador Participantes

	Actividad 18 - Estímate	Técnica	Materiales	Responsables
35'	- Se forman grupos de 5 personas, se le entrega un sobre con 10 letras que forman la palabra "autoestima". - Antes de abrir el sobre y formar la palabra cada una tendrá que reconocer 2 momentos del trabajo que le resultaron gratificantes escribiendo el por qué y las emociones que les produjo ese momento. - Luego abrirán el sobre y en equipo deberán adivinar la palabra que se forma. - Ya con la palabra armada comentarán una por una alguna de las experiencias que le resultó gratificante. Todas se brindarán un aplauso por haber logrado situaciones gratificantes para su vida.	Evocación	Sobres, letras de papel, pegamento, papelógrafo	Participantes

Cierre

	Actividad 19 - El círculo mágico	Técnica	Materiales	Responsables
10'	El facilitador invita al grupo a formar un círculo tomados de las manos en el centro de la sala. Inmediatamente cuenta algo sobre la simbología del círculo. Anexo 16		Ninguno	Participantes

Tiempo de la jornada *sin tomar en cuenta los refrigerios.*
5 horas y 10 minutos.



VIII. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

El presente cronograma ha sido realizado por semanas, días y tiempo de duración de actividades ya que la réplica de la encuesta está prevista a ser ejecutada en 5 años, consta de todas las actividades a realizar pudiéndose remarcar en sus celdas los días y semanas que se programen para la ejecución de las mismas.

Fecha: año _____ mes _____

Activi- dades	Semanas	Primera (Capacitación)					Segunda (operativo de campo)					Tercera (operativo de campo)					Cuarta (operativo de campo)					Quinta (operativo de campo)					Sexta Retorno O.P (Taller)					Séptima (operativo de campo)				
	Días	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	Duración																																			
1																																				
2																																				
2.1																																				
2.2																																				
2.3																																				
2.4																																				
2.5																																				
3																																				
4																																				
5																																				
6																																				
7																																				
8																																				
8.1																																				
9																																				
9.1																																				
10																																				
11																																				
12																																				
13																																				
14																																				



Activi- dades	Semanas	Primera (Capacitación)					Segunda (operativo de campo)					Tercera (operativo de campo)					Cuarta (operativo de campo)					Quinta (operativo de campo)					Sexta Retorno O.P(Taller)					Séptima (operativo de campo)				
		Días	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4
	Duración																																			
14.1																																				
15																																				
15.1																																				
16																																				
17																																				
18																																				
19																																				

IX. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El presente documento es un instrumento metodológico que aportará un sustento teórico práctico para su ejecución, manteniendo una ruta de acción distribuida en dos tiempos. El primero está destinado a capacitar encuestadoras dotándolas de bases conceptuales y herramientas básicas en manejo de emociones y estrategias de abordaje para entrevistar a mujeres que han sufrido o no hechos de violencia. De igual manera, se tiene previsto una intervención en contención de emociones a la mitad del periodo de recolección de información (entrevistas) para fortalecer psicoafectivamente a las encuestadoras.

Pudiéndose concluir:

Se ve la necesidad de fortalecer las estrategias de abordaje y manejo de emociones de las encuestadoras asignadas a la encuesta, debido a la temática que se aborda (violencia de género).

Es oportuno impartir un taller de contención emocional al concluir la primera etapa de recolección de información, ya que se pudo observar que las encuestadoras retornan en muchas ocasiones con una carga emocional negativa y se requiere precautelar su bienestar emocional y laboral.

Así mismo se recomienda la aplicación de la presente guía cuando se realice la réplica de la Encuesta de Prevalencia y Características de Violencia contra la Mujer.



BIBLIOGRAFÍA

Jarero, I. (2004). Triángulo rescatador, víctima, persecutor y síndrome de la compasión. En: Asociación Mexicana para Ayuda Mental en Crisis A.C., disponible en <http://www.amecricrisis.com.mx/index.php>.

Marín, C. (2004). Conocimientos, actitudes y prácticas del personal de salud que atiende mujeres víctimas de violencia. San José, Costa Rica: Centro Americano de Población y Bill & Melinda Gates Foundation.

Arón, Ana María y María Teresa Llanos, Cuidar a los que cuidan: desgaste profesional y cuidado de los equipos que trabajan con violencia, Sistemas Familiares.

Bosqued, Marisa, Quemados. El síndrome de Burnout. Qué es y cómo superarlo, Barcelona, Paidós, 2008.

Comisión Nacional del Sida, Cuidándonos del desgaste laboral. Guía de sugerencias y actividades para el afrontamiento del estrés y del burnout en personas y equipos que trabajan en VIH/SIDA y ETS, disponible.

Gil Monte, Pedro R., El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar, Madrid, Pirámide, 2005. Farré.

L. Martínez, M. (1992). Psicoterapia psicoanalítica focal y breve. Barcelona, España: Paidós, Debas, N. (1991) Red de redes. México: Paidós.

Paggi, P & Gens, I. (2003). Síndromes traumáticos secundarios. El daño del operador en el trabajo con personas víctimas. En S. Lamberti (Ed.), Riesgos del compromiso profesional. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires.



Slaikeu, Karl A. Intervención en crisis. Manual para práctica e investigación. Segunda Edición. Editorial Manual Moderno. Bogotá, Colombia, 1996.

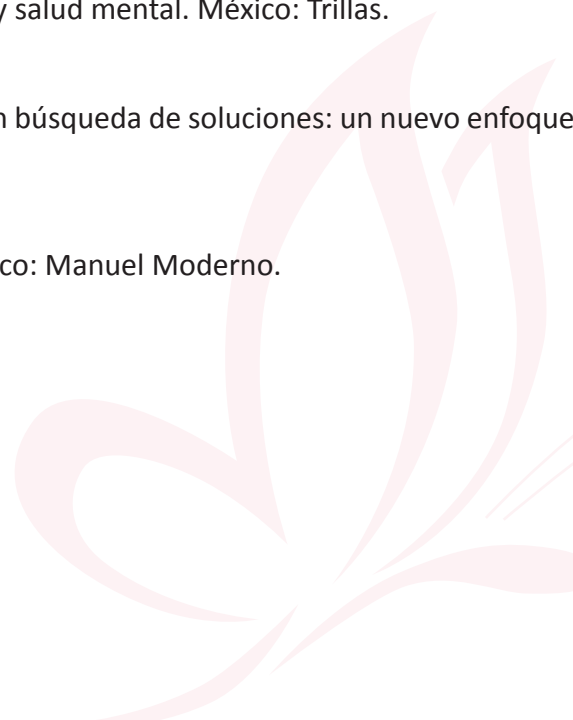
Lorraine, S. (1992). Agonía, Muerte y Duelo. México: Manual Moderno.

Duarte Sánchez, P. (1992). Ayuda breve y de emergencia. México: COVAC Ediciones.

Raber, M. Dyck, G. (1991). Control emocional y salud mental. México: Trillas.

O'Hanlon, M, Weiner, D, Hudson, W. (1990). En búsqueda de soluciones: un nuevo enfoque en psicoterapia. Barcelona, España: Paidós.

Slaikeu, K. (1988). Intervención en Crisis. México: Manuel Moderno.





ANEXOS



ANEXO 1

(Facilitador)

¿Qué es Violencia Contra las Mujeres y su Diferencia con Violencia de Género?

La Organización Mundial de la Salud define la violencia como: “el uso de la fuerza física o el poder contra uno mismo, hacia otra persona, grupos o comunidades y que tiene como consecuencia la posibilidad de aparición de lesiones de tipo físico, daños psicológicos, alteraciones del desarrollo, abandono e incluso la muerte”¹.

Se distinguen 3 tipos de violencia:

1- Violencia contra la mujer: Las Naciones Unidas definen esta violencia como “todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la vida privada”.

En palabras de Kofi Annan, ex Secretario General de la ONU y Premio Nobel de la Paz: “La violencia contra la mujer es quizás la más vergonzosa violación de los derechos humanos. No conoce límites geográficos, culturales o de riquezas. Mientras continúe, no podremos afirmar que hemos realmente avanzado hacia la igualdad, el desarrollo y la paz”.

2- Violencia familiar (doméstica), definida como los malos tratos o agresiones físicas, psicológicas, sexuales o de otra índole, infligidas por personas del medio familiar y dirigidas, generalmente, a los miembros más vulnerables de la misma: niños y niñas, mujeres y personas mayores.

3- Violencia de género: La Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, en su artículo 1º la define como “la violencia que, como manifestación de la discriminación, la situación de desigualdad y las relaciones de poder de los hombres sobre las mujeres, se ejerce sobre éstas por parte de quienes sean o hayan sido sus cónyuges o de quienes estén o hayan estado ligados a ellas por relaciones similares de afectividad, aun sin convivencia”.

¹ Generalitat Valenciana, (2017). Conceptos 13/02/2017, de Generalitat Valenciana Conselleria de Sanitat Universal I, Salud Pública, Sitio web: <http://sivio.san.gva.es/web/temp/nuevo-portal>



ANEXO 2

(Facilitador)

Violencia Contra las Mujeres - Ley 348

La violencia contra las mujeres es definida por las Naciones Unidas como “todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino”. Se trata de una violación de derechos humanos, es un crimen y un grave problema de salud pública. Lamentablemente, es un problema muy frecuente a nivel mundial, que persiste en el tiempo pese a su gravedad. Existen diferentes tipos de violencia hacia las mujeres:²

Violencia Física.- Toda acción que implique el uso de la fuerza contra otra persona: golpes, patadas, pellizcos, lanzamiento de objetos, empujones, cachetadas, rasguños y cualquier otra conducta que atente contra la integridad física, ya sea que produzca marcas o no en el cuerpo.



Violencia Psicológica.- Todo acto que realiza una persona contra otra para humillarla y controlarla; intimidación, amenazas, manipulación, insultos, humillaciones, ofensas, acusaciones falsas, vigilancia, persecución o aislamiento. Por ejemplo: la prohibición de salir de casa, trabajar, estudiar, tener amigas/os o visitar familiares, frases como “estás loca”, “eres una inútil”, amenazas de quitar a las hijas y a los hijos o de dañar a seres queridos, etc.



Violencia Sexual.- Toda acción que implique el uso de la fuerza, la coerción, el chantaje, el soborno, la intimidación o la amenaza, para hacer que otra persona lleve a cabo un acto sexual u otras acciones sexuales no deseadas. Por ejemplo: ser obligada a tener relaciones sexuales sin quererlo, hacer cosas que no le gustan durante la relación sexual, burlas acerca del cuerpo, frases obscenas, agresiones sexuales con armas u objetos, etc.



2 Asamblea Legislativa Plurinacional de Bolivia. (2013). Ley para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia N° 348. 20/03/2017, de Defensoría del Pueblo Sitio web: http://www.defensoria.gob.bo/archivos/cartillaMujer_1_110x165mm.pdf



Violencia Económica.- Es aquella que se ejerce contra nuestros bienes y pertenencias, por ejemplo: que nos destruyan nuestra ropa, que escondan nuestra correspondencia o documentos personales, que nos quiten el salario, que nos vendan o destruyan los enseres domésticos, en fin, que dispongan de nuestros bienes sin nuestro consentimiento.



Los cuatro tipos de violencia descritos en el cuadro anterior se presentan en otras formas de violencia hacia las mujeres, que también están incluidas en la “Ley integral para garantizar a las mujeres una vida libre de violencia”, Nº 348; estas son³:

Violencia Laboral.- Discriminación, humillación, amenaza o intimidación a la mujer en el ámbito laboral, por parte de cualquier persona de superior, igual o inferior jerarquía que obstaculiza su desempeño y vulnera sus derechos.	
Violencia Feminicida.- Extrema violencia ejercida hacia una persona por el hecho de ser mujer que llega a provocarle la muerte.	
Violencia Mediática.- Injurias, difamación, discriminación, deshonor o humillación producida por los medios masivos de comunicación, que atentan contra la dignidad y la imagen de la mujer.	
Violencia en los Servicios de Salud.- Trato discriminatorio, humillante y deshumanizado por parte del personal de salud que restringe el acceso de las mujeres a la atención eficaz e inmediata, poniendo en riesgo su vida y su salud.	
Violencia Institucional.- Acción u omisión de servidoras/es públicos o de personal de instituciones privadas, que retarda, obstaculiza o niega a las mujeres el acceso y atención al servicio requerido.	
Violencia en la Educación.- Todo acto de agresión física, psicológica o sexual cometido contra las mujeres en el sistema educativo.	

³ Asamblea Legislativa Plurinacional de Bolivia. (2013). Ley para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia Nº 348. 20/03/2017, de Defensoría del Pueblo Sitio web: http://www.defensoria.gob.bo/archivos/cartillaMujer_1_110x165mm.pdf



Violencia Simbólica o Encubierta.- Propagación de mensajes, valores, símbolos, íconos e imposiciones sociales, económicas, políticas, culturales y de creencias religiosas que naturalizan la desigualdad y la subordinación de las mujeres.⁴	
Violencia contra la dignidad la Honra y el Nombre.- Toda expresión verbal o escrita de ofensa, insulto, difamación, calumnia, amenaza u otras, tendenciosa o pública, que desacredita, descalifica, desvaloriza, degrada o afecta el nombre, la dignidad, la honra y la reputación de la mujer.	
Violencia contra los derechos reproductivos.- Acción u omisión que impide, limita o vulnera el derecho de las mujeres a la información, orientación, atención integral y tratamiento durante el embarazo o pérdida, parto, puerperio y lactancia; a decidir libre y responsablemente el número y espaciamiento de hijas e hijos; a ejercer su maternidad segura, y a elegir métodos anticonceptivos seguros.	
Violencia en el ejercicio político y liderazgo de la Mujer.- Presión, persecución, hostigamiento o amenazas.Cortar o suspender las funciones inherentes a su cargo. Conductas y/o agresiones físicas, psicológicas, sexuales cometidas por una persona o grupo de personas, directamente o a través de terceros, en contra de las mujeres candidatas, electas, designadas o en ejercicio de la función político – pública.	
Violencia en la Familia.- Toda agresión física, psicológica o sexual cometida hacia la mujer por el cónyuge o ex-cónyuge, conviviente o ex-conviviente, o su familia, ascendientes, descendientes, hermanas, hermanos, parientes civiles o afines en línea directa y colateral, tutores o encargados de la custodia o cuidado.	
Violencia contra los derechos de la libertad sexual .- Toda acción u omisión, que impida o restrinja el ejercicio de los derechos de las mujeres a disfrutar de una vida sexual libre, segura, afectiva y plena o que vulnere su libertad de elección sexual.	

4 Asamblea Legislativa Plurinacional de Bolivia. (2013). Ley para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia Nº 348. 20/03/2017, de Defensoría del Pueblo Sitio web: http://www.defensoria.gob.bo/archivos/cartillaMujer_1_110x165mm.pdf



ANEXO 3

(Facilitador)

Círculo de la Violencia

Leonore E. Walker investigó, en 1979, las razones que imposibilitan a las mujeres maltratadas a pensar y crear alternativas para salir de la situación de maltrato. En esta investigación, la autora, concluyó que la violencia se producía en tres fases que se repetían de modo cíclico. Estas son:⁵

- **Fase de acumulación de tensión.** Aumenta la tensión en la pareja, el hombre se muestra cada vez más enfadado con la mujer sin motivo aparente y se incrementa la violencia de tipo verbal. Estos ataques los suele tomar la mujer como episodios aislados que puede controlar y que acabarán por desaparecer.
- **Fase de explosión o agresión.** La situación estalla en forma de agresiones físicas, psicológicas y/o sexuales.
- **Fase de calma, reconciliación o luna de miel.** El agresor pide perdón a la mujer, le dice que está muy arrepentido y que no volverá a pasar. Utiliza estrategias de manipulación afectiva para intentar que la relación no se rompa, como dándole regalos, invitándola a cenar o a ir al cine, haciéndole promesas, mostrándose cariñoso, etc. Muchas veces la mujer cree que el agresor realmente quiere cambiar y le perdona, sin saber que esto refuerza la posición de él.



5 Mateos D. (2016). El Ciclo de la Violencia según Leonor Walker. 25/03/2017, de TU Guía para la Vida Real Kena Sitio web: <https://kena.com/el-circulo-de-la-violencia-segun-leonore-walker/>.



ANEXO 4

(Facilitador)

Modelo Ecológico de la Violencia

La visión del Enfoque Ecológico para la Atención de la Violencia (Heise 1998) proporciona una visión amplia y en todos los contextos sobre la problemática; parte del supuesto de que cada persona está inmersa, cotidianamente, en una multiplicidad de niveles relacionales, nivel individual, familiar, comunitario y social— en los cuales se pueden producir distintas expresiones y dinámicas de violencia. El planteamiento de Heise fue asumido por la Organización Mundial de la Salud (OMS) desde 2003. En él se proponen cinco niveles con los que se abordan las relaciones, condiciones y actores que influyen en el comportamiento violento de las personas y los riesgos que los incrementan⁶.

Los planos y niveles de este enfoque están compuestos de la siguiente manera:

1. En el nivel –microsocial– se identifican dos planos:

- El individuo y los factores biosociales
- El individuo en relación con su medio ambiente

1.1 En primer término, los individuos, donde cuentan los factores biosociales que parte de la historia personal. En éste se pueden considerar características como la edad, el sexo, el nivel de educación, el empleo o los ingresos.

Los factores de riesgo que se deben observar son la presencia de antecedentes de conductas agresivas o de autodesvalorización; trastornos psíquicos de la personalidad; adicciones; o situaciones de crisis individual debido a la pérdida de empleo, las frustraciones profesionales o el fracaso escolar.

1.2. En el segundo plano cuenta la relación del individuo con su medio ambiente inmediato, es decir, las relaciones más próximas que se dan en la familia de pertenencia, entre cónyuges o parejas y entre las personas que forman el grupo familiar y más cercano de amistades. Vivir en ambientes familiares violentos, sufrir agresiones de cualquier tipo o gravedad en la familia, o atestiguar la comisión de actos de violencia puede predisponer a las personas a sufrir o a perpetrar este tipo de actos en la adolescencia, la juventud y la vida adulta. Tener amistades que cometan o inciten actos violentos también eleva el riesgo de que una persona joven sufra o realice actos de violencia.

Desde la perspectiva de género son relevantes las formas en que se conciben y practican las relaciones y jerarquías de género entre hombres y mujeres, tanto en las familias como en el círculo de amistades. Como modelos de identidad, el patriarcalismo, el machismo y el marianismo pautan comportamientos, expectativas y códigos altamente sexistas y discriminatorios para las mujeres, que incorporan o legitiman el uso de diversas modalidades de violencia, tanto entre hombres y mujeres, como entre varones. La reducción de riesgos en este plano llevaría a incentivar cambios hacia formas pacíficas y respetuosas de convivencia familiar y hacia una mayor equidad de género.

⁶ Olivares, E., (2009), Modelo Ecológico para una Vida Libre de Violencia de Género en Ciudades Seguras, 10/02/2017, de Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, Secretaría de Gobernación, México, D.F. Sitio web: http://www.conavim.gob.mx/work/models/CONAVIM/Resource/309/1/images/Modelo_Ecologico.pdf



2. En el siguiente nivel⁷ –**el mesosocial**– se exploran los contextos comunitarios donde se desarrollan los individuos y las familias, así como las relaciones sociales que se establecen en los vecindarios, el barrio, los ambientes escolares y laborales más próximos. Se trata de identificar las características de estos ambientes y determinar la medida en que éstas pueden aumentar el riesgo de ocurrencia de actos violentos o fomentar la cultura de la violencia. Los riesgos pueden estar potenciados por la presencia de conflictos comunitarios derivados del deterioro urbano, el hacinamiento, la penuria económica, el desempleo o la falta de oportunidades de desarrollo educativo y deportivo, como por la carencia de espacios lúdicos. La presencia de comportamientos delictivos, robos, vandalismo, homicidios y tráfico de drogas, entre otros, hacen cotidiana y tolerable la convivencia violenta e, incluso, banalizan el sentido de vivir en peligro de padecerla o infligirla.

Los defensores del origen sociocultural de la violencia señalan que los comportamientos agresivos se encuentran institucionalizados. Esto significa que están asentados en valores y prácticas que los dotan de justificación y aceptación; que están normalizados de tal forma que se sabe quién, cómo y cuándo pueden o deben poner en acto formas de violencia, de suerte que se concretan en actuaciones o comportamientos que se imponen a los individuos, –dependiendo del rol y lugar que asumen u ocupen, en un determinado momento– y por los que se ven impelidos a actuar de forma agresiva, o aun a tolerar la propia victimización, al asumir que la violencia es una conducta ajustada a la posición o situación social en que se encuentre cada persona.

En este nivel es importante observar la presencia de riesgos como el papel de las formas violentas de la identidad masculina hegemónica, sobre todo en la adolescencia y la juventud, que llevan a asumir actitudes o actividades de alto riesgo, como cometer robos, enrolarse en bandas o participar en actividades del crimen organizado. Después de todo, es a través de estos códigos –transmitidos en las prácticas sociales colectivas– como se reproducen los comportamientos violentos en las comunidades y barrios. De hecho, pueden dar origen a expresiones de violencia social en el tejido comunitario, ya sea expresiones aisladas o combinadas con otros tipos de conflictos comunitarios (por tierras, por agua, por espacios u otros recursos considerados valiosos). También son factores potenciadores de la violencia social, por ejemplo, de la vigencia o arraigo en las comunidades de intolerancia ante la diversidad étnica, racial, sexual y religiosa.

3. En cuarto lugar está el nivel **macrosocial**, que reúne los factores de carácter más general relativos a la estructura de la sociedad. Son factores que pueden contribuir a favorecer un clima que incite o inhiba la violencia, por ejemplo: la impunidad; la posibilidad de adquirir armas fácilmente; la cultura de la ilegalidad; las relaciones o tratos corruptos con agentes de seguridad y de justicia; y la falta de respeto por las instituciones. Todas estas circunstancias se tornan en una especie de capital social negativo o anómico, al propiciar comportamientos colectivos proclives a la delincuencia o, cuando menos, a la desobediencia a la ley.

La violencia institucional igualmente es un elemento que potencia la violencia social: la práctica del poder autoritario y el desprecio a los derechos humanos – por parte de la propias autoridades encargadas de hacerlos valer–, tanto como los abusos de poder ejercidos por las autoridades, incentivan en los gobernados la desobediencia social a las leyes y normas de civilidad, propiciando la anomia social, que es el mejor caldo de cultivo de todas las formas de violencia social. La impunidad de los poderes lleva a la impunidad de todos. Como ha señalado O'Donnell (1993), la desigual vigencia del sistema legal –a nivel territorial y social– representado por la impunidad, permite que se generen zonas o aun regiones donde la violencia (en todas sus variantes) pasa a ocupar un lugar preponderante.

En este nivel también es importante identificar en qué medida las intervenciones públicas en materia de seguridad, justicia, salud, educación, empleo, salarios, desarrollo urbano, etcétera, contribuyen a la integración social o sirven para fortalecer la ciudadanía, la igualdad de género y la no discriminación. Y analizar si el estilo del desarrollo económico vigente contribuye a reducir o ensanchar las desigualdades económicas y sociales entre los diferentes grupos de la sociedad, o si consolidan o debilitan el ejercicio pleno de los derechos ciudadanos.

7 Olivares, E., (2009), Modelo Ecológico para una Vida Libre de Violencia de Género en Ciudades Seguras, 10/02/2017, de Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, Secretaría de Gobernación, México, D.F. Sitio web: http://www.conavim.gob.mx/work/models/CONAVIM/Resource/309/1/images/Modelo_Ecologico.pdf



4. Finalmente se encuentra el nivel histórico (cronosistema)⁸, que corresponde al momento histórico en el que se ejecuta el acto de violencia (Bronfrenbrenner, 1979). Aquí se toman en cuenta las posibles motivaciones en época de las personas, los grupos o los colectivos sociales para llevar a cabo actos de violencia, así como los factores y elementos que descifran el sentido social y simbólico del uso de la violencia en sus diversas modalidades en el mundo actual. Se señala, por ejemplo, la fuerza que ideologías intrínsecamente violentas como el racismo, el fascismo, el darwinismo social, la homofobia o los fundamentalismos religiosos pueden ejercer para justificar guerras comunitarias, interétnicas, limpiezas raciales, crímenes de odio e, incluso, las limpiezas contra la delincuencia basadas en razas o ejecuciones en caliente.

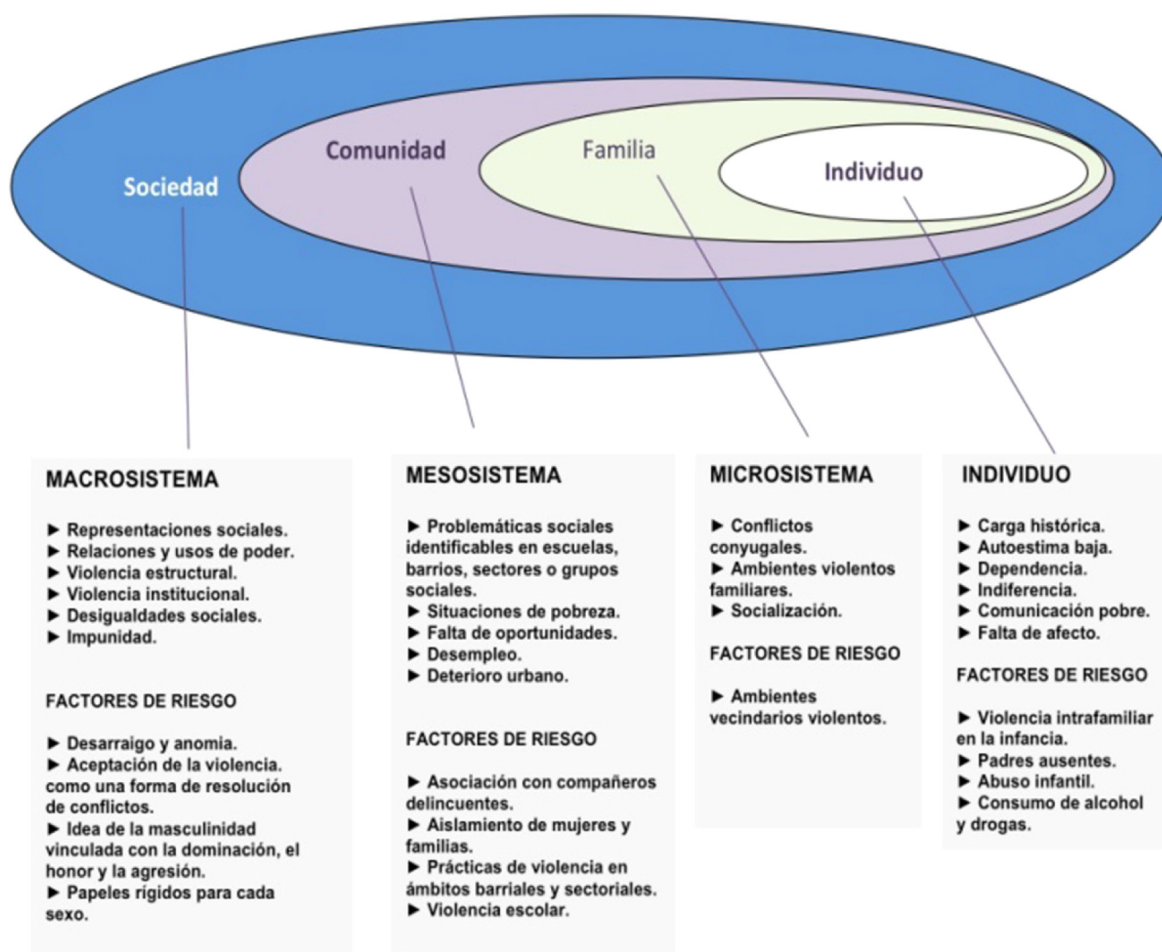
Por la superposición y complementación de los factores que se presentan en estos cinco niveles, el Enfoque Ecológico tiene un gran poder explicativo pues permite entender las múltiples causas de la violencia y la interacción de los factores de riesgo que operan en las personas, sus relaciones, en la comunidad y en los ámbitos social, cultural e histórico.

En síntesis, el Enfoque Ecológico se sostiene en el análisis de los determinantes y factores de riesgo que impactan en la relación dinámica de las personas con su medio y viceversa, interfiriendo o favoreciendo la transformación recíproca. En otras palabras: ayuda a identificar las raíces de los fenómenos que impiden, retardan o favorecen el clima de violencia, así como los factores que pueden beneficiar el cambio de los mismos. En este sentido, permite construir referentes conceptuales para comprender las dinámicas de los conflictos familiares y comunitarios, como parte estructural de la violencia social que se vive día a día en los distintos territorios sociales. De esta manera se generan líneas de acción coherentes, en los ámbitos de política pública, que posibilitan crear condiciones para una convivencia sana, pacífica, diversa y tolerante.

⁸ Olivares, E., (2009), Modelo Ecológico para una Vida Libre de Violencia de Género en Ciudades Seguras, 10/02/2017, de Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, Secretaría de Gobernación, México, D.F. Sitio web: http://www.conavim.gob.mx/work/models/CONAVIM/Resource/309/1/images/Modelo_Ecologico.pdf

**Gráfico 1**

Enfoque Ecológico de Factores Relacionados con la Violencia Basada en el Género⁹



⁹ Olivares, E., (2009), Modelo Ecológico para una Vida Libre de Violencia de Género en Ciudades Seguras, 10/02/2017, de Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, Secretaría de Gobernación, México, D.F. Sitio web: http://www.conavim.gob.mx/work/models/CONAVIM/Resource/309/1/images/Modelo_Ecologico.pdf



ANEXO 5

(Facilitador)

Mitos de los Agresores y de las Víctimas de Violencia de Género

Mitos de los Agresores¹⁰

<i>“El consumo de alcohol y otras drogas determinan el ejercicio de los malos tratos”</i> <i>Si bien estas sustancias son factores desinhibidores, lo más significativo de ellas es que permiten al varón autorizarse a llevar adelante una previa intencionalidad y, a la vez, tranquilizar su conciencia y anular su autocrítica. (Es decir, se bebe para pegar y no se pega por beber.) Excepto pocos casos, el varón “sabe” cuándo y con quién puede ser violento.</i> <i>Es llamativo que estos factores suelen ser más empleados como explicación causal de la violencia por los abogados defensores de los varones violentos en los juicios y por determinadas campañas sanitarias, que por los mismos varones.</i>	<i>“Han sufrido violencia durante la infancia o han presenciado violencia entre los padres”</i> <i>La relación entre haber sido objeto de violencia durante la infancia o haber presenciado violencia entre los padres y ser un hombre maltratador no es una causa en la que haya acuerdo: las investigaciones más recientes encuentran este dato entre un 15 y un 75% de los varones violentos, y consideran que quienes han sido violentados en su infancia tienen tres veces más posibilidades de ser violentos con otros varones en la adultez.</i> <i>Además, no existen estudios que exploren el número de los varones no violentos que han tenido historias de violencia en el hogar. En cambio, sí se ha estudiado que muchos de los varones activistas en la lucha contra la violencia han tenido este pasado, y les ha servido para rebelarse a él. Por tanto, no se puede establecer una relación causal entre pasado de violencia y violencia actual aunque la experiencia de crecer presenciando violencia directa, humillaciones o privaciones y exigencias emocionales, el ser testigo de abusos contra su madre o el sufrirla ellos mismos, donde los niños aprenden que es posible lastimar a una persona amada, es un factor de riesgo.</i>
--	---

¹⁰ Burriel, J., (2013), Mitos a desmontar: Mitos sobre la violencia contra las mujeres Mitos sobre la violencia masculina, 16/02/2017, de No más Violencia de Género, Sitio web: <http://nomasvg.com/para-asociaciones-y-profesionales/mitos-a-desmontar/>



<i>“Los varones son “naturalmente” violentos”¹¹</i> <i>No todos los varones ejercen violencia, aunque podrían ejercerla (al igual que las mujeres). La “facilitación” natural para el descontrol que algunos alegan tampoco es tan natural, tanto que, los varones pueden contener y evitar su violencia si el contexto no lo permite o les pueden acarrear perjuicios -salvo casos de patología orgánica cerebral o psicopatología grave-.</i> <i>En cuanto a la testosterona -la hormona masculina- que influye en la sexualidad de los humanos y en el nivel de inquietud psicomotora, su influencia en la manifestación de la agresividad depende de una compleja trama de permisos/ inhibiciones sociales y subjetivas. Los varones son violentos por razones “culturales” y no naturales.</i>	<i>“Los varones que ejercen violencia sufren problemas “psíquicos””</i> <i>Hasta la creciente deslegitimación de estas acciones, la violencia masculina acotada al ámbito privado era parte de la “normalidad” masculina. Los varones violentos no padecen especialmente patología psiquiátrica, ni son desequilibrados. Si bien, hay algunos varones -pocos- que por su patología son violentos en cualquier situación, la mayoría discrimina “muy cuerdamente” en que situaciones se pueden “permitir” ejercer violencia.</i> <i>Algunos varones violentos son conocidos como irritables, pero muchos son “gente normal”, buenos vecinos, solidarios con la comunidad.</i> <i>No tienen tampoco doble personalidad, sino que su violencia sólo aflora cuando la mujer no se somete.</i>
<i>“Los varones que ejercen violencia tienen baja autoestima”¹⁵</i> <i>Si bien la baja autoestima puede ser una característica en los varones que ejercen violencia, no es un hallazgo constante. Existe un grupo de varones que, por el contrario, tienen una autoestima elevada, aunque generalmente con características débiles en tanto depende para su sostenimiento del sentirse superior (y para ello quienes le rodean deben aceptar la inferioridad), y del aplauso de la mujer.</i>	<i>“Sólo algunos varones ejercen violencia”</i> <i>En cuanto a la cantidad de varones que ejercen violencia se puede convenir que si definimos como violencia únicamente a la violencia física o sexual y nos fijamos en la violencia que se ejerce a través de acciones físicas y sexuales graves, y si además sólo tenemos en cuenta la violencia que se denuncia, pudiera parecer que no son muchos los varones que ejercen este tipo de violencia. Sin embargo, no sólo existe esta violencia que se muestra en los medios de comunicación y que es motivo de preocupación, porque supone riesgo para la vida, sino que también existen otros tipos de violencia más cotidianas y menos visibles ejercidas por los varones.</i>

11 Burriel, J., (2013), Mitos a desmontar: Mitos sobre la violencia contra las mujeres Mitos sobre la violencia masculina, 16/02/2017, de No más Violencia de Género, Sitio web: <http://nomasvg.com/para-asociaciones-y-profesionales/mitos-a-desmontar/>



Mitos sobre las mujeres maltratadas

La violencia contra las mujeres está rodeada de prejuicios que justifican a los hombres y responsabilizan a las mujeres de la violencia que sufren. Estas ideas preconcebidas y erróneas, influyen y predisponen negativamente ante las mujeres víctimas de malos tratos e impiden, en ocasiones, actuar de forma efectiva tanto en la detección precoz, como en la intervención sociosanitaria.¹²

*** “Pertenecen a sectores socialmente desfavorecidos o marginales y con escasos recursos económicos”**

La realidad es que los malos tratos se producen en todos los niveles socioeconómicos y culturales. Sin embargo, las mujeres que tienen redes sociales y familiares que las apoyan afectiva y económicamente, no buscan ayuda en los recursos sociosanitarios públicos, ni suelen presentar denuncias, por lo que las características de las mujeres que son atendidas en los servicios sociales refuerzan la idea de que solamente en las familias desestructuradas y con problemas económicos, de marginación o bajo nivel cultural se producen malos tratos. Además, las mujeres de alto nivel socioeconómico se sienten muy presionadas socialmente para ocultar su problemática.

*** “Las mujeres que continúan y “aguantan” una relación de maltrato durante tiempo, incluso años, es porque quieren”**

Hay muchos motivos por los que las mujeres soportan durante años los malos tratos: el estado emocional que produce la violencia (la pérdida de autoestima, la depresión, el miedo, los sentimientos de incapacidad), la falta de apoyo familiar y de relaciones afectivas, la esperanza de que su pareja cambie, las expectativas sociales sobre las mujeres, las dificultades económicas al tener que empezar una nueva vida, los procesos a los que tiene que enfrentarse, la falta de apoyo social... hacen que una mujer tarde en tomar la decisión de terminar con la situación de maltrato.

¹² Burriel, J., (2013), Mitos a desmontar: Mitos sobre la violencia contra las mujeres Mitos sobre la violencia masculina, 16/02/2017, de No más Violencia de Género, Sitio web: <http://nomasvg.com/para-asociaciones-y-profesionales/mitos-a-desmontar/>

***“Los malos tratos a mujeres son actos o comportamientos aislados”***

La violencia grave es sólo la punta del iceberg de una enorme cantidad de violencias: diversos tipos y grados de violencias físicas leves, violencias psicológicas, violencias emocionales, violencias económicas, violencias contra los objetos o personas queridas por la víctima y micromachismos, que circulan en la cotidianidad de muchos hogares.

La violencia física, por supuesto, ocupa un lugar destacado entre estas violencias. Pero si partimos de la definición asumida por distintos organismos internacionales sobre la violencia doméstica como “toda acción o conjunto de acciones realizadas en el hogar, que utilizan abusivamente el poder para lograr dominio sobre otra persona, forzándola y atentando contra su autonomía, dignidad, privacidad o libertad”, no podemos negar que la violencia que mayoritariamente padecen las mujeres a manos de varones es más generalizada y cotidiana. Violencia que, en algunos casos, produce daños físicos, pero que siempre produce daños mucho menos visibles y duraderos como son los daños a la autonomía, autoestima y dignidad. La violencia no consiste habitualmente en actos o comportamientos aislados sino en un proceso violento.



ANEXO 6

(Facilitador)

Empatía y Simpatía

EMPATÍA

¿Qué es?

La empatía es la capacidad de ponernos en el lugar de la otra persona y de considerar las cosas desde su punto de vista, tomando en cuenta las circunstancias en las que vive.

¿Qué se necesita?

- Escuchar atentamente.
- Compenetrarnos con el mensaje.
- Ser tolerante y respetuoso
- No emitir juicios.

¿Para qué sirve?

- Reduce las malas interpretaciones.
- Motiva el aprendizaje.
- Permite comprender a las personas.
- Permite una mejor comunicación.
- Crea un ambiente de trabajo más agradable.

	Empatía	Simpatía
Definición¹³	<i>Entender lo que otros sienten porque lo has experimentado por ti mismo o puedes ponerte en sus zapatos</i>	<i>Reconocer las dificultades emocionales de los otros y proveerles confort y seguridad</i>
Ejemplo	<i>“Sé que es difícil perder peso porque yo he pasado por los mismo problemas”</i>	<i>“Tratar de perder peso muchas veces puede sentirse como una ardua batalla”</i>
Relación	<i>Entendimiento personal</i>	<i>Entendimiento de las experiencias de los demás</i>
Alcance	<i>Personal; puede ser de uno a muchos dependiendo de las circunstancias</i>	<i>De una a otra persona o de una a muchas (de una a un grupo)</i>

13 Difiere. (2016). Cuál es la diferencia entre Empatía y Simpatía. 25/03/2017, de Difiere Sitio web: <http://difiere.com/diferencia-entre-empatia-simpatia/>



ANEXO 7

(Facilitador y participantes)

Video Empatía - Simpatía

<https://www.youtube.com/watch?v=AiZt7Gc0oMo>





ANEXO 8

(Facilitador)

Definiciones de Habilidades Sociales

Definiciones de contenido y consecuencias: Donde se destaca Caballo (1987, 1993), quien propone una definición que resalta el concepto de expresión, aunque sin olvidar el de reforzamiento:

“La conducta socialmente habilidosa es ese conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas a los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas” (1987: 85).

También se destaca Gismero (1996) que entiende la conducta asertiva o socialmente habilidosa como:

“(…) el conjunto de respuestas verbales y no verbales, particularmente independientes y situacionalmente específicas, a través de las cuales un individuo expresa en un contexto interpersonal sus necesidades, sentimientos, preferencias, opiniones o derechos sin ansiedad excesiva y de manera no aversiva, respetando todo ello en los demás, que trae como consecuencia el auto-reforzamiento y maximiza la probabilidad de conseguir refuerzo externo” (1996: 41).

Componentes de las HH.SS.

Lazarus (1973: 698) fue uno de los primeros en establecer, desde la práctica clínica, como principales clases de respuesta o dimensiones de dichas habilidades, las siguientes: conductual y verbal, cognitiva, fisiológica y situacional.

Componente conductual y verbal

Lazarus (1973: 696) consideró que los sujetos con HH.SS. eran capaces de conversar en períodos de silencio de la interacción y eran más sensibles a la retroalimentación del otro.

En el siguiente cuadro se presentan los elementos de la dimensión verbal según Lazarus y luego la complementación que hizo Caballo (1993: 71):



Elementos de la dimensión verbal

Propuesto por Lazarus	Propuesto por Caballo
1. Capacidad de decir “no”. 2. Capacidad de pedir favores y hacer peticiones. 3. Capacidad de expresar sentimientos positivos y negativos. 4. Capacidad de defender derechos. 5. Capacidad de iniciar, mantener y terminar conversaciones.	1. Hacer cumplidos. 2. Aceptar cumplidos. 3. Hacer peticiones. 4. Expresar amor, agrado y afecto. 5. Iniciar y mantener conversaciones. 6. Defender los propios derechos. 7. Rechazar peticiones. 8. Expresar opiniones personales, incluido el desacuerdo 9. Expresión justificada de molestia, desagrado o enfado. 10. Petición de cambios en la conducta del otro 11. Disculparse o admitir ignorancia. 12. Afrontar las críticas.

Fuente: Elaboración basada en Lazarus (1973: 698) y Caballo (1993: 71).

Componente cognitivo

Actualmente parece estar claro que las situaciones y los ambientes influyen en los pensamientos, sentimientos y acciones de los individuos. La persona busca algunas situaciones y evita otras.

El modo cómo selecciona las situaciones, los estímulos y acontecimientos, cómo los percibe y evalúa en sus procesos cognitivos forma parte de esta dimensión cognitiva y depende de los procesos cognitivos o expectativas de auto-eficacia percibida. El procesamiento y la percepción e interpretación pueden ser erróneos influyendo negativamente sobre la conducta desencadenando emociones negativas y conductas inadaptadas o inexistentes.

Podemos decir pues que los componentes conductuales tienen su correlato en el sistema de respuesta cognitivo y viceversa.

Ahora bien, según Valles y Valles (1996: 68) los elementos que forman parte de esta dimensión cognitiva son:



La competencia cognitiva formada por los conocimientos sobre HH.SS., habilidades como el uso de la empatía (saber ponernos en el lugar de otro) y la destreza en la solución de problemas, así como la capacidad de usar la conducta verbal y no verbal, al igual que entender su significado.

Las estrategias de codificación y constructos personales donde entrarían en juego aspectos como la atención, la interpretación, la percepción social e interpersonal, así como fenómenos de percepción, traducción y ejecución de conductas sociales. En este sentido, cabe recordar que la percepción social permite a las personas observar el entorno social y poder organizarlo, y para ello es necesario aprender a interpretar las reglas de funcionamiento así como las costumbres y las normas sociales.

Las características personales. Parece estar claro que diferentes personas pueden agrupar y codificar los mismos acontecimientos y conductas de maneras diferentes y atender selectivamente a las distintas clases de información. Existen diferencias individuales con relación a la motivación y metas que se esperan ante una situación social, y las personas pueden carecer de habilidades necesarias para conseguir estas metas o bien encontrarse con dos metas contradictorias que les generan incertidumbre y conflicto. Otro factor a tener en cuenta son las creencias y valores que las personas tenemos acerca de nosotros mismos, de los otros y del mundo social que nos rodea. Estas creencias están influenciadas por los procesos de socialización y funcionan como esquemas simplificadores de la realidad, regulan nuestras experiencias y lo que aprendemos (Kendall, 1983 en Valles y Valles, 1996). La percepción y la conducta que emite la persona están claramente influenciadas por sus creencias de modo que se puede ver distorsionada la percepción de la realidad y su influencia en el comportamiento social atendiendo a creencias erróneas o irracionales (Ellis, 1979, 1980).

Las expectativas conducta – resultados se refieren al pronóstico que una persona realiza en relación a la consecución de unos resultados ante una situación determinada. Las expectativas de autoeficacia se refieren a la seguridad que tiene una persona de poder realizar una conducta particular. Esto le permite valorarse como competente para manejar unas determinadas situaciones e incompetente para desenvolverse en otras (Caballo, 2002: 199). Podemos decir que, las expectativas guían la selección (elección) de la respuesta óptima de entre las muchas que la persona es capaz de construir dentro de cada situación social. Si el sujeto cree que los resultados de su actuación no serán positivos, dejará de enfrentarse a la situación (inhibición) o bien emitirá conductas inadecuadas.

Ante una situación nueva, en ausencia de información sobre las expectativas conducta-resultados, la actuación de la persona dependerá básicamente de las expectativas conducta – resultados previos (experiencia) ante situaciones similares.

Componente situacional o ambiental. - Esta dimensión de las HH.SS. se refiere a las variables situacionales o ambientales que influyen claramente en la conducta social de la persona. Si tenemos en cuenta que las habilidades sociales son respuestas específicas a situaciones específicas, entonces su efectividad depende del contexto concreto de la interacción y de los parámetros que pueden concurrir en ella. Según ya señaló Fernández Ballesteros se tiene los siguientes tipos.

Tipos de variables ambientales

Físicas	Temperatura, polución, hacinamiento, construcción de edificios, etc.
Sociodemográficas	Género, edad, estado civil, situación de la estructura familiar, número de miembros en el hogar, familia, ocupación del cabeza de familia, lugar de nacimiento, ingresos personales, raza, lengua, religión.
Organizativas	Variables que ordenan o normativizan el comportamiento de los habitantes en un determinado ambiente como parque, jardín, empresa.
Interpersonales o psicosociales	Variables implicadas en las relaciones interpersonales pues las relaciones humanas suelen ser evaluadas en función del comportamiento externo de los sujetos (roles, liderazgo, estereotipos).
Conductuales	Tipos de conducta que se van a adoptar en un ambiente determinado como conductas motoras, fisiológicas o cognitivas.

Fuente: Elaboración basada en Fernández Ballesteros (1986: 71)



Formación y mantenimiento de las HH.SS.

No existen datos definitivos sobre cómo y cuándo se aprenden las HH.SS., parece ser que este proceso de formación está influido por una predisposición biológica y genética (temperamento o expresión de emociones) y por factores ambientales de tipo socioemocional donde el aprendizaje juega un papel relevante.

Buck (1991, en Gilbert y Connolly 1995: 146) realiza una profundización sobre estos aspectos donde se destaca:

“El temperamento, definido como una disposición innata basada en mecanismos neurales y/u hormonales (Thomas et al, 1970 citado en Buck, 1991), determina la naturaleza del ambiente socio-emocional interpersonal en muchos aspectos (relaciones interpersonales), e influyen en el aprendizaje de las HH.SS., así como en las expectativas sociales que un individuo experimenta a través de una serie de sistemas complejos de feedback. El temperamento estaría implicado en la expresión e inhibición de la emoción, tendría importantes implicaciones sociales y emocionales, y colocaría los cimientos para el posterior desarrollo de la conducta social” (Buck, 1991: 146).

La persona expresiva proporcionaría más información a los demás sobre su estado emocional/motivacional, obtendría más retroalimentación de los demás (al fomentar más expresión por parte de la otra persona) y tendería a crear un ambiente emocional más enriquecedor. Esto, a su vez, facilitaría el desarrollo de las HH.SS. y fomentaría la competencia social.

Entrenamiento en HH.SS.

El Entrenamiento en Habilidades Sociales (EHS) está integrado por: “un conjunto de técnicas cuya aplicación se orienta a la adquisición de aquellas habilidades que permitan a los sujetos mantener interacciones sociales satisfactorias en su ámbito real de actuación” (Caballo, 1993: 538).

Argyle y Henderson (1985: 49) profundizaron en este análisis y consideraron que el EHS podría incluir, entre otros, los siguientes elementos:

Aprender habilidades de interacción (Comunicación Verbal y Comunicación No Verbal), y manejar secuencias de interacción como la negociación de desacuerdos.

Aprender los hechos cotidianos sobre las relaciones y corregir ideas erróneas.

Aprender las reglas informales de las relaciones



Características generales del entrenamiento en HH.SS.

Se pueden identificar las siguientes:

Sensibilidad: Los entrenados pueden volverse más sensibles a los procesos de interacción social. Sobre todo parece ser que serán más sensibles a la comunicación verbal y no verbal de los otros.

Traducción: En el EHS se puede enseñar qué respuestas dar a diferentes personas y situaciones, centrándose primero en la interpretación de las señales de los demás.

Respuestas efectivas: El EHS enseña a dar respuestas hábiles.

Procesos de entrenamiento en HH.SS.

Existen dos pasos fundamentales al momento del EHS. Sin embargo se deben considerar, previamente, algunos elementos: los déficits que presenta el/los individuo/s, la manifestación o no de problemas asociados o demandas por parte del grupo, el impacto que el inicio del EHS puede tener en el sujeto; todo ello con el fin de diseñar un entrenamiento lo más personalizado posible dirigido bien al individuo o al grupo.

Ahora bien, los pasos que se deben considerar en una buena planificación son:

Aplicación: La preparación, la etapa o fase de adquisición de habilidades o entrenamiento propiamente dicho; y una tercera fase de generalización de las conductas a la vida real (García Vera, Sanz, y Gil, 1998: 638).

Preparación: Que implica advertir minuciosamente:

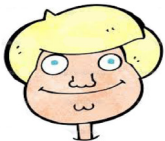
- Los principios básicos que guían todo el entrenamiento y sus técnicas.
- La necesidad de expresar los deseos de participar, conociendo las ventajas (materiales, personales, de relación social).
- El deseo de la participación activa del sujeto. En el caso de que haya sujetos que muestren miedos y ansiedades en relación con su participación en los grupos (en ocasiones fruto de experiencias negativas anteriores), resulta conveniente abordar directamente esos problemas antes de la intervención, dar información sobre el procedimiento concreto que se va a aplicar, llevar a cabo acuerdos para asegurar la participación y comenzar el entrenamiento con técnicas de representación de papeles donde los sujetos se van implicando cada vez más de forma progresiva.
- La necesidad de su colaboración en el entrenamiento de los demás.



ANEXO 9

(Participantes)

Sistema de Evaluación Conductual de la Habilidad Social (Caballo, 1988)

Componentes No Verbales de las Habilidades Sociales						
Expresión Facial	1. Cara desagradable. Algunas expresiones negativas.		2. Cara normal. Apenas si se observan expresiones negativas		3. Cara agradable. Algunas expresiones positivas.	
Mirada	1. Mira muy poco. Impresión negativa.		2. Mira continuamente. Muy desagradable.		3. Frecuencia y patrón de mirada normales	
Sonrisas	1. Sonrisas totalmente ausentes. Impresión muy negativa.		2. Sonrisas continuas. Muy desagradable.		3. Patrón y frecuencia de sonrisas normales.	
Posturas	1. Postura muy cerrada. Da la impresión de un rechazo total.		2. Postura normal. No produce impresión de rechazo.		3. Postura abierta. Da la impresión de aceptación.	
Componentes No Verbales de las Habilidades Sociales						
Orientación	1. Orientado completamente hacia otro lado. Impresión muy negativa.		2. Orientado parcialmente hacia otro lado. Impresión algo negativa.		3. Orientación normal. No produce una impresión desagradable	



Distancia	1. Distancia excesiva. Impresión de distanciamiento total.		2. Distancia extremadamente próxima e íntima. Muy desagradable.		3. Distancia normal. Ni agradable ni desagradable	
Gestos	1. No hace ningún gesto, manos inmóviles. Impresión muy negativa.		2. Algunos gestos pero escasos. Impresión negativa.		3. Frecuencia y patrón de gestos normales	
Apariencia Personal	1. Muy desaliñado. Apariencia muy desagradable y sin ningún atractivo.		2 Apariencia normal.		3. Buena apariencia. Agradable y atractiva. (Explicar)	



Componentes Paralingüísticos de las Habilidades Sociales						
Volumen de la Voz	1. No se le oye. Volumen excesivamente bajo. Impresión muy negativa.		2. Volumen extremadamente alto (casi llega al grito). Muy desagradable.		3. Voz normal, pasable.	
Fluidez	Muchas perturbaciones o muchas pausas embarazosas. Muy desagradable.		2. Frecuentes perturbaciones o pausas embarazosas. Desagradable		3. Pausas y perturbaciones normales. No da impresión negativa.	
Velocidad	1.1 Habla extremadamente deprisa. No se le entiende nada. 1.2 Habla extremadamente despacio. Muy desagradable.		2. Habla bastante lento. A veces no se le entiende. Habla bastante despacio. Desagradable		3. Velocidad normal. Se le entiende.	
Claridad	1. No pronuncia ninguna palabra o frase con claridad. Muy negativo. Articulación excesiva de las palabras. Muy desagradable.		2. Pronuncia con claridad sólo algunas palabras o frases. Negativo. Demasiada articulación de las palabras. Desagradable		3. Claridad de pronunciación normal.	



COMPONENTES VERBALES

Respuestas a preguntas

<i>1. Respuestas monosilábicas o muy poco adecuadas. Impresión muy desagradable.</i>	<i>2. Respuestas breves o poco adecuadas. Impresión negativa.</i>
<i>3. Respuestas normales. Impresión ni positiva ni negativa.</i>	<i>4. Respuestas adecuadas y de duración correcta. Impresión positiva.</i>

NOTA: Esta guía sigue la clasificación de Componentes no verbales, Componentes paralingüísticos y Componentes verbales, con el objetivo de sistematizar la mayor parte de los parámetros en los que debe obtenerse información mediante observación, a través de un formato de evaluación de conductas generalizada.



ANEXO 10

(Participantes)

Ideas Básicas a Utilizar en una Entrevista

1. No existe la “no” comunicación. Un centro, una Unidad o Servicio, un profesional, etc., están comunicando desde el momento en que el paciente entra en contacto visual o auditivo con él. Es imposible no comunicarse, de aquí que sea necesario planificar adecuadamente la comunicación institucional, organizacional, grupal e individual, para asegurar su eficacia.	2. Cuando existen problemas de comunicación la responsabilidad es del emisor. La modificación de las posibles alteraciones ocurridas en el proceso de comunicación siempre debe partir del emisor, en este caso del prestador del servicio. Recordar las siguientes dos leyes básicas de la comunicación: Lo “verdadero” no es lo que dice el emisor, sino lo que entiende el receptor. La responsabilidad de una correcta comunicación es del emisor.
3. Ninguna empresa tiene un sólo tipo de cliente, sino distintas clases de clientes. Lo mismo ocurre con las instituciones sanitarias: prestan servicios a diferentes tipologías de pacientes y personas por lo que deberá contar con estrategias de comunicación distintas para cada uno de ellos.	4. En relación con el punto anterior, en la comunicación es imprescindible utilizar mecanismos de retroalimentación. De no hacerlo así, no se podrá conocer si el servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado.
5. Evitar el uso de tecnicismos es fundamental para facilitar la comprensión del mensaje por parte del receptor.	6. Los mensajes para la comunicación eficaz han de ser cortos, directos y concisos. Cualquier mensaje que exceda de veinte segundos puede considerarse como un mensaje largo. Es decir, hay que simplificar para comunicar: todo mensaje debiera ser breve, específico, sencillo, ordenado, sugerente (acrónimo: besos).
7. Aproximadamente un 75% de la información que se procesa se lleva a cabo a nivel visual. Esto significa que la conducta no verbal adquiere en la comunicación, como mínimo, igual relevancia que la conducta verbal. La adecuada utilización de la conducta no verbal se correlaciona con la valoración de competencia social.	8. En la comunicación se hace realidad la siguiente máxima: “ser amable es rentable”. Este principio se refiere al talante a la hora de abordar las demandas de los pacientes en el sentido de “servicialidad”, no en el de servilismo ni actitudes artificiales. Numerosas investigaciones psicológicas han puesto de manifiesto la importancia y utilidad de mantener un cierto “sentido escénico” de la atención al cliente.
9. La comunicación eficaz debe asumirse como una actitud que se pone en práctica día a día. De hacerlo así, impregnando la cotidianidad del funcionamiento de las instituciones sanitarias, se convierte en uno de los aspectos más valorados por los pacientes.	

Fuente: Manual para la Información y Atención al Paciente en el Servicio de Salud de Castilla-La Mancha. Oficina de Atención al Paciente del SESCAM Área de Atención al Paciente y Calidad Asistencial. Castilla.



ANEXO 11

(Participantes)

Lineamientos de Abordaje y Solución de Problemas para las Encuestadoras

LA COMUNICACIÓN CARA A CARA

Para lograr una comunicación eficaz y de calidad con el entrevistado es necesario:

1. Saludar, identificarse y presentarse. El entrevistado(a) debe saber con quién está hablando en cada momento.
2. Dejar hablar al interlocutor (sin extenderse), preguntar.
3. Conducir la conversación sin cortar: Para ello, se puede resumir, preguntar o parafrasear.
4. Escuchar activamente. Es decir, demostrar que se está escuchando y entendiendo al paciente.
5. Mirar a los ojos.
6. Proporcionar información de forma anticipada, sistemática y de todos los aspectos relacionados con su situación:
 - Hablar en lenguaje adaptado a las características del oyente. Evitar la terminología y el lenguaje técnico.
 - Ordenar las ideas y mensajes.
 - Utilizar mensajes cortos y simples.
 - Recordar que el exceso de información dificulta la comunicación.
 - No divagar ni dar rodeos: “Ir al grano”.
 - No mezclar temas.
 - Poner ejemplos cercanos a la persona con la que se habla.
 - Hablar en positivo.
 - Repetir las ideas más importantes.
 - Y preguntar al entrevistado si nos ha entendido, si le quedan dudas, si quiere saber algo más. Es muy importante estar seguros de lo que el paciente ha captado.
7. Despedirse dejando claro en qué se queda, qué tiene que hacer la próxima vez, dónde tiene que dirigirse, con qué persona debe o puede ponerse en contacto, etc.



LA CAPACIDAD DE ESCUCHA

La capacidad de escucha es un elemento esencial del proceso de comunicación. Esta capacidad de escucha se refiere, básicamente, al grado en que las personas perciben que somos capaces de ponernos en su lugar, que comprendemos lo que nos están exponiendo y que sabemos cómo se sienten.

Además, resulta muy útil y eficaz mantener una actitud de escucha “activa”, es decir, demostrar al entrevistado que le hemos entendido perfectamente, que nos hemos enterado bien de su problema. Es muy útil, sobre todo en aquellas situaciones en las que hay que decir NO, en las que no se puede acceder a una petición. En estos casos, la escucha activa minimiza las posibles reacciones negativas del paciente.

Para **ESCUCHAR ACTIVAMENTE** es necesario:

Dejar de hablar. Si se está hablando no se puede escuchar.	Conseguir que el interlocutor se sienta con confianza. Hay que ayudar a la persona a que se sienta libre para expresarse. Para conseguirlo puede ayudar el ponerse en su lugar, es decir, establecer una relación de empatía.
Eliminar las posibles distracciones, (interrupciones, llamadas telefónicas, puertas abiertas, etc.).	Ser paciente. No interrumpirle y tomarnos el tiempo necesario.
Conducir la conversación, sin interrumpirle. Para ello, suele ser útil resumir, preguntar y parafrasear.	Dominar nuestras emociones. Una persona enojada siempre malinterpreta las palabras.
Evitar criticar y argumentar en exceso, ya que esto situaría a nuestro interlocutor a la defensiva, conduciéndole probablemente a que se enoje o se calle.	Preguntar cuanto sea necesario. Además de demostrar que le estamos escuchando, le ayudaremos a desarrollar sus puntos de vista con mayor amplitud.
De nuevo dejar de hablar: ésta es la primera y la última de las recomendaciones y de la que dependen todas las demás.	

Fuente: Manual para la Información y Atención al Paciente en el Servicio de Salud de Castilla-La Mancha. Oficina de Atención al Paciente del SESCAM Área de Atención al Paciente y Calidad Asistencial. Castilla.

CÓMO ACTUAR ANTE UNA RECLAMACIÓN



1. Transmitiremos confianza y seguridad, haciéndole saber al entrevistado que está en buenas manos, y queremos entender su reclamo.	1. <i>Recibiremos amablemente, y mantendremos la tranquilidad.</i>
2. Escucharemos activamente para descubrir cuál es el verdadero motivo de la reclamación, evitando adoptar una postura “a la defensiva” y poniéndonos en el lugar del paciente.	1. Realizaremos preguntas abiertas y cerradas para recopilar información, delimitando el problema.
3. Confirmaremos y verificaremos con el entrevistado que hemos comprendido el motivo de su reclamación. Para ello, resumiremos, situando la gravedad del asunto en su justa medida.	1. Pediremos disculpas. Si hay una verdadera explicación (no una justificación), debemos ofrecerla.
4. Lo más importante es buscar la forma de resolver el problema, si está en nuestras manos, o solicitar apoyo de un inmediato superior.	



Nos referimos a situaciones en las no llegamos a oír que lo expresa el entrevistado o no comprendemos su significado en su totalidad.

En ambos casos es conveniente pedir al entrevistado con toda naturalidad que repita sus mensajes. Para evitar que la persona se sienta torpe o incapacitada para expresarse, conviene responsabilizarnos de esta falta de comprensión:

“Disculpe pero no lo he comprendido, ¿puede usted repetirme...?”

Otra posibilidad es resumir con nuestras palabras lo que hemos entendido y plantear después nuestra duda:

“Entiendo que lo que usted plantea es... sin embargo, lo que no entiendo es...”

En circunstancias de este tipo sirve de poco demostrar al entrevistado que no se está expresando correctamente, ya que nos puede conducir a un enfrentamiento, y lo único que conseguiremos es desviarnos del asunto que estamos tratando.

Una solución útil para facilitar la comunicación en estos casos es pedir que nos ponga un ejemplo práctico de una situación concreta. Esto nos ayudará a centrarnos en aspectos reales.

“Sigo sin comprender muy bien, ¿me podría poner un ejemplo?”

El hacer preguntas referentes al problema servirá también para mostrar nuestro interés por lograr una mayor comprensión y alentará al entrevistado a utilizar otras palabras para expresarse.

CUANDO LA ENCUESTADA NO NOS ENTIENDE



Son aquellas situaciones en las que o bien el entrevistado no nos oye, o no comprende el mensaje que emitimos. En estos casos es muy importante también no ponerle en evidencia y comprobar cuál es el motivo por el que tenemos este problema.

Estas situaciones suelen vivirse de manera muy diferente, dependiendo del carácter del entrevistado. En el caso de entrevistados tímidos, retraídos y cohibidos, vivirán estas circunstancias manifestando una conducta de huida, ocultamiento y vergüenza. Por el contrario, las personas que presentan comportamientos más agresivos, lo harán ofendiéndose y culpando a los demás de su falta de expresión.

Recordemos aquí una de las leyes fundamentales de Paul Watzlawick: *En el proceso de comunicación lo verdadero no es lo que dice el emisor sino lo que entiende el receptor*. El desconocimiento de esta ley suele ser el origen de todas las dificultades de comunicación. La responsabilidad de una correcta comunicación es del emisor.

¿QUÉ HACER?

- Cuando el problema se debe a problemas de audición del entrevistado podemos repetir la misma información vocalizando más y elevando el tono de voz.
- Si no comprende, repetiremos la idea con otras palabras. Poner ejemplos que aclaren la idea principal.
- Simplificar el mensaje. Aclarar una idea y cuando se comprenda pasar a la siguiente.
- Evitar tecnicismos y palabras de difícil comprensión.
- Pedirle al entrevistado que nos manifieste lo que ha comprendido y preguntarle exactamente lo que no entiende. Algunos mensajes de utilidad:

“¿Me explico?”

“¿Consigo aclarar esta idea?”

“Quiero decir que...”

¿QUÉ HACER EN UNA SITUACIÓN DE AGRESIVIDAD?



Una persona en una situación de agresividad necesita ser tratada de forma asertiva, para que su enfado empiece a disminuir y se pueda mantener con ella una conversación normal.

En estas circunstancias es necesario demostrar seguridad y firmeza, pero nunca intentar ponerse a la altura de la persona agresiva. La agresividad genera más agresividad. La calidad en la atención al público exige que bajo ninguna circunstancia se deba intentar frenar la agresividad con una actitud violenta o retadora. Primero, porque se ofrece una imagen de mal servicio y de poca profesionalidad y segundo, porque no sirve de mucho; es más, en muchos casos se produce más violencia.

Las pautas de actuación que se proponen seguir en estos casos hacen que la agresividad disminuya rápidamente. Para ello es necesario seguir este protocolo paso a paso:

¿QUÉ HACER?

- *Demostrar a la persona que entendemos su enfado.*
- *Escuchar activamente: mantener la mirada, asentir, resumir y repetir su queja o problema.*
- *Esperar a que disminuya la irritación. No hablar hasta que la persona empiece a tranquilizarse. Seguir preguntando, conseguir que siga hablando. De esta forma, la temperatura del enfado empezará a bajar rápidamente.*
- *Hasta que no tengamos suficiente información, no creer que sabemos cuál es el problema y la solución.*
- *En cuanto disminuya algo la irritación, invitar a la persona a seguir hablando en una zona privada.*
- *Cuando empiece a calmarse, si es posible, pedirle que se siente y sentarse con ella.*
- *Mantener un tono calmado de voz, e incluso, ante los gritos o tonos elevados, bajar la voz.*
- *Utilizar la técnica asertiva del “banco de niebla” (mostrarse de acuerdo parcialmente con los argumentos del otro).*
- *Mantener una posición corporal firme, sin que resulte amenazadora o prepotente, ni tampoco insegura o sumisa. Insistimos en que mantener la mirada es una señal muy potente de seguridad y de firmeza.*
- *Una vez que la persona se ha calmado y se han ofrecido posibles alternativas o soluciones, antes de despedirse, expresar nuestros sentimientos en relación con lo sucedido. Pedirle que en otra ocasión no se manifieste de esa forma ya que no es necesario comportarse así para ser atendido con interés y respeto.*

Fuente: Manual para la Información y Atención al Paciente en el Servicio de Salud de Castilla-La Mancha. Oficina de Atención al Paciente del SESCOAM Área de Atención al Paciente y Calidad Asistencial. Castillo.

MUY IMPORTANTE: Si creemos que la situación “se nos va de las manos” o no conseguimos que la persona se calme, pedir ayuda. Decir al paciente que otro compañero seguirá la conversación, ya que parece que no llegamos a ningún acuerdo. Explicar al compañero brevemente la situación, para que el paciente no tenga que empezar desde el principio.



ANEXO 12

(Facilitador y participantes)

Videos Apoyo en Habilidades Sociales

Video 1

<https://www.youtube.com/watch?v=qwI7jDsP4zY>

Video 2

<https://www.youtube.com/watch?v=1OBJDR6YhiA>

ANEXO 13

“¡¡YA NO QUIERO VIVIR!!”

Socio drama adaptado de una historia real extractada del trabajo de las encuestadoras, el presente guion está sujeto a las modificaciones que vea pertinente el facilitador.

4 personajes

Niña (de 11 años): Hermana de la mujer a entrevistar.

Madre: Madre de la mujer a entrevistar.

Entrevistada: Adolescente que será entrevistada.

Encuestadora: Personal del INE encargada de entrevistar.

Ambientación: Puerta de entrada de la casa de la vivienda seleccionada.

Primera Parte

Introducción: Encuestadora del INE se encuentra en la puerta de la vivienda tratando de entablar un primer contacto con los miembros del hogar seleccionado, a lo cual le abre la puerta una niña con una actitud huidiza y de desconfianza, quien llama a su madre para que intervenga. La madre sale a la entrada de su casa con aires agresivos queriendo botar a la entrevistadora, quien se da modos para convencer a la señora que deje entrevistar a su hija mayor de 17 años.

Encuestadora (toca la puerta y se presenta): “Buenos días amiguita me llamo “Maira” puedo hablar con tu mamá?”



Niña de 11 años (responde de manera impaciente): *“Para que le está buscando...no hay nadie no tengo que hablar con nadie hasta luego”.*

Encuestadora (tratando de relatar para que esta ahí): *“Solo quiero hablar un ratito con tu mami amiguita, dime a qué hora la puedo encontrar”.*

Madre (actitud hostil sale a la puerta): *“¿Qué es lo que quiere? No tengo tiempo, no moleste estoy lavando ropa”.*

Encuestadora (vuelve a presentarse): *“Buenos días señora mi nombre es Maira y trabajo en INE, estamos realizando una encuesta de mujeres para mujeres y su casa ha sido seleccionada”.*

Madre (con voz elevada e intolerante): *“No tengo tiempo para estas cosas, además todo el tiempo vienen para estas esto y lo único que saben es preguntar cosas y no dan soluciones de nada!”*

Encuestadora: (tratando de tranquilizar la situación): *“Lo importante de esta encuesta señora es para el beneficio de las mujeres y se está haciendo por primera vez, es muy importante”.*

Segunda Parte

Introducción: *Habiendo logrado persuadir a la madre para que permita realizar la entrevista a su hija mayor, la encuestadora encuentra en el relato de la adolescente confesiones y peticiones que no esperaba oír en el transcurso de la entrevista.*

Entrevistada: (llorando angustiadamente): *“yo soy cristiana, mi familia no... me volví cristiana por mi familia, ellos constantemente pelean... quería olvidar algunas cosas que me suceden... (Silencio por un momento)”. “mi papá siempre me pega con madera o con chicote de cuero de vaca”... “mi hermano abusa de mi desde que tengo memoria hasta hoy (se pone a llorar con más fuerza agarrando la mano de la encuestadora)... ¡ayúdeme!... tú estás haciendo este trabajo, ¡mi papá también me viola!... “quiero que me ayudes... ¡ya no quiero vivir así! me siento mal... ¡ayúdame!...” quiero escaparme,irme lejos, pero no tengo dinero, nada..., exclamó llorando.*

Encuestadora: (en esta parte del guion la participante elige el tipo de respuesta y reacción que puede aportar al socio drama).

Una vez finalizada la intervención de la encuestadora concluye el socio drama.

Fuente: elaboración propia



ANEXO 14

(Contención)

Cuadernillo para Facilitador

La naturaleza misma del trabajo y la temática que se aborda, expone a las encuestadoras a reacciones de dolor, impotencia, frustración y desesperanza, que puede provocar dificultad en su desempeño, si el problema no es tratado puede manifestarse de forma aguda con síntomas que van desde el “sobre-involucrarse” hasta la “insensibilización” que repercutirá negativamente en su trabajo y al mismo tiempo en su persona.

Por este motivo es necesario que las encuestadoras aprendan a manejar sus reacciones emocionales frente a los hechos que se les presentan y así no las proyecten en forma inconsciente en las mujeres que encuestan, además que estar continuamente bajo tales circunstancias puede llegar a ser emocional y físicamente extenuante.

A este tipo de manifestaciones se lo denomina “desgaste profesional” y se caracteriza fundamentalmente por la presencia del síndrome de estrés crónico derivado de una atención intensa y prolongada, en este caso, con mujeres que están en una situación de necesidad o de dependencia emocional, a esto se suma atender a persona “difíciles”, todos estos factores pueden afectar la tolerancia a la frustración y la lógica del profesional.

Para prevenir estas consecuencias es necesario reforzar al personal que se enfrenta a tales situaciones y circunstancias no solo, como en este caso, a encuestadoras que han tenido contacto directo con mujeres víctimas de violencia sino en todas aquellas encuestas que toquen problemáticas sociales de alto contenido emocional, de esta manera se logra atender de manera pertinente y se beneficie de un programa de contención para lograr el restablecimiento del equilibrio emocional y el desempeño óptimo en el trabajo.



CONTENCIÓN EMOCIONAL

La contención emocional sirve para guiar a las personas a manejar las sensaciones y sentimientos que experimentan al vivir un suceso violento, y proporcionarles seguridad, apoyo y contención a las persona en situación de violencia. Su objetivo es tranquilizar y estimular la confianza de la persona afectada por una fuerte activación emocional, que puede derivar en conductas perturbadoras. Existen muchos procesos de contención y son muy variados, algunos de sus componentes son semejantes, como la validación de la experiencia y la objetivación de las emociones experimentadas. Mediante la validación de la experiencia, se establece un primer contacto que permite a la víctima disminuir su sensación de soledad y desesperación. En este componente resulta fundamental que se le dé importancia al discurso de la persona, evitar imponerle etiquetas o apreciaciones personales y permitir el flujo discursivo que haga de la situación un evento narrable y comprensible.

Como se explicó anteriormente el enfoque que se utilizará para la contención emocional es el “centrado en la persona” desarrollado por Carl Rogers. Este tipo de abordaje trata de conseguir que la persona utilice recursos internos (autoaceptación, actitudes básicas, conducta autodirigida) para resolver conflictos.

La orientación de la ayuda no va dirigida hacia un problema, una meta o una solución, sino hacia la persona como tal, está “centrada en la persona”, y camina a su paso y a su ritmo. En este enfoque se debe mantener una actitud “No-directiva” en la que caen la mayoría de los enfoques psicoterapéuticos en las que se parte de la iniciativa, e interpretación del terapeuta a diferencia de esta, en la que el terapeuta es un acompañante del cliente, no lo dirige o interpreta si no que lo acompaña en su proceso.

SÍNDROME DE AGOTAMIENTO PROFESIONAL O ESTRÉS TRAUMÁTICO SECUNDARIO

El síndrome de agotamiento profesional (Burnout) resulta como una respuesta al stress laboral crónico caracterizado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabajan y hacia el propio rol profesional en lo particular, por sentirse agotado, sobrecargado, exhausto, debido al trabajo que desempeña.

Este síndrome fue descrito por primera vez por el psicoanalista Herbert J. Freudenberger en 1973, su teoría parte después de observar cambios en él y en otros profesionales; se dio cuenta que después de cierto tiempo sus colegas perdían mucho de su idealismo y también de su simpatía hacia los pacientes, principalmente en los que desempeñaban funciones de servicio, ayuda o actividades dirigidas hacia otras personas.

Durante su investigación se percató de varias repercusiones de carácter nocivo para el estado físico y/o psíquico y lo describe como un síndrome de carácter clínico “una sensación de fracaso y una experiencia agotadora que resulta de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador”.¹⁴ Posteriormente describió los síntomas a nivel físico, cognitivo, conductual, afectivo y motivacional.

Subsiguientemente Cristina Maslach, señala que es un estrés crónico producido por el contacto con los clientes, el cual lleva a extenuación y distanciamiento emocional con los beneficiarios de su trabajo¹⁵, posteriormente Maslach conjuntamente con Jackson, en el año de 1981 lo definen como una pérdida gradual de preocupación y de todo sentimiento emocional hacia las personas con las que trabajan y que conlleva a un aislamiento o deshumanización.¹⁶

14 Freudenberger H J. Staff burnout. (1974). Staff Burn-Out. Journal of Social Issues, 30, 159 - 165.

15 Maslach C. (1976). Burnout: A Social Psychosomatic Analysis. American Psychological Association.

16 Maslach C. y Jackson S. (1984). Burnout in organizational setting. Applied. Social Psychology Annual, 5, 133-154



El cansancio o agotamiento emocional: Surge como consecuencia de fracasar al intento de cambiar las situaciones que originan estrés, hay pérdida de energía, desgaste emocional, agotamiento, fatiga, irritabilidad, pérdida del disfrute de las tareas, insatisfacción laboral y una desproporción creciente entre el trabajo realizado y el cansancio experimentado.

La despersonalización o deshumanización: Supone el desarrollo de actitudes negativas entre las que se encuentran sentimientos de impotencia, indefensión y desesperanza personal, depresión, distanciamiento afectivo, insensibilidad, trato impersonal e indiferente hacia los demás, incluidos usuarios, familiares y compañeros de trabajo, conlleva actitudes y respuestas cínicas hacia quienes los trabajadores prestan sus servicios.

El abandono de la realización personal: en esta etapa se tiende a autoevaluar en forma negativa su trabajo y aparecen sentimientos de fracaso, inadecuación, vivencias de insuficiencia personal y baja autoestima profesional, llegando a apartarse de las actividades familiares, sociales y recreativas.

El Estrés Traumático Secundario, al que Charles Figley llama “Desgaste por Compasión”, es el síndrome que se presenta mayormente en profesionales de ayuda o que se relacionan con problemáticas altamente estresantes. Para entender mejor este concepto debemos explicar que el traumatizado directo es la víctima por lo que los profesionales que las atienden resultan siendo los traumatizados indirectos o secundarios.

El concepto del Estrés Traumático Secundario es entendido como: “El efecto de una exposición continua a manifestaciones emocionales de personas traumatizadas o que se encuentran inmersas en situaciones especialmente estresantes” (Figley, 1995), aclarando que el término trauma se lo utiliza para describir experiencias asociadas a muertes violentas, enfermedades terminales, abusos sexuales, violencia, etc.¹⁷, la importancia de su estudio está en que por tener estas características, los profesionales son más vulnerables a sus efectos.

¹⁷ Existen acontecimientos personales que pueden ser igual de traumáticos que el de una experiencia violenta, como la pérdida de un familiar o una ruptura amorosa.



Como Figley decía “La comprensión hacia los demás tiene un costo”, la compasión y empatía son emociones naturales que surge a partir de conocer un evento traumático y el stress surge como resultado de ayudar o desear ayudar a una persona traumatizada. Los profesionales que trabajan con personas que sufren deben combatir, no sólo el estrés o la insatisfacción normal por el trabajo, sino también los sentimientos y emociones personales que les produce su trabajo con el sufrimiento.

“Quienes tienen una enorme capacidad para sentir y expresar empatía tienden a tener mayor riesgo de estrés de compasión y tienen dificultad para pedir ayuda. (Moreira Fueyo y Alvarez Baza, 2002)”

No todos los profesionales sufrirán de burnout o desgaste por compasión ni será en la misma intensidad esto depende de sus experiencias, valores, altruismo, percepción, sobre exigencias, etc., por lo que es necesario ayudarlos a reconocer sus vulnerabilidades y afrontar de forma efectiva y saludable sus consecuencias como medida de prevención para lo que se aconseja trabajar en diferentes aspectos buscando estrategias que parten desde la misma persona hasta la institución en la que trabaja brindando:

- **Apoyo emocional:** relacionado con el afecto, confianza y preocupación que un individuo experimenta proveniente de otro.
- **Apoyo Instrumental:** que son los recursos materiales económicos o de servicio con los que cuenta el profesional.
- **Apoyo Informativo:** que le permite a un sujeto conocer una situación y poseer unos instrumentos para afrontarlo.
- **Apoyo Evaluativo:** que es un feedback de las acciones que el profesional va emprendiendo y le permite procesar su efectividad.



TRIÁNGULO RESCATADOR-VÍCTIMA-PERSECUTOR

Un riesgo adicional al que se expone la encuestadora es el intento de proteger o rescatar a aquellas mujeres, que son o fueron, víctimas de violencia presentando actitudes que van más allá de la labor que desempeña asumiendo responsabilidades que no le corresponden.

El triángulo diseñado por Ignacio Jarero (2004), es una herramienta que permite evaluar las diferentes posturas que adopta el profesional que atiende a personas víctimas de violencia, de esta forma se puede saber la clase de factores que podrían interferir en la calidad de atención que se brinda, cuanto le puede afectar emocionalmente y por consiguiente saber cuál es la predisposición a sufrir de estrés traumático secundario o burnout.

Algo que la encuestadora tiene que entender y aceptar es que el problema sobre las mujeres que viven violencia va mucho más allá de ser un problema social ya que se ha observado que la personalidad de estas mujeres presentan características comunes como:¹⁸

- *Dependencia emocional.*
- *Pasividad.*
- *Deficiente autocrítica.*
- *Temor al rechazo.*
- *Miedo a expresar emociones.*
- *Impulsividad.*
- *Uso de mecanismos de defensa primitivos (negación y proyección).*
- *Dificultad para aprender de la experiencia.*

Con frecuencia se justifica y se culpa de la violencia exclusivamente al “agresor” sin comprender que en la dinámica de violencia existen dos responsables, por un lado aquel que ejerce la violencia y, por el otro, aquel que lo permite.

Ambas actitudes son emocionalmente desacertadas, y ambas necesitan tratamiento psicoterapéutico. Si se le quita a la víctima la posibilidad de enfrentar sus problemas se le quita también la capacidad de aprender de las consecuencias de sus actos, sus errores y las responsabilidades que conllevan.

Colaborar con la víctima de violencia que presenta este tipo de características debe significar ayudarla a salir adelante por sus propios medios y fuerza de voluntad. También se puede brindar información de instituciones gubernamentales y no gubernamentales que trabajan con la temática que brindan apoyo como: terapia, refugios temporales, asistencia jurídica, trabajo social, entre otros, pero no se debe dejar de lado que el escucharla y creer en lo que dice puede ser el primer paso para su rehabilitación.

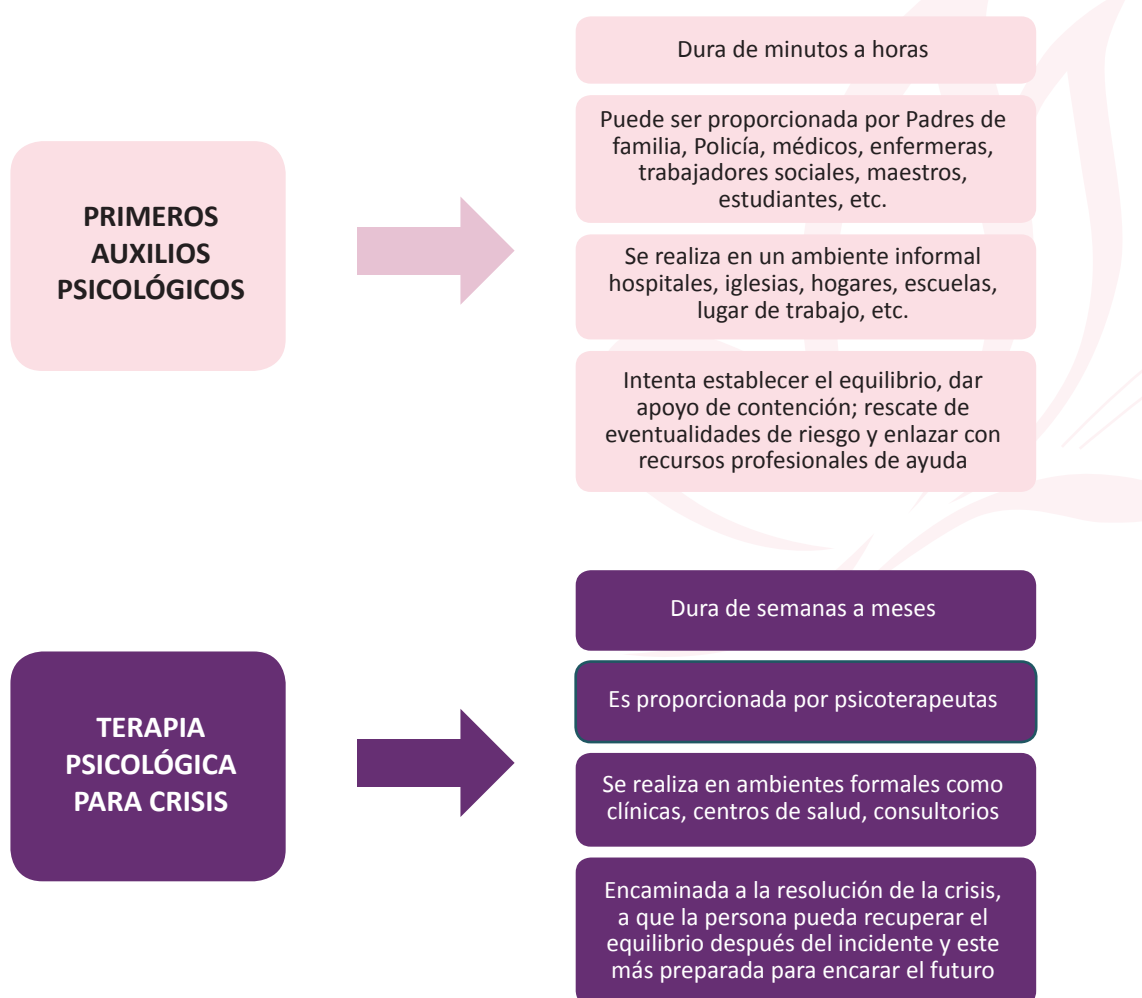
¹⁸ García A. y Freire M. (2010). Violencia contra las mujeres en la pareja, claves de análisis y de intervención. 1ªed. España: Universidad Pontificia Comillas.



PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS

Los primeros auxilios psicológicos suponen la capacidad para “sintonizarse” con la situación personal de la persona en crisis, requiere la habilidad para establecer un clima mínimo de confianza que favorezca la conversación por lo que la persona encargada de brindar ese apoyo debe:¹⁹

- *Invitar a la persona a hablar.*
- *Escuchar los hechos y sentimientos.*
- *Sintetizar y reflejar los hechos y sentimientos.*
- *Ofrecer estrategias que permitan, a la persona en crisis, ganar control o calma.*



19 López A.; Gomora V.; Hernández V. (2016). *Primeros Auxilios Psicológicos*. 20/03/2017, de Coordinación Nacional de Protección civil México
Sitio web: http://www.cenapred.gob.mx/es/documentosWeb/Enaproc/Conv_primerosauxilios.pdf.



ANALIZAR POSIBLES SOLUCIONES

Consiste en realizar un análisis cuidadoso de las posibles soluciones para las necesidades inmediatas o posteriores y generar compromisos para que la persona en crisis tome decisiones y actúe en búsqueda de la solución: ²⁰

- *Preguntar por lo que la persona ha intentado hacer para solucionar el problema.*
- *Examinar qué puede o podría hacer.*
- *Proponerse nuevas alternativas.*

ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO

Las estrategias de afrontamiento son entendidas como recursos psicológicos que el sujeto pone en marcha para hacer frente a situaciones estresantes. Aunque la puesta en marcha de estas no siempre garantiza el éxito, sirven para generar, evitar o disminuir conflictos en los seres humanos, atribuyéndoles beneficios personales y contribuyendo a su fortalecimiento.

Adicionalmente, McCubbin, Cauble y Patterson (1982) advierten que los procesos de afrontamiento no solo se presentan de forma individual, también aparecen como mediadores en el ámbito social. De esta forma, al interior del grupo familiar se despliega el uso de estrategias para afrontar ya sea crisis normativas o no-normativas, con el fin de mantener, y/o recuperar el equilibrio y garantizar el bienestar de sus miembros.²¹

20 López A.; Gomora V.; Hernández V.. (2016). Primeros Auxilios Psicológicos. 20/03/2017, de Coordinación Nacional de Protección civil México Sitio web: http://www.cenapred.gob.mx/es/documentosWeb/Enaproc/Conv_primerosauxilios.pdf.

21 Bernad, M.; Pérez, J.; García.. (2016). Cuidado y Autocuidado de los Profesionales de Intervención Directa (medida 6.4.1.3. del piiiaa). 20/03/2017, de Bienestar Psicológico Sitio web: http://www.buentrato.cl/pdf/est_inv/desgas/dpa_aron2.pdf



Fuente: Elaboración Propia

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EMPATÍA

Las emociones influyen en el comportamiento de los trabajadores, por lo que está ligado al trato que reciben los clientes. Los empleados que saben manejar las emociones, adoptan una actitud empática hacia el cliente pues brindarán un servicio personalizado, atenderán sus inquietudes y resolverán problemas con el objetivo de satisfacer las necesidades del cliente, provocar el incremento de clientes y prevenir el éxito de la empresa²²

Las emociones influyen en los eventos inmediatos, acciones, desempeño y relaciones, actúan como motivadores de conductas futuras en las personas, por lo que están estrechamente relacionadas con la calidad en el servicio a los clientes

Caruso Y Salovey (2005) señalan que a través de estudios, los científicos han aprendido sobre el papel de las emociones en el trabajo, lo que los ha llevado a determinar que las emociones influyen a la hora de emitir juicios, en la satisfacción laboral, el comportamiento de los demás, resolver problemas creativamente y en la toma de decisiones. Lo que hace que esto resulte útil o que sea una pérdida de tiempo, depende de concientizar acerca de la importancia que tienen las emociones y de poseer los conocimientos necesarios sobre el tema. La integración del estilo racional y el estilo emocional es la clave para el éxito en el liderazgo, porque está claro que las buenas decisiones requieren cualidades emocionales y lógicas.

22 Acinas P. (2016). Burn-out y Desgaste por Empatía en Profesionales de Cuidados Paliativos. 20/03/2017, de Unidad de Cuidados Paliativos. Hospital San Juan de Dios de Burgos Sitio web: www.psicociencias.com/pdf_noticias/Burnout_en_cuidados_paliativos.pdf



Goleman (2008) afirma que el cociente intelectual no está relacionado con el éxito en la vida. El tener un buen desempeño académico y conocimientos teóricos, no se relaciona con la vida emocional, las personas que poseen una inteligencia elevada pueden fracasar fácilmente debido a pasiones desenfrenadas o impulsos incontrolables. Surgen factores de tipo emocional como enfrentar situaciones difíciles y la capacidad de resistir frente a decepciones, que representa un tipo de inteligencia distinta a la racional que afecta la vida.

Estrategias para el control de las emociones

- **La respiración.** Los ejercicios que estimulan la respiración abdominal ayudan a relajar la mente. Detiene el flujo de pensamientos inquietantes y angustiosos que se suelen experimentar en un estado de estrés o ansiedad.
- **La relajación.** Resulta esencial para combatir estados emocionales relacionados con la ansiedad, el estrés, el miedo, el manejo de la rabia y la depresión. Contribuye a reposar los músculos, liberar tensiones y al logro de mayores niveles de concentración.
- **La visualización.** Ayuda a conseguir un mayor control de la mente, las emociones y el cuerpo, para el logro de cambios de conducta.
- **La meditación.** Permite observar los propios pensamientos y actitudes. Produce un estado de relajación.

La inteligencia interpersonal como parte de la inteligencia emocional necesaria para la empatía y habilidades sociales, está relacionada con la habilidad para traducir el significado del lenguaje no verbal de las personas con quienes se interacciona. Consiste en la capacidad de comprender a los demás, captar cuáles son los aspectos que los motivan, cómo trabajan y la mejor forma de cooperar con ellos.

La inteligencia intrapersonal es la que permite configurar una imagen exacta y verdadera de la misma persona y da la capacidad de utilizar este medio para actuar en la vida de un modo eficaz.

El ser feliz en el trabajo equivale a ser feliz en la vida, puesto que dos terceras partes del tiempo se destina a realizar actividades laborales. La felicidad del tiempo restante estará vinculada al grado de motivación en el tiempo de ocio, en la vida social y familiar.

En referencia al tema de inteligencia emocional, Goleman (2004) define el término como la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás.

Se identificó los componentes básicos de la inteligencia emocional lo cuales son, empatía, autoconfianza, persuasión, iniciativa y comunicación asertiva.²³



23 Acinas P.. (2016). Burn-out y Desgaste por Empatía en Profesionales de Cuidados Paliativos. 20/03/2017, de Unidad de Cuidados Paliativos. Hospital San Juan de Dios de Burgos Sitio web: www.psicociencias.com/pdf_noticias/Burnout_en_cuidados_paliativos.pdf



RESILIENCIA

El concepto proviene de la física y se refiere a la resistencia y maleabilidad de los materiales y su capacidad de recuperación. Se aplica por primera vez al campo de las ciencias sociales para caracterizar a aquellas personas que, a pesar de nacer y vivir en situaciones de riesgo, se desarrollan psicológicamente sanos y exitosos. (Rutter, 1993).

Existen diversos conceptos sobre la resiliencia pero todos basados en el mismo concepto básico: “resistir, adaptarse y rehacerse”. La resiliencia no es absoluta ni se adquiere de una vez para siempre, es una capacidad que resulta de un proceso dinámico evolutivo que varía según las circunstancias, la naturaleza del trauma, el contexto y la etapa de la vida.

Conlleva conductas, pensamientos y acciones que cualquier persona puede aprender y desarrollar, son las diferentes formas de afrontar posibles causas de estrés, además, es relativo no es estable en el tiempo y varía de acuerdo a la etapa del desarrollo y de acuerdo a las circunstancias.²⁴

Factores favorecedores de la resiliencia (protectores)	Factores perjudiciales o no resilientes (vulnerabilidad)
• Control emocional y valoración positiva de uno mismo. • Apoyo social y estilos de vida equilibrados. • Afrontamiento activo de las dificultades cotidianas. • Sentido del humor. • Actitud positiva ante la vida. • Aceptación de las limitaciones personales. • Satisfacción laboral y/o personal.	• Carencias en el sentido del compromiso (alienación). • Percepción de que no tiene control sobre eventos en su vida y que estos son resultados del azar, destino, suerte, el poder o decisiones de otras personas. • Tendencia a considerar el cambio como negativo y no deseado. • Personalidad rígida.

24 Acinas P. (2016). *Burn-out y Desgaste por Empatía en Profesionales de Cuidados Paliativos*. 20/03/2017, de Unidad de Cuidados Paliativos. Hospital San Juan de Dios de Burgos Sitio web: www.psicociencias.com/pdf_noticias/Burnout_en_cuidados_paliativos.pdf

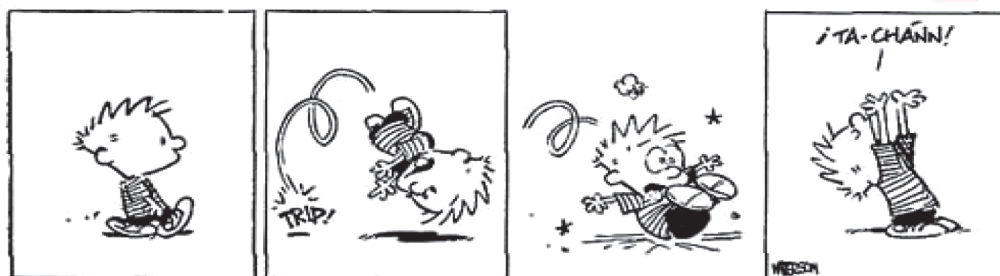


RESILIENCIA



“El concepto de resiliencia en los seres humanos es la capacidad para hacer frente a las adversidades de la vida, superarlas y ser transformado positivamente por ellas (Grotberg, 1996)”.

25





ANEXO 15

“La gata y la rata”

Dinámica de Empatía

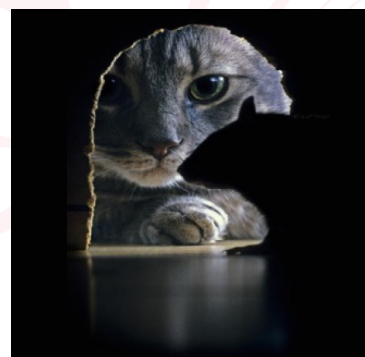
Nos sentamos bien con la espalda en el respaldo, la columna estirada hacia arriba y las manos sobre las rodillas. Escuchamos la lectura siguiente:

“Cierra los ojos e imagina que abandonas esta sala... caminas por una acera muy larga... y llegas ante una vieja casa abandonada. Subes las escaleras de la puerta de entrada... empujas la puerta... que se abre... rechinando... De repente, tu cuerpo empieza a temblar... sientes que te vas haciendo cada vez más pequeña... ya no llegas ni a la altura del marco de la ventana continuas disminuyendo hasta el punto que... te das cuenta de que has cambiado de forma.

Tu nariz se alarga y tu cuerpo se cubre de vello. En este momento estás a cuatro patas y comprendes que te has convertido en una rata... miras a tu alrededor... corres y ves una habitación grande, oscura y vacía... mientras miras todo a tu alrededor ves moverse la puerta ligeramente... entra una gata... se sienta... te mira... se levanta y te persigue, quiere comerte... levanta su garra... y justo en ese momento tú vas creciendo poco a poco hasta convertirte en gata. Ella va disminuyendo hasta convertirse en rata. Ahora tú eres la gata y ella la rata. La miras y la rata empieza a escapar... la persigues... tratas de atraparla... logras acorralarla... levantas tu garra... ¿Qué pasará? Poco a poco vamos abriendo los ojos.

Sin profundizar demasiado se hacen las siguientes preguntas:

- **¿Cómo te sentías al ser rata?**
- **¿Alguna vez te has sentido débil, impotente o amenazado como rata?**
- **¿Cómo te has sentido cuando eras gata?**
- **¿Alguna vez te has sentido amenazante como gata?**
- **¿Qué podría haber hecho la rata?**
- **¿Qué podría haber hecho la gata?**



Se hace una reflexión sobre la diferente visión según se esté en un nivel de poder u otro. La violencia como productora de ganas de vengarse. La importancia de conocer todos los puntos de vista.

Esta primera dinámica ayuda como introducción para la segunda, que debe ser más profunda, se debe tener en cuenta que pueden salir a flote muchas emociones y recuerdos desagradables colocando a la participante en un estado vulnerable, por lo que se debe desarrollar la actividad con mucho tacto y respeto al momento de dirigirla.



ANEXO 16

El Círculo Mágico

Material: Ninguno

Tiempo: 10'

Desarrollo: El facilitador invita al grupo a formar un círculo tomados de las manos en el centro de la sala. Inmediatamente cuenta algo sobre la simbología del círculo:

- Tomados de las manos: la mano derecha simboliza nuestra capacidad de ayudar, debe estar sobre la mano izquierda del compañero de la derecha;
- La mano izquierda, recibiendo la derecha del otro, simboliza nuestra necesidad de intercambio;
- Al mismo tiempo en que podemos ayudar, necesitamos recibir ayuda. Ninguno de nosotros es tan fuerte para sólo ayudar o tan débil para sólo recibir ayuda;
- El círculo forma parte de los rituales y costumbres de pueblos primitivos, probablemente desde la prehistoria. Todas las actividades en esta época eran celebradas en forma de círculo;
- Se creía que a través de la energía emanada entre las personas componentes de la ronda, los malos espíritus eran alejados y los buenos permanecían ahí;
- En el círculo vemos a todos, estamos en el mismo plano, podemos mirar a aquellos que están cerca y a los más distantes. No hay primero ni último. Nos sentimos iguales;
- Cuando entramos en el círculo, no estamos disputando el liderazgo. Estamos confiando en los amigos
- La energía está en equilibrio entre dar y recibir;
- En el círculo somos todos iguales;
- No hay primero ni último;
- Estamos todos en el mismo plano;
- Veo a las personas de la izquierda, derecha y a los más distantes;

Finalmente solicita que cada participante se exprese:

- Que quede fuera del círculo (cada participante dice algo negativo);
- Que permanezca en este círculo (cada participante dice algo positivo);



ANEXO 17

Glosario

- **Actitud.** Es la forma de actuar de una persona, el comportamiento que emplea un individuo para hacer las cosas. En este sentido, puede considerarse la actitud como cierta forma de motivación social de carácter y secundario, frente a la motivación biológica.
- **Actividades.** Acciones (y medios) que se llevarán a cabo / suministrarán para producir los resultados. Resumen de lo que el proyecto ejecutará.
- **Asertivo.** Reúne las conductas y pensamientos que nos permiten defender los derechos de cada uno sin agredir ni ser agredido.
- **Auto Concepto.** Autoimagen es la representación que la persona tiene de sí misma
- **Conducta.** Es la manera en que los hombres se comportan en su vida y acciones en relación con su entorno y estímulos.
- **Contención Emocional.** Procedimiento terapéutico que tiene como objetivo tranquilizar y estimular la confianza de la persona que se encuentra afectada por una fuerte crisis emocional.
- **Habilidad social.** Una persona se está comportando de forma competente en una situación social determinada.
- **Interacción.** Comunicación que puede entenderse como la interacción mediante la que gran parte de los seres vivos acoplan sus conductas frente al entorno
- **Leguaje verbal.** Proceso actual que se expresa en el marco de una lengua.
- **Lenguaje no Verbal.** Es aquel que no expresamos con palabras mediante la voz pero que transfiere información al receptor. Son los gestos y movimientos que empleamos muchas veces inconscientemente cuando mantenemos una conversación con alguien.
- **Lenguaje Paralingüístico.** El aspecto paralingüístico del lenguaje se refiere a sus componentes no verbales. Incluye, por ejemplo, el volumen, el tono y el ritmo con el que hablas, así como formas de comunicación acústica no estrictamente verbal (risas, suspiros).
- **Percepción.** Interpretación de las sensaciones, dándoles significado y organización.



OFICINA CENTRAL

Av. Carrasco N° 1391 - Zona Miraflores
Teléfono: (591-2) 2222333 - Fax: (591-2) 2222885
ceninf@ine.gob.bo
La Paz - Bolivia