



## 1.2. PROGRAMA DE CONTENCIÓN Y SUPERVISIÓN

Este programa fue: el "Taller de Autocuidado y Grupos de contención para atender el Stres y Desgaste Profesional de Profesionales que trabajan con personas que viven violencia familiar".

El objetivo del taller es proporcionar a las y los profesionales de diversas áreas que trabajan auxiliando a víctimas de violencia intrafamiliar y de género, conceptos técnicas y herramientas vivenciales que les permitan identificar, desde su propia experiencia, sus niveles de estrés, burn-out y desgaste profesional por empatía, así como sus niveles de satisfacción por la labor que realizan. Todo ello, con el fin de que aprendan a conocer y a modular sus emociones, fortalecer sus habilidades empáticas y establecer un plan de autocuidado para mejorar su vida personal y profesional. Así como para dar contención a las y los profesionales que atienden a personas que viven violencia.

Inicio el día 05 de julio del 2008, con un grupo de 30 personas, mismos que son parte del Instituto de la Mujer Duranguense, al ver la calidad del mismo se pudo negociar con la Asociación de Caminos Posibles S.C., para que se impartiera este mismo taller a profesionistas de diferentes instituciones, como tales como Instituto de la Mujer Duranguense, centro de psicoterapia familiar, DIF Estatal, secretaria de salud, Centro de atención primaria en adicciones (CAPA), instituto de salud mental, Hospital General, PGJ, entre otros, con la finalidad de que puedan dar mejor atención a las personas que acuden a solicitar algún servicio en su institución ya que al saber Autocuidarse, su estrés será mucho menor, por esta razón se supero la meta que se tenia programada atendiendo a 57 profesionistas y no a 30 como estaba programada.

Actualmente se esta dando el taller de contención del estrés para personal del Instituto de la Mujer Duranguense y personal de diferentes Instituciones Gubernamentales, mismas que se llevaran a cabo en siete sesiones cada quince días culminando estas el día 06 de Diciembre del año en curso.



El material probatorio que se anexa a éste informe es:

- Programa de trabajo
- Currículum de los ponentes
- Copia de 1 lista de asistencia de los 2 grupos
- Evaluación a los ponentes
- 1 CD que contiene memoria fotográfica de las sesiones de los 2 grupos

TALLER DE AUTOCUIDADO Y GRUPOS DE  
CONTENCIÓN PARA ATENDER EL STRES Y  
DESGASTE PROFESIONAL DE PROFESIONALES QUE  
TRABAJAN CON PERSONAS QUE VIVEN VIOLENCIA  
FAMILIAR

Durango,

Dirección de Proyecto: Dra. Silvia J. Ramírez Romero  
Coordinación de Proyecto: Dra. María del Rosario Campos Beltrán

Periodo de ejecución Julio-Diciembre 2008

## JUSTIFICACIÓN

Las personas receptoras de violencia, en cualquiera de sus ropajes o expresiones, son quienes enfrentan de manera directa o primaria estos actos por parte de sus agresores, lo que se conoce como traumatización interpersonal primaria. Por su parte, los profesionistas que las auxilian, contienen, orientan, asesoran o canalizan, corren el riesgo profesional de sufrir traumatización secundaria o vicaria frente al impacto que les genera el sufrimiento de estas personas que atienden. En términos generales, se puede decir que, con el transcurso del tiempo, el estrés residual por empatía, debido al papel que se juega como auxiliadores de estas víctimas, además de las demandas y exigencias de la vida y nuestra propia historia personal de exposición al trauma, nos puede conducir a un “Desgaste Profesional por Empatía” (DPxE).

En el estudio del fenómeno de la violencia familiar no basta con solo comprender esta situación en la/os usuaria/os sino también en el equipo de trabajo que lo aborda; que de acuerdo a Velásquez (2003:267), “forman parte del campo de la problemática de la violencia” y en ello es necesario contemplar lo que ha denominado “los efectos de ser testigo”. Lo/as operadores frecuentemente tienden a “encubrir los riesgos a los que se está expuesto en el trabajo en violencia y llevan a “naturalizar” o a invisibilizar sus alcances (se experimentan síntomas de los que no se detecta el motivo)”.

Velásquez (2003: 268) enfatiza que: “La escucha de los relatos violentos puede situar al profesional entre el exceso y la evitación: o se posiciona demasiado cerca (quedando atrapado en la escena violenta) u opera desde demasiado lejos sin ningún tipo de compromiso subjetivo”.

Entre algunos elementos que se experimentan de ser testigo de este fenómeno es estar cercano/a a los sentimientos de impotencia, desesperanza, extrañeza y confusión que caracterizan el proceso de desobjetivización ocurrido en las mujeres, elementos afectivos que no se pueden verbalizar al no existir palabras; esto para el o la profesional puede vivirse como “ataques al pensamiento”, porque no atraviesan lo racional; el efecto que provocan ciertos relatos vulneran el psiquismo del profesional, quien debe procesar lo que escucha y lo que ve para poder operar. “La irracionalidad de la violencia introduce desórdenes de carácter emocional en quienes escuchan y presencian” (Velásquez, 2003:269), y esto por supuesto, repercute en la ejecución de sus funciones.

El riesgo que se corre por estos niveles de ansiedad y tensión en los operadores es que dichas sensaciones se “depositen en el equipo de trabajo o en la institución en la que éste se desempeña”<sup>1</sup> (Velázquez, 2003: 286).

Los efectos de ser testigo en “forma cotidiana, pueden ocasionar que las escenas escuchadas se repitan y se recreen, inconscientemente, en el ámbito del equipo. Dicha repetición podría interpretarse como un intento de descarga de la tensión interna provocada por el contacto permanente con situaciones de alto contenido violento” (Velázquez, 2003: 287).

De acuerdo a lo anterior, “trabajar con sobrevivientes de eventos traumáticos requiere de preparación especializada, amplio entrenamiento y apoyo profesional permanente que se debe de extender a lo largo de toda la carrera de trabajo con trauma” (Asociación Mexicana para Ayuda Mental en Crisis).<sup>2</sup> En este sentido, la contención emocional y los planes de auto-cuidado son importantes para prevenir este desgaste entre el personal que atiende directamente a las mujeres y otras personas víctimas de violencia o de delitos. Es importante que esas actividades de contención se realicen periódicamente para canalizar adecuadamente el estrés y prevenir el burn out (Zúñiga, Campos y Castro, 2005)

De acuerdo con la investigación realizada sobre las “Fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de las políticas y programas contra la violencia familiar en los institutos e instancias de la mujer en México” (Campos, Ramírez Romero, Ramírez Hernández y De la Torre, 2007), realizada por Caminos Posibles Investigación, Capacitación y Desarrollo S. C., en coinversión con INDESOL, entre el personal que trabaja directamente con las personas receptoras de violencia y, en algunos casos, con los agresores, se detectó que el 17% enfrenta un alto riesgo y alto riesgo en extremo de desgaste profesional por empatía. De ahí la urgencia de establecer planes de auto-cuidado para contribuir a mejorar el bienestar de estos profesionistas.

## AGENDA DE TRABAJO

Dirigido a: Personal del Instituto Duranguense de la Mujer. Personas que atienden casos de violencia familiar.

Sede: por definir

Fechas y horarios : Taller Grupo 1 de 35 personas máximo: 4 Sábados los días 5, 12, 19, 26 de julio de 2008 9:00 a 13:00 hrs. (16 horas de formación)

---

<sup>1</sup>Bleger advierte al respecto que “las Instituciones tienden a adoptar las mismas estructuras de los problemas que tienen que enfrentar”.

<sup>2</sup> AMAM en Crisis. “Manual de Entrenamiento en Desgaste Profesional por Empatía”, para certificarse por parte de la Green Cross Academy of Traumatology como educador/a para su prevención y atención. 2007.

Taller Grupo 2 de 35 personas máximo: 4 Sábados los días 2, 9, 16 y 23 de agosto de 2008, 9:00 a 13:00 hrs. (16 horas de formación)

Contención: Quincenal, los sábados o 1 día entre semana con duración de 2 horas Grupo 1 y Grupo 2, a realizarse el mismo día con horarios diferentes para cada grupo, puede ser un grupo en la tarde y otro en la mañana, o en forma consecutiva. Cada grupo se compondrá de 15 personas. Iniciando en la semana del 1º al 6 de septiembre y finalizando en la semana del 1º al 6 de diciembre (7 sesiones en total por cada grupo, lo que hace un total de 14 sesiones).

### Objetivo General:

Proporcionar a las y los profesionales de diversas áreas que trabajan auxiliando a víctimas de violencia intrafamiliar y de género: conceptos, técnicas y herramientas vivenciales que les permitan identificar, desde su propia experiencia, sus niveles de estrés, burn-out y de desgaste profesional por empatía, así como sus niveles de satisfacción por la labor que realizan. Todo ello, con el fin de que aprendan a conocer y modular sus emociones, fortalecer sus habilidades empáticas y establecer un plan de auto-cuidado para mejorar su vida personal y profesional. Así como para dar contención a las y los profesionales que atienden a personas que viven violencia.

### Objetivos específicos

1. Formar a 70 personas para realizar sus propios planes de autocuidado para manejo del stress y atender el desgaste profesional del personal que trabaja con personas que viven violencia familiar, a través de 2 talleres de 16 horas.
2. Dar sugerencias y asesoría para la implementación del modelo.
3. Dar contención a 30 personas que dan atención a casos de violencia familiar en el Instituto Duranguense de la Mujer y en los módulos externos, a través de 2 grupos de contención.
4. Supervisar a las y los terapeutas implicados en el proceso de contención.

### Metodología

#### Fase de capacitación

El proyecto impulsará la formación y sensibilización de servidores/as públicos responsables de dar atención a casos de violencia familiar para que cuenten con herramientas de auto cuidado y prevención del burn out. Se formarán dos grupos de un máximo 35 personas, integrados por quienes dan atención en el Instituto y en sus sedes alternas, así como las personas directamente responsables de estos equipos de trabajo. El taller se realizará combinando técnicas expositivas y

ejercicios vivenciales que propicien la reflexión sobre la experiencia propia. La duración de cada taller es de 16 horas. El producto principal de esta actividad es la elaboración de planes de auto cuidado individuales y grupales.

#### Fase de contención

Una vez que el personal responsable de la atención de casos de violencia familiar cuenta con bases generales para el auto cuidado, se iniciará un proceso de contención quincenal, en 2 grupos de 15 personas, con una duración de 2 horas, los días sábados o 1 día entre semana, a realizarse el mismo día para los dos grupos, con horarios diferentes. Este proceso iniciará con una sesión de apreciación diagnóstica respecto a los elementos que pueden facilitar o dificultar la comunicación para el desarrollo del proceso grupal, en las primeras sesiones con el grupo. Se ofrecerán componentes de sensibilización sobre la importancia de participar colectivamente en un espacio de contención, a manera de generar un compromiso inicial entre las y los integrantes del grupo y definir las reglas y acuerdos de trabajo grupales.

Las sesiones siguientes tienen el propósito de ir trabajando los temas y aspectos laborales, personales, familiares y sociales que están incidiendo problemáticamente en el trabajo cotidiano que realiza el grupo y paralelamente reconocer, validar y fortalecer los recursos potenciales o vigentes en el ámbito individual y grupal, que favorezcan el clima laboral y su desempeño. El trabajo de contención puede apoyarse con dinámicas y ejercicios que posibiliten la visualización de las resistencias que el grupo está presentando para trabajar la problemática que les aqueja o los obstáculos que impiden el desarrollo grupal o personal. Estas dinámicas pueden ser una serie de procedimientos creados ex profeso para la situación que el grupo demanda, o bien pueden usarse dinámicas ya preestablecidas. Esta decisión le corresponderá al facilitador o facilitadora de acuerdo al momento grupal. (Zúñiga, Campos y Castro, 2004).

#### CONTENIDO TEMÁTICO DE LOS TALLERES

1. Presentación
2. Introducción
3. Aprendiendo a identificar y manejar el estrés
4. El ciclo del Burn-out
5. El Burnout: desarrollo de habilidades desde la alfabetización emocional
6. Desgaste profesional por empatía en los profesionales que trabajan con personas que enfrentan violencia intrafamiliar y de género
7. Desarrollo de habilidades de auto-cuidado
8. Acuerdos sobre el plan de auto-cuidado
9. Auto-evaluación

#### REQUERIMIENTOS:

1. Un máximo de 35 participantes por taller
2. Un lugar espacioso, iluminado y con ventilación adecuada
3. Con mobiliario que no esté fijo
4. Equipo de cómputo con cañón
5. Una grabadora con reproductor de CD's para poner música durante las sesiones
6. Llevar ropa cómoda y tapetes individuales para recostarse en el piso.
7. Tener la disposición para relajarse, convivir y disfrutar.
8. Ir con una actitud de apertura y disposición para el auto-conocimiento, reconocimiento y colaboración con los demás.
9. De parte nuestra seremos un apoyo, guía y elemento de contención en los momentos que se requiera.
10. Las y los talleristas entregarán carpeta de trabajo a cada participante.
11. La elaboración de constancias estará a cargo de Caminos Posibles, S. C. (con el logo y firma de las dos instancias responsables IDM y Caminos)

#### PROGRAMA DE TRABAJO

Tema	Tiempo
1. PRESENTACIÓN DEL PROGRAMA DE TRABAJO.	10'
2. DINÁMICA DE PRESENTACIÓN. Actividad 1. "Yo soy..."	40'
3. INTRODUCCIÓN	10'
4. ESTABLECER ACUERDOS DE GRUPO	10'
5. TÉCNICA DE ACTIVACIÓN. Actividad 2. Técnica: Coherencia Cardíaca.	40'
6. APRENDIENDO A IDENTIFICAR Y MANEJAR EL ESTRÉS Actividad 3. Aplicación del cuestionario de Holmes-Rahe Actividad 4. Exposición sobre lo que significa, causas y consecuencias Actividad 5. Técnica: Relajación con Imaginación Guiada para Instalar "Lugar Seguro"	2:05 30' 40' 55'
7. EL CICLO DEL BURNOUT: Actividad 6. Aplicación del test	55' 20'



Tema	Tiempo
Actividad 7. Exposición del ciclo: qué es, cómo se presenta y qué hacer	35'
8. EL BURNOUT Y EL DESARROLLO DE HABILIDADES DESDE LA ALFABETIZACIÓN EMOCIONAL	3:10
Actividad 8. Marco referencial: educación psico-emocional	
Actividad 9. Técnica: Identificando emociones desde las sensaciones.	20'
Actividad 10. Imaginación. Técnica: Visualizar alegría y placer.	30'
Actividad 11. Los Pensamientos y las emociones:	
☒ Conceptos	30'
☒ Técnica: Palabras encoje y ensancha corazones	
	30'
	30'
Actividad 13. Cierre del día.	50'
R I S A - T E R A P I A:	
☒ Exposición sobre sus beneficios	10'
☒ Técnica "Patatas de ratón"	
☒ Técnica "Plumas traviesas"	40'
☒ Técnica "Auto-masaje"	
9. EL BURNOUT Y EL DESARROLLO DE HABILIDADES DESDE LA ALFABETIZACIÓN EMOCIONAL (Continúa)	1:10
Actividad 12. Comunicación emocional no-violenta para mejorar el ambiente laboral:	
☒ Conceptos	20'
☒ El mapa de los seis puntos	50'
9. DESGASTE PROFESIONAL POR EMPATÍA EN LOS PROFESIONALES QUE TRABAJAN CON PERSONAS QUE ENFRENTAN VIOLENCIA INTRAFAMILIAR Y DE GÉNERO	1:50
Actividad 14. Aplicación del Auto-test de "Satisfacción/ Desgaste Profesional por Empatía" de Stamm y Figley (1998 y 1995).	
Actividad 15. Exposición: Qué es, cómo se presenta y qué hacer	1:00
	50:00
10. DESARROLLO DE HABILIDADES DE AUTO-CUIDADO	4:00

Tema	Tiempo
Actividad 16: La auto-estima como auto-conciencia en el proceso de auto-cuidado:	2:00
* Exposición	30'
* Técnica "Como me ven me tratan"	30'
* Técnica "Aprendiendo a borrar valoraciones negativas"	1:00
* Ejercicio de liberación: "El basurero de sustancias tóxicas"	
Actividad 17. La Empatía y su importancia en el trabajo con víctimas de violencia:	
* Exposición: El desarrollo intencionado de una habilidad en los auxiliares, como una forma de vincularse satisfactoriamente con los demás.	1:00
* Técnica: Nutriendo el árbol de la generosidad	20'
Actividad 18. El plan de auto-cuidado con monitoreo colectivo:	
* Qué es	40'
* Su elaboración: a qué nos comprometemos	
* Formación de equipos de monitoreo	1:00
Actividad 19. Cierre:	1:10
* Técnica de expresión corporal: Estrechado los afectos a través de la confianza, el aprecio y el respeto.	40'
* Auto-evaluación: Qué nos llevamos	
* Entrega de constancias	30'



## Taller de Autocuidado y Grupos de Contención para Atender el Estrés y Desgaste Profesional de Profesionales que Trabajan con Personas que Viven Violencia Familiar y de Género

### EVALUACIÓN GENERAL DEL TALLER

Lugar IMD Durango Fecha 26-Julio 08  
 Tema Autocuidado  
 Facilitador/a Silvia Jo. Ramirez Romero  
 Alumno/a Silvia Ravelo Frigoyey

Responde a las siguientes preguntas:

1. En una escala del 5 al 10 donde 10 es la calificación más alta y cinco la más baja ¿Qué calificación le das al curso? 8

2. ¿Por qué? Porque como grupo no se nos dio un resultado de como estamos en estrés o burnout, así como una evaluación de las áreas que necesitamos fortalecer.  
 2. ¿Qué fue lo mejor del curso? Y conocer cosas sobre las horas adecuadas de trabajo, así como la remuneración económica. Las técnicas de relajación, untaje, y para sacar el estrés, masaje.

3. ¿Qué fue lo peor? Salir más tarde de lo programado.

4. ¿Qué propones para mejorar el curso? Empezar ~~con~~ tiempo las sesiones

6. ¿De qué manera crees que te apoyó el curso? Para darme cuenta de mis debilidades y fortalezas que tengo como persona. Y saber que aunque no soy perfecta si soy perfectible

Comentarios finales: Gracias



**Taller de Autocuidado y Grupos de Contención para Atender el Estrés y Desgaste Profesional de Profesionales que Trabajan con Personas que Viven Violencia Familiar y de Género**

**EVALUACIÓN GENERAL DEL TALLER**

Lugar Instituto de la Mujer Durango Fecha 25/07/08  
 Tema Autocuidado  
 Facilitador/a Silvia Ramirez  
 Alumno/a Ayde M Gonzalez Alvarado

Responde a las siguientes preguntas:

1. En una escala del 5 al 10 donde 10 es la calificación más alta y cinco la más baja ¿Qué calificación le das al curso? 9

2. ¿Por qué? Estuvo muy bien!

2. ¿Qué fue lo mejor del curso?  
El convivir con las compañeras y expresar lo que sentían.

3. ¿Qué fue lo peor?  
El expresar las situaciones desde la emoción.

4. ¿Qué propones para mejorar el curso?  
Hablar de la responsabilidad

6. ¿De qué manera crees que te apoyó el curso?  
En relajarme y conocer a mi equipo.

Comentarios finales:  
Muchas Gracias!!!