



# **DUPLAS DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL:**

## **ALTERNATIVA INNOVADORA DE ACOMPAÑAMIENTO PRESENCIAL A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS**

**Dirección para la Eliminación de las Violencias  
contra las Mujeres y Acceso a la Justicia.**

**Secretaría Distrital de la Mujer**

<b>1. Presentación</b>	<b>2</b>
<b>2. ¿Qué son las duplas de atención psicosocial?</b>	<b>2</b>
<b>3. Línea base de las atenciones</b>	<b>4</b>
<b>4. Esquema de atención</b>	<b>8</b>
¿En qué consiste la atención?	8
- PRIMERA ATENCIÓN PRESENCIAL	10
- IMPACTOS Y TRANSFORMACIONES DEL ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL	11
- SEGUIMIENTO	11
- ACTIVACIÓN DE RUTAS DE ATENCIÓN	12
¿Por qué es importante el proceso de acompañamiento psicosocial?	13
Características (ventajas) del acompañamiento en dupla: trabajo interdisciplinario	13
Capacidad móvil de las duplas de atención psicosocial	15
Experiencias de sensibilización -sobre el derecho de las mujeres a una vida libre de violencias- en universidades, y otros espacios grupales.	15
<b>5. Experiencia en la atención a mujeres víctimas, de acuerdo con el tipo de violencia, y delito.</b>	<b>17</b>
Violencia intrafamiliar	17
Tentativa de feminicidio	18
- Feminicidio	20
- Ataque con agente químico	24
Trata de personas	26
Violencia intrafamiliar	28
<b>6. Aprendizajes del trabajo articulado con la Estrategia de Justicia de Género, acompañamiento al proceso socio-jurídico.</b>	<b>29</b>
<b>7. Culminación del proceso de acompañamiento psicosocial por “cierres exitosos”</b>	<b>30</b>
<b>1. Proceso emocional y abordaje reflexivo</b>	<b>30</b>
<b>2. Proceso de activación de rutas</b>	<b>32</b>
<b>8. Principales aprendizajes del equipo de profesionales</b>	<b>33</b>
<b>9. Logros, fortalezas y retos programáticos.</b>	<b>43</b>

# 1. Presentación

## **“DUPLAS DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL: ALTERNATIVA INNOVADORA DE ACOMPañAMIENTO PRESENCIAL A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS”**

***Diana María Cardozo Tamayo  
Lady Paola Escobar Arias  
Adriana Patricia Guio Vega  
Yudy Natalia Martin Pérez  
Viviana María Mendoza Pedroza  
Erika Johana Rodríguez Vargas***

Consolida: Dayan Estefany Camargo García

El presente documento tiene como objetivo visibilizar el esquema de atención del equipo “duplas de atención psicosocial”, como una estrategia de la Secretaría Distrital de la Mujer para el acompañamiento presencial a mujeres víctimas de violencias; lo anterior reconociendo la puesta en marcha del equipo hace cuatro años, el camino recorrido, la experiencia adquirida, el aporte al ejercicio y garantía del derecho de las mujeres a una vida libre de violencias y los retos que supone la implementación de la estrategia.

Se registra este esquema de atención como una alternativa innovadora, al reconocer las características de operatividad del equipo, su capacidad móvil y componente interdisciplinario, la posibilidad de atención en las 20 localidades de la ciudad, el reconocimiento de contexto y particularidad en cada uno de los casos, la posibilidad de seguimiento presencial en espacios diversos, el reconocimiento de familiares como víctimas secundarias de los hechos de violencias, entre otras características de atención.

## 2. ¿Qué son las duplas de atención psicosocial?

Las duplas, como equipo de atención psicosocial presencial, hace parte de la Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia desde 2015 y su propósito es contribuir, a través del trabajo interdisciplinario y articulador, al mejoramiento de la capacidad de respuesta y la activación de rutas institucionales, en lo que respecta a la atención integral de mujeres mayores de 18 años, víctimas de violencias en la ciudad de Bogotá y a familiares de mujeres víctimas de feminicidio.

Actualmente el equipo está conformado por tres (3) duplas compuestas cada una, por una profesional en trabajo social y una profesional en psicología, más una (1) profesional enlace en el nivel central que cumple con la función de apoyo a la coordinación y aporta al sostenimiento y la construcción de un ejercicio de articulación interinstitucional e intersectorial.

El equipo duplas de atención psicosocial se caracteriza por la capacidad móvil que permite realizar atenciones y seguimientos presenciales en espacios físicos diversos; estos espacios escogidos por las mujeres (convenientes y seguros tanto para ellas como para las profesionales), facilitan el propósito de acercar a las mujeres víctimas de violencias la institución y contribuir a la eliminación de barreras institucionales relacionadas con horarios restringidos, dificultades en la movilidad, condiciones de salud, ausencia de recursos personales, económicos y sociales para acceder a distintos servicios de atención psicosocial.

Las duplas de atención psicosocial (tras la expresión de voluntad de las mujeres), inician procesos de atención bajo los enfoques de derechos, diferencial y de género, en espacios post-emergencia, que permiten: a) dar lugar a las emociones y afectaciones psicosociales generadas por los hechos de violencia contra las mujeres, b) realizar un acercamiento interdisciplinario a la situación y contexto particular de cada mujer y c) desarrollar procesos de activación de rutas.

Teniendo en cuenta las competencias de la Secretaría Distrital de la Mujer, las duplas de atención psicosocial no atienden situaciones de emergencia, no atienden urgencias vitales y no realizan “rescates” a mujeres en situaciones de riesgo.

El equipo acompaña a mujeres víctimas de violencias que tengan dificultades para el acceso a la oferta institucional de acuerdo con los siguientes criterios de priorización:

### **Dificultades para la movilidad:**

Mujeres en condición de discapacidad, dificultades y/o impedimentos físicos, bien sea por su condición de salud temporal o permanente, o como consecuencia de los hechos de violencia de los que han sido víctimas.

Mujeres con dificultad para movilizarse, debido a situaciones de riesgo derivadas de hechos de violencia.

Mujeres que debido a horarios y condiciones laborales se les dificulta acceder a otros servicios de la Secretaría Distrital de la Mujer.

## Tipo de violencias:

Mujeres sobrevivientes de tentativa de feminicidio.

Familiares de mujeres víctimas de feminicidio.

Mujeres víctimas de cualquier tipo de violencia según la Ley 1257 de 2018, con dificultades para acceder a la oferta institucional de la Secretaría Distrital de la Mujer.

## Barreras institucionales:

Dificultades y contradicciones en los trámites de las instituciones competentes en la ruta de atención integral a mujeres víctimas de violencias.

Injustificadas demoras para acceder a los servicios.

Incumplimientos en la aplicación y seguimiento a las Medidas de Protección expedidas.

Injustificadas demoras en procesos de investigación, judicialización y debida diligencia durante trámites en instancias judiciales.

Acciones de negligencia, revictimización y discriminación por parte de funcionarios y funcionarias.

El proceso de atención psicosocial realizado por las duplas permite potenciar los recursos personales de las mujeres o las familias para la reconstrucción y resignificación de proyectos de vida, fortalecimiento de su autoestima, contribución a la identificación de los ciclos de violencia y el reconocimiento de sus derechos.

## 3. Línea base de las atenciones

En lo corrido del cuatrienio con corte a 31 de julio de 2019, el equipo ha realizado un poco más de 1.733<sup>1</sup> atenciones a mujeres víctimas de violencias; esta cifra incluye primeras atenciones presenciales, sesiones de seguimiento presencial, seguimientos a través de comunicación telefónica o virtual, acompañamientos a diligencias de activación de rutas, acompañamientos durante audiencias en instancias administrativas y penales, y atenciones psico-jurídicas que se realizan en articulación con las abogadas de la estrategia de justicia de género de la Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades para las Mujeres.

Teniendo en cuenta que las duplas de atención psicosocial realizan atención y acompañamiento a mujeres víctimas de todo tipo de violencia -de acuerdo con la Ley 1257 de 2008- en entornos tanto privados (familias, relaciones de pareja y expareja) como públicos (entornos educativos, laborales, acoso callejero, entre otros), a través del registro en el Sistema de Información Misional de la Secretaría Distrital de la Mujer, se evidencia que las mujeres expresan ser víctimas de diferentes tipos de violencia de manera simultánea y que en este

<sup>1</sup> Según el registro del Sistema de información Misional de la Secretaría Distrital de la Mujer –SIMISIONAL-, en que se registran las acciones de atención a partir del 2017, fuera de este registro, existe un sub-registro (o registro no oficial) de las atenciones realizadas durante el 2015 y 2016; esto supone que la cifra de atenciones realizadas es mayor a la registrada en el Sistema.

reconocimiento las formas de violencia más frecuentes (según el registro de atenciones de las duplas) son la violencia física, violencia psicológica y violencia verbal:

### CONSOLIDADO POR TIPO DE VIOLENCIA

(registros de atención del 01/01/2016 al 30/06/2019)

TIPO DE VIOLENCIA	MUJERES
Violencia física .....	386
Violencia psicológica.....	401
Violencia verbal.....	362
Violencia sexual.....	162
Violencia económica .....	219
Violencia patrimonial .....	101
No aplica.....	1
NS/NR.....	3
Otras violencias.....	9

Así mismo, teniendo como fuente de información el relato de las mujeres que han realizado denuncia de los hechos de violencia, se destaca la violencia intrafamiliar y las tentativas de feminicidio como el mayor porcentaje de casos atendidos desde las duplas:

### CONSOLIDADO POR TIPO DE DELITO

(registros de atención del 01/01/2016 al 30/06/2019)

TIPO DE DELITO	MUJERES
Violencia intrafamiliar.....	262
Trata de personas.....	2
Tortura.....	10
Tentativa feminicidio.....	88
Tentativa de homicidio.....	9

Homicidio.....	1
Feminicidio.....	38
Ataque con agente químico.....	20
Otra.....	78

En consecuencia, durante los procesos de acompañamiento se identifican diferentes afectaciones psicosociales y emocionales en las mujeres, evidenciando que las violencias impactan de manera multidimensional su cotidianidad.

### CONSOLIDADO POR IMPACTO PSICOSOCIAL

IMPACTO PSICOSOCIAL	MUJERES
Tristeza .....	598
Ansiedad .....	549
Depresión .....	256
Problemas de memoria.....	26
Culpa.....	273
Trastornos de personalidad.....	6
Ideación suicida.....	67
Autoconcepto negativo.....	224
Miedo.....	597
Impotencia.....	389
Frustración.....	384
Desesperanza.....	217
Duelo.....	96
Justificación o naturalización de violencias.....	384
Otras.....	28
Afectaciones psiquiátricas.....	0
Estrés post-traumático / agudo.....	49



Consumo de SPA.....	6
Consumo de alcohol.....	6
Alteraciones del sueño .....	159

Reconociendo que los mayores impactos se encuentran en sentimientos tales como miedo, ansiedad, frustración, tristeza, culpa, impotencia y naturalización de las violencias, el acompañamiento psicosocial se considera clave en el proceso de reconocimiento y restablecimiento de derechos, así como en la potencialización de recursos de afrontamiento personales; lo anterior se tramita a través de las sesiones y conversaciones facilitadas por las profesionales, que incentivan el diálogo y la reflexión de las situaciones que históricamente han rodeado los hechos de violencias contra las mujeres y la estructura social que en ocasiones justifica y perpetua estos hechos.

Poder identificar las afectaciones y trabajar alrededor de las mismas, es una de las potencias de la intervención interdisciplinaria que realiza la dupla, pues a partir de este proceso se realiza la caracterización de recursos y redes de apoyo para las ciudadanas, que en muchas ocasiones reconocen a las profesionales como parte de estas redes que potencian la toma de decisiones y transformaciones cotidianas fuera de los ciclos de violencia.

Ahora bien, respecto a los tipos de violencia que acompaña el equipo, estas se han registrado a partir de las propias narrativas de las mujeres a través de las cuales las violencias suelen aparecer o presentarse de manera simultánea, es decir quienes expresan ser víctimas de violencia física (con frecuencia) han vivido también hechos de violencia psicológica, económica y/o sexual. Esta circunstancia que se reitera de diversas formas en la cotidianidad de las mujeres, incluso bajo narrativas y expresiones sutiles, entraña ciertas dificultades que en

ocasiones hace más complejo el reconocimiento mismo de su entrecruzamiento.

Sin embargo y gracias al ejercicio y a la apuesta trazada desde la estrategia a partir de propiciar el diálogo, la reflexión y la propia revisión acerca de la historia de las violencias, se logran visibilizar y reconocer los diferentes tipos de violencias y como estas expresiones se manifiestan en relación con el hecho de violencia vivido y la relación con el o los agresores.

Los criterios de priorización para la canalización y atención de casos desde este equipo, que están relacionados con las múltiples barreras que tienen las mujeres para la atención, ha permitido ganar y cualificar la mirada que las profesionales han desarrollado a través del tiempo, con relación a la atención particularmente de casos en que se identifica riesgo de feminicidio<sup>2</sup>, graves afectaciones en salud como producto de tentativas de feminicidio, situaciones en las que el miedo ha paralizado el ejercicio de acciones de protección y denuncia, y otras en las que aunque existe un primer paso en el reconocimiento de las violencias las mujeres continúan en relaciones de pareja con sus agresor.

En términos generales durante los más de cuatro años de funcionamiento del equipo, las profesionales han abordado y atendido casos en múltiples contextos y situaciones de violencias contra las mujeres; la capacidad móvil y la atención interdisciplinaria han contribuido a posicionar la atención en casos cada vez más complejos, que suponen un reto mayor de cara a lograr un acompañamiento integral para las mujeres.

<sup>2</sup> De acuerdo con el criterio profesional de quienes acompañan el caso, los elementos identificados en la narrativa de las mujeres, y la descripción del caso que realiza quien remite. El equipo no aplica un instrumento de valoración consolidado, validado e institucionalizado.

## 4. Esquema de atención

El esquema de atención de las duplas se centra en el componente presencial y móvil que caracteriza el alcance de las atenciones; es decir que la especialidad de las mismas está en facilitar el desplazamiento de las profesionales hacia los lugares en los que las mujeres se encuentran tales como lugar de domicilio, centros médicos, puestos de trabajo y cualquier otro espacio que la mujer identifique como cómodo para la atención y seguro tanto para ella como para las profesionales.

Sumado a lo anterior, la capacidad móvil del equipo permite la aproximación a otras instituciones, en tanto se realizan acompañamientos y traslados de las mujeres a las instancias en las que necesitan adelantar procesos de activación de rutas (Comisaría de Familia, Fiscalía, centros integrales como CAPIV, CAIVAS, URI, subdirecciones locales de Integración Social, alcaldías locales, entre otros).

El acompañamiento, en y durante la activación de rutas es parte clave de la atención psicosocial y constituye pieza fundamental del proceso de restablecimiento de derechos de las mujeres.

Teniendo en cuenta el esquema de atención del equipo, las sesiones presenciales por primera vez, en seguimiento y durante las acciones de activación de rutas, se afirman como espacios de reflexión y conversación para la descarga de emociones que potencializan el reconocimiento de recursos de afrontamiento, identificación de redes de apoyo, la toma de decisiones y el agenciamiento hacia el ejercicio del derecho a una vida libre de violencias.

### ¿En qué consiste la atención?

El equipo duplas de atención psicosocial realiza acciones psicosociales, que tienen como punto de partida el “entender los comportamientos y las necesidades de las personas partiendo de sus características particulares en lo relacionado a su individualidad, a su relación con los demás y a su entorno social, político, económico y cultural.” (...) “El desglose del concepto no implica una división sino la complementariedad e interdependencia de significados: lo psico que “alude a la indagación y comprensión de la experiencia humana desde su subjetividad” y lo social que se refiere a “la dinámica vinculante del sujeto con otros con quienes está en permanente relación” (Bello, Chaparro, 2011, p. 13).

Teniendo en cuenta que el equipo recibe solicitudes de atención y remisiones de otros equipos y/o profesionales (tanto de la Secretaría Distrital de la Mujer, como de otros sectores del Distrito, y/o entidades privadas) que previamente han identificado el caso, contexto y características, han verificado los criterios de priorización así como el interés o voluntad de la mujer para iniciar el proceso de acompañamiento psicosocial, es absolutamente necesario para el equipo y el esquema de atención recibir esta información por escrito, junto con los datos básicos de identificación de la mujer (nombre completo y cédula), y como mínimo un número de teléfono para poder entablar el contacto inicial.

Cuando en primera instancia, no es posible conseguir la información de la mujer para el contacto directo, las duplas realizan el acercamiento con familiares, u otras redes cercanas (compañeras(os) de trabajo y/o estudio, profesionales de las diferentes instituciones de donde se remite los casos, entre otros), como fase inicial para la atención, mientras es posible



tener contacto directo, bien sea telefónico o presencial con la mujer víctima.

Así entonces, la atención inicia con un primer contacto telefónico, en el que las profesionales se presentan y describen brevemente el alcance y objetivo de la llamada, así mismo indagan la pertinencia del acompañamiento, el contexto actual y el interés de la mujer víctima por recibir la atención. Sin el contacto telefónico inicial no es posible dar apertura al proceso de atención.

Tras la afirmación de interés y voluntad para el acompañamiento, se procede a programar la cita (primer encuentro presencial), en el espacio (lugar) y tiempo (hora y fecha) ideal y seguro tanto para la mujer como para las profesionales.

Durante el primer encuentro presencial, se realiza el encuadre de la atención en el que las profesionales contextualizan el proceso, presentando el equipo como servicio de atención psicosocial de la Secretaría Distrital de la Mujer, informando a las mujeres sobre sus derechos con énfasis en el ejercicio y garantía del derecho a una libre de violencias, el alcance y objetivo de la sesión, así como otros elementos que le permitan a la ciudadana iniciar una conversación tranquila con las profesionales.

En este momento, las profesionales ratifican el carácter confidencial y voluntario de la atención, y recuerdan a la mujer la importancia de su participación en el proceso (corresponsabilidad), mientras informan también la posibilidad del acompañamiento en los procesos de activación de rutas. Este primer encuentro tiene como propósito fundamental el establecimiento de empatía con las mujeres, realizar una valoración acerca del estado de derechos de las mujeres, conocer

sus necesidades diferenciales de atención, con la finalidad de iniciar con ellas, un proceso de acompañamiento adecuado y pertinente, así como el redireccionamiento (de ser necesario) a las instancias Distritales y Nacionales competentes en la atención y protección de las mujeres víctimas de violencias.

Teniendo en cuenta los impactos, afectaciones y daños emocionales que provocan los hechos de violencia en las vidas y cuerpos de las mujeres, la dupla psicosocial proporciona el adecuado acompañamiento psicosocial en las situaciones de crisis que puedan presentarse durante la atención.

## PRIMERA ATENCIÓN PRESENCIAL

En el marco de la primera atención presencial, se aborda la situación de cada mujer a través de la facilitación y motivación para el relato libre, es decir el espacio que se destina para que la ciudadana relate su historia, exprese sus emociones y creencias, realice reflexiones y catarsis sobre lo que le sucede, esto se genera mediante un modelo de entrevista semiestructurada. Es válido mencionar que al iniciar el encuentro se busca, referirse a la información con la que se cuenta del caso (generalmente la remisión) o si es el caso, revisar en conjunto con la ciudadana, documentos en donde se halle registrada información sobre la situación, (por ejemplo, evaluación del riesgo realizada por medicina legal), con el fin de que la ciudadana reconozca que la atención la realizan dos profesionales que conocen su caso y que, se evitaren al máximo, ejercicios de revictimización, como lo son, volver a contar toda la historia.

A partir de este relato y en intervenciones permanentes durante la conversación, se realizan reflexiones para favorecer la retroalimentación, preguntas orientadoras y reflexivas, con

el fin de articular teoría, reflexión y análisis de la situación. En este sentido la dupla hace uso estratégico del relato libre para relacionarlo con abstracciones y conceptos para el análisis crítico desde el enfoque de derechos humanos, diferencial y de género.

Las preguntas orientadoras movilizan el reconocimiento de la situación, así como las posibles acciones transformadoras que se agenciaran durante el proceso, dichas preguntas pueden ir acompañadas de diferentes acciones pedagógicas, las cuales tienen como fin ilustrar, ejemplificar y relacionar los hechos vividos por la ciudadana con los conceptos de violencia basada en género, violencias contra las mujeres, tipos de violencia, amor romántico entre otros, que posibilitan la comprensión reflexiva y desnaturalización de los hechos de violencia.

Al cierre de la sesión es preciso recordar las necesidades concretas de la ciudadana, mencionar en qué se debe profundizar en el acompañamiento psicosocial en cada caso, agradecer el encuentro y alentar a la ciudadana para continuar en el proceso. Durante este momento se socializan también con la ciudadana los datos de contacto de las profesionales, y otros servicios de la Secretaría Distrital de la Mujer (tal y como la Línea Púrpura Distrital), con la finalidad de motivar la comunicación en caso de necesitar orientación y acompañamiento antes del siguiente encuentro presencial.

Así mismo y antes de terminar la atención, es necesario revisar los compromisos adquiridos y otras tareas pendientes tanto de la ciudadana como de las profesionales, para lograr adelantos en el proceso e ir avanzando hacia el objetivo del acompañamiento psicosocial.

## IMPACTOS Y TRANSFORMACIONES DEL ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL

Es importante resaltar que esta intervención busca también mitigar el sufrimiento emocional que se ha producido en las mujeres como consecuencia de los hechos de violencia de los que han sido víctimas, aportando a construir y fortalecer herramientas que les permita tomar decisiones relacionadas con los escenarios de protección, los procesos de denuncia en el ámbito familiar, laboral y educativo.

Teniendo en cuenta esta estructura y considerando que durante la primera atención presencial el relato libre de la mujer tiene un papel protagónico ya que recuerda, describe y asocia los hechos de violencia ocurridos, la primera sesión presencial puede tener una duración de cuatro (4) horas en promedio.

Todas las acciones de atención posteriores a la primera sesión presencial, se denominan seguimientos; estos pueden ser mayoritariamente presenciales, telefónicos, a través de otros medios virtuales como video llamadas, seguimientos por escrito a través de WhatsApp y, muy ocasionalmente y en casos particulares a través de correo.

## SEGUIMIENTO

Los seguimientos tienen como objetivo conocer la situación de la mujer en términos de avances, retrocesos u otras novedades en el proceso, identificar adelantos en las diligencias o tareas mencionadas, conocer su estado emocional y anímico, el estado de las diligencias ya iniciadas, responder las dudas alrededor de diferentes temas relacionados y definir la

pertinencia del próximo seguimiento y continuar con el proceso psicosocial a través del dialogo, el relato, las preguntas orientadoras, reflexiones y toma de decisiones alrededor de los sucesos ocurridos antes de la primera sesión, entre esta y el seguimiento, y las expectativas, emociones o situaciones importantes después de este último.

Los seguimientos presenciales, de acuerdo con la particularidad y contexto de cada caso pueden tener una duración promedio de tres (3) horas.

Cabe la pena mencionar que el seguimiento presencial se acuerda con las mujeres de manera anticipada y se confirma lugar, hora y fecha a través de contacto telefónico o vía WhatsApp; generalmente, son las profesionales las que al revisar el caso a caso determinan el momento adecuado para la programación del seguimiento teniendo como base las diligencias pendientes en términos de activación de ruta, estado emocional de la mujer, diligencias relacionadas con el proceso jurídico, necesidades particulares mencionadas durante la atención, nivel de riesgo o violencias identificadas, entre otros factores. No obstante, los seguimientos pueden ser solicitados expresamente por las ciudadanas dadas las necesidades que identifican en su proceso psicosocial y de agenciamiento.

Los seguimientos telefónicos y vía WhatsApp se realizan de manera permanente en el marco del acompañamiento psicosocial.

## ACTIVACIÓN DE RUTAS DE ATENCIÓN

Ahora bien, los procesos de activación de rutas en tanto acompañamiento al lugar o espacio físico con la mujer, también se consideran seguimientos presenciales cuyo objetivo está centrado en la realización de la diligencia, aunque durante este acompañamiento también se hace seguimiento al estado emocional de la mujer y se propician otras conversaciones que hacen parte del proceso psicosocial.

Las acciones de activación de ruta son todas las acciones que tienen como objetivo tramitar articulaciones al interior de la Secretaría de la Mujer y con otras entidades de orden distrital y nacional, para gestionar el acceso a diversos servicios (de acuerdo con las necesidades en cada caso) de las mujeres, sus hijas e hijos.

En este sentido se hace referencia al proceso de activación de ruta no solo con el acompañamiento presencial, también todas las llamadas, correos otras comunicaciones y conversaciones con diferentes profesionales y/o instituciones que hacen parte de la ruta de atención integral o que prestan servicios en cualquier área de interés para la mujer -y cuya consecución contribuya al restablecimiento de derechos, activación de redes de apoyo, reconocimiento de recursos de afrontamiento y toma de decisiones-, que tienen como propósito solicitar información relacionada con el servicio que se requiere, agendamiento de citas, remisiones y solicitudes escritas, y cualquier otro trámite necesario, se considera entonces, activación de ruta.

En términos de la duración aproximada de este ejercicio referido a las activaciones presenciales de ruta, este puede ocupar de tres (3) a seis (6) horas en promedio, en tanto facilita

y acompaña el desplazamiento de las mujeres desde sus domicilio o espacios seguros hacia las diferentes entidades e instituciones en las que se llevarán a cabo las distintas diligencias, de igual forma acompaña el retorno de las mujeres a sus domicilios una vez sea cumplida la agenda pactada para la solicitud de oferta institucional.

### ¿Por qué es importante el proceso de acompañamiento psicosocial?

Las mujeres reconocen la potencia del acompañamiento psicosocial en tanto este representa un espacio de descarga emocional que a la vez permite reconocer y potenciar los recursos de afrontamiento para la reconstrucción de proyectos de vida fuera del continuum de violencias, sumado a lo anterior las mujeres empiezan a trabajar sentimientos como la culpa, recurrente en los casos de violencias, a través de reflexiones que ponen en conexión su contexto particular con la estructura histórica, social, cultural y económica que naturaliza, justifica y reproduce las condiciones inequitativas que se traducen en diferentes expresiones de violencia en los ámbitos público y privado.

Los espacios de atención permiten romper el aislamiento característico en las mujeres víctimas, quienes manifiestan constantemente que el proceso las hace sentirse acompañadas y apoyadas, reconociendo que no están solas en la situación particular y que hay nuevas y diferentes formas de construir relaciones entre mujeres.

El reconocimiento de las violencias y las afectaciones en la cotidianidad de las mujeres conlleva (en el marco del proceso psicosocial) a reconocer el riesgo, lo cual en muchas ocasiones

es difícil de determinar sin el proceso de acompañamiento y las preguntas reflexivas que permiten a las mujeres otro tipo de entendimientos, cuestionamientos y perspectivas, en el marco del aislamiento, el miedo, la frustración o la culpa.

El acompañamiento permite también que las mujeres reconozcan no solo sus derechos, sino también la forma de exigibilidad de estos.

### Características (ventajas) del acompañamiento en dupla:

#### Trabajo interdisciplinario

El trabajo interdisciplinario y complementario en dupla, posibilita una comprensión amplia de la situación de violencia, que de manera general desde el trabajo social logra identificar factores socioculturales que sustentan la forma en que se presentan los hechos, así como los impactos de carácter relacional en la vida de las mujeres; por su parte la psicología permite la identificación y acompañamiento de impactos de carácter emocional. Dicha comprensión ampliada favorece la intervención en tanto les permite a las mujeres descubrir todos los aspectos invisibilizados y naturalizados de las violencias.

El trabajo conjunto e interdisciplinar que se desarrolla en el marco de las atenciones presenciales evita que se lleven a cabo acciones dispersas o aisladas por parte de las dos profesiones, garantizando que no se dupliquen acciones y evitando así posible acción con daño o revictimización.

La atención en dupla favorece a que la intervención psicosocial se constituya como un espacio dinámico en el que se construyen y consolidan nuevas metodologías de atención a las mujeres víctimas de violencias. El rol de las trabajadoras sociales favorece y facilita la construcción de soluciones prácticas para las mujeres y sus familias, en este sentido, si

bien desde psicología, en algunas ocasiones se realiza el abordaje emocional y reflexivo, es, desde trabajo social, desde donde, en algunas ocasiones, se da el salto a lo práctico, a acciones concretas que las personas pueden llevar a cabo en su cotidianidad y reconstrucción de un nuevo proyecto de vida. El trabajo en equipo, desde la dupla, le apuesta a desarrollar en las ciudadanas habilidades sociales de comunicación, resolución de conflictos y toma de decisiones, para lograr el reconocimiento y la defensa de sus derechos.

Ambas disciplinas, tanto la psicología como el trabajo social, permiten el análisis de problemáticas sociales que influyen y limitan el avance de los procesos, teniendo la posibilidad de crear y construir estrategias de intervención en colectivo para una atención psicosocial más efectiva.

Es así como desde estas disciplinas se posibilitan comprensiones y abordajes en los diferentes sistemas en que este se desarrolla y desenvuelve las mujeres víctimas de violencia y sus familias. En este orden de ideas y siguiendo los postulados teóricos del modelo ecológico de Bonfenbrenner, el trabajo transdisciplinario permite intervenir en la mujer, las familias, los pares, y tiene en cuenta las relaciones e influencias circulares y multicausales incluyendo las ideas, creencias, valores, etc., de la cultura en que vive la mujer.

Atender en dupla significa poner a conversar dos puntos de vista desde lo profesional y lo personal, donde como foco debe estar siempre el beneficio y la mitigación de las afectaciones de las mujeres atendidas.

En términos de cuidado y seguridad para el trabajo en territorio, la atención en duplas permite que las profesionales puedan conversar sobre diferentes miradas en el acompañamiento e intervención, favorece espacios de descarga emocional entre

las profesionales a la hora de abordar un caso complejo, o que puede impactar de manera particular a las profesionales, esto es posible tramitarlo debido a la constitución de la dupla que al contar con dos profesionales de las ciencias sociales y humanas cuentan con el conocimiento técnico para valorar y descubrir los impactos, de igual forma favorece la construcción de relaciones de confianza y apoyo antes, durante y después de la intervención.

### **Capacidad móvil de las duplas de atención psicosocial**

En coherencia con el objetivo de las duplas y la necesidad de acercar la institución a mujeres víctimas de violencias con múltiples dificultades y diversas afectaciones psicosociales, así como uno de los sentidos fundamentales del acompañamiento que es la activación de rutas y la superación de barreras institucionales para la atención integral, la capacidad móvil de las duplas de atención psicosocial es lo que define su alcance en términos de acompañamiento en casos de difícil acceso.

Las duplas han logrado llegar a lugares aislados de la ciudad, realizar atenciones en espacios físicos de alta complejidad, pero familiares, tranquilos y de confianza para las mujeres.

Este trabajo solo es posible con el recurso de transporte, que involucra la contratación de los vehículos adecuados y apto para el servicio, así como el apoyo y acompañamiento de los conductores que también hacen parte del equipo, facilitando la movilidad y la seguridad de las profesionales, y de las mujeres a las que se les acompaña en procesos de activación de rutas.

La capacidad móvil del equipo se traduce en la posibilidad de atención en lugares diversos-cobertura en las 20 localidades con contextos urbanos y rurales-, en el traslado de las profesionales y las mujeres atendidas entre puntos de atención y activación

de rutas, y en la seguridad y representación de la institución a través del recurso del transporte y sus conductores.

Experiencias de sensibilización -sobre el derecho de las mujeres a una vida libre de violencias- en universidades, y otros espacios grupales.

La apuesta por parte del equipo para realizar ejercicios en diferentes contextos nace de reconocer la necesidad de ampliar las reflexiones alrededor de la prevención de la violencia en contra de las mujeres. A lo largo del funcionamiento del equipo, se realizan preguntas sobre como disminuir la violencia a raíz de las afectaciones que se reconocen en los casos que se acompañan. Dichas afectaciones que claramente no solo se detienen en la vida (o la muerte) de una ciudadana, sino también en su familia, en el sistema más cercano, así como en todo el tejido social, la ciudadanía.

Desde estas reflexiones se han gestionado lugares en donde fuera más pertinente desarrollar ejercicios con la ciudadanía en busca de un mayor impacto y que se lograran generar réplicas de la forma en que se ha venido comprendiendo la violencia de género y, sobre todo, las formas en que, desde la cotidianidad se desarrollan ejercicios de prevención para que dicha violencia no escale.

Gracias estas reflexiones, se han desarrollado ejercicios de sensibilización y reflexión en las universidades, específicamente, con profesores y profesoras, personas a las que se les reconoce cercanía con la población joven y quienes, al contar con herramientas para la identificación de la violencia, podrían actuar de manera clara, efectiva y oportuna para que estas expresiones de relacionamiento no escalen.

También, se desarrolló un trabajo de acompañamiento con estudiantes de la facultad de psicología de una universidad,

en donde nuevamente, se reconoce como estas personas más adelante contarán con trabajos en donde deberán acompañar seres humanos. En este sentido, contar con la formación e información de cómo abordar un caso desde el enfoque de género, también contribuirá a la prevención de esta.

Las metodologías desarrolladas se han construido de manera colectiva en el equipo y para los contextos específicos acompañados. Desarrollar un ejercicio así permite: crear intervenciones desde la mirada de la experiencia del acompañamiento a los casos, contar con la postura profesional de trabajadoras sociales y psicólogas y adicional a esto, desarrollar una intervención específica que cumpla con los requisitos y las necesidades del sistema acompañado.

Desde el trabajo realizado con las universidades, se reconoce particularmente importante la relación, que es necesaria tejer, entre lo público y lo privado. En este sentido, facilitar espacios entre las profesionales que trabajan en la institución pública y los estudiantes y profesores y profesoras, favorece a la construcción de un diálogo entre lo público y la academia, diálogo que es necesario mantener y nutrir constantemente.

Adicional a esto, acompañar estudiantes y específicamente estudiantes del área de psicología, como fue el ejercicio realizado por las duplas, permite:

1. Generar reflexiones con futuros profesionales alrededor del quehacer de su profesión.
2. Reconocer con los y las estudiantes que la violencia de género es un tema común, complejo y recurrente y es que necesario formase para tener una postura clara, ética y coherente que les permita, en el momento de acompañar



un caso poder actuar en la base, desde un enfoque de género, diferencial y acción sin daño.

3. Construir reflexiones alrededor de lo valioso que resulta trabajar en dupla de manera interdisciplinar, como una apuesta por el trabajo en equipo y servicios cada vez más completos a la hora de abordar un caso

Finalmente, es importante reconocer lo valioso que resultan siendo estos encuentros para las profesionales de las duplas, como espacios de reflexión frente a su quehacer y la posibilidad de discutir académicamente conceptos a los que generalmente se aproximan desde la práctica. Estos espacios reflexivos, terminan siendo lugares de disfrute, de discusión y construcción académica y con esto, constituyen un lugar diferente del quehacer profesional que permite actualizar y enriquecer diferentes conceptos.

## 5. Experiencia en la atención a mujeres víctimas, de acuerdo con el tipo de violencia, y delito.

La particularidad del esquema de atención de las duplas ha traído consigo la caracterización de ciertos tipos de casos que

se acompañan con mayor frecuencia.

Lo anterior ha generado en el equipo de profesionales la necesidad de explorar, conocer y aplicar diferentes herramientas para la atención que tienen como punto de partida el reconocimiento del contexto, la situación específica y las necesidades tanto de las mujeres víctimas como de otros familiares, en los que también se identifican impactos y afectaciones psicosociales a partir de los hechos de violencia.

En este sentido, las duplas de atención psicosocial reconocen las especiales características en las que se acompaña a mujeres (o familiares) víctimas de los siguientes delitos:

### Violencia intrafamiliar

Desde la atención del equipo de Duplas, se ha considerado que la violencia intrafamiliar es una de las formas más comunes de violencia hacia las mujeres, las que se desarrollan en los espacios privados, en aquellos que están influenciados por un sistema tradicional que incide en el pensamiento, el actuar y en las funciones que ejercen las mujeres dentro de las familias, espacios donde muchas veces las violencias hacia las mujeres son invisibilizadas.

Es así como, a través de la ley 1257 de 2008 se busca la adopción de normas que permitan garantizar para todas las mujeres una vida libre de violencia, tanto en el ámbito público como en el privado, el ejercicio de los derechos reconocidos en el ordenamiento jurídico interno e internacional, el acceso a los procedimientos administrativos y judiciales para su protección y atención, y la adopción de las políticas públicas necesarias para su realización.

En atención a ello y mediante las atenciones psicosociales, se acompaña a las mujeres víctimas en la identificación,

reconocimiento y ruptura de las violencias, a través de formatos individuales o grupales en donde se facilitan espacios de escucha, reflexión y aprendizaje, que se complementan con los procesos administrativos y penales vistos en muchos casos como factores protectores para las mujeres, sus hijos e hijas.

A través de los procesos de atención se busca igualmente aportar herramientas que les permita contrarrestar la influencia de un sistema tradicional y coercitivo, en donde se ha desdibujado las necesidades y expectativas de vida particulares de las mujeres, anteponiendo las necesidades del otro, limitándolas a asumir funciones de cuidado y responsabilizándolas del éxito de las relaciones de pareja.

En el trabajo realizado con las mujeres víctimas, no solo se tienen en cuenta los patrones de conducta heredados de un sistema machista, sino sus historias de vida, mujeres que generalmente provienen de sistemas familiares fracturados por la violencia, abandono, conflicto, ausencia afectiva, inequidad, rupturas con padres, situaciones que motivan el establecimiento de relaciones de apego y dependencia con estas parejas agresoras.

Por lo anterior se habla de procesos de acompañamiento, recuperación emocional y uso de los recursos personales, sociales e institucionales, que les puedan brindar a las mujeres alternativas en la toma de decisiones y en la reconstrucción de sus proyectos de vida.

### **Tentativa de feminicidio**

Las tentativas de feminicidio representan la no consumación del asesinato, por lo que es a su vez la sobrevivencia de una serie de actos de tortura y dolor tanto físico como emocional. En ese sentido, conviene tener presente la reflexión que nos

propone Legarde, cuando al referirse a los feminicidios afirma: “Todos los crímenes tienen en común que las mujeres son usables, prescindibles, maltratables y desechables. Todos coinciden en su infinita crueldad y son crímenes de odio contra las mujeres, crímenes misóginos acunados en una enorme tolerancia e impulso social y estatal a la violencia genérica contra las mujeres y a la violencia masculina como parte de la condición de género de los hombres” (Legarde, 2005, pág. 156).

Debido a lo anterior, en la base del acompañamiento psicosocial existe una comprensión ética y política de que las tentativas de feminicidio constituyen delitos que pudiesen ser prevenidos, ya sea desde la atención institucional o desde la protección y prevención social.

Se trata entonces de mujeres que estuvieron en riesgo y aun después del ataque continúan en él, la identificación de riesgo inminente, que posibilita el ingreso de las mujeres a un proceso de protección y atención es correspondiente a la predicción de violencias futuras, de manera específica la Revista Forensis del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses realizando un análisis acerca de la violencia de parejas, cuantifica para el año 2017 el número de valoraciones de riesgo realizadas en Colombia:

“Los datos analizados en torno a la valoración del riesgo de violencia mortal contra mujeres por parte de su pareja o expareja muestran un incremento del riesgo extremo de 413 casos, que para el año 2017 cerró con 2.626 y el año 2016 con 2.213. De igual forma, el riesgo grave, con incremento de 244 casos, que para el año 2017 reportó 1.445 y el año 2016 1.201 valoraciones.” (Instituto Nacional de Medicina Legal y de Ciencias Forenses, 2017, pág. 259)

El riesgo mortal sustentado estadísticamente es tan solo una de las formas mediante las cuales se hace posible visibilizar la tentativa de feminicidio como un delito cotidiano en contra de las mujeres y por parte de sus parejas y exparejas.

Brindar atenciones a casos de mujeres sobrevivientes del delito de tentativa de feminicidio plantea un acompañamiento emocional que atraviesa la relación directa con la recuperación y con la red de apoyo que se encuentre activa, por lo que requiere:

Búsqueda de contacto inicial con familiares o red de apoyo activa

Búsqueda por medio de contactos institucionales que conocieran el caso en el momento de la emergencia.

Espera durante los tiempos de recuperación física que requiere la mujer tras el ataque.

Una vez establecido el contacto se realiza la atención psicosocial que regularmente es en presencia de un familiar que se encuentra haciendo las veces de cuidador/a permanente durante la recuperación, allí se tramitan algunas de estas reflexiones:

**Miedo:** Por la posibilidad de que se presente un nuevo ataque, miedo a perder la vida.

**Culpa:** Mayoritariamente asumida por padres o madres, o quienes al interior de la familia realiza las funciones de custodia y cuidado histórico de la mujer, en tanto cuestionan su capacidad de hacer más o hacer distinto.

**Desesperanza:** Sentida por aquellas que habrían denunciado previamente otros hechos de violencia.

Cambios en la relación con el cuerpo (reconocimiento y resignificación de cicatrices o de afectaciones permanentes ocasionadas por el ataque)

Restricción a la autonomía y libertad debido al miedo.

Todo ello se puede realizar de manera individual o grupal en caso de que la mujer así lo requiera o las profesionales lo sugieran.

## Feminicidio

Se propone retomar el concepto de feminicidio aportado por las posturas feministas de occidente, como la mayor expresión y radicalización del patriarcado y con ello de las violencias contra las mujeres, el término propuesto por Diana Russell, Jane Caputi y Jill Radford, en los años 90's, y que se fue ajustando lo enuncia así: "Mi definición de feminicidio es el asesinato de mujeres por hombres (...) el asesinato de mujeres realizado por hombres motivado por odio, desprecio, placer o sentido de propiedad de las mujeres (...) el asesinato misógino de mujeres por hombres" (Russell, 2005, pág. 137)

Si bien este concepto tiene sus orígenes mediante análisis jurídicos que pretenden tipificar el delito, evidencia la estructura ideológica y social mediante la cual se sostiene la acción delictiva. En Colombia, este concepto se encuentra contenido en la Ley 1761 de 2015, que en su Artículo 2 refiere:

"Artículo 2°. La Ley 599 de 2000 tendrá un artículo 104A del siguiente tenor:

Artículo 104A. Femicidio. Quien causare la muerte a una mujer, por su condición de ser mujer o por motivos de su identidad de género o en donde haya concurrido o antecedido cualquiera de las siguientes circunstancias, incurrirá en prisión de doscientos cincuenta (250) meses a quinientos (500) meses.

- a) Tener o haber tenido una relación familiar, íntima o de convivencia con la víctima, de amistad, de compañerismo o de trabajo y ser perpetrador de un ciclo de violencia física, sexual, psicológica o patrimonial que antecedió el crimen contra ella.
- b) Ejercer sobre el cuerpo y la vida de la mujer actos de instrumentalización de género o sexual o acciones de opresión y dominio sobre sus decisiones vitales y su sexualidad.
- c) Cometer el delito en aprovechamiento de las relaciones de poder ejercidas sobre la mujer, expresado en la jerarquización personal, económica, sexual, militar, política o sociocultural.
- d) Cometer el delito para generar terror o humillación a quien se considere enemigo.
- e) Que existan antecedentes o indicios de cualquier tipo de violencia o amenaza en el ámbito doméstico, familiar, laboral o escolar por parte del sujeto activo en contra de la víctima o de violencia de género cometida por el autor contra la víctima, independientemente de que el hecho haya sido denunciado o no.

- f) Que la víctima haya sido incomunicada o privada de su libertad de locomoción, cualquiera que sea el tiempo previo a la muerte de aquella”

Los numerales contenidos en la ley demuestran aquellas condiciones relacionales del feminicidio, las condiciones históricas y cíclicas del mismo, por lo que las víctimas de feminicidio, antes de ser asesinadas ya han sido víctimas de violencias; esto mismo ocurre con las redes de apoyo familiares y sociales, quienes previo a los hechos, también reconocen otra serie de violencias que les fue imposible detener.

El feminicidio no solo trae consigo la victimización de la mujer que, para efectos de este documento es entendida como víctima primaria, dado que es quien recibe de manera directa los ataques (físicos, psicológicos, económicos, sexuales y patrimoniales), sino también la victimización de todo su entorno social, por ende desde la experiencia de atención las duplas de atención psicosocial, se reconocen a los familiares, amigos, amigas entrañables como víctimas secundarias de feminicidio.

La condición de víctima implica la afectación de la vida por el accionar de otra persona, implica una serie de pérdidas materiales y emocionales que destruyen proyectos y sueños; todo ello es lo que viven los entornos cercanos a las mujeres que son asesinadas.

En correspondencia a los aprendizajes producto de los acompañamientos se identifican como víctimas secundarias:

**Familia Nuclear:** Reconocidas como aquellas personas en primer y segundo grado de consanguinidad, especialmente con quienes la mujer permaneció en convivencia durante sus etapas

vitales de infancia, juventud y adultez. Así mismo se reconocen como víctimas secundarias las hijas e hijos biológicos o adoptivos de las mujeres, que dependían económica y emocionalmente de ellas.

**Familia Extensa:** Reconocidas como aquellas personas en tercer y cuarto grado de consanguinidad que siendo parte de la familia compartieron la crianza, crecimiento y vida de la mujer asesinada. En muchas ocasiones esta familia extensa se constituye como red de apoyo esencial para el cuidado de hijos e hijas de las mujeres asesinadas, en tanto asumen la custodia de las/los menores de edad.

Teniendo en cuenta lo anterior, en términos de prevención del feminicidio, se reconoce la necesidad de una intervención fundamentada en un deseo de transformación y con una intención de generar impacto, esto para que en el caso de que solo se logre un acompañamiento presencial se busque instalar en las mujeres, dudas o cuestionamientos acerca de su vida, su actuar o sus formas de relacionamiento. Esto además de estar formulado con la firme convicción que impacte los demás espacios de socialización de la mujer y su entorno, por lo que el concepto de bola de nieve debe ser referente político en el marco de los acompañamientos.

Es importante reconocer que dentro de las atenciones, es posible ampliar la atención a las mujeres para desarrollarla desde una perspectiva comunitaria, esto quiere decir que resulta necesario visibilizar que al interior de las duplas de atención se lleva a cabo este trabajo, pues es usual que en los acompañamientos participen personas significantes en las vidas de las mujeres (Familiares, amigos, amigas u otras redes de apoyo), por lo que se ha ampliado la perspectiva de atención de carácter individual a lo familiar, grupal y comunitario.

En el caso de los acompañamientos realizados a los familiares de mujeres víctimas de feminicidio, resulta fundamental reconocer que cada caso acompañado tiene un proceso único, cada familia y la forma en que lo resuelve termina siendo cada vez una nueva escuela. Es claro, además, que los acompañamientos a familiares que han perdido una mujer víctima de violencia también varían dependiendo del momento en que se empieza el mismo.

Sin embargo, existen puntos en común:

**a. El duelo por una muerte violenta nunca es un proceso fácil para ninguna de las partes involucradas.**

**La madre:** Generalmente las madres de las mujeres víctimas, experimentan afectaciones en su salud integral, deseos de muerte, deseos de estar en soledad (expresan que no se sienten bien rodeadas de otras personas pues nadie puede experimentar el dolor que ellas están experimentando). La búsqueda de justicia se vuelve un pedido para sanar, aunque en algunas ocasiones esto no represente la paz que ellas esperaban experimentar. Generalmente es a la persona de la familia que más le cuesta retomar con sus actividades y rutinas.

**Hermanas y hermanos:** Las hermanas y/o hermanos experimentan una gran sensación de frustración y culpa por no haber podido “salvar” a la mujer involucrada. Además, es usual que experimenten sentimientos de rabia “mal genio” con la persona fallecida, bajo la creencia de que ellas hubieran podido hacer algo diferente.

**El Padre:** En la mayoría de las ocasiones, los hombres de las familias refieren para la atención a las mujeres y cuando se pregunta por sus propios dolores, expresan tenerlos, pero al mismo tiempo, expresan (de manera indirecta) vergüenza, le

restan importancia a su emoción, o que no desean hablar del tema puesto que tienen otras ocupaciones. Lo anterior se transforma una vez hacen parte del proceso de acompañamiento y se reconoce el valor de este, como un espacio de descarga y contención.

**Hijos e hijas:** Aunque no se puede realizar atención directa a los niños y las niñas, generalmente se reconoce protección por parte de algunos miembros de las familias para con los niños y las niñas y se observan similitudes en los comportamientos de ellos durante su proceso de duelo. Una de las recomendaciones constantes que se realizan cuando existen otros niños y niñas en la familia es buscar equilibrar los ejercicios de crianza (sin preferencias o tratos desde la lástima que puede generar la situación del infante).

#### **b. Espacio de conversación:**

Si varias personas se encuentran presentes, generalmente la atención se realiza en círculo, buscando que todas las personas puedan participar y expresar cómo se sienten o que se sientan lo suficientemente seguras para mantenerse presentes durante toda el acompañamiento, se ha reconocido, a lo largo de los procesos, que algunas veces, para las personas poner en palabras lo que están experimentando se torna complejo (o incluso imposible), sin embargo, a través del sabemos ejercicio de escucha, las personas también inician el tránsito de diferentes emociones sobre todo, cuando lo hacen junto a sus seres queridos o quienes también experimentaron la pérdida.

Lo primordial del proceso es que, durante la atención, se busca dar lugar a las diferentes emociones que pueden estar experimentando las personas, se realiza una escucha

desprovista de juicios, para tramitar sentimientos de tristeza, impotencia y profunda molestia (e incluso) rabia en contra de la institución al haber acudido en varias ocasiones al apoyo institucional sin encontrar los resultados esperados.

No ignorar estos malestares, permite contribuir a la construcción de una relación de confianza entre las personas acompañadas y las profesionales de la dupla, lo que a su vez ha facilitado el proceso de atención.

El feminicidio genera un duelo que va acompañado de dolor extremo, desorganización, pánico, descontrol, labilidad emocional, confusión, entre otras respuestas, es por esto por lo que el acompañamiento psicosocial a las familias víctimas de feminicidio se abordan diferentes aspectos.

La contención emocional que se da en un marco de resolución de la crisis de la familia ante la muerte súbita de la mujer hace parte primordial del proceso; es importante mencionar que esta no se da en un solo encuentro o en un corto plazo dado que en ocasiones queda encapsulada, pendiente de resolución, pero activa.

Luego de establecer una relación de confianza y ayuda entre la dupla de atención psicosocial y la familia se posibilitan de acuerdo con las necesidades de la familia, espacios de escucha y reflexión en torno a preguntas en ocasiones sin respuesta que se generan al interior del sistema familiar especialmente en relación a las causas y la manera en que se dieron los hechos. Se brinda acompañamiento a los familiares en la toma de decisiones que contribuyen en la reorganización de su vida, así como soporte para enfrentar las tensiones del proceso legal y para el afrontamiento del proceso de duelo; igualmente se acompaña a la familia a las audiencias del proceso jurídico.



La atención psicosocial a las familias víctimas de feminicidio genera muchos retos para la dupla de profesionales dado que es un fenómeno que implica una atención multisectorial que brinde una respuesta integral a las necesidades del sistema familiar víctima.

### **Ataque con agente químico**

Teniendo en cuenta la normatividad nacional vigente, en los casos de ataque con agente químico, a saber, la Ley 1773 del 6 de enero de 2016 y la Ley 1639 de 2013 por medio de la cual se fortalecen las medidas de protección a la integridad de las víctimas de crímenes con ácido y se adiciona el artículo 113 de la ley 599 de 2000; y el decreto 1033 de 2014 por el cual se reglamenta la Ley 1639 de 2013 “y se fortalecen las medidas de protección a la integridad de las víctimas de crímenes con ácido y se adiciona el artículo 113 de la Ley 599 de 2000”

Así como la adopción, en el 2014, del “Protocolo de Atención Integral de Urgencias a Víctimas de Ataques con Agentes Químicos”, a través de la resolución 4568 y así mismo en la resolución 2715 se establecen las sustancias que deben ser objeto de registro de control de venta al menudeo, con base en los criterios de clasificación que se definen allí.

Se reconoce entonces dicho delito como una acción que, afecta de manera especial a las mujeres, por lo que, a través de los instrumentos normativos, se busca brindar la atención integral y oportuna.

Así mismo, en el marco de la implementación del Sistema Distrital de Protección Integral a las Mujeres Víctimas de Violencia- SOFIA, la Secretaría Distrital de la Mujer Implementa la Estrategia de acompañamiento a mujeres sobrevivientes de ataque con agente químicos –AAQ- (ácido, álcalis y otros corrosivos), la cual tiene como propósito contribuir a la atención

integral, ejercicio de derechos y protección de las mujeres víctimas de este delito.

A esta estrategia se articulan las Duplas de Atención Psicosocial a través de las siguientes características identificadas durante los procesos de acompañamiento:

- **Atención pos-emergencia:** Con la finalidad atender las afectaciones psicosociales generadas por el ataque, después de que de manera prioritaria la mujer haya tenido atención integral a través del sector salud. La remisión entre equipos de la Secretaría Distrital de la Mujer se realiza de manera interna, y al igual que en los casos con otro tipo de violencia, se implementa el esquema de atención de las duplas.

- **Cercanía de la institucionalidad:** Con la aceptación de la mujer, se realiza la atención en la fecha acordada y un elemento valioso a resaltar, es que la institucionalidad se acerca a la ciudadana dado que ofrece el servicio en el domicilio lo cual contribuye en evitar señalamientos por su condición y la exposición de las heridas a la contaminación; además, cuando de este ejercicio se identifica la necesidad de acompañamiento psicojurídico, las mujeres dicen sentir menor ansiedad y reconocen que no están solas en su proceso.

- **Gestión conjunta entre estrategias:** El ejercicio de atención psicosocial se centra en las afectaciones emocionales y psicológicas derivadas del ataque. Durante este periodo, la dupla identifica algunas necesidades de la mujer a través de la exploración sobre las diferentes áreas de su vida y la evidencia de intereses relacionados con lo económico, laboral, jurídico, educativo, entre otros. Con esta información, se solicita a la referente de la estrategia, la activación respectiva de rutas que apoyen el restablecimiento de los derechos de la víctima.

- **Extensión de la gestión con aliados:** La articulación interinstitucional con otras Fundaciones que se dedican al acompañamiento de mujeres víctimas de este delito, ha permitido que las mismas, accedan a los beneficios para disminuir las cicatrices derivadas de los hechos, relacionados con las consecuencias en la salud física de las víctimas.

Es necesario comprender que en los casos de -AAQ-, la recuperación de las mujeres es compleja debido a las afectaciones físicas y psicológicas reflejadas en la no aceptación de su imagen y sentimientos como la desesperanza frente a su futuro, luego del ataque.

En muchos de los casos, las mujeres sienten temor de retomar su vida y las actividades cotidianas porque se enfrenta a posibles situaciones de rechazo, riesgo, señalamientos, entre otras. A través del espacio brindado en las atenciones, las ciudadanas han podido expresar los diferentes estados emocionales por los cuales transita y de esta manera va retomando la confianza en sí misma, construyendo paulatinamente estados de resiliencia que le permitan aceptar su nueva realidad.

### **Trata de personas**

En principio, es importante identificar que el hecho mismo de la trata de personas se dimensiona y analiza desde los significados que tiene la objetivación de los cuerpos y la comercialización de las vidas. Esta estructura de pensamiento, en forma acumulativa y de despersonalización se asocia con las bases que fundamentan el pensamiento patriarcal y acumulativo, que busca en gran medida la apropiación y mercantilización, con un gran énfasis en su ocurrencia hacia la manipulación y cosificación de cuerpos feminizados.

En este complejo flagelo, se transversalizan, de diferentes formas y prácticas, contextos propios de escenarios machistas de la sociedad y sus circunstancias en los territorios; que agudizan la situación de las mujeres sobrevivientes de este delito.

Desde estas claridades, las atenciones realizadas por las duplas de atención psicosocial de la Secretaría Distrital de la Mujer, atiende estas mujeres que han llegado desde canales de remisión (intra o interinstitucionales), asociados a otros y otras profesionales que vienen apoyando los procesos emocionales y especialmente procesos jurídicos de las ciudadanas. Es el caso de orbitas como: otros servicios especializados (programa de prevención y atención a trata de personas y ataques con agentes químicos de la misma Secretaría), o los programas de la Fiscalía General de la Nación.

Así entonces, en términos generales, estas mujeres vienen de reconocer contextos institucionales y con ello identificar las oportunidades y limitaciones que estos escenarios puedan tener.

Una de las principales características que tiene la ocurrencia de este delito en el cuerpo de las mujeres, se relaciona de manera importante con fines sexuales (desde esta misma identificación patriarcal de la que se habló anteriormente). Así es que, desde estos paradigmas, algunas mujeres se ven enfrentadas con culpabilizaciones, estigmas y poca sensibilización de algunos funcionarios y funcionarias con temas de sexualidades y revictimizaciones (esto desde sus relatos, especialmente en el sector justicia) que son claves trabajar desde el acercamiento a sus historias.

En este contexto, las duplas han entendido desde la experiencia, que un encuentro basado en la historia de las reclamaciones y dimensiones de los derechos humanos de las mujeres, desde un enfoque de género y diferencial, hace que los ejercicios

de escucha activa y atenta, especialmente libre de prejuicios y estigmas alrededor de temas tabú en la sociedad como la sexualidad y las decisiones de las mujeres en contextos de vulnerabilidad; den como resultado interacciones libres y reivindicativas, que buscan condiciones protectoras para las víctimas y reconocimiento de su lugar de agencia social. Este aspecto es crucial en la atención, ya que varias ciudadanas, han resaltado la poca sensibilización y capacitación sobre estos temas, que pueden tener en algunas instituciones y que obstaculizan su ejercicio de reconocimiento de recursos y herramientas de afrontamiento. Algunas instituciones desde allí han sido barrera antes que posibilidad para las mujeres.

En consecuencia y teniendo en cuenta las características de atención, desde la conversación entablada con las mujeres pueden emerger otros temas, tales como relaciones de pareja, la adaptación a programas y procesos que vienen atravesando con las instituciones etc; en este sentido es importante para las duplas la mediación y el equilibrio entre las necesidades de la ciudadana y lo que las instituciones han puesto sobre la mesa, con la finalidad de ser tratado durante las atenciones con las mujeres.

De igual forma, se realiza un abordaje integral que se ocupa de explorar en factores familiares, contextuales, subjetivos y hasta geográficos diferentes situaciones que han generado, reproducido y/o perpetuados actos violentos. Una particularidad importante es la reflexión y dimensión de las implicaciones y envergaduras de los diferentes tipos de violencias, ya que el patrón de identificación se relaciona con hechos físicos en su mayoría; haciendo un poco más complejo el entendimiento de violencias psicológicas, emocionales y simbólicas.

Es importante mencionar las posibilidades que se generan para encontrar junto con ellas y a partir de ellas, acciones

directas en la toma de decisiones, buscando activar recursos de afrontamiento y dar cuenta de las herramientas que como sobrevivientes de diferentes tipos de violencias han tenido. Para este hecho, las herramientas que permiten los recursos, las activaciones de rutas y los apoyos con profesionales con los que ya vienen trabajando anteriormente, es decisivo; así entonces la vinculación de dichas personas a los compromisos a los que se llega con las mujeres sigue siendo un reto y una oportunidad; teniendo en cuenta también las herramientas que desde allí se ofrecen.

### **Violencia intrafamiliar**

Desde la atención del equipo de Duplas, se ha considerado que la violencia intrafamiliar es una de las formas más comunes de violencia hacia las mujeres, las que se desarrollan en los espacios privados, en aquellos que están influenciados por un sistema tradicional que incide en el pensamiento, el actuar y en las funciones que ejercen las mujeres dentro de las familias, espacios donde muchas veces las violencias hacia las mujeres son invisibilizadas.

Es así que a través de la ley 1257 de 2008 se busca la adopción de normas que permitan garantizar para todas las mujeres una vida libre de violencia, tanto en el ámbito público como en el privado, el ejercicio de los derechos reconocidos en el ordenamiento jurídico interno e internacional, el acceso a los procedimientos administrativos y judiciales para su protección y atención, y la adopción de las políticas públicas necesarias para su realización. se reconocen se previenen y sancionan estas conductas violencias erradicar las violencias igualdad, "Artículo 1 ley 1257"

Es por ello que las atenciones psicosociales dentro del marco de garantía de derechos, acompaña a las mujeres víctimas en

la identificación, reconocimiento y ruptura de las violencias, a través de acompañamientos individuales o grupales en donde se facilitan espacios de escucha, reflexión y aprendizaje, que se complementan con los procesos administrativos y penales vistos en muchos casos como factores protectores para las mujeres sus hijos e hijas.

A través de los procesos de atención se busca igualmente aportar herramientas que les permita contrarrestar la influencia de un sistema tradicional y coercitivo, en donde se ha desdibujado las necesidades y expectativas de vida particulares de las mujeres, anteponiendo las necesidades del otro, limitándolas a asumir funciones de cuidado y responsabilizándolas del éxito de las relaciones de pareja.

En el trabajo realizado con las mujeres víctimas, no solo, se tienen en cuenta los patrones de conducta heredados de un sistema machista, sino sus historias de vida, mujeres que generalmente provienen de sistemas familiares fracturados por la violencia, abandono, conflicto, ausencia afectiva, inequidad, rupturas con padres, situaciones que motivan el establecimiento de relaciones de apego y dependencia con estas parejas agresoras.

Por lo anterior se habla de procesos de acompañamiento, recuperación emocional y uso de los recursos personales, sociales e institucionales, que le puedan brindar a las mujeres alternativas en la toma de decisiones y en la reconstrucción de sus proyectos de vida.

## 6. Aprendizajes del trabajo articulado con la Estrategia de Justicia de Género, acompañamiento al proceso socio-jurídico.

Las duplas de atención psicosocial en su conformación interdisciplinaria (trabajo social y psicología), reconoce la necesidad de la atención articulada con otras disciplinas y áreas del conocimiento que permitan fortalecer los procesos de las mujeres, y en especial que permitan la satisfacción de ciertas necesidades, o el restablecimiento de derechos que se han vulnerado como consecuencia de los hechos de violencia.

En este sentido y en coherencia con lo manifestado por las mujeres víctimas y sus familias, el acceso a la justicia es uno de los derechos que mayor acompañamiento especializado requiere; por tal motivo, las profesionales han generado una serie de acciones de articulación importantes con el equipo de abogadas -de los niveles de orientación, asesoría y representación- de la estrategia de justicia de género de la Secretaría Distrital de la Mujer. Dentro de dichas acciones se destaca:

- 1) Identificación de espacios en los que se encuentran las abogadas de orientación y asesoría, con la finalidad de poder orientar y acompañar en el proceso de gestión de citas, y atención por parte de las abogadas a las mujeres, para solucionar sus dudas respecto a los procesos de denuncia u otros que deseen iniciar, o que ya se encuentren en curso.

- 2) Reconocimiento del equipo de abogadas de la estrategia, lo que permite una comunicación asertiva y directa entre las profesionales con la finalidad de resolver dudas o circunstancias específicas en cada caso acompañado en conjunto.
- 3) Reconocimiento y trabajo articulado con el equipo de abogadas de litigio y litigio estratégico, lo que permite planes de acción encaminados al fortalecimiento del proceso jurídico de las ciudadanas que cuentan con la representación de la Secretaría Distrital de la Mujer.
- 4) Preparación y acompañamiento de audiencias en las diferentes etapas del proceso jurídico, lo que permite disminuir los niveles de ansiedad en las ciudadanas, así como su fortalecimiento emocional frente a los resultados de los procesos, los cuales, en algunas ocasiones, no coinciden con las expectativas de las mujeres y/o sus familias.
- 5) Acompañamiento a audiencias por el delito de feminicidio, a los familiares de las mujeres víctimas; como parte del proceso psicosocial, el acceso a la justicia, y como honra a la memoria de las víctimas.
- 6) Elaboración de informes psicosociales, que, si bien no constituyen un elemento de peritaje o una valoración en psicología especializada, si da cuenta de las afectaciones producto de los hechos de violencias, mencionados por las mujeres y/o identificadas por las profesionales durante los diálogos reflexivos que se dan durante las sesiones presenciales.

- 7) Atenciones psico-jurídicas presenciales, es decir atenciones integrales en donde se facilita la participación e intervención articulada entre la abogada, la trabajadora social y la psicóloga. Lo anterior fortalece la relación empática, la adherencia y entendimiento de los procesos jurídicos, así como la posibilidad de reflexionar y hacer preguntar alrededor de los mismos.

## 7. Culminación del proceso de acompañamiento psicosocial por “cierres exitosos”

Teniendo como punto de referencia los objetivos generales de las duplas en la atención a mujeres víctimas de violencias, a saber: i) acompañamiento en el proceso emocional, y abordaje reflexivo de las afectaciones producto de las violencias, y ii) proceso de activación de rutas de acuerdo con las necesidades de las mujeres para el restablecimiento y garantía de derechos; el cierre “exitoso” de los casos estaría relacionado con el cumplimiento de estos objetivos.

No obstante, en el caso del acompañamiento psicosocial referido al proceso emocional y toma decisiones, resulta difícil definir variables o indicadores que den cuenta del cumplimiento del objetivo, puesto que cada caso es diferente y cada mujer tiene una historia de vida particular.

Atendiendo al reconocimiento y respeto de dicha diversidad, el equipo ha podido identificar desde su experiencia y desde la discusión y la construcción colectiva, algunas variables de acercamiento:

## 1. Proceso emocional y abordaje reflexivo

### a.) Elementos de la mujer y sus reflexiones personales

Denota la emergencia de nuevas narrativas y compresiones emocionales frente a los hechos ocurridos

Nombra, reconoce y logra exigir sus derechos ciudadanos, principalmente su derecho a vivir una vida libre de violencias

Nombra y reconoce prácticas machistas y patriarcales, reflexionando sobre los tipos de violencia y cómo estos han operado dentro de las historias de vida propia y en general de las mujeres.

Logra cuestionar estereotipos asignados desde el sistema patriarcal con ideales violentos sobre familia, mujeres y sociedad.

Reconoce prácticas cotidianas de autonomía y de libertad (cuidado y autocuidado), manifestado por ejemplo en la libre elección del uso del tiempo libre, la retoma de actividades abandonadas debido a los hechos de violencia o las secuelas de los mismos y/o la libre elección de la distribución de los recursos económicos

Comprende y/o trabaja para materializar sueños y planes a mediano y largo plazo como motivación de vida.

Reconoce, elabora y transita de forma tranquila y consiente, la presencia de emociones asociadas a la culpa, la tristeza, el miedo y el auto concepto negativo.

Logra diferenciar los impactos emocionales relacionados con las violencias versus otros procesos emocionales, generando narrativas posibilitadoras y protectoras frente a su historia de vida y a como continuar reescribiéndola.

Reconoce que su proyecto de vida no solo depende de una relación de pareja y en muchos casos logra identificar elementos de riesgo en ideales del amor romántico.

Identifica y verbaliza los hechos en su vida que se relacionan con la naturalización de las violencias

Relaciona y muestra elementos cotidianos que, aunque en momentos son poco dimensionados por su materialidad: (como apariencia personal, fuerza al hablar, posturas corporales, sostenimiento de visualidad al momento de la conversación etc.), evidencian un trabajo interno importante.

### b.) Elementos de la mujer y la relación con su entorno

Toma decisiones libres y sin miedo frente al cuidado y crianza

Realiza peticiones claras (autoconfianza para hacerlo) a su red de apoyo social, laboral y/o familiar



Logra reconstruir y disfrutar del acompañamiento sano y el apoyo de dichas redes

Logra (o está proceso de) normalizar su vida cotidiana retomando actividades como el trabajo, rutinas en el hogar, cuidado de hijos(as), afianzamiento de amistades etc.

Exige y es consciente que sus relaciones (de pareja, filiales, de amistad etc.) deben estar enmarcado en la equidad, la independencia y en el reconocimiento de sus habilidades y destrezas.

Genera estrategias que permitan activación en algunos casos del área laboral y económica en pro de lograr procesos de individuación e independencia.

Genera límites sanos y constructivos con sus redes de apoyo.

Se afianza y/o se identifica como parte de algún/os grupos sociales y culturales desde la apropiación, la resignificación y la exaltación de las identidades (comunidad LGBTI, Madres cabeza de familia, pertenencia a grupos étnicos, liderazgos comunitarios etc.)

No se ve condicionada en sus intereses, ni su prospectiva vital, por el proceso jurídico; no le genera sentimientos de parálisis vital y logra activar otras áreas de su vida.

Manifiesta y reconoce sentimientos de reparación frente al logro de justicia y el desarrollo de procesos judiciales satisfactorios

## 2. Proceso de activación de rutas

En términos de activación de rutas, el cierre exitoso de los casos está relacionado con el ejercicio pleno de derechos de las mujeres, y al acceso a la justicia lo que en la mayoría de los casos resulta prioritario.

Cuando las mujeres inician el proceso con las duplas manifestando múltiples barreras de atención, y el acompañamiento facilita la gestión, atención interdisciplinaria y el acceso a servicios de diferentes sectores, se puede considerar el cumplimiento de uno de los objetivos y cerrar el caso de manera exitosa.

Considerando que el aislamiento (de los círculos sociales, la familia, el entorno educativo y cultural entre otros espacios), es una característica frecuente en mujeres víctimas de violencias, al recibir un acompañamiento que les permita reconocer la oferta institucional, distrital y privada para acceder a diferentes servicios, o ejercer sus derechos, debe considerarse como un motivo exitoso en el cierre de casos, pues en muchas ocasiones es allí cuando las mujeres empiezan a reconocer alternativas fuera de los ciclos de violencia y oportunidades antes desconocidas para replantear sus proyectos de vida.

## 8. Principales aprendizajes del equipo de profesionales

El equipo de atención psicosocial inició su funcionamiento en abril del 2015, lo que supone a la fecha un poco más de cuatro años de camino recorrido, experiencias y aprendizajes que han permitido fortalecer el esquema de atención en favor del quehacer profesional.

En este sentido, los aprendizajes pueden recogerse en las siguientes categorías:

### Con relación al enfoque y el esquema de atención

Ha sido importante delimitar, desde el primer encuentro presencial, la misionalidad y alcances del acompañamiento, con el fin de no caer en prácticas patriarcales ni paternalistas.

El trabajo transdisciplinar, entre el trabajo social, la psicología y el derecho, cobra importancia dado que permanentemente se articulan atenciones psico-jurídicas, con abogadas especialistas, lo que posibilita la mirada más amplia de la situación y las acciones legales llevadas a cabo, así como la valoración de las expectativas reales frente al proceso jurídico y frente a las acciones que se deben llevar a cabo en pro de resignificar el sentido de vida de las mujeres con todos los cambios que se presentan a través del proceso psicosocial.

Los acompañamientos psicosociales individuales permiten en las mujeres la libre expresión de sentimientos, pensamientos e historias de vida facilitando una resignificación de narrativas dominantes contenedoras o limitantes dentro de su prospectiva vital. Se generan procesos reflexivos frente a sus diferentes roles, se identifican situaciones de posible riesgo y se valoran estrategias que permitan activación en algunos casos del área laboral y económica en pro de generar mayores procesos de individuación e independencia.

Es necesario abordar a la mujer de manera integral, entendiéndola desde su contexto, realidad y creencias para generar relaciones de empatía que permitan lograr la atención, disposición y apertura a nuevas realidades y estilos de vida dentro de una óptica de equidad, derechos y complacencia personal, es fundamental contar con la aceptación y voluntad por parte de las mujeres para que exista adherencia al proceso, y no perciban el mismo como una “obligación”.

Ha sido importante reconocer que el tiempo en las atenciones no debe estar limitado por las profesionales, frente a los tiempos se ha aprendido que: “la atención durara lo que tenga que durar” en términos de entender y darle lugar a las necesidades de las ciudadanas.

Para lograr una atención integral que brinde alternativas a las mujeres es necesario reconocimiento y constante actualización de las rutas de atención distritales y nacionales.

Ha sido resultado pertinente utilizar elementos pedagógicos para que las mujeres comprendan las causas de la violencia que viven, a través de recursos didácticos como ejemplos de vivencias propias o ajenas desde lo cotidiano, material impreso y audiovisual que ayuda en la comprensión de los conceptos abordados durante la atención y preguntas orientadoras para reflexionar sobre sus formas de relacionarse con los demás. Esto incluye explicarles los tipos de violencia, reconocimiento de sus derechos, características y efectos de la cultura patriarcal, fomentar el autocuidado y formas diferentes de relacionamiento.

Se ha identificado la necesidad de realizar cada vez más preguntar diversas y profundas que abarquen temáticas que generalmente se nombran como “de la vida privada” o como “algo incómodo y personal”.

### **Con relación al proceso psicosocial de las mujeres atendidas**

Las mujeres de manera progresiva van superando las secuelas que han dejado las diferentes acciones de violencia, comprendiendo la necesidad de continuar con los procesos jurídicos, en algunas de ellas como mecanismo de protección y como medio para hacer justicia. Aunque en algunos casos se observa que al estar vinculadas emocionalmente con el agresor, no logran generar acciones de autoprotección ni movilización en sus significados y creencias, manteniendo en la relación la naturalización de las acciones violentas que reciben por parte de su pareja generando barreras relacionadas con la voluntad en continuar la atención psicosocial.

Las situaciones difíciles dentro de las historias de vida de las mujeres han generado patrones de relación basadas en la subordinación, sumisión, incondicionalidad, la protección del otro y desprotección de sí mismas, aislamiento de la red de apoyo familiar y la contención de su individualización especialmente en la esfera laboral y económica manteniendo sentimientos de anulación de sus recursos personales.

La dependencia económica hace que las mujeres perciban a los agresores como proveedores, dándole entonces un lugar significativo a la economía en su vida, por encima de los hechos de violencia. Algunas de ellas llevan muchos años sin actividad laboral muestran temores, inseguridades, desesperanza para vincularse laboralmente y generar procesos de independencia.

Si las ciudadanas identifican y comprenden las violencias, logran dar importancia a las secuelas que éstas generan, que en muchas de ellas se traducen en temor a ser nuevamente violentadas, a perder su vida o la vida de sus familiares, ansiedad, desilusión e impotencia, generando más compromiso en los procesos jurídicos vistos como mecanismos de protección.

Se identifica la necesidad de vincular y fortalecer el proceso psicosocial con los procesos jurídicos, bien sea facilitando espacios para asesoría y/o representación de profesionales en derecho, o brindando orientaciones básicas en procesos administrativos o penales, que les permitan a las mujeres, comprender los procesos para hacer uso

de los recursos jurídicos, estimados en muchas ocasiones como mecanismos de protección.

---

El Revisar la posibilidad de afianzar la información sobre el proceso jurídico reduce niveles de ansiedad en las mujeres. Aunque la justicia existente, sigue teniendo tintes de inequidad y sigue teniendo características profundamente patriarcales, es la herramienta por excelencia para exigir parte de la reparación a las víctimas y/o sus familiares.

---

Si bien los procesos jurídicos son importantes en el proceso de restablecimiento de derechos, en algunos casos, paralizan las perspectivas vitales de las mujeres, quienes se frustran ante los fallos no esperados en los procesos legales, por lo que el papel del acompañamiento psicosocial puede centrarse en la reelaboración de nuevas estrategias de resolución, perdón y activación de las esferas vitales.

---

En los casos de representación, ha sido muy importante que la dupla esté constantemente articulada a la abogada, lo cual parece transmitirle a la mujer mayor tranquilidad con su caso; de esta manera, mejora se contribuye al bienestar emocional de la mujer por sentirse en una atmósfera de confianza y claridad sobre las dudas jurídicas de su caso, lo que permite a las profesionales hacer una atención psicosocial con mejores resultados.

---

El fortalecimiento de las redes de apoyo familiar, social e institucional, como el conocer nuevas realidades, el acompañamiento en los procesos de gestión laboral, el aprovechamiento de recursos institucionales, vinculación a proceso de formación o grupos de

mujeres, resultan ser un factor clave, para motivar a las ciudadanas a la ruptura de relaciones violentas.

---

Muchas de las mujeres víctimas de violencia, tienen una historia familiar con características en madres o padres maltratantes, progenitoras víctimas igualmente de violencia con una actitud de sumisión hacia los agresores y débiles vínculos afectivos con padres o en general con el sistema familiar, ausencia de solidaridad entre ellos miembros; por tal motivo las mujeres pueden convertir a los agresores en su apoyo, compañía y sus referentes afectivos a pesar de la situación de violencia a la que se ven sometidas.

---

Un alto número de mujeres víctimas de agresiones sistemáticas, han naturalizado las violencias, consideran que pueden manejar la situación con los agresores, lo que no les permite dimensionar el riesgo, por lo que se hace necesario de manera constante, brindar información que las sensibilice frente al riesgo, permitiendo de esta manera la creación de estrategias de autoprotección.

---

La situación de violencia ha generado en las ciudadanas deterioro de su autoestima, su autoimagen, sentimientos de tristeza, inseguridad, temor, ansiedad, rabia, impotencia, que requieren de acompañamiento profesional.

---

La situación de riesgo generalmente aumenta cuando las mujeres deciden romper la relación afectiva con el agresor, por lo que es necesario desde el acompañamiento psicosocial identificar factores protectores desde lo jurídico, desde sus recursos personales familiares e institucionales, su cotidianidad o rutina.

Las afectaciones emocionales en las mujeres son causadas por la situación de violencia a nivel de pareja, negligencia o falta de efectividad institucional, conflictos con los miembros de familia núcleo primario no resueltos que, aunque se dieron a en la primera infancia, adolescencia y/o juventud han repercutido en la falta de estabilidad emocional de las mujeres, haciéndolas personas con sentimientos de soledad, abandono y desamor convirtiéndose en blanco para el establecimiento de relaciones mal sanas.

Las mujeres transitan por diferentes etapas dentro del proceso, el darse cuenta de su situación y de la pauta de violencia en sus relaciones, esto implica un objetivo y movilización diferente en cada atención profesional teniendo en cuenta las etapas en las que se encuentran las mujeres, en pro de aportar recursos y estrategias de solución a las necesidades o demandas particulares del antes, durante y el después de los hechos y el proceso de acompañamiento.

El reconocer el derecho a una vida libre de violencias contribuye a la desnaturalización de los ciclos de violencia, al identificar las violencias invisibles camufladas en miedo a la soledad, pseudo sentimientos de protección o creencias de minusvalía o incapacidad en las mujeres.

Las afectaciones emocionales generadas por los hechos de violencia nublan y bloquean la narrativa de las mujeres dentro de los procesos legales requiriendo de entrenamiento para el manejo emocional en los contextos jurídicos.

En la atención a mujeres que presentan un diagnóstico de enfermedad mental, se presentan grandes desafíos profesionales dado que no solo se brinda atención a las consecuencias de los ciclos de violencia sino también se generan articulaciones institucionales en búsqueda de brindar una atención integral y sostenible para las usuarias especialmente en temas relacionados con la atención de su salud mental.

Cuando se presentan altos niveles de riesgo o estados de incapacidad física, se identifica la necesidad de generar estrategias que contribuyan en el manejo del tiempo libre y aporten al proceso de reorientación de otras áreas de la vida de las mujeres, que se han visto afectadas tras los ciclos de violencia.

Elementos como culpa, minimización del último evento de violencia, confianza en el agresor y permisividad, limitan o distorsionan la percepción de peligro en las mujeres frente al agresor o frente a la duda en continuar con los procesos jurídicos. Por otro lado, en otras mujeres a causa del dolor que ha generado la violencia en ellas y en sus familias se observan sentimientos de venganza, resentimientos, ira que paralizan sus tiempos psicológicos subjetivos rememorando y viviendo los hechos de violencia limitando la posibilidad de continuar su vida y generando una sensación subjetiva en la que el paso del tiempo emocional está congelado – intacto.

El miedo tiene una función psicológica adaptativa ante la percepción de peligro que vivencian algunas mujeres dentro de los ciclos de violencia, aunque puede llegar a ser un paralizador vital. En estos

casos, el miedo emerge como miedo primario, natural, ante la percepción de un peligro, de una amenaza a la integridad, sin embargo, el hecho de que la agresión se haya dado en el espacio privado y que provenga de alguien con quien se ha creado un vínculo emocional tan íntimo, dificulta en gran medida la huida ante el peligro. Surge entonces el miedo aprendido, que adquiere una connotación expresada en una relación de poder y control, donde el dominador utiliza el ejercicio de la violencia, como amenaza para mantener el control de la relación que mantiene a la mujer en una situación de miedo constante que la lleva a desarrollar tácticas de evitación basadas en la premisa de una actitud de sumisión.

---

El romper el silencio dentro de la pauta relacional de violencia es importante dado que, en ese momento en que se rompe, empieza a romperse casi de forma imperceptible la situación: se está dando la opción a la introducción de cambios, y no tanto por la posible intervención directa de los recursos como por un posible cambio de visión – perspectiva - por parte de la mujer. Este proceso no es fácil dado que se identificó en algunas historias de vida de las mujeres antecedentes de hechos violencia por parte de familiares cercanos lo que genera una naturalización de las relaciones dentro del marco de las agresiones y la violencia.

---

Para las mujeres el ser y mostrarse fuerte especialmente ante sus hijos(as) para superar la situación de violencia es muy importante y les permite mantenerse ante los hechos de violencia, aunque en algunos casos esta posición no les permite

transitar y elaborar el dolor y demás sentimientos negativos generados tras la ruptura sentimental y las consecuencias de la violencia ocasionando procrastinación del dolor, somatizando el malestar emocional y llevando una máscara de “todo está bien” en otras áreas de su vida.

---

El amor romántico, tanto por su conceptualización como por la educación y experiencias amorosas que promueve, es parte intrínseca de la subordinación social de las mujeres, por lo que es necesario abordarlo en las atenciones psicosociales para desentrañar los mecanismos de dicha subordinación y, más en general, el funcionamiento del sistema de género y su posible transformación.

---

Se evidencia que, la idealización de la pareja, la erotización del otro, el deseo de intimidad y la expectativa de futuro, limitan la autonomía, las decisiones, procesos de individualización en las mujeres relegándolas a posiciones subordinadas y manteniendo relaciones basadas en la pauta de violencia.

---

La influencia del sistema patriarcal dentro de las relaciones de pareja es muy fuerte, en donde para ser merecedoras de afecto y admiración se debe cumplir con un patrón ya establecido, al no serlo, se genera culpa y se justifica la violencia, por lo que se crea la necesidad de desmitificar creencias y paradigmas que le han generado más cargas a las mujeres.



## Aprendizajes desde la coordinación

Teniendo como referencia el rol de apoyo a la supervisión, el mayor aprendizaje profesional se centra en encontrar el equilibrio entre el conocimiento técnico y operativo que permita entender lo que sucede en territorio con las atenciones, y, el continuo trabajo administrativo como reflejo de los procedimientos institucionales necesarios para el funcionamiento del equipo.

Para entender lo que ocurre en territorio, es necesario conocer los contextos en los que se desarrolla la atención y los tipos de casos que se acompañan, que, aunque diversos todos, tienen como generalidad hechos de violencias en contra de las mujeres, situaciones de riesgo de feminicidio, múltiples barreras para el ejercicio de derechos, sumado a contextos socioeconómicos y culturales que dificultan el acceso a la oferta institucional en los diferentes sectores del Distrito. Quien ejerce el papel de apoyo a la supervisión debe tener la capacidad de atender casos en territorio, y hacerlo siempre que sea necesario, pues de lo contrario no sería posible entender las condiciones de trabajo de las profesionales y los retos a los que se enfrentan a diario.

Como aprendizaje importante en el rol, se destaca la capacidad de producir documentos, recopilar y consolidar la información que se produce en territorio a través de las atenciones, la necesidad de generar relaciones basadas en la comunicación asertiva, y la capacidad de distribuir tareas de manera equitativa entre las integrantes del equipo.

Sin duda alguna uno de los mayores aprendizajes ha estado en proyectar el equipo en condiciones ideales para la cobertura de mayor número de casos, en simultaneo se logra mantener en marcha el esquema de atención con los recursos posibles en cada momento, lo anterior en coherencia con la

capacidad de construir permanentemente el reconocimiento y posicionamiento del equipo a nivel institucional y Distrital.

Sumado a lo anterior se destaca la capacidad de ejercer un rol “multitarea”, en que es necesario entender desde el Sistema de Información Misional y la variables para el análisis y reporte que este proporciona, hasta reconocer con claridad el proyecto de inversión del que el equipo hace parte y las metas plan de desarrollo a las que se aporta, pasando por otros temas como la tabla de retención documental, los reportes mensuales y anuales para planeación, el contrato del transporte que le da el carácter “móvil” a las duplas, la elaboración de estudios previos para los contratos, el sistema de correspondencia ORFEO, los tiempos de respuesta de SDQS, la revisión y presentación de informes de actividades, la disponibilidad para representar a la Dirección (no solo al equipo) en diferentes espacios, entre otras tantas tareas propias del rol y necesarias para el funcionamiento del equipo.

Un aprendizaje/reto es mantener al día las tareas administrativas que se mencionan anteriormente, mientras se prioriza la articulación con otros equipos de la Secretaría y con diferentes instancias distritales y/o privadas que permitan dinamizar la ruta de atención y faciliten el trabajo de las profesionales en territorio; esto sumado a la necesidad de producción de instrumentos publicables, u oficiales que documenten el que hacer del equipo y mantengan con claridad el objetivo y esquema de atención.

### 3. La voz de las mujeres acompañadas

#### TEXTOS PARA PASAR LA VOZ

*“Crear significa poder navegar en y con los lenguajes de otros. Es expandirse hacia lo no dicho reconociendo que existen múltiples posibilidades de contar”*

*Harlene Anderson*

Durante los espacios de acompañamiento de las duplas, constantemente se están buscando nuevas estrategias para facilitar y movilizar los procesos de las mujeres. Pensando en esto, el equipo ha propuesto y desarrollado la propuesta de “textos para pasar la voz”. Dicha estrategia tiene como fin que las mujeres logren compartir entre ellas las experiencias que han tenido alrededor de la violencia, pero, sobre todo, la experiencia de haber sido acompañadas por las profesionales de la dupla, lo que han descubierto en las conversaciones y lo que les gustaría decirle a otra mujer.

La estrategia de “textos para pasar la voz” tiene su origen en el enfoque narrativo por el cual, las profesionales de las duplas asumen la postura de reconocer que a todas las personas nos habitan múltiples historias y que no existen unas más verdaderas que otras, solo existen algunas que nos permiten tener unas miradas más amplias y complejas sobre nuestras experiencias y relaciones. Claramente estas versiones no se imponen, sino que se construyen y actualizan constantemente. La intención con los textos es entonces, inicialmente que la persona al escribir y leer logre reconocer y escribir esas otras narrativas que ha construido, en donde, si bien el relato de la experiencia violenta es importante, puede ser considerada como un relato más, es decir no es el único relato que ha construido la ciudadana en su vida, no es el central ni lo más importante.

Y si, sumado a esto, se solicita narrar otras partes de estas historias para otra mujer, se facilita y favorece la emergencia de otras narrativas más complejas y ricas, y también más cuidadosas y esperanzadoras.

En este sentido, desde el enfoque narrativo, concentrarse en un relato posibilitador permite, navegar por medio de las preguntas, no para buscar la verdad, sino para entender y aprender de la persona con el fin de ampliar los relatos vitales y encontrar nuevos sentidos y significados.

Es claro entender que, desde esta postura, se le da lugar a la historia de cada persona, pues queremos aprender de ella y buscar entenderla lo que más podamos, sin embargo, también es claro que, poder entender parte de la historia, no implica, necesariamente, estar de acuerdo.

El diseño de este ejercicio desde la narrativa reconoce la importancia de poder contar una historia varias veces de formas distintas para explorar lo no dicho, además, contárselo a otras personas, en este caso a otras mujeres, permite la entrada e influencia de otras voces en las historias de las mujeres, ya que, en palabras de Harlene (1999), somos seres que vamos coordinando los significados con otros y otras.

Así, las voces de afuera, sumadas a las internas, les permiten a las ciudadanas ampliar y reconocer que viven vidas narradas con el otro o la otra. “el cambio emerge en y a través de las redescripciones generadas por el contar y recontar de historias familiares. No solo emergen historias nuevas, sino que la persona cambia en relación con ellas: el propio ser narrador cambia” (Anderson. 1999. P.155).

Escribir, contar, leer, les permite reconocer que el pensamiento y el lenguaje son procesos móviles, que cambian todo

el tiempo, en este sentido, no existen identidades fijas o problemas o soluciones creados que no puedan ser ampliadas, cuestionadas, re narradas. Lo fijo es solo una ilusión y una invitación para continuar siendo curiosas frente a que otras historias nos podemos contar para cambiar incluso a la misma que lee o escribe.

En palabras de Shotter (1994) la terapia, o el narrar, es acceder a un lenguaje en el cual podemos dar cuenta de nosotros mismos y esto no termina nunca, siempre se están realizando nuevos enlaces con el pasado, lo importante es no usar ese pasado como ancla, sino como trampolín, un pasado siempre relacionado con eventos del futuro. Así, un ejercicio narrativo como lo es “textos para pasar la voz” se construye como un espacio de posibilidades dialógicas en donde el deseo de aprender de la otra es la guía.

Es así como en esta propuesta el enfoque narrativo no solo se plantea en el contexto de atención psicosocial individual, sino que su aplicación da cuenta de una intencionalidad política para la creación de nuevas formas de interacción remota y colectiva entre las mujeres víctimas de violencias que han sido atendidas por el equipo de las duplas, siguiendo la línea de intervención planteada por Karl Tomm: “¿Cómo podemos hacer posible la aparición de relatos personales y colectivos que liberen y curen, cuando los relatos dominantes están saturados de problemas?” (Tomm, 1993, p.12).

Colectivizar el relato y hacerlo público en el contexto de las atenciones, resulta ser una fuerza emancipadora en tanto no solo se rastrean o nombran las historias de dolor (lo que en el enfoque narrativo denomina como discursos dominantes), sino también aquellas de lucha y resistencia; relatos invisibilizados o silenciados en el cotidiano, en tanto pareciera que no se cuenta con espacios sociales para celebrar o tan siquiera enunciar

aquellas acciones emprendidas por las mujeres para romper los ciclos de violencias y generar o ampliar saberes para la construcción de vidas libres de violencias.

Miller en Elinor Ochs (2000) al respecto refiere que la producción interactiva de la narración mantiene y transforma a personas y relaciones, de tal forma que la narrativa situada y experiencial como es el caso de “textos para pasar la voz” posibilitará comprender y transformar desde una postura reflexiva las historias de violencia vividas y relatadas por las mujeres para empezar a poner en el discurso colectivo aquellas no contadas de las que todas también han sido y son parte.

## 9. Logros, fortalezas y retos programáticos.

Como parte del ejercicio de sistematización que intenta dar cuenta de la gestión adelantada por la Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia, se realizó un ejercicio con el equipo de profesionales de Duplas de Atención Psicosocial, con el objeto de avanzar en la consolidación de una matriz cualitativa de visibilización de fortalezas, logros y retos programáticos que permita registrar los aportes del proceso llevado a cabo en una perspectiva estratégica de ciudad.

El formato de grupo focal, facilitó el dialogo y la reflexión que a continuación intentamos consolidar.

Resultados.

Fortalezas

- ▶ El esquema de Duplas de Atención Psicosocial, fundamenta su labor bajo una premisa clave de ciudad: llevar la institución a los espacios cotidianos de las mujeres (hogar, trabajo o zonas que les resulten cómodas y seguras o de fácil acceso para recibir la atención). En ese sentido su principal fortaleza reside en que las atenciones se realizan in situ bajo un enfoque sistémico, lo cual garantiza un proceso de escucha y relacionamiento directo que permite comprender de mejor manera las realidades y los relatos de las mujeres, así como la de sus redes familiares más próximas.
- ▶ Hacer que la atención se acomode a las circunstancias específicas que demanda las situaciones de las mujeres, en términos de seguridad, privacidad y confianza, permite que la labor profesional trascienda el formato convencional mediante el cual se imparten algunas recomendaciones amparadas en la normatividad vigente, para adentrarse en las circunstancias vivenciales, incluso más íntimas, que inspiran otras formas de concebir y de trazar acciones reparadoras en tales casos.
- ▶ Sin duda, una estrategia orientada bajo estas pautas tiene la virtud de poder generar procesos más allá de la primera atención y por ello hace posible una aproximación más cercana y directa. Lo anterior resulta siendo fundamental para el conocimiento institucional en torno a cómo operan las violencias contra las mujeres, para de esta manera afinar las acciones que la ciudad debe implementar de cara a su prevención y erradicación.

- ▶ La capacidad móvil de la estrategia es también otra de sus fortalezas, pues garantiza una cobertura de ciudad que se convierte en pieza clave para cualquier abordaje institucional, dado que se solventa a partir de la propia demanda que las mujeres realizan en las diversas localidades.
- ▶ Dada su presencia móvil y su atención integral de carácter interdisciplinario, mediante la estrategia se accede a toda la gama de violencias que en la ciudad se ejercen contra las mujeres (incluso las menos visibles pero que tienen afectaciones psicosociales muy fuertes para las mujeres), lo cual la habilita para prever y cualificar las rutas de atención que se deben surtir al respecto.
- ▶ En esa línea, la llegada de la estrategia a aquellos ámbitos “no visibles” es trascendental para afrontar y apalabrar los tipos de violencias que allí emergen; se trata con ello de que las mujeres puedan identificarse como víctimas y que sus voces sean escuchadas e institucionalmente atendidas.

Logros que se destacan

- ▶ A partir de las diversas acciones que se despliegan desde la estrategia de Duplas de Atención Psicosocial, se destacan procesos de articulación institucional emprendidos con la Defensoría del Pueblo, Integración Social y algunas fundaciones privadas, que se convierten en soporte para los acompañamientos que el equipo de duplas realiza con las mujeres, en aras de facilitar el acceso a ofertas, recursos y beneficios en materia educativa, laboral así como en labores que garanticen la representación legal para sus respectivos casos.

- ▶ En el marco de un ejercicio liderado por la Veeduría Distrital previsto para avanzar en el diseño de un mecanismo complementario de atención y protección orientado a las mujeres en la ciudad, el equipo de Duplas de Atención Psicosocial aportó su experiencia y conocimientos para brindar un soporte conceptual, técnico y operativo que permitió sentar las bases de lo que actualmente se conoce como el Mecanismo de Acción Intermedia – MAI - adscrito a la Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia.
- ▶ La recolección de relatos, historias y mensajes que hacen circular las propias mujeres, con el fin de compartir experiencias y cuyo énfasis está puesto más en las resistencias y luchas que entrañan sus formas de afrontar los tipos de violencia en su cotidianidad, hacen parte de un ejercicio que busca darle un lugar más visible a la palabra de la mujeres. Dadas las dificultades para propiciar encuentros grupales por las características mismas de operatividad de la estrategia, este recurso se convierte en una herramienta pedagógica útil para acercar a las mujeres víctimas y hacer que se reconozcan a partir de sus propias narrativas.
- ▶ En términos de actividades de prevención, es importante destacar los ejercicios realizados con egresados y egresadas de la Universidad Pedagógica Nacional y el semillero previsto con estudiantes de Psicología de la Universidad UNIMINUTO, con el objeto de compartir los saberes adquiridos desde la estrategia y ponerlos al servicio de los establecimientos educativos como temas estratégicos de ciudad que reivindiquen el derecho de las mujeres a una vida libre de violencias.
- ▶ Por último, debe mencionarse el soporte que en términos de fortalecimiento institucional le brinda la estrategia de Duplas de Atención Psicosocial como equipo especializado y complementario a la Línea Púrpura Distrital y viceversa. Esta articulación es muy importante pues la tarea de las duplas como extensión de la línea púrpura, permite que el alcance de la atención a las mujeres víctimas disponga de un margen más amplio y que por tanto se pueda generar un acompañamiento con resultados positivos en lo que tiene que ver con la activación de rutas de atención mediante acompañamiento presencial.

### Retos Programáticos

- ▶ Ampliar y fortalecer el equipo profesional de la Estrategia de Duplas de Atención Psicosocial, a fin de garantizar mayor cobertura en la ciudad y poder hacerla programáticamente más visible en armonía con la apuesta distrital por el derecho de las mujeres a una vida libre de violencias.
- ▶ Mejorar las condiciones técnicas, operativas y logísticas de la estrategia de Duplas de Atención Psicosocial para facilitar y garantizar el cumplimiento de su misionalidad en la ciudad.
- ▶ Fortalecer los procesos de articulación institucional para hacer más efectivas las acciones que se despliegan en territorio, en aras de avanzar en la erradicación de las violencias y garantizar el derecho de las mujeres a una vida libre de violencias.

- ▶ Fortalecer espacios formativos que permitan ampliar conocimientos interdisciplinarios que redunden en la cualificación de las herramientas de atención y abordaje con que cuenta la estrategia actualmente.
- ▶ Fortalecer los espacios para el intercambio de experiencias con otros mecanismos o estrategias institucionales y ampliar el marco de difusión y relacionamiento de la estrategia en el distrito.
- ▶ Fortalecer una línea de autocuidado permanente del equipo de profesionales que hacen parte de la Estrategia, dada la carga emocional que el trabajo cotidiano implica para sus proyectos de vida y su entorno laboral.
- ▶ Avanzar en el ejercicio institucional que permita articular los conceptos de atención psicosocial en relación con el abordaje de las violencias contra las mujeres en la ciudad y disponer de una postura institucional compartida.
- ▶ Promover encuentros entre los equipos de trabajo para reflexionar en torno al que hacer y ajuste de estrategias institucionales, que facilite una presencia en territorio más articulada y eficaz.

## Referencias bibliográficas

Anderson, H. (1999) Capítulo 4, 5, 6 y 7. Conversación, lenguaje y posibilidades. Buenos Aires: Amorrortu Editores: Buenos Aires.

Tomm, K. (1993) Prefacio. En Medios narrativo para fines terapéuticos. Barcelona: Paidós Ibérica.

VAN DIJK. Teun A. (2000) El discurso como estructura y proceso. Cap 7. Narrativa. Barcelona: Editorial Gedisa Pág 271 – 303.

White, M. (1997) Terapia narrativa y posestructuralismo. El enfoque narrativo en la experiencia de los profesionales. Ed: Gedisa. Cap 11