



FACULTAD DE CIENCIAS
SOCIALES



Perspectivas de los Facilitadores en el Funcionamiento del Programa HEVPA en Chile: Aproximación a una Evaluación de Impacto del Programa

Autores

Francisco Javier Chávez Chávez - Constanza Soledad Jelves Cárdenas - Felipe Leonardo Muñoz
Díaz - Tamara Francisca Ruz Maúlen - Bárbara Viviana Sobarzo Donoso

Profesor Guía Carlos René Clavijo López

Tesis para optar al título de

Psicólogo

Grado de

Licenciado en Psicología

Valparaíso, Chile.

Mayo, 2020.

Agradecimientos

A aquellas heroínas y aquellos héroes cotidianos revestidos de compromiso y convicción en erradicar la violencia contra las mujeres, a aquellos expertos y expertas nunca vistos ni consultados, nuestro infinito aprecio por la labor que realizan y agradecimiento por cada instante que han dedicado en develarnos un fragmento de la sabiduría que guardan al interior de sus equipos, y permitirnos acercarnos a conocer los misterios en el proceso de cambio de los hombres que agreden a su pareja mujer.

Índice

1. Introducción.....	1
2. Marco Teórico.....	4
2.1. Modelos de intervención y PHEVPAM Internacionales.....	4
2.1.1. Modelo Sociocultural.....	5
2.1.2. Modelo Psicológico.....	6
2.1.3. Modelo Integrativo.....	8
2.1.4. Modelo Ecológico.....	9
2.2. PHEVPAM de España.....	10
2.3. PHEVPAM en Chile: Programa HEVPA.....	11
2.4. La búsqueda de práctica basada en la evidencia.....	12
2.4.1. Evaluación de impacto: Midiendo la reincidencia.....	13
2.4.2. El problema de la deserción.....	14
2.4.3. Lo que funciona.....	16
2.5. Los PHEVPAM: Un elemento del sistema.....	17
2.5.1. Los HEVPAM: Factores Psicosociodemográficos.....	17
2.5.2. Evaluaciones en Chile.....	20
2.5.3. Respuesta Comunitaria Coordinada.....	21
2.5.4. Profesionales que trabajan con PHEVPAM.....	23
2.6. Hacia una evidencia basada en la práctica: Perspectiva de los Facilitadores.....	24
2.6.1. Resistencia y desistencia	24
2.6.2. Desafíos para promover un cambio de comportamiento.....	25
2.6.3. Adaptación de los PHEVPAM.....	27

2.6.4. Influencia de la Justicia y Comunidad.....	27
2.6.5. Procesos Grupales.....	28
2.6.6. Influencia de los facilitadores.....	28
3. Marco Metodológico.....	31
3.1. Aproximación a una Evaluación de Impacto del Programa HEVPA.....	31
3.2. Objetivos de Investigación.....	33
3.3. Enfoque y Diseño de Investigación.....	34
3.4. Marco Conceptual.....	35
3.5. Participantes de la Investigación.....	36
3.6. Técnicas e Instrumentos de Producción de Información.....	37
3.7. Técnicas y Herramientas de Análisis de Información.....	38
3.8. Consideraciones éticas.....	40
4. Resultados.....	41
4.1. Perspectivas de los facilitadores de HEVPA.....	41
4.1.1. Desvalorización.....	42
4.1.1.1. Debilitamiento del Equipo.....	43
4.1.1.1.1. <i>Ausencia de Capacitación</i>	43
4.1.1.1.2. <i>Alta Carga Laboral</i>	45
4.1.1.1.3. <i>Carencia de Autocuidado y Capacitación</i>	47
4.1.1.2. Implementación del Programa.....	50
4.1.1.2.1. <i>Escasez de Recursos</i>	50
4.1.1.2.2. <i>Condiciones Laborales Precarias</i>	52
4.1.1.3. Trabajo Descoordinado.....	54

4.1.1.3.1. <i>Responsabilidad Insuficiente de SERNAMEG</i>	54
4.1.1.3.2. <i>Gestión Deficiente del Ejecutor</i>	57
4.1.1.3.3. <i>Comunidad Desconoce Funcionamiento de HEVPA</i>	58
4.1.1.3.4. <i>Coordinación y Aprendizaje Insuficiente entre Centros HEVPA</i>	59
4.1.1.4. <i>Protagonistas Superando la Adversidad</i>	61
4.1.1.4.1. <i>Compromiso en el Trabajo con HEVPAM</i>	61
4.1.1.4.2. <i>Trabajo en Equipo</i>	64
4.1.1.4.3. <i>Responsabilidad con HEVPA</i>	66
4.1.1.5. <i>Desafíos</i>	68
4.1.1.5.1. <i>Contextualización del Modelo de Intervención</i>	69
4.1.1.5.2. <i>Despegue del Programa Piloto</i>	72
4.1.1.5.3. <i>Reducir la Deserción</i>	76
4.2. <i>Caracterización de los HEVPAM</i>	79
4.2.1. <i>Magnitud de la deserción</i>	79
4.2.2. <i>Características sociodemográficas de usuarios egresados</i>	81
4.2.3. <i>Características sociodemográficas de usuarios desertores</i>	82
5. <i>Discusión</i>	83
5.1. <i>Hallazgos</i>	83
5.1.1. <i>Responsabilidad de SERNAMEG</i>	83
5.1.2. <i>Tercerización del programa</i>	84
5.1.3. <i>Caracterización de los HEVPAM</i>	85
5.1.4. <i>Respuesta de la comunidad</i>	86
5.1.5. <i>Naturaleza y dinámica de trabajar en HEVPA</i>	87

5.1.6. Habilidades de los facilitadores.....	88
5.2. Limitaciones y Fortalezas.....	90
5.3. Desafíos de la investigación.....	90
6. Conclusión.....	91
7. Referencias.....	92
8. Anexos.....	107
8.1. Cuestionarios de seguimiento.....	118
8.2. Consentimiento informado.....	118
8.3. Entrevistas con Centros HEVPA.....	120

Resumen

El programa Hombres que Ejercen Violencia de Pareja (HEVPA) es una de las respuestas del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género (SERNAMEG) para enfrentar la problemática de la violencia de pareja íntima contra las mujeres en Chile. Luego de 8 años de funcionamiento del programa, aún no existen investigaciones acerca del impacto que ha tenido su implementación. El presente estudio con enfoque cualitativo y alcance exploratorio tuvo por objetivo comprender las perspectivas que tienen los facilitadores de los centros HEVPA sobre los factores que inciden en el impacto del programa.

Se realizaron entrevistas grupales semiestructuradas con 4 centros, incluyendo 16 facilitadores, en las regiones de Antofagasta, Atacama, Metropolitana de Santiago y Los Ríos. Se anidó al diseño la caracterización de los usuarios ingresados el año 2017 a dichos centros, los grupos fueron conformados por 50 egresados favorables y 96 desertores en fase de evaluación. Los facilitadores identificaron que las habilidades que poseen les permiten enfrentar la dificultad de atender a una población de usuarios con factores de riesgo y alta deserción, fortalecer un programa que se encuentra estancado en fase piloto y adaptar un modelo de intervención descontextualizado. A su vez, enfatizaron la necesidad de recibir valoración y apoyo del organismo encargado del programa y las instituciones con quienes se relacionan para que el programa tenga el impacto esperado.

Palabras claves

Violencia de pareja íntima - violencia intrafamiliar - hombres que ejercen violencia contra su pareja mujer - programas para hombres que ejercen violencia contra su pareja mujer íntima - práctica basada en la evidencia - evidencia basada en la práctica – facilitadores – comunidad.

1. Introducción

La violencia de pareja íntima (VPI) es un grave problema de salud pública a nivel mundial, especialmente aquella ejercida por hombres contra mujeres. El 30% de las mujeres ha sufrido violencia por parte de su pareja y más de un tercio de los homicidios perpetrados hacia las mujeres en el mundo son efectuados por su actual o anterior pareja íntima, diariamente 82 mujeres son asesinadas en el marco de VPI. (OMS, 2017; UNODC, 2018). Como parte de las respuestas al fenómeno de la VPI surgen en la década de 1980 los programas para hombres que ejercen violencia contra su pareja mujer (PHEVPAM) en los EE. UU. y rápidamente se extendieron a Canadá, Reino Unido, Europa, Sudamérica y Sudáfrica, con el propósito de proteger a las víctimas actuales y potenciales (Brown, Flynn, Arias & Clavijo, 2016). Asimismo, la proliferación de los PHEVPAM resultó en una considerable variabilidad de métodos y enfoques de intervención, razón por la cual han sido un tema de investigación empírica durante más de 30 años para conocer su impacto y eficacia (Eckhardt et al., 2013; Gondolf, 2015).

En Chile la problemática de la VPI contra la mujer se ha configurado desde el marco legal dentro del ámbito de la Violencia Intrafamiliar (VIF), que incluye la violencia entre parientes por consanguinidad o afinidad (Ley 20.066, 2005). La magnitud en el país es similar al panorama mundial, el 38,15% de las mujeres ha declarado haber sufrido VIF a lo largo de su vida y cada año 40 mujeres son asesinadas por su pareja o expareja (Instituto Nacional de Estadísticas, 2018). Para contrarrestar esta situación nuestro país ha desplegado una serie de medidas, desde la creación del Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM) en el año 1991, organismo que desarrolló los programas de atención para mujeres víctimas de violencia que luego extendieron su campo de intervención integrando a los Hombres que Ejercen Violencia contra su Pareja Mujer (HEVPAM), mediante la creación del Modelo de intervención desarrollado por el Centro

de Atención y Prevención en Violencia Intrafamiliar de la Municipalidad de Santiago (Martínez et al., 1997).

Posteriormente, basándose en el marco legislativo internacional de la Convención Interamericana Belém Do Pará (1994) para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer, Chile promulga la Ley 19.325 (1994) que establece normas sobre procedimientos y sanciones relativos a los actos de VIF, entre estas, la asistencia obligatoria de los condenados a determinados programas terapéuticos o de orientación familiar. Actualmente, la herramienta legal que regula la materia es la Ley 20.066 (2005) de Violencia Intrafamiliar, esta decreta que los tribunales pueden determinar la asistencia de los HEVPAM a programas terapéuticos como medida accesoria a la condena, y que es deber del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género (SERNAMEG) prestar asistencia a los organismos ejecutores de estos programas (SERNAMEG, 2017).

En mérito de este mandato legal, a fines del año 2009 surge el proyecto piloto Programa de Intervención con Hombres que Ejercen Violencia contra su Pareja Mujer en Contexto Intrafamiliar, de carácter obligatorio e inserto en Gendarmería de Chile, que operó hasta el año 2012, cuyo propósito fue disminuir los comportamientos de violencia física de imputados o condenados por esta causa (Morales et al., 2012). Paralelamente se desarrollaron iniciativas en el ámbito de la salud mental, entre estas destaca el Proyecto por la No Violencia Intrafamiliar (PRONOVIF) realizado por el Centro Comunitario de Salud Mental (COSAM) de la comuna de Cerro Navia, (Morales et al., 2012; Cámara de Diputados de Chile, 2015). Dicho programa sentó las bases para la implementación a nivel nacional del programa de intervención Hombres que Ejercen Violencia de Pareja (HEVPA), dispositivo que fue iniciado por SERNAMEG el año

2011 y que se encuentra vigente hasta la actualidad (Barria & Macchiavello en Barria, 2017; Nandi, 2013).

Durante su trayectoria, el programa HEVPA no ha sido evaluado para conocer su impacto. Por lo tanto, los implementadores no pueden garantizar los efectos de este programa, lo que implica un importante riesgo para las mujeres víctimas de VPI (Lila, 2013). La relevancia de lo señalado atrajo el interés de nuestro equipo de investigación por conocer el impacto del programa HEVPA de Chile en la disminución de la reincidencia de violencia por parte de los HEVPAM. Considerando que, históricamente la manera de evaluar a los PHEVPAM se ha centrado en el cambio conductual de la reincidencia de violencia mediante la práctica basada en la evidencia, la cual privilegia la perspectiva de los investigadores y la búsqueda de conocimiento universal, ha producido hallazgos contradictorios y un estancamiento en la metodología de investigación, diversos autores señalan la importancia de utilizar diseños alternativos de investigación (Gondolf, 2012; Kelly & Westmarland, 2015).

En el presente estudio optamos por un enfoque de investigación integrativo, que por una parte consideró la evidencia proporcionada por la literatura y por otro, apreció la práctica de quienes ejecutan este trabajo con el propósito de generar conocimiento local. En este sentido, nuestro interés por comprender desde la perspectiva de los facilitadores de HEVPA los factores que inciden en el impacto del programa y la manera de fortalecerlo fueron la base para aproximarnos a conocer el contexto donde se produce el proceso de intervención que permitan una interpretación sistémica de una evaluación de impacto (Morran, 2006; Gondolf, 2012; Morrison et al., 2017). La medida de reincidencia no se concretó debido a dificultades en la recolección de datos. El estudio se ejecutó entorno a las perspectivas de los facilitadores y la integración de las características sociodemográficas de los HEVPAM, por este motivo fue vital la coordinación con

SERNAMEG y la colaboración de los facilitadores de los Centros HEVPA. Descubrimos importantes hallazgos que permitieron pronunciarnos acerca del impacto del programa.

2. Marco Teórico

2.1. Modelos de intervención y PHEVPAM Internacionales

Los PHEVPAM surgen en EE. UU. en medios extracarcelarios con el propósito de conocer si los HEVPAM pueden experimentar un proceso de cambio que promueva la responsabilización de las conductas violentas. Además, desde sus orígenes han sido parte de una respuesta comunitaria coordinada (RCC) de distintas instituciones, especialmente el servicio de justicia penal al ser integrados en las políticas de VPI contra la mujer. De esta manera, los HEVPAM que se encontraban en servicios de libertad condicional comenzaron a ser remitidos por tribunales a estos programas como alternativa a la prisión (Dutton, 2008). Posteriormente, y en menor medida se han desarrollado programas en medios intracarcelarios en diferentes localidades geográficas como Estados Unidos, Suecia, España y Chile. (Geldschläger et al., 2010; Fernández-Montalvo, Echaury, Martínez & Ascárate, 2012; Kelly & Westmarland, 2015).

En los últimos años, los PHEVPAM han aumentado considerablemente en todo el mundo y se han convertido en la forma más prominente y visible de intervención dirigida a terminar con la VPI. No obstante, hasta la actualidad existe gran controversia por inadecuadas implementaciones, disminuciones en el financiamiento, y el aumento de investigaciones que cuestionan su efectividad y éxito (Bowen y Gilchrist, 2004; Feder, Wilson & Austin, 2008; Eckhardt et al., 2013; Gondolf, 2012; 2015). En consecuencia, muchos PHEVPAM han sido cuestionados, reemplazados o complementados por alternativas, generando una amplia diversificación de los PHEVPAM en términos de su relación con modelos explicativos de la VPI

(sociocultural, psicológico, integrativo, sistémico), enfoques de intervención (psicoeducativo, terapéutico y otros), formato (grupal o individual), entorno de implementación (comunitario, orden judicial y prisión) y métodos de abordaje (confrontacional, terapéutico y compasivo) (Gondolf, 2012; Fernández-Montalvo, Echauri, Martínez & Ascárate, 2012; Augusta-Scott, Scott y Tutty, 2016).

2.1.1. Modelo Sociocultural. Los primeros PHEVPAM se basaban en una comprensión sociocultural con enfoque de género de la VPI y utilizaban un método reeducativo, para así lograr cambios en la conducta violenta de los hombres. En esta línea, el modelo Duluth de Pence y Paymar (1993) es uno de los más conocidos y utilizados actualmente en el desarrollo de programas a nivel mundial (Herman, 2014; Gondolf, 2015). Este modelo considera que los hombres violentan a su pareja mujer para mantener el poder y control reflejando patrones sociales de dominación patriarcal. Utiliza herramientas como la *Rueda de Poder y Control* que ilustra estos patrones de comportamientos y la *Rueda de la Igualdad* que representa conductas respetuosas alternativas. Consiste en una intervención grupal que confronta a los hombres para hacerlos conscientes de su propia violencia, y corresponde a una RCC en medios extracarcelarios (Babcock, Green & Robie, 2004; Morales et al, 2012; Carbajosa y Boira; 2013; Medina, Parada y Medina, 2014; Gondolf, 2015; Brown, Flynn, Arias & Clavijo, 2016; Tutty & Babins-Wagner, 2019).

Es importante comprender el modelo Duluth ya que se ha vuelto muy influyente a nivel mundial en la intervención con HEVPAM, (Babcock, Green & Robie, 2004; Feder y Wilson, 2005; Brown, Flynn, Arias & Clavijo, 2016). No obstante, ha recibido diversas críticas. En primer lugar, se cuestiona su eficacia desde la criminología y la psicología al estar sustentado sólo en un enfoque teórico y filosófico, y no en la evidencia. Asimismo, algunos critican que está

arraigado en una ideología feminista y consideran que la violencia es neutral en relación con el género. Otra crítica es la preponderancia que el modelo le otorga al uso de la confrontación para lograr el cambio individual de los HEVPAM, el uso de una alianza terapéutica supondría un espacio que otorgaría mayor seguridad para el cambio. Por último, Duluth no reconoce que hay un componente psicológico a la base del comportamiento violento de los hombres que requiere ser abordado (Dutton, 2008; Morales et al, 2012; Gondolf, 2015; Brown, Flynn, Arias & Clavijo, 2016).

Aunque el modelo Duluth es influyente no ha sido el primero, existen dos programas anteriores, EMERGE (1977) de Massachusetts y ADA (1984) en Michigan, ambos en Estados Unidos, los cuales se enfocan en la atención a las necesidades y problemas individuales de los HEVPAM mediante la educación contra el abuso y la colaboración comunitaria. Comparten el sentido de respeto hacia los hombres, por lo tanto, tienen un abordaje más compasivo que Duluth. Por otro lado, atendiendo a la necesidad de que la comunidad sea más segura para mujeres y niños, surgen nuevos programas que tienen por objetivo ser un vehículo para generar "agentes de cambio". Dentro de este enfoque, se encuentra el programa Men's Stop Violence de Atlanta y el programa MenAlive en San Francisco (Adams, 2003; Gondolf, 2015). En Reino Unido, uno de los programas más citados es el IDAP, que atiende a HEVPAM en libertad condicional por orden judicial (Boira, 2012; Haggård, Freij, Danielsson, Wenander y Långström, 2017).

2.1.2. Modelo Psicológico. Un modelo alternativo al sociocultural atribuye la etiología de la VPI a inadecuadas estrategias de resolución de conflictos interpersonales asociadas con factores psicológicos que pueden ser abordados mediante intervención terapéutica. Desde este modelo se considera que la violencia es predominantemente bidireccional y que el componente de género

por sí mismo no explica el fenómeno (Dutton, 2008) En este ámbito, el tratamiento más destacado es el Modelo basado en la Terapia Cognitivo Conductual (TCC), centrado en identificar y corregir cogniciones erróneas, proporcionar entrenamiento en habilidades (por ejemplo, comunicación, asertividad y entrenamiento de habilidades sociales), y técnicas para el manejo de la ira (por ejemplo, tiempos de espera, entrenamiento de relajación y cambio de atribuciones negativas) para cambiar los comportamientos abusivos. Originalmente la TCC se ha ejecutado en medios extracarcelarios bajo mandatos judiciales, los terapeutas establecen una alianza con los HEVPAM y típicamente se realiza en formato grupal (Babcock, Green & Robie, 2004; Dutton, 2008; Corvo, Dutton y Chen, 2008; Brown, Flynn, Arias & Clavijo, 2016; Tutty & Babins-Wagner, 2019).

Otro modelo psicológico que cada vez se ofrece más para el trabajo con HEVPAM, es la terapia narrativa (Curwood, DeGeer, Hymmen y Lehmann, 2011; van Wormer y Bednar, 2002; Lee, Uken y Sebold, 2004; Milner y Singleton, 2008 en Tutty y Babins-Wagner, 2019). Desde este enfoque se concibe que los problemas son el resultado de creencias e interpretaciones que impiden que una persona realice sus preferencias, la terapia consiste en una relación de ayuda a reautorizar y reforzar un patrón de pensamiento y comportamiento liberador de historias destructivas (White & Epston, 1990). Se distingue el Modelo australiano de Alan, consistente en facilitar que los HEVPAM acepten su responsabilidad por su comportamiento violento, donde el proceso de compromiso es central. Además, aborda el uso de alcohol y reconoce que los HEVPAM pueden relacionarse con respeto y sensibilidad y no son abusivos con otros a menos que algo los restrinja de hacerlo (Jenkins, 1990; Tutty, Jesso, Ogden y Warrell; 2012; Brown, Flynn, Arias & Clavijo, 2016).

2.1.3. Modelo Integrativo. Aunque los modelos Duluth y TCC parecen tener evidentes diferencias, en la práctica no son estrictamente puros. Cada modelo utiliza fragmentos del otro, de este modo sus límites son difusos (Babcock, Green & Robie, 2004; Gondolf, 2002; Urbis, 2011 en Brown, Flynn, Arias & Clavijo, 2016; Tutty y Babins-Wagner 2019). El Modelo Integrativo reúne el enfoque de género con la práctica terapéutica y clínica. Ejemplos de estos programas son *Menergy of Philadelphia* y *Allies in land*, Oregon, en E.E.U.U. Estos programas adaptan interacciones grupales a observaciones directas de los participantes, utilizan técnicas terapéuticas para tratar problemas psicológicos o emocionales. Tienen un enfoque profeminista y establecen relaciones con los hombres para satisfacer sus necesidades individuales, para desarrollar conciencia emocional y sentido de empatía mediante el trabajo social y la comunicación no violenta (Gondolf, 2015).

Algunos programas de este tipo citados en la literatura son *Domestic Violence Perpetrator Programmes (DVPPs)* de Reino Unido y el programa *Change* implantado en Escocia, ambos desarrollan el *Sistema Caledoniano*, un modelo integrativo dirigido a aumentar la protección de las mujeres y de los/las menores. El enfoque de estos programas es mayoritariamente cognitivo conductual de aprendizaje social, dentro de un marco feminista. Reciben financiamiento del gobierno, ya que pertenecen al sistema de justicia criminal y son una medida judicial alternativa a la entrada a la prisión, (libertad condicional) como sucede en España, pero no en Chile. (Geldschläger et al., 2010; Medina, Parada y Medina, 2014; Barria, 2017; Lampert, 2016; Wojnicka, Scambor y Kraus, 2016).

Dada la complejidad del fenómeno de la VPI parece poco útil conceptualizar la terapia y el trabajo educativo en términos dicotómicos, tales polarizaciones sólo han limitado las oportunidades prácticas de los facilitadores de estos programas. Augusta-Scott y Dankwort

(2002) ha propuesto un enfoque de terapia narrativa que también respalda los principios del feminismo destacando de manera similar la seguridad de las mujeres y la responsabilidad de los hombres. Desde esta perspectiva se caracteriza a las prácticas como invitacionales y acentúa la motivación de los HEVPAM basada en su propio interés personal por sobre las sanciones judiciales. Los clientes y los facilitadores co-contruyen objetivos de la relación y examinan por qué los hombres querrían detener el abuso, enfocándose en los deseos del hombre de igualdad y respeto, construyendo así el respeto propio y un contexto seguro para los hombres.

2.1.4. Modelo ecológico. El Modelo Ecológico aparece como una alternativa para superar la dicotomía entre factores sociales e individuales antes visto (Bronfenbrenner, 1979). Desde este modelo se sostiene que, para poder explicar un problema y diseñar una intervención adecuada, se deben atender factores de riesgo y factores protectores a distintos niveles: Microsistema (intrapersonal e interpersonal) Exosistema (situacional) y Macrosistema macrosocial, donde la interacción recíproca entre cada uno de los niveles es dinámica y permanente (Corsi, 1994; Lila y Conchell, 2009; Quinteros y Carbajosa en Morales et al., 2012).

En este enfoque distinguimos al Centre's Responsible Choices for Men Program (RCM) en Calgary, Canadá, basado en el modelo Jenkins, ha proporcionado programas de VPI para hombres y mujeres que han sido víctimas de VPI y para mujeres que ejercen violencia contra su pareja íntima hombre. Los objetivos principales del programa incluyen: disminuir todas las formas de comportamiento abusivo; aceptar la responsabilidad por el comportamiento personal; aumento de la autoestima; creciente comportamiento asertivo; mejorar las relaciones familiares; disminución del estrés; creciente empatía hacia aquellos que han sido impactados por el comportamiento abusivo; y ayudar a los padres a dejar de abusar físicamente de sus hijos. Antes de ingresar al grupo, un terapeuta evalúa la disposición del usuario para el cambio y el grado de

violencia, y determina los objetivos del tratamiento. Los grupos emplean un componente psicoterapéutico no estructurado y un componente psicoeducativo estructurado. (Tutty, 2013).

2.2. PHEVPAM en España

La mayor parte de los programas se han desarrollado en países anglosajones, extendiéndose a territorios de habla hispana, dentro los cuales España aparece como más influyentes. El enfoque interdisciplinario de Corsi (1994), propone un modelo integrativo para comprender el fenómeno de la VPI consistente con el modelo ecológico. En él interactúan los distintos contextos en que se desarrolla la persona. Por lo tanto, señala que intervenir el problema de la violencia dentro de la familia requiere de estrategias y acciones a distintos niveles y con objetivos no sólo a nivel de las personas y las familias, sino también a nivel social, cultural, e institucional. De manera similar, los autores Quinteros y Carbajosa desarrollan un modelo de intervención que sistematiza su propia experiencia clínica con HEVPAM y lo fundamentan en modelos integrativos de la psicología, en tanto incorpora conceptos y técnicas provenientes de diversas teorías, teoría generacional, sistémica, perspectiva de género, teoría psicoanalítica y el modelo ecológico (Quinteros y Carbajosa, 2008, en Quinteros, 2010 y Morales et al., 2012).

Desde la línea integrativa el programa de Echeburúa (2009; 2013) combina el trabajo comunitario con el tratamiento psicológico cognitivo conductual, su objetivo es la motivación al cambio y la prevención de recaídas. Bajo el modelo ecológico, el programa Contexto de la Universidad de Valencia facilita el cambio de conducta a través del fortalecimiento de habilidades individuales en redes (Lila y Conchell, 2009). Por último, está el programa HEVPA del Grupo 25, que tiene un modelo multidimensional con perspectiva de género que fomenta la prevención, seguridad y la reparación del daño frente a la violencia de género. Este último

programa establece 11 criterios, para mejorar la calidad de las intervenciones y permitir la homologación de los programas HEVPA, evitando que sean una mera estrategia para eludir la responsabilidad por parte de los maltratadores (Montero et al., 2006).

2.3. PHEVPAM en Chile: Programa HEVPA

En Chile se observa una carencia programática consistente en la intervención con HEVPAM. Más bien se han implementado programas aislados, en su mayoría grupales con enfoque psicoeducativos bajo el Modelo Duluth, o de orientación cognitivos conductuales y en menor medida sistémica o gestálticos, privilegiados sobre modalidades individuales de carácter clínico. Algunos de ellos sin necesariamente abordar aquellos aspectos más problemáticos vinculados con la VIF, ni con focalización en la población infractora (Macchiavello, 2011 en Barria, 2017; Morales et al., 2012). En la actualidad el Programa de Atención, Protección y Reparación en Violencia contra las Mujeres de SERNAMEG (2019) ha desplegado una serie de dispositivos a nivel nacional para prevenir y disminuir esta violencia, entre ellos los Centros HEVPA, implementado por organismos ejecutores públicos y privados bajo financiamiento de SERNAMEG.

HEVPA tiene una comprensión sociocultural con enfoque de género de la VPI y su intervención es socioeducativa, esto implica que los HEVPAM deben responsabilizarse, desnaturalizar y desaprender las conductas violenta además de comprometerse en un proceso de resocialización equitativa. Se brinda en una modalidad preferentemente grupal, donde sólo las primeras sesiones, orientadas a la evaluación, son individuales, y tiene un abordaje que evita la confrontación directa. La intervención se basa en el Modelo Duluth, se fundamenta en los criterios de calidad del Grupo 25 (SERNAM, 2014; SERNAMEG, 2017) y en el enfoque desarrollado por Macchiavello (2010) en Chile, mediante su trayectoria práctica de intervención

con HEVPAM en el área de salud pública, entre estos: el Programa para Hombres que Renuncian a Todas las Formas de Violencia (PRONOMAS) de la comuna El Bosque, el programa para HEVPAM perteneciente al COSAM de Estación Central, y especialmente el proyecto PRONOVIF, que consistió en un centro de atención piloto de 2 años para esta problemática.

De acuerdo con sus orientaciones técnicas, el programa HEVPA se estructura en 7 fases: La primera consiste en orientación e información sobre la Violencia contra la mujer; la segunda y la tercera se realizan en 4 sesiones individuales, primero se evalúa la factibilidad técnica de ingreso. Luego se conforma el vínculo, el encuadre, contrato y co-construcción del plan individual de intervención; la cuarta y quinta consisten en 12 y 15 sesiones grupales de 120 minutos. Se trabaja, en el primer caso, en la detención, disminución y eliminación de la violencia, posteriormente, en la deconstrucción de las nociones de privilegio masculino y en promover una relación de pareja igualitaria, democrática, afectiva y satisfactoria; La sexta es la salida del programa, se realiza una sesión de evaluación y luego una devolución con cada hombre de lo trabajado en intervención. Asimismo, con el reporte de la pareja o ex-pareja y una sesión de devolución individual a la mujer de los resultados de esta intervención; Por último, se realizan seguimientos tras un lapso de tres, seis y nueve meses posteriores al egreso (SERNAMEG, 2017).

2.4. La búsqueda de práctica basada en la evidencia

Aunque los PHEVPAM comparten los objetivos generales de reducir los niveles de VPI y promover la seguridad de las víctimas, como pudimos conocer, existe una variabilidad en los métodos y enfoques de intervención, razón por la cual han sido un tema de investigación empírica durante más de 30 años (Corvo, Dutton y Chen, 2008; Eckhardt et al., 2013; Gondolf,

2012). La relevancia de conocer si los PHEVPAM son efectivos es que cada vez más hombres son remitidos a ellos desde el sistema judicial, lo que conlleva que se transmita a la sociedad una sensación de confianza en estas intervenciones. Además, muchas mujeres víctimas de VPI siguen manteniendo una relación con sus parejas, quienes al participar del programa promueven en estas mujeres la esperanza de que su pareja va a cambiar. No obstante, al no estar garantizado implica un importante riesgo para ellas (Hamberger & Hastings, 1993; Harrell, 1991 en Feder y Dugan, 2002; Morran, 2011; Lila, 2013).

Diversos autores consideran muy importante disponer de estudios convincentes para que los responsables políticos puedan tomar decisiones estratégicas razonables de práctica basada en la evidencia (Corvo, Dutton y Chen, 2008; Geldschläger, Ginés, Nax, & Ponce, 2014; Hester, Lilley, O'Prey, & Budde, 2014). Estamos entrando en una era de PBE, ya que este tipo de evidencia tiene implicaciones importantes para las directrices de formuladores de políticas estatales y locales, para los financiadores en la decisión de otorgar o recortar fondos y en la referencia a estos PHEVPAM por parte de los tribunales y servicios sociales. (Gondolf, 2012).

2.4.1. Evaluación de impacto: Midiendo la reincidencia. La investigación sobre los efectos de los PHEVPAM históricamente se ha centrado en gran medida en la capacidad de estos programas para reducir la reincidencia de la VPI (Bowen, 2011; Babcock, Green y Robie, 2004; Feder y Wilson, 2005; Gondolf, 2009). Entre los estudios recientes se encuentra el desarrollado por (Haggård, Freij, Danielsson, Wenander y Långström, 2017) que evaluó la efectividad del Programa integral de abusadores domésticos (IDAP) a través de la reincidencia en delitos violentos, evidenciados, en el Registro Nacional de la Delincuencia, utilizando un diseño cuantitativo experimental, aspecto éticamente cuestionable, ya que estableció un grupo control, que no recibió tratamiento. Llevar a cabo un experimento en el que se sacrifica la discreción

judicial y se asigna al azar a los HEVPAM a tratamiento o no tratamiento puede ser problemático por motivos éticos y prácticos (Dutton, Bodnarchuk, Kropp y Hart, 1997).

Resultados similares obtuvo Herman Rotunda, Williamson y Vodanovich, (2014) al evaluar el impacto de un programa de Florida, mediante la reincidencia en delitos violentos, evidenciados en los registros públicos. Utilizó un diseño mixto cuasi-experimental, pre-post de la agresión verbal, emocional y física de los HEVPAM y actitudes que la sustentan, mediante auto-reportes y escalas psicológicas. Obtuvo disminuciones significativas en el promedio, aunque podrían deberse a otros factores individuales. Otro estudio es el realizado por Tutty y Babins-Wagner (2019) a un programa con enfoque sistémico, antes y después de la creación de un tribunal especializado en VPI que deriva anticipadamente a los HEVPAM al (RCM) en Canadá. El estudio evaluó la efectividad del mismo modo que el estudio anterior, considerando los reportes policiales, pero precisando sólo en VPI. Los resultados mostraron mayores niveles de reincidencia en el grupo pre-tribunal, en relación con el grupo post tribunal, esto se puede deber a la derivación temprana de los HEVPAM desde el tribunal especializado al RCM.

2.4.2. El problema de la deserción. Uno de los temas que ha cobrado especial relevancia es la manera de proceder para reducir el elevado índice de deserción y la probabilidad de reincidencia de violencia. Las dos áreas de intervención y estudio propuestas en este sentido se refieren por una parte a factores individuales, como el nivel de motivación ante el tratamiento, la alianza terapéutica, y, por otra, a aquellos aspectos relacionados con el sistema de intervención. Así, algunos autores atribuyen el nivel de abandono a la baja motivación que presentan los agresores (Lila, 2013; Echeburúa, 2013). En los últimos años, algunas propuestas de intervención han incidido en tratar de aumentar el nivel de motivación y la retención en los programas. Las intervenciones que mayor atención han recibido han sido el uso de la entrevista

motivacional, el empleo de técnicas de retención durante el tratamiento y la adaptación de los programas a las etapas de cambio de los agresores (Bennet, Stoops, Call y Flet, 2007; Daly y Pelowski, 2000; Aldarondo, 2010; Murphy y Ting, 2010; Saunders, 2008; Murphy y Maiuro, 2009 en Carbajosa y Boira, 2013).

Maldonado y Murphy (2018) realizaron una evaluación cuasi-experimental al HopeWorks de Maryland EEUU, con modelo Integrativo basado en la comunidad. Este estudio relaciona la motivación inicial para cambiar de los hombres referidos por el tribunal vs. los autorreferidos, como un predictor directamente proporcional del compromiso al tratamiento, e inversamente proporcional de cualquier reincidencia criminal, a través de los registros públicos. Además, consideran que las características límite y antisociales de personalidad, moderan esta asociación. Se concluyó que la disposición al cambio no predecía significativamente la reincidencia criminal, esto se puede deber a que sólo utilizaron la medida de motivación inicial y que los usuarios referidos por tribunales tenían una motivación extrínseca y mayor asistencia al programa que los auto-referidos. Sin embargo, los resultados de este estudio sugieren que las estrategias para mejorar la motivación al cambio son particularmente útiles para los hombres con trastorno de personalidad antisocial y límite.

Una limitación de los estudios anteriormente revisados es considerar como medida de éxito la reincidencia reportada por la policía, la cual subestima las tasas de reincidencia reales, ya que muchos incidentes no llaman la atención de las autoridades (Tutty, Babins-Wagner, 2019; Maldonado y Murphy, 2018). Además de no considerar la opinión de las víctimas y el contexto de evaluación (Kelly & Westmarland, 2015).

La metodología utilizada por el grupo de Echeburúa (2013), supera la limitación del estudio anterior al definir una muestra compuesta sólo por hombres autorreferidos en la evaluación a su

programa, y una medida continua de la motivación. La medida de éxito fue contemplada como la desaparición de la violencia física y disminución de la psicológica a través del auto-reporte de los hombres y los informes de las víctimas. Se constató que el 45% de los participantes abandonaron prematuramente la intervención, estos presentaban más síntomas psicopatológicos (ansiedad, depresión, ira e inadaptación a la vida cotidiana) y distorsiones cognitivas (machistas y sobre la violencia como forma de solución de problemas. De aquellos que completaron el tratamiento el 88% fueron éxitos. No obstante, en las evaluaciones de seguimiento final de 12 meses, hubo una pérdida muestral de un 46,3% y una tasa de éxito del 52,6%. El éxito terapéutico se relaciona con un aumento de la empatía y de la autoestima, corrección de las distorsiones cognitivas y disminución de los síntomas psicopatológicos.

Otro estudio demuestra que las técnicas de retención proactiva y apoyo inciden en la adherencia al tratamiento e indirectamente aumentan la efectividad de este (Subirana y Andrés, 2013). En el estudio más reciente de Romero-Martínez, Lila, Gracia y Moya-Albiol. (2019) compararon la efectividad de dos modalidades diferentes de PIA (Programas de Intervención para Agresores Estándar [PIAE] vs. PIAE + Plan Individualizado de Motivación [PIM]) para promover mejoras empáticas después de ambas intervenciones, con un diseño experimental, cuyos resultados revelaron que sólo el segundo grupo presentó mayor precisión en la empatía cognitiva y emocional después del programa de intervención. Este estudio refuerza la opinión de que diferentes modalidades de intervención de la VPI podrían conducir a mejoras en las capacidades cognitivas post-intervención con el fin de reducir la reincidencia. Además, estimula a los profesionales a desarrollar PHEVPAM más específicos.

2.4.3. Lo que funciona. A pesar de la amplia variedad y uso de estos PHEVPAM, los diversos metanálisis en evaluaciones de impacto y efectividad de estos programas han develado

pequeños tamaños del efecto, por lo tanto, la evidencia de la efectividad de estos programas, en términos de reducción de la reincidencia de VPI es limitada. Además, no se han encontrado diferencias entre los programas puramente TCC y Duluth, lo que mantiene el debate sobre cuales PHEVPAM funcionan (Babcock, Green y Robie, 2004; Feder y Wilson, 2005; Feder, Wilson y Austin, 2008; Bowen, 2011; Eckhardt et al., 2013).

2.5. Los PHEVPAM: Un elemento del sistema

Los enfoques de práctica basada en la evidencia están centrados en *lo que funciona* y obsesionados con su secuencia, detalle y estructura; objetivos y resultados en aplicación de modelos de talla única, útiles para la economía de la complejidad del comportamiento humano. La estrechez de miras ha ignorado los complejos contextos personales, interpersonales y sociales de por qué se produce el cambio y por qué la gente deja de cometer delitos. Para que los HEVPAM inicien y mantengan el cambio, está claro que un programa sólo desempeñará un papel en este proceso y que aún queda mucho por aprender en cuanto a cómo, y en qué combinación de circunstancias se puede lograr la posibilidad de desistir. La eficacia de los PHEVPAM y de los programas de comportamiento delictivo depende generalmente de factores sistémicos más amplios para reforzar la criminalidad o la nocividad de ese comportamiento y la necesidad de que se produzca un cambio (Morran, 2006; 2011).

2.5.1. Los HEVPAM: Factores Sociodemográficos. La necesidad de no solamente conocer si los PHEVPAM funcionan, sino a que población de hombres beneficia, y que los programas se amplíen más allá de modelos de talla única se ha desarrollado ampliamente, considerado los factores de riesgos asociada a características sociodemográficas de ambos socios, por ejemplo, desde la perspectiva de los sistemas de desarrollo dinámicos (DDS). (Capaldi, Knoble, Shortt, y

Kim, 2012; Lila, 2013; Morrison, 2016). En este sentido, la incorporación de instrumentos que midan el nivel de riesgo y otras importantes variables como la salud mental del HEVPAM permiten entender que la medición con una escala que valora el riesgo a partir de los comportamientos del maltratador, lo ubican en una categoría que nos informa sobre las posibles consecuencias que acarrea la falta de sistematización, si solamente existe una evaluación fenomenológica sin uso de instrumentos que apoyen un diagnóstico más acucioso (Barría, 2017).

2.5.1.1. Consumo problemático de alcohol y drogas. Es interesante señalar que los PHEVPAM descritos anteriormente, incluyendo a HEVPA y a excepción de Jenkins, no integran a los HEVPAM con consumo problemático de alcohol, ya que la evidencia internacional predice el abandono prematuro de la intervención. No obstante, un estudio demuestra que la probabilidad de éxito de la intervención es la misma para aquellos participantes que se mantienen hasta la finalización del programa, con independencia de su consumo de alcohol (Catalá, Lila, Conchell, Romero-Martínez y Moya-Albiol, 2013). El consumo de alcohol y drogas son ampliamente considerados como predictores proximales claves de la VPI, debido a la hipótesis de sus efectos en la desinhibición de la conducta (Capaldi Knoble, Shortt, y Kim, 2012; Salas, 2015; Barría, 2017). Sumado a esto, los resultados del Décimo Estudio Nacional de Drogas en Población General de Chile confirman que el consumo de alcohol, tanto en la víctima como en su pareja, se asocia significativamente con situaciones de VPI (Toledo, Pizarro, & Castillo-Carniglia, 2015).

2.5.1.2. Edad. Los hallazgos son relativamente consistentes en que la edad más adulta protege contra la VPI (Capaldi, Knoble, Shortt, y Kim, 2012). Junto con esto en un análisis multifactorial de reincidencia ha quedado demostrado que las poblaciones más jóvenes (hasta 25 años) son más propensas a la reincidencia en actos de violencia hacia su pareja mujer (Hilton & Harris, 2005 en Salas, 2015).

2.5.1.3. Problemas de salud mental. Las variables relacionadas con algún tipo de psicopatología presente en el HEVPAM se relacionan con formas de violencia más severa y/o crónica, la presencia activa de síntomas psicóticos y maníacos y los desórdenes de personalidad antisocial, borderline, narcisista e histriónico, ya que involucran la expresión de importantes dosis de ira, impulsividad o inestabilidad conductual. En particular, los trastornos de personalidad antisocial han sido ampliamente estudiado las últimas dos décadas, en análisis longitudinales predijeron significativamente las conductas de VPI y la reincidencia. Por otra parte, los intentos de suicidio de los HEVPAM se han asociado estrechamente con los actos de VPI (Hamberger & Hastings, 1990, Campbell et al., 2003, Ferrer, Bosch, García, Manassero & Gili, 2004, Hilton & Harris, 2005, Fernández - Montalvo & Echeburúa, 2008 Echaury, Fernández, Martínez y Azcárate, 2011 en Salas; Capaldi, Knoble, Shortt, y Kim, 2012).

2.5.1.4. Violencia doméstica durante la infancia. Las experiencias con violencia doméstica durante la infancia constituyen un factor de riesgo para el desarrollo de actitudes y conductas violentas en las relaciones de pareja en etapas posteriores de la vida. Debido a las teorías basadas en el aprendizaje social y la transmisión intergeneracional, un factor de riesgo frecuentemente estudiado para la VPI es la exposición a la VPI en la familia de origen o el ser testigo de la VPI de los padres en la infancia (Capaldi, Knoble, Shortt, y Kim, 2012).

2.5.1.5. Ocupación y Diferencia laboral con la mujer. El estar desempleado aumenta el riesgo de VPI y reincidencia (Capaldi, Knoble, Shortt, y Kim, 2012). Además, se considera que un mayor acceso a recursos económicos y sociales en las mujeres sobrevivientes a VPI puede aumentar la violencia ejercida por parte de su pareja o expareja al desafiar roles tradicionales de género y disminuir el control que éste tiene sobre la mujer. No obstante, también tiene el potencial de aumentar la probabilidad de terminar con el espiral de violencia al no depender

económicamente del agresor, contar con un mayor apoyo social y una mayor sensación de control sobre sus propias vidas (Moe & Bell, 2004; Bott, Morrison, & Ellsberg, 2005; Swanberg, Logan, & Macke, 2005; Fawole, 2008; Postmus, Plummer, McMahon, Murshid, & Kim Sung, 2012; Hahn & Postmus, 2014; Sanders, 2015; Velonis, et al., 2015; Sarnquist, et al., 2018 en Becerra, 2018).

2.5.2. Evaluaciones en Chile. En nuestro país la literatura sobre PHEVPAM es limitada. Aunque estos tipos de programas se han implementado desde los años noventa su permanencia ha sido inestable y la mayoría no han formado parte de una articulación nacional (Barría, 2017). Además, desde los inicios de SERNAM (actualmente SERNAMEG) la mayoría de las acciones de este organismo han estado centradas en el trabajo con las mujeres sobrevivientes de VIF (Martínez et al., 1997). Podemos mencionar dos investigaciones realizadas en medio intracarcelario al programa implementado por Gendarmería de Chile.

Uno de ellos fue efectuado por Paz Ciudadana (Morales et al., 2013) con metodología mixta y diseño cuasiexperimental ex post, evaluó el impacto en la reducción de la reincidencia por cualquier causa nueva en el Ministerio Público y autoreporte de los HEVPAM. Los resultados revelan un efecto estadísticamente significativo en términos de reducción de la reincidencia por delitos de VIF, no así de otros tipos de delitos, mientras que el efecto de la supervisión judicial disminuye ambos. Además, se incorporaron en las estimaciones las variables sociodemográficas, intrapersonales y aquellas relacionadas con la violencia, los resultados indican que estas no son significativas en predecir el comportamiento de los participantes. En la dimensión cualitativa se realizaron entrevistas con los facilitadores de los centros y con los usuarios, los principales cambios cognitivos, emocionales e interaccionales registrado por los usuarios fueron la

responsabilización de sus conductas, el desarrollo de la empatía y las habilidades para resolver problemas. La principal crítica del estudio es la exclusión de las víctimas en el proceso.

El segundo estudio fue efectuado por Salas (2015) con enfoque cuantitativo, un diseño transversal de alcance descriptivo y correlacional y una muestra no probabilística de casos tipo. El objetivo fue evaluar la reincidencia de violencia hacia la pareja mujer (mediante autoreporte y reporte de la pareja o expareja), analizando la relación con tácticas de conflicto de la relación (mediante la Conflict Tactics Scales 2, CTS-2) y perfiles de riesgo (mediante Spousal Assault Risk Assessment (S.A.R.A) de los HEVPAM que egresan favorablemente del Centro de Hombres de Bio-Bio de Gendarmería de Chile. Los resultados de la investigación coinciden con la evidencia internacional. Se observó, un porcentaje de reincidencia entre 50.0% y 51.9%. La magnitud de esta y sus características parecen depender de dos elementos: el tiempo en que se realice y la fuente de información. Respecto al riesgo, fue bajo, aunque esto no asegura la efectividad, el autor sugiere perfeccionar las evaluaciones de riesgo, así como privilegiar el reporte de las víctimas o parejas actuales.

2.5.3. Respuesta Comunitaria Coordinada. Un hallazgo significativo sugiere que la eficacia del programa parece estar menos relacionada con el formato y la dosis del programa y más con el hecho de que las agencias del sistema de justicia penal se comuniquen entre sí y respondan de manera rápida y consistente al comportamiento delictivo de los hombres (Gondolf, 2002; Morran, 2006). Además, es necesario facilitar una RCC que incluya un tratamiento combinado para algunas comorbilidades de los HEVPAM. Las agencias judiciales, de salud mental, de servicios humanos y otras agencias comunitarias pueden apoyar el trabajo que realizan los PHEVPAM y son vitales para superar los desafíos de la VPI (Morrison, 2016).

Las limitaciones metodológicas de las evaluaciones, hasta aquí descritas, fueron superadas por un estudio de Kelly & Westmarland (2015), titulado Proyecto Mirabal, que evalúa el impacto de los DVPP (s) de Reino Unido situados dentro de una RCC. Tomaron en consideración el contexto, la evaluación de múltiples sitios como Gondolf (2002), y utilizaron enfoques más integrales de investigación, relaciones familiares y seis medidas de éxito establecidas en el estudio piloto (Westmarland, Kelly y Chalder-Mills, 2010): cambios hacia una relación respetuosa en la pareja; mejoras en el espacio de las mujeres para la acción; seguridad y libertad de violencia y abuso para mujeres y niños; crianza segura, positiva y compartida; la conciencia que los hombres tienen de sí mismo y de otros; una infancia más segura y saludable para los niños. Se empleó un modelo mixto con diseño cuasiexperimental y la muestra se conformó por hombres voluntarios (excluyendo aquellos con psicopatología), sus parejas o exparejas y sus hijos, facilitadores y financiadores de los DVPPs.

Los reportes de las mujeres fueron considerados más confiables. Se creó un grupo de intervención con mujeres cuyas parejas estaban en uno de los doce DVPPs, el grupo de comparación fue designado entre mujeres de trece programas Freedom que no estaban basados en la comunidad, por lo tanto, sus parejas no estaban en un DVPPs. Los datos cuantitativos se obtuvieron mediante encuestas y la información cualitativa a través de entrevistas con los diferentes grupos muestrales. Los resultados indican que algunos HEVPAM dan unos pequeños pasos hacia el cambio y otros avanzaron de manera considerable. Un hallazgo general es que el término de la violencia física y sexual es insuficiente para que algunas mujeres restablecen la libertad que implica vivir bajo control coercitivo. El estudio permitió explorar dos dimensiones vacías de conocimiento, una de ellas es el impacto de los PHEVPAM en niños y jóvenes quienes

manifestaron cambios al sentirse escuchados y atendidos. La otra es la integridad del programa, todos los sitios tuvieron que cambiar la forma, para responder a los regímenes de financiamiento.

Cabe señalar la importante colaboración que puede representar el sistema judicial para aumentar la adherencia e incentivar a los usuarios a asistir a los PHEVPAM. Es algo que sucede en España donde las medidas judiciales son estrictas con los HEVPAM. En cambio, Latinoamérica y el Chile carece de medidas punitivas, el hombre puede dejar de asistir por ausencia de consecuencias de coacción jurídica. Se debe considerar que el periodo crítico son las cinco primeras sesiones donde desertan entre 50 al 70% de los maltratadores y sólo un 12% termina todo el proceso que en la mayoría de los centros son a lo menos de 1 año. La adherencia también es clave en que el sujeto adquiera confianza y en la medida del avance terapéutico, pueda ir reconociendo la importancia de su cambio. Los facilitadores tienen que esforzarse en ser proactivos y mantener a los usuarios dentro del programa de tratamiento (Barría, 2017).

2.5.4. Profesionales que trabajan con PHEVPAM. Continuando con la necesidad de una RCC, resulta vital la comunicación entre los profesionales que trabajan en o con los PHEVPAM. Los desarrolladores en algunos casos también son los financiadores de los programas, su función es proporcionar una capacitación adecuada a los facilitadores, una actividad planeada y basada en necesidades reales del programa y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador. Asimismo, asegurarse de que el trabajo se está ejecutando en óptimas condiciones. Para esto es necesario una supervisión periódica de los trabajadores, un asesoramiento que persigue ayudar a superar dificultades en el marco profesional (Siliceo, 2004; Puig, 2009; Gondolf, 2012). Dos grandes desafíos para los PHEVPAM es la disminución de recursos asignados (National Network to end Domestic Violence, 2019) y la externalización de estos que produce una gestión deficiente, disminuye la

calidad de los servicios, afecta la supervisión y transparencia (Federación Americana de Empleados Estatales, del Condado y Municipales, 2017).

2.6. Hacia una evidencia basada en la práctica: Perspectivas de los Facilitadores

El debate sobre qué tipo de evidencia es esencial, cómo se debe interpretar esa evidencia y cómo se debe aplicar es mucho más amplio que el ámbito de los PHEVPAM, pero puede ser complejo para ellos. Los investigadores de este campo se han esforzado en la búsqueda de evidencia en la cual basar su práctica como veredicto decisivo de efectividad. En contraste, la Evidencia Basada en la Práctica pone en contexto y promueve la perspectiva del sistema de intervención para comprender mejor el impacto de los programas, es una invitación a una mayor interacción entre los practicantes y los investigadores. Dado que existe muy poca bibliografía desde la perspectiva de los facilitadores y los diversos problemas que enfrentan al tratar de cumplir sus misiones, puede existir el riesgo de crear y adoptar políticas poco realistas e inalcanzables. Por lo tanto, es imprescindible proporcionar una descripción profunda y multifacética de los PHEVPAM de la perspectiva de quienes trabajan en estos programas o con ellos. (Silvergleid y Mankowski, 2006; Gondolf, 2012; Morrison, 2016).

2.6.1. Resistencia y Desistencia. Para lograr una comprensión más acabada de cómo se produce el cambio en los HEVPAM, sustituiremos el concepto de reincidencia por el término de desistencia. Nugent y Schinkel (2016) proponen usar los términos "desistimiento de acto" para no ofender, "desistimiento de identidad" para la internalización de una identidad no ofensiva y "desistencia relacional" para que otros reconozcan el cambio. Sostienen que esta terminología describe y diferencia entre los diferentes aspectos de la desistencia mejor que desistencia

primaria, secundaria (Maruna y Farrall, 2004) y terciaria (McNeill, 2016), ya que no requiere secuenciación o importancia. Los facilitadores de los PHEVPAM en su mayor parte tratan con clientes muy resistentes que aún no se encuentran en la "etapa de contemplación" necesaria para que se produzca cualquier cambio personal. Reconocemos la importancia de aquellos factores usualmente asociados con la desistencia: el desarrollo de la madurez, la influencia de los lazos sociales y el significado atribuido al pasado, presente y futuro. (Morran, 2006; 2011).

2.6.2. Desafíos para promover un cambio de comportamiento. La complejidad que representan los factores en la vida de los HEVPAM pone de relieve las dificultades que enfrentan los facilitadores y la necesidad individual que tienen por contribuir a la motivación, el compromiso y la participación de los hombres, una contribución que a su vez está influenciada por la propia familiaridad del facilitador con el programa, así como por las demás habilidades y conocimientos que cada uno aporta a su tarea (Morran, 2006). Recientemente Morrison (2018) ha realizado el primer estudio que explora cualitativamente las perspectivas de los facilitadores que trabajan con HEVPAM sobre los desafíos que enfrentan los PHEVPAM al tratar de promover el cambio de comportamiento prosocial. Dicha investigación es importante para comprender cómo los PHEVPAM negocian el proceso de cambio con sus clientes, qué factores impiden su eficacia y cómo refinar los programas para optimizar su potencial para reducir la VPI.

2.6.2.1. Aceptación social de IPV y actitudes hipermasculinas. Los facilitadores identificaron a la aceptación social de la violencia como una barrera para el cambio de los HEVPAM, dado que la sociedad es permisiva con la violencia contra las mujeres y esta creencia reafirma la aceptación del comportamiento abusivo por parte de los HEVPAM. Asimismo,

identificaron como un obstáculo las actitudes hipermasculinas de los usuarios de los PHEVPAM, ya que limitaba la participación de éstos en el sentido de que evitaban mostrar vulnerabilidad alrededor de otros hombres.

2.6.2.2. Exposición infantil a la violencia. Los facilitadores reconocieron que los usuarios que se vieron expuestos a situaciones de violencia en la infancia presentaban mayores dificultades para ejecutar efectivamente el cambio de comportamiento. Los usuarios que han tenido esta clase de vivencia a menudo tienen su propio trauma no abordado de las experiencias infantiles con la violencia. Los facilitadores comprenden estos tipos de contexto como un obstáculo, dado que hay una normalización de la violencia que no permite promover la autoconciencia de los comportamientos abusivos entre los usuarios.

2.6.2.3. Problemas emocionales y de salud mental mórbidos. Otra barrera fueron los problemas emocionales subyacentes de los usuarios, esto impacta directamente en su involucración del proceso grupal. Algunos facilitadores señalaron que dichos problemas hacen referencia a una forma de ira profundamente arraigada que traen consigo a dichos grupos. Los facilitadores también reconocieron que llegaban muchos usuarios con problemas de salud mental o abuso de sustancias, esto complicaba aún más el comportamiento de los usuarios y la participación general en el grupo, dado que las drogas y el alcohol alimentaron el comportamiento violento entre los usuarios. Los facilitadores sintieron que a veces la intervención está limitada en la medida en que los clientes podían abordar sus problemas de salud mental o uso de sustancias.

2.6.2.4. Negación, minimización y culpa. Finalmente, los facilitadores identificaron la negación, la minimización y la culpa como un conjunto de creencias interrelacionadas que crearon resistencia entre los HEVPAM hacia el programa. La negación, la minimización y la

culpa entre los usuarios es algo común y es una respuesta generalmente esperada. Los facilitadores reconocieron la dificultad de involucrarnos en el proceso, debido a los que usuarios llegan a los programas en diversos grados de negación.

2.6.3. Adaptación de los PHEVPAM. Anteriormente Morrison (2016) ya había desarrollado un estudio con profesionales que trabajan con PHEVPAM, esta vez se interesó por conocer cuáles son los elementos necesarios para un buen programa de este tipo. Uno de los elementos importantes que identifican los participantes del estudio es la capacidad de los programas por adaptarse a las diversas necesidades de los HEVPAM, por ejemplo, el tipo de ingreso: autorreferencias, aquellos que asisten por mandato judicial, los reincidentes, etc. Otro punto que señalaron es la adaptación competente al contexto cultural donde se ejecuta el programa. Este estudio también sugiere la necesidad de investigación observacional que examine cómo los HEVPAM responden y se comprometen con diferentes modelos de intervención, y determinar cuáles funcionan mejor para tipos de HEVPAM, así como la forma en que las características y los procesos del facilitador relacionados con la dinámica de grupo impactan en los resultados de los HEVPAM.

2.6.4. Influencia de la Justicia y Comunidad. Un clásico proyecto de investigación es el efectuado por Silvergleid y Mankowski (2006) sobre los mediadores en los procesos del cambio en la intervención de los HEVPAM, con usuarios egresados favorablemente y facilitadores de PHEVPAM. Algunos usuarios atribuyeron su proceso de cambio a efectos extraterapéuticos, tenían muy claro que, sin la intervención del sistema de justicia penal, nunca habrían comenzado el viaje hacia el cambio. Los facilitadores también identificaron el impacto de las influencias extraterapéuticas como el sistema de justicia penal, el sistema de servicio de protección infantil y las amenazas de los socios para inspirar a los hombres a participar activamente en el programa y

promover importantes procesos de cambio. Los hallazgos también son consistentes con la investigación de resultados conductuales que muestran que la intervención comunitaria (por ejemplo, sanciones penales) y la intervención grupal contribuyen al cambio (Murphy, Musser y Maton, 1998).

2.6.5. Procesos Grupales. Todos los HEVPAM participantes del programa hablaron con pasión sobre el impacto de los otros hombres del grupo en su propio proceso de cambio. De hecho, sus informes sobre la influencia de los miembros del grupo fueron tan ricos que pudimos identificar tres procesos entrelazados: equilibrar el apoyo y la confrontación, compartir y escuchar historias y modelar. Los participantes describieron al grupo como un lugar donde recibieron apoyo. Este apoyo pareció facilitar el cambio al fomentar un nivel de confianza tal que los participantes se sintieron cómodos compartiendo sus éxitos y fracasos. Los facilitadores se hicieron eco de la importancia que los participantes del programa otorgaron a los procesos grupales y ofrecieron explicaciones sobre cómo el grupo afectó a los hombres que eran sorprendentemente similares a los ofrecidos por los participantes, divergiendo solo para enfatizar el papel de la resocialización dentro del grupo.

2.6.6. Habilidades de los facilitadores

2.6.6.1. Alianza de trabajo: Apoyo y confrontación. Los facilitadores que participaron en el estudio Morrison (2016) creían que los PHEVPAM deben promover el respeto, la seguridad y apertura, donde los HEVPAM fuesen animados a compartir sus experiencias. Esto se logró a través de tener facilitadores que fueron capaces de dirigirse a los clientes de una manera no crítica y comprensiva, los clientes necesitan sentirse no juzgados. Los facilitadores también reconocieron el papel que desempeñaron en el proceso de cambio de los hombres, señalando en particular la importancia de equilibrar el apoyo y la confrontación en su enfoque para involucrar

a los HEVPAM. Los facilitadores también expresaron lo importante que era modelar la comunicación respetuosa. De hecho, muchos contrastaron su enfoque con programas de confrontación más duros, sugiriendo que sentían que era importante modelar lo que querían que los hombres aprendieran.

2.6.6.3. Capacitación. Los participantes estuvieron de acuerdo, en que los PHEVPAM deben ser dirigidos por personas que como mínimo tengan algunas calificaciones para trabajar en VPI. Sin embargo, los participantes difirieron en el tipo de capacitación que debían tener, algunos preferían que fuera algún tipo de formación de postgrado en trabajo social o terapia, otros preferían que los facilitadores debían haber atravesado por una educación especializada en la intervención con HEVPAM. También, consideraron que la empatía y el respeto eran estrategias fundamentales de los facilitadores, tal vez sea necesario considerar qué rasgos o características de la personalidad son deseables para los facilitadores de VPI (Morrison, 2016).

2.6.6.4. Compromiso. El trabajo con hombres que son violentos en las relaciones es estresante y exigente. En un estudio realizado por Morran (2006) todos los que habían trabajado directamente en un PHEVPAM comentaron que el compromiso con este grupo de clientes era "sustancialmente diferente" de su experiencia de trabajo en grupo con otros usuarios infractores. Dado el potencial continuo de inestabilidad durante una fase piloto o en momentos de considerable presión organizativa, el papel de los trabajadores sociales parecía claramente crucial para apoyar o aumentar el trabajo del programa en sí. Para algunos, esta experiencia había sido profesionalmente estimulante y representaba un área de práctica con la que estaban ahora completamente comprometidos o "enganchados". Para otros había sido una experiencia agotadora de la que ahora deseaban salir.

2.6.6.5. Desgaste y autocuidado. Muchos autores mencionan que trabajar con HEVPAM, es un tipo de labor que despierta fuertes sentimientos y es emocionalmente exigente; penetra en los dominios personal, interpersonal y familiar, y desencadena una serie de preguntas morales y basadas en valores (Goldblatt, Buchbinder, Eisikovits y Arizon, 2009; Iliffe y Steed, 2000; Tyagi, 2006, citado en Bailey, Buchbinder, & Eisikovits, 2011). De igual forma, autores como Morales (1996) Morales y Lira (2000) apoyan esta noción, ya que declaran que trabajar con distintas expresiones de violencia, incluyendo la intervención con HEVPAM, puede causar *desgaste profesional o burnout*, dadas las dinámicas y temáticas abordadas. En este sentido, el desgaste es definido como “una respuesta al estrés laboral crónico, integrado por actitudes de despersonalización, falta de realización profesional en el trabajo, y también por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado” (Gil-Monte y Peiró, 1997).

Otras causas y efectos parecidos al desgaste son las mencionadas por otros autores (Epstein & Silvern, 1990; Ross et al., 1989 en Bahner, A. D., & Berkel, L. A, 2007). Estos declaran que las principales causas pueden ser la necesidad de cumplir múltiples roles, la sobrecarga de trabajo y, particularmente, la exposición a clientes potencialmente peligrosos. Dentro de los efectos están los trastornos psicológicos graves y el abandono de la profesión o del abandono del campo de trabajo, “esto último es perjudicial para la supervivencia de los equipos y para quienes los consultan” (Arón, 2001, en Santana y Farkas, 2007).

En respuesta al desgaste profesional es oportuno señalar el *autocuidado*, *qué* se define como "el conjunto de estrategias de afrontamiento que pueden implementar...(psicoterapeutas)... para prevenir déficit y propiciar o fortalecer su bienestar integral (...) en las áreas: físicas, emocionales y psicoespirituales" (Murillo, 2001, p. 2). En esta misma línea, Barudy (1999) reconoce dos niveles en el autocuidado: el primero centra la responsabilidad de las instituciones, siendo éstas

quienes primeramente protegen a sus recursos profesionales; el segundo nivel, se refiere a la capacidad de los profesionales de autocuidarse.

El desgaste, los efectos negativos de trabajar en los PHEVPAM y las estrategias de autocuidado son un campo muy poco estudiado desde la perspectiva de los facilitadores. No obstante, cabe destacar en este ámbito el estudio de Iliffe & Steed (2000), este describe los efectos del aumento del sentido de responsabilidad, mayor conciencia de las temáticas de género, agotamiento producto de la alta carga laboral, la falta de entrenamiento y el aislamiento. En referencia a este último, los facilitadores se sentían aislados con respecto a empleados que no los asesoraban desde la agencia y tampoco comprenden el impacto de su labor. En relación con lo anterior, mencionaron que para aminorar los efectos negativos ocupaban diversas estrategias de autocuidado, tales como, el monitoreo de la carga de casos de los clientes, el informe, el apoyo de pares y la participación política. Los facilitadores también informaron que si bien trabajar con los HEVPAM es uno de los aspectos más desafiantes también tiene el aspecto positivo de ser estimulante.

3. MÉTODO

3. 1. Aproximación a una Evaluación de Impacto del Programa HEVPA

Originalmente el objetivo general de este estudio fue el evaluar el impacto del programa HEVPA a través de la medida de reincidencia de violencia en usuarios que ingresaron el año 2017 y egresaron favorablemente. Se estableció un enfoque mixto de tipo anidado, donde el modelo cuantitativo guiaba el proyecto, el diseño era cuasi-experimental y longitudinal de panel con un alcance correlacional. En consonancia con lo anterior, el grupo de control estaba constituido por los usuarios que ingresaron al programa y lo abandonaron prematuramente. El

estudio incluía tres mediciones de ambos grupos: la de ingreso y egreso del programa eran de carácter retrospectivas y serían obtenidas mediante el *Cuestionario General de Violencia (CGV)* que almacenan los centros HEVPA; la de seguimiento del programa era de carácter prospectiva y serían tomadas por los centros a los grupos de usuarios y sus parejas o exparejas, para contrastar ambos reportes y aumentar la confiabilidad de los datos. Además, tenía contemplada la caracterización sociodemográfica de los usuarios.

Desarrollar una evaluación de impacto del programa HEVPA mediante la reincidencia presentó una serie de dificultades, principalmente de tipo metodológicas en el proceso de recolección de datos con un diseño cuasiexperimental y longitudinal. En primer lugar, el CGV que contestan los usuarios en la fase de evaluación, no presenta una medida temporal de las conductas violentas, aun así, pudimos seleccionar la información más relevante. Además, en esta fase hubo pérdida muestral del grupo de desertores porque algunos usuarios no respondieron el CGV. Luego, los facilitadores no aplican instrumentos para determinar el tipo de egreso de los usuarios, lo que disminuye la confiabilidad del estudio por ausencia de la 2° medida y las variables intervinientes que pueden estar mediando el impacto.

En segundo lugar, el proceso de seguimiento de los HEVPAM se vio mermado debido a que los centros HEVPA no presentan un registro sistemático de cada ámbito de la violencia en los reportes y auto-reportes. Razón por la cual diseñamos cuestionarios para realizar el seguimiento a los usuarios egresados, usuarios desertores en fase de evaluación y sus parejas o exparejas, que incluía la sensación de seguridad de las víctimas. Debido a la dificultad que representa para los centros HEVPA contactar al grupo de usuarios desertores y a sus parejas o exparejas, solicitud que sería contraproducente considerando la alta carga laboral que ya tienen, sólo les solicitamos realizar el seguimiento de los egresados y sus parejas o exparejas y les entregamos los

instrumentos necesarios para hacerlo. Finalmente, el escenario de las manifestaciones sociales a nivel nacional ocurridas en octubre de 2019, influyó en la paralización de los centros HEVPA y a su vez frustró el levantamiento de la información cuantitativa.

Debido a lo anterior, decidimos abandonar el estudio de impacto, conservando del método cuantitativo solamente el apartado de caracterización de los usuarios, puesto que ya habíamos recolectado esta información que nos permitió tener una discusión más amplia de los resultados. De este modo, priorizamos la investigación de tipo cualitativa con alcance exploratorio, dado que las investigaciones en Chile respecto al fenómeno son casi nulas y las extranjeras son poco concluyentes. Además, existe poca literatura desde la perspectiva de los facilitadores y la variedad de dificultades que enfrentan en su labor (Silvergleid y Mankowski, 2006; Gondolf, 2012; Morrison, 2016). Por lo tanto, es imprescindible responder ¿Cuáles son las perspectivas que tienen los facilitadores de los centros HEVPA sobre los factores que inciden en el impacto del programa y la manera de fortalecerlo?

3. 2. Objetivos de Investigación

General:

Comprender las perspectivas que tienen los facilitadores de los centros HEVPA sobre los factores que inciden en el impacto del programa y la manera de fortalecerlo.

Específicos:

1. Conocer factores de funcionamiento de los centros HEVPA en diversas regiones de Chile que inciden en el impacto del programa.

2. Identificar los desafíos que permiten fortalecer el programa HEVPA
3. Describir las características sociodemográficas de los usuarios de los centros HEVPA

3. 3. Enfoque y Diseño de Investigación

El enfoque del presente estudio es cualitativo mixto, lo que implica la producción y el análisis de datos cualitativos y cuantitativos, así como su integración y discusión conjunta, la elección de este modelo tiene como objetivo realizar metainferencias y lograr un mayor entendimiento del fenómeno. El tipo de diseño mixto es anidado concurrente, es decir, que hay un método predominante que guía el proyecto, en este estudio es el enfoque cualitativo, el cual es una aproximación fenomenológica que se enfoca en comprender las perspectivas de los participantes en los fenómenos que los rodean, sus experiencias y significados. Hemos elegido una aproximación cualitativa ya que es recomendable en estudios de carácter exploratorio (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

El método que posee menor prioridad es anidado o inserto dentro del que se considera central, tal incrustación se debe a que el método cuantitativo responde a una pregunta de investigación diferente respecto al método primario: ¿Cuáles son las características sociodemográficas de los HEVPAM que asisten al programa HEVPA? El estudio es no experimental ya que no se manipulan variables, es descriptivo, ya que indagamos en la incidencia de las modalidades o niveles de variables en una población, y es transeccional porque se recolectan datos en un momento específico (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

3. 4. Marco Conceptual

De acuerdo con nuestro criterio, procederemos a definir conceptual y operacionalmente las variables estudiadas con precisión, dado que de esto depende el éxito de la investigación y que las imprecisiones en este proceso afectan la validez de los resultados (Carballo y Guelmes, 2016).

3.4.1. Características sociodemográficas. Corresponden a un conjunto de factores de riesgo que se pueden considerar predictores de la aparición de conductas de VPI, desde una perspectiva dinámica de sistemas de desarrollo (DDS) se conceptualiza como un patrón de interacción que responde a las características contextuales, características de desarrollo y la influencia de la relación. Las características sociodemográficas se operacionalizan mediante el autoreporte de los HEVPAM en el CGV que responden en el ingreso al programa HEVPA. Las variables para estudiar son Rango de edad; Víctima de VIF durante la infancia; Testigo de VPI durante la infancia; Consumo de alcohol; Consumo de drogas; Ejercer VPI al consumir alcohol o drogas. (Capaldi, Knoble, Shortt, y Kim, 2012; Salas, 2015).

3.4.2. Tipos de salida de la intervención. Los tipos de salida de los HEVPAM se operacionalizan mediante las planillas Excel, otorgadas por los centros HEVPA. Se conceptualiza según SERNAM (2014), de la siguiente manera:

Egreso Favorable: corresponde al término de todo el proceso completo, grupo de primer y segundo nivel, más la sesión de egreso final. Se espera que se produzca la eliminación de la violencia física y la eliminación y/o disminución significativa de las formas de violencia psicológica. No se habla de Alta para no fomentar la idea de enfermedad, ni de problema resuelto

100%, sino que se trabaja desde la perspectiva de crear un compromiso permanente con el ejercicio de la no violencia en la pareja.

Deserción en fase de evaluación: el HEVPAM hace abandono de la intervención. No viene, no llama, no responde, o deja de asistir por cualquier tipo de motivo justificado o injustificado, durante la fase de evaluación.

3. 5. Participantes de la Investigación

3.5.1. Equipos de facilitadores HEVPA. La población en estudio comprendió a todos los equipos de facilitadores de los centros HEVPA de Chile. Los participantes se eligieron a partir de un muestreo intencional de tipo variado, con el propósito de representar la complejidad del fenómeno estudiado y exponer la diversidad de perspectivas de los participantes (Hernández, Fernández & Baptista, 2014). Estos fueron los equipos de facilitadores correspondiente a las regiones Atacama, Antofagasta, Metropolitana y Los Ríos, conformado por tres coordinadores, cinco trabajadores sociales, cinco psicólogos y tres apoyos administrativos, vale decir, un total de 16 participantes.

3.5.2. Usuarios de HEVPA. En el componente de caracterización de los usuarios, la población de la investigación corresponde a todos los HEVPAM del programa HEVPA. Los participantes se eligieron a partir de un muestreo no probabilístico o dirigido, ya que en la conformación del grupo de participantes estos no tenían la misma probabilidad de ser escogidos, sino que obedece al objetivo de la investigación y sus respectivos criterios: representatividad geográfica, temporalidad de ingreso y tipos de egresos. De este modo, los participantes corresponden a los HEVPAM de los centros HEVPA de Antofagasta, Atacama, Santiago y Los Ríos que ingresaron el año 2017, cabe señalar que se eligieron dichos participantes, puesto que el

programa dura más de un año y nuestro objetivo fue caracterizar a los HEVPAM que completaron el programa y aquellos que la abandonaron prematuramente. Se clasificaron en dos grupos, 50 de egresados favorables y 220 de desertores con el fin de estimar la tasa de deserción de los 4 centros. Posteriormente, de estos últimos participantes se conformó un grupo de 96 desertores en fase de evaluación para obtener la caracterización sociodemográfica.

3. 6. Técnicas e Instrumentos de Producción de información

3.6.1. Producción de información con los facilitadores. La producción de la información consistió en dos fases. La primera fase se llevó a cabo por medio de un contacto previo con SERNAMEG y los coordinadores de los 4 centros, donde se les señaló nuestro interés por conocer la perspectiva de los facilitadores con respecto a su trabajo en HEVPA, para este propósito se les solicitó a los cada centro designar a un informante clave del equipo, que posea un amplio conocimiento del fenómeno para participar en una entrevista semiestructurada que tuvo el objetivo de identificar las temáticas relevantes para el diseño posterior de una entrevista grupal (Mandieta, 2015). Se eligieron entrevistas de este tipo, puesto que ofrecen a los entrevistados un marco para expresar su comprensión en sus propios términos y lenguaje (Kvale, 1996). Además, tienen una estructura flexible, donde el moderador tiene la libertad para incorporar temas nuevos que surjan durante la sesión, e incluso alterar parte del orden en que se tratan (Hernández Sampieri, R.,2014).

En la segunda fase se ejecutaron entrevistas semiestructuradas a grupos de enfoque de los mismos facilitadores, con el fin de conocer los significados y creencias compartidas en torno a tres temáticas centrales: fortalecimiento del equipo, implementación del programa y modelo de intervención y sus desafíos. Una ventaja de los grupos de enfoque es que permiten generar y

analizar las interacciones y cómo se construyen grupalmente los significados (Morgan, 2008; y Barbour, 2007 en Hernández Sampieri, R.,2014). También, favorecen a la amplitud y contraste de opiniones, los individuos responden simultáneamente de manera informal o formal, develando nuevas parcelas de la realidad social. (Fontana y Frey 2005 en I. Vargas 2012). Ambas entrevistas de cada centro se realizaron por medio de videollamadas online (a excepción de Santiago que se efectuó de manera presencial), lo anterior obedece a factores de distancia geográfica entre los investigadores y los centros. Asimismo, las entrevistas fueron grabadas y almacenadas en formato audiovisual.

3.6.2. Recolección de datos de los HEVPAM. De forma paralela a las entrevistas se ejecutó el proceso de recolección de datos para la caracterización de usuarios HEVPA 2017, dichos datos fueron compartidos por los coordinadores de los centros al equipo investigador vía email, y corresponden principalmente en información extraída de los CGV. La información fue tabulada en plantillas Excel y se almacenaron para su posterior análisis.

3.7. Técnicas y Herramientas de análisis de información.

El estudio cualitativo de las percepciones de los facilitadores de los Centros HEVPA, se interpretó mediante un análisis temático. Esta técnica permite estudiar cualquier tipo de comunicación, la esencia de este proceso reside en identificar y etiquetar categorías y codificarlos, los segmentos se convierten en unidades cuando poseen un significado, de acuerdo con el planteamiento del problema (Hernández et al., 2014). Con respecto a la identificación temática podemos señalar que inicia al entrevistar a los informantes claves, ahí ellos revelaron categorías relevantes que sirvieron de sustrato para el guión de entrevista grupal. Luego, en la entrevista grupal se compararon las perspectivas de los facilitadores, identificando aún más

temas, así como también convergencias y divergencias entre los equipos. Algo parecido sucedió en la transcripción, puesto que se clarificaron frases similares que aluden a temas específicos. Lo anterior da cuenta del proceso cíclico y reflexivo del análisis temático, que va emergiendo incluso en la recolección de datos y transcripción.

Posterior a la transcripción se realizó la codificación, este proceso se estructuró en dos fases, la primera fase se basó en codificar unidades en categorías, para ello ocupamos la herramienta informática ATLAS.ti que permitió la gestión de códigos y categorías. La segunda fase consistió en el comparar constantemente las categorías entre sí para agruparlas en temas y buscar posibles vinculaciones, estos procesos corresponden a los niveles de codificación abierta y axial respectivamente. (Saldaña, 2012; Matthew y Price, 2009a; Wicks, 2009; y Miles y Huberman, 1994 en Hernandez Sampieri, R,2014) La codificación y la comparación constante son el corazón del análisis temático, puesto que la información se fragmenta y se divide en unidades significativas, pero se mantiene su conexión con la totalidad, es decir, los datos se organizan en un sistema derivado de ellos mismos. (Mieles Barrera, M. D, et al.,2012). Las partes del análisis temático no hablan de un proceso amplio y sistemático, pero no rígido (Hernández Sampieri, R, 2014).

Por otro lado, la técnica que se utilizó para el análisis de los datos de caracterización de usuarios correspondió a la distribución de frecuencia de la estadística descriptiva. Las herramientas fueron plantillas Excel para facilitar el almacenamiento y el software estadístico JAMOVI para el análisis.

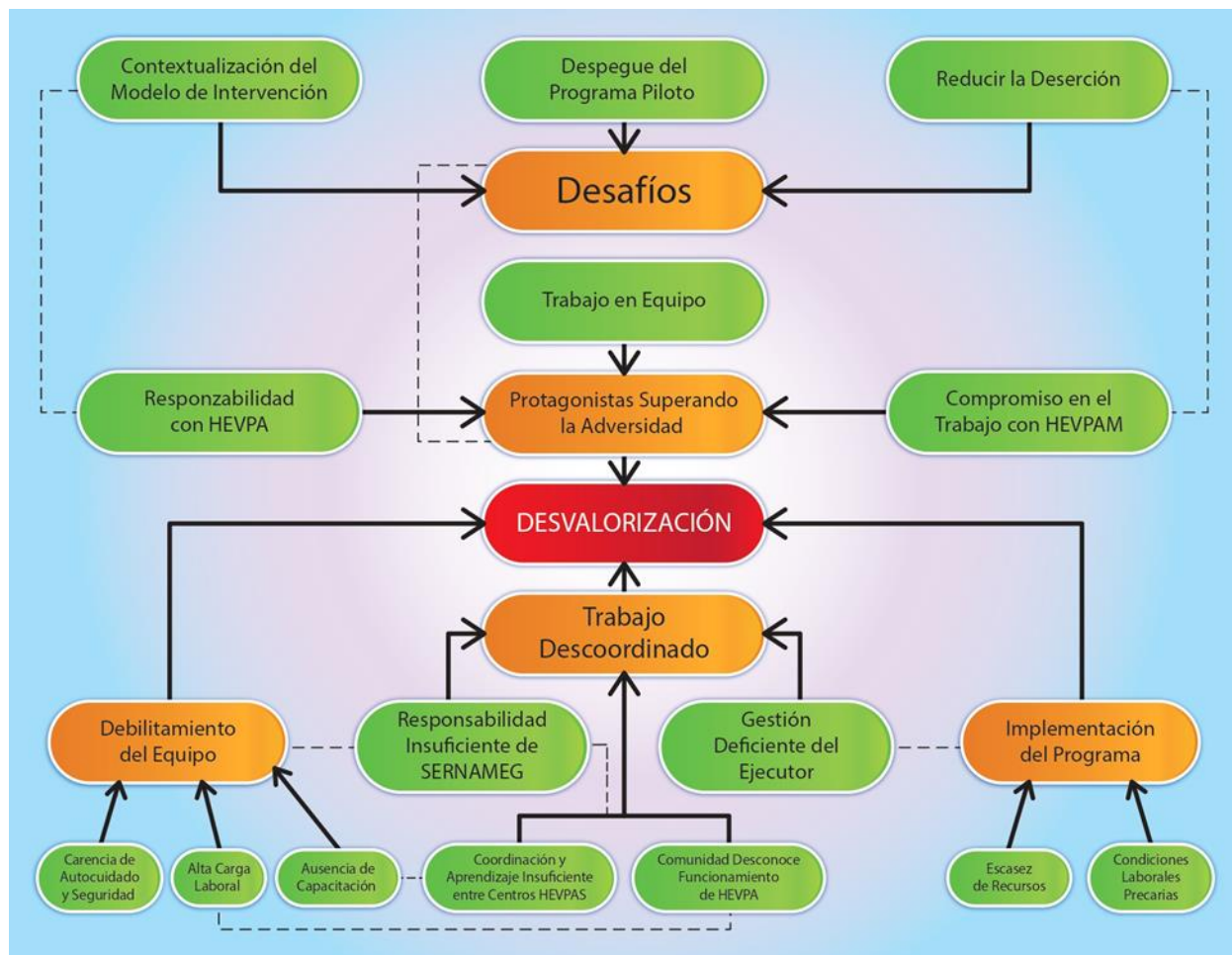
3.8. Consideraciones éticas

En relación con los aspectos éticos de la investigación, nos hemos posicionado desde la ética del cuidado (Gilligan, 2013), una aproximación feminista de liberación radical del patriarcado como medida de resistencia a la injusticia y reivindicar la democracia. De este modo, la universalidad de la empatía y la conceptualización epigenética de la capacidad de cooperación nos guía a actuar con cuidado por la humanidad, prestar atención y estar presentes. Hemos operado en un marco ético de autonomía, protección y respeto para promover el bienestar de los participantes del estudio.

Trasparentamos los cuidados éticos mediante el uso de consentimiento informado, donde explicitamos a cada participante el alcance de la investigación y que esta se origina desde un organismo externo a SERNAMEG, las medidas tomadas para resguardar tanto la identidad de los/las participantes, como el uso responsable de la información proporcionada. Lo anterior da cuenta del criterio de confidencialidad y anonimato, así como también el compromiso de destrucción de grabaciones y archivos una vez terminada la investigación. El consentimiento informado también clarificó que el estudio no involucró ningún pago por parte de los centros y que los participantes tampoco tendrían beneficios económicos. (Véase en Consentimiento Informado, Anexo 2).

4. Resultados

4.1. Perspectivas de los Facilitadores de HEVPA



Con el propósito de comprender las perspectivas que tienen los facilitadores sobre los factores de funcionamiento del programa HEVPA que inciden en el impacto, expondremos el análisis temático de las entrevistas con los equipos de los centros, organizado en un diagrama que presenta la relación entre categorías, subcategorías y códigos.

4.1.1 Desvalorización



Hemos planteado como categoría central la *Desvalorización*, pues condensa la sensación transversal expresada por las personas que integran los equipos de los centros HEVPA en sus relatos acerca de sentirse infravalorados en el trabajo que realizan por diversos actores con quienes ellos se relacionan, vale decir SERNAMEG, Ejecutor y la Comunidad. Lo anterior se traduce en un ataque a su sentido de valía personal y profesional que además evidencia un profundo sentimiento de desamparo. La categoría se encuentra en un tercer orden de abstracción, que subsume a las categorías de segundo orden *Debilitamiento del Equipo*, *Implementación del Programa* y *Trabajo Descoordinado*. De otro modo, la categoría *Protagonistas Superando la Adversidad* surge en respuesta a la *Desvalorización* y los *Desafíos* del programa. Estas dimensiones han sido elaboradas a partir de las apreciaciones subjetivas de los facilitadores o categorías de primer orden y su pertinencia es la mediación que tienen en el impacto de HEVPA.

4.1.1.1 Debilitamiento del Equipo



Esta categoría representa como el efecto de fragilidad que produce en los equipos la *Carencia de Autocuidado y Seguridad*, la *Alta Carga Laboral* y la *Ausencia de Capacitación*, se relaciona estrechamente con la *Responsabilidad insuficiente de SERNAMEG*.

4.1.1.1.1 Ausencia de Capacitación. Los facilitadores refieren no haber recibido capacitaciones sistemáticas en el ámbito de intervención previo a ingresar a trabajar en el programa HEVPA y durante el desarrollo de su actividad. Por consiguiente, indican la necesidad de recibir capacitación en materia de intervención, género y en instrumentos que deben aplicar a los HEVPAM. Debido a que no manejan el uso de instrumentos, algunos centros no los aplican y sólo realizan una evaluación clínica a los HEVPAM, otros centros, al intentar aplicarlos extienden la fase de evaluación más allá de las 4 sesiones establecidas. De manera complementaria, los facilitadores expresan la necesidad de recibir formación referente a las características sociodemográficas de los HEVPAM que atienden en cada centro, por ejemplo, en consumo problemático de alcohol y drogas, interculturalidad y jurídica. Asimismo, los

facilitadores tienen la expectativa de que exista una organización externa a SERNAMEG especializada en esta temática, la cual no existe en Chile, y recibir certificación por su formación.

“Cuando se inserta un profesional en el programa no tenemos una inducción de parte de SERNAMEG o de nuestro encargado nacional, más bien la inducción la hacemos entre nosotros” (Santiago, 149).

“Si hubiese una preocupación real por mantener a los equipos podrían decir, “yo capacite esta dupla entreguémosle todo lo posible para que esta dupla siga hasta el final”. Pero de los años que llevo acá, no veo ninguna preocupación ni por parte de SERNAMEG ni del ejecutor” (Antofagasta, 250).

“No tenemos una capacitación ni siquiera en género, absolutamente nada “ (Los Ríos, 036).

“En cuanto a mí, cuando me toca estar en sesión, yo siempre me he sentido débil en la evaluación de test psicológicos. Bueno entiendo también que para el proceso es súper importante el tema de la evaluación psicológica. Yo por los años que tengo lo hago con al ojo digámoslo así, porque ya es mucho tiempo de circo, pero, cómo lo certifico o acredito ante algún tribunal. A nosotros desde SERNAMEG se nos dice: “ahí está el test de Millón en algún momento se les envió”; pero me pregunto, está la planilla del test de Millón, cómo se tabula o cómo se interpreta, ahí nos quedamos cortos” (Atacama, 045).

“Los instrumentos en general los tuvimos que aprender nosotros mismos, nos guiamos en el proceso juntos. Ahora nosotros aplicamos los instrumentos que son obligatorios, pero priorizamos la evaluación más clínica” (Los Ríos, 071).

“Son muchos los instrumentos para muy poco tiempo. Entonces nosotros vemos dos caminos, o nos entrenan para poder hacer todo eso y nos muestran la fórmula de hacerlo en cuatro sesiones, o se amplía y se deja a criterio evidentemente de la dupla de intervención el tiempo de intervención en la etapa de evaluación” (Atacama, 62 y 63).

“Yo soy un convencido de que debe contratarse una institución externa” (Antofagasta, 148).

“Creo que quienes debiesen impartir las capacitaciones deben ser imparciales, no alguien que sea necesariamente de SERNAMEG por qué siento yo que ya tendría un sesgo en nosotros” (Atacama, 53).

“Yo he sabido que incluso en instituciones colocan a sus trabajadores a hacer un postítulo, para mí sería ideal eso... También capacitaciones de calidad porque la capacitación que había sido un tiempo atrás fue de una persona que no manejaba ningún proceso del centro de hombres... Entonces tiene que ser alguien que haya trabajado, en este caso, con hombres que hayan ejercido violencia” (Los Ríos, 100).

“Personas que específicamente se dediquen al tema para que nos den ideas con pautas un poco más prácticas. El mundo de las ideas bien, pero para nosotros prácticamente nos cuesta mucho enlazar lo visto en esas capacitaciones/reuniones con nuestro trabajo” (Santiago, 148).

4.1.1.1.2 Alta Carga Laboral. Los facilitadores de los centros convergen en la apreciación de que existe un exceso de funciones a realizar. Entre ellas, efectuar capacitaciones a instituciones con quienes se relacionan, contactarse directamente con las mujeres para obtener su reporte, realizar acciones administrativas como llenar planillas, y evaluar a personas que poseen criterios de exclusión para el ingreso al programa. Especialmente desarrollan actividades que no

corresponden a sus funciones como es realizar aseo en el centro, e incluso un equipo que tiene por ejecutor a la municipalidad trabaja días no hábil, en eventos que no tienen relación con el programa y sin remuneración adicional. Toda esta sobrecarga de actividades por un lado los desvía de sus tareas centrales de intervención con HEVPAM, esto significa atender a menos usuarios, y por otro contribuye a ser un factor estresante que puede disminuir la calidad de las atenciones.

“Nosotros tenemos que capacitar a gente, eso es más trabajo finalmente que nosotros tenemos que hacer y tampoco nos entregan los insumos” (Los Ríos, 36).

“Nosotros generar capacitaciones a otros grupos de personas, instituciones, etcétera, lo que no necesariamente nos centra en la atención que es nuestro principal foco” (Santiago, 68).

“Porque eso lo hacemos nosotros, pero evidentemente nos resta mucho tiempo. Cuando tenemos que hacer nosotros esa labor, nos quita tiempo de lo que tenemos que hacer del programa” (Atacama, 011).

“Era destinar un tiempo del horario laboral para poder hacer este tipo de aseo y ojalá coordinarnos para que no interfiriera ninguna de las atenciones también. Entonces qué es lo que hacíamos, los viernes que tenemos reunión de equipo, antes destinábamos cerca de una hora para poder hacer aseo todos juntos en momentos donde no atendíamos público, para mantener limpio” (Santiago, 38).

“Hace más de un mes estamos sin personal del aseo, y nosotros nos turnamos para hacerlo. Sí, porque somos pocos, entonces en definitiva si no estamos atendiendo, estamos fuera. Por ejemplo, el otro día tuve que ir a Panguipulli sola, el coordinador se tuvo que quedar acá

porque venían a supervisar y mi colega atendiendo solo, mi dupla en este caso. Entonces nos tenemos que mover para ir de aquí para allá. Faltan recursos humanos y como te digo, entre medio tenemos que hacer el aseo y también preparar la capacitación” (Los Ríos, 44).

“También a nosotros nos exigen que un usuario, independiente si cumple o no cumple con el perfil, tenemos que atenderlo cuatro sesiones, también tenemos que entregar información y eso implica para nosotros que ahí hay algo interesante, como por ejemplo la cantidad de planillas digitales que nosotros tenemos que cumplir con cada persona y son nueve, entonces es mucha información que se va repitiendo y es muy engorroso el tema. Entonces una persona que no aplica para el ingreso de intervención grupal y todo lo que tenemos que hacer como trabajo administrativo por esa persona. Entonces tenemos un desgaste tremendo de trabajo” (Santiago, 182).

“Mira, al menos cuando nosotros entramos a trabajar, nos hablaron de cierta flexibilidad horaria, pero siempre pendiente del área de atención. Por ejemplo, nosotros hacemos grupos vespertinos, entonces yo entendí al menos que la flexibilidad era poder estar en los grupos. Esto de trabajar en actividades no correspondientes es parte de nuestra voluntad, pero ellos nos ven como que tenemos que asistir porque somos parte del ejecutor y no siempre las actividades están asociadas a la difusión de temas con los que trabajamos, sino que están vinculadas por ejemplo a pintar caritas, globoflexia, hacer títeres” (Santiago, 114).

4.1.1.1.3 Carencia de Autocuidado y Seguridad. Existe una inquietud entre los facilitadores por la carencia de medidas de seguridad en el trabajo con HEVPAM, que les permitan protegerse de usuarios que puedan intentar agredirlos. Además de manifiestan la complejidad de atender HEVPAM en términos de estrés psicológico y mencionan estar agotados e incluso algunos

requerir terapia psicológica. De este modo han solicitado tener instancias de autocuidado, sus expectativas son realizar de manera frecuente, actividades (según la necesidad de cada equipo) grupales o individuales alejadas del espacio laboral pero consideradas partes de la jornada. En este sentido, han existido dificultades para implementar el autocuidado porque SERNAMEG comprende que estas actividades no son autocuidado.

“en el tema relacionado con la seguridad laboral, conversábamos ayer, porque ahora nos están llegando muchos hombres que tienen alta adicción y en particular nos han llegado varios que han cometido homicidios. Entonces, no tenemos ni botón de pánico” (Los Ríos, 42).

“... Incluso de repente, hemos estado temiendo por nuestra seguridad dentro del centro. Y de esa forma hablando de ciertos protocolos, porque en temas de la seguridad, tampoco tenemos mucha protección. Me refiero a que por ejemplo que, en un momento, alguno de los usuarios se ponga violento, me entiendes, cómo reaccionar, qué hacer, cómo avisarle al resto del equipo” (Santiago, 28).

“El otro tema que venimos conversando hace harto tiempo entre nosotros y tratamos de exponerlo, es el tema del cuidado de los equipos, el cuidado de los que cuidan, el autocuidado, la valoración en este caso hacia los equipos. En definitiva, no hay un autocuidado y no hay una visualización del trabajo que se hace y por ende no se cuida a los equipos” (Los Ríos, 162).

“Para nosotros y por lo menos para mí, no sería un autocuidado el quedarme aquí dentro de la misma oficina” (Atacama, 70).

“Sí, igual opino que tiene que ser fuera del centro, porque conviene que nosotros cambiemos de ambiente sino que finalmente el autocuidado también perdería el objetivo porque estaríamos en

el mismo lugar, aquí por ejemplo sonaría el teléfono y hay que contestarlo, o puede venir gente a consultar algo, por eso finalmente se va a perder lo que tiene que ver con el autocuidado y vamos a seguir centrados en nuestro rol dentro de la oficina, tiene que ver con salir de este rol para cuidarnos finalmente a nivel de salud mental” (Los Ríos, 117).

“Pero ese concepto creo que no les calza de una u otra forma SERNAMEG, para ellos es hacer capacitaciones aquí dentro de la oficina y hacer más de lo mismo... En el papel SERNAMEG establece que son importantes las instancias de autocuidado, el problema es lo que está detrás, es decir, las trabas que hay para la ejecución del autocuidado, que reúnan los intereses de los equipos, entonces ahí yo creo que tenemos un nudo crítico” (Atacama, 73-82).

“yo de hecho pago ciento veinte mil pesos mensuales en terapia... desde hace más de un año, desde que entré a trabajar acá tuve que empezar a terapia permanente, ¿a alguien le importa? ¡No!, lo saco de mi sueldo...eso deberían incluirlo en el autocuidado” (Santiago, 281-233-284).

“Por ejemplo el tema del autocuidado, yo se lo planteo a la directora, se lo planteo a la encargada regional y te lo planteo a ti. Hay un desgaste emocional y psicológico y al final si yo solicito que intervengan conmigo va a ser un beneficio para el trabajo y un beneficio personal para mí y mi familia” (Antofagasta, 249).

4.1.1.2 Implementación del programa



La categoría representa la manera en cómo se está implementando el programa, caracterizada por la *Escasez de Recursos* y las *Condiciones Laborales Precarias*, se relaciona directamente con la *Gestión Deficiente del Ejecutor*, toda vez que este organismo es responsable de ella.

4.1.1.2.1. Escasez de Recursos. Los recursos fundamentales que requieren los centros son humanos, especialmente para los cargos: dupla de intervención que permita atender a más usuarios que se encuentran en lista de espera; encargados/as de la promoción y difusión del programa, para ellos concentrarse en la intervención; apoyo administrativo; auxiliar de aseo. De esta manera, disminuir su *Carga Laboral*. Otros recursos que requieren para realizar su labor son materiales y tecnológicos, al no ser provistos en ocasiones deben ellos mismos financiarlos. Por último, algunos equipos mencionaron la limitación de infraestructura que les impide atender a la cantidad de HEVPAM, porque los espacios son reducidos o por la ubicación en que se encuentran.

“Mira nosotros habíamos pensado una vez en una persona que nos ayude como encargada de difusión del centro de hombres, pensamos que podía ser trabajadora social, para trabajar con la

comunidad directamente y que se articule con la Municipalidad, que trabaje, que saque al programa y que lo coloque en la red” (Atacama, 011).

“Para nosotros es compleja la situación, porque hemos salido a terreno a hacer la parte de prevención que no tenemos incorporado, es decir, que la misma dupla o la coordinación tener que ir a hacer la parte de prevención que por ejemplo el centro de la mujer tiene incorporado un profesional aparte” (Los ríos, 016).

“Lo que pasa es que nosotros aquí a nivel regional, tenemos muchas derivaciones y somos solo una dupla y no alcanzamos a sobrellevar todas las atenciones y todos los años nos está quedando gente sin atender por falta, probablemente, de una nueva dupla. Falta que se inyecten más recursos al programa... una nueva dupla abarcaría todos esos terrenos, y se encargaría de la gente que no está siendo atendida” (Los Ríos, 032).

“Respecto a las atenciones, nosotros tenemos un número limitado de ingresos, de 65 ingresos por año. Entonces existía la necesidad de a veces contar con más profesionales u otra dupla para poder atender a más hombres, porque también se nos está generando mucha lista de espera. Entonces, por ejemplo, el año pasado a esta fecha ya teníamos los 65 cupos ingresados, entonces desde septiembre a diciembre la lista de espera era de cien o más personas”.
(Antofagasta, 008).

“Además, no tenemos mayores recursos para hacer difusión, que es tema de, por ejemplo, tarjetas” (Los Ríos, 032).

“De hecho hubo un momento que estuvimos sin internet, incluso unos 4 meses, fue demasiado tiempo, sin internet y sin teléfono, y claro era trabajo que nosotros llevábamos a la casa,

entonces se daba por entendido que tu tenías internet en la casa, yo en ese momento no tenía internet en el departamento, por lo tanto, tenía que ir a otro lugar a hacer los trabajos, fue una cuestión sumamente engorrosa y fue extremo, o sea en cualquier trabajo cuatro meses en esas condiciones, nadie aguanta” (Santiago, 126).

“Además el centro se nos hace chico, imagínate el día de mañana si pudieras dotar de más profesionales, no tendríamos la capacidad para recibirlos. De hecho, acá tenemos una sala en donde se generan los talleres del grupo y es pequeña, incluso si yo quisiera aplicar las orientaciones técnicas que hablan de un número determinado de usuarios por taller, no se está cumpliendo porque tenemos un espacio reducido. Este espacio reducido ha permitido que nosotros hayamos realizado las modificaciones, pero aun así es incómodo” (Antofagasta, 127).

“Incluso esto nos ha causado varios problemas. En este caso, como ambientar más gente en un comienzo, incluso ahora nos seguimos acomodando, estamos bien apretados, estamos con Marcela, el estudiante en práctica, todos los demás usuarios, se nos hace demasiado pequeño el espacio, incluso a veces hemos tenido que ocupar la cocina. Entonces para los usuarios es, estoy asistiendo a un centro de intervención grupal que es una casa y estoy en una cocina, es una mezcla muy extraña para él” (Santiago, 200).

4.1.1.2.2 Condiciones Laborales Precarias. Los equipos mencionan la inestabilidad laboral en que se encuentran, ya que los términos contractuales se renuevan anualmente y ha existido rotación entre los equipos. Además, su contrato es a honorario, evidentemente esto los ha privado de la mayoría de las necesidades que tiene un trabajador: acceso a seguro laboral, previsión de salud y social, beneficios internos como bonos, y externos como acceso crediticio. Sumado a esto, la remuneración es precaria porque los sueldos son más bajos que el promedio

para cada profesional y a algunos equipos les cancelan con cheques. Los facilitadores expresan que esta situación afecta su sentido de pertenencia, no sentirse funcionarios públicos, y proyección en su carrera profesional.

“... ahí hay un tema de continuidad profesional que nos tiene confundidos porque no sabemos si vamos a continuar...” (Los Ríos, 022).

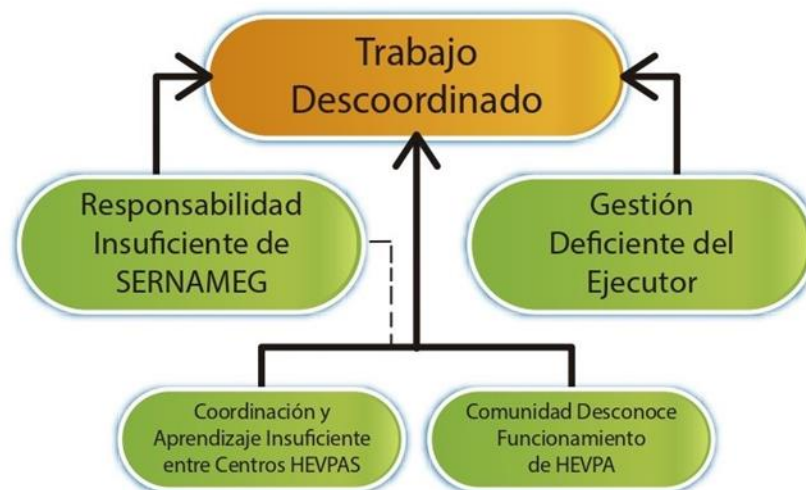
“... el programa financia nuestros sueldos en calidad de honorarios, lo que evidentemente no nos deja la posibilidad de optar a bonificaciones o accesos a la carrera, en función que si fuese administrado directamente por el servicio” (Atacama, 016).

“Contractualmente sería genial que fuera distinto, que no estuviéramos a honorarios porque eso igual te entrega un plus, no solo por los beneficios que puedas tener, sino también por fuera, ya sea créditos hipotecarios o cosas que tú puedes optar teniendo un contrato” (Antofagasta, 103).

“El tema de los pagos, por ejemplo, el Pago por cheque que implica que tenemos que perder un día de trabajo completo y muchas veces no nos pagan tampoco el mismo día. Nos entregan el cheque a las 1:30 de la tarde, media hora antes de que cierren los bancos, lo que termina siendo casi un insulto para nosotros mes a mes, porque nos entregan nuestro salario de forma irregular, no se nota preocupación. Esto es desmotivante, ya que podrían pagar los sueldos con una transferencia, que es algo más moderno” (Santiago, 095).

“Y la verdad es que si tú revisas en la región de Atacama los sueldos están por debajo del mercado también, entonces evidentemente no es atractivo” (Atacama, 018).

4.1.1.3 Trabajo Descoordinado



La dimensión representa el fracaso en el esfuerzo intencionado de los equipos por establecer una alianza colaborativa con los estamentos de SERNAMEG y las instituciones con quienes se relacionan, de intervención con HEVPAM que persiga el objetivo común de prevenir y erradicar la violencia contra las mujeres, producido por la *Responsabilidad Insuficiente de SERNAMEG*, la *Gestión Deficiente del Ejecutor*, la *Coordinación y Aprendizaje Insuficiente entre Centros HEVPA* y que la *Comunidad Desconoce Funcionamiento de HEVPA*.

4.1.1.3.1 Responsabilidad insuficiente de SERNAMEG. Existe entre los facilitadores la perspectiva de que SERNAMEG no se está responsabilizando por completo de tareas que son su obligación como organismo que ha desarrollado el programa, en cambio delegan esta responsabilidad a los equipos de facilitadores o a los ejecutores, pero escasamente los supervisan regularmente. Dos equipos distinguen la colaboración de SERNAMEG regional pero no de SERNAMEG central, otro equipo, por el contrario, destaca incluso la labor del encargado

nacional, y el último equipo señala que hay bajo apoyo tanto de SERNAMEG central y regional. Todos los equipos consideran que el programa es desvalorizado o invisibilizado al interior de SERNAMEG respecto de otras apuestas programáticas, esto se expresa en la desigualdad con los Centros de la Mujer en términos de recursos, y en que no lo promocionan, por esta razón *La Comunidad Desconoce el Funcionamiento de HEVPA*. Igualmente, los equipos se sienten desvalorizados como personas y profesionales en el trabajo práctico y cotidiano que realizan, en última instancia se perciben desamparados.

“Entonces mi pregunta es, cómo se asegura SERNAMEG de que el trabajo que estamos desarrollando está acorde, actualizado y con la calidad que ellos sugieren. No hay ninguna referencia de que SERNAMEG en estos momentos esté haciendo algo con respecto a nuestro trabajo” (Atacama, 051).

“Yo siento que nosotros somos como el esclavo de SERNAMEG. Te lo representaré con un ejemplo: en fiestas patrias un día equis que iban hacer una convivencia, nos contacta SERNAMEG a nosotros para pedirnos que, si podíamos ir a hacer turnos allá en la atención para que ellos se tomaran el día, eso para que te hagas una idea, y reitero, que la percepción que yo tengo es que somos el esclavo de SERNAMEG” (Atacama, 137).

“... a nivel institucional desde SERNAMEG mismo, cuando uno ve la diferencia de recursos que se inyectan en los centros de la mujer, en las casas de acogida y el HEVPA, ahí uno se da cuenta finalmente de cuál es la importancia que le están dando, y eso es importante que se vaya visibilizando ya que los recursos siempre son reducidos. Una vez escuche que alguien dijo que el centro de hombres era el patito feo de SERNAMEG, esa era la forma más o menos de tratarnos, pero cuando hay hechos de connotación pública y se revisa si el hombre estaba en SERNAMEG

o no y el hecho es grave, los hombres no estaban en centros de hombres, no hay reincidencia tampoco” (Los Ríos, 187).

“Bueno, la relación para mí nunca ha sido mala porque hemos tenido diferentes encargadas regionales, entonces todas las que han estado muy bien. Pero para mí no son buenos, llevamos cinco años diciéndole que la gobernación no es buen ejecutor y ellos evalúan a la gobernación y la evalúan bien. Cuando necesitamos algo a nivel personal tampoco son buenos entonces claro existe esta retroalimentación como dice Sergio de que yo le pido algo y me dicen si lo voy a hacer, pero al final no llega o se demora en llegar” (Antofagasta, 247).

“Pero la relación en sí siempre ha sido buena, no tengo quejas con respecto a eso y ellas siempre han tomado nuestras quejas por así decirlo, tratando de dar respuestas, también de preguntar si nosotros entendemos que no pasan por ellas muchas cosas que tendrían que gestionarlas. Pero también a nivel regional tiene que gestionar con otras personas, entonces ellas dicen que con el presupuesto nacional no les alcanza para mucho, pero la relación siempre ha sido buena, cordial y positiva” (Los Ríos, 175).

“Entonces siento que en ese sentido y lo que me da rabia a veces, es que siento que el programa ha sido tan poco difundido...” (Atacama, 107).

“Dan ganas de decir ‘nosotros somos los que entramos al box con ellos’ o ‘eso que sale en el libro, nosotros lo aplicamos’ ... Es que de verdad somos como una isla. Nadie se ha puesto a mirar la carga del trabajo, la complejidad de los usuarios. Confían que está bien, ya bien, finalmente funcionan solos, dejémoslo ahí. Ya llevan ocho años funcionando, se paran un poco de vez en cuando, pero se calman solitos y están muy solos así que” (Santiago, 269 - 280).

“... entonces ahí mi emoción tiene que ver con eso y soy tajante en decírtelo, es una sensación de desamparo de sentirte solo” (Atacama, 157).

4.1.1.3.2 Gestión Deficiente del Ejecutor. Los centros que tienen por ejecutor a la Municipalidad lo han mantenido desde el inicio del programa hasta la actualidad, en cambio los centros que tienen otros ejecutores han enfrentado varios cambios de ellos y señalan que las gestiones son distintas con cada uno. En general los facilitadores indican que los ejecutores no están cumpliendo su responsabilidad con la *Implementación del Programa*, existe una deficiente administración de los recursos asignados a HEVPA, y en algunos casos un trato irrespetuoso, desconsiderado o abusivo. Sólo un centro indica una relación colaborativa con el ejecutor, quien además de cumplir con su responsabilidad valora el trabajo de los facilitadores.

“Hay muchas trabas, mucha burocracia, mucho papeleo. Los dineros con los que cuenta el programa HEVPA no son muchos, pero de ese dinero se tiene que encargarse de administrarlo la gobernación. Entonces cuando nosotros solicitamos algo, como comprar un computador o resmas de hojas, ha habido ocasiones en que se nos niegan esas compras, o nos compran lo que ellos quieren. Somos nosotros los que estamos en el Centro y nosotros sabemos cuáles son nuestras necesidades. A veces nos dicen “no, no hay plata”, siendo que nosotros sabemos que, si hay dinero, porque sabemos con cuánto presupuesto cuenta el programa.

Hay temas de permisos, por ejemplo, nosotros tenemos vacaciones que se negociaron entre la Gobernación y el SERNAMEG, pero incluso esos permisos se complican porque si ellos deciden que no podemos salir, entonces no podemos salir” (Antofagasta, 020).

“Y dentro de eso hemos tenido que vivir cosas que han sido bien engorrosas para nosotros con respecto al mismo transporte. Un año y medio atrás aproximadamente o dos años, el centro se

tuvo que cambiar de ubicación y nosotros esperábamos que la municipalidad nos ayudara a trasladarnos y finalmente fuimos nosotros los que tuvimos que cargar las cosas, pagar un flete” (Santiago, 125).

“Para la municipalidad en algunas ocasiones somos funcionarios públicos y en ese caso nuestro deber es asistir a las actividades de la municipalidad, pero no tenemos los beneficios que tienen los funcionarios públicos. A toda la gente que es de planta en la municipalidad les pagan con transferencia a diferencia de nosotros y les pagan horas extras y a nosotros no” (Santiago, 113).

4.1.1.3.3 Coordinación y Aprendizaje Insuficiente entre Centros HEVPA. Describen la inexistente relación directa y regular entre los diferentes centros HEVPA del país, la única instancia que han tenido es un encuentro social que ocurrió hace dos años y perciben que no reunió las características de un intercambio de prácticas de intervención, otra problemática es que no se logra aprender de otros equipos cuando son nuevos y no han sido capacitados en la materia. A su vez, manifiestan las expectativas de tener más instancias de aprendizaje práctico entre los centros HEVPA, para sistematizar este conocimiento y mantener colaboración y coordinación entre los centros. Una limitación para ejecutar estas actividades es no contar con apoyo financiero para este tipo de capacitación.

“... No hay otra situación u otra instancia en donde se nos vincule con los otros programas que no haya sido ese encuentro anual, que fue hace alrededor de dos años en Santiago, y fue la única oportunidad en donde pudimos estar los profesionales que trabajamos en HEVPA juntos, no hay más” (Atacama, 106).

“Exactamente, los encuentros que se han hecho de centros HEVPA si bien se hacen para intercambiar buenas prácticas y todo, una de las cosas que pasa con este tema de intercambio

de buenas prácticas, es que nos encontramos en su mayoría con equipos nuevos cada vez que vamos, y las jornadas en sí no tienen mayor sustento teórico ni práctico, sino que es solo un encuentro” (Los Ríos, 107).

“Pero no es una capacitación que se enfoque especialmente en lo que uno está haciendo, es como un encuentro más social” (Antofagasta, 133).

“El equipo propone y de hecho siempre lo hemos propuesto quizás tener esta instancia de intercambio entre regiones, que quizás uno de nosotros se pueda ir a algunas regiones para ver cómo es la praxis allá, cuáles son las dinámicas de los sujetos y otro se pueda ir a otra región u otra persona llegar desde otra región acá durante cierta cantidad de tiempo, pero ahí fallamos en el recurso económico” (Atacama, 96).

4.1.1.3.4 Comunidad Desconoce Funcionamiento de HEVPA. Señalan que la comunidad desconoce la existencia y funcionamiento del programa. Especialmente las instituciones del poder judicial, entre ellas tribunales que ignoran el objetivo del programa, la población de usuarios a quién está dirigido y los criterios de exclusión, por esta razón derivan a personas que no califican en el programa, por ejemplo, hombres víctimas de violencia, VIF entre otros familiares y hombres que tienen criterios de exclusión. Por otra parte, dentro de la cultura organizacional de SERNAMEG existe una incomprensión de que la intervención con HEVPAM tiene por objetivo promover la seguridad de las mujeres víctimas. Los facilitadores refieren que las trabajadoras de los centros de la mujer creen que los facilitadores del programa defienden a los HEVPAM y por eso existe dificultad de coordinación con ellos para obtener los reportes de las mujeres víctimas. De estas dos maneras se genera *Alta Carga Laboral*.

“...nos envían por ejemplo VIF entre hermanos, entre padre e hijo, pero con el tiempo se han ido subsanando, antes eran muchos más pero igual tiene que ver con la estructura del poder judicial, que siempre van cambiando los jueces y no todos tienen el mismo conocimiento de los programas o cómo funcionan” (Los Ríos, 161).

“Además que cuando hablamos del programa hombres por una vida sin violencia es como ‘ah, atienden a los hombres agredidos’ y es como – hace un gesto de hastío – ¡no! (Santiago, 256).

“Algo que yo hice ver fue principalmente eso, de hacerle ver a las personas que están derivando de que los están derivando y tienen que acercarse. Incluso nos han llegado casos de hombres que son objeto de violencia, que los han mandado incluso desde fiscalía, entonces se les remite que el usuario no cumple con los requisitos para seguir el proceso de intervención.

supuestamente desde el poder judicial eso se había superado, pero evidentemente no es tan así” (Antofagasta, 206).

“... pero sin embargo es algo que ocurre y que está latente, es lo de la rivalidad que existe con los centros de la mujer, yo lo sé porque en otras regiones los colegas a veces también tienen resistencias con los centros de la mujer...” (Atacama, 153).

“... pero también tengo la sensación o creencia de que los centros de la mujer consideran que el envío de esta solicitud genera más trabajo para ellas y además del poco conocimiento que tienen los centros de la mujer e incluso de este programa a pesar de ser programas hermanos y tiene que ver mucho con la rotación de los profesionales de los otros dispositivos, que nos ven como que le hacemos cariño a los hombres” (Santiago, 205).

4.1.1.4 Protagonistas Superando la Adversidad



Esta categoría surge en respuesta a la *Desvalorización* y los *Desafíos* que perciben los equipos. Representa las características *Compromiso en el Trabajo con HEVPAM*, *Responsabilidad con HEVPA* y *Trabajo en Equipo*, que comparten los facilitadores de los centros HEVPA, y les permite superar las condiciones adversas a las que se encuentran expuestos en su trabajo.

4.1.1.4.1 Compromiso en el Trabajo con HEVPAM. En sus relatos, los facilitadores expresan el compromiso que tienen con el trabajo que desarrollan y que esa es la motivación para mantenerse en el programa. Este compromiso se expresa en diversas acciones que realizan para lograr que los HEVPAM reciban atención. Algunos centros atienden a hombres que presentan criterios de exclusión, como consumo problemático de alcohol y psicopatología, además, se ocupan de que reciban atención en el servicio de salud pública. Otro centro extiende la fase de evaluación en relación con las características psicológicas de los HEVPAM y el nivel de avance que logren antes de pasar a la fase grupal, en caso de presentar criterios de exclusión lo retienen durante el periodo de evaluación y envían un informe a tribunales para que decrete alguna

medida cautelar. Además, los centros realizan estrategias para *Reducir la Deserción*, establecen una alianza terapéutica tempranamente y algunos afirman que mantienen los grupos porque favorece la adherencia al programa, son flexibles con los horarios de atención, considerando la distancia geográfica y la jornada laboral de los HEVPAM.

“... no estamos aquí porque tenemos una seguridad laboral y nos vamos a convertir en millonarios, estamos porque nos gusta este trabajo, nos gusta hacer lo que hacemos en definitiva y por eso nos hemos mantenido aquí...” (Los Ríos, 96).

“... nosotros queremos este programa porque creemos en lo que hacemos, de verdad muy comprometidos, ni siquiera con la institución, estamos comprometidos con el hacer” (Atacama, 107).

“El año pasado si tuvimos que derivar hombres al sistema de salud porque arrojaron patrones psicológicos complejos... Es que con esos los usuarios empezaron a ir a las atenciones a los centros de salud, pero continuaban viniendo para acá, como dices tú por un tema de seguimiento, y la pareja asistía al centro de la mujer entonces ahí teníamos todo coordinado (Antofagasta 212 - 214).

“En general hacemos las derivaciones pertinentes, pero hay algunos casos en que nosotros podemos ir atendiendo de manera paralela y nos ha pasado que uno de los criterios de exclusión según las O.T, es que el hombre no tenga ni consumo de alcohol ni de droga. Pero lo que sucedía cuando yo me incorporé al programa era que se les decía a esos hombres, ‘ya hágase su tratamiento y después vuelve’, pero nunca volvían porque no se hacían el tratamiento o porque probablemente lo dejan inconcluso. Es por eso que ahora lo que nosotros solicitamos es que se hagan el tratamiento en paralelo, entonces ellos tienen que traer en ese caso las horas de

atención con quien se están atendiendo, y así todo se va monitoreando, Entonces en el momento en que la persona no cumple con esto, no se ingresa, no puede entrar si tiene consumo problemático y no se está atendiendo, tenemos que monitorear y comprobar que sea así. Otro ejemplo, ideación suicida, nosotros hacemos la derivación y tenemos la coordinación bien expedita con los CESFAM de Valdivia y con los CESFAM general de la región, entonces hacemos la llamada y contamos la situación y se genera así, a nosotros nos han generado horas inmediatas, así como de ahora a las 6 de la tarde, se le da tratamiento medicamentoso y salimos del riesgo y lo podemos seguir atendiendo acá y la persona se sigue atendiendo en el CESFAM. Porque somos sinceros con la persona, por ejemplo, de repente la persona nos empieza a contar que tiene ideación suicida y que ha pensado tal cosa, y somos sinceros en comentarle lo que nosotros vemos ahí, donde el hombre puede considerar y decir, sí, voy a tomar esa derivación que usted está sugiriendo” (Los Ríos, 58).

“Porque evidentemente el sujeto si tú le generas un espacio terapéutico y quieres trabajar estos temas con él para que logre verbalizar, decir y nombrar, y no tiene que ver con los tiempos nuestros, tiene que ver con los tiempos del sujeto. Hay sujetos que tienen más resistencia y llegan al fin igual, pero tienen más resistencia. Y en la etapa de evaluación es clave, porque es ahí donde logras problematizar al sujeto, en esa etapa individual... Entonces yo en algunas ocasiones me he extendido con sujetos 4 meses, pero también tiene que ver con la red porque uno podría decir, “no éste sujeto no califica”; pero también tengo mis aprehensiones, la ética de dejarlo solo y libre en la sociedad, por eso prefiero tenerlo, por control social sabiendo que no va a calificar finalmente” (Atacama, 051 - 053).

“Y eso no significa que, si bien la evaluación es de un mes, en ese mes trabaja en un sistema de turnos de 10 por tanto, nosotros tenemos que ajustarnos también un poco a los tiempos que ellos

tienen de disponibilidad. Y ahí viene una variable también que los sujetos con los cuales nosotros trabajamos no necesariamente están todas las veces o todas las semanas acá en la región” (Atacama, 065).

“O los hombres que trabajan por turnos, que trabajan en mineras a veces también se les dificulta hacer las sesiones durante la semana, entonces ahí tenemos que modificar los tiempos o atenderlos dos veces en la semana que están en descanso para que no se pierdan esa semana en la que están trabajando” (Antofagasta, 034).

“Pero hemos sabido leer un poco esas señales a nivel regional, por ejemplo, por eso las sesiones grupales no son semanales sino cada 15 días, De cierta forma también a los hombres les acomoda para poder solicitar permiso en el trabajo y finalmente eso ha favorecido la adherencia. Yo creo que si fuera de forma semanal es muy probable que tuviéramos una alta deserción” (Los Ríos, 148).

“tenemos buena adherencia. Los hombres también se sienten cómodos en fase grupal, yo creo que eso es tremendamente importante, uno de los temores que manifiestan en las sesiones individuales como con quién nos vamos a encontrar en este grupo o como va a ser. Entonces ahí hay un tema de contener y reducir el nivel de ansiedad de los usuarios, preparándolos poco a poco a esa fase grupal, se encuentran con que hay algo con lo que se sienten cómodo finalmente” (Los Ríos, 150).

4.1.1.4.2 Trabajo en Equipo. Los facilitadores de los centros identifican que entre ellos han consolidado un trabajo en equipo, mediante la experiencia que tienen trabajando juntos de manera cooperativa y coordinada, donde cada uno tiene clara sus funciones. Debido a lo anterior, el interés que tienen por conseguir que los HEVPAM acudan al centro y que la *Comunidad*

Desconoce el Funcionamiento de HEVPA, han autogestionado la promoción y difusión del programa para que las instituciones conozcan el funcionamiento del programa y la intervención que realizan con los HEVPAM. De este modo han facilitado un trabajo más colaborativo con ellas y con los centros de la mujer, además de comenzar a ser valorados por la comunidad.

“Como nosotros somos un equipo que ya llevamos mucho tiempo trabajando juntos, nosotros ya sabemos que es lo que debemos hacer y lo que no, por la experiencia que ya tenemos en este ámbito y eso nos ha significado también que en el momento de trabajar o de que llegue un usuario sabemos específicamente el sí, el no y el cómo” (Atacama, 084).

“Como equipo funcionamos muy bien, estamos un poco alejados, pero eso también es un plus para no tener problemas con el ejecutor, pero acá en el grupo todo bien tranquilo, se trabaja en cooperación” (Antofagasta, 105).

“... se hizo un trabajo paulatino de ir a conversar con los equipos y que los centros de la mujer entendieran en definitiva, que nosotros trabajamos a favor de la mujer, y desde ahí se comenzó a trabajar de manera mucho más fluida, porque hasta ese entonces, no nos entregaban los reportes ya que les daba miedo que nosotros les dijéramos algo a los hombres, pero se les dio a entender y se han dado cuenta en el tiempo, que nosotros no ponemos en riesgo la información que nos entregan” (Los Ríos, 052).

“... las estrategias que adoptamos, ya hemos hecho como en dos oportunidades algunos encuentros con los centros de las mujeres, diciéndoles lo importante que es para nosotros que nos puedan reportar estas situaciones, de los episodios o el historial de violencia que las mujeres han vivido por parte de estos hombres, con la intención de que podamos hacer un mejor

trabajo nosotros también, y pensando que detrás de este hombre hay una mujer que sufre violencia” (Santiago, 076).

“Respecto a la relación con Tribunales, la verdad es que es más que buena, es bastante buena, ya sea con el Tribunal de Familia o Tribunal de Garantía, pero eso te lo puedo decir ahora, porque con anterioridad a veces las derivaciones no tenían perfil de ingreso, nos mandaban a personas que no tenían nada que ser atendidas acá, nos llenaban la agenda. Eso pasaba al principio, hoy día ya no es así porque anualmente nos reunimos con los tribunales, le contamos los perfiles de ingreso, lo que nosotros hacemos, y eso resolvió el problema. Entonces muy bien con tribunales...” (Atacama, 120).

“tiene que ver con que esta intervención contribuye a la progresión de las mujeres, y eso es algo central que hacerles entender para que comiencen a validarnos como programa y la efectividad que esto tiene” (Los Ríos, 177).

4.1.1.4.3 Responsabilidad con HEVPA. Debido a la *Ausencia de Autocuidado y Seguridad* los equipos han autogestionado instancias de autocuidado y han diseñado protocolos de seguridad internos. En respuesta a la *Ausencia de Capacitación*, los equipos se han autoformado y desarrollado herramientas propias basadas en la práctica, con la experiencia han adquirido especialización y han robustecido la manera de hacer el trabajo. En algunas dimensiones han tenido que *Contextualizar el Modelo de Intervención*, por ejemplo, dos centros mencionaron que no realizan un grupo de negadores rígidos separados porque se dan cuenta que es más provechoso para estos HEVPAM incorporarlos al grupo de quienes reconocen la violencia, algunos centros adaptan la periodicidad de los talleres con aprobación de la jefatura, para facilitar la asistencia de los HEVPAM que viven o trabajan lejos, un centro señaló que aplican

instrumentos según la necesidad que identifican y tienen grupos abiertos de HEVPAM, otros reconocieron que en ocasiones no atienden en dupla por la *Alta Carga Laboral* o el vínculo terapéutico que se establece es mayor con uno de los facilitadores.

“Nosotros como equipo tenemos un autocuidado autogestionado... Vamos a hacer gimnasia una vez a la semana... Muy bien, de hecho, hay un centro deportivo que queda cerca, como a una cuadra, es municipal y gratuito, pero es de nosotros nomás, es autogestionado” (Antofagasta, 163- 165 - 167).

“Y en ese sentido hacemos protocolos entre nosotros, como avisarnos entre nosotros que hay una hora donde tenemos que estar más alerta, más pendiente, pero es más una cuestión de seguridad interna” (Santiago, 030).

todo el conocimiento que nosotros tenemos y que hemos ido aportando al trabajo, ha sido solamente por iniciativa propia.... Claro en autoformación y en base a la experiencia (Los Ríos, 036 - 040).

“Entonces a mí me da un poco de rabia que nosotros mismos nos hemos ido abriendo los espacios, para sistematizar nuestro quehacer, siendo que acá no hay muchas, aparte de las fichas que nosotros mismos manejamos, nos hemos ido adaptando y hemos ido generando una base de datos, sistematizando la información, haciendo las fichas mucho más grandes, mucho más detalladas y eso obedece a nuestro quehacer nomás para hacerlo más funcional a nuestra forma de ver” (Atacama, 107).

“... nosotros nos hemos dado cuenta, que tantos años trabajando en esto uno igual va agarrando más experiencia y visualizando cosas que quizás al principio no nos dábamos cuenta”

(Antofagasta, 040).

“El tema de la modificación también de los instrumentos, o sea de cuantos instrumentos se van aplicando es de acuerdo a la necesidad de cada usuario, eso también lo hacemos y claro que no se malentienda, nosotros seguimos bien la fase grupal en sí con la temática y todo, pero hay varias modificaciones, por ejemplo el tema de contingencia actual que vamos haciendo, las sesiones grupales son cada quince días, no son una vez a la semana, ni siquiera son grupos cerrados que partan una vez y terminen todos juntos, sino que es un grupo abierto. Tampoco tenemos lo que nos solicitaban de tener un grupo de negadores rígidos, si fueran solo hombres que niegan la violencia en sí, porque nos dábamos cuenta de que se potenciaban mucho más entre ellos y lo ideal era tener otra persona que tuviera reconocimiento y eso ha resultado está mucho mejor, esas son las variaciones que hemos hecho en el tiempo” (Los Ríos, 136).

4.1.1.5 Desafíos



Finalmente, los equipos de facilitadores de los centros HEVPA reconocen que los principales *Desafíos* del programa son la *Contextualización del Modelo de Intervención*, *Despegue del*

Programa Piloto y Reducir la Deserción. Aunque intentan hacer frente a estas dificultades, requieren colaboración para lograr cambios sistémicos al programa.

4.1.1.5.1 Contextualización del Modelo de Intervención. Existe conformidad con el modelo de intervención Duluth, ya que lo consideran estructurado, explícito y sencillo de comprender, destacan el componente educativo como algo central para el cambio en los HEVPAM. No obstante, los centros coinciden que es necesario adaptarlo al contexto sociodemográfico de Chile y de cada región. Algunos facilitadores consideran que las orientaciones técnicas son flexibles pero que requieren más conocimiento práctico y actualización. Un centro considera que el modelo es muy básico y debido al tiempo que lleva el programa HEVPA se podrían probar alternativas o incluso desarrollar un modelo nuevo a partir del conocimiento local, otra propuesta es superar el enfoque educativo y adquirir herramientas para evaluar el cambio de conducta del HEVPAM, más allá del cambio de discurso y de aprendizaje teórico. Otras propuestas son innovar en la intervención ya que algunos HEVPAM también tienen dificultades para relacionarse con sus hijos y ser flexible con el periodo de intervención. Finalmente, plantean la complejidad de realizar el reporte de la víctima vía telefónica cuando no tienen vínculo con ella.

“Estamos haciendo un trabajo doble reeducando a los hombres, pero también generando un tema de prevención o de erradicación de la violencia hacia las mujeres. Para mí es bueno el modelo, no lo modificaría porque me parece que también permite generar una instancia de trabajo de cada programa, bien estructurado, en donde se puede entender rápido, no hay que irse por las ramas ni nada de eso” (Antofagasta, 184).

“Es bien provechoso porque el modelo de Duluth también es muy grande y segmenta muy bien los tipos de violencia, entonces al segmentar las gradientes te permite abordarlo de forma

directa con los usuarios, lo que finalmente a ellos les permite comprender explícitamente lo que es la violencia. Entonces en ese sentido este modelo es muy explicativo y fácil de entender para la población con la que nosotros trabajamos. Entonces como los segmenta tanto, nos permite direccionar, saber, por ejemplo, que vamos a abordar en cada sesión. Finalmente, uno organiza el proceso de intervención” (Los Ríos, 125).

“Podría ser el caso de disminuir sesiones, pero puede ser dependiendo del caso, porque nos enfrentamos a casos de hombres que reconocen muy rápidamente y ahí puede ser el caso de que disminuya alguna sesión. Pero a veces no enfrentamos a casos que son más complicados y que requieren más sesiones, entonces es bueno que pueda existir esa flexibilidad” (Antofagasta, 195).

“Modificarlo al contexto de esta nación, de Chile, tienen siete años de estadísticas, de programas, de profesionales, tienen el material suficiente creo yo como para dedicarse SERNAMEG a hacer las averiguaciones necesarias para aventurarse mejor y hacer un modelo distinto para buscar otras alternativas por qué quedarse en el sesgo de un solo modelo que si bien ha hecho bien su trabajo durante los últimos siete años, pero de aquí a siete años más no estaremos hablando de las mismas personas, hay profesionales distintos, la sociedad cambia los temas van evolucionando y yo creo que eso todavía falta ir adecuándolo al tiempo actual” (Atacama, 101).

“... vivimos una realidad acá en el norte y en el sur viven otra, cada región va viviendo una realidad distinta. Cuando nosotros tuvimos un encuentro de los HEVPA hace dos años, la gente del sur nos decía que de repente tenían que viajar a un pueblo a atender a las personas y a veces

no podían ir los dos, no podía ir la dupla, entonces yo creo que a veces hay que ajustar la realidad del territorio a la intervención que se hace con los usuarios” (Antofagasta, 028).

Las OT las hacen a nivel central y no contemplan la realidad geográfica y regional (Los Ríos, 050).

“... pero si uno mira en lo global, creo que las O.T. nos dan movilidad en un 90% de lo que nosotros hacemos y el otro 10% restante me parece que se ha quedado corto SERNAMEG, no hay oportunidad de poder recoger la visión de cada uno de los HEVPA a nivel nacional para tratar de modificar, o quizás agregar algún elemento a esa orientación técnica de manera más consensuada” (Atacama, 091).

“Otra inquietud que podemos tener del programa y cómo llevarlo a cabo, es que justamente este modelo trabaja más desde una lógica psicosocial. Hay un primer nivel que es educativo y un segundo nivel que nos permite ser más flexibles, con más temáticas, por llamarlo de alguna forma. Entonces podemos modificar ese segundo nivel de acuerdo a lo que estamos tratando, por ejemplo, algo que en los hombres puede ser muy repetitivo como los celos, aislamiento, abuso emocional, me entiendes, ahí hemos ido adaptando el modelo a ese tipo de temáticas a tratar. Pero algo que nos falta mucho, desde mi perspectiva, son las técnicas o herramientas grupales que nos permitan poder llevar a cabo un trabajo mucho más dinámico a las sesiones, más que toda la teoría. Claramente no les transmitimos la teoría a ellos, sino que la adaptamos al nivel de los usuarios para lograr su entendimiento, porque también con los hombres que llegan acá, hay que usar un lenguaje que uno termina adoptando” (Santiago, 64).

“Específicamente habilidades parentales porque muchos tienen además del problema de la violencia en la relación de pareja, problemas con los hijos. Hay también muchos hombres

separados que tienen problemas también al relacionarse con sus hijos, entonces hemos visto que nos hacen muchas consultas a nosotros referente a los hijos, que al final no podemos trabajar”
(Antofagasta, 038).

“... cualquier persona puede llamarte, como tenemos ahí el número de teléfono y el nombre de la mujer, le dices, ‘sabes que yo soy Juanita Pérez de la municipalidad de tal comuna’, entonces cómo va a confiar en la persona que está al otro lado del teléfono. Es poco personal el llamado telefónico para hacer un auto reporte. Pero esa es la estrategia que hemos tenido de adoptar para poder tener los reportes, porque de eso depende que los hombres ingresen o no a la fase de grupo. Si no tenemos el reporte, los hombres no pueden ingresar a pesar de que hayan hecho un buen proceso en la etapa individual, y qué hacemos con ellos si no tenemos el reporte”
(Santiago, 084).

“...Nosotros las llamamos y tenemos que hacer el reporte y el seguimiento, entonces hay veces que ellas no dicen ‘no queremos hablar’ porque están separados y no quieren entregar información, al final es información ya que nos sirve a nosotros también para hacer un análisis”
(Antofagasta, 050).

4.1.1.5.2 Despegue del Programa Piloto. La apreciación que tienen los facilitadores del programa HEVPA es que, en base a sus experiencias y juicio clínico, genera cambios en los hombres de acuerdo con lo que plantea el modelo de intervención. Empero, perciben que el programa se encuentra en un estado de piloto, y que existe una inestabilidad en relación con la continuidad de este. Una preocupación es el riesgo constante es la pérdida de evidencia basada en la práctica que se ha gestado en cada centro, al despedir a alguno de los facilitadores, ya que no existe una forma de mantener ese conocimiento. Identifican que existen dificultades

estructurales de implementación del programa, una de ellas es la centralización del programa en Santiago, otra es la ausencia en Chile de una RCC para dar respuesta al fenómeno de la VPI contra las mujeres antes de iniciar el programa, de esta manera existe una carencia de una red especializada para derivar y una dificultad de vinculación con el servicio de salud y justicia. Por último, algunos facilitadores señalan que no aplican instrumentos para valorar el egreso de un HEVPAM y la necesidad de actualizar los instrumentos que utilizan.

“El hombre logra hacer un cambio de mirada, logra hacerse cargo de las conductas que antes normalizaba y ahora ve que esas conductas aparte de tener una consecuencia en la persona con quien la ejerce, también tiene una consecuencia en sí mismo, entonces invita al hombre a hacer conscientes más conductas de modo de poder vivir y convivir de una manera más sana. Entonces ese proceso lo hace responsable al sujeto, lo hace libre de elegir, asumiendo las consecuencias de su conducta, entonces la verdad es que en la experiencia que yo tengo trabajando en lo clínico por decirlo de alguna forma, grito y plata como lo dijo alguna vez un presidente o presidenta, en el sentido de que efectivamente se genera un cambio” (Atacama, 077).

“...hemos tenido muy buenos resultados con respecto a las personas que intervinimos y los resultados que estamos mostrando en los seguimientos tanto en los hombres como en las mujeres, entonces el impacto que tiene en un hombre que incluso no ha egresado es positivo en el tiempo” (Los Ríos, 175).

“...desde su lenguaje lo dice lo proyecta está a nivel de idea, pero pareciera que no se ha materializado, que hoy día sigue funcionando como idea y es una idea que se hace todos los años. Pero no te da un sentido de pertenencia, algo que efectivamente va a perdurar en el tiempo independiente de lo laboral” (Atacama, 089).

“... yo creo que también se apela a la estabilidad del HEVPA, porque si tú ves a nivel nacional van cambiando a veces año a año y eso a mi punto de vista es una inestabilidad que no ayuda mucho a la continuidad de los proyectos.” (Antofagasta, 106).

“... siento que el programa muchas veces se pierde y no gana en sí como programa para que se mantenga con vida, porque no hay retroalimentación de profesionales para poder transmitir este conocimiento, las experiencias a nivel formativo para que el programa en sí viva, porque aquí yo te puedo garantizar y aquí yo me hago absolutamente cargo de lo que voy a decir, que desde la forma del hacer desde lo psicológico, el cambio de los sujetos sería distinto, y no estoy diciendo que sería mayor o mejor, pero sería distinto, si es que saliera yo de ahí y asumiera otro colega sin que le haya transferido mi experiencia, porque son muy distintas las miradas.

Entonces siento que el SERNAMEG ha invertido tanto tiempo en la contratación de alguien para que absorba experiencias, que al final no garantiza la permanencia de ese mismo conocimiento y que le dé vida al programa en sí mismo. De eso no se ha asegurado, yo me puedo ir mañana mismo, termino acá la videoconferencia y me voy, pero todo ese conocimiento me lo llevo conmigo, no queda en el centro al servicio de los usuarios” (Atacama, 079).

“... un tema importante es que, si cambian los profesionales, qué pasa con la continuidad de los procesos de los hombres” (Los Ríos, 022).

“Lo que se me viene a la cabeza, y que nos sucede a nosotros, es que en Santiago hay muchos más recursos, hay más dispositivos. Entiendo que, en las regiones, por lo menos acá en Atacama somos el único programa que trabaja esta índole” (Atacama, 041).

“Como te dije comenzamos con una dupla y media jornada de psicóloga, se sumó después una segunda dupla y jornada completa la coordinación y ahora la tercera dupla, pero imagínate, yo

creo que no tiene que ver con sumar duplas, sino que también descentralizar la atención. Llegar a otros lados, que haya otros centros. Por decirte que, en la zona sur de la región metropolitana, tenemos mucha atención por allá, muchas derivaciones de Puente Alto, también de San Bernardo algunas, pero de Puente Alto y La Florida es donde más hay. Maipú tenemos demasiado, Pudahuel también” (Santiago, 088).

“Eso es, por un lado, y por otro lado yo creo que, en cuanto a las evaluaciones técnicas, hoy día nos vemos con la problemática que cada vez los usuarios están más complejos y cada vez hay más patologías asociadas, consumos de drogas y las orientaciones técnicas no se han actualizado lo necesario para que nosotros sepamos cómo abordar esas situaciones. Tenemos muchos usuarios que vienen con temas de salud mental y no tenemos donde derivarlos porque al estar judicializados por una causa de violencia el COSAM no los atiende” (Santiago, 186).

“... dónde tenemos problemas: en la red pública de salud, porque cuando el usuario no califica y nosotros vemos un potencial riesgo, nosotros lo queremos derivar y no tenemos donde enviarlo...hacemos todos los esfuerzos, pero al final nunca se garantiza un ingreso inmediato y si se les da un ingreso inmediato la atención el trabajo que se hace con el usuario no es permanente, no es continuo, los citan cada tres meses con suerte. Entonces nos quedamos cortos en la Red Pública de Salud” (Atacama, 120 - 122).

“Fue interesante porque tienen, la vista y la mirada de todas las personas que están involucradas, pero eso traerlo acá, al menos a implementarlo en nuestra cultura es complejo, porque no necesariamente aquí tenemos coordinación con todos los actores. Ósea, por ejemplo, entendemos acá que los jueces actúan en base a una ley que tiene grandes vacíos todavía, estamos hablando de una ley de violencia intrafamiliar y no de una violencia de género,

entonces la ley actúa en base a eso. Con muchas lagunas también, en temas de protección, de seguridad para las mujeres, etc. pero ellos actúan en base a esa ley. Bueno, nosotros también, pero falta en temas de género. La policía por otro lado, que también hace y no hace las denuncias que las mujeres van a denunciar. Entonces no necesariamente el modelo se puede llevar a cabo acá de la misma forma que en otros países, porque no es la misma cultura. Eso por un lado a modo general” (Santiago, 064).

“No se le aplica ningún instrumento, netamente nosotros con lo que vamos trabajando con ellos en el proceso de taller grupal, vamos viendo si este egreso va a ser un egreso favorable o un egreso no favorable. Con el tiempo de experiencia, uno va viendo quién dice la verdad y quién no” (Los Ríos, 060).

“O por último la actualización de las herramientas que existen. Las herramientas que como Centro de Hombres en Copiapó estamos utilizando han sido a partir de lo que nosotros hemos ido modificando en el tiempo, pero una actualización real de las herramientas de todos no ha existido” (Atacama, 046).

4.1.1.5.4 Reducir la Deserción. Los facilitadores distinguen que un importante desafío es reducir las tasas de deserción de los HEVPAM que se concentran principalmente en la fase de evaluación y en el cambio a la fase grupal, las dos razones principales que identifican están involucradas son las características sociodemográficas y la baja motivación al cambio de los HEVPAM. En el primer caso se debe a que los HEVPAM viven en localidades alejadas del centro, donde deben viajar durante horas para asistir a una atención. Además, las condiciones laborales complejizan más la situación, ya que el centro atiende en los horarios de jornada laboral de trabajos regulares, hay hombres que trabajan en sistema de turnos de 15 días y por

razones evidentes le resulta imposible asistir regularmente, otros HEVPAM se encuentran desempleados y aunque cuentan con disponibilidad no tienen los recursos económicos para hacerlo. En el segundo caso hay hombres que no tienen motivación al cambio y niegan haber ejercido VPI, porque no acuden por voluntad propia al programa sino por indicación de un tribunal y desertan ante falta de consecuencias penales.

“Lo que nosotros hemos visto un poco, es que algunos elementos que puedan favorecer la deserción tienen que ver con la distancia geográfica. Y como te comentábamos, al ser a nivel regional, hay localidades que están lejos en este caso y también influye muchas veces el tema laboral” (Los Ríos, 146).

“... estamos muy lejos, y eso genera deserción. Además, los espacios para el taller no son acordes a lo que pide la orientación, entonces hay que hacer modificaciones para poder al final cumplir con el trabajo. Podría ser un lugar más céntrico también, para que nos facilite a nosotros y les facilite a los hombres que vienen para acá” (Antofagasta, 129).

“Si lo miramos en orden de relevancia, sería el sujeto que no problematiza y no le encuentra nunca la utilidad a este programa, que eso se da en bajo porcentaje en los usuarios nuestros. Y además los usuarios a los que no les coincide su sistema de trabajo de turnos con nuestra jornada laboral, éstos dos son casos, ahí estamos hablando de las deserciones, los que espontáneamente se van” (Atacama, 111).

“En cuanto a los motivos por los cuales desertan uno de los principales es que los usuarios no están dispuestos a hacer cuestionados ni a cuestionar sus privilegios masculinos” (Santiago, 188).

“Si, es que ya sabemos por qué pasa. Primero desertan porque están derivados del sistema judicial, porque no reconocen la violencia y obviamente sienten esta obligación de que tienen que ir y participar en algo que para ellos no es justo” (Antofagasta, 014).

“Nos ha permitido discriminar cuáles son los sujetos que efectivamente adhieren, qué es un porcentaje más amplio y cuáles son los sujetos que vienen porque los ordenó tribunal, por una ganancia secundaria y esos son los que efectivamente desertan” (Atacama, 107).

“Creo yo que falta una presión por parte del juzgado, por eso cuando desertan o cuando nosotros los tratamos de contactar ya llega un punto en el que simplemente ya no pasa nada y el juzgado no hace nada” (Antofagasta, 202).

“...aunque haya un tema judicial de por medio, a muchos no le importa, de hecho, saben que el tema es engorroso, que se alarga en el tiempo y por lo tanto de alguna manera pueden ir zafando. Hay otros que vienen por presiones judiciales, pero igualmente pueden desertar en fase de evaluación, eso no es algo que necesariamente los motive a hacer un cambio” (Antofagasta, 189).

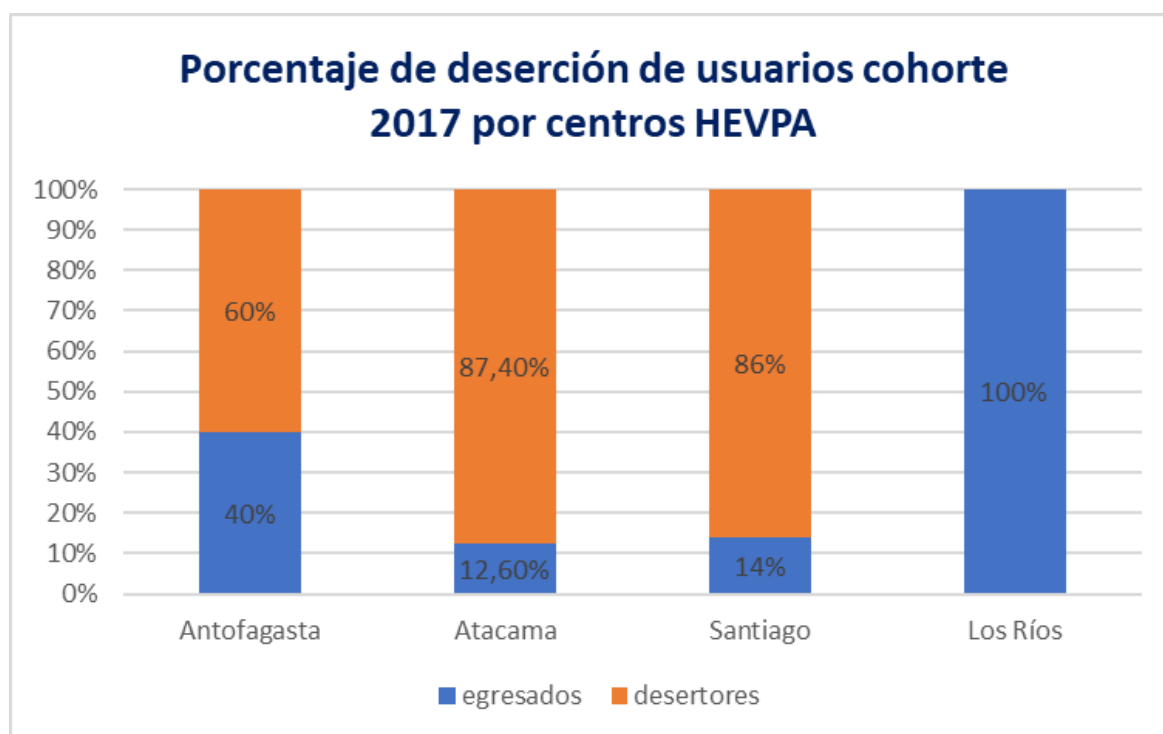
“... creo que las personas desertan en las primeras 8 sesiones de evaluación, ese es como el grueso” (Santiago, 188).

4.2 Características de los HEVPAM

4.2.1. Magnitud de la Deserción

Gráfico 1:

Gráfico de deserción usuarios cohorte 2017 por centros HEVPA



En el gráfico se expone el porcentaje de deserción en los usuarios que ingresaron el año 2017. Un grupo está conformado por los usuarios egresados favorablemente de las regiones de Atacama, Antofagasta, Santiago y Los Ríos. El otro grupo está conformado por los desertores en todas las fases del programa de las regiones Atacama y Santiago, sumado a los desertores en fase de evaluación de la región Antofagasta. No fue posible contar con la cantidad de usuarios desertores del centro de Los Ríos debido a limitaciones en la recolección de datos.

Gráfico 2:

Gráfico porcentaje de deserción de los centros HEVPA cohorte 2017

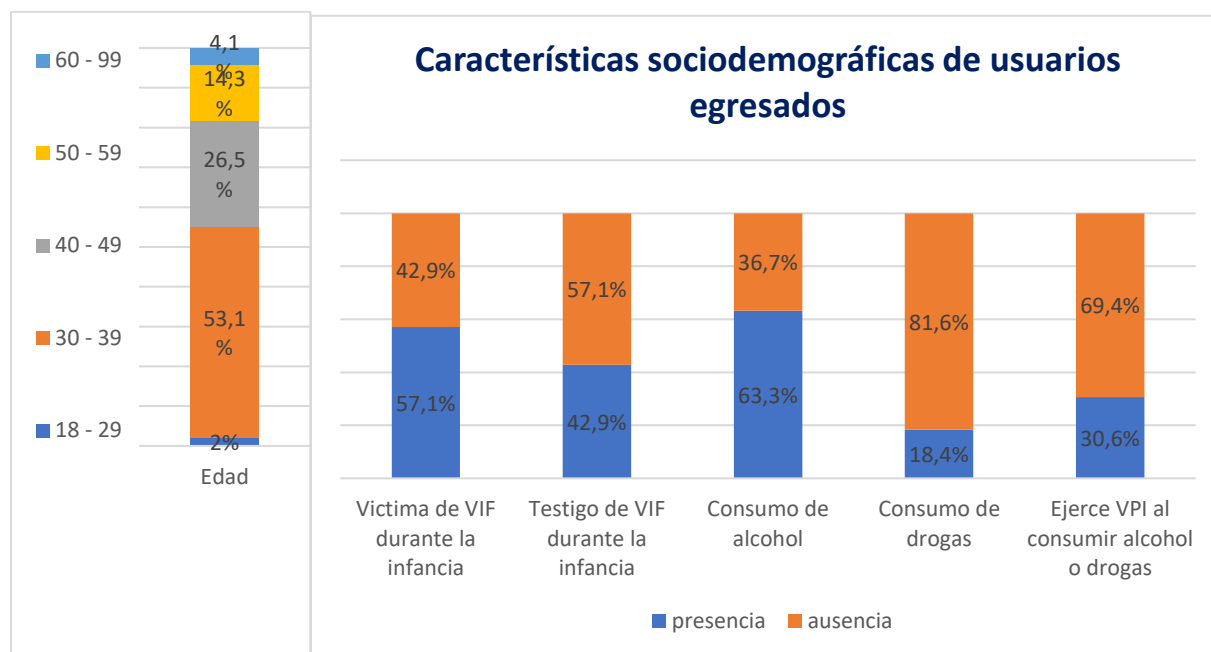


El gráfico representa el porcentaje de deserción de los usuarios que ingresaron el año 2017 en los centros HEVPA de Atacama, Antofagasta, Santiago y Los Ríos. Pese a que el grupo de usuarios desertores (N=220) no alcanzan a representar la totalidad de ellos en la cohorte de ingreso, logran ser una diferencia considerable en relación con el grupo de egresados (N=50). Esto dejaría entrever que el porcentaje de deserción total en los cuatro centros HEVPA antes mencionados estaría por encima del 81%.

4.2.2. Características sociodemográficas de usuarios

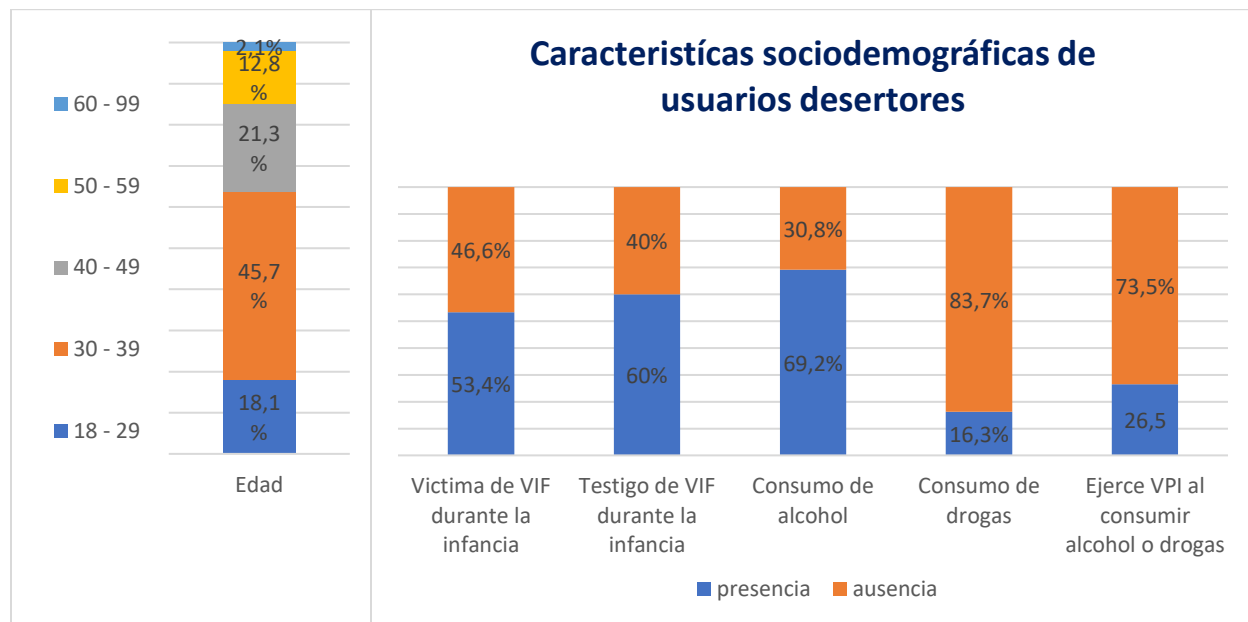
Gráfico 3:

Características sociodemográficas de usuarios egresados



El gráfico sobre las características sociodemográficas del grupo de usuarios egresados de los centros HEVPA (N=49), indican que la tendencia es que los usuarios se encuentren en el rango de edad entre 30 a 39 años (f=26), fueron víctima de VIF durante su infancia (f=28), no fueron testigos de VPI durante su infancia (f=28), presentan consumo de alcohol (f=31) y no consumen otras drogas (f=40), por último se aprecia una inclinación a no ejercer violencia bajo consumo alcohol (f=34).

Gráfico 3:

Características sociodemográficas de usuarios desertores

En cuanto al grupo de usuarios que desertan en la fase de evaluación (N=94) se identifica que la mayoría de los usuarios se encuentra en el rango de edad entre 30 a 39 años (f=43), sufrieron VIF durante su infancia (f=31) y fueron testigo de VPI durante su infancia (f=30). Además, reportan tener consumo de alcohol (f=36), no tienen consumo de drogas (f=41) y la mayoría manifiesta no haber ejercido violencia al consumir alcohol (f=36). Cabe mencionar que la diferencia de participantes en las tablas de frecuencia se debe a la pérdida muestral de los usuarios que no contestaron aquellas dimensiones en el *Cuestionario General de Violencia*.

5. DISCUSIÓN

5.1. Funcionamiento del Programa HEVPA: Principales Hallazgos

Esta investigación tuvo como propósito comprender desde las perspectivas de los facilitadores aquellos factores de funcionamiento del programa HEVPA que influyen en su impacto y de manera secundaria, conocer las características sociodemográficas de los usuarios desertores en fase evaluación y los usuarios que egresan favorablemente del programa. Los facilitadores de los centros HEVPA que participaron en la investigación convergen en una sensación de desvalorización, originada por acciones u omisiones devaluativas que realizan los responsables del programa, los ejecutores y la comunidad, afectando en múltiples dimensiones el impacto del programa. No obstante, los facilitadores identificaron que sus propias capacidades y habilidades eran un mediador proximal del adecuado funcionamiento del programa. Resulta necesario contrastar los principales hallazgos de la investigación con la literatura existente, sin perder de vista el desarrollo de un estudio que construya evidencia basada en la práctica.

5.1.1 Responsabilidad de SERNAMEG. Los facilitadores tienen la perspectiva de que el servicio que financia y provee orientaciones técnicas tiene un papel trascendental en el funcionamiento del programa. En ese aspecto, consideran que este organismo no está realizando todas las acciones de las cuales es responsable. Algunas de ellas son el deber de fortalecer a los equipos de facilitadores, mediante capacitación sistemática en el trabajo de intervención con HEVPAM por una organización especializada en la temática, opinión que coincide con los participantes del estudio realizado por Morrison (2016). Asimismo, la necesidad de capacitación en instrumentos que se les exige aplicar en fase de evaluación, la actualización de estos y la sistematización de instrumentos para realizar el egreso del programa, ya que como señala Barría (2017) su uso permite una evaluación más acuciosa, que solamente realizar un diagnóstico

fenomenológico. Otra manera de fortalecer a los facilitadores es mediante la supervisión periódica de ellos como recomienda Gondolf (2012).

El estado actual del programa también es un aspecto que afecta el trabajo de los facilitadores, ellos tienen la apreciación de que es deber de SERNAMEG fortalecerlo y que no lo hace porque no es valorado al interior de este servicio. Lo anterior se expresa en la diferencia de recursos asignados a los centros HEVPA en relación con los centros de la mujer, especialmente recursos humanos para intervención, que resultan fundamentales para cumplir con la cantidad de demanda de usuarios y la cantidad de funciones que tienen. Por otro lado, el programa no es difundido públicamente por SERNAMEG lo que dificulta aún más el trabajo de los facilitadores, ya que son ellos quienes promocionan el programa y dedican más tiempo a evaluar a HEVPAM que no cumplen los criterios de inclusión. De este modo, son los facilitadores quienes están cumpliendo deberes que no les corresponden principalmente, afectando el impacto del programa, toda vez que los desvían de su tarea central de intervención con HEVPAM.

5.1.2 Tercerización del programa. Un factor central en el funcionamiento del programa HEVPA, identificado por los facilitadores, es que se implementa mediante un organismo ejecutor del cual depende la administración de cada centro. La externalización de los PHEVPAM a nivel mundial es un problema que se extiende a los programas sociales y en nuestro país es la forma predominante de proveer estos programas. En general, los facilitadores mencionan una gestión deficiente de los recursos del programa por parte de sus ejecutores, esto implica que los equipos al no tener recursos humanos encargados de auxiliar de servicio deben realizar ellos mismos las labores de aseo de los recintos; que al no tener los recursos materiales o tecnológicos deben financiarlos ellos mismos; al no tener la infraestructura adecuada no pueden atender a la cantidad de usuarios necesarios. Por otra parte, la supervisión de los organismos ejecutores y la

transparencia se vuelve aún más compleja, lo que disminuye la calidad de los servicios.

(Federación Americana de Empleados Estatales, del Condado y Municipales, 2017).

5.1.3 Características de los HEVPAM. Un desafío que enfrentan los centros HEVPA, al igual que otros PHEVPAM a nivel internacional, es la alta tasa de deserción de los usuarios, la cual cercana a un 81%, y se concentra principalmente en las primeras sesiones de atención (Lila, 2013; Echeburúa, 2013; Carbajosa y Boira; 2013; Maldonado y Murphy, 2018; Romero, Lila, Gracia y Moya. 2019; Barría, 2017) La causas que mencionan los facilitadores concuerdan con la literatura, por un lado, existen factores contextuales, y por otro están los factores individuales (Lila, 2013; Echeburúa, 2013), aunque la relevancia de cada una es distinta. En primer lugar, está la jornada laboral por turnos o el desempleo de los usuarios y la distancia geográfica que existe entre los domicilios de los usuarios y los centros HEVPA. En segundo lugar, está la baja motivación de los HEVPAM que presentan una mayor resistencia al cambio y niegan las conductas violentas, fenómeno que ha sido bien documentado por Morran (2006; 2011) y Morrison (2018) en un estudio con facilitadores.

La mayoría de usuarios de los centros HEVPA que fueron parte del estudio, con independencia de si completaron el programa o lo abandonaron, se caracterizan por presentar algunos factores de riesgo para ejercer VPI descritos en la literatura: se ubican en un rango de edad entre 30 a 39 años, que si bien no representa el mayor riesgo pues se ha demostrado que poblaciones de HEVPAM más jóvenes a ellos son más propensas a la reincidencia, (Hilton & Harris, 2015 en Salas, 2014) no obstante, no es una garantía, ya que una edad mayor a la ellos protege contra la VPI (Capaldi et al., 2012); a su vez, habían sufrido VIF o/y habían sido testigo de VPI durante su infancia, factor de riesgo para ejercer VPI que ha sido frecuentemente estudiado, (Capaldi, Knoble, Shortt, y Kim, 2012) y que de acuerdo con el estudio de Morrison

(2018) los facilitadores han identificado que estos usuarios presentan mayores dificultades para el cambio. En este estudio, en cambio, los facilitadores no mencionaron estos factores y esta información sólo fue obtenida de los reportes de los HEVPAM.

Una característica que generó convergencia entre los usuarios y los facilitadores fue el consumo de alcohol de los HEVPAM, al igual en el estudio de Morrison (2018) los facilitadores lo identificaron como un desafío para la intervención. Este factor es un criterio de exclusión para el ingreso al programa, que también se aplica en algunos PHEVPAM internacionales porque predice el abandono prematuro del programa, criterio que, de cumplirse como indican las orientaciones técnicas, dejaría a más de la mitad de HEVPAM sin intervención. Este estudio concuerda con la evidencia internacional al exponer que la probabilidad de éxito de la intervención es la misma para aquellos participantes que se mantienen hasta la finalización del programa (Catalá, Lila, Conchell, Romero y Moya, 2013). Por lo tanto, es recomendable incluir a estos HEVPAM en el programa, y a su vez, que reciban atención para tratar esta morbilidad, considerando que el consumo de alcohol un predictor proximal de la VPI (Capaldi et al., 2012; Salas, 2015; Barría, 2017).

5.1.4. Respuesta de la comunidad. Los equipos identifican que una dificultad estructural para la implementación del programa es la ausencia de una RCC en Chile para dar respuesta al fenómeno de la VPI contra las mujeres antes de iniciar el programa, pues consideran esencial para el funcionamiento del programa comunicarse con las instituciones judiciales, de salud, con los centros de la mujer y entre centros HEVPA (Morran, 2006; Gondolf, 2012; Kelly & Westmarland, 2015; Morrison, 2016). En relación con esto, algunos centros señalan una carencia de una red especializada para derivar a usuarios que presentan comorbilidad con consumo de alcohol o problemas de salud mental, Por esta razón resulta necesario que el programa establezca

una vinculación más estrecha con el sistema de salud, lo que coincide con los estudios de Morrison (2016; 2018). Los HEVPAM que son referidos por tribunales y desertan por ausencia de consecuencias penales, reconocen que el sistema de justicia podría representar un incentivo para asistir al programa, al igual que Barría (2017) y los facilitadores en el estudio de Silvergleid y Mankowski (2006).

Un hallazgo de este estudio es que los facilitadores reconocen el impacto que tiene en el programa, la falta de comunicación y coordinación que existe entre centros HEVPA y tienen la expectativa de que podrían tener instancias de intercambio de conocimiento práctico. Asimismo, señalan que la comunidad desconoce el funcionamiento del programa, especialmente instituciones del poder judicial, como tribunales que derivan a personas que no cumplen con el perfil de ingreso al programa. Por otra parte, consideran que dentro de la cultura organizacional de SERNAMEG existe una incompreensión de que la intervención con HEVPAM tiene por objetivo promover la seguridad de las mujeres víctimas. Los facilitadores refieren que las trabajadoras de los centros de la mujer creen que los facilitadores del programa defienden a los HEVPAM y por eso existe dificultad de coordinación con ellos para obtener los reportes de las mujeres víctimas.

5.1.5 Naturaleza y dinámica de trabajar en HEVPA. Los facilitadores de HEVPA consideran que la naturaleza del trabajo con HEVPAM es una labor compleja y emocionalmente exigente, que compromete su seguridad y genera desgaste en ellos, apreciación que ha sido descrita por diversos autores que han investigado con facilitadores en este y otros campos de violencia (Goldblatt, Buchbinder, Eisikovits y Arizon, 2009; Iliffe y Steed, 2000; Tyagi, 2006, citado en Bailey, Buchbinder, & Eisikovits, 2011; Morales 1996; Morales y Lira, 2000). Sumado a esto, los facilitadores expresan de manera transversal la sensación de ser desvalorizados e

invisibilizados en el trabajo que realizan. Esto se traduce en falta de apoyo y reconocimiento por parte de SERNAMEG, los ejecutores y la comunidad, siendo fuente importante de estrés en los facilitadores (Ross et al, 1989; Mckenna, 1986 en Bahner, 2007). La alta carga laboral que presentan los facilitadores y la sensación de aislamiento contribuye al agotamiento, efecto que también fue descrito por Iliffe y Steed (2000) en un estudio con facilitadores que trabajaban en el ámbito de la VPI.

El desgaste que tienen los facilitadores de los centros HEVPA afecta directamente el impacto del programa, ya que puede causar la reducción de rendimiento laboral y mayores tasas de rotación del personal (Handran, 2015, citado en Cayir et al. 2020), que a su vez conlleva la pérdida del conocimiento práctico y afecta la calidad de las intervenciones con los HEVPAM. Para contrarrestar el agotamiento, los equipos expresan la necesidad no atendida de recibir autocuidado, esta situación coincide con la literatura “como si el hecho de trabajar con los efectos de experiencias de agresión, violencia y amenaza no dejara huellas” (Kovalskys & Gómez, 2000, p.317, citado en Santana & Farkas, 2007). Además, los facilitadores coinciden con diversos autores al reconocer que es responsabilidad de SERNAMEG (organización) garantizar el autocuidado de los equipos (Bober & Regehr, 2006; Kulkarni et al., 2013, citado en Cayir et al. 2020). La literatura refiere que el autocuidado es un predictor de la motivación laboral a largo plazo, de la productividad y del funcionamiento de la organización (Choi, 2011; Maltzman, 2011, citado en Cayir et al. 2020.).

5.1.6. Habilidades de los facilitadores. Un alentador hallazgo es que los equipos de facilitadores reconocen en ellos una variedad de habilidades que han facilitado el funcionamiento del programa. En primer lugar, manifiestan un profundo compromiso con el trabajo que realizan y esta es la principal motivación que tienen para mantenerse desarrollando sus labores en los

centros HEVPA (Morran, 2006). En segundo lugar, está la flexibilidad de los facilitadores que se refleja en la adaptación de la intervención a las necesidades de los HEVPAM y al contexto cultural nacional e incluso regional. Por un lado, se ajustan la periodicidad de los talleres y los horarios de atención considerando la distancia geográfica o la jornada laboral de los HEVPAM, con el objetivo de aumentar la adherencia. Por otro lado, no realizan un grupo exclusivos de negadores rígidos como establecen las orientaciones técnicas, porque identifican que el apoyo de los demás HEVPAM favorece el proceso de cambio. Además, establecen una alianza terapéutica tempranamente con los HEVPAM. (Morrison, 2016).

Una habilidad que es esencial en el estado en que se encuentra el programa es la responsabilidad de los facilitadores que se manifiesta en el desarrollo de herramientas basadas en la práctica y especialización en la intervención, el diseño de protocolos de seguridad internos y la autogestión de autocuidado (Morran, 2006). Otra habilidad que exhiben los facilitadores es el trabajo en equipo que han consolidado al interior de cada centro, mediante la experiencia que tienen trabajando juntos de manera cooperativa, donde cada uno tiene clara sus funciones. Asimismo, mediante la autogestión de la difusión han logrado que otras instituciones conozcan el programa, establecer un trabajo en equipo y ser más valorados por la comunidad. Por ejemplo, con los centros de la mujer o en el caso de algunos centros que atienden a HEVPAM con criterios de exclusión como psicopatología o consumo de alcohol y se encargan que reciban atención de estas comorbilidades mediante la coordinación con el servicio de salud pública.

5.2. Limitaciones y fortalezas

Efectuar una evaluación de impacto presentó una serie de dificultades de tipo metodológicas y contextuales, especialmente en el proceso de recolección de datos cuantitativos. En un primer momento las dificultades se debieron a que los instrumentos que utilizan los centros HEVPA no almacenan un registro sistemático y detallado de los ámbitos de violencia de los HEVPAM en los distintos momentos de medición, incluyendo una variable temporal, que sean equiparables y por lo tanto útiles para medir el impacto del programa. Posteriormente, el levantamiento de información de seguimiento se frustró debido a las manifestaciones sociales que surgieron a nivel nacional en octubre del año 2019. Pero, por otro lado, cabe mencionar que la fortaleza fundamental de este estudio fue contar con la colaboración de los equipos de facilitadores de los centros HEVPA, que contribuyó a comprender los elementos implicados en el proceso de intervención, retroalimentar a los organismos centrales encargados del programa para optimizar las condiciones en que se está implementando y establecer un trabajo coordinado con la comunidad.

5.3. Desafíos de investigación

Nuestro país tiene un inmenso desafío de investigación en el ámbito de la VPI, especialmente en intervención con HEVPAM, el programa HEVPA lleva casi una década de implementación en Chile y aún no ha sido evaluado para conocer su impacto, razón por lo que resulta vital su evaluación para la seguridad de las víctimas. Este estudio no reunió las características de una evaluación de impacto, no obstante, fue una aproximación que permitió explorar y construir la base para desarrollar futuros estudios. En ese sentido, si se decide dimensionar la reincidencia como medida de dicha evaluación, sugerimos no confundir la disminución total de esta con el éxito propio del programa, considerar el contexto donde se produce el proceso de intervención y

otras variables que pueden estar moderando el impacto. Las perspectivas de los facilitadores son sólo una forma de aproximarse a conocer el funcionamiento de HEVPA, para contar con una comprensión más precisa de este instamos a desarrollar investigaciones que permitan conocer las perspectivas de otros actores implicados en el programa, incluyendo justicia, salud, los propios usuarios, las mujeres sobrevivientes y sus hijos.

6. Conclusión

Este estudio contribuyó a generar evidencia basada en la práctica y conocimiento local desde el enfoque de los facilitadores, que a su vez permite apreciar el trabajo que realizan y visibilizar las condiciones en que lo hacen. En la actualidad pareciera ser que los facilitadores tienen la perspectiva de que deben hacerse cargo por completo del impacto de HEVPA, es importante recordar que una RCC es parte esencial en este programa, instamos a todas las instituciones y actores que se relacionan con el programa a fortalecer su compromiso y aportar desde su ámbito de acción. Además, los hallazgos de esta investigación destacan la relevancia de SERNAMEG en el funcionamiento del programa, son una retroalimentación para que los encargados de esta institución puedan tomar medidas para establecer mayor coordinación entre los dispositivos del Programa de Atención, Protección y Reparación en Violencia contra las Mujeres, y una invitación a que desarrollen mayor protagonismo en fortalecer este programa para aumentar la desistencia de violencia de los HEVPAM, con el objetivo de promover la seguridad de las mujeres sobrevivientes de VPI.

7. Referencias

- Adams, D. (2003). Certified Batterer Intervention Programs: History, Philosophies, Techniques, Collaborations, Innovations and Challenges. Recuperado de: https://www.futureswithoutviolence.org/userfiles/file/Children_and_Families/Certified%20Batterer%20Intervention%20Programs.pdf
- American Federation of State, County and Municipal Employees. (2017, mayo). Outsourcing Social Services: Eliminating Public Watchdogs. Recuperado 12 marzo, 2020, de <https://afscmestaff.org/sectors/human-services/>
- Babcock, J. C., Green, C. E., & Robie, C. (2004). Does batterers' treatment work? A meta-analytic review of domestic violence treatment. *Clinical psychology review*, 23(8), 1023-10
- Bailey, B., Buchbinder, E. y Eisikovits Z. (2011). Male Social Workers Working With Men Who Batter: Dilemmas in Gender Identity. *Journal of Interpersonal Violence*, 26(9) 1741–1762
- Bahner, A. D., & Berkel, L. A. (2007). Exploring burnout in batterer intervention programs. *Journal of interpersonal violence*, 22(8), 994-1008
- Barría, J. (2017) Hombres maltratadores: El agresor de su pareja íntima: un actor desconocido. Manual para intervención con hombres maltratadores Editorial Forja.
- Barudy, J. (1999). Maltrato infantil: ecología social, prevención y reparación. Santiago, Chile: Editorial Galdoc.

- Becerra K., Fuentes A., Retamal F., Rozas J., Zuleta C. & Clavijo C. (2018) Una Aproximación Al Impacto Del Programa Mujer Asociatividad Y Emprendimiento En Mujeres Sobrevivientes A La Violencia En La Pareja Íntima (tesis de pregrado) Universidad de Valparaíso, Valparaíso, Chile
- Boira, S. (2012). Hombres maltratadores: historias de violencia masculina. *Hombres maltratadores*, 1-307.
- Bowen, E., and Gilchrist, E. (2004). Comprehensive, evaluation: A holistic approach to evaluating domestic violence offender programmes. *International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology*, 48(2), 215–234.
- Bourassa, D. (2012). Examining self-protection measures guarding adult protective services social workers against compassion fatigue. *Journal of interpersonal violence*, 27(9), 1699-1715.
- Bronfenbrenner, U. (1979). *The ecology of human development*. Harvard university press.
- Brown, T., Flynn, C., Arias, P. F., & Clavijo, C. (2016). *A Study of The Impact on Men & Their Partners in The Short Term & In the Long Term of Attending Men's Behaviour Change Programs*. Department of Social Work Monash University, Caulfield, Victoria.
- Cámara de diputados de Chile (2015). Noticias: Propuesta legislativa incorporaría a agresores en programas terapéuticos o de orientación familiar. Recuperado de: https://www.camara.cl/prensa/noticias_detalle.aspx?prmId=128421
- Capaldi D., Knoble N., Shortt J., y Kim H (2012) Systematic review of risk factors for IPV. *National Institute of Health* 231–280. Recuperado de: <https://connect.springerpub.com/content/sgrpa/3/2/231>

- Carbajosa, P., & Boira, S. (2013). Estado actual y retos futuros de los programas para hombres condenados por violencia de género en España. *Psychosocial Intervention*, 22(2), 145-152.
- Carballo Barcos, M., & Guelmes Valdés, E. L. (2016). Algunas consideraciones acerca de las variables en las investigaciones que se desarrollan en educación. *Revista Universidad y Sociedad*, 8(1), 140-150.
- Catalá-Miñana, A., Lila, M., Conchell, R., Romero-Martínez, Á., & Moya-Albiol, L. (2013). ¿Se benefician de los programas de intervención que no tratan específicamente el consumo de alcohol los maltratadores con problemas de consumo abusivo? *Psychosocial Intervention*, 22(2), 135-143
- Cayir, E., Spencer, M. Billings, D., Hilfinger, A., Robillard, A. y Cunningham, T. (2020). “The Only Way We’ll Be Successful”: Organizational Factors That Influence Psychosocial Well-Being and Self-Care Among Advocates Working to Address Gender-Based Violence. *Journal of Interpersonal Violence*, 1-29.
- Corsi, J. (1994). Una mirada abarcativa sobre el problema de la violencia familiar. Jorge Corsi [comp.], *Violencia familiar, una mirada interdisciplinaria sobre un grave problema social*, México: Paidós.
- Corvo, K., Dutton, D., & Chen, W. Y. (2008). Toward evidence-based practice with domestic violence perpetrators. *Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma*, 16(2), 111-130.
- Curwood, S. E., DeGeer, I., Hymmen, P., & Lehmann, P. (2011). Using strength-based approaches to explore pretreatment change in men who abuse their partners. *Journal of Interpersonal Violence*, 26(13), 2698-2715.

- Dutton, D. G., Bodnarchuk, M., Kropp, R., Hart, S. D., & Ogloff, J. P. (1997). Client personality disorders affecting wife assault post-treatment recidivism. *Violence and Victims*, 12(1), 37-50.
- Dutton, D. (2008). Blended Behavior Therapy for Intimate Violence. En Baldry A. (ed) *Intimate partner violence prevention and intervention: The risk assessment and management approach*.
- Echeburúa, E. (2009). Evaluación de la eficacia de un tratamiento cognitivo-conductual para hombres violentos contra la pareja en un marco comunitario: una experiencia de 10 años (1997-2007). *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 9 (2), 199-217.
- Echeburúa, E. (2013). Adherencia al tratamiento en hombres maltratadores contra la pareja en un entorno comunitario: realidad actual y retos de futuro. *Psychosocial Intervention*, 22(2), 87-93.
- Eckhardt, C. I., Murphy, C., Black, D. y Suhr, L. (2006). Intervention programs for perpetrators of intimate partner violence: Conclusions from a clinical research perspective. *Public Health Reports*, 121, 369-381.
- Eckhardt, C., Murphy, C., Whitaker, C., Sprunger, J., Dykstra R., & Woodard, K. (2013) The Effectiveness of Intervention Programs for Perpetrators and Victims. *Partner Abuse*, 4 (2) 196-231.
- Feder, L. y Dugan L. (2002) A Test of Efficacy of Court-Mandated Counseling for Domestic Violence Offenders: The Broward Experiment. *Academy of Criminal Justice Science*, 19 (2) 343- 375
- Feder, L. y Wilson, D. (2005). A meta-analytic review of court-mandated batterer intervention programs: Can courts affect abusers' behavior? *Journal of Experimental Criminology*, 1, 239-262

- Feder, L., Wilson, D. B., & Austin, S. (2008). Court-mandated interventions for individuals convicted of domestic violence. *Campbell Systematic Reviews*, 12 (4), 1-46.
- Fernández-Montalvo, J., & Echeburúa, E. (2008). Trastornos de personalidad y psicopatía en hombres condenados por violencia grave contra la pareja. *Psicothema*, 20(2), 193-198.
- Fernández-Montalvo, J., Echauri, J., & Azcárate, J. (2012). Batterer Men in Prison and in Court- Referred Treatment Programmes: What is the Difference? *The Spanish journal of psychology*. 15. 315-22. 10.5209/rev_SJOP. 2012.v15.n1.37338.
- Ferrer, V., Bosch, E., García, E., Manassero, M. A., & Gili, M. (2004). Estudio meta-analítico de características diferenciales entre maltratadores y no maltratadores: el caso de la psicopatología y el consumo de alcohol o drogas. *Psyke (Santiago)*, 13(1), 141-156.
- Geldschläger, Heinrich & Beckmann, Stefan & Jungnitz, Ludger & Puchert, Ralf & Stabingis, Ansis & Dully, Cyril & Kraus, Heinrich & Logar, Rosa & Dotterud, Per & Lorentzen, Jørgen & Schweier, Sibylle. (2010). Programas Europeos de Intervención para Hombres que Ejercen Violencia de Género: Panorámica y Criterios de Calidad. *Intervención Psicosocial (España) Num.2 Vol.19*. 19. 10.5093/in2010v19n2a9.
- Geldschläger, H., Ginés, O., Nax, D., & Ponce, A. (2014). Outcome measurement in European perpetrator programmes: A survey. Recuperado de: https://www.work-with-perpetrators.eu/fileadmin/WWP_Network/redakteure/IMPACT/Daphne_III_Impact_-_Working_paper_1_-_Outcome_Measurement_in_European_Perpetrator_Programmes_-_A_Survey.pdf

- Gil-Monte, P. (1997). Peiró J. Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse. Madrid: Síntesis, 71.
- Goldblatt, H., Buchbinder, E., Eisikovits, Z., & Arizon, I. (2009). Between the professional and the private: The meaning of working with intimate partner violence in social workers private lives. *Violence Against Women*, 15, 362-384.
- Gondolf, E. (2002) *Batterer Intervention Systems: Issues, Outcomes and Recommendations*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Gondolf, E. W. (2009). Outcomes from referring batterer program participants to mental health treatment. *Journal of Family Violence*, 24(8), 577.
- Gondolf, E. W. (2012). *The future of batterer programs: Reassessing evidence-based practice*. UPNE.
- Gondolf, E. W. (2015). *Gender-based perspectives on batterer programs: Program leaders on history, approach, research, and development*. Lexington Books.
- Haggård, U., Freij, I., Danielsson, M., Wenander, D., & Långström, N. (2017). Effectiveness of the IDAP Treatment Program for Male Perpetrators of Intimate Partner Violence: A Controlled Study of Criminal Recidivism. *Journal of Interpersonal Violence*, 32(7), 1027–1043. <https://doi.org/10.1177/0886260515586377>
- Hamberger, L. K., & Hastings, J. E. (1993). Court-mandated treatment of men who assault their partner: Issues, controversies, and outcomes. *Legal responses to wife assault*, 96-121.

- Herman, K., Rotunda, R., Williamson, G. y Vodanovich, S. (2014). Outcomes from a Duluth Model Batterer Intervention Program at Completion and Long-Term Follow-Up. *Journal of Offender Rehabilitation*, 53 (1) 1-18.
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza, P. (2008). *Ampliación y fundamentación de los métodos mixtos*. México DF.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*, (6a. ed.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Hester, M., Lilley, S. J., O'Prey, L., & Budde, J. (2014). Overview and analysis of research studies evaluating European perpetrator programmes. Recuperado de: https://www.work-with-perpetrators.eu/fileadmin/WWP_Network/redakteure/IMPACT/Daphne_III_Impact_-_Working_paper_2_-_Overview_and_Analysis_of_Research_Studies_-_Evaluating_European_Perpetrator_Programmes.pdf
- Iliffe, G. y Steed, L. (2000) Exploring The Counselor's Experience of Working With Perpetrators and Survivors of Domestic Violence. *Journal of Interpersonal Violence*, 15 (4) 393-421.
- Instituto Nacional de Estadísticas (2018). Número y tasa de femicidios consumados y frustrados. Instituto Nacional de Estadísticas, Chile. Recuperado de: <https://webanterior.ine.cl/estadisticas/menu-sociales/genero>
- Jenkins, A. (1990). *Invitations to Responsibility: The Therapeutic Engagement of Men Who are Violent and Abusive*, Dulwich Centre Publications, S.A.

- Kelly, L. and Westmarland, N. (2015) Domestic Violence Perpetrator Programmes: Steps Towards Change. Project Mirabal Final Report. London and Durham: London Metropolitan University and Durham University. Recuperado de: <http://repository.londonmet.ac.uk/1458/>
- Kvale, S. (1996). *InterViews: an introduction to qualitative research interviewing*. Sage.
- Lee, M. Y., Uken, A., & Sebold, J. (2004). Accountability for change: Solution-focused treatment with domestic violence offenders. *Families in Society*, 85(4), 463-476.
- Ley, N° 19.325 (1994) Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, Chile, 27 de agosto 1994
- Ley, N° 20.066 (2005) Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, Chile, 7 de octubre 2005.
- Lila, M., (2009) Programa CONTEXTO: programa de intervención para maltratadores en la provincia de Valencia. *ReCrim*, 199-205.
- Lila, M. (2013) La intervención con hombres condenados por violencia de pareja contra la mujer en España: Investigación y avances en intervención. *Psychosocial Intervention*, 22 (2), 81-85.
- Macchiavello A. (2010) Intervención PsicoSocioEducativa con hombres generadores de violencia hacia sus parejas y exparejas, en la atención pública en Santiago de Chile. Recuperado de: <https://multidimensionalenexpansion.blogspot.com/2010/07/intervencion-psicosocioeducativa-con.html>
- Maldonado, A. I., & Murphy, C. M. (2018). Readiness to Change as a Predictor of Treatment Engagement and Outcome for Partner Violent Men. *Journal of Interpersonal Violence*. Recuperado de: <https://doi.org/10.1177/0886260518770188>

- Martínez, V., Walker, C., Peñaloza, C., Bertrand, S., Retamales, M., Vargas, E., Guerra, G., Lizana, R. Acuña, S., Silva, J., Galdámez, C., Valenzuela, E., Buzzonni, M., Tapia, G., Villagra, M. y Silva, P. (1997) Una Reconstrucción Posible: Modelo de intervención Centro de Atención y Prevención en Violencia Intrafamiliar Municipalidad de Santiago. Santiago, Chile: SERNAM.
- Medina Maldonado, V. E., Parada Cores, G., & Medina Maldonado, R. (2014). Un análisis sobre programas de intervención con hombres que ejercen violencia de género. *Enfermería Global*, 13(35), 240-246.
- Mendieta Izquierdo, Giovane (2015). Informantes y muestreo en investigación cualitativa. *Investigaciones Andina*, 17(30),1148-1150. [fecha de Consulta 12 de Marzo de 2020]. ISSN: 0124-8146. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2390/239035878001>
- Mieles Barrera, M. D., Tonon, G., & Alvarado Salgado, S. V. (2012). Investigación cualitativa: el análisis temático para el tratamiento de la información desde el enfoque de la fenomenología social. *Universitas humanística*, (74).
- Milner, J., & Singleton, T. (2008). Domestic violence: solution-focused practice with men and women who are violent. *Journal of Family Therapy*, 30(1), 29-53.
- Ministerio de la Mujer y Equidad de Género, Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género.. (2017). Informe Final de Evaluación, Programa de Prevención Integral de la Violencia Contra las Mujeres y Programa de Atención, Protección y Reparación Integral de Violencia Contra las Mujeres. (Articles 163130 informe final). Recuperado de https://www.dipres.gob.cl/597/articles-163130_informe_final.pdf

Montero, A., Álvarez A., Bonino, L., Durán M., Corsi J., Alemany, A., Lorente M., Soletto M., Szil, P., Caballero, E. y Martín, B. (2006) Criterios de Calidad para Intervenciones con Hombres que Ejercen Violencia en la Pareja. Cuadernos para el debate Grupo 25.

Morales, G. (1996). El equipo de intervención psicosocial como un grupo de alto riesgo. Salud y cambio. Revista Chilena de Medicina Social, 22, 38-45

Morales, G. & Lira, E. (2000). La “receta” del autocuidado: Los riesgos de equipos en programas de trabajo con violencia. En O. Vilchez (Ed.), Violencia en la cultura: Riesgos y estrategias de intervención. Santiago: Ediciones Sociedad Chilena de Psicología Clínica.

Morales, A., Muñoz, N., Trujillo, M., Hurtado, M., Cárcamo, J. & Torres, J. (2012). Los programas de intervención con hombres que ejercen violencia contra su pareja mujer. Fundamentos teórico-criminológicos, evidencia internacional de su efectividad y evaluación de impacto de un programa en Chile. Santiago de Chile: Paz Ciudadana y Gendarmería de Chile.

Morrison, P. K., Hawker, L., Miller, E. P., Cluss, P. A., George, D., Fleming, R., Chang, J. C. (2018).

The Challenges of Working With Men Who Perpetrate Partner Violence: Perspectives

and Observations of Experts Who Work With Batterer Intervention Programs. Journal of Interpersonal Violence, 34(13), 2674 – 2696. <https://doi.org/10.1177/0886260516662307>

Morrison, P., Cluss, P., Miller, E., Fleming, R., Hawker, L., Bicehouse, T., George, D., Wright, K. & Chang, J. (2016). Elements needed for quality batterer intervention programs: Perspectives of professionals who deal with intimate partner violence. Journal of family violence, 32(5), 481-491.

- Morran, D. (2006) Thinking Outside the Box: Looking Beyond Programme Integrity: The Experience of a Domestic Violence Offenders Programme. *British Journal of Community Justice*, 4 (1), pp. 7-18. <http://www.cjp.org.uk/bjcj/volume-4-issue-1/>
- Morran, D. (2011) Re-education or recovery? Re-thinking some aspects of domestic violence perpetrator programmes. *The Journal of Community and Criminal Justice*, 58(1) 23-36.
- Muñoz, J. R. B. (2017). Hombres maltratadores: el hombre agresor de su pareja íntima : un actor desconocido : ensayo. Recuperado de <https://books.google.cl/books?id=AvBjDwAAQBAJ&pg=PT122&lpg=PT122&dq=Barria+%26+Macchiavello+en+Barria,+2013&source=bl&ots=E7CxPnC3qJ&sig=ACfU3U20K-6iZOItHMc9ZZzjiCUjWw&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjLIJ38o5XoAhWhGbkGHWOGCo4Q6AEwAXoECAkQAQ#v=onepage&q&f=false>
- Murillo, P. (2001). El autocuidado en los psicólogos clínicos de Costa Rica: Cognitivas, conductuales y emocionales. Costa Rica: Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Costa Rica.
- Murphy, C. M., Musser, P. H., & Maton, K. I. (1998). Coordinated community intervention for domestic abusers: Intervention system involvement and criminal recidivism. *Journal of Family Violence*, 13(3), 263-284.
- Murphy, J., & Maldonado, S. (2018). Reproducing Gender and Race Inequality in the Blawgosphere. *Harv. Women's LJ*, 41, 239.
- Nandi, M. (2013) La Implementación del Programa de Intervención para Hombres que Ejercen Violencia contra sus Parejas, “Hombres por una vida sin Violencia,” en Arica, Chile Independent Study Project (ISP) Collection. 1614. https://digitalcollections.sit.edu/isp_collection/1614

OEA. (1994). Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer, Convención de Belém do Pará. Belém do Pará, Brasil

Oficina de las Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito. (2018, 27 noviembre). Nuevo estudio de UNODC revela: El hogar, el lugar más peligroso para las mujeres. Recuperado 12 marzo, 2020, de

https://www.unodc.org/mexicoandcentralamerica/es/webstories/2018/nuevo_estudio_de_unodc_revela.html

Organización Mundial de la Salud. (2017). Violencia contra la mujer. Recuperado de: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/violence-against-women>

Orozco, E. (2003). Homogeneización de Conceptos de Servicios de Desarrollo Empresarial (SDE). Red de caja de herramientas de gestión empresarial.

Pence, E., Paymar, M., Ritmeester, T., & Shepard, M. (1993). Education groups for men who batter: The Duluth model. Springer Publishing Company.

Puig Cruells, C. (2009). La supervisión en la intervención social. Un instrumento para la calidad de los servicios y el bienestar de los profesionales (Doctoral dissertation, Universitat Rovira i Virgili).

Pérez Ramírez, M., Giménez-Salinas Framís, A., & Espinosa, J. (2013). Evaluación de la eficacia del programa de tratamiento con agresores de pareja (PRIA) en la comunidad. *Psychosocial Intervention*, 22(2), 105-114.

Quinteros, A. (2010) Tratamiento Psicológico a Hombres que Ejercen Violencia de Género: Criterios Básicos para Elaborar un Protocolo de Intervención. *Clínica Contemporánea*, 1 (2) 129-139.

- Romero-Martínez, Á., Lila, M., Gracia, E., & Moya-Albiol, L. (2019). Improving empathy with motivational strategies in batterer intervention programmes: Results of a randomized controlled trial. *British journal of clinical psychology*, 58(2), 125-139.
- Salas-Herrera, José. (2015). Resultados de la intervención con hombres que agreden a sus parejas: Inclusión de los reportes de los hombres intervenidos, el equipo profesional y las mujeres parejas o exparejas. Saarbrücken, Alemania: Académica Española
- Santana, A. I., & Farkas, C. (2007). Estrategias de autocuidado en equipos profesionales que trabajan en maltrato infantil. *Psykhé (Santiago)*, 16 (1), 77-89.
- SERNAM, (2014) Lineamientos Técnicos Centros para HEVPA, Modelo de intervención Centros para hombres por una vida sin violencia. SERNAM. Recuperado de <https://www.enp.edu.uy/images/Genero/Centros%20para%20HEVPA%20Chile/Lineamientos%20Tecnicos%20Centros%20para%20HEVPA.pdf>
- SERNAMEG (2017) Orientaciones técnicas de centros hepva 2018-2019. Gobierno de Chile. Recuperado de: http://app.sernam.cl/descargas/037/doc/20180615_valpo_OT_HEVPA.pdf
- SERNAMEG (2019). Violencia contra las mujeres. Servicio Nacional de la mujer y la equidad de Género. Gobierno de Chile. Recuperado de: <https://www.sernameg.gob.cl/>
- Silvergleid, C. S., & Mankowski, E. S. (2006). How batterer intervention programs work: Participant and facilitator accounts of processes of change. *Journal of Interpersonal Violence*, 21(1), 139-159.
- Siliceo, A. (2004). Capacitación y Desarrollo de Personal. Ciudad de México, México: Limusa.

- Subirana-Malaret, M., & Andrés-Pueyo, A. (2013). Retención proactiva y adherencia terapéutica en programas formativos para hombres maltratadores de la pareja. *Psychosocial Intervention*, 22(2), 95-104.
- Toledo, F., Pizarro, E., & Castillo-Carniglia, A. (2015). Consumo de alcohol y violencia en la pareja. *Boletín. Observatorio Chileno de drogas*, Recuperado de www.senda.gob.cl
- Augusta-Scott, T. y Dankwort, J. (2002) Partner Abuse Group Intervention Lessons From Education and Narrative Therapy Approaches. *Journal Interpersonal Violence*, 17 (7) 783-805
- Augusta-Scott, T., Scott, K. Tutty, L. (Eds.). (2017). *Innovations in interventions to address intimate partner violence: Research and Practice*. New York, EE. UU.: Routledge.
- Tutty, L. M. (2013). *An Evaluation of Strengthening Families: The Calgary Counselling Centre's Program for Couples Dealing with Intimate Partner Violence and Substance Abuse*
- Tutty, Koshan, Jesso, Ogden & Warrell (2012). Interviews with mandated men regarding the criminal justice process and Calgary Counselling Centre's Responsible Choices for Men Program.
- Tutty, L. M., & Babins-Wagner, R. (2019). Outcomes and recidivism in mandated batterer intervention before and after introducing a specialized domestic violence court. *Journal of interpersonal violence*, 34(5), 1039-1062.
- United Nations Office on Drugs and Crime (2018). *Global Study on Homicide*, Vienna. Recuperado de: https://www.unodc.org/documents/data-and-analysis/GSH2018/GSH18_Gender-related_killing_of_women_and_girls.pdf

- Van Wormer, K., & Bednar, S. G. (2002). Working with male batterers: A restorative-strengths perspective. *Families in Society*, 83(5), 557-565.
- Vargas-Jiménez, I. (2012). La entrevista en la investigación cualitativa: nuevas tendencias y retos. *Revista Electrónica Calidad en la Educación Superior*, 119-139.
- White, M. & Epston, D. (1990). *Medios narrativos para fines terapéuticos*. Barcelona, España: Paidós
- Wojnicka, K., Scambor, C., & Kraus, H. (2016). New pathways in the evaluation of programmes for men who perpetrate violence against their female partners. *Evaluation and program planning*, 57, 39-47.
- Zalewski, M. (Ed.), Drumond, P. (Ed.), Prugl, E. (Ed.), Stern, M. (Ed.). (2018). *Sexual Violence Against Men in Global Politics*. London: Routledge, <https://doi.org/10.4324/9781315456492>

8. Anexos

CUESTIONARIO DE SEGUIMIENTO PARA HOMBRES EGRESADOS DEL PROGRAMA HEVPA

ESTUDIO: “IMPACTO DEL PROGRAMA PARA HOMBRES QUE EJERCEN VIOLENCIA DE PAREJA (HEVPA)”

DATOS DEL USUARIO		
Nombre completo:		
Fecha de contacto:	Fecha de egreso:	
CONTACTO Y PRESENTACIÓN		
<p>Hola, buenos días/buenas tardes. Mi nombre es _____ y lo estoy llamando del Centro HEVPA de la región de _____. ¿Cómo se encuentra en este momento?</p> <p>El objetivo de esta llamada es realizar seguimiento a las personas que han sido participe del programa HEVPA, ya que se está haciendo un estudio a nivel nacional con el fin de implementar mejoras al programa. Es por esta razón que lo estamos contactando a usted para responder un cuestionario de aproximadamente 10 minutos, el cual trata de la relación que ha tenido con su pareja o expareja por cual ingresó al centro. Sus respuestas son vitales para el mejoramiento de estos programas.</p> <p>Los beneficios reales o potenciales de este estudio son mejorar la calidad de atención de los hombres partícipes del programa. En caso de que usted requiera atención, la recibirá oportunamente.</p> <p>Es importante señalar que toda la información que usted nos proporcione será estrictamente confidencial y anónima, sólo se usará con propósitos científicos.</p>		
	SI	NO
1. ¿Usted quisiera participar de este breve cuestionario?		
2. ¿Dispone de tiempo ahora?		
2.1. Si no puede en este momento, entonces ¿cuándo podría ser?	Fecha	Hora
3. ¿Tiene alguna duda?		
Desde que usted egresó:	SI	NO
4. ¿Ha tenido contacto con la pareja que tenía al momento de ingresar al programa? (si la respuesta es NO, pasar a la pregunta 8)		

5. ¿Cada cuánto ha tenido contacto con ella?	Diario		
	Semanalmente		
	Quincenal		
	Trimestral		
	Semestral		
	Anual		
	SI	NO	
6. ¿Tiene algún tipo de relación con ella? (si responde NO, pasar a la pregunta 11)			
7. ¿Qué tipo de relación tienen? (luego de efectuar esta pregunta continuar con la pregunta 11)	Pareja		
	Padres		
	Amigos		
	Otros		
* Preguntas alternativas	SI	NO	
8. *¿Ha intentado contactarse con ella? (si responde No, pasar a la pregunta 10)			
9. *¿Cada cuánto tiempo la ha intentado contactar? (luego de efectuar esta pregunta continuar con la pregunta 11)	Diario		
	Semanalmente		
	Quincenal		
	Trimestral		
	Semestral		
	Anual		
	SI	NO	
10. *¿Actualmente tiene una relación de pareja íntima con una mujer? (Si responde NO, dar finalización al cuestionario. Si la respuesta es SI, mencione lo siguiente: Las siguientes preguntas son en relación con su actual pareja)			
ÁREA DE VIOLENCIA PSICOLÓGICA			
Desde que egresó del programa:	SI	NO	¿Con qué frecuencia?
11. ¿La ha amenazado con hacerle daño?			Diario
			Semanalmente
			Quincenal
			Trimestral
			Semestral
			Anual

12. ¿La ha tratado de maneras denigrantes o desvalorizantes?			Diario
			Semanalmente
			Quincenal
			Trimestral
			Semestral
			Anual
13. ¿Le ha echado a ella la culpa por el comportamiento de usted?			Diario
			Semanalmente
			Quincenal
			Trimestral
			Semestral
			Anual
14. ¿Le ha puesto problemas para tener contacto con sus relaciones: amigos, familia o compañeros de trabajo?			Diario
			Semanalmente
			Quincenal
			Trimestral
			Semestral
			Anual
ÁREA DE VIOLENCIA ECONÓMICA			
Desde que egresó del programa:	SI	NO	¿Con qué frecuencia?
15. ¿Le ha impedido que tenga un trabajo fuera de casa o remunerado?			Diario
			Semanalmente
			Quincenal
			Trimestral
			Semestral
			Anual
16. ¿Le ha impedido usar el dinero, chequera o tarjeta?			Diario
			Semanalmente
			Quincenal
			Trimestral
			Semestral
			Anual
17. ¿Ha tomado decisiones financieras de gran importancia sin consultarle? (Realizar esta pregunta sólo a aquellos hombres que continúan la relación de pareja)			Diario
			Semanalmente
			Quincenal
			Trimestral
			Semestral
			Anual

18. ¿No ha pagado para mantener a los/as niños o niñas?			Diario
			Semanalmente
			Quincenal
			Trimestral
			Semestral
			Anual
19. ¿Ha gastado dinero en salidas, alcohol u otras cosas descuidando necesidades familiares?			Diario
			Semanalmente
			Quincenal
			Trimestral
			Semestral
			Anual
ÁREA DE VIOLENCIA FÍSICA			
Desde que egresó del programa:	SI	NO	¿Con qué frecuencia?
20. ¿Usted la ha empujado, rasgado la ropa, escupido, tirado el pelo o sujetado?			Diario
			Semanalmente
			Quincenal
			Trimestral
			Semestral
			Anual
21. ¿Usted le ha pegado una bofetada, sujetado alrededor de la nuca, zamarreado, tapado la boca o tirado cosas?			Diario
			Semanalmente
			Quincenal
			Trimestral
			Semestral
			Anual
22. ¿Usted la ha sofocado, ahorcado, dado golpes de puño o pateado?			Diario
			Semanalmente
			Quincenal
			Trimestral
			Semestral
			Anual
	SI		NO
23. ¿La ha agredido o amenazado con un objeto contundente o arma?			
23.1. ¿Cuál tipo de arma?	Arma blanca		
	Arma de fuego		
	Objeto contundente		
	Lanzamiento de objeto		

ÁREA DE VIOLENCIA SEXUAL			
Desde que egresó del programa:	SI	NO	
24. ¿Usted la ha presionado, insistido, forzado u obligado a tener relaciones sexuales?			Diario
			Semanalmente
			Quincenal
			Trimestral
			Semestral
			Anual
25. ¿Usted se ha aprovechado sexualmente de ella en situaciones que ella no pudiera oponerse? (por ejemplo: estado de ebriedad, cuando estaba durmiendo, etc.)			Diario
			Semanalmente
			Quincenal
			Trimestral
			Semestral
			Anual
CIERRE: Hemos dado término al cuestionario, le quiero agradecer por su valioso tiempo y confianza, que tenga un buen día.			

**CUESTIONARIO DE SEGUIMIENTO PARA PAREJAS O EXPAREJAS DE HOMBRES EGRESADOS DEL
PROGRAMA HEVPA**

ESTUDIO: "IMPACTO DEL PROGRAMA PARA HOMBRES QUE EJERCEN VIOLENCIA DE PAREJA (HEVPA)"

DATOS DEL USUARIO		
Nombre completo:		
Fecha de contacto:	Tiempo transcurrido desde que el hombre egresó:	
CONTACTO Y PRESENTACIÓN		
<p>Hola, buenos días/buenas tardes. Mi nombre es _____ y la estoy llamando del Centro HEVPA de la región de _____ . ¿Cómo se encuentra en este momento?</p> <p>El objetivo de esta llamada es realizar seguimiento a las parejas o ex parejas de los hombres que han sido participe del programa HEVPA, ya que se está haciendo un estudio a nivel nacional con el fin de implementar mejoras al programa. Es por esta razón que la estamos contactando a usted para responder un cuestionario de aproximadamente 10 minutos, el cual trata de la relación que ha tenido con su pareja o expareja que asistió al centro HEVPA. Sus respuestas son vitales para el mejoramiento de estos programas.</p> <p>Los beneficios potenciales de este estudio son mejorar la calidad de atención que reciben los hombres que participan del programa, con el objetivo de resguardar la seguridad de las mujeres que han sido víctimas de violencia por parte de estos hombres. Además, en caso de que usted requiera atención psicológica, le será otorgada por el Centro de la Mujer.</p> <p>Es importante señalar que toda la información que usted nos proporcione será estrictamente confidencial y anónima, sólo se usará con propósitos científicos.</p>		
	SI	NO
15. ¿Usted quisiera participar de este breve cuestionario?		
16. ¿Dispone de tiempo ahora?		
16.1. Si no puede en este momento, entonces ¿cuándo podría ser?	Fecha	Hora
17. ¿Tiene alguna duda?		
En el último año/últimos ___ meses (mencionar cantidad de tiempo transcurrido desde que el hombre egresó del programa).	SI	NO

18. ¿Usted ha tenido contacto con la pareja que estuvo en el programa? (si la respuesta es NO, pasar a la pregunta 9)		
19. ¿Cada cuánto ha tenido contacto con él?	Diario	
	Semanalmente	
	Quincenal	
	Trimestral	
	Semestral	
	Anual	
20. ¿Cuán segura se ha sentido?	Muy segura	
	Segura	
	Algo segura	
	Algo insegura	
	Insegura	
	Muy insegura	
	SI	NO
21. ¿Tiene algún tipo de relación con él? (si responde NO, pasar a la pregunta 12)		
22. ¿Qué tipo de relación tienen? (luego de efectuar esta pregunta continuar con la pregunta 12)	Pareja	
	Padres	
	Amigos	
	Otros	
* Preguntas alternativas	SI	NO
23. *¿Ha intentado contactarse con usted? (si responde No, dar finalización al cuestionario)		
24. *¿Cada cuánto tiempo la ha intentado contactar?	Diario	
	Semanalmente	
	Quincenal	
	Trimestral	
	Semestral	
	Anual	
11. ¿Cuán segura se ha sentido?	Muy segura	
	Segura	
	Algo segura	
	Algo insegura	
	Insegura	
	Muy insegura	

ÁREA DE VIOLENCIA PSICOLÓGICA			
En el último año/últimos ___ meses (mencionar cantidad de tiempo transcurrido desde que el hombre egresó del programa).	SI	NO	¿Con qué frecuencia?
12. ¿Él la ha amenazado con hacerle daño?			Diario
			Semanalmente
			Quincenal
			Trimestral
			Semestral
13. ¿Él la ha tratado de maneras denigrantes o desvalorizantes?			Diario
			Semanalmente
			Quincenal
			Trimestral
			Semestral
14. ¿Él le ha echado la culpa por su comportamiento?			Diario
			Semanalmente
			Quincenal
			Trimestral
			Semestral
15. ¿Él le ha hecho problemas para tener contacto con sus relaciones: amigos, familia o compañeros de trabajo?			Diario
			Semanalmente
			Quincenal
			Trimestral
			Semestral
			Anual
			Diario
			Semanalmente
			Quincenal
			Trimestral
			Semestral
			Anual
			Diario
			Semanalmente
			Quincenal
			Trimestral
			Semestral
			Anual
			Diario
			Semanalmente
ÁREA DE VIOLENCIA ECONÓMICA			
En el último año/últimos ___ meses (mencionar cantidad de tiempo transcurrido desde que el hombre egresó del programa).	SI	NO	¿Con qué frecuencia?
16. ¿Él le ha impedido que tenga un trabajo fuera de casa o remunerado?			Diario
			Semanalmente
			Quincenal
			Trimestral
			Semestral

			Anual
24. ¿Él le ha impedido usar dinero, chequera o tarjeta?			Diario
			Semanalmente
			Quincenal
			Trimestral
			Semestral
25. ¿Él ha tomado decisiones financieras de gran importancia sin consultarle a usted? (Realizar esta pregunta sólo a aquellas mujeres que continúan la relación de pareja)			Anual
			Diario
			Semanalmente
			Quincenal
			Trimestral
26. ¿El no ha pagado para mantener a los/as niños o niñas?			Semestral
			Anual
			Diario
			Semanalmente
			Quincenal
27. ¿Él ha gastado dinero en salidas, alcohol u otras cosas descuidando necesidades familiares?			Trimestral
			Semestral
			Anual
			Diario
			Semanalmente
ÁREA DE VIOLENCIA FÍSICA			
En el último año/últimos ___ meses (mencionar cantidad de tiempo transcurrido desde que el hombre egresó del programa).	SI	NO	¿Con qué frecuencia?
28. ¿Él la ha empujado, rasgado la ropa, escupido, tirado el pelo o sujetado?			Diario
			Semanalmente
			Quincenal
			Trimestral
			Semestral
29. ¿Él le ha pegado alguna bofetada, sujetado alrededor de la nuca, zamarreado, tapado la boca o tirado cosas?			Anual
			Diario
			Semanalmente
			Quincenal
			Trimestral
			Semestral
			Anual

30. ¿Él le ha sofocado, ahorcado, dado golpes de puño o pateado?			Diario
			Semanalmente
			Quincenal
			Trimestral
			Semestral
			Anual
	SI	NO	
31. ¿Él la ha agredido o amenazado con un objeto contundente o arma?			
23.2. ¿Cuál tipo de arma?			Arma blanca
			Arma de fuego
			Objeto contundente
			Lanzamiento de objeto
ÁREA DE VIOLENCIA SEXUAL			
En el último año/últimos ___ meses (mencionar cantidad de tiempo transcurrido desde que el hombre egresó del programa).	SI	NO	
25. ¿Él la ha presionado, insistido, forzado u obligado a tener relaciones sexuales?			Diario
			Semanalmente
			Quincenal
			Trimestral
			Semestral
			Anual
26. ¿Él se ha aprovechado sexualmente de usted en situaciones en la cual usted no ha podido oponerse? (por ejemplo: estado de ebriedad, cuando estaba durmiendo, etc.)			Diario
			Semanalmente
			Quincenal
			Trimestral
			Semestral
			Anual
CIERRE: Hemos dado término al cuestionario, le quiero agradecer muchísimo por su valioso tiempo y confianza, entendemos que quizás volver a hablar de estos temas puede ser difícil para usted. En caso de que necesite ayuda puede acercarse al centro de la mujer, si es que lo estima necesario. Muchísimas gracias, que tenga un buen día.			

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES

ESTUDIO IMPACTO DEL PROGRAMA PARA HOMBRES QUE EJERCEN VIOLENCIA DE PAREJA (HEVPA)

Mediante el presente documento usted acepta participar del estudio Evaluación de Impacto del Programa HEVPA en Chile, conducido por el profesor Carlos Clavijo, perteneciente al Departamento Clínico de la Escuela de Psicología de la Facultad de Ciencias Sociales en la Universidad de Valparaíso.

El objetivo principal de estudio es evaluar el impacto del programa HEVPA en la disminución de la reincidencia de violencia de los hombres egresados hacia sus parejas y/o exparejas mujeres. En función de que usted trabaja en un centro HEVPA es de vital importancia su participación en el presente estudio.

Su colaboración en esta investigación consiste en responder con honestidad y apertura las preguntas de una entrevista grupal en conjunto con sus compañeros de trabajo durante su jornada laboral. Esta entrevista será desarrollada por co-investigadores debidamente capacitados. Se realizará en un espacio que resguarde la confidencialidad, mediante una videollamada por medio de la aplicación Google Hangouts, la cual será grabada con para garantizar la precisión en la transcripción de sus respuestas. Dicha actividad durará aproximadamente una hora.

Los alcances y resultados esperados de esta entrevista son conocer las percepciones de los trabajadores de los centros HEVPA sobre la aplicación del programa, por lo que los beneficios reales o potenciales que usted podrá obtener de su participación en la investigación es que su opinión sea visibilizada en los resultados de la investigación. Además, su participación en este estudio no implica ningún riesgo de daño físico ni psicológico para usted.

Toda la información que se usted nos proporcione será estrictamente confidencial y anónima, sólo se usará con propósitos científicos de esta investigación. El investigador responsable del proyecto tomará todas las medidas necesarias para cautelar el adecuado tratamiento de los datos, el resguardo de la información registrada, la correcta custodia de estos y la eliminación de las grabaciones de las entrevistas una vez transcritas. Además, quienes participen en la entrevista grupal, se comprometen a mantener absoluta confidencialidad respecto a las declaraciones de las demás personas con quienes interactúen en la discusión grupal. El anonimato de los participantes será resguardado mediante el uso de un pseudónimo que impida su identificación en el análisis de sus respuestas.

El investigador responsable del proyecto y la Universidad de Valparaíso aseguran la total cobertura de costos del estudio, por lo que su participación no significará gasto alguno. Por otra parte, la participación en este estudio no involucra pago o beneficio económico.

Si presenta dudas sobre este proyecto o sobre su participación en él, puede hacer preguntas en cualquier momento de la ejecución del mismo. Para esto puede contactar directamente a Carlos Clavijo al teléfono (32) 2507337. Igualmente, puede retirarse de la investigación en cualquier momento, sin que esto lo perjudique.

Es importante que usted considere que su participación en este estudio es completamente libre y voluntaria, ha sido informado/a sobre él y ha recibido una copia de este presente documento. Desde ya le agradecemos su participación.

Nombre del Participante

Firma del Participante

Fecha

**ENTREVISTAS CENTROS HEVPA DE LAS REGIONES DE ATACAMA,
ANTOFAGASTA, LOS RÍOS Y METROPOLITANA DE SANTIAGO**

1. Atacama.

1.1. Entrevista con Informante Clave Centro HEVPA Atacama con la Participación del Equipo.

001. Entrevistadora: ¿Cuál fue la fecha de inicio de este centro?

002. Edmundo: Este centro se financia -en todas las regiones es diferente- pero en esta región el 2011 se transfirieron fondos a través del convenio a la municipalidad de Copiapó. El primer usuario que nosotros atendimos -porque primero fue la instalación- fue el 2012, esa es la fecha que pusimos como la primera vez que se atendió un usuario en el centro de hombres. Lo citamos en junio, el 11 de junio es la primera vez que se atendió un usuario. Y desde el segundo semestre del 2011 no recuerdo bien la fecha que se estableció el convenio de colaboración con la municipalidad.

003. Entrevistadora: ¿Su tipo de organización que es? ¿Una ONG o a través de la municipalidad?

004. Edmundo: Municipalidad es el ejecutor.

005. Entrevistadora: ¿Y siempre ha sido así o ha habido algún cambio?

006. Edmundo: Siempre ha sido así.

007. Entrevistadora: Desde el 2011 entonces.

008. Edmundo: Desde el 2011 se hizo el convenio y desde el 2012 se atendió a la primera persona.

009. Entrevistadora: bueno vamos a partir con las preguntas. Son tres preguntas no son muy largas, ustedes se ponen de acuerdo y 1 responde para que ya tengan un acuerdo. ¿Qué inquietudes comparten en el equipo sobre el trabajo en el programa?

010. Soledad: ¿positivas o negativas?

011. Entrevistadora: las inquietudes que ustedes tengan. Puedes conversar un momento y después me responden.

012. Edmundo: ya entonces es qué inquietudes comparten ustedes respecto al programa, esa es la consigna.

013. Soledad: ¿sin considerar el ejecutor?

014. Edmundo: no el programa en sí.

015. Entrevistadora: puede ser cualquier inquietud.

016. Edmundo: nosotros coincidimos en que este programa, bueno yo la verdad es que lo encuentro un programa de lujo en la atención por la calidad de las atenciones, ya con el tiempo que llevamos trabajando acá entendemos que si se generan cambios con los sujetos que trabajamos, que es el anhelo y objetivo del programa. Y además es un trabajo técnico especializado. Eso es como lo que nosotros visualizamos del programa. Y la verdad que me he quedado porque me gusta el programa, en definitiva, a la mayoría de nosotros nos gusta nuestro hacer. No obstante, no entendemos las razones del porqué SERNAMEG no le da tanto énfasis o no le da al menos igualdad de énfasis al centro de hombres, porque no lo vemos promocionado, no lo vemos como campaña, que hombres se sumen a la prevención de la violencia no. No hay como mucho énfasis, al menos no he visto desde el tiempo que yo llegue a trabajar acá, eso es

una arista, y tenemos la percepción o la sensación más bien de que funciona como un eterno programa piloto, funciona como un proyecto, de hecho tenemos que hacer anualmente todos los proyectos para que el ejecutor sea el que envía el proyecto a SERNAMEG, y ellos lo aprueban, pero es un trámite administrativo para justificar el gasto, pero es un eterno programa piloto. Como que no se le toma el valor efectivo que tiene el programa. Esa es como la sensación. Y eso se traduce también en las condiciones porque nosotros estamos acá trabajando hace tiempo, si bien el empleador siempre se ha portado súper bien con nosotros, en términos de que nosotros no hemos tenido ejemplo, mermas en los primeros meses del año que transfieren los fondos SERNAMEG, el municipio por lo general nos paga igual enero, febrero y marzo que no es la realidad de otras regiones por lo que nosotros entendemos. A nosotros se nos paga igual, aun así, lleguen los fondos o se retrasen los fondos no hemos tenido ese problema en la región. Entonces eso la verdad nos ha dado cierta garantía. El municipio lo que si no nos genera seguridad, evidentemente no por la contratación, porque sabemos que de alguna manera por los años que llevamos trabajando acá nos hemos hecho un poco más especializados en estos temas, el programa financia nuestros sueldos en calidad de honorarios, lo que evidentemente no nos deja la posibilidad de optar a bonificaciones o accesos a la carrera, en función que si fuese administrado directamente por el servicio. Ahí nosotros encontramos una falencia estructural porque no me garantiza, si tú me preguntas como coordinador, no me garantiza la continuidad de los profesionales que estamos formando este programa, porque todo prestador es de servicios temporales.

017. Entrevistadora: no hay una estabilidad laboral en ese sentido ...

018. Edmundo: Correcto. Y la verdad es que si tú revisas en la región de Atacama los sueldos están por debajo del mercado también, entonces evidentemente no es atractivo. Sin embargo, si

Soledad, supongamos que Soledad que es la que lleva trabajando más tiempo se fuera del programa, va a significar un periodo de adaptación de la nueva persona que llegue y eso evidentemente obstaculiza la calidad de las atenciones, porque Soledad se va a llevar su cerebro cuando se vaya, no lo va a dejar aquí. Así que por lo tanto decidimos con el equipo que las condiciones en términos de la desigualdad siendo que nosotros somos los que estamos ahí en la trinchera cierto, no se condice con las mismas condiciones que establece el mismo servicio que provee este programa.

019. Entrevistadora: ok entiendo

020. Edmundo: eso es una aprehensión y la segunda es que, o la segunda digamos inquietud que a nosotros nos cabe es el tema de asegurar las certificaciones. Nosotros por ejemplo no tenemos certificaciones en el área, capacitaciones tampoco.

021. Soledad: Exigen cosas, pero no entregan a cambio actualizaciones, más charlas, más videoconferencias, instancias, no hay nada de eso.

022. Entrevistadora: ¿cómo instancias formativas?

023. Soledad: si existen, pero a nivel de ministerio, pero a nosotros que estamos literalmente en las trincheras, eso no existe.

024. Entrevistadora: en ese sentido están un poco abandonados en cuanto al apoyo que están recibiendo de SERNAMEG en cuanto a la capacitación.

025. Edmundo: correcto.

026. Entrevistadora: y a las herramientas que ustedes necesitan para trabajar con los hombres.

027. Edmundo: exactamente. La Municipalidad por ejemplo si necesitamos salida a terreno nos financia, pero por costos netamente de ellos, incluso ahora se nos ha presentado la posibilidad de

hacer diplomados, pero por la misma municipalidad. Es decir, nos sentimos más considerados por los municipales que de quien dirige el proyecto.

028. Entrevistadora: entiendo que eso es algo súper importante que ustedes me están nombrando, ¿hay alguna inquietud más?

029. Soledad: yo sí, hacer alguna diferencia, no estamos hablando de capacitaciones estamos hablando de certificaciones.

030. Entrevistadora: ya entiendo.

031. Soledad: esa es la diferencia.

032. Edmundo: claro.

033. Entrevistadora: ¿en qué sentido me dices que es las certificaciones a qué te refieres con eso?

034. Soledad: que se entregue un certificado que sí efectivamente estuvimos tantas horas o tantos días en una gestión o una exposición en un tema. Porque la capacitación la puedes hacer en 1 hora y eso no significa que el contenido sea completo o sea efectivamente utilizable.

035. Edmundo: Soledad derechamente se refiere a que si nosotros trabajamos derechamente en temas de género lo que se entiende por administración del recurso humano es que certifiques a través de un diplomado tu hacer. Porque eso evidentemente te da más validez, te da sentido de pertenencia, válida mucho más lo que tú haces, entonces nosotros somos bastante autodidactas, revisamos literatura, nos estamos actualizando entre nosotros, pero no tenemos la certificación.

036. Entrevistadora: no los certifican cuando ustedes participan en algo, en alguna actividad, ¿eso es lo que quieren decirme? ¿Así como que ustedes van a una conferencia o diplomado y ustedes no reciben información por eso?

037. Edmundo: no de hecho no vamos a diplomados, no vamos a conferencia, no vamos a ningún seminario, no vamos a nada de eso, a lo que vamos es que ese tipo de instancias nos faltan, no tenemos.

038. Entrevistadora: ah entiendo; entonces por un lado no hay capacitación y por otro lado tampoco hay certificación, sin ambas cosas.

039. Edmundo: correcto.

040. Entrevistadora: ¿y hay alguna otra inquietud que me quieran contar a lo mejor no lo han pensado?

041. Soledad: Lo que se me viene a la cabeza, y que nos sucede a nosotros, es que en Santiago hay mucho más recursos, hay más dispositivos. Entiendo que en las regiones, por lo menos acá en Atacama somos el único programa que trabaja esta índole.

También en caso de nosotros necesitar derivar a los usuarios a otro tipo de programa, no existen acá, no hay una red en la cual podemos nosotros confiar en la derivación de algún usuario que necesite de atención específica en materia de violencia. No hay otra instancia y eso nos coarta porque en definitiva somos la piedra pegote o el último recurso que tiene tribunales de garantía, los programas, la red, siempre todos llegan acá, y yo entiendo que en Santiago hay CECOF, hay otras instancias, hay ONG que están preocupados de lo mismo, pero acá no, somos los únicos.

042. Edmundo: y esa es una limitación para mejorar la calidad de nuestras atenciones porque es una limitación real. La red en Atacama es bien precaria, entonces está siempre sobre demandada a nivel de salud y además nunca podemos, si bien hacemos las gestiones para derivar a un centro de salud público a un sujeto determinado, no tenemos cómo asegurarnos que el centro de salud lo va a recibir y que efectivamente le va a dar un tratamiento acorde a lo que nosotros esperamos. Entonces ese es un sujeto que al final sabremos que es un potencial riesgo, pero queda en el aire.

043. Entrevistadora: ¿eso pasa en la fase inicial cuando ustedes hacen el filtro? ¿Para los que entran y los que no?

044. Edmundo: claro.

045. Entrevistadora: y tienen que derivar y no tienen red de apoyo en la región.

046. Edmundo: entonces en lo administrativo lo que hacemos es asegurarnos a través de un informe al tribunal de familia o garantía en el caso que son derivados, ahí nos aseguramos y describimos el potencial riesgo, pero eso a lo mejor le dará garantía a la mujer por unos 6 meses lo que dura la medida cautelar, pero después de eso el tipo sigue sin tratamiento. Ahí nosotros tenemos una limitante, no son muchos los casos, de que se presenten de ese tipo, te puedo contar que hay una prevalencia de a lo más, 10 casos no más en el año, son casos muy específicos que son fuera del abordaje nuestro, pero quizás si contáramos con los recursos propios como para poder mandarlo en este caso a un lugar especializado como un psiquiatra particular y poder monitorear, eso evidentemente mejoraría muchísimo nuestras intervenciones.

047. Entrevistadora: y eso tiene que ver por ejemplo cuando tienen una comorbilidad o cuando tienen consumo de alcohol o de drogas.

048. Edmundo: correcto.

049. Entrevistadora: entiendo. ¿Ustedes creen que hay que hacer alguna modificación al actual modelo de intervención HEVPA? ¿Y al trabajo de los equipos? ¿Y qué cambiarían?

050. Edmundo: ya déjame conversarlo con ellos.

051. Edmundo: Mira nosotros conversando acá tenemos un punto en que estamos en la misma sintonía y otro en que tenemos divergencia de opinión.

En el primer punto que es en la etapa de evaluación, la orientación técnica que es la que guía técnicamente nuestro hacer si bien se ha ido flexibilizando porque al principio era bien estricta,

en los últimos años se ha ido flexibilizando, dejando un poco más a criterio de la dupla de intervención variables que en realidad antes estaban manejadas por la misma orientación técnica. Como por ejemplo si el sujeto califica o no califica después de la etapa de evaluación. No obstante uno de los instrumentos que se utiliza en la etapa de evaluación se llama cuestionario general de la violencia, entonces en la praxis nuestra en todos los años que llevamos, el cuestionario general de la violencia para nosotros siempre fue la tremenda oportunidad con la que teníamos que revisar con el sujeto las 100 y tantas preguntas que tiene el cuestionario y a partir de esa revisión problematizar al sujeto, levantar información para que el sujeto vaya verbalizando las distintas situaciones de violencia que él ha vivido y que por él nunca se dio cuenta o nunca se dio por enterado que las ejerció.

Entonces este cuestionario no está establecido por tiempo, y la norma técnica nos dice que el proceso de evaluación debería durar 4 sesiones de evaluación más 1 sesión de retroalimentación. Entonces en el tiempo eso ha sido un nudo crítico en esto porque nunca nos hemos podido ajustar a 4 sesiones de evaluación, nunca. ¿Porque razón? Porque evidentemente el sujeto si tú le generas un espacio terapéutico y quieres trabajar estos temas con él para que logre verbalizar, decir y nombrar, y no tiene que ver con los tiempos nuestros, tiene que ver con los tiempos del sujeto. Hay sujetos que tienen más resistencia y llegan al fin igual, pero tienen más resistencia. Y en la etapa de evaluación es clave, porque es ahí donde logras problematizar al sujeto, en esa etapa individual.

052. Entrevistadora: claro.

053. Edmundo: entonces me parece, y siempre nos han tirado las orejas que la etapa de evaluación de nosotros dura 3 meses, cuando lo máximo que debería durar es 1 mes. Entonces yo en algunas ocasiones me he extendido con sujetos 4 meses, pero también tiene que ver con la

red porque uno podría decir, “*no éste sujeto no califica*”; pero también tengo mis aprehensiones, la ética de dejarlo solo y libre en la sociedad, por eso prefiero tenerlo, por control social sabiendo que no va a calificar finalmente.

054. Entrevistadora: ah ya entiendo lo que hacen.

055. Edmundo: En ese espacio creo que hay consenso en el equipo, está norma técnica no nos da flexibilidad a veces en la etapa de evaluación para profundizar sobre distintos aspectos y hacer que el sujeto problematice.

056. Soledad: mira haciéndote un ejemplo, las orientaciones técnicas dicen que hay 4 sesiones de evaluación. La primera sesión de evaluación que nosotros tenemos es una sesión de encuadre, en donde les explicamos que somos, que hacemos, cómo van a hacer las sesiones y les permitimos a ellos explicarnos en primera instancia cuáles son los motivos que ellos creen o entienden de porqué lo derivaron con nosotros o porque está pidiendo algún tipo de atención. Y en eso ya se nos va la sesión.

057. Entrevistadora: claro si entiendo.

058. Soledad: les enviamos el cuestionario, la próxima sesión la siguiente semana conversamos un poco del cuestionario, nos podemos demorar las últimas 3 sesiones en el cuestionario, pero también hay que aplicar otras cosas. Está el relato, está la devolución, ¿y qué pasa si el sujeto viene con una crisis?, tú no puedes decirle: “*no, sabes qué no me cuentes porque tengo que aplicarte el cuestionario*”.

059. Edmundo: tenemos que esperar que nos llegue el reporte de la mujer, que tampoco depende de nosotros, entonces no tiene mucho sentido si es que trabajamos con el cuestionario con él sin tener el reporte. Entonces hay variables que suman que hacen que las sesiones efectivamente se extiendan.

060. Entrevistadora: y además a ustedes les están exigiendo aplicar ciertos instrumentos y esos instrumentos les están haciendo demorar más del tiempo por lo que yo entiendo.

061. Edmundo: correcto.

062. Soledad: Son muchos los instrumentos para muy poco tiempo.

063. Edmundo: Entonces nosotros vemos dos caminos, o nos entrenan para poder hacer todo eso y nos muestran la fórmula de hacerlo en cuatro sesiones, o se amplía y se deja a criterio evidentemente de la dupla de intervención el tiempo de intervención en la etapa de evaluación.

064. Entrevistadora: ya entiendo.

065. Soledad: ahora hay una variable que también tienen que considerar. Acá en la región si bien nosotros les hacemos el encuadre a los usuarios, casi el 80% trabaja por turnos, estamos hablando de 10 por tanto, 7 por tanto y eso nos significa que ellos sacan sus horas de atención de acuerdo con la disponibilidad de turnos, porque no necesariamente trabajan acá en Copiapó. Que no es lo mismo que en Santiago, porque en Santiago trabajan ahí mismo en Santiago, pero acá no, trabajan en Antofagasta, trabajan en Calama. Y eso no significa que, si bien la evaluación es de un mes, en ese mes trabaja en un sistema de turnos de 10 por tanto, nosotros tenemos que ajustarnos también un poco a los tiempos que ellos tienen de disponibilidad. Y ahí viene una variable también que los sujetos con los cuales nosotros trabajamos no necesariamente están todas las veces o todas las semanas acá en la región.

066. Entrevistadora: ya, entiendo eso.

067. Edmundo: ya y el otro punto que plantea el equipo son los criterios de exclusión. Los criterios de exclusión de quien califica y no califica. Frente a eso Soledad señala que tiene que haber cómo más descripción o la normativa debería ser mucho más explícita respecto de los criterios de exclusión, y más actualización, porque por lo general la norma técnica que llega del

año nos dice revisen la orientación técnica del año 2014, del año 2013, pero no es una actualización del año que tú te bases en la normativa técnica 2019 respecto de los criterios de exclusión de un determinado sujeto. Entonces ahí no se ha hecho como un consolidado definitivo, sino que pareciera que la norma técnica es como un conjunto de parches de años anteriores.

068. Entrevistadora: sí entiendo.

069. Edmundo: ahora yo eso mismo lo miro desde otra perspectiva y es ahí donde digo que hay divergencia porque para mí la apertura y esa falta de rigidez en la norma técnica nos genera mayor amplitud de acción a la dupla de intervención. Pareciera que ese nudo es una oportunidad también para nosotros, de poder aplicar criterio nuestro a la hora de tomar decisiones de qué sujeto calificamos y a cuál no. Por eso que te planteo esos 2 puntos de vista.

070. Entrevistadora: claro, por un lado, me dicen que es una dificultad el tema de que no tienen muy claro cuáles son los criterios de inclusión y exclusión, pero por otra parte es una oportunidad porque si lo está muy claro podemos nosotros aplicar el criterio.

071. Edmundo: correcto, en función obviamente de la realidad que nosotros levantamos de la mujer, de la pareja, en definitiva.

072. Entrevistadora: ya. ¿Y la última pregunta, hay algún otro tema sobre el trabajo de los HEVPA que ustedes quisieran abordar para permitirnos entender mejor sus experiencias de rebajar en este programa? ¿Algo más?

073. Edmundo: mira, sobre el trabajo de los HEVPA representó el funcionamiento del programa y a la vez representó el funcionamiento psíquico de un sujeto que ejercen violencia. Entonces clarifícame un poco, ¿qué te planteemos un poco el funcionamiento del programa o sacamos en limpio un poco de cómo funcionan estos sujetos que ejercen violencia en pareja?

074. Entrevistadora: no, del programa HEVPA, no de los hombres.

075. Soledad: ¿podrías volver a plantear la pregunta?

076. Entrevistadora: lo voy a leer lentamente. ¿Hay algún otro tema sobre el trabajo de los HEVPA -me refiero al equipo- que ustedes quisieran abordar para permitirnos entender mejor vuestras experiencias de trabajo en este programa?

077. Edmundo: ya, mira te voy a contar lo que yo visualizo. El resto del equipo podrá estar de acuerdo o no con esto pero yo la verdad te vuelvo a decir, el programa HEVPA es un programa de nivel de especialización alto, te planteo la misma aprensión y es que en lo metodológico, en lo que plantea a nivel estructural el programa es un programa (va a sonar quizás duro lo que te voy a decir) pero genera mayores cambios en los hombres que en las mujeres que trabajan en el centro de la mujer. El hombre logra hacer un cambio de mirada, logra hacerse cargo de las conductas que antes normalizaba y ahora ve que esas conductas aparte de tener una consecuencia en la persona con quien la ejerce, también tiene una consecuencia en sí mismo, entonces invita al hombre a hacer conscientes más conductas de modo de poder vivir y convivir de una manera más sana. Entonces ese proceso lo hace responsable al sujeto, lo hace libre de elegir, asumiendo las consecuencias de su conducta, entonces la verdad es que en la experiencia que yo tengo trabajando en lo clínico por decirlo de alguna forma, grito y plata como lo dijo alguna vez un presidente o presidenta, en el sentido de que efectivamente se genera un cambio. Entonces creo que en el contexto de las líneas a donde apunta SERNAMEG la metodología de trabajo que tiene hoy en día el programa con el tiempo que llevamos yo no le haría mayor modificación en los estructural más que lo que te plantemos recién. Sin embargo, creo que tiene que valorarse por parte del SERNAMEG más o mirar más bien la praxis, el cómo se está ejecutando este programa de modo de tomarle el valor real que tiene, eso es como una arista.

078. Entrevistadora: ¿entonces ustedes han tenido buenas experiencias con los hombres ahí?
¿De cambio no sé, de buenos egresos?

079. Edmundo: si, sabes qué bárbara, te lo voy a contar y me voy a hacer cargo absolutamente de mi mirada. Cuando yo entré a trabajar acá, he tenido siempre una sensibilidad bastante especial con respecto al tratamiento de la violencia, de hecho, fue mi tesis de pregrado, yo la trabaje desde esa línea, desde las representaciones sociales de la mujer, fue una tesis súper larga pero que en el fondo me permitió observar mucho mejor el fenómeno de la violencia, no a nivel sintomatológico de la agresión propiamente tal, sino como fenómeno de las relaciones humanas, cómo se dan, cómo van en escalada, etc., de cómo se representan finalmente y cómo se transmiten transgeneracionalmente. Entonces trabajar con hombres para mí fue una tremenda oportunidad y algo nuevo porque nunca lo había hecho. Entonces lo que me he dado cuenta es que la experiencia que puedo tener yo hoy día cierto, trabajando con hombres viendo efectivamente el cambio, viendo cómo se hace el truco, siento que el programa muchas veces se pierde y no gana en sí como programa para que se mantenga con vida, porque no hay retroalimentación de profesionales para poder transmitir este conocimiento, las experiencias a nivel formativo para que el programa en sí viva, porque aquí yo te puedo garantizar y aquí yo me hago absolutamente cargo de lo que voy a decir, que desde la forma del hacer desde lo psicológico, el cambio de los sujetos sería distinto, y no estoy diciendo que sería mayor o mejor, pero sería distinto, si es que saliera yo de ahí y asumiera otro colega sin que le haya transferido mi experiencia, porque son muy distintas las miradas. Entonces siento que el SERNAMEG ha invertido tanto tiempo en la contratación de alguien para que absorba experiencias, que al final no garantiza la permanencia de ese mismo conocimiento y que le dé vida al programa en sí mismo. De eso no se ha asegurado, yo me puedo ir mañana mismo, termino acá la

videoconferencia y me voy, pero todo ese conocimiento me lo llevo conmigo, no queda en el centro al servicio de los usuarios.

080. Entrevistadora: eso tiene que ver con el tema de la certificación que decían ustedes y de la permanencia laboral, el tema de la experiencia que ustedes han adquirido.

081. Soledad: un sentido de pertenencia.

082. Entrevistadora: con la experiencia que ustedes han adquirido en el trabajo que ustedes hacen.

083. Edmundo: claro sí.

084. Soledad: ahora considera algo, de pie a lo que estaba diciendo Edmundo, como nosotros somos un equipo que ya llevamos mucho tiempo trabajando juntos, nosotros ya sabemos que es lo que debemos hacer y lo que no, por la experiencia que ya tenemos en este ámbito y eso nos ha significado también que en el momento de trabajar o de que llegue un usuario sabemos específicamente el sí, el no y el cómo. Pero eso ha significado también que nosotros como equipo hemos tenido que desarrollar nuestras propias herramientas, nuestros propios recursos, nuestras propias formas de entendernos entre nosotros sin pisarnos las colas para poder ejecutar bien este proyecto, y considera el último factor que Copiapó es chico y perfectamente acá puede llegar un día tu vecino, tu primo, tu tío, tu pariente y ese ya es un sesgo que hemos tenido que trabajar entre nosotros por si llegase a ocurrir. Entiendo que en Santiago la probabilidad es mucho menor porque es mucha más la población y los profesionales no necesariamente van a conocer a todo el mundo, pero en las regiones es muy probable que te lleguen atenciones de una persona que ha interactuando contigo más allá de la oficina, que sea tu vecino, que sea tu pariente y eso ya sesga porque si yo como trabajadora social voy a atender a alguien que conozco desde chico me tengo que reservar y ya queda coja la dupla, porque es solamente una dupla.

085. Entrevistadora: ¿y cómo lo abordan ustedes en ese momento?

086. Edmundo: nos marginamos, es decir: “*bueno Soledad sabes que yo no puedo entrar con tal sujeto porque lo conozco*”, entonces entra Soledad, por poner un ejemplo y después nos retroalimentamos del caso igual, es como estoy, pero no estoy.

087. Entrevistadora: sí entiendo.

088. Edmundo: y hay veces como trabajamos en dupla mixta que por estrategia de intervención hay sujetos que anulan la figura femenina y hacen alianza más con la figura masculina y eso es importante verlo en sesión, entonces qué es lo que hacemos con Soledad, “*entra tú*” “*entra tú y cuéntame tu sentir*”, y vamos haciéndolo de esa forma muchas veces. Bueno ya no soy yo el que interviene es Esteban que interviene con Soledad, pero son estrategias que establece la misma dupla.

089. Volviendo un poco a lo que dice Soledad claro ese tipo de variables a veces no se consideran y porque te vuelvo a decir aunque suene majadero que lo diga, pero cuando Soledad desde su lenguaje lo dice lo proyecta está a nivel de idea, pero pareciera que no se ha materializado, que hoy día sigue funcionando como idea y es una idea que se hace todos los años. Pero no te da un sentido de pertenencia, algo que efectivamente va a perdurar en el tiempo independiente de lo laboral.

090. Entrevistadora: ¿pero te refieres a algo concreto? ¿Algo concreto de cómo trabajar técnicamente?

091. Soledad: no él se refiere a que todos los años estamos haciendo un proyecto y no sabemos si va a existir o no va a existir el próximo año, no así con las casas de acogida porque sabemos que van a estar, porque ya están, porque se siguen elaborando, se siguen sumando equipo. El centro de la mujer también va estar el próximo año e incluso hay uno provincial pero HEVPA

hay uno por región, una dupla por región y no sabemos si va a continuar, no sabemos si van a dar el pie para una segunda dupla, si en algún momento se va a expandir tanto como el centro de la mujer.

092. Edmundo: tiene que ver con una línea estratégica del abordaje de la política pública porque no es lo mismo escuchar a un presidente o una presidenta diciendo: “*tenemos que combatir la violencia contra las mujeres a decir: ¿los hombres debemos sumarnos a una vida sin violencia?*”. Entonces me parece que en ese sentido desde la visión estratégica es que se ha caído un poco en la invisibilización de este programa. Funcionamos como el otoño trasero siendo que no sabes nada lo que tienes en el patio trasero, tienes un tremendo cofre, pero seguimos escuchando en el patio.

093. Entrevistadora: sienten que no ha sido valorado y visibilizado en su labor.

094. Edmundo: correcto.

095. Soledad: seguimos siendo un piloto al final.

096. Edmundo: el equipo propone y de hecho siempre lo hemos propuesto quizás tener esta instancia de intercambio entre regiones, que quizás uno de nosotros se pueda ir a algunas regiones para ver cómo es la praxis allá, cuáles son las dinámicas de los sujetos y otro se pueda ir a otra región u otra persona llegar desde otra región acá durante cierta cantidad de tiempo, pero ahí fallamos en el recurso económico, ¿cómo lo puedo mandar a un lado?

097. Entrevistadora: ¿y me pregunto cómo lo hacen ustedes? ¿Tienen coordinación con otros centros HEVPA?

098. Edmundo: no solamente para las derivaciones.

099. Entrevistadora: ¿cómo?

100. Edmundo: solamente para hacer derivaciones.

101. Entrevistadora: ah ya, pero no tienen nada más.

102. Edmundo: no nada más.

103. Entrevistadora: ¿y el contacto porque medio es? ¿Por mail por teléfono?

104. Edmundo: netamente por mail. Yo te digo al menos desde el tiempo que llevo trabajando acá con la única región que he hablado una o dos veces ha sido con La Serena, con la cuarta región.

105. Entrevistadora: ¿y el equipo en general? ¿Los demás? ¿Soledad, Esteban?

106. Soledad: las mismas instancias, no hay otra situación u otra instancia en donde se nos vincule con los otros programas que no haya sido ese encuentro anual, que fue hace alrededor de dos años en Santiago, y fue la única oportunidad en donde pudimos estar los profesionales que trabajamos en HEVPA juntos, no hay más.

107. Edmundo: entonces ponte tu hasta cierto punto no sé, voy a hablar desde la guata aquí, igual me da lata porque nosotros queremos este programa porque creemos en lo que hacemos, de verdad muy comprometidos, ni siquiera con la institución, estamos comprometidos con el quehacer. Entonces a mí me da un poco de rabia que nosotros mismos nos hemos ido abriendo los espacios, para sistematizar nuestro quehacer, siendo que acá no hay muchas, aparte de las fichas que nosotros mismos manejamos, nos hemos ido adaptando y hemos ido generando una base de datos, sistematizando la información, haciendo las fichas mucho más grandes, mucho más detalladas y eso obedece a nuestro quehacer nomás para hacerlo más funcional a nuestra forma de ver.

Entonces siento que en ese sentido y lo que me da rabia a veces, es que siento que el programa ha sido tan poco difundido, nosotros mismos nos hemos ganado los espacios públicos es decir a punta de esfuerzo nos hemos adherido a las tomas con nuestro pendón a promocionar el centro, a

prevenir la violencia desde los hombres que la ejercen, hemos ido a charlas a tribunales, tribunales de familia de garantía, colegios ¿te fijas? Pero ha sido por una gestión nuestra a contar de abril, porque antes yo estaba metido en el box no tenía opción de salir. Ahora a contar de abril de este año hemos tenido la agenda llena de todos los meses vamos saliendo a colegios, etc. Y ahora por ejemplo estamos en una radio comunitaria que nos entrevistan y promocionamos nuestros centros. A nosotros la verdad es que nos llena de orgullo, pero siento que ese rol no nos corresponde, siento que estamos más comprometidos nosotros que la misma institución, ese es mi sentir.

108. Entrevistadora: y tengo una consulta que me surgió en el tema de la fase inicial, cuando tenían que aplicar los instrumentos ustedes no podían hacer eso en 4 sesiones en el tiempo que lo requería como eran las orientaciones técnicas. ¿Qué les pasa en el tiempo de la intervención? ¿Cómo están con eso? ¿Pasa lo mismo en cuanto al tiempo que tienen que ocupar en la intervención? ¿Tienen alguna dificultad en el tipo de intervención que ustedes deben hacer o ustedes deben hacer adaptaciones a lo que señala HEVPA?

109. Edmundo: no, nosotros disponemos de una hora de atención por usuario. Y manejamos la agenda de tal forma que los usuarios no se cruzan adelante en el hall. Llega uno lo atendemos después sale y siempre nos ajustamos a eso, es muy raro que nos pasemos 10 minutos, 15 minutos, pero siento que adentro no nos falta tiempo. En donde nosotros entendemos que tenemos una limitante y un nudo crítico que siempre hemos tenido es la duración de la etapa de evaluación, en el tiempo de la etapa de evaluación, ahí nosotros tenemos una limitante, porque es muy variable el tiempo. Hay usuarios con los que trabajas rápido pero nunca es menos de 4 sesiones, siempre 6 es lo mínimo. Porque nosotros tenemos que asegurarnos en la etapa de evaluación de que ese sujeto problematiza, y que esto no es solamente un discurso de la boca

hacia afuera, o una ganancia secundaria ante tribunal, sino que tenemos que asegurarnos para que efectivamente podamos certificar un proceso de cambio. Nosotros más menos bárbara tenemos estadísticamente una cantidad de egresos favorables durante 1 año de 22 sujetos, de un total de meta de cobertura de 70 usuarios que ingresan al centro anualmente y nosotros egresamos 22. Esa cifra es un poco capciosa porque los procesos de nosotros si bien el proyecto es anual hay sujetos que entraron en noviembre de este año y van a egresar el otro año, entonces no están considerados en nuestros egresos de este año, sino que el otro año a lo mejor vamos a tener más egresos que este año.

110. Entrevistadora: claro, que va a depender de eso. Tengo una duda en cuanto en el egreso. ¿Qué dificultades presentan en la etapa de egreso?

111. Soledad: ¿en qué tipo de egreso? ¿Egresos favorables o las salidas o las deserciones?

112. Entrevistadora: en egresos favorables.

113. Edmundo: el término del proceso.

114. Soledad: no sé si la llamaría dificultad, pero si se nos repite que cuando ya están por egresar todos se quieren ir. *“No si déjeme 2 sesiones más, no puedo venir después”* o *“cualquier cosa me llaman, yo vengo”*. Vienen algunas veces algunos usuarios del 2015 a darse una vuelta, a participar, se proyectan si están bien si necesitan algo, si quieren que venga te llaman o te avisa, claro algunos nos traen cosas, pero no lo veo yo como algo malo, sino que más bien como el reflejo de un buen trabajo. Ahora rara vez los usuarios cambian su teléfono y no nos avisan por lo menos los que egresan favorablemente.

115. Entrevistadora: ¿y cómo lo hacen para el seguimiento? ¿Después de un egreso favorable como hacen el proceso de seguimiento, han presentado dificultades para hacer el seguimiento después?

116. Soledad: mira cuando son egresos favorables la normativa técnica te dice que el seguimiento es a los 3 a los 6 y a los 9 meses. En los seguimientos que se realizan probablemente no me contesten la primera vez que los llame, pero cuando los vuelvo a llamar o si es que no los puedo contactar ellos después nos llaman de vuelta porque tienen los teléfonos guardados porque se acuerdan de nosotros porque preguntan por nosotros se sorprenden cuando no nos ven.

117. Edmundo: sabes que bárbara es curioso porque hay sujetos que a veces en la etapa de evaluación nosotros les decimos que no va a calificar y nosotros somos bien directos en decirles. Después les contamos lo que vamos a escribir en el oficio, etc., y nosotros pensamos en el tipo de va a ir enojado con nosotros y después cuando los llamamos los tipos bien amistosos, son como bien amistosos en recibirte, contarte, son bien abiertos le cuentan a la Soledad en la situación en la que están y están al lado de ella y estamos conversan y evidentemente se contrasta porque partir del seguimiento que hace Soledad también se hace el seguimiento a la mujer.

118. Entrevistadora: claro eso le quería consultar del seguimiento a la mujer.

119. Edmundo: coinciden los relatos.

120. Soledad: el listado de seguimiento lo elaboró yo, porque yo sé a quién tengo que llamar mes a mes y a partir de ese seguimiento le tengo que permitir a la coordinadora del centro de la mujer el listado de las parejas o ex parejas de estos hombres para que ella también haga el seguimiento. En mi caso son muy raras las veces que no le contestan, ahora si no me contestan me llaman ellos de vuelta o vienen para acá directamente a ver lo que pasaba. Pero me ha sucedido qué hay contactos telefónicos que demoran una media hora conversando con un usuario que te están contando su vida de lo que ha pasado y de todo lo bueno y lo malo, pero cuando obtengo la contra información del otro equipo me cortan, no quiere saber nada, no quiere hablar conmigo, me la topo en la calle y me da vuelta la cara.

121. Edmundo: eso es lo que hace el seguimiento del centro de la mujer con la mujer. Y te fijas que a nosotros por ejemplo la Soledad cuando habla con el hombre el hombre es súper descriptivo abierto te cuenta porqué género un buen vínculo, en cambio la mujer no reporta y cuando logra reportar es una incógnita para nosotros porque la información que nos trasmite a nosotros la coordinadora de allá es que este todo ok, esa es su respuesta, entonces no sabemos más.

122. Soledad: ¿viven juntos, no están juntos? ¿Has tenido problemas para ver a los niños? ¿Han realizado mediaciones? ¿Estás trabajando?

123. Entrevistadora: ¿y eso se lo envía la coordinadora del centro de la mujer? Pero ustedes no tienen acceso a lo que ella le preguntó a la mujer

124. Edmundo: claro no sabemos.

125. Entrevistadora: entonces claro ustedes quedan con la duda en realidad a qué se refiere con ok.

126. Edmundo: claro, ¿si todo ok, que es eso? ¿Está todo bien? Nosotros asumimos que está todo bien porque cuando no lo está, ella nos dice o me llama y me dice: “*oye Edmundo sabes que llamé al seguimiento de la señora y dice que Juanito todavía sigue acosándola o sigue haciendo tal cosa*”. Entonces ahí yo me entero, pero son casos muy puntuales. La mayoría es si todo ok.

127. Entrevistadora: ¿hay algo más que les surja? ¿Algo más que quisieran contarme? En resumidas cuentas, porque igual vamos a tener otra instancia para poder hacer la entrevista y ahí vamos a abordar los temas más específicos. Era como para tener un nivel general de conocimiento de temas que les interesan como para que podamos hacer la entrevista.

128. Edmundo: no yo creo que no tienen más. No yo creo que fue una buena catarsis, primera vez que alguien nos pregunta qué es lo que hacemos.

129. Soledad: que se interesan por nosotros.

130. Entrevistadora: bueno muchas gracias por confiar en mí, por contarnos, por querer participar por estar motivados con esto también, creo que es súper favorable lo que ustedes hacen y es como lo fundamental de esta investigación. Nosotros vemos literatura, cosas internacionales lo que dice SERNAMEG, pero en realidad las cosas son muy distintas en el lugar, en la práctica en lo que ustedes hacen. A nosotros nos sirve mucho lo que ustedes nos cuentan, y desde ahí vamos a poder hacer la

131. Edmundo: gracias

132. Todos: chao.

1.2. Entrevista Grupal Centro HEVPA Atacama.

001. Entrevistadora: En nuestras conversaciones que tuvimos con los equipos he sabido de las inquietudes que tienen respecto a las condiciones laborales, ustedes me habían mencionado varias de ellas, me dijeron en cuanto al contrato de honorario, de inestabilidad laboral y de la continuidad de sus compañeros de equipo.

002. Edmundo: No, ósea para corregir un poco eso, la verdad es que el tema de la continuidad laboral nuestra nunca ha sido tema, como es un área netamente técnica, dentro del municipio nos evalúan por lo técnico, entonces nunca estamos en riesgo a menos que cambien al alcalde, obviamente ahí a lo mejor cambia la figura no sabemos quién iría llegar pero la verdad es que no. Lo que sí nos genera un nudo crítico es el tema de la proyección, es decir, que si te tienen a honorarios, evidentemente no es algo que te genere arraigo porque eres un prestador de servicios temporales, tiene que ver con las proyecciones individuales.

003. Entrevistadora: claro a nivel individual entiendo eso, pero también había entendido por ejemplo cuando tú me mencionas que si se iba Soledad se llevaba todos sus conocimientos, entonces eso sí te genera inseguridad, de cómo capacitar a otra persona, entonces ¿no sé si está bien? ¿entendí bien?

004. Entrevistadora: También me dijeron que tenían la falta de desarrollo de carrera, que se estaban quedando estancados, no podían avanzar más y había un sueldo por debajo del mercado general. También me comentaron que ustedes tenían una valoración positiva del ejecutor que en este caso es la municipalidad que ustedes igual se sentían apoyados por ellos, no así con SERNAMEG, aparte de todas esas temáticas que ustedes me dijeron ¿les gustaría agregar algo más de lo que no mencionaron anteriormente?, ¿por ejemplo en relación al organismo ejecutor o la distribución de las funciones que ustedes tienen que realizar en el centro, o algo más en cuanto a lo laboral algo que comentar en cuanto a las condiciones laborales?

005. Edmundo: no.

006. Entrevistadora: ¿Soledad, Esteban?

007. Soledad: Estamos esperando las 40 horas laborales nomás.

008. Entrevistadora: ¿cómo?

009. Soledad: Estamos esperando que sean 40 horas laborales.

010. Entrevistadora: Bueno otras cosas más que pude identificar con los representantes de los centros es sobre los temas asociados a los recursos para la implementación del programa, por ejemplo ustedes mismos me mencionaron la escasez de profesionales para la cantidad de

hombres que tenían que atender ¿qué otro tipo de profesionales necesitan incorporar en su equipo?

011. Edmundo: Mira nosotros habíamos pensado una vez en una persona que nos ayude como encargada de difusión del centro de hombres, pensamos que podía ser trabajadora social, para trabajar con la comunidad directamente y que se articule con la Municipalidad, que trabaje, que saque al programa y que lo coloque en la red, por decirlo así, porque eso lo hacemos nosotros, y evidentemente nos resta mucho tiempo. Cuando tenemos que hacer nosotros esa labor, nos quita tiempo de lo que tenemos que hacer del programa.

012. Soledad: Claro tenemos que dejar de hacer, o de organizarnos de otra forma para poder cumplir con esa meta que en definitiva nos exige SERNAMEG.

013. Entrevistadora: Claro porque igual les exigen hacer promoción y difusión.

014. Soledad: Claro son metas semestrales.

015. Entrevistadora: y Esteban ¿algo que quieras opinar? ¿Algo además de lo que me comentaba Edmundo con Soledad?

016. Soledad: Yo creo que como profesionales que nos capaciten con respecto al área jurídica porque más del 80% de los usuarios que nosotros atendemos vienen derivados por tribunales, y hay ciertos aspectos jurídicos que si bien nosotros manejamos ligeramente a lo mejor ellos requerirían mayor atención, mayor orientación.

017. Entrevistadora: En ese ámbito ¿ustedes me dicen respecto a tener capacitaciones o que alguien se encargue de eso en el centro?

018. Soledad: Yo creo que habría que partir por capacitarnos a nosotros correctamente, de cómo funciona, que sí que no, cuáles son las leyes, que significan ciertos aspectos, para recién después ver a lo mejor un profesional flotante, un part-time, que cierto día en específico, para ciertos casos en específicos que no tienen asesoría jurídica para nosotros decir: *“que venga tal día con la profesional que te va orientar al respecto esa área”*.

019. Entrevistadora: Claro entiendo.

020. Edmundo: Mira yo la verdad es que eso que dice Soledad es una parte, no es que discrepe pero lo veo de otra forma porque creo que la asesoría profesional de un abogado debiese ser el equipo porque nosotros somos los que adoptamos el criterio para la toma de decisiones respecto de un determinado caso, por lo tanto asesorar al sujeto pareciera como que no está dentro de la línea del programa, sin embargo nosotros tener herramientas con las cuales también enfocar mejor un caso.

021. Entrevistadora: En ese caso ¿prefieren mejor una capacitación por un periodo y luego nada más o prefieren que un profesional se integra al centro que sea de manera part-time por ejemplo?

022. Edmundo: Claro o sea yo por ejemplo tomando la palabra de la Soledad al abogado lo tendría los viernes, cuatro veces en el mes, los viernes unas dos horas que nos haga una asesoría.

023. Entrevistadora: Ya entiendo. Además de eso, los recursos humanos que es un tema transversal en todos los centros ¿qué otros recursos necesitan ustedes? por ejemplo de transporte, de infraestructura, de materiales tecnológicos.

024. Edmundo: Mira es que justo la pregunta la haces en el momento en que la municipalidad de Copiapó ha sido bastante buena con nosotros, entonces nos destinó 6 millones para la compra

de todo lo que hiciera falta, por lo tanto si fuera por recursos propios de SERNAMEG no nos alcanza, pero como el municipio nos destinó esa cantidad de dinero y recursos, con eso vamos a poder comprar computadores, vamos a poder de renovar la cámara de video, vamos a poder comprar elementos que efectivamente nos faltan, más útiles de oficina etc, pero si nos limitamos solamente al recurso de SERNAMEG la verdad es que nos quedamos cortos en términos de presupuesto.

025. Entrevistadora: ¿Y en qué área necesitarían más recursos? sé si antes el municipio los había financiado con estos recursos.

026. Edmundo: Esto fue por un proyecto que presenté el año pasado al director de desarrollo comunitario para la contratación de una profesional y después este año no se contrató profesional por lo tanto el recurso quedó, y ahí yo pedí que se reasignara para otros ítems.

027. Entrevistadora: Y la profesional que querían contratar ¿qué pasó con ella? ¿qué profesional querían contratar?

028. Edmundo: Era trabajadora social para difusión.

029. Entrevistadora: Es justo lo que me habías comentado.

030. Edmundo: Justo, y resulta que como este año en abril asumí yo la coordinación., ese trabajo lo empezamos hacer nosotros directamente entonces ese recurso preferimos utilizarlo para la práctica, durante el año nos iba a hacer más falta.

031. Entrevistadora: ¿Están teniendo dificultades para el tema de la difusión estando solo ustedes?

032. Edmundo: Mira la verdad es que llevamos tanto tiempo con Soledad que nos acomoda el tema de la difusión, tenemos un programa radial y nos invitan desde la intendencia o desde varios lugares, entonces como que ya nos acostumbramos ya a eso, pero significa sacar a Soledad de sesión, yo ahora estoy libre tengo más disponibilidad como para moverme pero me implica sacar a Soledad de esa área.

033. Soledad: Y recargar entonces al psicólogo que empieza atender solo en esos horarios.

034. Entrevistadora: Entonces en ese horario tu Edmundo haces la difusión y a Soledad la tienes que sacar de la sesión y por eso necesitan a la trabajadora social.

035. En otro ámbito también nos mencionaron las necesidades y anhelos que ustedes tenían en cuanto a la capacitación, ¿a ustedes le gustaría recibir capacitación? ¿creen que es necesario?

036. Edmundo: A priori para contextualizar lo que te vamos a contar, en el área de capacitación yo aspiro a que en el tiempo de nuestro proyecto HEVPA que vamos haciendo año a año las capacitaciones tengan un sentido, tengan una dirección, es decir, qué es lo que yo como coordinador pretendo fortalecer dentro del equipo a nivel de competencias para poder mejorar la calidad de las atenciones eso es hacia donde yo aspiro siendo yo el coordinador actualmente, pero desde la necesidad nuestra de lo que vemos en la práctica es lo que te vamos a mencionar ahora.

037. Esteban: Yo creo que sería interesante estrategias de intervención en violencia intrafamiliar o en pareja, diferentes estrategias de intervención.

038. Soledad: Para mí sería un objetivo que nos hicieran una capacitación y certificación respecto al género.

039. Edmundo: pero sobre el concepto de equidad de género, fíjate que nosotros hemos notado que ahora último con Soledad estamos en un proceso de lectura respecto al tema de la equidad de género y de la igualdad de género y estamos en ese proceso reflexivo armando nuestras futuras presentaciones y nos damos cuenta de que en el servicio Nacional de la mujer y la equidad de género nosotros existimos, pero existimos como una apuesta programática más. No estamos circunscritos, no estamos teñidos con la equidad de género, yo nunca he visto acá alguien del SERNAMEG, nunca lo hemos visto.

040. Soledad: Yo me di el tiempo de buscar y dentro de la página del SERNAMEG no hay una distinción o por último una conceptualización de qué es lo que entiende SERNAMEG por equidad de género.

041. Entrevistadora: y Angélica ¿hay algo que quisieras contarnos?

042. Laura: A mí me gustaría una capacitación en computación o sea yo igual manejo Excel, Word, pero, porque yo me he metido a YouTube en mis años anteriores y he aprendido de esa manera, pero me gustaría tener una capacitación que me pueda certificar que me manejo en esa área y en ese sistema.

043. Soledad: A nosotros se nos pide muchas planillas anualmente, de prevención, de sensibilización de cuestionario, y todas esas planillas muchas veces vienen bloqueadas desde Santiago, las tenemos que rellenar y no las podemos seguir utilizando, tenemos que avisar a Santiago que las desbloqueen, que la manden de vuelta, mandamos la información pero nunca obtenemos una retroalimentación para que son utilizadas esas planillas, ¿qué es lo que se logró observar? ¿cuáles fueron las conclusiones que sacaron a partir de la información que nosotros entregamos? nunca tenemos ese nivel de retroalimentación.

044. Entrevistadora: ¿Y todos estos temas les surgen como interés de las capacitaciones? ¿en qué parte del proceso de intervención es necesaria esta capacitación?

045. Edmundo: A mi juicio creo que una de las áreas en donde nos encontramos débiles es en lo metodológico, tiene que ver con el ámbito de evaluación clínica por ejemplo las distintas baterías de pruebas, así que en ese ámbito al menos lo reconozco como una debilidad dentro del equipo. En cuanto a mí, cuando me toca estar en sesión, yo siempre me he sentido débil en la evaluación de test psicológicos. Bueno entiendo también que para el proceso es súper importante el tema de la evaluación psicológica. Yo por los años que tengo lo hago con al ojo digámoslo así, porque ya es mucho tiempo de circo, pero, cómo lo certifico o acredito ante algún tribunal. A nosotros desde SERNAMEG se nos dice: *“ahí está el test de Millón en algún momento se les envió”*; pero me pregunto, está la planilla del test de Millón, cómo se tabula o cómo se interpreta, ahí nos quedamos cortos.

046. Soledad: O por último la actualización de las herramientas que existen. Las herramientas que como Centro de Hombres en Copiapó estamos utilizando han sido a partir de lo que nosotros hemos ido modificando en el tiempo, pero una actualización real de las herramientas de todos no ha existido.

047. Entrevistadora: ¿y Esteban, en el tiempo que llevas trabajando qué piensas tú?

048. Esteban: También pienso en la evaluación, porque se da por hecho que el profesional que llega sabe ocupar los test, también me he dado cuenta de que los test que se están ocupando no están actualizados.

049. Entrevistadora: ¿Quién piensan que debe financiar estas capacitaciones?

050. Todos: SERNAMEG.

051. Soledad: Ponte en el caso concreto (disculpa), en este momento nuestro ejecutor es la municipalidad. Si la municipalidad no fuera nuestro ejecutor fuera otro ente que no tiene los recursos, que no tiene la capacidad o que simplemente no lo quiere hacer, no tendríamos como exigirles porque es un ejecutor solamente, pero aquí el que hace las normas, el que establece los acuerdos, el que técnicamente es nuestro referente es SERNAMEG. Entonces mi pregunta es, cómo se asegura SERNAMEG de que el trabajo que estamos desarrollando está acorde, actualizado y con la calidad que ellos sugieren. No hay ninguna referencia de que SERNAMEG en estos momentos esté haciendo algo con respecto a nuestro trabajo.

052. Entrevistadora: ¿Y quiénes serían las personas o las instituciones que debieran impartir las capacitaciones?

053. Soledad: desde mi punto de vista, no sé desde el punto de vista de los demás, pero desde mi punto de vista, creo que quienes debieran impartir las capacitaciones deben ser imparciales, no alguien que sea necesariamente de SERNAMEG por qué siento yo que ya tendría un sesgo en nosotros: “*somos SERNAMEG, nosotros hacemos esto*”. para mi debiese ser un tercero imparcial que no tuviera sesgo, del ministerio y el servicio. Efectivamente entregar información nueva y actualizada acorde a lo que nosotros vayamos necesitando, que levante la información antes de hacer una capacitación.

054. Entrevistadora: ¿Que vean las necesidades que tengan ustedes?

055. Edmundo: correcto.

056. Entrevistadora: ¿Y qué piensan los demás Esteban, Edmundo?

057. Laura: Sabes lo que pasa es que este tema nosotros ya lo hemos hablado siempre, no son temas nuevos, entonces todos opinamos lo mismo porque ya lo hemos puesto en la mesa muchas veces.

058. Edmundo: Además Bárbara mira esto te lo voy a decir a título muy personal pero siento que SERNAMEG destina los fondos para que lo ejecuten, un programa tan sensible como este que yo tanto quiero aunque suene visceral pero es como una forma de sacarse el cacho; *“oye pero nosotros tenemos la oferta ahí vean ustedes cómo lo hacen”*, y no hay un lazo que nos una directamente con el servicio, nosotros nos sentimos más acogidos por el empleador, es hasta paradójico.

059. Entrevistadora: Lamentablemente es así y este tercero imparcial, ¿quien cree que debiese ser? ¿qué institución?

060. Edmundo: cualquier empresa que dicte capacitaciones o certificaciones, cualquier empresa externa a eso se refiere Soledad como un tercero imparcial, porque solamente han hecho jornadas en donde yo he participado de algunas pero que tienen que ver con las metas de ellos. Debería venir una empresa externa y que diga: *“ya dentro de las necesidades de capacitación que ustedes establecieron durante el año, nosotros tenemos esta capacitación en Excel avanzado”* por ejemplo para Angélica.

061. Soledad: yo creo que las capacitaciones tampoco debieran ser una al año, debiesen ser atingente a lo que nosotros trabajamos y que también sean periódicas que no sean una vez al año. Pero que este año hagamos una capacitación y que el próximo la repetimos, no. El ideal es que vaya evolucionando y avanzando en la temática como para que después ellos mismos me refiero a SERNAMEG digan: *“tú participaste de las cinco capacitaciones, entonces ahora tengo todo el*

derecho de hacerte una evaluación para ver si entendiste o no las capacitaciones a las cuales te mandamos”.

062. Entrevistadora: ¿Sienten que los están evaluando y que le están exigiendo muchas cosas, pero ellos no lo están ayudando en capacitaciones?

063. Edmundo: Justamente y fíjate que suena paradójico pero por ejemplo en las capacitaciones porque así se llaman, una vez llegó una señora que era del ministerio de vivienda y urbanismo a que nos hiciera una capacitación en esa materia pero ¿de que no sirve nosotros? de nada, pero allá fuimos y firmamos y eso se considera capacitación para el servicio, pero en la práctica eso no es una capacitación y resulta que es paradójico porque a nosotros en nuestro proyecto anual nos exigen hacer capacitaciones a personas y cuando hacemos una capacitación de una materia que es propia nuestra no se considera capacitación si es que es menos de cierta cantidad de tiempo. Y es paradójico porque entonces lo de ellos si es capacitación, tiene la misma cantidad de tiempo que la de nosotros, pero la de nosotros la que nosotros hacemos la que nos exigen no es capacitación.

064. Entrevistadora: Bueno y también me hablaron sobre la salud y el bienestar de quienes hacen el trabajo que son ustedes. En relación con eso quisiera saber ¿qué es para ustedes el autocuidado y cuál es su relevancia en el trabajo que hacen?

065. Soledad: Toma en consideración que en los proyectos el ítem es el de autocuidado y capacitaciones, o sea o haces un autocuidado como equipo o hacen una capacitación, entonces tenemos que nosotros decir ¿una capacitación o autocuidado?

Preferimos autocuidado gastamos Los pocos recursos que tenemos en autocuidado y nos quedamos sin el derecho de hacernos capacitaciones, entonces para mi primero sería diferenciar,

hacer ítems diferentes de capacitaciones y de autocuidado desde ahí partiría yo, teniendo una diferenciación clara, y ahí recién entablar y sentarme y decir ¿sabes qué? ahora si tengo el derecho a ver cuánto dinero tengo en específico para autocuidado sin sentir el rezago en las capacitaciones.

066. Entrevistadora: ¿qué consideran que necesitan para un autocuidado?

067. Laura: Es que la idea de nosotros es auto-cuidarse, nos han dicho que volver hablar de violencia no es bueno porque la idea es desligarse del tema, eso es auto cuidarse, entonces nosotros antiguamente hemos hecho un autocuidado de salir de acá de la ciudad e ir a conocer la historia de Copiapó o ir a una piscina, de hacer ejercicio en una piscina, a nosotros no nos han ayudado a auto cuidarnos, no nos sacan de la rutina entonces si ponen trabas en cierta parte para hacer ese tipo de cosas, a nosotros igual no frustra porque ya nos cancelaron uno en el primer semestre que era salir de Copiapó y no nos dejaron, entonces no estamos en autocuidado ¿desde cuándo? vamos para el año.

068. Edmundo: Mira en rigor bárbara no hemos tenido en el año un autocuidado, ha sido un año pesado, ha sido un año de cambios, ha sido un año de ajustes, pero no hemos tenido ningún autocuidado y no los tenemos no porque no tengamos los recursos porque tenemos \$1.200.000 al año para autocuidado pero no lo hemos podido hacer porque las veces en que les hemos presentado a SERNAMEG este es el autocuidado que tenemos, tiene estas características, SERNAMEG nos dice: “*no eso no se autoriza porque es un paseo*”, y la verdad es que si me preguntas para responder la pregunta que tú nos haces de, ¿qué es para nosotros el autocuidado? entiendo yo al menos para autocuidado en este contexto en lo que nosotros hacemos que es una disciplina tan estructurada que tiene que considerar tantos factores para la hora de intervención

que lo que menos queremos es estar en un espacio estructurado, ojalá si se nos ocurrió ir a tal lugar, tal lugar.

069. Entrevistadora: Eso a ustedes los ayuda al salir del espacio estructurado y de terapia de trabajo.

070. Soledad: Para nosotros y por lo menos para mí, no sería un autocuidado el quedarme aquí dentro de la misma oficina.

071. Entrevistadora: ¿Y de los autocuidados que han hecho anteriormente sé que hace tiempo que no recibe, pero los que han tenido anteriormente han sido dentro de la oficina o han sido en salidas?

072. Edmundo: Los que teníamos hasta el año pasado un ejemplo fuimos a Laguna Santa Rosa a como 3200 metros de altura, fue todo el día, fue intenso, fue bonito lo pasamos bien y nos sumamos al equipo de la mujer, lo hicimos en conjunto porque hasta ese entonces la Lili era la coordinadora de los dos centros, y ese tipo de encuentros nosotros lo valoramos mucho porque era libre.

073. Soledad: era de camaradería, era de equipo, de la distintas capacidades que nosotros tenemos por qué ya sabemos cómo funcionamos acá dentro de la oficina, porque ya sabemos cuáles son los tres roles y los papeles que hay que funcionar, pero hacerlo afuera en un viaje en una capacitación a laguna Santa Rosa nos significó organizarnos de otra forma, aprender a observarnos a interactuar de una manera completamente distinta y así empezar a mirarlo de otra forma, pero ese concepto creo que no les calza de una u otra forma SERNAMEG, para ellos es hacer capacitaciones aquí dentro de la oficina y hacer más de lo mismo.

074. Edmundo: Y sabes que lo han dicho de una manera que es bastante pesada.

075. Entrevistadora: No entienden cuál es el objetivo de salir, no entienden además la realidad que es trabajar con hombres que ejercen violencia.

076. Edmundo: justamente.

077. Entrevistadora: Y en ese sentido a su juicio ¿que debieran implementar para el autocuidado?

078. Edmundo: Nos podrías repetir lo que dijiste porfa.

079. Entrevistadora: A su juicio como debe ser implementado para facilitar el autocuidado.

080. Edmundo: Mira yo creo que el SERNAMEG debería dejar o no poner tantos límites o restricciones a la hora de poder acoger la demanda del equipo del autocuidado es decir en resumidas cuentas que sea de libre elección por los equipos.

081. Entrevistadora: ¿Y qué sea SERNAMEG quien esté encargado de esa labor? ¿De la labor de financiarlos por ejemplo? como decía Soledad que separen el autocuidado de las capacitaciones y que haya plata destinadas solamente a eso.

082. Edmundo: sí o sea en el papel SERNAMEG establece que son importantes las instancias de autocuidado, el problema es lo que está detrás, es decir, las trabas que hay para la ejecución del autocuidado, que reúnan los intereses de los equipos, entonces ahí yo creo que tenemos un nudo crítico.

083. Entrevistadora: Piensan que el ejecutor también puede contribuir a la labor del autocuidado.

084. Edmundo: Sí pero no es obligación

085. Entrevistadora: Sí por supuesto ¿creen que la obligación debe caer mayormente a SERNAMEG?

086. Soledad: O sea me coloco en el plano de que todos los HEVPA tienen ejecutores diferentes, no necesariamente es la municipalidad, entonces si nosotros como centro de hombre de Copiapó nuestro ejecutor se hace cargo de los autocuidados tenemos saldado ese espacio, no tenemos problema, ¿pero qué pasa con el resto? ¿cómo SERNAMEG puede organizarse y asegurarse de que todos los equipos tengan la misma Chance y las mismas oportunidades?

087. Entrevistadora: Ahora nosotros también sabemos que una parte de su trabajo de intervención se basa en las orientaciones técnicas que son provistas por SERNAMEG con relación a eso ¿qué opinan con el modelo de intervención en qué se basa el programa?

088. Soledad: Mira yo desde que estoy acá que ya voy a cumplir cinco años es que llegan las orientaciones técnicas, las leo completas y lo que te puedo referir es que las orientaciones técnicas del 2015, ingresé a la del 2017, 2018 y 2019 y han evolucionado, pero también te puedo decir que hay páginas que son exactamente iguales que las del 2015, que hasta la coma está mal escrita y está igual, o sea se nota que han existido cambios de gobierno en estos trayectos pero de que se podría mejorar, se podría mejorar.

089. Entrevistadora: ¿Esteban algo más que opinar?

090. Esteban: No por lo que yo me he dado cuenta de las orientaciones técnicas así como también Soledad lo señala no conozco mucho de todas las que han existido pero si bien el otro día tuve la oportunidad de leer la del 2016 la encontré bien acotadas, también me di cuenta de que han evolucionado pero más que otras cosas es como la estructura de las diferentes fases que

a veces son muy estructuradas y a veces en la práctica no se hace eso, es difícil hacerlo tal como lo dicen las orientaciones técnicas, en cuanto a la evaluación a eso me refiero.

091. Edmundo: Mira la apreciación que tengo yo respecto a la orientación técnica es que efectivamente las orientaciones técnicas no tienen muchas variaciones año a año, pero sin embargo las orientaciones técnicas nos dan sustento para reforzar lo que nosotros hacemos, hay algunas cosas puntuales en las cuales nosotros nos hemos quedado cortos en la orientación técnica que nos permita como respaldo poder ej. respaldar una decisión respecto de un determinado caso, pero si uno mira en lo global, creo que las O.T. nos dan movilidad en un 90% de lo que nosotros hacemos y el otro 10% restante me parece que se ha quedado corto SERNAMEG, no hay oportunidad de poder recoger la visión de cada uno de los HEVPA a nivel nacional para tratar de modificar, o quizás agregar algún elemento a esa orientación técnica de manera más consensuada.

092. Entrevistadora: ¿qué les gustaría incorporar? ¿qué agregarían y que quitarían?

093. Edmundo: Mira una de las cosas que yo voy a decir al tiro, tiene que ver con los negadores rígidos. Los negadores rígidos en el programa son establecidos en la norma técnica pero no es tan específico en lo que se da en la práctica, por ejemplo la norma técnica dice: *“se considerará negador rígido aquel sujeto que no reconoce o no problematiza respecto de la violencia que ejerce”*; eso dice la norma técnica pero en definitiva un sujeto adentro por más que diga que no reconoce, al final es trabajo de los terapeutas que sí reconozcan, que tiene muy poco porcentaje si es correcto, hay poco porcentaje de reconocimiento de las acciones, pero sin embargo, sí reconocen. Entonces cuando un sujeto ya reconoce meterlo en la categoría de negador rígido a nosotros como que nos hace ruido, la verdad es que no hemos tenido negadores rígidos en el programa desde hace mucho tiempo y no porque nosotros no queramos, no lo tomamos como

negadores rígidos, sin embargo la normativa técnica nos dice a nosotros que sí deberíamos considerarlo como negadores rígidos pero en la práctica para que se entienda bien, sucede que cuando este sujeto pasó por toda esta etapa siendo un negador rígido, de no interactuar con otros sujetos en grupo y él pasó sólo, terminó su proceso y después el tipo puede aducir que el término todo su proceso pero al final de todo hay un escaso reconocimiento y eso deja mucho más expuesta la mujer.

094. Entrevistadora: lo que yo les pregunté antes, inicialmente es sobre el modelo de intervención, que opinan ustedes sobre el modelo de intervención más allá de las orientaciones técnicas.

095. Edmundo: ah ya, yo escuché sobre orientación técnica por eso te respondimos todo lo mismo.

096. Entrevistadora: Sí, pero también era una pregunta que les iba hacer así que no importa.

097. Edmundo: pero así como respecto al modelo de intervención yo te puedo decir que en los años que llevo trabajando en esto no le encuentro ninguna falencia, no sé si estaré muy enamorado del modelo de intervención pero no le encuentro falencias en los estructural, en donde me quedo corto es que es muy estricto y se cruza con la norma técnica, estricto en las etapas de evaluación por qué dice que la etapa de evaluación tiene que tener cuatro sesiones, una sesión de retroalimentación y cuatro sesiones en la etapa de alianza y nosotros en la praxis nuestra que a lo mejor te puede interesar, nos hemos dado cuenta que un sujeto que no fue apaleado por decirlo así, o conflictuado en la etapa de evaluación es un sujeto que probablemente después de las etapas grupales va a pasar sin pena ni gloria.

098. Entrevistadora: Pero más allá de eso ya conozco que ustedes tienen un problema con las orientaciones técnicas y las etapas de evaluación, pero opinan ustedes por ejemplo Soledad, ¿qué opinas tú del modelo de intervención en el programa? más allá de las orientaciones técnicas que te dan los lineamientos.

099. Soledad: Si más allá de las orientaciones técnicas con respecto a lo que se enfoca muchas veces el programa, que es esta rueda de poder y control y lo que se sabe de ella, entiendo que es un modelo que es una copia de algo que ya se hizo en el extranjero, acepto que el modelo cuadra que es aplicable que lo podemos trabajar que lo podemos utilizar pero hasta el momento creo que se podría con los años que llevan los centros de hombre que llevan siete años ya en atención, creo que existen la herramientas y estadísticas necesarias para que SERNAMEG se dé el tiempo de levantar su propio modelo, asegurarse de levantar su propio modelo de acuerdo a la idiosincrasia de Chile y de cada una de las regiones.

100. Entrevistadora: Tú me planteas cambiar de modelo o modificar el modelo actual.

101. Soledad: modificarlo al contexto de esta nación, de Chile, tienen siete años de estadísticas, de programas, de profesionales, tienen el material suficiente creo yo como para dedicarse SERNAMEG a hacer las averiguaciones necesarias para aventurarse mejor y hacer un modelo distinto para buscar otras alternativas por qué quedarse en el sesgo de un solo modelo que si bien ha hecho bien su trabajo durante los últimos siete años, pero de aquí a siete años más no estaremos hablando de las mismas personas, hay profesionales distintos, la sociedad cambia los temas van evolucionando y yo creo que eso todavía falta ir adecuándose al tiempo actual.

102. Entrevistadora: ¿Alguien más que quiera decir algo acerca del modelo?

103. Laura: no porque yo no entiendo.

104. Entrevistadora: Bien, en las conversaciones que hemos tenido hemos escuchado sobre algunas complejidades que tienen, una de ellas es la deserción de los hombres, ¿en qué etapa del programa visualizan ustedes que existe la mayor deserción de hombres?

105. Soledad: en evaluación.

106. Entrevistadora: ¿Cuáles son los factores que ustedes creen que influyen en la deserción de los hombres?

107. Edmundo: Mira inicialmente hace algún tiempo atrás estoy hablando de hace uno o dos años atrás me recuerdo haber analizado el factor de deserción y obedecía principalmente a que nuestra agenda estaba colapsada, nos vimos sobre demandados y al final le dábamos este espacio a los hombres como para que no tuvieran continuidad, mejoramos eso, logramos agilizar, no hay lista de espera hoy día y si hay es muy reducida pero garantizamos que los sujetos tengan oportunidad de atención una vez por semana y eso ya por lo menos en los últimos dos años ha sido así. ¿Cuál ha sido la ventaja? nos ha permitido discriminar cuáles son los sujetos que efectivamente adhieren, que es un porcentaje más amplio y cuáles son los sujetos que vienen porque los ordenó tribunal, por una ganancia secundaria y esos son los que efectivamente desertan.

108. Entrevistadora: ¿Y además de eso ven otro factor que influya a la deserción de los hombres?

109. Soledad: Por lo menos yo veo y es lo que te decía hace rato, que yo requiero un poco más de retroalimentación de SERNAMEG en que nosotros como tercera región somos una región minera y una de las situaciones que se repiten mucho es que los hombres trabajan turno de 10 x 7 o 7 x 7 o 5 por algo hasta 15 por algo depende del turno entonces comprendemos que no es una

necesidad de ellos cuando vienen obligados por tribunales y venir porque les quita tiempo, porque es su tiempo de descanso y empiezan a justificarse y en virtud de que *“me cambiaron el turno tengo mucho trabajo”* eso es una variable que siempre hemos manejado acá en Copiapó, pero yo no sé si esa variable se vuelve a replicar en otras regiones si es la misma o somos solamente nosotros los que tenemos esta realidad.

110. Entrevistadora: Es algo que se repite bastante en realidad. Y lo hemos identificado también. Eso les consultaba ustedes y quería ahora mismo saber cuáles son los factores en un orden, de cuáles son los más relevantes que influyen en la deserción a las menos relevantes.

111. Edmundo: Si lo miramos en orden de relevancia, sería el sujeto que no problematiza y no le encuentra nunca la utilidad a este programa, que eso se da en bajo porcentaje en los usuarios nuestros. Y además los usuarios a los que no les coincide su sistema de trabajo de turnos con nuestra jornada laboral, éstos dos son casos, ahí estamos hablando de la deserciones, los que espontáneamente se van, pero cuando hablamos de los sujetos que no cumplen con el perfil de ingreso eso es otra pregunta que no se si vas a hacer.

112. Entrevistadora: No, lo hablamos la vez anterior y lo tengo claro ya. Que ustedes me dijeron que no los consideraban desertores, sino que solamente no calificaban en la fase de evaluación.

113. Edmundo: claro no califica.

114. Entrevistadora: ¿Y tienen alguna idea de cómo resolver esta situación?

115. Soledad: Mira de las gestiones que hemos hecho para que esto no sea una problemática que se nos repita, está el punto en que a veces atendemos a deshoras, hay usuarios en concreto que sabemos que vienen de lugares más alejados y hacemos la concesión con ellos de esperarlos, de

darles atenciones aun cuando hay horarios que no nos corresponden. Hacemos esas concesiones tratamos de eliminar cualquier otra excusa que puedan tener ellos como para no venir, yo creo que esas concesiones ya las hicimos no te podría dar una respuesta de otra situación que podríamos hacer o de visitarlos o de hacer terapia en la casa, ya sería mucho.

116. Edmundo: pero en definitiva abrimos agenda y garantizamos que vengan una vez a la semana a atenciones, la verdad es que eso que depende de nosotros si lo hacemos, por eso es que somos muy claros, quizás hasta categóricos en decir que el usuario que desertó del programa es porque nunca tuvo intención de venir y por lo general es un usuario que viene de manera espontánea a la primera sesión después vine a la segunda y después empiezan a desertar como vienen de manera espontánea nosotros le insistimos a veces lo llamamos por teléfono y al menos tenemos el reporte como para saber en qué está en relación a la pareja pero se nos da harta deserción en gente que viene de manera espontánea.

117. Entrevistadora: Entiendo que ustedes han hecho varias adaptaciones, pero si ustedes tuviesen alguna idea de cómo se pudiese resolver esta situación en general ya que esta problemática que no sólo se le presenta a ustedes, sino que también a todos los centros.

118. Edmundo: no la verdad es que no honestamente no se me ocurre a mí al menos una forma de resolver porque siento que eso es algo que escapa de nosotros, tiene que ver con la voluntad de los usuarios por qué está dentro de nosotros hacer la agenda, de ser más espontáneo con los usuarios, de llámalos por teléfono hacerle seguimiento y todas esas acciones que se deben hacer nosotros las hacemos pero la que no dependen de nosotros tiene que ver con la voluntad de ellos si el sujeto decide desertar nosotros informamos al tribunal y nos respaldamos de la deserción.

119. Entrevistadora: Bueno otra complejidad dice relación con la coordinación, la coordinación con otras instituciones de la Red pública, ¿tribunales centro de salud?

120. Edmundo: respecto a la relación con Tribunales, la verdad es que es más que buena, es bastante buena, ya sea con el Tribunal de Familia o Tribunal de Garantía, pero eso te lo puedo decir ahora, porque con anterioridad a veces las derivaciones no tenían perfil de ingreso, nos mandaban a personas que no tenían nada que ser atendidas acá, nos llenaban la agenda. Eso pasaba al principio, hoy día ya no es así porque anualmente nos reunimos con los tribunales, le contamos los perfiles de ingreso, lo que nosotros hacemos, y eso resolvió el problema. Entonces muy bien con tribunales, ahora, dónde tenemos problemas: en la red pública de salud, porque cuando el usuario no califica y nosotros vemos un potencial riesgo, nosotros lo queremos derivar y no tenemos donde enviarlo.

121. Entrevistadora: ¿tienen algún Contacto con algún CESFAM, centro de salud o como lo hacen?

122. Edmundo: Los tenemos con Soledad, hacemos todos los esfuerzos, pero al final nunca se garantiza un ingreso inmediato y si se les da un ingreso inmediato la atención el trabajo que se hace con el usuario no es permanente, no es continuo, los citan cada tres meses con suerte. Entonces nos quedamos cortos en la Red Pública de Salud.

123. Entrevistadora: ¿Y a veces les refieren casos a ustedes desde la Red de salud les ha pasado?

124. Edmundo: no

125. Entrevistadora: solo Desde los tribunales reciben.

126. Edmundo: si

127. Entrevistadora: Y en cuanto de los tribunales de lo que tú me comentabas ellos han entendido de los criterios de exclusión que ustedes tienen no les derivan los casos que no pueden atender, ¿cómo es la parte de cuando ustedes derivan?

128. Edmundo: ¿nosotros derivar a tribunal?

129. Entrevistadora: Claro cuando ustedes tienen que mandar un informe tribunal porque como tú me contabas la otra vez de las medidas hace accesorios que ustedes me contaban para retenerlos en la fase inicial.

130. Edmundo: No nosotros es súper rápido, no sabemos el impacto de nuestros informes a los tribunales, nuestro trabajo termina en cuando enviamos el oficio al tribunal de la causa a través de la plataforma del poder judicial, pero si el tribunal leyó completo el oficio, tomó parte en algo en específico o sí lo entendió o no lo entendió la verdad eso nunca lo hemos sabido ahí tenemos una equis gigante.

131. Soledad: A lo más que se ha logrado es tener contacto directo con los consejeros técnicos de: “ *me derivaron este caso, viene sin teléfono, viene sin dirección, ¿tienes como ubicarlo?* o al contrario tribunal nos avisa: “*¿sabes qué pasa con este usuario? ¿Vino a audiencia?*”; eso hace, pero de nosotros ir a audiencia y de nosotros hacer otro tipo de gestión con ellos más allá de informales no. Considera que de lo que tengo entendido los centros de hombres o los HEVPA fueron creados no para tribunales, sino que para razones espontáneas que se haya empezado a tergiversar un poco el actuar de nosotros y terminamos siendo casi un apéndice del tribunal es otro punto.

132. Edmundo: Imagínate que para que te hagas una idea, nosotros al tribunal le mandamos un oficio de cuando el sujeto ingresa, después un oficio de cuando el sujeto termina la fase de evaluación, que si califica o no califica, después cuando están en grupo de primer o segundo nivel y después cuando ingresa y además cuando va ha desertado o lo que sea.

133. Laura: Y si tiene audiencia se le envía un oficio extra cinco días antes.

134. Edmundo: Y eso es por usuario.

135. Entrevistadora: Me imagino que deben hacer otro trabajo. ¿Finalmente, de las temáticas es la relación con SERNAMEG que lo consideramos súper importante y lo mencionado mucho los representantes de los centros cómo describiría ustedes la relación con SERNAMEG a nivel regional y a nivel nacional?

136. Laura: Yo diría distante. Por qué con el ejecutor siento que tenemos más cercanía que con SERNAMEG, que nos válida a solamente por completar metas. En cambio el ejecutor valora lo que nosotros hacemos realmente.

137. Edmundo: Yo siento que nosotros somos como el esclavo de SERNAMEG. Te lo representaré con un ejemplo: en fiestas patrias un día equis que iban hacer una convivencia, nos contacta SERNAMEG a nosotros para pedirnos que si podíamos ir a hacer turnos allá en la atención para que ellos se tomaran el día, eso para que te hagas una idea, y reitero, que la percepción que yo tengo es que somos el esclavo de SERNAMEG. Desde la dirección Nacional tengo una visión diferente, la verdad es que Rubén Arenas y anteriormente Atilio siempre han tenido una visión de mucha colaboración hacia el trabajo que nosotros hacemos, pareciera que Rubén como que tiene más sensibilidad con respecto a lo que hacen los HEVPA entonces el lenguaje es común, sin embargo en la dirección regional no está el nivel de especialización, por

lo tanto el encargado regional que antes era el encargado nacional tiene en el mismo saco a todos los Dispositivos APS, entonces nosotros somos uno más, en cambio con Rubén resolvemos el problema, nos da soporte y yo por lo general cuando tengo dudas respecto a un procedimiento lo contacto directamente.

138. Laura: Nos Llama y nos pregunta cómo van chiquillos, cuántos usuarios tienen pendiente, que les falta como que siempre está preocupado.

139. Edmundo: Pero para la dirección regional la percepción que tenemos nosotros es así de radical, es decir, nosotros somos los esclavos del SERNAMEG regional.

140. Soledad: siento que somos mucho más reconocidos desde el nivel nacional sobre todo a Rubén que es el encargado de todo los HEVPA, y siempre nos ha dicho: “*chicos ustedes cualquier cosa me llaman yo le devuelvo la llamada*”, Rubén nos llama, nos solicita, nos exige también, pero siempre desde un lenguaje común, pero desde SERNAMEG siento por lo menos desde el regional hay un lenguaje totalmente diferenciado, nosotros somos funcionarios de SERNAMEG somos funcionarios porque somos de planta tenemos nuestra propia organización, somos un grupo cerrado y son los de planta y el resto, y dentro del resto nosotros somos lo menos visibles porque somos cuatro, todos los equipos son 8,10,12 personas, nosotros somos cuatro entonces para utilizar un poco las palabras de Edmundo somos como el *pelo de la cola del perro*, somos los últimos, pero cuando hay que tomar en consideración la metas el proyecto, la elaboración del proyecto, el cumplimiento de lo que se propuso, ahí si somos los primeros, ahí si somos considerados, porque siempre tratamos de entregar todo al día, tener todo como corresponde, ahí si nos consideran, pero cuando son otras cosas, no nos visibilizan.

141. Edmundo: Mira yo te puedo decir que el tiempo que yo llevo acá que desde el 2014 en esta oficina trabajan distintos regionales de servicio y no he visto ninguna acá, y una sola vez que conseguimos que viniera una Seremi que nombraron de esta administración, vino y al final después la echaron porque no debió haber venido.

142. Soledad: es mucho protocolo pensando que somos un equipo de un programa que son parte de ellos. Ósea mi sentido común dice, mínimo si voy a hacer la cara visible este programa o de esta región, mínimo conocer a las personas que están en la primera fila, los que están en las trincheras que literalmente somos nosotros, no SERNAMEG.

143. Edmundo: yo ahí en ese punto, aunque suene un poco a catarsis el asunto, no tiene nada que ver con la directora regional, sino que tiene que ver con el espíritu de SERNAMEG respecto a los HEVPA. Me da la impresión de que el SERNAMEG para cumplir su objetivo necesita de estos programas, pero estos programas no son valorados por la labor que hacen, no solo con los HEVPA sino también con los otros dispositivos que existen. De donde tenemos que recibir soporte siempre es de la dirección, y siento que ese soporte de lo técnico lo metodológico muchas veces no está.

144. Entrevistadora: ¿y el contacto con ellos es muy pobre?

145. Edmundo: mira yo con el coordinador actual me llevo súper bien, le mando mensajes, todo, cuando tengo que resolver cosas netamente administrativas porque él es abogado lo resuelvo con él, pero en términos técnicos para resolver una situación respecto de un caso no me dan ese soporte, necesito a Rubén, en este caso Kurt que es la persona actual, pero el encargado regional del SERNAMEG o la encargada regional, siempre tiene tantas ocupaciones que al final lo que menos puede hacer o lo que menos tiempo tiene es de poder trabajar con nosotros.

146. Soledad: supervisiones y todo eso.

147. Edmundo: claro, entendemos que el lenguaje institucional incluya a estos programas, específicamente a este, al HEVPA. Sentimos que el lenguaje institucional deja afuera a los programas del centro de hombres.

148. Entrevistadora: ¿tú me quieres decir que esto tiene que ver más con el cargo que con la persona?

149. Edmundo: es que pareciera que hay una cultura de organización que trasciende a las personas, sino que tiene que ver con una cultura organizacional que hace por alguna razón, dado que el foco son las mujeres entonces llama la atención que tengamos que trabajar con hombres. Y en eso no han sabido ponerse de acuerdo, y les es más fácil omitir esto que no se han podido poner de acuerdo y resaltar el tema de la mujer. Ahí siento que se han quedado cortos.

150. Entrevistadora: bueno eso sería la entrevista, ¿quisiera saber si quieren agregar alguna otra cosa?

151. Edmundo: para cerrar en mi caso, quiero valorar, independiente que hayamos tenido problemas de conectividad lo que sea, pero el hecho de tener alguien desde el otro lado que nos escuche de verdad es que es algo hasta que me emociona, porque de alguna manera nosotros estamos acá todos los días, queremos que esto crezca, hemos visto la evolución, vemos cómo los casos de los usuarios se resuelven, logramos cumplir nuestros objetivos y con creces pero sin embargo no tenemos mucho oído. Entonces tú poniendo atención en lo que nosotros te queremos contar, pero escuchándonos desde nuestro sentir eso no lo habíamos vivido, porque siempre viene como una explicación, en cambio tú nos estás escuchando y nos estás ayudando a sacar

efectivamente eso que tenemos dentro respecto de nuestra percepción en nuestro desempeño o en el contexto que estamos trabajando así que eso yo te lo quería reconocer y agradecer.

152. Entrevistadora: gracias, a mí también me emociona lo que me dicen, para mí también me resulta muy importante lo que ustedes me cuentan y también he logrado empatizar con lo que me dicen, de verdad que me llega muy personal lo que me cuentan y también el compromiso que tengo con esta investigación. Entonces gracias por el reconocimiento y gracias por lo que me dijeron. Y bueno que triste, lamento tanto que sean tan juzgados por la labor que realizan que los han invisibilizado tanto tiempo.

153. Edmundo: y eso no es agradable, porque se genera una pugna, yo me imagino que esto ocurre en todas las regiones, nosotros no te lo hemos mencionado pero sin embargo es algo que ocurre y que está latente, es lo de la rivalidad que existe con los centros de la mujer, yo lo sé porque en otras regiones los colegas a veces también tienen resistencias con los centros de la mujer, nosotros por ejemplo tenemos una postura colaborativa con ellos, pero en definitiva siempre ocurre que a nosotros nos ven como a los defensores de los hombres.

154. Entrevistadora: eso también me lo han comentado en los centros que siempre tienen esa visión con el centro de la mujer.

155. Soledad: claro, como que estuviéramos apañando a los hombres en estas conductas que tienen.

156. Entrevistadora: hay una confusión con la labor que ustedes realizan.

157. Edmundo: entonces yo termino por entender que ya pasa por una cultura organizacional que de alguna manera el servicio no logrado visualizar y que termina por transmitirlo porque al final llega una nueva directora regional y vuelve a salir con que las mujeres tienen y etc.

entonces al final el concepto de equidad de género es como que se pierde un poco y genera en el microsistema esta rivalidad entre los centros y no se genera un trabajo colaborativo, entonces ahí mi emoción tiene que ver con eso y soy tajante en decírtelo, es una sensación de desamparo de sentirte solo.

158. Soledad: nosotros valorizamos mucho tu contacto tu trabajo y todo porque primero que nada has sido la única y la primera que nos ha preguntado y escuchado y nos has escuchado desde entender y tratar de colocarse en los zapatos de nosotros y no simplemente de levantar información porque lo necesitas, si no que cuando tú nos preguntas sabemos que tú sabes de qué estamos hablando anteriormente, sabes el contexto, comprendes lo que nosotros sufrimos y espero que no sea un sufrimiento para ti terminar este trabajo que estás desarrollando porque me imagino que toda esta información también va a ser una catarsis también en entregar un informe final.

159. Edmundo: Cuando tengas que transcribir.

160. Entrevistadora: Si es doloroso un poco el trabajo y doloroso lo que ustedes realizan pero también tienen cosas bonitas lo que están haciendo, a mí me resulta lo mismo de lo que ustedes me dicen, también es doloroso escuchar que hay tantas dificultades en su trabajo pero también lo que estoy haciendo es un trabajo para poder ir mejorando y para poder también demostrarle a SERNAMEG las dificultades que ustedes tienen. También le agradezco por supuesto que se han dado tanto tiempo de dedicarse a esto.

161. Soledad: estamos ahogados.

162. Edmundo: Te voy a enviar el consentimiento informado por correo electrónico hoy día o mañana mejor y cualquier cosa estamos disponibles para cualquier videoconferencia.

163. Entrevistadora: Entonces ahí estamos en contacto me envía los consentimientos y si necesito algún otro dato lo voy a estar contactando por correo.

164. Todos: chao.

165. Entrevistadora: adiós.

2. Antofagasta.

2.1 Entrevista con Informante Clave del Centro HEVPA de Antofagasta.

001. Entrevistadora: ¿con tu dupla, atienden juntos y a veces separados dependiendo la necesidad?

002. Informante clave: Claro y lo otro que visualizamos es que los usuarios generan más vínculos con uno a veces que con el otro.

003. Entrevistadora: ¿Y a qué atribuyes eso?

004. Informante clave: Yo creo que por afinidad y otras veces va más enfocado a que los hombres se sienten más incómodos a que los atienda una mujer. O cuando visualizan que yo los confronto mucho, igual se tiran más para el lado de Erika.

005. Entrevistadora: O sea, por una parte el tema de género con Erika y contigo el tema de la confrontación.

006. Informante clave: Si, bueno a veces es solo por afinidad, se pueden sentir a veces más a gusto con uno que con el otro.

007. Entrevistadora: Quiero saber qué inquietudes comparten dentro del equipo sobre el trabajo que ustedes realizan sobre el programa.

008. Informante clave: Respecto a las atenciones, nosotros tenemos un número limitado de ingresos, de 65 ingresos por año. Entonces existía la necesidad de a veces contar con más profesionales u otra dupla para poder atender a más hombres, porque también se nos está generando mucha lista de espera. Entonces por ejemplo, el año pasado a esta fecha ya teníamos los 65 cupos ingresados, entonces desde septiembre a diciembre la lista de espera era de cien o más personas.

009. Entrevistadora: ¿Y cómo lo han resuelto ustedes?

010. Informante clave: Les decimos que quedarán en lista de espera hasta el próximo año, y apenas empieza el otro año empezamos a llamar para poder ingresarlos. Hubo un año que nosotros no ingresamos en una primera instancia a los hombres, esperábamos las primeras 4 sesiones, y de ahí nosotros recién los ingresamos para también nosotros poder tener la certeza de que estos hombres iban a continuar en el programa.

011. Entrevistadora: ¿Tenían que hacer una especie de filtro ahí para evitar que los hombres desertaran en ese periodo?

012. Informante clave: Claro, porque hay mucha deserción en ese periodo que son las primeras 4 sesiones.

013. Entrevistadora: ¿Esa sería otra inquietud que tienen? El tema de la deserción que se produce.

014. Informante clave: Si, es que ya sabemos por qué pasa. Primero desertan porque están derivados del sistema judicial, porque no reconocen la violencia y obviamente sienten esta obligación de que tienen que ir y participar en algo que para ellos no es justo. En el caso de los voluntarios nos hemos dado cuenta de que ellos vienen al programa, se desahogan y cuando piensan que ya están bien, desertan.

015. Entrevistadora: ¿y en qué fase desertan los que son voluntarios?

016. Informante clave: Por lo general pasan las primeras cuatro sesiones y dejan de venir. O cuando llegan al nivel grupal también desertan. Hay muchos porcentajes de voluntarios que han desertado del programa.

017. Entrevistadora: ¿Qué otra inquietud tiene en cuanto al trabajo que se hace en el programa?

018. Informante clave: La parte del ejecutor puede ser. Bueno nosotros sentimos que no se evalúa cómo se tiene que evaluar a un ejecutor, como que descansan, cómo estamos ahora con la gobernación se sienten tranquilos de que alguien está ejecutando el programa entonces no hay otra necesidad de buscar otro ejecutor que sea mejor. Porque para nosotros no es bueno el ejecutor que tenemos.

019. Entrevistadora: ¿en qué sentido me dices que no es bueno?

020. Informante clave: Hay muchas trabas, mucha burocracia, mucho papeleo. Los dineros con los que cuenta el programa HEVPA no son muchos, pero de ese dinero se tiene que encargarse de administrarlo la gobernación. Entonces cuando nosotros solicitamos algo, como comprar un computador o resmas de hojas, han habido ocasiones en que se nos niegan esas compras, o nos compran lo que ellos quieren.

Somos nosotros los que estamos en el Centro y nosotros sabemos cuáles son nuestras necesidades. A veces nos dicen “*no, no hay plata*” siendo que nosotros sabemos que si hay dinero, porque sabemos con cuánto presupuesto cuenta el programa.

Hay temas de permisos, por ejemplo, nosotros tenemos vacaciones que se negociaron entre la Gobernación y el SERNAMEG, pero incluso esos permisos se complican porque si ellos deciden que no podemos salir, entonces no podemos salir.

021. Entrevistadora: Entonces les pone muchos obstáculos que no son lógicos, que no están establecidos que sean así, sino que son es una cosa de que ellos no quieren hacerlo.

022. Informante clave: Justamente a veces hay mucha presión hacia nosotros por cumplir cosas que no deberíamos cumplir, pero cuando nosotros necesitamos algo ellos no lo facilitan tampoco, esta inquietud viene desde el año 2013 a mitad de 2013, desde ahí que nosotros estamos con la gobernación y desde ese tiempo vienen las mismas cosas.

023. Entrevistadora: ¿Antes con quien estaban?

024. Informante clave: Nosotros partimos con la Universidad del Mar, ellos nos facilitaban unas dependencias u oficinas y se encargaban de ejecutar el programa, ellos estuvieron muy poco tiempo porque la universidad quebró y hubo un atado más o menos ahí, pero el poco tiempo que estuvimos estuvo bien. Luego estuvimos con Tabor que es una organización que trabaja con temas de alcohol y drogas y con ellos fue muy bueno, no tuvimos ningún problema siempre estuvieron preocupados de si nos faltaba algo, si nosotros pedíamos algo enseguida lo llevaban, nunca hubo problemas con el pago de los sueldos, nunca hubo problemas con los permisos, todo muy bien con ellos, pero no sé si hay un problema interno entre SERNAMEG y Tabor porque se tomó la determinación de no seguir con ellos, y ahí nos empezó a ejecutar la gobernación.

025. Entrevistadora: ¿Aparte de esto que me cuentas de la gobernación contractual que tienen con la gobernación y el tema que me dijiste antes que era en la fase inicial había poco cupo, aparte de esos tienen otras inquietudes más?

026. Informante clave: Sobre el trabajo no la verdad es que no.

027. Entrevistadora: ¿Ustedes creen que es necesario hacer alguna modificación en el actual modelo de intervención HEVPA y el trabajo que hacen los equipos?

028. Informante clave: Lo que modificaríamos puede ser el tema de que las atenciones tengan que ser siempre en dupla, obviamente que trabajar en dupla es sumamente positivo por qué el hombre se enfrenta a una opinión profesional sea una mujer o sea un hombre, eso es firme para el proceso de ellos, pero como te comentaba nosotros vivimos una realidad acá en el norte y en el sur viven otra, cada región va viviendo una realidad distinta. Cuando nosotros tuvimos un encuentro de los HEVPA hace dos años, la gente del sur nos decía que de repente tenían que viajar a un pueblo a atender a las personas y a veces no podían ir los dos, no podía ir la dupla, entonces yo creo que a veces hay que ajustar la realidad del territorio a la intervención que se hace con los usuarios.

029. Entrevistadora: ¿Y en ese sentido ustedes son el único programa que tienen intervención con hombres? ¿O hay alguna derivación u otro centro en Antofagasta?

030. Informante clave: En Antofagasta somos el único, creo que en Calama abrieron uno, pero no dan a conocer el programa. Nosotros quisimos hacer una reunión con ellos y no fue posible hacer nada, entonces no sé si estará funcionando, nos dijeron que habían abierto ese programa, pero después ya no supimos nada más.

031. Entrevistadora: ¿Y por qué no se pudieron contactar?

032. Informante clave: Por qué incluso en una capacitación nos encontramos con el coordinador de este programa, le mencionamos que queríamos hacer una reunión porque había muchos casos de Calama que nos derivaban a Antofagasta, entonces podían atenderlos ellos y nos dijo que sí, que ningún problema, de hecho nos dio el número y todo, pero cuando empezamos a llamar no nos contestaron, entonces al final nunca pudimos tener una reunión con ellos.

033. Entrevistadora: No hubo más contacto. ¿Y en eso mismo que tú me dices, ustedes han tenido dificultades en que las personas viven muy lejos y no pueden llegar al centro y no pueden hacer la intervención por la distancia geográfica?

034. Informante clave: Claro, a veces nos pasa eso que por ejemplo nosotros estamos en el sector sur de Antofagasta y hay hombres que viven en el sector norte que en micro mínimo es una hora y media o dos horas, o hay hombres que están en una situación económica o laboral mala entonces también les complica asistir al programa. O los hombres que trabajan por turnos, que trabajan en mineras a veces también se les dificulta hacer las sesiones durante la semana, entonces ahí tenemos que modificar los tiempos o atenderlos dos veces en la semana que están en descanso para que no se pierdan esa semana en la que están trabajando.

035. Entrevistadora: ¿tienen alguna otra inquietud o alguna otra cosa que cambiarían el programa del modelo del programa?

036. Informante clave: No, puede ser que en el proceso del taller grupal, porque son sesiones bien específicas, se puedan agregar quizás temas que vengan relacionados al cuidado personal también del hombre y que pueden ser por ejemplo temas de salud que por lo general los hombres somos malos para ir al doctor, u otros temas como habilidades parentales que se puedan incluir

como talleres extraordinarios, no sólo que sea enfocado el trabajo en violencia sino también que tenga la oportunidad de poder trabajar lo que quizás ellos quieren aprender pero que no sé lo podemos impartir nosotros.

037. Entrevistadora: ¿Y en estos temas que tú me dices de salud de habilidades parentales porque identificas tú que son tan necesario estos temas para esos hombres?

038. Informante clave: Específicamente habilidades parentales porque muchos tienen además del problema de la violencia en la relación de pareja, problemas con los hijos. Hay también muchos hombres separados que tienen problemas también al relacionarse con sus hijos, entonces hemos visto que nos hacen muchas consultas a nosotros referente a los hijos, que al final no podemos trabajar. Si los podemos guiar en ciertos puntos, pero no enfocarnos netamente en eso.

039. Entrevistadora: ¿Y ustedes cómo hacen la intervención? ¿han recibido alguna capacitación para la intervención?

040. Informante clave: No, de hecho al principio cuando empezamos tuvimos muchas capacitaciones respecto a la intervención, en ese tiempo estaba Atilio que era el encargado del programa, incluso él viajó para acá a hacernos varios talleres para enseñarnos a intervenir. Los primeros dos años nosotros como tenemos que grabar las sesiones teníamos videoconferencia y él también nos iba retroalimentando respecto a que hacíamos bien a que hacíamos mal o que nos faltaba referente a la intervención. Bueno y en los años también nosotros nos hemos dado cuenta, que tantos años trabajando en esto uno igual va agarrando más experiencia y visualizando cosas que quizás al principio no nos dábamos cuenta.

041. Entrevistadora: ¿Hay algo más que quisieran cambiar o que tú piensas que tu equipo quisiera cambiar?

042. Informante clave: ¿De la intervención?

043. Entrevistadora: Del modelo que tienen ustedes o del trabajo que hace el equipo.

044. Informante clave: Es que están específico y también estructurado que no hay como mucho que hacerle, para mí funciona bien, está todo bien explicado entonces no hay como mucho que cambiar. Yo creo que podríamos agregarle esas cosas que decía yo, pero, así como cambiar la forma no lo haría, yo creo que podrían ser flexible en lo que te decía antes en la realidad de cada región pero no más que eso.

045. Entrevistadora: Cómo dices tú una adaptación local en cada centro.

046. Informante clave: Claro. Yo creo que cada equipo de cada región lo podría hacer.

047. Entrevistadora: ¿y hay algún otro tema sobre el trabajo de los HEVPA que ustedes quisieran abordar para permitir entender mejor la experiencia de trabajar en el programa? O sea, me interesa que tú en este momento me cuentes la mayoría de las cosas que le interese tratar en la entrevista que vamos a realizar.

048. Informante clave: Claro, por ejemplo en los reportes con la pareja de los usuarios nosotros tenemos la suerte de que tenemos muy buena comunicación con el centro de la mujer, entonces hay muchas mujeres que asisten allá y que los hombres están viniendo acá al programa, entonces podemos tener más fácil los reportes de las parejas pero igual nos enfrentamos a situaciones donde es complicado comunicarse con la pareja de los hombres o situaciones en donde la mujer dice que no quiere netamente entregar información.

049. Entrevistadora: ¿Y eso es a través del centro de la mujer que tienen la dificultad de a veces?

050. Informante clave: No, es cuando nosotros la llamamos y tenemos que hacer el reporte y el seguimiento, entonces hay veces que ellas no dicen “*no queremos hablar*” porque están separados y no quieren entregar información, al final es información ya que nos sirve a nosotros también para hacer un análisis.

051. Entrevistadora: ¿Y ustedes que hacen en ese caso? ¿Han buscado forma de resolverlo?

052. Informante clave: Tenemos que anotar al final del reporte que la pareja o ex pareja no quiso entregar información y quedarnos con lo que nos relata el hombre, no se puede hacer mucho más que eso porque no podemos obligarla entregar información que no quiere.

053. Entrevistadora: ¿Y alguna otra cosa que quisiera comentar?

054. Informante clave: No la verdad que no.

055. Entrevistadora: Te quisiera preguntar algo en cuanto al reporte que obtienen de las mujeres y de los hombres ¿cómo les resulta o les ha resultado a ustedes este tema? ¿cómo lo hacen ustedes por ejemplo con los hombres que instrumento aplican?

056. Informante clave: Mira por ejemplo cuando regresan del programa el seguimiento que se hace es al tercer mes de haber egresado del proceso, ahí se debe tener el reporte, lo más importante es el de la pareja o ex pareja porque ellas son las que dicen si el hombre volvió o no volvió a ejercer violencia. Es necesario los dos puntos de vista para contrastar la información.

057. Entrevistadora: ¿Y al hombre que instrumento le aplican?

058. Informante clave: ¿cuándo egresan?

059. Entrevistadora: ¿Para que egrese, que instrumento se le aplica?

060. Informante clave: No se le aplica ningún instrumento, netamente nosotros con lo que vamos trabajando con ellos en el proceso de taller grupal, vamos viendo si este egreso va a ser un egreso favorable o un egreso no favorable. Con el tiempo de experiencia, uno va viendo quién dice la verdad y quién no.

061. Entrevistadora: ¿Ya, pero tienen alguna forma de evaluarlo o solamente a través del mismo taller?

062. Informante clave: Netamente a través de lo que visualizamos nosotros.

063. Entrevistadora: ¿Ustedes al principio aplican el cuestionario general de violencia cierto y después lo vuelven a aplicar en algún otro momento?

064. Informante clave: No solamente al principio, ahora hay casos donde han desertado del programa y luego hacen un reingreso y en esos casos se lo volvemos a aplicar. Pero los casos que ingresaron y terminaron el programa no, solamente una vez.

065. Entrevistadora: ¿Ya y en el seguimiento tampoco?

066. Informante clave: No tampoco porque en el proceso de seguimiento tenemos una pauta de seguimiento que al final ahí se va notando el tipo de violencia que se ha vuelto ejercer o si no se ejerció.

067. Entrevistadora: ¿Y esa pauta de seguimiento que ustedes tienen tiene alguna variable temporal? por ejemplo ¿en el último mes usted ha realizado alguna de estas conductas algo así o es algo más general?

068. Informante clave: Es que como te decía nosotros cuando ingresa el hombre al tercer mes tenemos que hacerle el primer seguimiento, luego al sexto mes y luego al noveno mes, entonces

esa es la variable que manejamos nosotros. Ahora cuando el hombre deserta del programa ahí es distinto porque ahí nosotros tenemos que hacerlo a los quince días el primer seguimiento.

069. Entrevistadora: ¿Y ahí también le aplica la pauta de seguimiento?

070. Informante clave: Claro. La misma pauta.

071. Entrevistadora: Lo que yo te preguntaba no es cada cuanto lo hacen, sino que cuando ustedes les preguntan específicamente sobre un tipo de violencia ¿ustedes le preguntan en los últimos tres meses ha ejercido algo de este tipo de violencia o solamente le hacen la pregunta general?

072. Informante clave: Se le pregunta si ha ejercido algún tipo de violencia y si él dice no ¿desde cuándo que no ocurre? o si dice que sí ¿cuándo fue la última vez que lo hizo?

073. Entrevistadora: ¿Y en ese sentido lo aplican estrictamente o es algo más estructurado según lo que él va reportando?

074. Informante clave: La pauta es súper estricta y cuadrada, nosotros tratamos de igual hacerle otras preguntas para ir demostrando que no es solamente anotar.

075. Entrevistadora: Igual van haciendo otras preguntas.

076. Informante clave: Claro. También para recabar la mayor parte de información.

077. Entrevistadora: ¿tienes alguna duda algún otro tema que quisieras contarme o que podamos agregar como una temática que les interese?

078. Informante clave: No la verdad es que no, de todos los temas que te he comentado no tenemos más como complicaciones o cosas así.

079. Entrevistadora: Bueno te quiero agradecer primero que te hayas dado el tiempo de contestar esta entrevista, otra cosa es que también nosotros como equipo valoramos mucho el trabajo que ustedes están haciendo de hecho, este es el centro de nuestra investigación. Y gracias porque ustedes son lo que están viviendo esto en la práctica, ustedes saben lo que es la intervención con hombres.

080. Informante clave: No gracias a ti. Sabes que ahora que me mencionaste me acabo de acordar de otra cosa sobre el proceso. Nosotros llevamos tanto tiempo trabajando en esto que veces tenemos poco espacio de tener un proceso de autocuidado o que de cierta forma SERNAMEG o el organismo ejecutor se preocupe por los profesionales. A veces sentimos que tenemos que producir, reproducir pero nadie se está preocupando de nuestra salud mental porque igual estamos trabajando en un tema que es complicado. Yo lo planteé, nosotros tuvimos la visita de la directora general de SERNAMEG, le planteé el mismo tema que te estoy comentando a ti y dijo que iba hacer lo posible para que tuviéramos un espacio de revisión con algún psicólogo o alguna psicóloga.

081. Entrevistadora: Ya que bueno para tenerlo en consideración ahora en la entrevista que la vamos a diseñar y después aplicarla con ustedes. Ya entonces nosotros vamos a enviarles por correo un consentimiento informado a todos para que lo firmen y ¿después tienen para escanear?

082. Informante clave: si

083. Entrevistadora: Ya ahí después me lo escanea y me lo envían de vuelta y coordinamos el día de la entrevista y el horario para que puedan estar todos porque la idea es que sea todo el equipo.

084. Informante clave: Ya bueno no hay ningún problema.

085. Entrevistadora: Ya muchas gracias que estés muy bien.

086. Informante clave: Ya bárbara cuídate que estés muy bien.

087. Entrevistadora: Ya igual gracias chao.

088. Informante clave: chao.

2.2 Entrevista Grupal Centro HEVPA Antofagasta

089. Entrevistadora: ¿Hola cómo están?

090. Todos: Bien gracias.

091. Sergio: En esta oportunidad vamos a hacer tres.

092. Entrevistadora: Bueno ahora que están todos me presento, yo soy co-investigadora del profesor Carlos Clavijo quien está dirigiendo esta investigación la cual tiene por objetivo conocer el impacto del programa HEVPA. Nosotros estamos muy interesados en conocer las perspectivas que ustedes tienen, por lo tanto su participación es importante y vital, de hecho hemos empezado por eso, por tratar de contactarme con ustedes también para poder después entender los datos cuantitativos. Anteriormente les hice ya los consentimientos, les agradezco que me lo hayan hecho llegar a tiempo porque así también sé que están informados acerca de lo que se trata esta investigación, pero igual les destaco que esta entrevista es confidencial que nosotros vamos a borrar los videos después que transcribamos las entrevistas. Tampoco los vamos a identificar con nombre, sino que vamos a hacer una entrevista más general.

Y en realidad hablando con todos los representantes de los equipos hay muchas convergencias entre ustedes y en temáticas que me nombran. Esta conversación está basada en la entrevista que tuve antes con los representantes de los centros que participan en la investigación y de esa entrevista vamos a abordar tres temas principales, tres áreas relativas a la implementación del programa, las que están asociadas al potencial fortalecimiento de los equipos y aquellas que dicen relación con el modelo de intervención y los desafíos que tienen. Las temáticas que hemos podido identificar son tan diversas y el tiempo es limitado por eso les pido que por favor sean breves en responder y que permitan la participación de todos. Yo por mi parte voy a estar mediando, pero igual les pido su colaboración. Antes de dar paso a la entrevista los quiero por supuesto agradecer el tiempo que se han tomado y que han dedicado para esto, entendemos que es bienpreciado el trabajo que hacen, que el tiempo es muy acotado en lo que están haciendo, por eso para nosotros es muy significativo y valorable lo que hacen. ¿No sé si hasta aquí tienen alguna duda sobre esta entrevista?

093. Sergio: No.

094. Entrevistadora: Les quiero comentar que en nuestras conversaciones con los representantes que participan en la investigación hemos sabido de algunas inquietudes sobre las condiciones laborales de quienes realizan este trabajo, en su caso ustedes me mencionaron que tienen una valoración negativa de su ejecutor, por ejemplo por burocracia, que hay alta presión desde el ejecutor, hay mala administración de fondos en relación a las necesidades que ustedes tienen y que también le imponen como normas arbitrarias, ¿no sé si están de acuerdo con eso que me mencionó Bastián?

095. Sergio: Bueno yo creo que eso es un punto común, es claro lo que te dijo Bastián porque son temas que los conversamos siempre, nos afecta transversalmente.

096. Entrevistadora: ¿Soraya alguna acotación en cuanto a eso?

097. Soraya: Si en realidad no hay mucha cooperación, en realidad hay mucha burocracia.

098. Sergio: Es que no se convierten en facilitadores, sino que al contrario se vuelven un obstáculo a la hora de desarrollar un buen trabajo.

099. Entrevistadora: ¿Antes han tenido buenas experiencias con otros ejecutores?

100. Soraya: No, nosotros solo hemos estado con la gobernación, he escuchado que la que había antes era muy buena, pero eso es ya hace varios años atrás.

101. Camilo: Si, nosotros con Erika estuvimos con la Universidad del Mar y después con Tabor. Bueno con la Universidad del Mar fue muy corto, fue un par de meses, con Tabor fue más tiempo. Fueron buenas experiencias o sea nunca tuvimos problemas enfocados a solicitudes, al tema de los pagos, la implementación, no así cuando empezamos con la gobernación que ellos empezaron a poner muchas trabas y a exigir cosas cuando ellos querían, pero cuando nosotros necesitamos tenemos que esperar.

102. Entrevistadora: Lamentable. ¿Bueno y además de eso me gustaría mencionar algo más que no hayan mencionado respecto a las condiciones laborales por ejemplo las condiciones contractuales o la distribución de las funciones respecto del mismo equipo?

103. Camilo: Contractualmente sería genial que fuera distinto, que no estuviéramos a honorarios porque eso igual te entrega un plus, no solo por los beneficios que puedas tener, sino también por fuera, ya sea créditos hipotecarios o cosas que tú puedes optar teniendo un contrato. Respecto a las funciones que cumple cada uno, el equipo es tan acotado que todo funciona bien, es bien cuadrado acá el tema, entonces no hay mucho que hacer. Quizás si quisieran ampliar el

número de atenciones habría que agregar otra dupla o más profesionales enfocados en la atención.

104. Entrevistadora: ¿Y Sergio, Soraya?

105. Soraya: Como equipo funcionamos muy bien, estamos un poco alejados pero eso también es un plus para no tener problemas con el ejecutor, pero acá en el grupo todo bien tranquilo, se trabaja en cooperación.

106. Sergio: Yo creo que ayuda mucho a que cada uno de nosotros tiene claro el rol que cumple dentro del equipo o sea somos un equipo. De hecho si el profesional o la persona en sí no tiene claro su rol puede traernos complicaciones. Con Soraya llevamos poco tiempo, estamos desde febrero pero lo demás integrantes del equipo llevan más tiempo en esto, a partir del 2012 si no me equivoco.

La idea es mejorar las condiciones laborales, ojalá pudiéramos tener un contrato, que pudiéramos tener otro tipo de beneficios como funcionarios públicos, porque según tengo entendido no somos funcionarios públicos y eso también afecta porque obviamente detrás de cada uno hay una familia e hijos, también uno piensa en ellos, eso no significa que nosotros vamos a estar cambiando de empleo constantemente la idea también es proyectarse acá, yo creo que también se apela a la estabilidad del HEVPA, porque si tú ves a nivel nacional van cambiando a veces año a año y eso a mi punto de vista es una inestabilidad que no ayuda mucho a la continuidad de los proyectos.

107. Entrevistadora: ¿Sergio y tú me mencionaban el tema de los beneficios, cuáles beneficios ustedes sienten que le gustaría tener?

108. Sergio: Por ejemplo, lo que recibe todo trabajador que tiene un contrato, como en fiestas patrias nosotros no recibimos aguinaldo, no se nos considera por ejemplo cuando hacen actividades, a nosotros no se nos mira como un funcionario público por lo mismo somos prestadores de servicio.

109. Soraya: O lo más básico, al no tener un contrato y tener un contrato de honorarios no hay bienes sociales, entonces hay que pagarlas independientes y muchos funcionarios que llevan muchos años trabajando solamente con honorarios les afecta en un futuro.

110. Sergio: Yo también me sumo, cuando uno mira hacia fuera por ejemplo quieres pedir un crédito o cualquier tipo de beneficio, ahora con el tema de la nueva ley de honorarios si no estás incorporando hay cosas que están fuera y que no entran.

111. Entrevistadora: Y en relación con lo que me mencionaba anteriormente en las conversaciones uno de los temas era sobre los recursos que estaban asociados a la implementación de los programas ustedes al respecto me mencionaron que necesitaban incorporar más profesionales al centro ¿de qué profesión y para qué función sería?

112. Camilo: Eso va de la mano al nivel de derivación que recibimos, bueno con Erika que estamos del 2012 vamos viendo que va aumentando la derivación a medida que van pasando los años, entonces cada vez la lista de espera se va haciendo más grande. Para poder entonces atender de cierta forma a toda la población que se nos deriva podría ser necesaria una dupla más, un asistente social y un psicólogo para recibir quizás otros 65 cupos.

113. Entrevistadora: ¿Y aparte de la dupla, necesitarían algún otro Profesional?

114. Camilo: A veces hacen muchas consultas relacionadas con temas legales, nosotros no contamos con abogados ni tampoco con alumnos en práctica entonces puede ser también un

punto a favor para el centro, aunque no es en parte el gran porcentaje de los hombres que haga consultas legales, pero si de repente hacen ciertas consultas que a veces no las manejamos entonces puede ser necesario.

115. Entrevistadora: ¿Claro a lo mejor en un formato part-time?

116. Camilo: Claro. O quizás una alumna en práctica que pueda apoyar la mitad del año.

117. Sergio: Yo creo que uno se da cuenta, por ejemplo cuando se hacen las intervenciones se genera una ficha en donde se pierde mucho tiempo. Yo le digo a los chicos ustedes tienen una hora para la intervención de tantos usuarios por semana, entonces yo sacando el cálculo nos faltarían horas por si tuviéramos un 100% de atención semanal o sea el cupo máximo. Hace falta un poco, apoyando lo que dice mi compañero, ese tipo de personas que necesariamente cumplirían un rol específico y que obviamente maneje la temática, tienen que ser profesionales ligados al mundo de la psicología o al trabajo social. Ayudaría por ejemplo no solamente a destrabar, porque no solamente es la elaboración de informes, sino que también se trabaja de manera muy cercana entonces los alumnos en práctica tendrían que trabajar al alero del profesional que va requiriendo la ayuda.

118. Entrevistadora: Lo que me mencionan quizás se pueda solucionar si llega otra dupla y a lo mejor puede hacer el mismo trabajo, pero al menos van a poder atender a más consultante y se les va a hacer más fácil hacer esa labor quizás.

119. Sergio: Bueno se habla de 65 usuarios, pero a título personal te lo digo 65 para una dupla creo que es mucho, o sea si el programa se extiende por nueve meses para mí no significa que si va a llegar otra dupla vamos a doblar las intervenciones.

120. Entrevistadora: No, quiere decir que pueden ayudar a atender a los usuarios que realmente en este momento ya tienen y que les cuesta ya hacer el trabajo.

121. Sergio: Yo creo que estoy soñando un poco.

122. Entrevistadora: Pero en realidad son bien realistas los sueños porque han tenido que tratar de hacer las cosas con lo que tienen y con los recursos que tienen. ¿Y además de los recursos humanos tienen algún interés en algún otro recurso que necesito urgente por ejemplo de infraestructura materiales tecnológicos o locomoción?

123. Sergio: Bueno, acá estamos soñando en una de esas se nos cumple los sueños. Yo creo que en donde estamos nosotros ubicados específicamente no es muy estratégico ¿Tú conoces a Antofagasta?

124. Entrevistadora: Algo conozco sí.

125. Sergio: ¿Pero lo has visto en mapas en fotos?

126. Entrevistadora: he ido.

127. Sergio: Nosotros estamos en un sector alto en el sur de Antofagasta y la mayoría de los usuarios viven en sectores más al norte, por ende eso también es una dificultad. Además el centro se nos hace chico, imagínate el día de mañana si pudieras dotar de más profesionales, no tendríamos la capacidad para recibirlos. De hecho acá tenemos una sala en donde se generan los talleres del grupo y es pequeña, incluso si yo quisiera aplicar las orientaciones técnicas que hablan de un número determinado de usuarios por taller, no se está cumpliendo porque tenemos un espacio reducido. Este espacio reducido ha permitido que nosotros hayamos realizado las modificaciones, pero aún así es incómodo. Está en estudio poder cambiar el lugar, y por qué este

lugar es más económico va de la mano de eso, Antofagasta es muy caro, por ejemplo tener un centro que esté funcionando en el centro periférico de alguna manera es muy caro, los arriendos acá son muy caros.

128. Entrevistadora: ¿Algo más?

129. Camilo: De la infraestructura lo mismo que dice el Sergio, estamos muy lejos, y eso genera deserción. Además, los espacios para el taller no son acordes a lo que pide la orientación, entonces hay que hacer modificaciones para poder al final cumplir con el trabajo. Podría ser un lugar más céntrico también, para que nos facilite a nosotros y les facilite a los hombres que vienen para acá.

130. Entrevistadora: Bueno también en nuestras conversaciones preliminares nos contaron algunas necesidades y anhelos relativos a este trabajo, por ejemplo nos hablaron de capacitación y me dijeron que recibieron capacitación, aun así hay centros que nunca han recibido capacitación. Por ejemplo Sergio y Soraya que son más nuevos ¿recibieron capacitación ustedes al entrar acá?

131. Soraya: Una introducción de cómo funciona el centro, pero, así como capacitar no.

132. Sergio: Yo creo que eso es algo que está al debe, y debe ser más específico porque si tú me preguntas si nosotros hemos recibido capacitación sí, pero eran distintas temáticas cosas en temas administrativos temas no enfocados en lo que es la atención misma.

133. Soraya: Pero no es una capacitación que se enfoque especialmente en lo que uno está haciendo, es como un encuentro más social.

134. Entrevistadora: Ah ya entiendo y ¿en qué área le gustaría? ¿O en qué áreas?

135. Soraya: Yo creo que más que nada enfocado al área de la que se trabaja acá, lo que se plantea y lo que la psicóloga también nos cuenta es que hay mucho extranjero y a veces uno no sabe cómo tratar porque lamentablemente la vida que ellos tienen es muy distinta a la de nosotros, hay muchos extranjeros o sea el número que dicen en las noticias no se compara la cantidad de extranjeros que hay en la calle.

136. Entrevistadora: ¿Y en relación con los hombres que atienden?

137. Soraya: La mitad de los hombres que vienen son extranjeros, peruanos bolivianos y colombianos.

138. Sergio: Los usuarios que vienen son heterogéneos.

139. Camilo: Bueno como te contaba con Erika al principio recibimos harta capacitación respecto a la intervención. A mí me gustaría quizás no tanta capacitación en la intervención misma pero si en otra área donde a mí me permita recabar más información respecto al caso. Hay temas que te enseñan a percibir el lenguaje no verbal del hombre cuando está mintiendo, que no lo verbalizan pero si tu miras su conducta se puede rescatar, o temas que puedan servir en el taller que puedan ir enfocados al rol playing, que no vayan tan directo a recabar información sino que también a que el hombre se sienta cómodo en el proceso que nos pueda permitir también a nosotros surgir como profesionales porque al final llevamos varios años acá pero siempre son las mismas temáticas entonces no tenemos más herramientas que las que se nos han entregado en un principio.

140. Soraya: De hecho, al pertenecer al área pública se ofrece a los profesionales capacitación y diplomados muchos más específicos, la opción de usar eso como diplomados aumentaría su currículum y su crecimiento personal.

141. Sergio: Yo lo vería desde lo específico del rol que cumple cada uno, muchas veces las formaciones son para todo el equipo, por ejemplo yo puedo proponer no sé, comunicación efectiva y a lo mejor no sirve a los cuatro, pero tal vez dependiendo de su expertís o de su orientación profesional va a necesitar algo más específico. Todo va a depender del cargo que uno desempeña. Si tú me preguntas a mí me gustaría tener algo relacionado con la comunicación efectiva o contención que es más desde lo emocional. Al fin y al cabo, va a depender de la necesidad de cada uno, a lo mejor yo puedo decir hagamos un taller de trabajo en equipo pero a lo mejor eso me entusiasma a mí nomás y no a los demás. Mejor que nos consulten primero porque a veces se preparan todas las intervenciones y capacitaciones, pero no se socializa de antes para que uno también sepa y a lo mejor uno también pueda dar ideas.

142. Entrevistadora: ¿Y quién creen que debería financiar las capacitaciones?

143. Camilo: Yo creo que SERNAMEG. Porque al final el trabajo lo hacemos para SERNAMEG, entonces si nos vamos al cumplimiento de metas eso no es para nosotros es para ellos, si hay algún premio por así decirlo no es para nosotros, entonces si nosotros estamos haciendo la pega para ellos, son ellos los que tienen que capacitarnos a nosotros.

144. Entrevistadora: ¿Están todos de acuerdo?

145. Sergio: Sí bueno lo dije, así como de broma, pero ellos son los que ponen el dinero y es un ente ejecutor que las administra. De hecho yo creo que SERNAMEG debiera revisar si están administrando bien los dineros, los recursos, en fin.

146. Entrevistadora: ¿Y quién o quienes debieran ser las personas que deben impartir estas capacitaciones quiénes serían las personas más idóneas?

147. Soraya: Yo creo que deberían buscar profesionales, no tiene que ser una persona que sólo sepa del tema, sino que tendría que ser un profesional capacitado cosa de que lo que enseñara realmente fuera en beneficio, que fuera un aporte y que no fuera una capacitación social, sino que una capacitación de verdad.

148. Sergio: Yo comparto muy bien lo que dice Soraya, cuando tú contratas un servicio puede quedar en la muy buena voluntad, incluso el mismo profesional del organismo puede dictar un taller o una charla de lo que sea, pero es distinto y le da un plus el que tú estés recibiendo una formación de una institución que además te puede dar una certificación y eso es un plus que va incorporado a tu currículum. Yo soy un convencido de que debe contratarse una institución externa.

149. Entrevistadora: ¿y Camilo que piensas tú?

150. Camilo: Tiene que ser alguien que esté preparado para capacitar no cualquier persona por cumplir solamente.

151. Soraya: Pasa mucho eso.

152. Entrevistadora: Bueno una de las cosas que también identificamos es el tema de la salud y el bienestar de quienes hacen este trabajo, porque fue algo que me mencionaron los representantes de los equipos. En relación con esa área nos interesa saber ¿Qué es para ustedes el autocuidado y cuál es su relevancia en vuestro trabajo?

153. Soraya: Creo que el autocuidado es cuando uno trabaja y el trabajo es monótono, ahí uno se empieza aburrir a deprimirse, la gente absorbe la energía entonces el autocuidado es buscar las instancias para salir de esa rutina para un bien vital también.

154. Sergio: Como lo dice el nombre ¿cierto? autocuidado que yo disponga de un cierto tiempo, puede ser algo que sea individual o que sea grupal para que yo disponga de un tiempo en mi horario de trabajo y dentro de mi trabajo y no fuera, y que esté contemplado dentro de las horas laborales.

Si te das cuenta uno pasa mucho tiempo en los lugares de trabajo y eso significa que una vez recibiendo una sobrecarga en todo aspecto, tanto físico y emocional, obviamente tiene que estar presente el cómo vuelvo a insistir en nuestro horario. Un autocuidado más sistemático y no tan alejado porque muchas veces se hacen jornadas de cuidado semestral y me parece irrisorio porque estamos todos los días full, todos los días pueden fijarse situaciones puntuales y que tengamos un espacio para poder recargarnos, sobre todo cuando tenemos estas dificultades.

155. Soraya: De todas maneras, yo rescato que sé de periódicamente por lo menos en SERNAMEG, porque en el trabajo particular yo que he trabajado en otras empresas el autocuidado no existe, no es tema, no hay instancias ni siquiera una vez por semestre, por lo menos en este aspecto se piensa en ello.

156. Entrevistadora: También se trata del tipo de trabajo que se desempeña.

157. Camilo: Bueno yo creo que hay una parte personal de autocuidado de cómo uno puede manejar el trabajo que uno está haciendo, pero hay otra parte que viene acompañada por SERNAMEG y el ejecutor porque son los dos que tienen que ponerse de acuerdo para que nosotros podemos tener una instancia de autocuidado qué es lo que dice Sergio de una o dos por semestre. Entonces cada uno puede tener su distancia personal de autocuidado y podemos tener nuestra instancia como equipo también que la podemos autogestionar y otra instancia que pueda ser gestionada por el SERNAMEG.

158. Entrevistadora: ¿Están los tres de acuerdo con eso?

159. Todos: sí.

160. Entrevistadora: ¿Y tienen instancias de autocuidado?

161. Sergio: sí.

162. Entrevistadora: Me estaban comentando que la tenían cada seis meses aproximadamente.

163. Soraya: No, nosotros como equipo tenemos un autocuidado autogestionado.

164. Entrevistadora: ¿Y qué actividad hacen?

165. Soraya: Vamos a hacer gimnasia una vez a la semana.

166. Entrevistadora: ¿Y cómo les ha resultado eso?

167. Soraya: Muy bien, de hecho hay un centro deportivo que queda cerca, como a una cuadra, es municipal y gratuito, pero es de nosotros nomás, es autogestionado.

168. Sergio: Ayer conversaba con la directora de SERNAMEG, y es importante comentar que contamos con el apoyo de ella, incluso hasta nos dio ideas de lo que podríamos hacer, entonces habla muy bien de alguna manera poder empatizar con el trabajo que se hace acá y de tener el espacio. Se puede echar a perder un computador, pero cuando se enferme una persona y la persona no está bien física ni mentalmente qué hago con eso.

169. Entrevistadora: ¿Y aparte de estas actividades que están haciendo ustedes qué actividades de autocuidado le gustaría desarrollar con qué frecuencia? Por parte de SERNAMEG y el ejecutor.

170. Sergio: Yo creo que se debería revisar no algo solamente semestral, yo creo que se podría pensar en algo trimestral.

171. Entrevistadora: ¿Y Camilo, qué piensas tú con cuánta frecuencia debiese ser?

172. Camilo: Comparto lo que dice Sergio debería ser gestionado por SERNAMEG o el ejecutor y que sea algo trimestral.

173. Entrevistadora: ¿Y qué actividades quisieran tener ahí?

174. Camilo: Es que puede ser variado porque todos tenemos diferentes gustos, yo creo que hay que probar lo que le pueda gustar a cada uno no centrarse en algo específico, entonces si podemos dar la idea de que le gusta a cada uno y de ahí poder generar un autocuidado que sea equitativo para todos.

175. Entrevistadora: Como poder participar en la construcción de las actividades que se van a hacer.

176. Sergio: Claro es fundamental, o sea sería un error por ejemplo homogeneizar todo, igual estamos en distintas realidades y distintos enfoques. Debemos tener conciencia de que cada equipo y que cada dispositivo tiene su propio ritmo.

177. Entrevistadora: Ésa es su necesidad.

178. Soraya: O al hecho de que uno haga ejercicio y otro querrá dar un paseo o ir a un concierto.

179. Entrevistadora: ¿Pero en ese sentido ustedes quieren que sea algo individual o algo grupal tienen algún consenso?

180. Sergio: Es más fácil cuando tú tienes varias intervenciones de autocuidado en el año a que tengas una porque la posibilidad de darle gusto a todos es imposible.

181. Entrevistadora: Ah ya entiendo como que quieren ir planteando cada uno lo que le gustaría y compartir entre todos, que se vayan turnando las ideas que ustedes tienen.

182. Soraya: Y ver lo que es más factible obviamente.

183. Entrevistadora: También hemos sabido de una parte importante de vuestro trabajo de intervención, que se basa en las orientaciones técnicas que son provistas por SERNAMEG, al respecto, ¿qué opinan del modelo de intervención en el que se basa el programa? El modelo Duluth.

184. Camilo: Para mí es bueno no lo modificaría, porque en la experiencia que nosotros tenemos con el centro de la mujer funciona súper bien, siempre enfocándonos en que nosotros trabajamos con hombres, pero el beneficio es para la mujer. Estamos haciendo un trabajo doble reeducando a los hombres, pero también generando un tema de prevención o de erradicación de la violencia hacia las mujeres. Para mí es bueno el modelo, no lo modificaría porque me parece que también permite generar una instancia de trabajo de cada programa, bien estructurado, en donde se puede entender rápido, no hay que irse por las ramas ni nada de eso.

185. Sergio: Yo creo que siempre uno parte de una base, en las orientaciones técnicas está todo muy bien estructurado, todo muy bien resumido. No voy a hablar de qué es perfecto, pero yo creo que ha llegado el tiempo de sentarnos a conversar respecto a las orientaciones técnicas, de hecho es algo que está pendiente. Acá a nosotros nos han comentado que vamos a tener jornadas para hablar sobre las orientaciones técnicas entonces no sé si eso se va a hacer ahora. Cuando esto se implementó había una realidad, hoy en día puede que hayan cambiado las cosas también,

lo que ustedes están haciendo nos puede ayudar porque está mirando justamente eso el cómo se están implementando las orientaciones técnicas.

Hay que ver cómo se está implementando si era tal como se preveía cuando se implementó, cuáles eran los alcances, yo creo que es hacer el alto y decir sí, seguimos con este modelo, pero ¿realmente es bueno?

Yo lo que cambiaría son las sesiones, porque es un programa extenso en el tiempo, a lo mejor eso también es un factor que influye a que el hombre en algún momento deserte porque debe decir pucha me falta tanto.

186. Entrevistadora: Y a partir de eso ¿Cuáles son las dificultades que han surgido en la implementación de las orientaciones técnicas? Por qué tú me dices claro que está bien estructurado, pero nunca se puede hacer tan al pie de la letra porque van a depender de las condiciones contextuales.

187. Sergio: Lo bueno es que también tienen un cierto grado de flexibilidad, porque cuando se habla de fase cuando el usuario no viene una sesión, esa sesión no es que se pierda sino que se trata de recuperar. Yo creo que por la experiencia que uno ve, cuando se trabaja grupalmente también hay que mirar la realidad del usuario porque a veces es difícil generar un espacio para que se genere un grupo taller y eso a lo mejor se ha tenido que modificar y sesiones que se debiese hacer de manera grupal.

188. Entrevistadora: ¿Y en ese sentido que agregarían quitarían o modificarían?

189. Sergio: El tiempo, pero eso tendría que ser una reestructuración más grande y compleja, pero a lo mejor ver la posibilidad de disminuir las sesiones, no disminuir el contenido, sino que sesiones, que a lo mejor se pueden comprimir unas con otras.

190. Entrevistadora: ¿Y alguna fase en especial?

191. Sergio: Yo creo que la fase grupal.

192. Entrevistadora: ¿Ésa es la fase que tú ves que se extiende más?

193. Sergio: sí.

194. Entrevistadora: ¿Sebastián qué piensas tú ya que tú trabajas con los hombres directamente?

195. Camilo: Podría ser el caso de disminuir sesiones, pero puede ser dependiendo del caso, porque nos enfrentamos a casos de hombres que reconocen muy rápidamente y ahí puede ser el caso de que disminuya alguna sesión. Pero a veces no enfrentamos a casos que son más complicados y que requieren más sesiones, entonces es bueno que pueda existir esa flexibilidad.

196. Entrevistadora: Otra cosa es que en nuestras conversaciones también escuchamos sobre las complejidades que tiene vuestro trabajo y una de esta es la deserción de los hombres. Ustedes mencionaban que el hombre desertaba en mayor medida en la fase de evaluación y la razón que me señaló uno de ustedes es por la distancia geográfica y el tope de horario. También me dijiste que el hombre que era referido judicialmente sentía que había un alto porcentaje de deserción porque ellos sentían que era injusto que los enviaran, y con los hombres que eran voluntarios como que desertaban cuando ya se sentían que estaban sanos.

197. Camilo: Claro, cuando se desahogaban.

198. Entrevistadora: ¿Aparte de eso cual es otro factor ustedes creen que influyen en la deserción de los hombres?

199. Camilo: Otro puede ser que cuando pasan al nivel grupal este miedo o vergüenza de que otros hombres te escuchen o sepan lo que ellos hicieron. También nos enfrentamos que al pasar al nivel grupal dejan de venir, entonces puede ser esa otra instancia, de lo que siente el hombre al pasar un nivel grupal en donde se va a enfrentar a otras realidades también.

200. Entrevistadora: ¿Podrían organizar los factores de mayores?

201. Sergio: Sabes que con respecto al tema judicial, porque a mí me toca hacer las primeras acogidas que es cuando uno le comenta los alcances del centro, de lo que es el programa, de lo que tienen que hacer, muchos de ellos manifiestan el ¿por qué deben estar acá? porque ellos no se consideran por ejemplo personas violentas, ellos parten desde ese discurso. ¿Y qué pasa cuando no se genera las instancias de presión? Porque a nosotros no llegan muchas derivaciones y son pocos los que se contactan directamente con nosotros, que debería ser lo primero, el primer caso debe ser el usuario que se debe acercar a generar hora, en fin pero eso no se da.

202. Soraya: Creo yo que falta una presión por parte del juzgado, por eso cuando desertan o cuando nosotros los tratamos de contactar, ya llega un punto en el que simplemente ya no pasa nada y el juzgado no hace nada.

203. Entrevistadora: ¿Y ustedes tienen que informar al juzgado?

204. Soraya: Se informa en algunos casos no en todos. En alguno el juzgado dice o les dice que tienen que venir, ahí uno tiene que *decir* “*ya yo mandé la información pero el usuario no se ha presentado no va a venir o lo estamos tratando de contactar pero no pasa nada*” entonces llega un par de días después un uniforme de juzgado que dice que se le obliga a venir si no se le cobrará multa o cárcel. Si pasa un tiempo y dan por decir un plazo de diez días, este no se presenta, volvemos a mandar un informe diciendo que no se ha presentado y ahí queda.

Otros manifiestan que cuando uno los llama dicen: “*pero es que a mí la jueza me dijo que si quería venir pero que no era obligación era como una sugerencia*”. Pero a nosotros lo que nos dice el papel es que es derivado para acá, no que es una sugerencia. Entonces a veces creo que el juez no les explica bien los conceptos a las personas o ellas no escuchan.

Pasó otro caso que no avisaron acá, nos llega la derivación de que fueron enviados para acá, pero se están atendiendo particular, pero tampoco le han avisado el juez que se están atendiendo particular. Entonces creo que en el juzgado falta un poco de presión.

205. Entrevistadora: ¿Y ustedes se pueden comunicar con el juzgado y con el tribunal, como es su relación con ellos?

206. Sergio: Algo que yo hice ver fue principalmente eso, de hacerle ver a las personas que están derivando de que los están derivando y tienen que acercarse. Incluso nos han llegado casos de hombres que son objeto de violencia, que los han mandado incluso desde fiscalía, entonces se les remite que el usuario no cumple con los requisitos para seguir el proceso de intervención. supuestamente desde el poder judicial eso se había superado pero evidentemente no es tan así.

207. Soraya: Entonces el consejero regional no creo que pueda hacer mucho, porque al final en el juzgado está el juez que está cargo del juzgado y el administrador del juzgado pero el que manda es el juez, al final sería bueno si en ese caso la cabeza que mandara más hablara con el juez, porque qué el consejero técnico puede tener mucha voluntad pero no puede decirle al juez que hacer o cómo decir las cosas.

208. Entrevistadora: Y aparte del tema con tribunales ¿cómo es su coordinación con el Servicio de Salud Público?

209. Sergio: Nosotros manejamos los contactos de los CESFAM, de los COSAM, de eso no hay dificultad, pero no nos ha tocado hacer derivación.

210. Entrevistadora: ¿Y por tema de que se han excluido de la fase inicial por ejemplo?

211. Sergio: este año no.

212. Camilo: El año pasado si tuvimos que derivar hombres al sistema de salud porque arrojaron patrones psicológicos complejos.

213. Entrevistadora: ¿Y en ese momento ustedes pueden hacer seguimiento y asegurarse de que de verdad están recibiendo atención?

214. Camilo: Es que con esos los usuarios empezaron a ir a las atenciones a los centros de salud pero continuaban viniendo para acá, como dices tú por un tema de seguimiento, y la pareja asistía al centro de la mujer entonces ahí teníamos todo coordinado.

215. Entrevistadora: Y al revés a usted le han llegado caso del servicio de salud para atención.

216. Camilo: Este año no, pero años anteriores si llegaban varios porque nos mencionaban que ya estaban derivados al centro de salud, pero ellos no trabajaban en la temática de la violencia por lo tanto los derivaban para acá.

217. Entrevistadora: ¿Y cómo ha sido la coordinación y los criterios de exclusión que ellos utilizaban?

218. Camilo: En esos casos era porque ellos no podían trabajar el tema de la violencia, bueno lo que nos decían ellos es que no tenían los profesionales que trabajaran la temática.

219. Entrevistadora: Volviendo al tema de la deserción ¿me podrías decir como los organizarían de mayor a menor?

220. Camilo: ¿por deserción?

221. Entrevistadora: pónganse de acuerdo y después me dicen.

222. Camilo: Por temas laborales sería el primero, por tema de distancia sería el segundo, por pasar al taller grupal eso estaría entre 3 y 4 y el último sería el tema judicial.

223. Entrevistadora: ¿Y han hablado cómo superar el tema de la deserción?

224. Camilo: La distancia es lo que decíamos recién que ojalá que el centro estuviera más central.

225. Entrevistadora: ¿Y en esa han intentado alguna solución ustedes?

226. Soraya: Lo que pasa es que como yo escuché no trabajan con mes de garantía y usted sabe que los arriendos de todo hoy en día es el mes de arriendo más el de garantía, entonces al ser los montos altos y el no trabajar con mes de garantía se dificulta el que nosotros nos podamos movernos de donde estamos.

227. Sergio: Al principio nos decían que si conocíamos una casa grande, avisáramos.

228. Entrevistadora: Pero yo digo ¿cómo lo he intentado resolver para atender a esos hombres igualmente?

229. Camilo: No se puede dar una solución concreta. El tema de la distancia se puede reunir también con el tema del desempleo, o sea vivo a una hora de donde me atienden pero tampoco tengo para pagar el micro.

230. Soraya: Son los menos pero a veces avisan que no pueden venir porque no tienen plata.

231. Sergio: También puede haber un ausentismo de su última atención, pueden pasar varias semanas de que no venga y ahí aparecen ciertos factores, de que no tenía plata para venir, porque tenía que tomar dos locomociones, porque a veces de extremo a extremo. Yo creo que de alguna manera nosotros como algo muy interno hemos buscado la forma de ayudar.

232. Entrevistadora: ¿Y ustedes en qué horario atienden en el horario laboral de ellos más o menos?

233. Camilo: Claro la última hora que entregamos más o menos es a las seis de la tarde.

234. Entrevistadora: Difícil porque las personas trabajan en ese horario.

235. Camilo: Claro, antes nosotros nos quedábamos y la última hora era a las siete para que esos hombres pudieran venir, pero al final nos estábamos de gastando como dupla era gratis y más encima no teníamos ningún beneficio.

236. Sergio: Incluso están todas las facilidades, uno les comenta a los usuarios que por ejemplo si el empleado les pone dificultades y necesitan alguna documentación o certificado de atención o algo así que justifique que no está pidiendo permiso no se para irse de paseo pero también pasa porque el hombre le cuesta aceptar de que está en este proceso.

237. Entrevistadora: Y finalmente queremos saber sobre su relación con SERNAMEG. ¿Cómo describirían su relación con ellos a nivel regional y a nivel nacional?

238. Soraya: Con el regional no hemos tenido instancias para relacionarnos.

239. Sergio: Yo creo que si comparamos SERNAMEG como el organismo gestor de esto, el ente ejecutor es cercano hay preocupación por lo menos son facilitadores y las veces que han venido al centro es de manera mensual cuando hemos tenido las supervisiones. Por lo menos yo

como coordinador hay una fluidez, en ese sentido yo no me siento como que se me pueda coartar cierto grado de libertad o de imponer ciertos criterios, yo creo que también hay una apertura ahí que también influye desde la cabeza.

240. Entrevistadora: ¿a nivel regional me dices?

241. Sergio: sí a nivel regional.

242. Soraya: al menos hay una preocupación no estamos así tan alejados.

243. Sergio: sí porque sería mentira que yo dijera que no tenemos relación alguna que nos sentimos abandonados o nos imponen y exigen. Tiene que haber una exigencia claro tiene que haber una retroalimentación.

244. Entrevistadora: ¿y la tienen o no?

245. Sergio: Si yo por lo menos siento que la tenemos este año, no sé yo de años anteriores.

246. Entrevistadora: cuéntame, Camilo.

247. Camilo: Bueno, la relación para mí nunca ha sido mala porque hemos tenido diferentes encargadas regionales, entonces todas las que han estado muy bien. Pero para mí no son buenos, llevamos cinco años diciéndole que la gobernación no es buen ejecutor y ellos evalúan a la gobernación y la evalúan bien. Cuando necesitamos algo a nivel personal tampoco son buenos entonces claro existe esta retroalimentación como dice Sergio de que yo le pido algo y me dicen si lo voy a hacer pero al final no llega o se demora en llegar.

248. Entrevistadora: ¿Y cuando tú me dices que necesitas algo a nivel con personal a qué te refieres?

249. Camilo: Por ejemplo el tema del autocuidado, yo se lo planteo a la directora, se lo planteo a la encargada regional y te lo planteo a ti. Hay un desgaste emocional y psicológico y al final si yo solicito que intervengan conmigo va a ser un beneficio para el trabajo y un beneficio personal para mí y mi familia.

250. Pero eso lo venimos mencionando hace tiempo y yo siento que no se preocupan al final por nosotros y por los equipos. Si hubiese una preocupación real por mantener a los equipos podrían decir, “*yo capacite esta dupla entreguemosle todo lo posible para que esta dupla siga hasta el final*”. Pero de los años que llevo acá, no veo ninguna preocupación ni por parte de SERNAMEG ni del ejecutor.

251. Entrevistadora: ¿y en relación con nivel nacional?

252. Camilo: No mucha. Hemos tenido encuentros de HEVPA a nivel nacional, han sido buenos han sido positivos porque tenemos la oportunidad de conocer las otras realidades de otros centros pero es algo más general, no fue porque fuimos netamente a estar con el nivel central.

Entonces lo que nos pasa es eso, que nos llaman netamente para la información.

253. Entrevistadora: ¿Qué valoración creen ustedes que tiene el programa en la red SERNAMEG y pública?

254. Camilo: Al principio no había mucha valoración, de hecho cuando nosotros fuimos a exponer el programa al sistema judicial y al sistema de salud nos miraban como el bicho raro. Actualmente yo creo que está más valorado, pero aún está invisibilizado por la sociedad, falta que se dé a conocer más el programa.

Yo creo que nos valoran todo, porque igual ha funcionado el programa y ha cumplido con la meta que al final se propone. También ha permitido que se mantenga una constante comunicación entre los centros ya sea centro de la mujer centro de hombre o casa de acogida.

255. Entrevistadora: ¿Tienen buena comunicación entre ustedes como centro?

256. Camilo: A nivel profesional sí.

257. Entrevistadora: Bueno, ¿tienen alguna otra inquietud o algo que me quieras contar algo que no le haya preguntado?

258. Sergio: Yo creo que las preguntas que tú no acabas de hacer responden y resumen un poco el sentir nuestro. Hay cosas entre los centros que van a hacer comunes y hay otras cosas que pueden ser como novedad yo no tengo más que agregar por lo menos me siento escuchada.

259. Entrevistadora: ¿alguien tiene algo que quiera contar? Camilo tú que llevas tanto tiempo.

260. Camilo: Te decía que me unía a las palabras de Sergio que es positivo poder hablar sobre esto, de cierta forma igual desahogarse que te escuchen y trabajar en la temática que le pueda dar otra mirada otro punto de vista o modificar ciertas cosas que a veces uno no se da cuenta pero que un externo lo puede hacer porque no trabajando todo el tiempo acá a veces se mecanizan y hay cosas que dejan pasar.

261. Entrevistadora: En ese sentido ¿le ha servido para visibilizar algunas cosas?

262. Camilo: Claro, para pensar, analizar y reflexionar, en ese sentido igual agradecerles a ustedes por el trabajo que están haciendo también ustedes y por el tiempo de escucharnos y brindarnos el espacio de expresar nuestras inquietudes.

263. Entrevistadora: De nada de hecho yo le agradezco ustedes que hayan dispuesto de su tiempo y me hayan colaborado en todo lo que he solicitado hasta el momento. Todo este tiempo que ustedes me está dedicando de verdad que lo valoro mucho la investigación que estamos haciendo porque de verdad las perspectivas que tienen ustedes nos van a ayudar a entender más allá del impacto cuantitativo de los datos, cuáles son las dificultades que ustedes me cuentan en el trabajo que hacen.

264. Entrevistadora: Se fue la señal.

265. Todos: disculpa.

266. Entrevistadora: No importa me ha pasado todas las veces bueno eso despedirme darle las gracias y seguir en contacto.

267. Sergio: Si de todas maneras cuenta con nosotros y trata de socializar el avance porque a nosotros nos interesa mucho.

268. Bárbara: Ahí le vamos ayudando una retroalimentación del avance que llevamos. Eso chao a todos.

269. Todos: chao

3. Santiago R.M.

3.1. Entrevista con Informante Clave Centro HEVPA Santiago.

001. Entrevistadora: ¿en qué año nace el programa acá?

002. Informante clave: desde el año 2011 que se está ejecutando

003. Entrevistadora: ¿en el transcurso del tiempo en que se ha impartido el programa, ha habido algún cierre?

004. Informante clave: no, no se ha cerrado nunca. Partió como un proyecto piloto, y luego se transformó en programa.

005. Entrevistadora: ¿el proyecto piloto, cuanto tiempo duro?

006. Informante clave: la verdad es que no lo sé.

007. Entrevistadora: ¿Cuándo tú llegaste, ya había dejado de ser proyecto piloto y era programa?

008. Informante clave: cuando yo llegué todavía era piloto, llevaba como un año. Pero la transición, la verdad es que la desconozco, en qué momento pasó a ser programa. Pero nunca se ha cerrado.

009. Entrevistadora: ¿Qué organización implementa el programa?

010. Informante clave: la municipalidad, la llamamos ejecutor. Ha sido la municipalidad desde el primer año. Nunca ha cambiado.

011. Entrevistadora: ¿Quiénes conforman el equipo?

012. Informante clave: ahora, hoy. porque también eso ha sido bien progresivo.

013. Entrevistadora: ¿rotativo?

014. Informante clave: No, ha sido progresivo, porque partió una dupla psicosocial, una psicóloga media jornada y una coordinación media jornada que la compartía con el centro de la

mujer de estación central. Así partió, pero hoy en día la conformamos tres duplas psicosociales y una coordinación de tiempo completo. Todo tiempo completo, jornada completa.

015. Entrevistadora: ¿en cuanto a temas contractuales, cual es el tipo de contrato que tienen acá?

016. Informante clave: todos tenemos contrato a honorarios anuales, se renuevan todos los años.

017. Entrevistadora: ¿y las vacaciones?

018. Informante clave: si, tenemos vacaciones, tenemos los feriados legales, seis días administrativos, derecho a pre y post natal para nosotras y para ellos. Ahora el tema del seguro que se ha ido incorporando.

019. Entrevistadora: ¿ustedes tienen salidas a terreno?

020. Informante clave: no, no lo tenemos porque somos un programa que tú sabes, metropolitano, tenemos todas las comunas a cargo, entonces la verdad es que...

021. Entrevistadora: no dan abasto.

022. Informante clave: ¡no, olvídate!

023. Entrevistadora: Ahora tengo algunas preguntas acerca de qué inquietudes comparten ustedes como equipo respecto al trabajo que hacen acá y/o del programa mismo

024. Informante clave: ¿te refieres como inquietudes a algo que nos pueda afectar en la intervención?

025. Entrevistadora: sí a modo general, por ejemplo situaciones que a ustedes les preocupan o les hagan clic y compartan opiniones similares.

026. Informante clave: es como algo que pudiera dificultarnos en la atención o algo que nos acomode.

027. Entrevistadora: va por el lado de lo que pueda dificultar su trabajo.

028. Informante clave: hemos notado últimamente que los usuarios que han ido llegando, son cada vez más con temas mucho más violentos, episodios de violencia que son mucho más graves. Incluso de repente, hemos estado temiendo por nuestra seguridad dentro del centro. Y de esa forma hablando de ciertos protocolos, porque en temas de la seguridad, tampoco tenemos mucha protección. Me refiero a que por ejemplo que en un momento, alguno de los usuarios se ponga violento, me entiendes, cómo reaccionar, qué hacer, cómo avisarle al resto del equipo.

029. Entrevistadora: ¿y reciben capacitaciones en torno a esas dificultades que van encontrándose cada vez más complejas?

030. Informante clave: capacitaciones propiamente tal, no. Al menos lo ponemos en alerta en nuestras supervisiones, pero para ser súper sincera, nos delegan la responsabilidad a nosotros. Y en ese sentido hacemos protocolos entre nosotros, como avisarnos entre nosotros que hay una hora donde tenemos que estar más alerta, más pendiente, pero es más una cuestión de seguridad interna.

031. Entrevistadora: ¿en supervisiones no van a revisión los protocolos que levantan desde las inquietudes que ustedes mismos mencionan?

032. Informante clave: no, ósea insisto, lo ponemos en alerta y ellos nos dicen, “*chuta, háganlo*”, nos delegan esa responsabilidad a nosotros.

033. Entrevistadora: entiendo, si bien no les entregan las capacitaciones al respecto, igual les entregan la libertad de que puedan autogestionarlas ustedes mismos.

034. Informante clave: si, pero sabes que yo creo que es algo que es más común entre todo el equipo, y es que creemos que en realidad tampoco tiene que quedar a mano de nosotros. Hemos solicitado en algunas ocasiones, transmitir esta inquietud y por ejemplo que venga acá un vehículo de seguridad de la municipalidad para que se dé unas vueltas.

035. Entrevistadora: como una ronda que se estableciera que pueden venir siempre por acá.

036. Informante clave: si, pero no se ha logrado. Cosas así no se logran tan fácil. Imagínate que el tema por ejemplo del aseo que también era una de las inquietudes de nosotros, personas que vinieran a ayudarnos y colaborar con el tema del aseo porque eso lo teníamos que hacer nosotros, hasta el año pasado. De hecho, este año llevamos cerca de dos o tres meses que se pudo lograr que una persona viniera para encargarse del aseo. Son dos personas que vienen dos veces a la semana, pero que nos han aliviado mucho.

037. Entrevistadora: imagino que el flujo de personas acá ocupando los espacios es considerable y requiere estar haciendo mantención.

038. Informante clave: claro, y era destinar un tiempo del horario laboral para poder hacer este tipo de aseo y ojalá coordinarnos para que no interfiriera ninguna de las atenciones también. Entonces qué es lo que hacíamos, los viernes que tenemos reunión de equipo, antes destinábamos

cerca de una hora para poder hacer aseo todos juntos en momentos donde no atenderíamos público, para mantener limpio.

039. Entrevistadora: sí, y obviamente para dar un buen servicio en ese sentido.

040. Informante clave: sí.

041. Entrevistadora: y en relación a los boxes, porque por ejemplo ahora me dijeron que no hay box disponible para atención, ¿generalmente están con los box ocupados, tienen tope de atención?

042. Informante clave: hay momentos, tenemos dos box.

043. Entrevistadora: para atender a usuarios de todas las comunas de Sgto.

044. Informante clave: si, es que somos tres duplas y tenemos que estar dividiéndonos los box y tenemos un sistema computarizado, una agenda donde vamos viendo si los box están ocupados o no, y si no están ocupados podemos usarlos. Pero si están ocupados tenemos que acomodar los horarios de los usuarios y los nuestros para poder lograr la atención.

Pero lo de los box no es menor, tampoco es algo que pasa siempre. Nosotros en el centro tenemos tres momentos donde hacemos ingresos masivos, como le llamamos. De estos ingresos masivos llamados a cerca de 50 personas para que puedan asistir, y ahí es donde se nos colapsa en centro de gente. Hace tres semanas, o un mes, empezamos con estos ingresos, entonces ahora tenemos la agenda súper llena y por eso los box están ocupados todo el día. Pero eso pasa en tres momentos durante el año y dentro del primer mes es fuerte.

045. Entrevistadora: ¿y en situaciones normales, por ejemplo cuánto es aproximado la población de usuarios que se atienden acá?

046. Informante clave: mucho, al año atendemos 150. Ahora eso está establecido por convenio, y eso no se puede alterar. No podemos atender ni más ni menos. Si atendemos menos, eso va a evaluación en el SERNAMEG y si atendemos más, también. No se puede.

047. Entrevistadora: Entonces puede ser que en momentos del año estén atendiendo a las 150 personas de manera simultánea, en paralelo.

048. Informante clave: si, atendemos a las 150 personas juntas pero no en paralelo porque atendemos 50 en tres momentos del año, no todos los 150 juntos. Bueno y ahí están los que son derivados desde la justicia, los que vienen voluntarios etc.

Algo que no es menor, nos hemos cambiado de espacio en dos oportunidades. La primera vez estuvimos en una casa ubicada en Los Alerces que es muy cerquita de aquí, y era una casa más pequeña que esta, de un piso y tenía solo un box de atención y una sala grupal que ocupábamos para poder también atender de manera individual, que era como todo esto (señala un espacio de aproximadamente 5 x 3 metros) pero grupal. Luego de eso, nos entregaron algunos recursos para poder cambiarnos de casa y poder irnos a un espacio más amplio. Ahí nos fuimos a la Alameda, que era ahí en Ecuador y era una especie un local comercial, de hecho era una funeraria antes y anterior a eso había sido un restaurante, era un local finalmente.

049. Entrevistadora: ¿tenía espacios muy grandes como para ser ocupados como box?

050. Informante clave: no, tenía espacio pero la verdad es que era como son los locales, súper cerrados y sin luz natural, sumado a la contaminación acústica de la Alameda, el ruido de las

micros, las bocinas, los accidentes etc. Entonces interferían mucho en todo sentido, y luego de eso, se desocupó esta casa, que aquí en Estación Central también no tenemos muchos lugares para poder arrendar, de hecho tú ves que mucho edificio y las casas son escasas, es súper complejo. Y encontramos este lugar, y verás que también estamos, entre comillas, un poco apretados porque eso no estaba (señala una pequeña aplicación en el patio trasero).

051. Entrevistadora: ¿eso lo implementaron ustedes?

052. Informante clave: si, yo diría que es una pieza de 2,5 por 2,5 metros.

053. Entrevistadora: ¿y cómo funciona ese espacio, para que lo usen?

054. Informante clave: esa es la oficina de una de las duplas, porque arriba no alcanzamos, de hecho hay otra oficina en donde están las dos duplas, más un estudiante en práctica, entonces somos cinco personas en esa oficina, también hay otra que es la coordinación y otra donde están una dupla y un alumno en práctica.

Tenemos dos box de atención, que es el de acá abajo que ese tampoco estaba, y es muy pequeño, un espacio donde cabe justo una mesa y dos sillas y el baño que tampoco estaban, eso era un espacio abierto, entonces se hizo un box justamente para poder atender más público, de lo contrario no se podría. Y el baño para usuarios porque también es necesario tener un baño para ellos y un baño para nosotros.

055. Entrevistadora: ¿para estas modificaciones, los recursos ustedes los solicitaron?

056. Informante clave: eso, se nos pide a través de un convenio, nos piden tener al menos los dos baños y estar cerca de un metro.

057. Entrevistadora: como requisitos de la infraestructura del lugar.

058. Informante clave: sí, para la implementación del programa. Entonces todas esas cosas se han ido construyendo con los recursos que se han solicitado también, para poder establecerlo.

059. Entrevistadora: en el fondo se puede concluir que es súper difícil encontrar un lugar mejor que este que cumple con estar cerca de un metro, tiene la cierta cantidad de box y los baños requeridos, dentro de todo están en el lugar ideal en este momento, obviamente dentro de las posibilidades que tienen ustedes.

060. Informante clave: si, al menos este espacio ha sido el mejor que hemos tenido durante todo este tiempo.

061. Entrevistadora: ¿en este lugar cuánto tiempo llevan?

062. Informante clave: un año cumplimos en mayo de este año. llevamos un año con cuatro meses.

063. Entrevistadora: y respecto del programa, del modelo de intervención de HEVPA, ¿qué creen ustedes que se podría cambiar o si no creen que nada tiene que cambiar igual me lo dices, que sería?

064. Informante clave: mira nosotros trabajamos en base a un modelo de Duluth que es extranjero, que viene de otro lugar, que claro, la conformación de este modelo fue bastante interesante porque trajo consigo una coordinación de todos los sistemas que están involucrados, entre ellos están la policía, los jueces, las víctimas, los victimarios, por llamarlos de cierta manera. Todos ellos lograron que en conjunto este modelo se llevara a cabo.

Fue interesante porque tienen, la vista y la mirada de todas las personas que están involucradas, pero eso traerlo acá, al menos a implementarlo en nuestra cultura es complejo, porque no necesariamente aquí tenemos coordinación con todos los actores. Ósea, por ejemplo, entendemos acá que los jueces actúan en base a una ley que tiene grandes vacíos todavía, estamos hablando de una ley de violencia intrafamiliar y no de una violencia de género, entonces la ley actúa en base a eso. Con muchas lagunas también, en temas de protección, de seguridad para las mujeres, etc. pero ellos actúan en base a esa ley. Bueno, nosotros también, pero falta en temas de género. La policía por otro lado, que también hace y no hace las denuncias que las mujeres van a denunciar. Entonces no necesariamente el modelo se puede llevar a cabo acá de la misma forma que en otros países, porque no es la misma cultura. Eso por un lado a modo general.

Otra inquietud que podemos tener del programa y cómo llevarlo a cabo, es que justamente este modelo trabaja más desde una lógica psicosocial. Hay un primer nivel que es educativo y un segundo nivel que nos permite ser más flexibles, con más temáticas, por llamarlo de alguna forma. Entonces podemos modificar ese segundo nivel de acuerdo a lo que estamos tratando, por ejemplo, algo que en los hombres puede ser muy repetitivo como los celos, aislamiento, abuso emocional, me entiendes, ahí hemos ido adaptando el modelo a ese tipo de temáticas a tratar. Pero algo que nos falta mucho, desde mi perspectiva, son las técnicas o herramientas grupales que nos permitan poder llevar a cabo un trabajo mucho más dinámico a las sesiones, más que toda la teoría. Claramente no les transmitimos la teoría a ellos, sino que la adaptamos al nivel de los usuarios para lograr su entendimiento, porque también con los hombres que llegan acá, hay que usar un lenguaje que uno termina adoptando.

065. Entrevistadora: de internalizar, como debiera ser.

066. Informante clave: exacto.

067. Entrevistadora: tienes alguna otra temática de la cual quisieras hablar, si tienes algo que agregar acerca de alguna inquietud no tratada, puede ser de infraestructura, puede ser contractual, puede ser del mismo programa, de los seguimientos.

068. Informante clave: si hay algo, siempre nos quedamos cortos de recursos humanos. En la línea de prevención que últimamente ha estado súper fuerte y nos han pedido hacer a nosotros capacitaciones a otras personas. Nosotros generar capacitaciones a otros grupos de personas, instituciones, etcétera, lo que no necesariamente nos centra en la atención que es nuestro principal foco. Entonces cuando salió el tema de la prevención, que debe haber salido hace dos años atrás, nuestras inquietudes eran, quién lo iba a hacer y por qué. Porque se vio injusto que cuando nos solicitaron esta línea de prevención, a los centros de la mujer se les pasó recursos humanos, o les implementaron, les sumaron recursos para que llevaran a cabo esa línea, no tan fuerte como la de nosotros porque claro no es que tengamos que hacer varias cosas al mes, pero tenemos que hacerlas. Y nos quitan igual del foco de la atención primaria.

069. Entrevistadora: creen que los centros de las mujeres están por sobre los centros de los hombres en cuanto a los recursos que se destinan a cada lugar.

070. Informante clave: sí, por supuesto, sí. Somos el último eslabón. En todo sentido. Piensa que hay un centro de hombres en cada región, son quince, en comparación a todos los centros de mujeres y todas las casas de acogida. Y está bien que se centren los recursos en las víctimas, mujeres que han sobrevivido a este tipo de violencia, pero por qué no a los centros de hombres que tienen lista de espera como nosotros.

071. Entrevistadora: claramente para cada mujer que está siendo atendida en un centro, obviamente hay un hombre detrás que la agredió, entonces la población es proporcional, misma cantidad.

072. Informante clave: si claro, lo que acabas de decir por ejemplo tiene que ver que también que detrás de cada hombre que consulta acá y los que están en lista de espera, hay una mujer que no necesariamente está siendo atendida.

073. Entrevistadora: y por hombre incluso puede ser una o dos o más.

074. Informante clave: si, eso por un lado. Como otra de las inquietudes puede ser que claro, como de cierta forma trabajamos con los centros de la mujer, unidos a los centros de la mujer, pero no necesariamente hay una coordinación con el tema de los reportes. Nosotros hemos tenido que ir adoptando estrategias para ver qué pasa. Esto surgió por la alta rotación que hay de personal en todos los centros, pero en los centros de la mujer se da más y es muy visible porque son más. Y estas bajas tienen que ver con la situación contractual también, con los bajos ingresos, porque no les respetan cuestiones tan básicas como lo son el pre y post natal, incluso han habido funcionarias de los servicios que han hecho protestas y han llegado a hacer demandas y juicios, porque no hay un respeto de eso tampoco.

075. Entrevistadora: ¿lo que dices ha pasado en este centro?

076. Informante clave: acá no, pero sí hemos tenido información de que ha ocurrido en otros centros. Entonces como decía, las estrategias que adoptamos, ya hemos hecho como en dos oportunidades algunos encuentros con los centros de las mujeres, diciéndoles lo importante que es para nosotros que nos puedan reportar estas situaciones, de los episodios o el historial de

violencia que las mujeres han vivido por parte de estos hombres, con la intención de que podamos hacer un mejor trabajo nosotros también, y pensando que detrás de este hombre hay una mujer que sufre violencia.

077. Entrevistadora: estas estrategias han sido levantadas desde acá, desde ustedes básicamente.

078. Informante clave: si, y con el apoyo de las supervisoras que nos permiten hacerlas y nos prestan el espacio y llaman y convocan también a los profesionales de los otros centros. Ha resultado, pero resulta por un año, porque después de ese año la mayoría se va de los trabajos, entonces claro, queda como todo inconcluso nuevamente. Después de eso empezamos a enviar correos anuales informando lo mismo “*chiquillas, nosotros somos del programa de hombres, no es que seamos necesariamente un programa que trabaja a favor de ellos, sino que trabajamos en reeducar estas conductas*”, pero no necesariamente se acusa recibo por parte de ellas. Y no echándoles la culpa a ella tampoco, no se trata de eso, pero se trata de que pudiéramos tener incluso un trabajo más coordinado entre centros de mujeres y hombres, y en favor siempre de velar por la seguridad e integridad de las mujeres.

079. Entrevistadora: cuando hay rotación de personal, igual va a ser determinante el cómo salen los anteriores funcionarios de los centros, pero idealmente dejar un registro de lo que se está haciendo y perpetuar esto que dicen ustedes, que si se acabó el año, y se fueron las colegas que trabajaron coordinadamente con ustedes en su momento, debiera quedar un registro de que así se trabaja con el centro de hombres.

080. Informante clave: ese es un ideal. Sí, imagínate que incluso teniendo en cuenta todo este tipo de estrategias, hemos optado por hacer algo que no necesariamente nos compete, que es

hacer los autoreportes, cosa que también es un trabajo aparte porque tienes que aplicar preguntas por teléfono, entonces no tienes un vínculo directo con las mujeres, cuando es súper necesario para poder vincularlas a un centro y que ellas también tengan esta contención e intervención en crisis. En ocasiones las mujeres se conectan mucho con esto, entonces imagínate esto pasando por teléfono.

081. Entrevistadora: por el teléfono tú no sabes más allá de cómo quedan ellas, si quedan afectadas, probablemente así sea.

082. Informante clave: claro, tu cuelgas el teléfono y por más que tu intentes vincularla a un centro de la mujer, no sabemos si ellas quieren o no. Y en ese caso les tenemos que decir “*chuta, tienes que llamar tu misma al centro de la mujer*” porque a nosotros no nos dan hora para poder vincularlas. Entonces nos pasan esas cosas, y también el tema de cómo una mujer va a confiar en ti. Favorablemente para nosotros, han confiado.

083. Entrevistadora: puede suceder que estas mujeres tengan esta visión de que acá se está ayudando a las personas que no debieran ayudar, los hombres.

084. Informante clave: eso o que cualquier persona puede llamarte, como tenemos ahí el número de teléfono y el nombre de la mujer, le dices, “*sabes que yo soy Juanita Pérez de la municipalidad de tal comuna*”, entonces cómo va a confiar en la persona que está al otro lado del teléfono. Es poco personal el llamado telefónico para hacer un autoreporte. Pero esa es la estrategia que hemos tenido de adoptar para poder tener los reportes, porque de eso depende que los hombres ingresen o no a la fase de grupo. Si no tenemos el reporte, los hombres no pueden ingresar a pesar de que hayan hecho un buen proceso en la etapa individual, y qué hacemos con ellos si no tenemos el reporte.

085. Entrevistadora: sobre todo cuando hay motivación al cambio.

086. Informante clave: Imagínate tú si el tema acá en la región metropolitana tenemos la mayor parte de todos los centros, son muchos y somos solo un centro de hombres. La lista de espera que no deja de ser importante, tenemos una lista para un año más, deben haber más de 150 personas en espera. Nosotros atendemos 150 al año y ya hay 150 en espera.

087. Entrevistadora: con esos números se necesita otro centro igual a este.

088. Informante clave: es un cuestionamiento que igual nos hemos hecho, una inquietud que también hemos levantado, pero queda en promesas, en *“sí lo vamos a hacer, estamos viendo el tema”* y a raíz de eso se han sumado duplas acá. Como te dije comenzamos con una dupla y media jornada de psicóloga, se sumó después una segunda dupla y jornada completa la coordinación y ahora la tercera dupla, pero imagínate, yo creo que no tiene que ver con sumar duplas, sino que también descentralizar la atención. Llegar a otros lados, que haya otros centros. Por decirte que, en la zona sur de la región metropolitana, tenemos mucha atención por allá, muchas derivaciones de Puente Alto, también de San Bernardo algunas, pero de Puente Alto y La Florida es donde más hay. Maipú tenemos demasiado, Pudahuel también.

089. Entrevistadora: Son las comunas con mayor cantidad de gente, se requieren más centros, que obviamente trabajen en directa coordinación con ustedes.

090. Informante clave: si, pero eso es casi improbable.

También te hablaba de la prevención, que se habían liberado nuevos recursos para las mujeres y para nosotros no. Sería importante también contar con ese tipo de apoyo, que se dedicara a temas solamente de prevención.

091. Entrevistadora: tienes algo más que quieras abordar en esta ocasión.

092. Informante clave: no, eso es todo. Por ahora.

093. Entrevistadora: quiero agradecerte la disposición que has tenido al compartir este rato conmigo y hablar de temas que para ti y en representación de tu equipo de trabajo son relevantes en su quehacer. Muchas gracias por tu tiempo.

3.2 Entrevista Grupal Centro HEVPA Santiago.

094. Entrevistadora: La primera indagación habla sobre la implementación del programa, en nuestras conversaciones con los participantes, hemos sabido de inquietudes de las condiciones laborales de los que realizan este trabajo, de este centro recogimos que los contratos son a honorarios, son renovados anualmente, tienen sus días administrativos, vacaciones, derecho de pre y postnatal para mujeres y hombres, y además hace un tiempo se incorporó un seguro.

Para no volver a hablar de lo mismo nos gustaría saber si tienen algo al respecto de lo contractual hasta ahora que no haya sido mencionado o algo extra, ya sea la relación que tienen con el organismo ejecutor, la distribución de las funciones del trabajo o alguna otra parte del área contractual.

095. Alejandro: El tema de los pagos por ejemplo, el Pago por cheque que implica que tenemos que perder un día de trabajo completo y muchas veces no nos pagan tampoco el mismo día. Nos entregan el cheque a las 1:30 de la tarde, media hora antes de que cierren los bancos, lo que termina siendo casi un insulto para nosotros mes a mes, porque nos entregan nuestro salario de forma irregular, no se nota preocupación. Esto es desmotivante, ya que podrían pagar los sueldos con una transferencia, que es algo más moderno.

096. Entrevistadora: ¿Y eso les hace perder un día laboral?

097. Marcela: por lo general perdemos media jornada al ir al banco a cobrar el cheque del sueldo, porque si te pagan por ejemplo el último día hábil del mes, y te pagan a la una de la tarde o una y media, no alcanzamos a ir al banco tenemos que ir al día siguiente y ese día siguiente es toda la mañana, eso depende del flujo del banco, pero es una mañana que pierdes por ir al banco.

098. Alejandro: lo que dice mi compañera, significa también coordinarnos entre nosotros, para que quede alguien acá en el centro. Se requiere toda una gestión y un gasto de energía que perfectamente podría ser ocupado en otra cosa.

099. Entrevistadora: ¿Y eso es quincena y fin de mes?

100. Alejandro: Solo fin de mes. Además no tenemos bonos ni indemnización por año de servicio, y todo lo que implica estar a honorarios.

101. Entrevistadora: ¿Las vacaciones son pagadas?

102. Alejandro: Sí, bueno, no nos pagan bono de vacaciones, nos pagan nuestro sueldo normal, como si hubiésemos venido a trabajar. El contrato también establece que tenemos diez días de licencia médica como máximo al año. Y lo otro que iba a agregar es el seguro, no es que las instituciones nos hayan entregado el seguro, sino que como se modificó la ley de honorarios, nosotros imponemos y estamos sujetos al seguro estatal por así decirlo.

103. Entrevistadora: ¿No es que haya sido algo intencionado?

104. Alejandro: No, nosotros lo pagamos, cuando uno elige parcial, parte de esa retención de dinero se va para el seguro y la AFP.

105. Carlos: También está el otro tema, que la municipalidad nos hace trabajar algunos fines de semana en actividades que no tienen que ver con nuestra labor, por ejemplo tenemos que hacer encuestas en ferias de la municipalidad.

106. Marcela: actividades como el día del niño o día de la chilenidad.

107. Entrevistadora: ¿Y eso con qué frecuencia se da más o menos?

108. Carlos: Todos los años tenemos que ir 18 de septiembre, día del niño, cuestiones como ese estilo, eventos comunales.

109. Entrevistadora: ¿Y de eso reciben pago?

110. Carlos: No, y la municipalidad tampoco nos compensa con días.

111. Marcela: O sea el ejecutor nos compensa, pero tiene que ser con la misma cantidad de horas que trabajamos en esas actividades no correspondientes, incluso siendo fin de semana, que en ese caso debiera valer más.

112. Gonzalo: yo creo que eso es una trampa, bien nefasta, porque claro podemos decir vamos a compensar horas durante la semana, pero tenemos tanta carga laboral, que de hacerlo sería una pérdida para nosotros finalmente compensar días. Siempre una pequeña trampa ese tema de los compensados, porque nunca se logra descansar o hacer algo con nuestro tiempo, tener horas de fin de semana que podríamos estar ocupando en actividades importantes para nosotros, como por ejemplo yo podría estar con mi hijo versus estar ocupando el tiempo para otras cuestiones que escapan a lo que nosotros hacemos, incluso pensando que somos también SERNAMEG, hay una mezcla entre la municipalidad y SERNAMEG y no se entiende bien cuál es el límite, o no existe el límite de hecho.

113. Alejandro: sí porque al final cuando tenemos alguna problemática entre el ejecutor y SERNAMEG, cómo dialogan entre ellos para tratar de solucionarlo. Muchas veces hemos quedado en el aire, porque no ha habido soluciones. Más bien este último año hemos tenido más resolución de los problemas que nos aquejan.

Y también lo que dice mi compañero con respecto a las actividades de la semana de la municipalidad, que para ellos en algunas ocasiones somos funcionarios públicos y en ese caso nuestro deber es asistir a las actividades de la municipalidad, pero no tenemos los beneficios que tienen los funcionarios públicos. A toda la gente que es de planta en la municipalidad les pagan con transferencia a diferencia de nosotros y les pagan horas extras y a nosotros no.

114. Marcela: Mira, al menos cuando nosotros entramos a trabajar, nos hablaron de cierta flexibilidad horaria, pero siempre pendiente del área de atención. Por ejemplo, nosotros hacemos grupos vespertinos, entonces yo entendí al menos que la flexibilidad era poder estar en los grupos.

Esto de trabajar en actividades no correspondientes es parte de nuestra voluntad, pero ellos nos ven como que tenemos que asistir porque somos parte del ejecutor y no siempre las actividades están asociadas a la difusión de temas con los que trabajamos, sino que están vinculadas por ejemplo a pintar caritas, globoflexia, hacer títeres.

115. Entrevistadora: Tienen que ser multifacéticos. ¿Algo más que quieran agregar al respecto?

116. Carlos: Hasta hace poco se logró una solución parcial, no teníamos a alguien que hiciera el aseo y nosotros hacíamos el aseo, entonces esto también era súper indignante, a pesar de que

ninguno de nosotros tiene problemas en limpiar baños o los espacios que ensuciamos, eso no nos corresponde.

117. Entrevistadora: Tenían que invertir un tiempo en eso

118. Carlos: Sí, además a mí no me están pagando por limpiar baños honestamente. Esto es una plata que la municipalidad se está ahorrando con nosotros. Por ejemplo, el tema también del secretario o la secretaria que en este momento no tenemos, ya que no hay condiciones laborales estables, la rotación de ese puesto es súper alta, eso indica que nosotros también tenemos que cumplir funciones de secretario y distribuirnos entre nosotros esas labores y eso también va agotando al equipo.

119. Entrevistadora: Esto también que me indicas tiene relación con la siguiente pregunta qué tiene que ver con la implementación del programa. Al respecto en este centro pudimos recopilar la información en que requerían recursos humanos para la prevención o que los mismos miembros del programa se ven en la necesidad de capacitar a otras personas de otras instituciones, como por ejemplo los centros de mujeres que los recursos en su mayoría se van a los centro de mujeres y los recursos que quedan acá igual no dan abasto como por ejemplo la lista de espera que acarrea más de un año, y que en ese caso en otros centros piden como mayor dotación más duplas psicosociales, pero acá por infraestructura por las condiciones del establecimiento al parecer no serviría mucho de ayuda tener más duplas psicosociales, ya que también me hablaban de dos box. Y también la necesidad de descentralizar la atención, tú me decías que sería mejor tener más centros distribuidos en distintas zonas de la región y que tuvieran por supuesto coordinación con el centro que son ustedes, si tienen algo más que acotar a las necesidades para optimizar el trabajo, por ejemplo: transporte, infraestructura, materiales, tecnologías

120. Carlos: (Todos, se ríen), por ejemplo el tema de ir a buscar los cheques, nosotros tenemos que costear ese transporte.

121. Entrevistadora: No llega como por correo en un sobre, es muy arcaico el sistema

122. Carlos: No, incluso yo trabajé antes acá y alrededor de 10 años que se trabaja exactamente con el mismo sistema, o sea no ha cambiado en nada, ahí uno ve cómo se van a alargando los temas, por ejemplo el tema del aseo, es un tema que históricamente se lleva alargando, y recién ahora se solucionó y todos estos temas son así, extremadamente lento, hay que llegar a acuerdos y por mientras nosotros vamos tomando las consecuencias de eso, nosotros tenemos que hacernos cargo de todo como por ejemplo el tema administrativo, contestar el teléfono, atender a gente que viene a consultar directamente y todo eso nos quita tiempo.

123. Entrevistadora: La perspectiva que me da al mirarlo de afuera, que emplear a una persona que podría ser algo muy sencillo se torna muy complicado, me imagino que realizar transferencia para los pagos involucraría la dificultad máxima para ellos, entonces quizás en cuantos años se solucionará.

124. Alejandro: exacto

125. Carlos: Y dentro de eso hemos tenido que vivir cosas que han sido bien engorrosas para nosotros con respecto al mismo transporte. Un año y medio atrás aproximadamente o dos años, el centro se tuvo que cambiar de ubicación y nosotros esperábamos que la municipalidad nos ayudara a trasladarnos y finalmente fuimos nosotros los que tuvimos que cargar las cosas, pagar un flete y por ahí más de uno salió herido. Entonces imagínate si en esos aspectos no tenemos el apoyo del ejecutor, no creo que cambien el sistema de pago porque a nosotros nos afecta.

Los computadores se echan a perder y nosotros tenemos que buscar quien los arregle, estamos llenos de virus.

126. Gonzalo: De hecho hubo un momento que estuvimos sin internet, incluso unos 4 meses, fue demasiado tiempo, sin internet y sin teléfono, y claro era trabajo que nosotros llevábamos a la casa, entonces se daba por entendido que tu tenías internet en la casa, yo en ese momento no tenía internet en el departamento, por lo tanto tenía que ir a otro lugar a hacer los trabajos, fue una cuestión sumamente engorrosa y fue extremo, o sea en cualquier trabajo cuatro meses en esas condiciones, nadie aguanta.

127. Laura: Respecto de esa situación, la propuesta del ejecutor fue la de que nos fuéramos a trabajar al edificio de la municipalidad, donde hay programas que trabajan con menores y víctimas, donde no se pueden mezclar los usuarios. Y para evitar eso, podríamos haber hecho trabajos administrativos, pero significaba más carga laboral, ya que significaba trasladar carpetas, con el riesgo que tiene también trasladar información confidencial que es la que manejamos nosotros.

128. Gonzalo: Tampoco fue que nos entregaron un espacio y un computador con las condiciones que requeríamos para realizar el trabajo, sino que teníamos que estar supeditados a que hubiera un escritorio por ahí libre para usarlo nosotros. La sala de atención que tenían era muy pequeña y cabían dos personas.

Respecto a dar capacitaciones, por ejemplo a mí personalmente no me aporalema, a mí me gusta ese trabajo, el tema es que escapa a nuestras funciones, y es que tenemos que estar haciendo malabares porque tenemos tiempos establecidos por las condiciones, como por los materiales que tenemos, debido a las cantidad del equipo, entonces tenemos días muy acotados que en muchas

ocasiones no alcanzamos a realizar todo lo que se nos solicita, por ejemplo a hacer una reunión técnica para un estudio de caso, porque tenemos que estar cumpliendo con otras responsabilidades y no alcanzamos a hacer el trabajo por la que estamos contratados.

Finalmente, las actividades extras como capacitación u otras cosas tampoco están consideradas al final del día, ya que no nos entregan ninguna bonificación ni reconocimiento, más que tener en claro que como equipo somos eficientes, porque entre nosotros nos vamos capacitando. Pero al final del día, en términos concretos, nadie te paga más por hacer esa pega, no hay retribución, una certificación, nada.

129. Alejandro: Incluso a propósito de las capacitaciones que nosotros les hacemos a otros funcionarios fuera del centro, SERNAMEG pide una serie de cuestiones de respuesta, temas básicos de registro y también el tema de la réplica, en definitiva, va sumando más trabajo a nuestro quehacer.

130. Marcela: claro lo que dice mi compañero, tiene que ver que hay muchos otros centros que tienen una línea de prevención, con un encargado de ello, que está destinado a hacer ese tipo de actividades y a nosotros, diría yo que recién hace aproximadamente tres años que están recién haciendo esta línea de prevención. Nos ha sido dificultoso en temas de hacer este tipo de actividades sobre todo con lo que dice el compañero “la réplica”, que está asociada a que la persona que capacitas pueda reproducir en otras personas el conocimiento que ellos ya adquirieron de nuestra parte.

131. Alejandro: Entonces imagínate, nosotros que tenemos una cobertura metropolitana y que no tenemos establecido una vinculación de red potente, normalmente las capacitaciones que

hacemos es porque nos las piden, pero la debilidad del vínculo comunitario que tenemos hace difícil que vayamos a algún lugar y que ese espacio se comprometa a hacer una réplica.

132. Entrevistadora: Quería saber si creen Ustedes si es necesario incorporar otro profesional acá al centro y en ese caso cuáles serían y cuál sería su función, quizás también puede ser gente de aseo o secretarios

133. Carlos: Bueno en este momento estamos sin secretario hace un par de semanas, esperamos que se incorpore uno a principios de noviembre, pero respecto a la atención, requerimos a alguien que esté encargado del tema comunitario, de hacer las capacitaciones, que esté específicamente preocupado de la prevención nos alivianaría mucho nuestros quehaceres y también en la medida en que tengamos un espacio más grande, sería ideal también tener una dupla más y disminuir la lista de espera.

134. Entrevista: ¿Y cómo harían frente la infraestructura, con una dupla más?

135. Carlos: Por eso te digo eso comprende una inversión de dinero para modificar el espacio donde estamos, pero no es fácil no es algo que se vislumbre a corto plazo.

136. Alejandro: yo contrataría a uno o dos técnicos sociales que se encargaran de la digitación de datos y de la sistematización de información que produce este centro, un sociólogo que revisara las acciones grupales y nos pudiera hacer retroalimentaciones periódicas para mejorar nuestro trabajo y otra dupla psicosocial.

137. Entrevistadora: Pasamos a la segunda indagación que es el fortalecimiento de los equipos. En nuestras conversaciones preliminares también nos contaron de algunas necesidades y anhelos

relativos a este trabajo, por ejemplo nos hablaron de las capacitaciones. Nos gustaría saber en qué áreas del trabajo creen ustedes que se hace necesario recibir capacitaciones

138. Gonzalo: bueno siempre en dinámica de grupo, algo relacionado con consumo de drogas.

139. Entrevistadora: Disculpa, han recibido capacitación de intervenciones en crisis por ejemplo cuando los usuarios sin estar en atención, por ejemplo en este espacio, se puedan quizás volver violentos, como decía Marcela que últimamente se han topado con usuarios violentos.

140. Alejandro: no la hemos recibido, pero hemos sabido operar en situaciones así, pero por capacidad nuestra.

141. Entrevista: Pero me imagino que se hace importante recibir una capacitación al respecto, como un protocolo a seguir.

142. Alejandro: O sea en ese sentido, cualquier capacitación que tenga que ver con prevención de riesgo o de seguridad sería bastante buena, incluyendo la intervención en crisis.

143. Entrevista: ¿Y estas capacitaciones quien debería financiarlas?

144. Alejandro: SERNAMEG.

145. Entrevista: ¿Cuáles serían las personas o instituciones idóneas para impartir estas capacitaciones?

146. Marcela: Este año hubo una modificación de recursos, donde destinaron dinero para tener este tipo de capacitaciones y las mismas personas que nos hace capacitación en autocuidados, van a tomar en cuenta las necesidades que tenemos respecto a lo que te decía mi compañero, como trabajo en grupo, intervenciones grupales, ciertas dinámicas que nos pueden a ayudar a

tener una mejor intervención, etc. Eso da cuenta de que es poco lo que hay en cuanto a disponibilidad de recursos humanos.

147. Alejandro: En el fondo lo que ha estado haciendo SERNAMEG ahora es gracias a la gestión de las compañeras que ahora están en el área de prevención y que están preocupadas también de las necesidades que hemos levantado, es que los mismos programas del servicio capaciten al resto en distintos temas, por ejemplo, tuvimos una capacitación en violencia sexual, tuvimos una capacitación de consumo de drogas que sigue en curso, pero claro si bien son instancias nutritivas y todo, es más bien intercambio de experiencias. En ese sentido es mucho más adecuado contar con horas de capacitación dictadas por profesionales que estén dedicados a ello y que puedan entregar conocimientos prácticos, específicos que te sirvan a ti para el desarrollo de tu trabajo

148. Gonzalo: Yo estoy de acuerdo con lo que comentaba el compañero, no son capacitaciones en sí, uno dice claro es interesante, me sirve un montón, hay personas que te hacen pensar ciertas cosas. Pero el tema práctico que sacamos de eso es muy poco. Así que como dice el compañero tienen que ser instancias más acotadas, personas que específicamente se dediquen al tema para que nos den ideas con pautas un poco más prácticas. El mundo de las ideas bien, pero para nosotros prácticamente nos cuesta mucho enlazar lo visto en esas capacitaciones/reuniones con nuestro trabajo.

149. Carlos: Eso es quizás lo que hablan los compañeros lo podemos analizar como algo macro, nosotros, pero a nivel micro por ejemplo cuando se inserta un profesional en el programa no tenemos una inducción por parte del SERNAMEG o de nuestro encargado nacional, más bien la inducción la hacemos entre nosotros. Las supervisiones son una vez al año, y si es que se hacen.

No hay una renovación de los instrumentos con los cuales trabajamos. Entonces las falencias en cuanto a lo técnico son bastante amplias, es como un circo pobre.

150. Entrevistadora: Tiene que salir jugando de todas las situaciones que van surgiendo

151. Carlos: imagínate por ejemplo en masculinidad que es en lo que trabajamos o en otro tipo de cosas que nos atañen, probablemente existan muchos seminarios similares a nivel local, pero SERNAMEG no se preocupan de decir por ejemplo, necesito que vayan a este seminario o a esta capacitación. No ponen recursos para que nosotros seamos certificados en intervención breve, por ejemplo.

152. Marcela: las últimas invitaciones a las que nosotros hemos podido asistir han sido súper novedosas, pero por cierta presión que hemos ejercido con los supervisores porque siempre han sido destinadas a centros de la mujer o a otro tipo de dispositivo, pero nunca nosotros que también somos parte del mismo SERNAMEG somos un dispositivo más, trabajamos con la misma temática, cosas así hemos vivido.

153. Entrevistadora: La salud y el bienestar de quienes trabajan los centros, también fue bastante mencionado, principalmente el autocuidado, nos gustaría saber que es para ustedes el autocuidado y cuál es la relevancia del mismo en el trabajo que ustedes hacen

154. Alejandro: A mí me da risa ese concepto, porque es como que nosotros nos tenemos que cuidar y en realidad el empleador debería cuidarnos a nosotros, por el trabajo que estamos haciendo, ya que es un trabajo altamente desgastante, creo que se aplica bien el concepto de autocuidado ya que somos nosotros los que tratamos de cuidarnos a nosotros mismos.

155. Entrevistadora: ¿o sea acá jornadas de autocuidado no existen?

156. Alejandro: Si existen, pero la plata no nos da para hacerlo todo el año, aunque este año tuvimos para hacerlo seis meses y una vez al mes.

157. Entrevistadora: ¿Quién planifica eso?

158. Alejandro: contratamos a algunas profesionales

159. Entrevistadora: Ustedes gestionan eso

160. Alejandro: Si lo gestionamos desde acá.

161. Entrevistadora: ¿A juicio de Ustedes quien debiera ser quien implementa esta jornada de autocuidado y con frecuencia sería lo más idóneo?

162. Carlos: Idealmente una vez al mes y en cuanto a quién debería gestionar yo creo que esa es la complejidad de estar dividido entre la municipalidad y SERNAMEG, que claro, SERNAMEG es quien pone el dinero y las orientaciones técnicas y la municipalidad simplemente ejecuta. En ese sentido SERNAMEG debería poner los recursos para que pudiéramos cubrir todo un año de autocuidado y quizás ahí la municipalidad gestionar una institución o una instancia donde nosotros podamos insertarnos, junto con el tema que hablábamos antes de capacitaciones en cuanto a seguridad, qué hacer cuando viene un usuario violento por ejemplo, que eso también es parte del autocuidado.

163. Entrevistadora: Igual ahí es como bien crítico en ese sentido no sólo por los usuarios, sino la información que se maneja acá, igual es un agotamiento las tensiones, etc.

164. Alejandro: Yo creo que el principal acto de cuidado es tratar de mantenernos en condiciones laborales estables, preocuparse de nosotros. Finalmente uno siente un maltrato en

todos esos detalles que van definiendo la relación laboral y en estar haciendo malabares. Claro, afortunadamente nosotros logramos tener prácticas de autocuidado del equipo pero porque sabemos el trabajo que hacemos, tratamos de tener un buen ambiente y buenas relaciones laborales, pero depende de nosotros y de la jefatura que tenemos.

165. Entrevistadora: se hace lo que se puede con lo que se tiene.

166. Alejandro y Carlos: siiiii!

167. Carlos: somos un equipo súper humano.

168. Entrevistadora: por lo menos eso es un plus.

La tercera área de indagación es del modelo de intervención y los desafíos propios de él.

Hemos sabido que parte importante del trabajo que ustedes hacen se basa en las orientaciones técnicas que dictamina SERNAMEG. Al respecto nos gustaría saber que opinan sobre el modelo de intervención en el que se basa el programa y cuáles ha sido las principales dificultades que han enfrentado en la implementación de las orientaciones técnicas. Por ejemplo si quisieran o creen que una necesidad de adaptar las orientaciones técnicas en algún sentido o si creen necesario innovar incluir algo que ustedes estimen pertinente al actual modelo de intervención y en ese caso qué agregarías, modificarían.

169. Marcela: el modelo de intervención del HEVPA es un modelo que está adaptado del modelo que usan los norteamericanos y otros países. (Se ríe).

170. Entrevistadora: del Duluth.

171. Marcela: sí, y al estar adaptado, no necesariamente cubre todas las necesidades, al menos no el modelo original. Por ejemplo, un aspecto importante tiene que ver con la respuesta comunitaria coordinada. Lo que te hablaba la vez anterior, esto de vincular policía con tribunales, con las víctimas, con las personas que ejercen esta violencia etcétera, y otras entidades comunitarias para poder dar respuesta a este tipo de problemática.

Hasta el día de hoy, tenemos que responder a tribunales que hacemos nosotros como programa, porque nos derivan desde violencia intrafamiliar en general, desde que el tipo le pegó a la suegra, al niño, al vecino, de todos tipos de violencia. Entonces la comunicación con ellos no es fluida. Tenemos antecedentes de que la policía tampoco toma denuncias, y no hay una coordinación entre todas las instituciones que debiéramos dar respuesta a una problemática así, desde el modelo de intervención.

172. Alejandro: Claro, eso por ejemplo, entre que genera un atochamiento de gente en la lista de espera, que finalmente no cumple con condiciones según los lineamientos técnicos, que además implica muchas veces tener que perder cupos al atender usuarios que no saben porque vienen, o no reconocen la violencia ejercida, incluso hacia sus hijos. Significa además perder un número de sesiones y un esfuerzo importante en estar atendiendo gente que no cumple con el perfil. Entonces ahí hay una pérdida de recursos importante en términos de cómo está implementado el modelo, más que en el modelo en sí mismo.

173. Entrevistadora: y en ese caso, las personas que son por ejemplo derivadas desde el área judicial y que no calzan con el perfil que ustedes debieran atender, que se hace con esos casos.

174. Gonzalo: se informa al tribunal.

175. Carlos: se informa al tribunal que no corresponde que se inserte en este programa y se sugiere otro tipo de intervención.

176. Entrevistadora: entonces ustedes no tienen claridad desde donde se refirió hasta el momento que pasan de la lista de espera a la evaluación

177. Alejandro: Son varios factores y llega a ser un poco confuso, primero el tribunal envía un oficio, donde se indica que el sujeto necesita una terapia de control de impulsos, que no la hacemos nosotros, pero además no nos involucra de alguna manera en la causa, entonces nosotros tampoco tenemos acceso a la carpeta para decir, *okay, este ha sido el procedimiento judicial, estos son los antecedentes*, no hay una evaluación previa, es más, ni siquiera saben si estamos en esta dirección, tienen esta dirección de hace cinco años.

Pero además muchos llegan y se inscriben en lista de espera y están ahí esperando y haciendo un número y recién nosotros nos enteramos de su historia cuando llevan ya cuatro o cinco meses después, y ahí es que perdemos, cuatro sesiones, por lo menos, es decir un mes de trabajo, evaluando a un sujeto que no debería estar acá, que no corresponde bajo los lineamientos.

178. Gonzalo: Imagínate también lo que implica para la persona que espera cinco meses y que nosotros lo atendemos acá en 3 o 4 sesiones y que sabes que no aplica para nuestro programa, entonces también hay que ver qué pasa con la persona más allá de lo que hacemos nosotros acá, que claramente se pierden muchos cupos.

179. Entrevistadora: ¿en un escenario ideal, que aspectos ustedes modificarían, quitarían, agregarían si en sus manos estuviera solucionar ciertos temas?

180. Gonzalo: yo agregaría coordinación con otro tipo de instituciones como tribunales, COSAM, que si bien ya se ha hecho un poco de eso, pero para que ellos entiendan lo que está planteando el compañero, como cuáles son los criterios que nosotros pedimos para el ingreso para una persona acá al centro, cosa que de antemano se tenga presente, que se sepa que la persona eventualmente puede cumplir con el perfil, porque llega cualquier tipo de personas finalmente, entonces nosotros vamos viendo y aunque ya sabemos que no aplica, igual tenemos que atenderlo por lo menos cuatro o cinco sesiones.

181. Entrevistadora: Como un filtro intermedio

182. Gonzalo: También a nosotros nos exigen que un usuario, independiente si cumple o no cumple con el perfil, tenemos que atenderlo cuatro sesiones, también tenemos que entregar información y eso implica para nosotros que ahí hay algo interesante, como por ejemplo la cantidad de planillas digitales que nosotros tenemos que cumplir con cada persona y son nueve, entonces es mucha información que se va repitiendo y es muy engorroso el tema. Entonces una persona que no aplica para el ingreso de intervención grupal y todo lo que tenemos que hacer como trabajo administrativo por esa persona. Entonces tenemos un desgaste tremendo de trabajo, y tampoco hay una retroalimentación que nos diga a nosotros, esto lo estamos haciendo por este objetivo o para esto, es información que queda en el aire finalmente, como el tema de las creaciones de grupo que nunca sabemos que se hace con eso, cuando podría haber un tremendo trabajo de retroalimentación, eso para nosotros sería espectacular tener una devuelta de cómo estamos haciendo el tema grupo, creo que los dejan guardado en un cajoncito.

183. Alejandro: Por eso te decía que sería ideal contar con un profesional como por ejemplo un sociólogo o un terapeuta que esté revisando los videos permanentemente que nos puede ser

observaciones y acotaciones periódicas en el trabajo que nosotros hacemos, y sobre lo que decía mi compañero del poder judicial, creo que sería súper importante incluir un perito que pudieran hacer evaluaciones previas que nos enviaran a nosotros, creo que eso agilizaría un mucho la labor que hacemos.

184. Marcela: Incluso una cuestión mucho más fácil sería entregarnos acceso a las causas judiciales a través de la misma página del poder judicial, así nos evitamos mandar oficios de ida y vuelta solicitando las carpetas judiciales que los incorporen a la causa, creo que por ahí podría haber una solución y además eso lo vincularía con lo que decía mi compañero también, tener la persona que pudiera estar despejando la lista de espera, haciendo un filtro y viendo si el caso da cabida acá al programa o no.

185. Carlos: Junto con todo lo que dicen los compañeros yo me pregunto, cuál es la forma en que estamos implementando políticas públicas, cómo es posible que un ministerio del estado, ejecute un programa que atiende agresores y que va a tener contacto directo con el ministerio de justicia, no haya una comunicación entre ambos estamentos, no puede ser que el ministerio de justicia nos siga enviando después de 9 años personas por descontrol de impulsos, cuando nosotros no hacemos eso, entonces desde ahí es la raíz del problema, no hay buena comunicación. Mi compañero decía, tenemos que coordinarnos con las distintas instituciones, pero nosotros como profesionales o nosotros como programas somos los que tenemos que hacer ese vínculo con SENDA con COSAM o es el SERNAMEG que está ejecutando la política pública que tiene que hacer ese trabajo.

186. Carlos: Ahora si lo hacen, hay una vinculación con tribunales y todo, pero hablan otros idiomas básicamente. Eso es por un lado, y por otro lado yo creo que en cuanto a las

evaluaciones técnicas, hoy día nos vemos con la problemática que cada vez los usuarios están más complejos y cada vez hay más patologías asociadas, consumos de drogas y las orientaciones técnicas no se han actualizado lo necesario para que nosotros sepamos cómo abordar esas situaciones. Tenemos muchos usuarios que vienen con temas de salud mental y no tenemos donde derivarlos porque al estar judicializados por una causa de violencia el COSAM no los atiende.

187. Entrevistadora: También hemos sabido sobre algunas complejidades que tiene el trabajo por ejemplo la deserción de los hombres que triplican a los egresados y que es como un promedio a nivel país. Nos gustaría saber en qué etapa del programa ustedes visualizan una mayor deserción por parte de los hombres y cuáles serían los factores que influyen en la deserción y en lo posible organizar los motivos de mayor a menor deserción

188. Carlos: No si se están de acuerdo compañeros, pero yo creo que las personas desertan más en las primeras 8 sesiones de evaluación, ese es el grueso. Y en cuanto a los motivos por los cuales desertan, uno de los principales es que los usuarios no están dispuestos a hacer cuestionados ni a cuestionar sus privilegios masculinos.

189. Gonzalo: Si a mí también me parece que claro, las primeras sesiones de evaluación es la alianza motivacional y tiene que ver con lo que dice mi compañero, la escasa motivación del tema, el usuario se cuestiona el para qué está viniendo, cual es el sentido, porque si no hay problematización o reconocimiento, o que el estar en esto tiene un objetivo para trabajar, al usuario le resulta muy poco motivador, entonces en esos aspectos tratan un poco de aguantar cierta cantidad de sesiones hasta que se dan cuenta que en definitiva no hay motivo para seguir viniendo, aunque haya un tema judicial de por medio, a muchos no le importa, de hecho, saben

que el tema es engorroso, que se alarga en el tiempo y por lo tanto de alguna manera pueden ir zafando. Hay otros que vienen por presiones judiciales, pero igualmente pueden desertar en fase de evaluación, eso no es algo que necesariamente los motive a hacer un cambio.

190. Alejandro: El factor fundamental para el trabajo que hacemos es que haya motivación al cambio, si eso no existe, no hay posibilidades de mejora.

191. Entrevistadora: ¿Existe un seguimiento desde el área judicial a los usuarios que son referidos desde allá?

192. Alejandro: No les importa

193. Laura: no toman conocimiento tampoco, porque no nos retroalimentan de lo que pasa después.

194. Alejandro: de los usuarios que llegan, realmente son muy pocos los que son condenados, entonces muchos optan a la suspensión condicional de la causa que también es una forma de sacarsela de encima, “*a ya yo voy al psicólogo, voy a terapia y chao*”, entonces quien cumple vienen a firmar la asistencia y listo.

195. Marcela: yo creo que además la motivación sobre todo en esta primera etapa de evaluación en las personas que desertan tiene que ver con una motivación más externa, yo siempre lo asocio a las crisis que tienen las relaciones de pareja en una situación de violencia lo que significa el quiebre, es etapa de luna de miel o reconciliación que significa ya yo voy a cambiar, entonces quiero venir, voy a pedir una hora, pero claro retoman la relación están viniendo y dejan de venir. Eso en las primeras sesiones, pero no quiero dejar atrás a las personas que ingresan al grupo que también es un shock importante, sobre todo cuando ingresan al primer nivel. Nuestro

último grupo tuvo una significativa caída también de usuarios, teníamos cerca de 20 usuarios y las primeras sesiones se bajaron 4. En comparación con la fase de evaluación, los números son menores porque los que ingresan al grupo son menos, pero no deja de ser importante que en este grupo de 20, 4 también deserten, la explicación a eso todavía no la encuentro, al menos a la de grupo en las evaluaciones creo que tiene que ver con todo lo que hemos dicho.

196. Entrevistadora: ¿Tienen alguna idea de cómo resolver esta situación, han intentado alguna vez como equipo alguna solución?

197. Alejandro: Creo que también aquí opera el factor infraestructural, porque si bien este espacio a ratos logra ser cómodo y acogedor, no es lo óptimo para hacer trabajo en grupo. Si tuviéramos una sala más grande que fuera acondicionada, que contáramos permanentemente con materiales, porque esto tenemos que adecuarlo, corremos estas sillas, cerramos esta cortina y si no necesitamos eso ponemos las sillas alrededor.

198. Entrevistadora: ¿acá ingresan las 20 personas más las duplas?

199. Alejandro: acá cómodamente cabemos 10, pero ya más personas en este espacio, no te da un buen ambiente grupal en términos de la psicología.

200. Gonzalo: Incluso esto nos ha causado varios problemas. En este caso, como ambientar más gente en un comienzo, incluso ahora nos seguimos acomodando, estamos bien apretados, estamos con Marcela, el estudiante en práctica, todos los demás usuarios, se nos hace demasiado pequeño el espacio, incluso a veces hemos tenido que ocupar la cocina. Entonces para los usuarios es, estoy asistiendo a un centro de intervención grupal que es una casa y estoy en una cocina, es una mezcla muy extraña para él.

201. Laura: creo que también está el factor de pasar de un espacio individual donde los usuarios generan la alianza con uno o con dos profesionales a verse enfrentados a una grupalidad, otros varones. De hecho la masculinidad se construye con otros, ahí sí que se ven cuestionados y puestos a prueba y eso les genera algo, dicen, “*por qué a grupos y quienes van a estar*” y tienen toda una fantasía de quienes se van a encontrar en el grupo, de hecho a mí me lo han dicho, “*van a entrar delincuentes, gente mala, drogadictos*”, o sea la sensación es que todos son peores que ellos, “*claro es que yo no soy tan malo*”, entonces toman distancia al tiro, y el tener que hablar en grupo, en un espacio donde tiene que reconocer, donde tienen que abrirse es una prueba fuerte, entonces por eso en las primeras sesiones se van varios. La estrategia que hemos hecho es no partir la primera sesión como de trabajo, sino partir la sesión en primer nivel un poquito más amigable, de bienvenida de acogida, de explicar cómo es el primer nivel, poner reglas de funcionamiento, más que reglas ciertas condiciones, la cosa del respeto, la escucha para que ellos entiendan como va funcionando esto y que no es tan terrible, sino que es paulatino. La idea es que ellos se conozcan, el grupo son los mismos participantes siempre, o sea van a estar prácticamente 6 meses juntos, entonces la idea es ir de a poquito bajando un poco la ansiedad que genera el espacio grupal, entonces esto ha sido una estrategia, porque antes partíamos tal como estaba programado y era más chocante para los usuarios.

202. Entrevistadora: Es como pasar de octavo a primero medio.

203. Laura: claro cambio de curso de colegio, compañeros nuevos, tratar de tener que exponerse frente a otros en un espacio donde estoy muy cerca con el otro, es incómodo.

204. Entrevistadora: Otra complejidad dice relación con la coordinación que hemos estado hablando un poco con la red local y nacional, queremos saber cómo es la coordinación con otras

instituciones de la red pública, hemos hablado de tribunales también nos gustaría saber del sector público primario, secundario y también entre los centros si tienen comunicación con otros centros, saber cómo al menos es esa relación

205. Marcela: tenemos más comunicación con los centros de la mujer que también requiere el programa para que los hombres puedan ingresar que es el reporte, pero también tengo la sensación o creencia de que los centros de la mujer consideran que el envío de esta solicitud genera más trabajo para ellas y además del poco conocimiento que tienen los centros de la mujer e incluso de este programa a pesar de ser programas hermanos y tiene que ver mucho con la rotación de los profesionales de los otros dispositivos, que nos ven como que le hacemos cariño a los hombres.

206. Entrevistadora: Claro, en los otros centros que hemos ido haciendo las entrevistas también tienen esa percepción que son como antagonistas, que ustedes cuidan a los hombres que golpean a las mujeres, entonces constantemente hay hacer el encuadre y decirle a los otros centros que ustedes están por la seguridad de la mujer y las víctimas.

207. Gonzalo: claro desde que se implementó el programa hasta el día de hoy, siguen pensando más o menos lo mismo, que estamos a favor de los hombres. Entonces me pregunto, de dónde viene ese tema. Creo que recién ahora se está empezando a entender que tenemos ciertos objetivos y nuestra prioridad en ese caso desde los mismos lineamientos es la protección de la mujer, pero aún hay muy poco entendimiento del tema.

208. Laura: De hecho muchas veces, de hecho yo creo que este es el primer año que no lo hacemos, anualmente tenemos que hacer una capacitación con todos los centros de la mujer, que por la rotación que tienen los centros de la mujer es siempre partir de cero, entonces también es

un trabajo grande, tener que dedicar un par de jornadas para toda la región y tener que explicar al menos los lineamientos también porque son comunes entre centros de hombre y centros de mujeres, para facilitar el tema de los reportes ya que nuestra intervención se basa en eso, si no tenemos reportes, empezamos a hacer malabares y es todo más difícil. Finalmente tenemos más comunicación con los dispositivos del SERNAMEG que con otro dispositivo.

209. Marcela: Al ser este programa metropolitano, también dificulta mucho la estimulación de redes con otras instituciones, sobre todo cuando una causa por ejemplo, tiene intervenciones con los niños, intervenciones de infancia en salud mental, con otras personas, con integrantes de la familia, etc. Todo eso nos dificulta más, no digo que no lo hagamos porque el intento se hace, tratar de comunicarnos con esas instituciones, pero no es fluido y ahí nuevamente hago el cuestionamiento, por qué no tenemos acceso tal vez a esta plataforma que puede ser unificada y ver cada uno de los informes de las instituciones, nos aclararía mucho más cada caso.

210. Carlos: Lo mismo nos ocurre con que tu preguntabas sistema público, primario, secundario o sea lo mismo, al ser un programa metropolitano, nuestros usuarios vienen de todos lados, entonces tenemos que coordinarnos con cada uno de los COSAM, entonces en la medida que necesitamos alguna información o hacer alguna derivación, no tenemos una entrada directa, todo es en la buena onda en la conversación, la disposición de los otros en entregarte la información y si el usuario entra dentro de los parámetros de lo que ese centro de salud o ese COSAM atiende. Como te decía la mayoría de los COSAM no atienden a los hombres, entonces para nosotros también eso es una dificultad.

211. Gonzalo: otra dificultad es que si no contamos con el reporte del centro de la mujer, tenemos que hacer autoreporte, y eso también a nosotros nos implica un riesgo en ese sentido de

intervención, porque estamos tratando al usuario y estamos hablando con su pareja o expareja, entonces es un tremendo tema muy relevante incluso hasta riesgoso, pero tenemos que hacerlo igual.

212. Entrevistadora: y en esos casos cuando tienen usuarios que son autoreferidos, ustedes tienen la posibilidad de asegurar un cupo a esas mujeres en algún centro de la mujer

213. Laura: No, sabes que es una determinación del centro, yo nunca he hecho gestión así como *“ella va a ir para allá, tú anda para allá”*, es una cuestión muy artesanal.

214. Marcela: No y además también ocurre que estos centros de la mujer tienen una cobertura mucho mayor al ser locales, es mucho mayor en cada una de sus comunas, lo que los ha llevado también a que estas mujeres o parejas o ex parejas de los usuarios que ingresan acá estén en lista de espera o les den una hora después de un mes o dos meses, entonces en ese tiempo pasan muchas cosas, incluso ellas tampoco llegan. Entonces no necesariamente porque hagamos este vínculo a pesar de que el hombre esté asistiendo acá les asegura la asistencia a ellas allá. No pasa. Yo creo que debiera ser tal vez un caso muy grave en donde estuviera en riesgo y se tendría que comunicar esto a los supervisores regionales para poder activar un protocolo para eso.

215. Laura: Ahí sí.

216. Alejandro: ahí se sube el caso desde SERNAMEG.

217. Marcela: ahí responden.

218. Laura: y se coordina distinto por la situación.

219. Marcela: Pero siempre hablando desde los riesgos. Desde ahí actuar.

220. Laura: sí, cuando ya está la embarrada.

221. Entrevistadora: finalmente nos gustaría saber sobre la relación que ustedes tienen con SERNAMEG, cómo la describirían a nivel regional y nacional.

222. Alejandro: yo digo que salvo por las planillas, no hay mayor contacto o relación.

223. Gonzalo: esa es la relación.

-Risas de todos.

224. Entrevistadora: ¿Cómo?

225. Alejandro: Salvo por las planillas. Este año a mí me parece que ha estado bastante bien, al menos las encargadas de prevención se han encargado de movilizar estas capacitaciones.

226. Carlos: eso en el aspecto regional.

227. Gonzalo: La Andrea por ejemplo, tremenda, así que nada malo que decir de ella.

228. Marcela: distinto a todo lo que nos ha pasado antes.

229. Alejandro: Pero claro, lo que te decíamos hace un rato, como estar mandando planillas o sistematizaciones que son trámites que no tienen razón de ser.

230. Marcela: si yo igual coincido con mi compañero, porque durante este último año se ha visto un cambio positivo y destacar mucho la labor que tiene nuestra supervisora regional.

231. Alejandro: la amamos.

Todos dicen: siiiii

232. Marcela: yo creo que este año ha sido maravilloso con ella. Porque es una persona muy diligente, es rápida, es movida, es muy empoderada.

233. Alejandro: es inteligente.

234. Marcela: confía mucho en el programa, en nosotros y de verdad que eso da gusto. Yo, imagínate que de los años que llevo, a ella la amo, te juro que la pondría ahí en la entrada con luces, de todo.

Risas.

235. Laura: Con un halo dorado.

236. Alejandro: supervisora del año.

237. Gonzalo: es primera vez que tenemos tanto movimiento.

238. Laura: la mejor de todas

239. Alejandro: a nivel regional, nada malo que decir. Claro lo normal, como cuestiones que te hemos dicho, planillas, que el cd, que todas esas cuestiones que tenemos que hacer como administrativas, son un tedio, ya que sabemos que nadie los toma en cuenta. Pero, como en resolución de conflictos ella es un amor, de los regionales. Y a nivel nacional, hay varios...

240. Laura (interrumpe): temas técnicos.

241. Marcela: con decirte que estas supervisiones técnicas, y también hago esta comparación porque cuando yo llegué acá, al menos teníamos una supervisión técnica al mes, y teníamos una

supervisión a través de video llamada con otros centros para conocer sus experiencias al mes, era buena porque de verdad tenías una buena retroalimentación con los otros equipos. Pero ahora tenemos una al año y no es técnica.

242. Laura: Es como rendir cuentas.

243. Gonzalo: exacto.

244. Laura: Es ver temas de planillas. Pero por ejemplo, hemos pedido muchas veces los temas de los instrumentos y nada. Pero también porque sabemos que es el servicio también el que esta... (se queda callada).

245. Marcela: nace, yo encuentro que igual el tema del trabajo del encargado, sobre todo si estamos hablando a nivel nacional de los centros, debiera tener un trabajo mucho más fino con los centros de todas las regiones, y sobre todo en lo técnico que es algo que siempre estamos cuestionando, sobre que mejorar, como mejorar. Cuestiones así.

246. Laura: claro, que la supervisión no fuese solamente una revisión de cumplí o no cumplí.

247. Gonzalo: claro.

248. Laura: sino como vernos críticos de verdad. Con cosas técnicas.

249. Alejandro: si, por ejemplo, en general en los trabajos, buenos trabajos al menos, donde trabajas con usuarios y atiendes clínicamente, o hay situaciones complicadas, tienes a un supervisor que está disponible para situaciones complejas o para supervisar los casos. Acá, bueno, Ingrid logra hacerlo cuando logramos tener tiempo, pero también no es la única función

que tienen como coordinadora. Necesitamos a alguien directamente especializado que esté encargado y que tenga tiempo dedicado a supervisarnos.

250. Entrevistadora: bueno, ya hemos hablado acerca de la valoración que ustedes creen que tiene el programa a ojos del SERNAMEG. También nos gustaría saber según ustedes qué valoración tiene el programa en la red pública, en las instituciones. Cómo son vistos ustedes. Si son valorados en su labor, por ejemplo.

251. Carlos: mira yo, siento por lo que he conversado con los usuarios y con otras instituciones que el programa es súper poco conocido. Ósea, nos hemos encontrado este año con que *“oh, saben que los encontramos y queremos saber cómo funcionan, desde cuando están”* con ese tipo de preguntas.

252. Alejandro: - riéndose- llevamos ocho años ya.

253. Carlos: entonces tampoco hay una difusión de lo que hacemos.

254. Laura: una isla

255. Carlos: si, somos una isla.

256. Marcela: Además que cuando hablamos del programa hombres por una vida sin violencia es como *“ah, atienden a los hombres agredidos”* y es como – hace un gesto de hastío – ¡no!

257. Entrevistadora: hay mucho desconocimiento.

258. Gonzalo: muchísimo, incluso hasta la forma en que la persona se pueda contactar con nosotros por teléfono, a veces me he encontrado con personas que me dicen *“sabe que me costó un montón encontrarlos, llamaba a un número que salía en internet, no me contestaban, me tuve*

que contactar con otra institución que me dio el número". Ósea la persona llega porque de alguna manera necesita la atención, pero si no tuviera esa motivación. Y como decía mi compañero, que nos preguntan "*hace cuánto tiempo están*", estamos hace mucho tiempo ya, entonces ahí falta algo desde SERNAMEG, difundir de buena manera, la página en internet no está actualizada.

259. Carlos: hasta hace un año atrás había una dirección antigua, que es la misma a la que mandan los tribunales en la página del SERNAMEG, y el número de teléfono antiguo.

260. Gonzalo: hace súper difícil el contacto.

261. Alejandro: porque además estamos en el centro igual, pero estamos en Estación Central, no estamos en el centro de Santiago donde pasa todo. Estamos en un pasaje al que cuesta llegar.

262. Gonzalo: de hecho, hay otro pasaje que se llama igual que este y lo hace más difícil.

263. Alejandro: en google maps no sale la dirección.

264. Carlos: cerca de la USACH hay otro pasaje que se llama Las Acacias y mucha gente llega allá.

265. Gonzalo: por eso en la primera vez somos flexibles con los usuarios, en caso de atraso.

266. Alejandro: los usuarios se enojan, "*me mandan para acá y más encima me pierdo*".

267. Laura: más que un letrado, falta mencionarlo, no se habla nunca del centro de hombres, en ningún lado. De hecho, hemos ido a varias charlas, presentaciones donde se habla de masculinidad, del tratamiento de los hombres y es como que están hablando todo el rato de nosotros pero sin nosotros.

268. Alejandro: si, nunca nos llaman para nada.

269. Laura: dan ganas de decir *“nosotros somos los que entramos al box con ellos”* o *“eso que sale en el libro, nosotros lo aplicamos”*.

270. Entrevistadora: de cierta manera invisibilizan la labor que ustedes hacen, que no deja de ser compleja.

271. Laura: sí, nos ha pasado. A mí por lo menos me ha pasado, la última vez que fuimos a la charla de Kaufmann, te acuerdas que hablaron todo el rato de la intervención con hombres y era como ya, pero quienes intervienen con los hombres. Y era como que nosotros estaban ahí en una esquina, con nuestras mochilas, muy humildes. Claro, el mundo de la política habla todo el rato de esto quizás o de la academia habla mucho de esto. Si nosotros somos los y las que entramos al box donde vemos la realidad de cómo es trabajar acá.

272. Entrevistadora: claro, no todo es la remuneración económica, sino también la valoración que es la que finalmente componen que el profesional se sienta bien en su labor, el sentirse valorado, y se aprecia lo que tú haces con y por los usuarios.

273. Gonzalo: sí, por supuesto.

274. Carlos: de hecho lo económico es súper importante

-risas de todos-

275. Alejandro: que quede bien grabado que nos pagan poco. A mí con el sueldo no me alcanza para el psiquiatra.

276. Carlos: eso es verdad.

277. Alejandro: pero si es verdad.

278. Laura: de hecho, yo le decía ayer a Marcela que vi un concurso que hay para trabajar en una OPD, y los trabajadores sociales ganan \$940.000 líquidos.

279. Alejandro: \$200.000 más.

280. Laura: entonces yo decía, pero ves que aquí no pasa nada con subir el sueldo. Es que de verdad somos como una isla. Nadie se ha puesto a mirar la carga del trabajo, la complejidad de los usuarios. Confían que está bien, ya bien, finalmente *“funcionan solos, dejémoslo ahí. Ya llevan ocho años funcionando, se paran un poco de vez en cuando pero se calman solitos y están muy solos así que”*

281. Alejandro: yo de hecho pago \$120.000 mensuales en terapia.

282. Marcela: fácil.

283. Alejandro: desde hace más de un año, desde que entré a trabajar acá tuve que empezar a terapia permanente, ¿a alguien le importa? ¡No! Lo sacó de mi sueldo.

284. Laura: eso debieran incluirlo en el autocuidado.

285. Marcela: si, es que sería muy importante que pudieran considerar, un tipo de terapia por la complejidad del trabajo que hacemos nosotros. Es, velen por su cuidado ellos solos.

286. Gonzalo: sí es súper interesante lo que comentan mis compañeras, pero claro, unos tienen posibilidades de gastar cierta cantidad de dinero. En mi caso no puedo hacer eso.

287. Alejandro: tienen hijos los compañeros.

288. Gonzalo: yo no podría tomar una terapia, porque no me alcanza simplemente. En ese sentido yo mismo tengo que autoterpearme.

289. Carlos: por lo menos tienes el beneficio que eres psicólogo, yo que soy trabajador social, a lo más me hago un informe social para pedir en la municipalidad.

290. Alejandro: su mediagua, broma.

291. Gonzalo: - volviendo al tono serio- claro no hay acceso a hacer cosas distintas, porque el sueldo aquí es bajo.

292. Alejandro: si es bajo, no te alcanza para comprar nada.

293. Laura: la cantidad de funciones que tenemos, no son acorde al sueldo, incluso si le pusiéramos un precio a la hora de atención, una hora saldría bajísima, si puedes atender cinco usuarios al día o cuatro en promedio.

294. Marcela: entre 3 y 5 yo creo.

295. Gonzalo: si demás.

296. Marcela: si lo traduces en dinero, es poco.

297. Entrevistadora: Esas eran las preguntas que les tenía, no sé si alguno quiera agregar algo más.

298. Alejandro: Sí, que nos pagan poco.

Risas.

La entrevistadora agradece a todos por su tiempo, disposición y compromiso para con la entrevista grupal.

4. Los Ríos.

4.1. Entrevista con Informante Clave Centro HEVPA Los Ríos.

001. Entrevistadora: ¿Recibiste la pauta de esta conversación? ¿Y lo pudieron conversar dentro del equipo?

002. Informante clave: Si lo conversamos con la dupla y el coordinador. Y bueno en realidad son conversaciones que igual nosotros hemos llevado en el transcurso del tiempo porque es mucho el tiempo que llevamos acá trabajando. En este caso, son cosas y percepciones que hemos ido conversando en el tiempo.

003. Entrevistadora: ¿Desde cuándo se inició en el centro?

004. Informante clave: El dispositivo se crea el 2011 a nivel nacional, pero en la región de Los Ríos comienza a funcionar efectivamente el año 2012, desde ahí se empezaron a hacer las primeras atenciones y los primeros ingresos, las primeras derivaciones.

005. Entrevistadora: ¿Y ha habido algún cierre en algún momento en el centro?

006. Informante clave: No, ha tenido continuidad hasta la fecha. Ha habido cambio de dupla, pero cierre no, cambio de ejecutor también pero siempre ha tenido continuidad.

Primero fue la Universidad de Santo Tomás, después fue la Gobernación y actualmente el Servicio de Salud y el próximo año va a ser la Municipalidad.

007. Entrevistadora: ¿Eso ya lo tienen establecido?

008. Informante clave: No tan establecido pero es la más probable, puesto que todavía no hay nada formal, entre comillas, pero ya las conversaciones están apuntadas a que será el municipio el que dirigirá el programa.

009. Entrevistadora: ¿Y hace cuánto tiempo están ustedes con el Servicio de Salud?

010. Informante clave: hace 5 años, o 4 años, del año 2015.

011. Entrevistadora: ¿Y ustedes qué tipo de contrato tienen?

012. Informante clave: Tenemos contrato de honorarios y es anual.

013. Entrevistadora: Y siempre han tenido este tipo de contrato o hubo un cambio en algún momento.

014. Informante clave: No siempre ha sido este tipo de contrato

015. Entrevistadora: Y cómo son sus condiciones laborales, o contractuales más bien dicho, en relación a las vacaciones, que les paguen, o que tengan seguro, que les paguen los días que son de vacaciones y festivos ese tipo de cosas.

016. Informante clave: Nos respetan las vacaciones pero 15 días, y en el contrato está establecido tenemos 6 días administrativos en el año o medio mensual en este caso pero las condiciones por ejemplo en el ámbito de licencias médicas está complejo porque no nos podemos enfermar más de tres días o sino nos descuentan, entonces ahí no tenemos seguro. Para nosotros es compleja la situación, porque hemos salido a terreno a hacer la parte de prevención que no tenemos incorporado, es decir, que la misma dupla o la coordinación tener que ir a hacer la parte de prevención que por ejemplo el centro de la mujer tienen incorporado un profesional aparte, y acá no hay profesional, nosotros igual tenemos que salir y también por los temas con las personas que atendemos, nunca nos ha pasado nada pero no tenemos mayor nivel de seguridad o seguro, hace como 2 años se organizaron los centros de las mujeres y los centros de hombres a

nivel nacional y se exigió un seguro pero un año y nada más. Así como extra se inyectó un dinero a nivel central y fue solo por un año, no tuvo continuidad.

017. Entrevistadora: Entonces esta es una dificultad que están enfrentando todos los centros o varios centros, entiendo.

018. Informante clave: Exacto porque en general trabajamos con, bueno la realidad acá regional es que trabajamos con un ejecutor entonces no hay contrato, es solo honorarios no hay más, y no tenemos más. Y ahora con esta nueva ley tenemos que sacar la AFP, y la salud desde el mismo sueldo, entonces baja considerablemente también el sueldo por los cual nos contratan.

019. Entrevistadora: Y ¿cómo es eso para ustedes la renta que reciben en relación al mercado?

020. Informante clave: Está en promedio, pero a nivel regional es más baja que los programas, por ejemplo, si uno mira para el área del SENAME, tanto los sueldos como condiciones laborales son mucho mejores. A mí son 150 o 200 mil pesos menos, bajo el promedio.

021. Entrevistadora: Qué inquietudes comparten dentro del equipo sobre su trabajo en el programa.

022. Informante clave: Bueno, una de las inquietudes que lo conversamos cuando vimos tu correo era el tema de la continuidad laboral, tanto como para nosotros que es un tema tanto ya de la forma del contrato y de la continuidad laboral con respecto a que en diciembre se viene el cambio del ejecutor y bueno tú sabes que hay un tema político, que contemplan los municipios, los municipios siempre quieren incorporar a personas de su partido a los distintos programas que ellos como que adoptan de cierta forma, ahí hay un tema de continuidad profesional que nos tiene confundidos porque no sabemos si vamos a continuar, teniendo presente que llevamos muchos años en este trabajo y efectivamente no estamos aquí porque tenemos una seguridad laboral y nos vamos a convertir en millonarios, estamos porque nos gusta este trabajo, nos gusta

hacer lo que hacemos en definitiva y por eso nos hemos mantenido aquí, y lo otro que también es un tema importante es que si cambian los profesionales, qué pasa con la continuidad de los procesos de los hombres, porque efectivamente nosotros acá, los resultados que hemos obtenido que llevamos obteniendo en el tiempo son súper positivos, nosotros no hemos tenido por ejemplo ningún femicidio de un hombre que ha estado incorporado en el programa, la violencia física baja o se elimina de los hombres que están siendo atendidos entonces existe un tema de confianza, el proceso de intervención se corta cuando se cambian los profesionales, por ejemplo aquí han ocurridos cambios cuando me incorporé yo, ahí continuó Enrique que ya venía con los hombres, que si bien no me conocían a mí, conocían a Enrique, y cuando él cambia a ser coordinador, ya los hombres continúan conmigo y con Francisco ya me conocían a mi hace un tiempo y la persona nueva se incorpora , no es como un cambio completo y a Enrique lo siguen viendo porque está aquí mismo, entonces nos preocupan ambas partes, el proceso de los hombres y el tema laboral de nosotros.

023. Entrevista: Me comentas esto de que han tenido resultados favorables con los hombres, ¿cómo ustedes evalúan esto?

024. Informante clave: Hacemos seguimiento posterior. El seguimiento es de un año y se contacta tanto al hombre como a la mujer.

025. Entrevistadora: ¿Y en qué consiste el seguimiento, ¿cómo lo hacen, con qué instrumentos lo hacen, que aplican?

026. Informante clave: Se aplica una planilla de seguimiento que tiene relación con los tipos de violencia que trabajamos nosotros, y que incorporamos en todos los talleres, y que está basada en el modelo de la rueda del poder y control, el modelo Duluth, ahí hay 10 tipos de violencia, entonces nosotros hacemos un seguimiento con respecto a que si estos tipos de violencia han

continuado o se eliminaron. Hay distintos tips, es un instrumento donde salen varios puntos que nosotros tenemos que ir evaluando, se llama planilla de seguimiento.

027. Entrevistadora: ¿Y esa planilla de seguimiento la entrega SERNAMEG o la han elaborado ustedes?

028. Informante clave: No, la planilla de seguimiento viene en las Orientaciones Técnicas, las antiguas eso sí, porque en las nuevas viene muy poco material de apoyo.

029. Entrevistadora: ¿Tienen alguna otra inquietud que compartan en el equipo aparte de lo que me comentas?

030. Informante clave: Sí, bueno. Hartas.

031. Entrevistadora: Cuéntame

032. Informante clave: Lo que pasa es que nosotros aquí a nivel regional, tenemos muchas derivaciones y somos solo una dupla y no alcanzamos a sobrellevar todas las atenciones y todos los años nos está quedando gente sin atender por falta, probablemente, de una nueva dupla. Falta que se inyecten más recursos al programa porque como te digo, en base a los resultados que hemos tenido, son positivos, entonces en ese tema estamos cortos y porque también está la realidad regional, que geográficamente hay hombres que no pueden llegar a atenderse a Valdivia, y en ese caso, que son de muy lejos y es del campo, por ejemplo de Panguipulli hacia el campo y eso contemplaría un día completo de venir, atenderse por un lapso de una hora, y en muchas veces no los podemos atender y una nueva dupla abarcaría todos esos terrenos, y se encargaría de la gente que no está siendo atendida.

Además, no tenemos mayores recursos para hacer difusión, que es tema de, por ejemplo, tarjetas.

Por ejemplo en la parte de las mujeres, en centros de la mujer y en las mismas oficinas regionales

tienen mucha folletería, mucha información que les llega desde nivel central y nosotros hemos tenido que hacer tarjetas, trípticos y la folletería en general ha sido de creación propia.

El tema de las capacitaciones por ejemplo, nos exigen capacitaciones desde el año pasado, pero este año viene más establecido. Tenemos que cumplir metas, que esa es por la línea de prevención y tampoco viene ningún tipo de insumo. Finalmente nos dicen que tenemos que hacer ciertas horas de capacitación y nos envían la estructura de lo que tenemos que hacer, pero no el material, ni insumos. Ahora estamos tratando de hacer nuestra capacitación, enfocarnos en los temas, cada uno trabajando en su propia temática.

033. Entrevistadora: ¿Y la capacitación la tienen que elaborar ustedes?

034. Informante clave: La tenemos que elaborar completa nosotros. Ellos vienen con lineamientos solamente, el tema de tantas edades, con este objetivo, pero nosotros tenemos que hacer todos los insumos. Vuelvo a hacer la comparación con el área de prevención que vienen cosas dadas, te las entregan.

035. Entrevistadora: ¿estas capacitaciones son para prevención o son capacitaciones para ustedes?

036. Informante clave: No, nosotros tenemos que capacitar a gente. Eso es más trabajo finalmente que nosotros tenemos que hacer y tampoco nos entregan los insumos. Mira y por otro lado, tampoco existe capacitación para nosotros. Hace 3 años hicimos un curso online, pero todo el conocimiento que nosotros tenemos y que hemos ido aportando al trabajo, ha sido solamente por iniciativa propia, no tenemos una capacitación ni siquiera en género, absolutamente nada.

037. Entrevistadora: ¿y ustedes antes de ingresar al programa tenían una formación previa en violencia?

038. Informante clave: Yo creo que todos teníamos conocimiento en temas de violencia pero no tan en profundidad.

039. Entrevistadora: Y han ido aprendiendo en la práctica

040. Informante clave: Claro en autoformación y en base a la experiencia.

041. Entrevistadora: ¿Hay alguna otra inquietud que tengan?

042. Informante clave: Eso. Bueno, en el tema relacionado con la seguridad laboral, conversábamos ayer, porque ahora nos están llegando muchos hombres que tienen alta adicción y en particular nos han llegado varios que han cometido homicidios. Entonces, no tenemos ni botón de pánico y porque tampoco está contemplado dentro del presupuesto. Algo tan básico, como por ejemplo un ítem para una persona que haga aseo no lo tenemos. Entonces tenemos que ver por otros lados como cubrir esta área o si no hacer el aseo nosotros.

043. Entrevistadora: Y cómo lo han estado resolviendo hasta el momento.

044. Informante clave: Hace más de un mes estamos sin personal del aseo, y nosotros nos turnamos para hacerlo. Sí, porque somos pocos, entonces en definitiva si no estamos atendiendo, estamos fuera. Por ejemplo el otro día tuve que ir a Panguipulli sola, el coordinador se tuvo que quedar acá porque venían a supervisar y mi colega atendiendo solo, mi dupla en este caso.

Entonces nos tenemos que mover para ir de aquí para allá. Faltan recursos humanos y como te digo, entre medio tenemos que hacer el aseo y también preparar la capacitación.

045. Entrevistadora: En relación a eso, ustedes creen que hay que hacerle una modificación al actual modelo de intervención y al trabajo que realizan los equipos ¿qué harían ustedes?

046. Informante clave: Mira, nosotros creemos que el modelo de intervención es súper bueno, es muy bueno y estructurado y nosotros igual, porque las Orientaciones Técnicas sugieren algo, pero con el tiempo se fue cambiando a medida que fueron viendo la periodicidad de los talleres.

Nuestro proceso de intervención era un año y medio aproximadamente, a diferencia probablemente de otros centros, porque nosotros realizamos los talleres cada 15 días, entonces, las orientaciones nos orientan y nosotros hicimos ciertos cambios y a raíz de esos cambios también, obviamente preguntando a las diferentes jefaturas, a las distintas coordinaciones y teniendo su aprobación, hemos tenido buenos resultados en base a eso. El modelo de intervención y la forma de intervención es muy buena, yo he trabajado igual en otras áreas y todos los que han estado acá han trabajado en otras áreas, ya sea SENAME, de forma particular, colegios, y es muy distinto el plan de intervención que se crea, y el modelo de acá es sumamente interesante y se condice con lo que yo te decía, a nosotros nos interesa estar acá porque lo encontramos sumamente interesante y los resultados que hemos tenido son sumamente buenos también, entonces esa es como la parte positiva. Te he hablado de puras cosas negativas pero la parte positiva, yo creo que es el proceso y el modelo es súper bueno y no es valorado como debería ser, no se valora como se debiera porque en base a cuando nos preguntas por cuanto egresos tienen, nosotros tenemos muy poquitos egresos ya, pero uno también tiene que contemplar otras cosas, por ejemplo el proceso es de un año y medio, si es que no faltan porque si la persona falta se puede extender hasta 2 años. Como te digo, hay seguimientos en todos los casos, ya sea que abandonen el proceso, que egresen o que incluso nosotros le demos el alta disciplinaria se hace un seguimiento tanto al hombre y como de la mujer, y en todos los seguimientos hemos tenido resultados positivos, por ejemplo en el tema de la violencia física que es lo primero que se aborda y que es lo más peligroso finalmente que puede llegar a un posible femicidio, eso se elimina. Puede que algunos rasgos de violencia psicológica continúe, pero el tema de la violencia física que entre comillas es lo más grave se disminuye considerablemente o se elimina. Entonces esos resultados por ejemplo no se ven, y también eso es como la crítica,

porque, por ejemplo, cuando me contaron de la investigación que están realizando yo también tuve cuestionamientos al respecto, yo decía porque solamente van evaluar los egresos de un solo año, ya si igual son más egresos durante todo el año pero obviamente se entiende porque es una investigación pero probablemente eso no va a mostrar la realidad de los resultados del proceso de intervención.

Yo creo es súper importante visualizar esa parte también

047. Entrevistadora: Sí por eso mismo a nosotros nos interesa contactarnos con ustedes.

048. Informante clave: Claro, nosotros igual tenemos disponibilidad, independiente que no tengamos el área de prevención igual salimos, hacemos charlas, damos a conocer el programa, nos tratamos de mover en nuestros horarios, porque igual es importante que la gente conozca el proceso. Yo creo que todo el equipo que está trabajando acá está bien comprometido con eso, con que el proceso es positivo en especial para los hombres, es difícil, pero es positivo, y hemos tenido muy buenos resultados y eso hace interesante al modelo de intervención

049. Entrevista: ¿Han tenido alguna dificultad en la fase de evaluación?

050. Informante clave: No, porque nosotros igual somos bastante flexible con respecto a cómo hacemos el proceso de intervención, porque la realidad es que finalmente las Orientaciones Técnicas las hacen a nivel central y no contemplan la realidad geográfica y regional, entonces nosotros las hemos ido adaptando de cierta forma, contemplando la realidad. Por ejemplo, nosotros en la fase individual necesitamos atender al hombre una vez por semana, una hora, pero cuando vienen de Panguipulli y realmente quieren venir, nosotros agendamos 2 horas seguidas cada 15 días, así vamos adaptándonos, nos vamos acomodando. Sabemos que algunas jefaturas no son tan flexibles, acudimos a hora de almuerzo. En ese aspecto también hemos demostrado a los mismos hombres que hemos atendido, que en ese ámbito somos flexibles y tratamos de

movilizarnos para que realmente puedan obtener esta atención, ellos entienden o se da por hecho, ellos empiezan a tomar confianza desde ese minuto, cuando nosotros somos flexibles y no les imponemos ciertas cosas, tratamos de coordinar, nunca cediendo a lo que ellos quieren pero tenemos varias opciones.

051. Entrevistadora: ¿Cómo es su relación con el centro de la mujer y que informe ellos les hacen llegar?

052. Informante clave: A nosotros en el transcurso del proceso nos hacen llegar cuando la mujer está incorporada en el centro de la mujer 3 reportes, en el proceso de evaluación, en la parte de grupo de primer nivel y en la parte de grupo de segundo nivel. La relación con los centros de la mujer de la región es muy buena, porque nos hemos preocupado de ir y mostrarles el modelo ya que hay cierto sesgo. Cuando llegué yo acá, los centros de la mujer, creían que nosotros trabajamos con los “malos”, con los agresores, entonces había cierto prejuicio con respecto al trabajo que nosotros realizamos, entonces se hizo un trabajo paulatino de ir a conversar con los equipos y que los centros de la mujer entendieran en definitiva, que nosotros trabajamos a favor de la mujer, y desde ahí se comenzó a trabajar de manera mucho más fluida, porque hasta ese entonces, no nos entregaban los reportes ya que les daba miedo que nosotros les dijéramos algo a los hombres, pero se les dio a entender y se han dado cuenta en el tiempo, que nosotros no ponemos en riesgo la información que nos entregan. Y lo otro es que cuando las mujeres no están incorporadas en los distintos centros de la mujer de la región, es el coordinador el que hace el reporte, el coordinador o coordinadora y bueno después vengo yo como siguiendo esta línea de quien puede hacer los reportes si es que él no estuviera.

053. Entrevistadora: ¿Hay algo que quisieras incluir en la entrevista?

054. Informante clave: El otro tema que venimos conversando hace bastante tiempo entre nosotros y tratamos de exponerlo, es el tema del cuidado de los equipos, el cuidado de los que cuidan, el autocuidado, la valoración en este caso hacia los equipos. En definitiva no hay un autocuidado y no hay una visualización del trabajo que se hace y por ende no se cuida a los equipos.

055. Entrevistadora: ¿Y quiénes crees que debieran encargarse de eso?

056. Informante clave: Dentro del modelo de intervención debería estar incorporados también, aparte de la atención a los usuarios, deberían estar incorporados los autocuidados a los equipos que si bien está incorporado en un ítem del presupuesto de autocuidado, en general la verdad es que eso efectivamente no es autocuidado. Enrique me dice que es un ítem que ni siquiera es específico, que es un ítem que está dentro de otros ítem que dice “Otros” que dice que es el autocuidado como salir a temas que no sé qué, pero es de una vez al año una cosa así y eso realmente no es un autocuidado.

057. Entrevistadora: Cuando ustedes hacen la evaluación y hay criterios de inclusión, de exclusión y algunos de ellos, por los criterios de exclusión a veces tiene que dejar fuera a algunas personas, cómo hacen eso ustedes, cómo abordan este tema, ¿hacen derivación, cómo les ha funcionado eso?

058. Informante clave: En general hacemos las derivaciones pertinentes, pero hay algunos casos en que nosotros podemos ir atendiendo de manera paralela y nos ha pasado que uno de los criterios de exclusión según las O.T, es que el hombre no tenga ni consumo de alcohol ni de droga. Pero lo que sucedía cuando yo me incorporé al programa era que se les decía a esos hombres, “*ya hágase su tratamiento y después vuelve*”, pero nunca volvían porque no se hacían el tratamiento o porque probablemente lo dejan inconcluso. Es por eso que ahora lo que nosotros solicitamos es que se hagan el tratamiento en paralelo, entonces ellos tienen que traer en ese caso

las horas de atención con quien se están atendiendo, y así todo se va monitoreando, Entonces en el momento en que la persona no cumple con esto, no se ingresa, no puede entrar si tiene consumo problemático y no se está atendiendo, tenemos que monitorear y comprobar que sea así. Otro ejemplo, ideación suicida, nosotros hacemos la derivación y tenemos la coordinación bien expedita con los CESFAM de Valdivia y con los CESFAM general de la región, entonces hacemos la llamada y contamos la situación y se genera así, a nosotros nos han generado horas inmediatas, así como de ahora a las 6 de la tarde, se le da tratamiento medicamentoso y salimos del riesgo y lo podemos seguir atendiendo acá y la persona se sigue atendiendo en el CESFAM. Porque somos sinceros con la persona, por ejemplo, de repente la persona nos empieza a contar que tiene ideación suicida y que ha pensado tal cosa, y somos sinceros en comentarle lo que nosotros vemos ahí, donde el hombre puede considerar y decir, sí, voy a tomar esa derivación que usted está sugiriendo.

059. Entrevistadora: ¿Lo hacen en el problema de consumo problemático como en problemas de salud mental?

060. Informante clave: Sí.

061. Entrevistadora: ¿En ambas hacen la derivación y los atienden paralelamente?

062. Informante clave: sí, pero hay una diferencia porque obviamente el objetivo de aquí del centro es que los hombres se movilicen con respecto a salud y sus problemáticas, entonces por ejemplo cuando hay ideación suicida, acá en este caso se hace el llamado al tiro y se solicita una hora de manera inmediata por la ideación suicida y porque eso puede contemplar un posible femicidio, pero por ejemplo en el consumo problemático se solicita de que el usuario vaya a la CESFAM, que él contacte la hora, y haga ese proceso. Todo depende del caso pero la ideación suicida se ve enseguida, pero las derivaciones si efectivamente nos han servido, y cuando por

ejemplo cuando hay un tipo de psicopatía, yo creo que nos han llegado muy pocos casos que no hemos podido atender hacemos la derivación pertinente y si es a través del tribunal lo enganchamos a través del tribunal.

063. Entrevistadora: ¿y tienen alguna forma de asegurarse de que los están atendiendo?

064. Informante clave: Bueno, la verdad es que el seguimiento se podría hacer, pero esa ya no es el área de nosotros, tratamos de engancharlos a través del tribunal, entonces desde ahí, hay una cierta obligatoriedad para que el usuario pueda continuar con el proceso en otra área.

4.2. Entrevista Grupal Centro HEVPA Los Ríos.

065. Francisco: Continuando con lo anterior, también es necesaria la formación en el área de salud mental, es un tema muy complejo. El tema de la violencia tiene que ver con la manipulación de la psiquis. O sea, es un área que si bien no la vamos a abordar profundamente también tenemos que manejar por qué tiene relación con la violencia.

066. Entrevistadora: Ah sí.

067. Francisco: Yo creo que también el consumo de alcohol y drogas ha ido en aumento, en cuanto a la frecuencia, intensidad y consumo en el último periodo

068. Entrevistadora: Lo que me mencionaron recién en cuanto a esto si es que aplicaban las escalas de parentalidad positiva y de ese tipo de instrumentos. En relación en general a todos los instrumentos que ustedes aplican. ¿Ustedes creen que necesitan Capacitación en esa área o ya la han recibido, cómo están en la aplicación en la fase de evaluación, sobre todo?

069. Enrique: No tenemos acceso a esos instrumentos ni los usamos ya, y sí es importante en este caso aprender.

070. Entrevistadora: En relación a los hombres en general, o sea estoy hablándoles no sólo de los instrumentos de parentalidad sino que estaba hablando en general a todo lo que deben aplicar en cuanto a lo psicológico. Hay varios instrumentos que les a ustedes les piden ocupar no sé si ustedes saben cómo ocuparlo, les ha costado o han tenido que aprender solos, ¿necesitan esa capacitación o no?

071. Enrique: los instrumentos en general los tuvimos que aprender nosotros mismos, nos guiamos en el proceso juntos. Ahora nosotros aplicamos los instrumentos que son obligatorios, pero priorizamos la evaluación más clínica, digamos en entrevistas.

072. Entrevistadora: En ese sentido que piensan, ¿necesitan la capacitación para poder hacer esa fase o no han presentado dificultad?

073. Francisco: (No se entiende los primeros 10 segundos) en una sesión si es necesario aplicar algún instrumento, por ejemplo, tiene que ser alguno que manejemos y en este momento como dan dos respuestas eficiente frente al proceso. Pero más que nada como lo decía Enrique complementario finalmente a algunos instrumentos, porque igual las entrevistas normalmente van a detectar en el caso de que haya alguna patología, pero ese tampoco es el objetivo central de la intervención. Ese yo creo que hay que aclarar más, como diagnosticar la existencia o no de una patología finalmente.

074. Entrevistadora: Sí los entiendo. Claro, simplemente las consultas que ustedes hacen en esa fase de evaluación son para aplicar criterios de exclusión de cuando no pueden recibir a un sujeto, no es para que ustedes puedan hacerle un diagnóstico más profundo. ¿me escucharon bien?, que los veo con dudas.

075. Mariana: más o menos

076. Equipo: (risas)

077. Enrique: Se ve como lento

078. Entrevistadora: ah ya, si no me escuchan, interrumpame nomas. Sigamos, ¿quién piensan que debiera financiar las capacitaciones?

079. Mariana: debería estar en los ítems del programa.

080. Entrevistadora: ya y en ese sentido ¿Quién las debe financiar?

081. Enrique: SERNAMEG en este caso

082. Entrevistadora: ¿y los demás están de acuerdo?

083. Francisco: sí

084. Mariana: sí, debería estar dentro en los ítems porque en este caso el ejecutor, por lo que te comentaba Enrique anteriormente, no se mete mucho en la parte como técnica. Entonces creo yo que son como... independientes en esa parte, entonces SERNAMEG, creo yo, inyectar recursos en esa área.

085. Entrevistadora: ¿y Francisco?

086. Francisco: Yo creo que también que finalmente como decía Mariana tiene que ser un ítem más finalmente, por ejemplo una capacitación anual que este como programada, planificada finalmente, que nosotros también sepamos, que una vez al año por ejemplo nos vamos a capacitar en esto o en esto otro, pero que exista esa posibilidad de que sea anual, dos veces al año pero que finalmente se asegure de cierta forma porque contribuye a que nosotros también entregamos una mejor atención.

087. Entrevistadora: ¿Y quienes creen que deben ser las personas o las instituciones idóneas para impartir este tipo de capacitación?

088. Mariana: Yo creo que tendría que ser como a modo universidad acreditada

089. Entrevistadora: ya, ¿y los demás que piensan?

090. Mariana: también podría existir la posibilidad de autogestionar, la capacitación, porque igual depende de cada centro lo que necesitemos, porque si yo me pongo analizar el equipo del que estoy trabajando actualmente, no vamos a solicitar una capacitación en género por ejemplo, aunque ninguno la tiene específicamente, pero todos tenemos como ya el conocimiento base y hemos trabajado estos años en eso y tendríamos o tendría que ser algo más específico, algo como un ahora. Pero pensando en otros equipos que son nuevos a lo mejor sí necesitan ayuda, tendríamos que verlo a cada realidad de cada región.

091. Entrevistadora: Entiendo, no es que ustedes lo implementen, sino que ustedes tienen que ver las necesidades de su centro, que sea particular en cada centro

092. Mariana: ¡claro!

093. Entrevistadora: Las necesidades que tienen, según la antigüedad, según las necesidades que tengan.

094. Mariana: Claro, depende de las características del equipo y que se necesita como solicitar ciertas capacitaciones

095. Entrevistadora: ¿Con que frecuencia piensan que deben ser las capacitaciones?

096. Mariana: Dos al año.

097. Enrique: sí.

098. Francisco: Una en el primer semestre y una en el segundo semestre.

099. Entrevistadora: ya, ¿Y más o menos en que están pensando?, ¿en cuánto tiempo o cuántas horas de esas capacitaciones?

100. Enrique: Yo he sabido que incluso en instituciones colocan a sus trabajadores a hacer un postítulo, para mí sería ideal eso. Necesitamos que SERNAMEG también lo que realice incluso es muchas veces hacen cursos específicos a ciertas personas en unidad de prevención. O a nivel regional, pero ellos no son los que directamente atienden al público. Y no se baja tampoco esa información específicamente para acá sí sería bueno que sí pudiera inyectar recursos, pero también capacitaciones de calidad, porque la capacitación que había sido un tiempo atrás, fue de una personas que no manejaba ningún proceso del centro de hombres, sino que fue y nos mostró cosas específicas de grupo y la típica escala de percepción, ya de un poco de la Gestalt y todo pero sí cuando se le empezaron a preguntar cosas, él no supo cómo dar respuestas. Entonces tiene que ser alguien que haya trabajado, en este caso, con hombres que hayan ejercido violencia.

101. Entrevistadora: ¿Y esa persona que los capacitó de donde era? ¿era de SERNAMEG directamente?, ¿o era alguien que contrataron externo?

102. Enrique: SERNAMEG lo contrató

103. Entrevistadora: ah ya, pero era externo

104. Enrique: sí.

105. Mariana: Era una consultora.

106. Entrevistadora: ya, entonces me mencionan que tiene que ver con términos de calidad.

107. Enrique: exactamente, los encuentros que se han hecho de centros HEVPA si bien se hacen para intercambiar buenas prácticas y todo, una de las cosas que pasa con este tema de intercambio de buenas prácticas, es que nos encontramos en su mayoría con equipos nuevos cada vez que vamos, y la jornadas en sí no tienen mayor sustento teórico ni práctico, sino que es solo un encuentro.

108. Entrevistadora: Claro, no tiene que ver con algo de capacitación al final, es solo para que compartan experiencias, o se conozcan simplemente.

Pasando a otra área, el tema de la salud y el bienestar de quienes hacen este trabajo también fue un tema que mencionaron bastante, y en relación con esa área, nos interesaría saber ¿qué es para ustedes el autocuidado? y ¿Cuál es su relevancia en vuestro trabajo?

109. Mariana: yo creo que el autocuidado tiene que ver con equipos especializados en cuidar a los equipos que trabajamos con gente. En otras empresas, por ejemplo, o en otros servicios públicos, hay departamentos de bienestar o de recursos humanos. Yo no sé si funcionan tan bien como lo tengo en mi cabeza de cómo debería ser el autocuidado, porque ellos ven más lo estructural, pero yo creo que para nosotros nos serviría un equipo de profesionales que nos atiendan, por así decirlo, cuando estemos estresados, cuando estamos colapsados o cuando no sabemos sobrellevar un caso, que cuando de repente nosotros tengamos algún conflictos, nos apoyemos en un profesional externo a nosotros que se preocupe de nuestra salud mental. A eso me refiero. Siento que SERNAMEG debería tener un equipo que se preocupe, en este caso, a nivel regional de los equipos de VCM, así que nosotros podemos recurrir a ellos por un tema más de salud mental.

110. Entrevistadora: ¿y te lo imaginas de una manera más personal o grupal?

111. Mariana: ambas

112. Entrevistadora: Y en ese sentido ¿En qué estás pensando? ¿Con cuánta frecuencia?

¿Dónde debiese estar ese lugar? ¿Debiese ser dentro de su mismo centro o debieran acudir a un lugar?

113. Francisco: muy importante es que el autocuidado sea para nosotros como equipo, por ejemplo, que no nos mezclen con otros centros, porque es muy probable que la necesidad sea diferente en cada caso, según cada centro.

114. Entrevistadora: Claro, entiendo lo que me dices, pero no me refiera a que los juntaran con el otro equipo, sino que me refiero a ver, les explico, algunas personas que trabajan en los centros HEVPA, me han dicho que necesitan incluso salir del centro en donde están trabajando, porque eso también les genera una fuente de estrés, el solo hecho de estar haciendo el autocuidado ahí mismo, necesitan desligarse un poco de eso. Por eso mi pregunta va a dirigida a eso, ¿que si ustedes necesitan salir o necesitan hacerlo ahí mismo en el centro?

115. Enrique: Yo preferiría que bajo mi perspectiva fuera afuera.

Sabes que yo veo mucho, por ejemplo, la forma en que llevan recursos humanos a la fundación INTEGRAL, y eso tiene una parte específica destinada al bienestar, donde hay ciertas fechas en que se preocupan de hacer alguna actividad y de recibir a algunos colegas a salir a cierto lugar y hacer algún juego o alguna situación. Pero les permite igual hacer campeonatos de cosas en relación al tema laboral. Muchas veces nos podemos ir a otra parte y vamos a seguir hablando de la pega igual, es importante igual un poco despejar esto y trabajar el autorespeto, entonces encuentro que eso es importante.

116. Entrevistadora: ¿y Francisco qué piensas tú, ¿qué es para ti el autocuidado?

117. Francisco: Sí, igual opino que tiene que ser fuera del centro, porque conviene que nosotros cambiemos de ambiente sino que finalmente el autocuidado también perdería el objetivo porque estaríamos en el mismo lugar, aquí por ejemplo sonaría el teléfono y hay que contestar, o puede venir gente a consultar algo, por eso finalmente se va a perder lo que tiene que ver con el autocuidado y vamos a seguir centrados en nuestro rol dentro de la oficina, tiene que ver con salir de este rol para cuidarnos finalmente a nivel de salud mental.

118. Entrevistadora: A su juicio ¿Quién debiese implementar o facilitar el autocuidado, SERNAMEG, el ejecutor o autogestionado o algo más que se les ocurra?

119. Mariana: yo creo que SERNAMEG.

120. Entrevistadora: SERNAMEG ya, bueno pasando a otro tema también hemos sabido sobre que una parte importante de su trabajo de intervención se basa en las orientaciones técnicas provistas por SERNAMEG y al respecto les pregunto ¿qué opinan del modelo de intervención en el que se basa el programa, el modelo Duluth?

121. Equipo: risas

122. Entrevistadora: cuentenme la broma que no les entiendo lo que están hablando ahí

123. Enrique: A ver, el modelo de intervención para nosotros es muy bueno y las orientaciones técnicas, en esa forma nos han orientado hartito. Tenemos una dirección regional que no nos solicita que sigamos al pie de la letra la orientación, por lo tanto, vamos haciendo ciertas modificaciones. Pero modelo de intervención en sí para mí es muy bueno en trabajo, personalmente.

124. Entrevistadora: hay algo más que quieran comentar en ese sentido, con respecto al programa, ósea el programa se basa en un modelo y ese modelo no sé si a ustedes les resulta en la práctica o tienen alguna crítica en cuanto al modelo, o simplemente no tienen tantos conocimientos del modelo.

125. Francisco: es bien provechoso porque el modelo de Duluth también es muy grande y segmenta muy bien los tipos de violencia, entonces al segmentar las gradientes te permite abordarlo de forma directa con los usuarios, lo que finalmente a ellos les permite comprender explícitamente lo que es la violencia. Entonces en ese sentido este modelo es muy explicativo y fácil de entender para la población con la que nosotros trabajamos. Entonces como los segmenta tanto, nos permite direccionar, saber, por ejemplo, que vamos a abordar en cada sesión. Finalmente uno organiza el proceso de intervención.

126. Entrevistadora: entiendo, como que es bien estructurado me quieres decir.

127. Francisco: sí y que finalmente también permite que los usuarios reconozcan elementos de violencia que no son considerados violentos y que al mostrarse de esta forma, dicen “oye esto yo también lo hice” y les reflejan también que hay violencia, es muy gráfico también.

128. Enrique: La relevancia aquí igual está mucho más ligada con el tema de las partes que tienen que ver con las intervenciones grupales, eso para nosotros es súper importante, nosotros lo respetamos al pie de la letra, en el sentido de ir con las sesiones como deben ir en el tiempo, la temporalidad que debería ser, porque eso nos va a generar los resultados. Cuando lo conversábamos con las buenas prácticas y todo lo que nosotros sabíamos (interferencias que hacen ilegible el audio de la entrevista) ... tampoco valoraban mucho la escala de la fase grupal o hacían ciertas modificaciones en ese aspecto, más sesión individual ya. Pero lo que nos ha

permitido tener una adherencia alta y baja deserción ha sido la mantención de los grupos y preocuparnos de ese aspecto del seguir al pie de la letra el modelo

129. Mariana: Mucho reconocimiento de los hombres ha sido en fase grupal, ni siquiera porque nosotros los presionamos, sino más bien, porque escuchan a los pares que llevan más tiempo, para ellos es súper motivador este tema de escuchar a otros hombres que reconocen ciertos tipos de violencia y eso para nosotros es fundamental. Porque es ahí donde está el foco en este caso de las intervenciones más que en las sesiones individuales. Muchas veces no reconocen en las sesiones individuales, nos pasamos a grupales y ahí de repente hacen un clic, ya sea con una película o con un comentario o alguna información que entregamos.

130. Enrique: con algún egresado que también que venga a entregar su experiencia anterior.

131. Mariana: exacto

132. Entrevistadora: entiendo, y ¿han tenido que adaptar me dicen la parte de lo grupal no? han tenido que adaptarlo, lo aplican al pie de la letra. Pero en cuanto a la fase individual por ejemplo ¿han tenido que adaptar las orientaciones técnicas en algún sentido?

133. Mariana: o sea respecto de la temporalidad hay veces cuando los usuarios son de cerca. Mira, se supone que las orientaciones técnicas nos piden atenderlos una vez por semana, pero cuando los usuarios son de muy lejos, dos horas y medias de viaje sólo para llegar a una atención, las organizamos para que sean dos sesiones juntas cada quince días.

134. Entrevistadora: si me habías contado eso, me acuerdo

135. Mariana: ¿qué otra cosa?

136. Enrique: el tema de la modificación también de los instrumentos, o sea de cuantos instrumentos se van aplicando es de acuerdo a la necesidad de cada usuario, eso también lo hacemos y claro que no se malentienda, nosotros seguimos bien la fase grupal en sí con la temática y todo, pero hay varias modificaciones, por ejemplo el tema de contingencia actual que vamos haciendo, las sesiones grupales son cada quince días, no son una vez a la semana, ni siquiera son grupos cerrados que partan una vez y terminen todos juntos, sino que es un grupo abierto. Tampoco tenemos lo que nos solicitaban de tener un grupo de negadores rígidos, si fueran solo hombres que niegan la violencia en sí, porque nos dábamos cuenta que se potenciaban mucho más entre ellos y lo ideal era tener otra persona que tuviera reconocimiento y eso ha resultado está mucho mejor, esas son las variaciones que hemos hecho en el tiempo.

137. Entrevistadora: lo último no te escuche muy bien, pero entendí que era los hombres que negaban mucho, ¿les tenían que hacer la intervención por separado en el grupo?

138. Enrique: Eso se solicitaba, hacer un grupo de negadores rígidos, pero nosotros nos dimos cuenta de que no era, que no daba resultados, teníamos que agregar un hombre que tuviera alto reconocimiento con ellos para que pudieran avanzar, sino no avanzaban. Lo otro que es importante mencionar es que el material que se expone, por ejemplo, las diapositivas y toda la información lo hemos hecho nosotros.

139. Entrevistadora: ¿Por qué no tenían?

140. Enrique: no, porque nosotros tenemos las orientaciones técnicas y a través de eso la hemos traspasado a diapositivas y fuimos haciendo el modelo con el que vamos trabajando.

141. Entrevistadora: y estas adaptaciones que ustedes han hecho a las orientaciones técnicas, ¿ustedes les harían ese cambio en el sentido de que les permitiera tener esa flexibilidad en poder

cambiar las cosas que se adapten al contexto de lo que están viviendo, en su experiencia que ustedes por ejemplo me dicen lo de los negadores rígidos, necesitan alguien que sí acepte la violencia y en la experiencia a ustedes les ha servido, ustedes aplicarían esto de pedirles que sean más flexibles en ese sentido, o incorporar a lo mejor eso mismo, que se repite en otros centros y a lo mejor puede que sea algo que pueda ser modificado?

142. Mariana: yo creo que va en la experiencia de cada región, de cada centro, porque si bien nosotros vimos eso, quizás en otro centro si les ha resultado el tema de los negadores rígidos, no lo sé la verdad, pero desde nivel regional siempre han tenido la flexibilidad a lo que nosotros les hemos pedido, les hemos preguntado “sabes que nos pasa esto y esto, podemos hacer esto otro” y efectivamente nos han dejado porque nos explican que las orientaciones son orientaciones no necesariamente las tenemos que aplicar al pie de la letra, contemplando que también que las hacen a nivel central y no coincide muchas veces la realidad de las regiones, entonces sí o sí tiene que haber una adaptación de las orientaciones dependiendo de la región, obviamente no cambiarlas pero ir adaptándolas.

143. Entrevistadora: Ir adaptándolas al contexto.

144. Enrique: Cuando hay un fundamento técnico en este caso, la coordinadora regional entiende y lo vamos explicando, porque nosotros tenemos más experiencia en atención con hombres en general, porque incluso a SERNAMEG le hemos tenido que explicar de qué se trata el modelo de intervención, porque ellas están más especializadas en la forma de atención a mujeres, entonces efectivamente la dinámica con los varones es nueva para ellas. Tenemos que difundirla.

145. Entrevistadora: Además de eso las conversaciones que he tenido con los representantes, también escuche sobre algunas complejidades que tienen que ver con vuestro trabajo y una de ellas es la deserción de los hombres. En su experiencia ¿Cuáles son los factores que influyen en la deserción de los hombres?

146. Francisco: Lo que nosotros hemos visto un poco, es que algunos elementos que puedan favorecer la deserción tienen que ver con la distancia geográfica. Y como te comentábamos, al ser a nivel regional, hay localidades que están lejos en este caso y también influye muchas veces el tema laboral.

147. Entrevistadora: ya.

148. Francisco: Pero hemos sabido leer un poco esas señales a nivel regional, por ejemplo, por eso las sesiones grupales no son semanales sino cada 15 días, De cierta forma también a los hombres les acomoda para poder solicitar permiso en el trabajo y finalmente eso ha favorecido la adherencia. Yo creo que si fuera de forma semanal es muy probable que tuviéramos una alta deserción.

149. Entrevistadora: ¿Entonces en su centro tienen una alta deserción o no, es un problema al menos para ustedes?

150. Francisco: No, tenemos buena adherencia. Los hombres también se sienten cómodos en fase grupal, yo creo que eso es tremendamente importante, uno de los temores que manifiestan en las sesiones individuales como con quién nos vamos a encontrar en este grupo o como va a ser. Entonces ahí hay un tema de contener y reducir el nivel de ansiedad de los usuarios, preparándolos poco a poco a esa fase grupal, se encuentran con que hay algo con lo que se sienten cómodo finalmente.

151. Entrevistadora: ya.

152. Enrique: Lo importante es hacer que la alianza terapéutica también se pueda en este caso, dar a entender como dice Francisco, el tema de qué es lo que viene más adelante y por otro punto también explicar muy bien las reglas de cómo tienen que poder relacionarse en el resto del grupo. Entonces eso nos permite a nosotros mantener después también el control de las sesiones grupales.

153. Mariana: Ahora lo otro importante es el cambio de equipo, cuando ocurrió que se cambió la dupla, ellos ya venían con una deserción alta, porque como estamos trabajando ahora depende de cómo empezaron a trabajar los equipos al comienzo del proceso, que esas duplas no era ninguno de los integrantes de acá, empezó a aplicar todos los instrumentos que venían en las orientaciones técnicas, entonces pasó por ejemplo que un hombre que se atendió con ellos y después con nosotros nos dijo “es que yo vine sólo a llenar documentos, yo no hable con nadie”, ya entonces tenía que ver que con las carpetas estaban muy llenas de test y evaluaciones, y efectivamente tenía razón este caballero, por eso nosotros aplicamos lo más estrictamente necesario solamente. Por eso es ahí donde realizamos estas modificaciones, para favorecer la adherencia del hombre, que es mejor que él venga y converse los temas, a que esté llenando solamente documentos con preguntas.

154. Enrique: que sienta que vino a hacer algo.

155. Mariana: claro.

156. Entrevistadora: claro, que le encuentre sentido al final.

157. Mariana: entonces ellos ya tenían una deserción alta y cuando se produce este cambio de equipo, cuando llega Enrique y otra colega que ya no está, ahí tuvieron que hacer un traspaso

importante de gente que no quiso volver porque finalmente la confianza estaba en una persona y que ya no está. Entonces el proceso quedó a la mitad, a medias y no volvieron y ahí se generaba una alta deserción.

Acá lo que ocurrió cuando se fue la coordinadora, Enrique, que era mi dupla subió a coordinador y llegó Francisco, entonces igual siguen estando caras conocidas para los usuarios. Otra cosa importante es que por ejemplo Enrique siguió asistiendo a los talleres y de a poquito se ha ido desligando pero muy poco, pero los hombres lo veían que era mi dupla y a Francisco que se incorporó y Enrique ha estado en pocas sesiones grupales, también porque le gusta el tema de la intervención. Pero es importante que los hombres sigan viendo las mismas caras, entonces sigue existiendo esa misma confianza también.

158. Entrevistadora: sí, estoy de acuerdo, entonces ustedes me quieren decir en resumen que no tienen ahora una deserción alta, que es baja y la razón principal es el tema de la geografía y el ámbito laboral ¿cierto?

159. Francisco: podrían ser factores que facilitan un poco la deserción, pero como lo hemos adaptado de cierta forma ha contribuido a la adherencia.

160. Entrevistadora: Claro, lo hacen de manera preventiva para evitar que deserten.

Otra complejidad también dice relación con la coordinación con la red local y nacional, ¿Cómo es la coordinación con otras instituciones de la red pública como tribunales o el sector de salud primario o secundario, ¿cómo es su relación con los tribunales, con CESFAM y COSAM?

161. Mariana: Desde que llegué a trabajar siempre ha sido positiva y ha ido incrementando porque siempre - aunque desde este año que existe la unidad de prevención como las que existen en las fiscalías y nos han planteado objetivos específicos - siempre hemos tratado de ir y

conversar, de reunirnos con los distintos equipos de la red para mostrarles parte del trabajo y cuál es el objetivo. Entonces siempre hemos tenido una buena llegada y tenemos una buena relación con los tribunales, sobre todo los de familias. Con el de garantía de Valdivia, sí estamos un poco más lejanos pero no quiere decir que tengamos una mala relación, hay cosas específicas que nos envían a evaluación por seis meses por ejemplo y con el médico tratante, hay ciertas cosas que ellos todavía no manejan muy bien.

Claro hay que especificar que nos envían por ejemplo VIF entre hermanos, entre padre e hijo, pero con el tiempo se han ido subsanando, antes eran muchos más casos, pero igual tiene que ver con la estructura del poder judicial, que siempre van cambiando los jueces y no todos tienen el mismo conocimiento de los programas o cómo funcionan. Pero en general tenemos buena relación con las redes, sobre todo por ejemplo cuando hay ideaciones suicidas o consumo problemático y que necesitamos entregarles una atención muy rápida, tanto con los contactos con los distintos CESFAMS y las horas son inmediatas. Hoy en la tarde, por ejemplo, me dieron una hora de la mañana a la tarde o al otro día, muy rápido. Así que siempre hemos tenido buena relación, ósea se ha ido generando una buena relación

162. Entrevistadora: y con los tribunales, más allá de cuando ustedes les derivan casos. Cuando son ustedes los que tienen que derivar o cuando tienen que dar de alta y tienen que dar un informe al tribunal. Tienen buena información después del seguimiento de qué pasa con ese hombre.

163. Enrique: El seguimiento lo realizamos nosotros

164. Entrevistadora: ¿Cómo?

165. Enrique: El seguimiento lo realizamos nosotros, nos interesa saber qué pasó con el hombre y cómo está él. El tribunal obviamente recibe el informe y todo el tema, y como garantía, en alguna ocasiones nos envía de vuelta la retroalimentación por lo que pasó o en qué quedó de causa.

166. Entrevistadora: ¿Les están contestando constantemente?

167. Equipo: sí, sí.

168. Enrique: tenemos todo el tiempo llega todas las semanas derivaciones de tribunal, relacionado con ellos.

169. Mariana: incluso las consejeras técnicas de repente llaman directamente para preguntar sobre los casos.

170. Entrevistadora: ya que bueno, entonces finalmente sobre vuestra relación con SERNAMEG ¿cómo describirían su relación con SERNAMEG a nivel regional y a nivel nacional?

171. Enrique: a ver a nivel personal en muchas ocasiones por el tema de cargo de coordinador me toca relacionarme hartito con SERNAMEG, y ellos tienden hoy en día, -este año en este caso- a tomar una postura un poco más como flexible con nosotros, más abierta en este caso a recibirnos al tomar solicitudes específicas y todo, porque ya están comprendiendo un poco el modelo, y en este momento al menos ellos no han visto como caballito de batalla de ellos, para hacer charlas por ejemplo en cosas ,por qué ha surgido y dado buenos efectos en este caso -a diferencia de la unidad por ejemplo de centros de las mujeres o incluso otros tipos de charlas- nos han valorado mucho más este año con respecto a eso. Aun así, tenemos supervisiones periódicas, pero igual falta hartito en el tema de conocimiento de lo mismo que nosotros

manejamos porque a veces cuando conversamos con las mismas personas que nos vienen a supervisar, incluso de nivel central, no manejan lo que estamos hablando, no entienden de qué se trata, incluso el mismo concepto de impacto. Cuando se habla de impacto se espera solamente que egresen y eso no es solamente el impacto del programa, es eso, entre otras cosas más.

172. Entrevistadora: claro lo que me dices del impacto nosotros, o sea la evidencia internacional muestra que el impacto tiene que ser tanto el trabajo con los funcionarios tanto lo que pasa con los hombres, el reporte de la mujer, o sea algo mucha más integral. El impacto que solamente los números de cuántos hombres no vuelven a reincidir en cierto periodo de tiempo, es mucho más que eso. La investigación muestra que es un trabajo mucho más integral, es un trabajo coordinado.

173. Enrique: Ahora tomando en cuenta lo mismo, para terminar con esto. Lo importante aquí es que nos hemos dado cuenta con las supervisiones que hemos tenido de SERNAMEG o a nivel central, es que se han encontrado con buenos números, buenas cifras, entonces a partir de eso, hemos tenido una valoración positiva y ha sido bien gratificante al menos últimamente, eso podría mencionar.

174. Entrevistadora: ¿Mariana es tu turno?

175. Mariana: Bueno esto tiene que ver directamente con la relación, bien, porque quejas van directamente en el tema que somos especializados, del tema contractual, del tema de las capacitaciones, finalmente por ahí van las quejas que por la relación que tengamos como directa con los profesionales de nivel ya sea regional o central, la relación yo creo que es buena y siempre ha sido buena. Desde que yo estoy acá por lo menos, nunca hemos tenido algún problema o por ejemplo lo mismo que te estábamos comentando algo que la encargada de la

unidad de violencia, ella sabe perfectamente y se lo hemos comentado y le ha quedado claro, estando de acuerdo con dos o tres cosas con nosotros, pero efectivamente ella lo sabe igual, porque no tenemos nada que esconder al final y por que como dice Enrique, hemos tenido muy buenos resultados con respecto a las personas que intervinimos y los resultados que estamos mostrando en los seguimientos tanto en los hombres como en las mujeres, entonces el impacto que tiene en un hombre que incluso no ha egresado es positivo en el tiempo.

Pero la relación en sí, siempre ha sido buena, no tengo quejas con respecto a eso y ellas siempre han tomado nuestras quejas por así decirlo, tratando de dar respuestas, también de preguntar si nosotros entendemos que no pasan por ellas muchas cosas que tendrían que gestionarlas. Pero también a nivel regional tiene que gestionar con otras personas, entonces ellas dicen que con el presupuesto nacional no les alcanza para mucho, pero la relación siempre ha sido buena, cordial y positiva.

176. Entrevistadora: ¿Y Francisco?

177. Francisco: yo también creo que tenemos una relación cordial, donde como te decía Mariana, uno puede expresar estas ideas y se trata de dar repuestas a ella y que finalmente se les puede escapar de las manos, pero tenemos ese espacio para poder plantear al menos. Yo creo que lo que ha contribuido últimamente también a esta relación es, como te decíamos, que no ha sido mala, que ha sido buena, que ha favorecido también, que han entendido de cierta forma el proceso que tiene que ver con que esta intervención contribuye a la progresión de las mujeres, y eso es algo central que hacerles entender para que comiencen a validarnos como programa y la efectividad que esto tiene, porque como te comentábamos, el número de egresos es un número, pero los cambios los hombres ya los comienzan a hacer en fase grupal o incluso algunas en

individual ya comienzan a reconocer, entonces el impacto comienza mucho antes pero es una relación finalmente como te decía dónde podemos plantear nuestras cosas.

178. Entrevistadora: claro, porque la violencia es un fenómeno multidimensional entonces el trabajarla en todos estos programas que están ayudando desde las mujeres a este programa HEVPA de los hombres tiene que ser un abordaje en sí, bien coordinado e integral, y ¿qué valoración ven hacia el programa HEVPA y a la red SERNAMEG pública?, ¿cómo creen usted que los valoran?

179. Enrique: ¿específicamente?

180. Mariana: ¿Quién?

181. Francisco: ¿por parte de quién?

182. Entrevistadora: ¿cómo?

183. Francisco: ¿la valoración por parte de quién?

184. Entrevistadora: o sea desde la misma red SERNAMEG, ¿cómo creen ustedes como programa HEVPA los valora y a nivel de la red pública?

185. Mariana: yo creo que SERNAMEG fue de menos a más, si bien siempre fue una relación cordial, al principio siempre existía esta reticencia con respecto a que trabajamos con el hombre y todo el resto de SERNAMEG trabajando con las mujeres que éramos como el punto negro, que de cierta forma en un principio pensaban que nos aliábamos con el hombre, que lo defendíamos y nunca ha sido así, entonces por ende también se tuvo que empezar a argumentar y a educar al resto de las personas incluyendo SERNAMEG, de cuál es el trabajo específicamente. Eso incluye también los centros de la mujer porque nosotros solicitamos reporte de la mujer y

muchas veces había cierta reticencia con respecto a entregarnos información más específica, hasta que empezamos a trabajar específicamente con ellos, a comentarles de que se trataba nuestro trabajo y que no íbamos a exponer en ningún caso a las mujeres. Hasta que comenzaron a dar resultados y ahí empezó a crearse una relación para trabajar en conjunto, una relación más colaborativa y de valoración y de a poco nos fueron valorando nuestro trabajo, cada vez más. Yo creo que SERNAMEG ahora como decía Enrique, valora mucho el trabajo que hacen los HEVPA.

186. Entrevistadora: ¿hay algo más que quisieran comentarme con respecto al trabajo que hacen? algo que no les haya consultado, pero a lo mejor que ustedes quisieran manifestar que estuviese en este estudio

187. Enrique: yo creo que, a nivel de valoración, cuando hablamos de valoración en sí, podríamos decir que claro, por un lado a nivel formal por ejemplo regional tenemos valoración, pero a nivel institucional desde SERNAMEG mismo, cuando uno ve la diferencia de recursos que se inyectan en los centros de la mujer, en las casas de acogida y el HEVPA, ahí uno se da cuenta finalmente de cuál es la importancia que le están dando, y eso es importante que se vaya visibilizando ya que los recursos siempre son reducidos. Una vez escuche que alguien dijo que el centro de hombres era el patito feo de SERNAMEG, esa era la forma más o menos de tratarlos, pero cuando hay hechos de connotación pública y se revisa si el hombre estaba en SERNAMEG o no y el hecho es grave, los hombres no estaban en centros de hombres, no hay reincidencia tampoco.

188. Mariana: otra cosa que quería agregar yo, tiene que ver con un tema más de la prevención, de las capacitaciones y de las charlas, Yo creo que nivel institucional por otras instituciones fuera de SERNAMEG, han comenzado a valorar mucho el trabajo y por eso que se han generado y han

solicitado hartas charlas también. Eso creo yo, he ido las últimas dos veces a la semana a distintas instituciones que nos han solicitado charlas para trabajadores, porque finalmente desde fuera se empezó a valorar mucho este conocimiento que se entrega acá en talleres, en este proceso de año y medio donde tienen que estar los hombres. Entonces el tema de la difusión, otras intuiciones están valorando mucho el trabajo que se hace acá y están tratando de discutir entre sus trabajadores.

189. Enrique: Y el discurso es la forma de llevar, en este caso, la charla que no es confrontacional, sino que finalmente también no es hacía dejar de culpar al varón sino a tener espacios culturales con respecto de qué es lo criticado.

190. Entrevistadora: Carmen ¿quieres agregar algo que no le haya preguntado del trabajo que hacen?

191. Carmen: no

192. Entrevistadora: ¿Francisco?

193. Francisco: yo creo que lo hemos estado conversando se ha dado este conocimiento del objetivo del programa, eso también nos ha permitido valorarnos, porque si tu preguntas por ejemplo, desde afuera que es el centro de hombres, es el centro que atiende a hombres víctimas de violencia parece que trabajo personal nos hemos dado a conocer por iniciativa propia finalmente, entonces yo creo que es un punto importante como para que el trabajo se comience a validar en este caso.

194. Enrique: y causar interés, o sea cuando se expone un poco de que se trata esto de verdad hay mucho interés por el desconocimiento y por la forma de intervención a la población que se atiende, es llamativo.