**ESPACIO CURRICULAR:**

**“PSICOLOGÍA SOCIAL”**

**SEGUNDO AÑO DE LA CARRERA: “TECNICATURA EN SEGURIDAD PUBLICA PARA AGENTE DE CALLE”**

**AÑO: 2.024**



**EQUIPO DOCENTE:**

* **CRIO INSP. LIC. CHOQUE CASIMIRO LINA**
* **SUB. OF. PPAL. LIC. VILLAGOMEZ LILIAN SOLEDAD**
* **SUB. OF. PPAL. PROF. VILTE ROSA**
* **SGTO. AYTE. LIC. GUTIERREZ MARIA MERCEDES**
* **SGTO. AYTE. LIC. CORBERA MIRIA ELIANA**
* **PROF. LIC. MORATÓ MARIA DEL CARMEN**
* **LIC. FERNANDEZ MARY JUDIT**
* **PROF. RODRIGUEZ FERNANDA MACARENA**
* **PSP. GALVAN LORENA VICENTA**
* **PSP. GIMENEZ EMILIO EDGARDO**
* **PSP. BRUZAL IVANA**
* **PSP. RODRÍGUEZ PAMELA**
* **SGTO. LIC. PUCA SONIA**

**Contenido**

**INTRODUCCION**.....………………………………………………………………………..…………………….…**4**

**PROGRAMA**……………………………..………………………………………………………………………..………..……..………**6**

[**PSICOLOGÍA - CONCEPTO** 7](#_Toc172146585)

[**CONDUCTA** - **CONCEPTO** 7](#_Toc172146586)

[**TIPOS DE CONDUCTA** 8](#_Toc172146587)

[**HOMBRE COMO SER SOCIAL** 8](#_Toc172146588)

[**FAMILIA** 10](#_Toc172146589)

[**VÍNCULOS INTERPERSONALES** 11](#_Toc172146590)

[**DIVERSIDAD SEXUAL** 12](#_Toc172146591)

[**LOS TIPOS DE DIVERSIDAD SEXUAL** 14](#_Toc172146592)

[**HABILIDADES SOCIALES DE COMUNICACIÓN Y PSICOLÓGICAS** 14](#_Toc172146593)

[**HABILIDADES PSICOLÓGICAS** 15](#_Toc172146594)

[**¿QUÉ ES LA COMUNICACIÓN ASERTIVA?** 16](#_Toc172146595)

[**EMOCIONES** 17](#_Toc172146596)

[**COMPONENTES DE LAS EMOCIONES** 17](#_Toc172146597)

[**FUNCIONES DE LAS EMOCIONES** 17](#_Toc172146598)

[**CLASIFICACIÓN DE LAS EMOCIONES** 17](#_Toc172146599)

[**INTELIGENCIA EMOCIONAL** 17](#_Toc172146600)

[**SECUESTRO EMOCIONAL O ESTALLIDO EMOCIONAL** 18](#_Toc172146601)

[**TÉCNICAS PARA MANEJAR EMOCIONES Y CONTROLAR IMPULSOS EMOCIONALES** 19](#_Toc172146602)

[**ANÁLISIS DE SITUACIONES SIMPLES Y COMPLEJAS** 20](#_Toc172146603)

[**NEGOCIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS** 22](#_Toc172146604)

[**PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS** 23](#_Toc172146605)

[**VIOLENCIA** 26](#_Toc172146606)

[**CÓMO ACTUAR CON UNA PERSONA VIOLENTA ANTES DE LA ACTUACIÓN DIRECTA** 30](#_Toc172146607)

[**VICTIMOLOGÍA** 33](#_Toc172146608)

[**TÉCNICAS PARA LA COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE EMERGENCIA** 34](#_Toc172146609)

[**GESTIÓN DE EMERGENCIAS POR COMPORTAMIENTO VIOLENTO** 36](#_Toc172146610)

[**CONDUCTA SUICIDA. INTERVENCIÓN COMUNITARIA** 37](#_Toc172146611)

[**FASES DEL PROCESO SUICIDA** 38](#_Toc172146612)

[**CONSUMO PROBLEMATICO** 42](#_Toc172146613)

[**EL TÉRMINO “DROGA” Y SUS COMPLEJIDADES** 43](#_Toc172146614)

[**ENTREVISTA** 45](#_Toc172146615)

[**KINESICA (LENGUAJE CORPORAL)** 49](#_Toc172146616)

[**TÉCNICAS KINÉSICAS EN ENTREVISTAS** 49](#_Toc172146617)

[**LENGUAJE CORPORAL** 49](#_Toc172146618)

[**APLICACIÓN PRÁCTICA** 49](#_Toc172146619)

[**APLICACIÓN LEGAL** 50](#_Toc172146620)

[**LA COMUNICACIÓN VERBAL** 50](#_Toc172146621)

[**CONTROL KINESICO DEL ENTREVISTADO** 55](#_Toc172146622)

**BIBLIOGRAFIA …………………………………………………………………………………..………………..56**

**INTRODUCCION**

**1. Espacio Curricular: PSICOLOGIA SOCIAL**

**2. Síntesis Explicativa:**

**Fundamentación:** La formación de futuros policías a partir de la asignatura Psicología Social es crucial para estudiantes de policía porque les enseña a entender el comportamiento humano en situaciones sociales, manejar conflictos y negociaciones, tomar decisiones bajo presión, mejorar la interacción comunitaria y gestionar el estrés. Estas habilidades son fundamentales para un desempeño efectivo y empático en su labor policial.

**Objetivo General:** Formar a los estudiantes de policía en el entendimiento profundo de los aspectos psicológicos y sociales que influyen en su labor, desarrollando habilidades y conocimientos para manejar eficazmente situaciones diversas y complejas en el ámbito policial.

**Objetivos Específicos:**

* Generar estrategias de resolución de conflictos y enfrentamiento del problema.
* Informar acerca de protocolos de actuación.
* Identificar los problemas pisco-socio-culturales, emergentes de la sociedad actual y sus consecuencias en el comportamiento humano de la sociedad salteña.
* Promover la contribución de aportes significativos en función de la salud mental del hombre y su calidad de vida.
* Crear habilidades empáticas para tratar con víctimas.
* Fomentar el desarrollo de la inteligencia emocional en los agentes.
* Aportar conocimientos en relación a las diferentes Técnicas de Investigación Social: La Observación, Entrevista y/o Comunicación, en el alumnado.

**Metodología:**

* La metodología para enseñar Psicología Social a estudiantes de policía debe ser práctica y participativa.
* Desarrollo de clases teóricas interactivas, estudios de casos y simulaciones para aplicar conocimientos a situaciones reales, role-playing para practicar habilidades sociales y manejo de emociones
* Entrenamiento en técnicas de entrevista y primeros auxilios psicológicos, visitas a comunidades diversas y feedback continuo.
* Adquisición de habilidades prácticas y teóricas fundamentales para su labor policial.

**Recursos:**

* Material didáctico actualizado.
* Documentos legales y protocolos policiales.
* Estudios de casos y testimonios.
* Videos y multimedia educativa.
* Recursos digitales.

**Competencias a Desarrollar:**

* Comprensión del Comportamiento Social, capacidad para comprender cómo las personas interactúan, se influencian mutuamente y forman vínculos en diversas situaciones sociales.
* Empatía y Sensibilidad Cultural, habilidad para ponerse en el lugar del otro y entender perspectivas diversas, mostrando sensibilidad hacia diferencias culturales, étnicas, de género y de orientación sexual.
* Habilidades de Comunicación, competencia en técnicas de entrevista y comunicación efectiva que faciliten la recolección de información precisa y la gestión de situaciones de conflicto.
* Gestión de Emociones, capacidad para reconocer, comprender y gestionar tanto las propias emociones como las de los demás en situaciones de estrés, crisis o emergencia.
* Resolución de Conflictos, habilidad para identificar y manejar conflictos de manera constructiva, promoviendo la resolución pacífica y el mantenimiento del orden público.
* Intervención en Crisis, competencia para intervenir en situaciones de emergencia psicológica y social, proporcionando apoyo inicial y facilitando la conexión con recursos profesionales de ayuda.
* Trabajo en Equipo y Colaboración, capacidad para trabajar efectivamente en equipos multidisciplinarios y colaborar con diferentes actores sociales y comunitarios para abordar problemas complejos.
* Ética y Responsabilidad Profesional.
* Adaptabilidad y Resiliencia, habilidad para adaptarse a cambios rápidos y complejidades del entorno social, manteniendo la eficacia y el bienestar personal y profesional.
* Autodesarrollo y Aprendizaje Continuo, motivación y habilidad para buscar oportunidades de aprendizaje continuo, actualización de conocimientos, mejora personal y profesional.

**Evaluación:**

* Exámenes teóricos y prácticos.
* Participación activa en clases y debates.
* Presentación de proyectos de intervención policial.
* Evaluación de desempeño en simulaciones.
* Análisis y resolución de casos prácticos.

**Criterios de Evaluación:**

* Comprensión y aplicación de los conceptos teóricos
* Capacidad para aplicar los conocimientos teóricos en situaciones prácticas, simulaciones y análisis de casos prácticos.
* Participación activa en clases y debates, capacidad para trabajar colaborativamente en equipos durante proyectos de intervención policial.
* Análisis y Resolución de Problemas prácticos dentro del contexto policial, mediante la presentación de proyectos de intervención policial y la resolución de casos prácticos, identificación precisa de problemas, la generación de soluciones efectivas y la valoración crítica de resultados obtenidos.

**PROGRAMA**

**UNIDAD I**: Psicología. Concepto. Conducta. Concepto. Tipos de conducta. El hombre como ser social. La persona y el proceso de socialización. Familia. Relaciones familiares. Relación entre familia y personal policial. Vínculos Interpersonales. Diversidad sexual. Diversidad y Derechos Humanos. Tipos de diversidad sexual.

**UNIDAD II**: Habilidades sociales de comunicación y psicológicas. Comunicación Asertiva. Concepto Emociones. Inteligencia Emocional. Utilización de las emociones. Secuestro - Estallido emocional. Técnicas para manejar emociones y controlar impulsos emocionales. Análisis de situaciones simples y complejas. Conflicto. Concepto. Negociación y resolución de conflictos. Proceso de toma de decisiones. Etapas de modelo de toma de decisiones. Primeros auxilios psicológicos. Intervenciones. Actuaciones practicas.

**UNIDAD III**: Violencia. Concepto. Tipos de violencia. Formas de Violencia. Legislación vigente. Perspectiva de género. Factores de conducta violenta. Actuación con persona violenta. Acercamiento del personal policial en situaciones violentas. Consejos útiles ante las diversas situaciones. Victimología. Concepto. Estrategias de afrontamiento en víctimas. Técnicas de comunicación en situaciones de emergencia. Gestión de emergencia por comportamiento violento. Conducta suicida. Intervención comunitaria. Fases del proceso suicida. Consumo Problemático. Marco Legal. Entrevista. Modalidades de la entrevista. Preparación de la entrevista. Momentos de la entrevista. Limitaciones del entrevistador. Lenguaje corporal. Técnicas kinésicas. Aplicación práctica. Aplicación legal. Comunicación verbal. Control kinésico del entrevistado.

**UNIDAD I**

# **PSICOLOGÍA - CONCEPTO**

La Psicología es una ciencia que se encarga de estudiar la conducta y los procesos psicológicos de los sujetos. Trata de describir y explicar todos los aspectos del pensamiento, de los sentimientos, de las percepciones y de las acciones humanas. Por ser una ciencia, se basa en el método científico para encontrar respuestas. La Psicología, por ser una parte de las Ciencias Sociales, tiene como objeto de estudio:

• El comportamiento de los organismos individuales en interacción con su ambiente.

• Los procesos mentales de los individuos.

• Los procesos de comunicación desde lo individual a lo micro social. La psicología es el estudio científico de la conducta y la experiencia de cómo los seres humanos y los animales sienten, piensan, aprenden, y conocen para adaptarse al medio que les rodea.

¿Qué son los Procesos Psicológicos?

Los procesos psicológicos, son todas aquellas fases mentales que permiten a la persona tomar conciencia de sí misma y de su entorno, se encuentran en la naturaleza de cualquier manifestación conductual y hacen posible la adaptación del comportamiento a las situaciones y exigencias ambientales. Los mismos incluyen el procesamiento de la información que es aportada por los sentidos, el almacenamiento de los datos, la deducción, la toma de decisiones oportuna para responder adecuadamente ante las situaciones de la vida real y la resolución de problemas. (Comunicaciones, 2015)

Además, la manera como nos desenvolvemos, pensamos y manifestamos nuestras emociones, van a depender de los procesos psicológicos, es decir, estos procesos se traducen en la personalidad de las personas.

# CONDUCTA - **CONCEPTO**

Lagache define a la conducta cómo la totalidad de las reacciones del organismo en la situación total. Reconoce en ella las siguientes características:

a) La conducta es exterior, manifiesta.

b) Influye la experiencia consciente del sujeto.

c) Presenta modificaciones somáticas objetivas, que son accesibles a la investigación científica.

d) Los productos de la conducta pueden ser los escritos, dibujos, trabajos, etcétera. Teniendo en cuenta estos aportes de Lagache adoptamos su definición sobre conducta ―el conjunto de respuestas significativas por las cuales un ser vivo en situación integra las tensiones que amenazan la unidad y el equilibrio del organismo‖ o como ―el conjunto de operaciones (fisiológicas, motrices, verbales, mentales) por las cuales un organismo en situación reduce las tensiones que lo motivan y realiza sus posibilidades.

Es necesario tener en claro que existen cuatro proposiciones de la conducta que son esenciales:

1. La conducta es funcional. Tiene una finalidad: resolver tensiones.

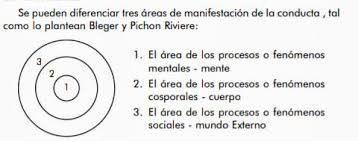
2. La conducta implica siempre conflicto o ambivalencias.

3. La conducta sólo puede ser comprendida en función del campo o contexto en el que ella ocurre.

4. Todo organismo vivo tiende a preservar un estado de máxima integración o consistencia interna.

# **TIPOS DE CONDUCTA**

Pichón Riviere expresa que existen tres tipos de conductas y las representa como tres círculos concéntricos que corresponden a los **fenómenos mentales, corporales y los de actuación del mundo externo.**, se ha llamado a estos círculos las ÁREAS DE LA CONDUCTA.



La conducta siempre implica manifestaciones coexistentes en las tres áreas, es una manifestación unitaria del ser total y no puede, por lo tanto, aparecer ningún fenómeno en ninguna de las tres áreas sin que implique necesariamente a las otras dos, por ende, las tres áreas son coexistentes. El pensar o imaginar, por ejemplo (conductas en el área de la mente) no pueden darse sin la coexistencia de manifestaciones en el cuerpo y en el mundo externo y respectivamente también a la inversa.

Esta permanente coexistencia de las tres áreas no excluye el predominio de alguna de ellas en un momento dado, predominio que permite calificar a la conducta como perteneciente a cada una de las tres áreas. Estas manifestaciones pueden ser coincidentes, en cuanto a su significado o sentido, en respuesta a una situación dada; es el ejemplo que hemos dado de la ansiedad, percibida como tal (área 1), reemplazada por palpitaciones (área 2), o por inestabilidad en una tarea (área 3). Este es un tipo de coincidencias cuando el predominio alterna.

Otro tipo de coincidencia se da cuando las manifestaciones de las tres áreas coexisten en forma relativamente equivalente y de tal manera que todas tienen el mismo sentido o constituyen una misma reacción a una situación dada. Es el caso en que se dan al mismo tiempo los tres tipos de reacción del ejemplo.

Nuestro estudio de la conducta se hace en función de la personalidad y del inseparable contexto social, del cual el ser humano es siempre integrante; estudiamos la conducta en calidad de proceso y no como "cosa", es decir, dinámicamente.

# **HOMBRE COMO SER SOCIAL**

**La persona y el proceso de socialización**

El ser humano es esencialmente un ser social. Sin embargo, esa naturaleza de ser social es producto de un largo proceso en la vida de cada persona. Y ese proceso tiene, por así decirlo, dos caras. Desde el punto de vista de cada individuo, opera el proceso de aprendizaje. Desde el punto de vista de la sociedad, y respondiendo a su necesidad de mantenerse como tal, opera el proceso de socialización. Este proceso es importante de considerar si deseamos entender el comportamiento humano.

La socialización es el proceso por el cual aprendemos a ser miembros de la sociedad. Es decir, a través de la socialización aprendemos a ser miembros reconocidos de la sociedad en que hemos nacido. Y ser miembro reconocido, esto es, que los demás me perciban como tal y que yo me identifique como parte de esa sociedad, implica, en lo esencial, la adopción de una cultura común. La socialización tiene como resultado la interiorización de normas, costumbres, creencias y valores, gracias a los cuales el individuo puede relacionarse con los demás miembros de la sociedad.

Desde el punto de vista de la sociedad, este proceso se desarrolla a partir de la participación activa de las personas en una red de relaciones sociales. A lo largo de su vida, la persona se involucra en una gran cantidad de relaciones sociales lo que significa que desempeña múltiples roles: será hijo, hermano, amigo, alumno, miembro de clubes, trabajador, cónyuge, y padre a su vez, etc., etc. Y el aprendizaje de cada uno de esos roles le va a permitir internalizar los valores y las normas de la sociedad. Deberes y derechos, ya sean formales o informales, serán, en suma, los que moldearán el comportamiento de las personas a través de este proceso que llamamos socialización.

A lo largo de su vida, cada uno vivirá múltiples procesos socializadores, en función de los múltiples roles que desempeñará. Esto permite introducir una diferencia en las etapas del proceso de socialización que es útil conocer porque sus componentes son diferentes.

Socialización Primaria: se denomina así porque es una etapa en la cual los agentes socializadores son esencialmente los grupos de carácter primario, es decir, grupos en los cuales el tipo de relaciones predominantes están basados en la dimensión afectiva y emocional de las personas. El comienzo natural del proceso de socialización para cada niño recién nacido es su inmediato grupo familiar. La familia ha sido la agencia de socialización más importante.

Socialización secundaria: la socialización primaria finaliza cuando el individuo comienza a integrarse a grupos en los cuales la naturaleza de la relación social es de carácter secundario, es decir, relaciones basadas más bien en un componente formal, racional, y que, en general, son relaciones a las cuales la persona se integra opcionalmente y como resultado de un contrato social, escrito o no. El individuo descubre que el mundo de sus padres no es el único. La carga afectiva es reemplazada por técnicas pedagógicas que facilitan el aprendizaje. Se caracteriza por la división social del trabajo y por la distribución social del conocimiento. Las relaciones se establecen por jerarquía, poder, contrato legal, etc. Se inicia cuando el niño entra en etapa escolar. La socialización se produce a través de los que se denomina agentes socializadores, que son instituciones que la sociedad ha ido creando para garantizar la incorporación efectiva de sus miembros a la cultura predominante. Existen diversos agentes socializadores en las escuelas, clubs, trabajo, medios de comunicación.

# **FAMILIA**

**Relaciones familiares**

El hecho de pertenecer a una familia por un largo tiempo, además del grado de intimidad diaria de la que disfrutamos con ella, parecería ser garantía de relaciones armoniosas y estables entre todos sus miembros. Pero la realidad es otra.

Las relaciones entre sus distintos miembros, llegan en ocasiones a constituirse en un problema bastante serio y preocupante, cuando no logramos establecer los vínculos afectivos que desearíamos con los demás. El convivir en armonía se ha constituido en todo un arte, que muchos de nosotros no cultivamos, en ocasiones por no considerarlo importante si al fin de cuentas a la familia hay que soportar y punto; y otras veces porque no estamos dispuestos a destinar el esfuerzo e interés que demanda una tarea así cuyos resultados quizá no son apreciables ni cuantificables pero que indudablemente van a enriquecer profundamente nuestra vida personal y emocional.

Existen algunos principios básicos para tener en cuenta a la hora de trabajar en saludables y positivas relaciones familiares:

1.- Establecer o asumir roles adecuados y necesarios al buen funcionamiento de un sistema familiar. El reconocernos como parte activa, vital de una familia nos va a comprometer a una sincera y genuina preocupación por los demás, también nos va a dar una visión responsable de lo que se espera y quiere de nosotros.

2.- Las buenas relaciones familiares se desarrollan y se fortalecen mediante una comunicación asertiva, esto es positiva, clara, directa, continua, enriquecedora. Una comunicación que no pretenda imponerse o convencer, sino que dé a conocer no sólo ideas sino también emociones y estados de ánimo, que se desarrolle tanto en el escuchar como en el hablar, en fin, una comunicación que represente una ventana abierta a los demás a través de la cual nos dejemos penetrar a la vez que permitamos a otros darse a conocer.

3.- El compañerismo sano es requerido también en el área relacional. Hay que desarrollar una verdadera amistad entre los miembros de una familia, conociéndose, cediendo tiempo o dejando de lado mis preferencias para compartir, no estando juntos por obligación como algo que no se puede evitar; solo así nuestro entorno familiar se va a constituir en la forma más cercana y segura de llenar nuestras necesidades más profundas de intimidad.

4.- Unas relaciones familiares adecuadas requiere aprender a manejar a personas difíciles, situaciones conflictivas, crisis, y aprender a desarrollar formas creativas de solución, en el seno de la misma. El tener que lidiar con personas distintas, susceptibles de cambios, sujetas a circunstancias nos obliga a abrir nuestra comprensión hacia otras maneras de ver la vida a la vez que aprendemos el respeto necesario a los demás con la sola consigna de la paz familiar. Indudablemente habrá que crear por igual, algunas maneras eficientes de evitar, manejar y reconciliar a las personas o los momentos difíciles que se den en el marco del diario vivir, respetando la esencia misma del ser individual e intentando comprender su situación dentro del problema. Si estas iniciativas son sinceras y nacen de una auténtica vocación pacificadora van a surtir el efecto deseado, enseñándonos también otras maneras distintas de reaccionar en situaciones límites.

5.- Tenemos que trabajar seriamente para mantener momentos especiales y tradiciones familiares el calendario normal trae muchas fechas históricas, conmemorativas y hasta comerciales; si deseamos podríamos poner en cada una de ellas nuestro sello personalísimo o lo que es mejor podríamos tomar iniciativas para procurar a nuestras familias ocasiones especiales, llenas de detalles significativos que se graben en sus corazones. También es recomendable no abandonar las tradiciones que se han mantenido desde antes y que puedan representar en nuestra vida un motivo de unión o regocijo con los nuestros. Hemos cedido muy fácilmente a otras costumbres y hasta a fechas importadas, que lo único que hacen es colocarnos cada vez más distantes unos de otros, terminando de completar un panorama nada efectivo para la familia de hoy.

**Relación entre la familia y el actuar policial**

El policía como agente garantizador de la seguridad en una sociedad debe conocer a las personas que requiere su servicio. Identificar las distintas conductas que pueden generar conflictos y armonizaciones en las relaciones, dependerán del conocimiento y la comprensión de las distintas historias de vidas. Así mismo al ser una persona clave y representativa de la organización comunitaria debe ser un ejemplo para los otros, partiendo de su comportamiento en el medio social en el que se inserta.

# **VÍNCULOS INTERPERSONALES**

Se denominan vínculos interpersonales a las relaciones que existen entre dos o más personas independientemente del contexto o los contextos en los que estén inmersos.

Así, podemos encontrar en nuestra vida diaria, un sin fin de vínculos interpersonales tales como: vínculos familiares, vínculos laborales, vínculos profesionales.

Ahora bien, en psicología, los vínculos o relaciones sanas van a depender de una comunicación asertiva, respeto mutuo y habilidades psicosociales que permitan desenvolvernos en plena sociedad.

Muchas veces, estas relaciones se ven modificadas, alteradas, debido a que, como sujetos, cambiamos permanente, nunca somos los mismos ya que permanentemente nos encontramos en evolución y cambio.

Desde este punto, es necesario estudiar el Paradigma de la Complejidad, el mismo ha favorecido una concienciación sobre las carencias del paradigma de la simplificación que fragmenta, reduce y aísla a los diferentes problemas. Esto quiere decir que muchas veces, se tiene en cuenta un sólo factor de los “problemas” cuando en realidad es el resultado de todas las esferas sociales que involucran a los sujetos.

Analicemos el siguiente ejemplo:

“Un adolescente está teniendo problemas en su trayectoria escolar, su rendimiento académico ha disminuido considerablemente en el último cuatrimestre”.

A partir de este caso, el docente considera hacer una entrevista con el estudiante y la misma deja a la vista que: el sujeto está atravesando una situación intrafamiliar de violencia, ésto hace que sus vínculos interpersonales se vean afectados: se aísla de los amigos, prefiere no hablar con su pareja de esos temas, los vínculos con sus familiares cambiaron de manera brusca y negativa. Entonces, ¿es esperable que el sujeto esté atravesando por cambios tanto internos a nivel emocional, psíquico y funcional?

A esto hace referencia la complejidad, se debe tener en cuenta todas las esferas que constituyen y construyen a cada uno de nosotros. Al momento de analizar una situación desde la profesión de Agentes, se debe considerar todos los aspectos posibles del caso antes de llegar a una posible conclusión, entender que muchas veces somos el resultado y la consecuencia de la alteración en algún aspecto particular. Esto, se debe contemplar de un modo objetivo, dejando la subjetividad de cada uno, no haciendo inferencias ni dando por sentado cuestiones, sino más bien entendiendo la singularidad de cada uno a través de un pensamiento complejo, entendiendo así que la realidad es cada vez más compleja.

Los vínculos interpersonales, están constituidos por intercomunicaciones con el entorno y contempla a la multidimensionalidad: economía, familia, trabajo, sociedad, política, religión, educación, etc.

Es por eso que, el trabajar con sujetos de derechos implica una capacitación constante, porque somos seres que cambian permanentemente: cambian las leyes, cambian los paradigmas, cambia la sociedad en general, cambiamos nosotros personalmente y profesionalmente.

# **DIVERSIDAD SEXUAL**

En la diversidad sexual estamos todas las personas. Los seres humanos somos sexuados, sexuales y distintos. Tenemos una orientación sexual, un cuerpo sexuado y una identidad de género; y expresamos nuestro género de forma diferente. Hablar de diversidad sexual es dar lugar a que cada persona pueda desplegarse y desarrollarse tal cual es y siente ser, y por sobre todo, es dar lugar a un mayor crecimiento individual y como sociedad.

Hablar de diversidad sexual es hablar de la humanidad; es hablar de todas las personas desde el rasgo propio de cada una, desde su identidad, desde ese conjunto de características que hacen a cada persona única y diferente de la otra. Por ello, cuando hablamos de diversidad sexual nos referimos a todas las orientaciones sexuales, identidades y expresiones de género y diversidades corporales, desde una visión amplia respecto de los estereotipos sociales establecidos. Hablar de diversidad sexual y derechos humanos.

¿Por qué una persona heterosexual puede, sin prejuicios, ir por la calle de la mano de su pareja sin ser mirada, o aún acosada? Esta es una pregunta que pocos se hacen porque la sociedad está dominada por un paradigma binario y hetero cisnormativo que solo contempla varones y mujeres y relaciones heterosexuales. Pues bien, es hora de preguntarnos por qué muchas personas se incomodan si su hija pide una pista de autos o su hijo una muñeca de regalo de cumpleaños; o si sus hijas o hijos tienen una maestra o maestro homosexual; o si un compañero llamado Rodrigo pide que comiencen a llamarla Romina porque se siente e identifica mujer, o viceversa.

Cuanto más se habla de estos temas, cuanto más se naturaliza y se conversa con niñas, niños y adolescentes acerca de la diversidad sexual, se abre la oportunidad para que puedan sentir comodidad sobre quiénes son y qué desean, con respeto y sin prejuicios. Es empezar a construir una sociedad más favorable, repleta de colores, entretenida e inclusiva.

De aquí la importancia de la sanción de ciertas leyes y el dictado de ciertas normas en Argentina que reconocen estos derechos humanos como:

• La Ley de Educación Sexual Integral (Ley Nº 26.150, de 2006), que dispone la implementación de la educación sexual integral desde una mirada de diversidad sexual y derechos humanos. Se fundamenta en la concepción de que la educación sexual es un derecho de niñas, niños y adolescentes.

• La Ley de Matrimonio Igualitario (Ley Nº 26.618, de 2010), que reconoce la unión conyugal entre dos personas más allá del género y/o sexo de estas.

• La Ley de Salud Mental (Ley Nº 26.657, de 2010), que prohíbe el diagnóstico en base a elección o identidad sexual (art. 3 c),

• La Ley de Identidad de Género (Ley Nº 26.743, de 2012), que reconoce el derecho a la identidad de género de las personas, garantizando el trato digno, la rectificación registral de la Partida de Nacimiento y del Documento Nacional de Identidad, sin requerir autorización judicial, diagnóstico médico o modificación corporal acorde al género autopercibido. Esta ley contempla el acceso integral a la salud de las personas trans, incorporando las intervenciones quirúrgicas y tratamientos hormonales en el plan médico obligatorio (PMO). Ha sido de vanguardia en tanto garantiza el derecho a la identidad de género autopercibida a niñas, niños y adolescentes.

• La Ley de Femicidio y Crímenes de Odio (Ley Nº 26.791, de 2012), que modifica el art. 80 del Código Penal incorporando expresamente como agravante cuando el homicidio lo fuera en base a la orientación sexual, identidad de género o su expresión.

• La Ley de Reproducción Humana Asistida (Ley Nº 26.862, de 2013), que determina el acceso integral a las técnicas y/o procedimientos de reproducción médico-asistencia para las personas mayores de edad sin distinción del estado civil, identidad de género u orientación sexual.

• La Reforma del Código Civil y Comercial (Ley Nº 26.994, de 2015), que ajustó su texto a la perspectiva de derechos Hablar de diversidad sexual y derechos humanos. Guía informativa y práctica 14 humanos introducida por la normativa internacional en la materia, y en particular, en el marco de la diversidad sexual, por las leyes de Matrimonio Igualitario e Identidad de Género, incorporando a su vez el instituto de la Voluntad Procreacional como elemento central para la determinación de la filiación de niñas y niños nacidas/os por Técnicas de Reproducción Humana Asistida.

• Las Resoluciones del Ministerio de Salud de la Nación (Resoluciones 1507, 1508 y 1509 de 2015) que modifican la reglamentación de la Ley de Sangre (Ley 22.990) asegurando que los requisitos de donación no tengan contenido discriminatorio como sucedía anteriormente que impedían la donación de sangre de la población GBT (gays, bisexuales y trans).

La diversidad sexual hace referencia a todas las posibilidades que tienen las personas de asumir, expresar y vivir la sexualidad, así como de asumir expresiones, preferencias u orientaciones, identidades sexuales y de género —distintas en cada cultura y persona.

Cualquier tipo de diversidad: étnica, cultural, o sexual, implica valores como la solidaridad y el respeto por las diferencias. La diversidad sexual hace referencia a la posibilidad que tiene una persona de vivir su orientación sexual e identidad de género de una manera libre y responsable.

Si no apreciamos el valor de la diversidad, perdemos una oportunidad de conocer todo el bagaje cultural que poseen los diversos grupos étnicos o minorías y por lo tanto desperdiciamos el potencial creativo que esa cultura posee.

Es el modo en que cada persona elige expresar su identidad de género. Se manifiesta a través del nombre, la vestimenta, las actitudes, etc.

# **LOS TIPOS DE DIVERSIDAD SEXUAL**

Las orientaciones sexuales pueden ser: heterosexual (atracción a personas de distinto sexo), homosexual (atracción hacia personas del mismo sexo) y bisexual (atracción a personas de ambos sexos).

**UNIDAD II**

# **HABILIDADES SOCIALES DE COMUNICACIÓN Y PSICOLÓGICAS**

**Decálogo sobre habilidades en la comunicación de malas noticias**

1. El silencio puede ser una herramienta de información, ya que en ocasiones reafirma al familiar o amigo en la reflexión que nos plantea, y en este sentido le puede informar. Siempre que se trate de una reflexión y no de una pregunta, en la que tendríamos que responder, al menos con ―desconozco esa información‖. Aurora: ―Yo creo que mi marido debía tener algún problema médico y no lo sabíamos‖. Mario: Silencio.

2. El silencio también puede ser ―un silencio que apoye, en especial en las situaciones muy emotivas en las que posiblemente no tengamos nada que decir y lo más adecuado puede ser el silencio acompañado de una mirada al familiar o amigo, haciéndole entender que estamos ahí y que cuenta con nuestro apoyo.

Aurora (girando la cabeza de un lado a otro, mostrando duda, y llorando, mientras mira a Mario). Mario (permanece en silencio y mirando fijamente a Aurora, mostrándole su deseo de ayuda).

3. La empatía como capacidad de ponerse en el lugar del otro y reflejar esta compresión al otro.

4. La empatía no está reñida con la eficacia en el trabajo, así se puede afirmar que una actitud empática hacia los pacientes nos aporta sobre todo satisfacciones profesionales y por tanto disminuyen nuestro sufrimiento.

5. La empatía es un concepto diferente a simpatía, ya que la empatía supone ―echar una cuerda al que se está ahogando‖, y la simpatía sería ―tirarse al agua y ahogarse con él.

6. La escucha activa supone no sólo oír sino también escuchar. Para ello es necesario comprender el mensaje del familiar o amigo y mostrarle que le estamos comprendiendo.

7. Para llevar a cabo una escucha activa, se sugiere: no interrumpir, esperar a que el familiar o amigo acabe de hablar antes de que el profesional empiece a hablar y mantener silencios, en el supuesto de que la situación lo requiera.

8. La escucha activa va a suponer que el familiar o amigo sienta que nos importa lo que ocurre, de este modo aumentará su confianza en nosotros y su motivación para continuar con la comunicación.

9. Es imprescindible que en la comunicación de malas noticias nos mostremos asertivos, transmitiendo al familiar o amigo seguridad en lo que hacemos y que podamos respetar sus opiniones.

10. Para ser asertivo no basta con saber qué debemos hacer, sino que además el familiar o amigo debe percibirnos como profesionales seguros de nosotros mismos.

11. Incluso en situaciones de incertidumbre debemos transmitir seguridad y que nuestras opiniones estén fundamentadas.

# **HABILIDADES PSICOLÓGICAS**

Aquellas profesiones que conllevan que interaccionamos con personas requieren, además de las habilidades técnicas, que hacen referencia a los conocimientos técnicos propios de la profesión que desempeñamos, y de las habilidades sociales y de comunicación citadas anteriormente, determinadas habilidades psicológicas imprescindibles para una tarea eficaz.

Estas habilidades psicológicas hacen referencia a: manejo del dolor, control de estrés, estabilidad y vulnerabilidad psicológica del profesional, identificación de nuestros propios límites y autocontrol emocional. En la medida en que estas habilidades no estén presentes en los profesionales, podemos encontrarnos según Muñoz con actitudes disfuncionales en la comunicación de malas noticias y fallecimientos dentro de los profesionales de socorro y emergencia, tales como:

* Huida - Distanciamiento
* Angustia - Deshumanización
* Ideas de referencia - Derivación precoz a otros profesionales
* Ansiedad

Las habilidades psicológicas del personal tienen un papel igual de importante en la comunicación de malas noticias y fallecimientos que las habilidades técnicas y habilidades sociales y de comunicación. Por lo tanto, es importante que cuidemos nuestro estado emocional, físico y cognitivo.

Recuerda

✔ A comunicar malas noticias se aprende.

✔ Aprender a comunicar malas noticias tiene beneficios tanto para el emisor como para el receptor de la noticia.

✔ Nuestro objetivo al comunicar malas noticias no debe ser eliminar el dolor del receptor.

✔ En algún momento será necesario contestar con un ―no lo sé al receptor de la noticia. Esto no desvaloriza nuestra profesionalidad, sino que aumentará la confianza del receptor en nosotros.

✔La comunicación de malas noticias no debiera ser improvisada, sino que se sugiere que se cuiden cada uno de los factores que intervienen, incluso el espacio físico donde se desarrolla la comunicación.

✔ La información transmitida en la comunicación de malas noticias debe ser clara y evitando tecnicismos. Cada receptor es diferente y por eso es necesario individualizar cada comunicación según las características de cada familiar o amigo.

✔ El receptor tiene derecho a expresarse como mejor pueda en ese momento (llorando, gritando, en silencio), por eso todas las respuestas que no pongan en peligro la integridad física o mental de familiar o amigo son legítimas.

✔La comunicación de malas noticias con menores se sugiere que sea sincera y cercana al menor, adaptada siempre a su nivel.

# **¿QUÉ ES LA COMUNICACIÓN ASERTIVA?**

La comunicación asertiva es una actitud y un estilo de conducta comunicativa que consiste en conseguir una mayor capacidad para expresar los deseos, sentimientos, y necesidades de manera libre, clara e inequívoca ante los demás y que este dirigida al logro de los objetivos del individuo, respetando los puntos de vista del otro.



# **EMOCIONES**

Las emociones son reacciones psicológicas y fisiológicas que se producen en respuesta a eventos, situaciones, o pensamientos específicos. Son una parte integral de la experiencia humana y afectan cómo pensamos, sentimos, y nos comportamos. Las emociones pueden ser positivas, negativas o neutras y varían en intensidad y duración.

# **COMPONENTES DE LAS EMOCIONES**

1. Componentes Fisiológicos: Incluyen respuestas del cuerpo como cambios en la frecuencia cardíaca, la respiración, la sudoración y la liberación de hormonas.
2. Componentes Cognitivos: Son los pensamientos, creencias y evaluaciones que acompañan y dan sentido a la emoción.
3. Componentes Conductuales: Se refieren a las expresiones físicas y comportamientos que se derivan de una emoción, como sonreír, llorar, gritar o encogerse de miedo.

# **FUNCIONES DE LAS EMOCIONES**

* Adaptativas: Ayudan a responder de manera apropiada a diferentes situaciones, promoviendo la supervivencia y el bienestar.
* Sociales: Facilitan la interacción y la comunicación con otros, permitiendo compartir sentimientos y entender los de los demás.
* Motivacionales: Las emociones pueden impulsar acciones, ya sea para acercarse a experiencias placenteras o para evitar situaciones dolorosas o peligrosas.

# **CLASIFICACIÓN DE LAS EMOCIONES**

Las emociones se pueden clasificar de varias maneras, pero una de las clasificaciones más comunes incluye:

* Emociones Básicas: Como la alegría, tristeza, miedo, enojo, sorpresa y asco. Estas son universales y se encuentran en todas las culturas.
* Emociones Complejas: Resultan de combinaciones de emociones básicas y son influenciadas por la cultura y las experiencias personales, como la vergüenza, la culpa, el orgullo y la gratitud.

# **INTELIGENCIA EMOCIONAL**

La IE es la capacidad de percibir, sentir, asimilar y regular eficazmente las emociones, promoviendo un crecimiento emocional e intelectual (Salovey y Meyer). También es la capacidad de un individuo de conocerse, controlar, emplear y potenciar el manejo de sus impulsos emocionales en forma positiva, que le permitan establecer relaciones sociales adecuadas (Daniel Goleman)

**¿PARA QUÉ SIRVEN LAS EMOCIONES?**

Las emociones son las responsables de muchas de nuestras decisiones, aunque para el intelecto parezca irracional.

Aunque desde hace mucho tiempo se han intentado encerrar y reprimir con normas morales, como serían los mandamientos, estas superan a la razón en situaciones extremas.

Las emociones son impulsos para la acción, derivan de ―e-movere‖ (moverse hacia). Por eso cada emoción predispone al cuerpo para una acción.

Enojo-. Aumenta el riego sanguíneo en las manos, para golpear. Aumentan las hormonas y la adrenalina, proporcionando la energía para golpear.

Miedo-. La sangre se dirige hacia la musculatura larga para permitirnos correr o huir. Felicidad-. Provoca la activación de la zona neuronal que inhibe los pensamientos negativos y el malestar. Sorpresa-. Provoca el arqueo de las cejas, aumentando el campo visual.

La expresión de las emociones es modelada por nuestra cultura, por la época, el entorno; en la actualidad se ven más moderadas ya que antiguamente un ataque de ira te permitía sobrevivir, y en la actualidad te puede arruinar, dada la facilidad de obtener un arma de fuego u otro artículo que pudiera causar daño a otras personas.

Todas las personas tenemos dos mentes: Mente que piensa + Mente que siente. Estas dos mentes coexisten, reprimiendo la razón a la emoción, mientras que ésta alimenta y da forma a la razón, existiendo un equilibrio entre ellas. El cerebro evoluciona en sus funciones desde sus zonas situadas en la parte más baja hacia la más alta. El principio del cerebro es el tallo encefálico, el cuál regula los actos reflejos y automatizados. Es seguido del lóbulo olfatorio, que en principio regulaba los procesos sociales básicos, (comer, reproducirse, peligro...). El sistema límbico (alrededor del tallo encefálico) agrega las emociones, el aprendizaje y la memoria. La parte superior es ocupada por el neocórtex. Es la región que planifica, coordina los movimientos y comprende lo que siente. Esta es la relación que se da entre el neocórtex y el sistema límbico. El número de conexiones neuronales entre estas dos zonas del cerebro, aumenta el abanico de reacciones que podemos experimentar. Sin embargo, en momentos críticos, el neocórtex delega en el sistema límbico, dejando la mente emocional al mando de una reacción adversa.

# **SECUESTRO EMOCIONAL O ESTALLIDO EMOCIONAL**

Es un estado psicológico que impide al ser humano vivir en libertad plena, debido a que alguien, en un momento dado, le dio un estímulo negativo que le robó la capacidad de valorarse, considerarse, apreciarse y reconocerse. Esto produjo una herida emocional que se transformó en esclavitud y de hecho en un fuerte trauma psicológico; no obstante, este estado está sujeto a tratamiento.

Todos hemos tenido, tenemos y tendremos reacciones extremas que no se encuentran bajo nuestro control, a esto se le conoce como estallido emocional, lo que permite que tomemos una decisión instantánea e instintiva antes de que nuestra parte racional logre procesar la información que recibe nuestro cerebro.

Normalmente, cuando entra un estímulo a través de nuestros sentidos, la información pasa al tálamo (una región primitiva del cerebro), donde se traduce neurológicamente, y la mayor parte ella pasa después a la corteza cerebral, donde funciona nuestra parte lógica y racional. Es la corteza quien se encarga de tomar la decisión ante el estímulo sensorial. Sin embargo, no toda la información pasa en forma directa del tálamo a la corteza. Una parte más pequeña de la información pasa directo del tálamo al centro emocional, lo que permite que tomemos una decisión instantánea e instintiva, antes de que nuestra parte racional logre procesar la información.

Esta relación instantánea y automática, entre el tálamo y los centros emocionales, es la que origina el "secuestro emocional" o "estallido emocional", y el resultado es que actuamos antes de pensar, a veces para beneficio y otras para perjuicio nuestro.

En los estallidos emocionales, se producen también fenómenos expresivos como gritos y sollozos. Se perturba el tono afectivo habitual, se altera el ritmo de los pensamientos y se pierde, en algunos casos, el control de los actos. En las emociones muy violentas, se liberan los sentimientos reprimidos, reaparecen modos primitivos donde el sujeto puede expresar palabras y hasta realizar gestos brutales.

# **TÉCNICAS PARA MANEJAR EMOCIONES Y CONTROLAR IMPULSOS EMOCIONALES**

¿Te secuestran tus emociones? Tres pasos para evitarlo:

¿Cuántas veces te has arrepentido de aquello que hiciste o dijiste?, ¿cuántas veces te hubiera gustado volver el tiempo atrás para reaccionar de un modo diferente? ¿Te has parado, en alguna ocasión a medir el impacto que ha tenido en tu vida cierta reacción? ¿o has pensado qué es lo que está ocasionando en tu vida y tu entorno –amigos, compañeros, familiares- ese modo automático de actuar en ciertas situaciones?

Uno de los pilares fundamentales de la Inteligencia Emocional, es la conducta reflexiva y dentro de ella, la capacidad de poner en práctica disciplinas personales como la de la Pausa Reflexiva. ¿Cómo podemos evitarlo e ir adquiriendo paulatinamente un mayor control de nuestra vida? Una sencilla técnica es la de la "pausa reflexiva". Esta consta de tres pasos que debes seguir ante una situación crítica y que te ayudarán a parar y no dejarte llevar por los primeros impulsos:

RESPIRA. Ante una situación inesperada, novedosa o de amenaza (no física), cierra la boca y respira profundamente a través de la nariz durante unos ocho segundos, llenando el diafragma y expulsando posteriormente por la boca. Repítelo varias veces.

Al mismo tiempo, realiza una ACCIÓN DIFERENTE a la que estabas haciendo, cómo coger el vaso que tienes al lado y beber un sorbo de agua, frotar suavemente los ojos, colocar unos archivadores, etc. (cualquier cosa que te ayude a desviar la atención).

REPITE UN MANTRA. ¿A qué me refiero?, a una frase poderosa que hayas elegido y que te ayude a conectar con tu dimensión más racional y reflexiva. Debe ser algo muy tuyo, que te ayude a tomar perspectiva sobre la situación. Quizá tengas que probar con diferentes frases hasta que vayas encontrando con una que tenga verdadera fuerza para ti. Ayuda mucho el que sea una frase en la que te hables a ti mismo. Unos ejemplos podrían ser: "¿Estás seguro de que vale la pena alterarse por esto?", "¿Cómo reaccionaría si estuviera mi hijo mirándome?", "Alberto, escoge tus batallas con sabiduría", "Mirado con la perspectiva de la vida, ¿esto tiene tanta importancia?".

La idea es que esta técnica se convierta en algo automático que realices con naturalidad y comodidad. Para eso, el mejor modo de empezar a practicarlo es en contextos cómodos, sin tensión. Ponla en práctica varias veces al día en situaciones normales de tu día a día para acostumbrarte a ella y aprender a tomar perspectiva en situaciones de baja relevancia emocional, Verás cómo en poco tiempo la puedes aplicar también a otras situaciones más delicadas, hasta que adquieras el hábito de evitar con facilidad los secuestros emocionales.

# **ANÁLISIS DE SITUACIONES SIMPLES Y COMPLEJAS**

“Conozca todas las teorías, domine todas las técnicas, pero al tocar un alma humana sea apenas, otra alma humana” Carl Gustav Jung

1\_ **¿Qué son las situaciones simples?**

Pueden entenderse como acontecimientos que son de fácil resolución en los que puede haber diversas alternativas de solución.

Por ejemplo: estudiar para un examen, aprender algo nuevo, adquirir diferentes hábitos.

2\_ **¿Qué son las situaciones complejas?**

Los seres humanos somos seres complejos por naturaleza, seres sociales que conviven en un contexto histórico, cultural, económico, etc.

En este punto el paradigma de la complejidad desarrollado por Edgard Morín, propone un punto de vista amplio, propiciando un enfoque multidimensional de los sujetos:

ÁREAS COEXISTENTES: PSICO-BIO-CULTURAL- SOCIAL.

Al momento de abordar una situación compleja, es necesario indagar las interrelaciones que hay en el conflicto, se deben observar cuales son los factores que influyen, las interrelaciones entre las diversas áreas para entender los desencadenantes.

Como profesionales es necesario tener en cuenta:

● Cada caso es particular.

● Es imprescindible la escucha activa: teniendo en cuenta lo verbal pero también lo no verbal. siempre desde el respeto y la empatía, esta capacidad de ponerse en el lugar del otro.

● El rol del profesional tiene que ver con mediar la situación, brindar alternativas de resolución, acompañar en los diversos procesos.

● Entender que el hecho de trabajar con sujetos de derecho implica una permanente capacitación para entender a las personas, ya que estamos en constante aprendizaje y evolución.

**CONFLICTO**. **Concepto - Características**

Según Bleger se considera que la coexistencia de conductas contradictorias, incompatibles entre sí, configura un conflicto.

El conflicto es una situación en la cual dos o más personas entran en confrontación, oposición, con el objetivo de dañar o eliminar a la parte rival, incluso cuando tal confrontación sea verbal Debido a:

• Diferencias en la definición de una situación.

• Diferencia de intereses.

• Diferencias en la interpretación de los hechos.

Esto significa que ante una situación una de las partes tiene un objetivo y la otra se dispone a obstaculizar o no facilitar.

Clasificación de los conflictos

a. Conflictos intrapersonales e interpersonales

b. Conflictos reales e irreales

c. Conflicto latente y manifiesto.

a. Conflictos intrapersonales e interpersonales: Los conflictos intrapersonales son propios de las partes, en tanto que los segundos son aquellos que las ponen en situación de interacción, donde se produce el conflicto.

Debemos partir de la premisa cierta de que los conflictos, de la naturaleza que sean, se producen dentro de un contexto de interacción.

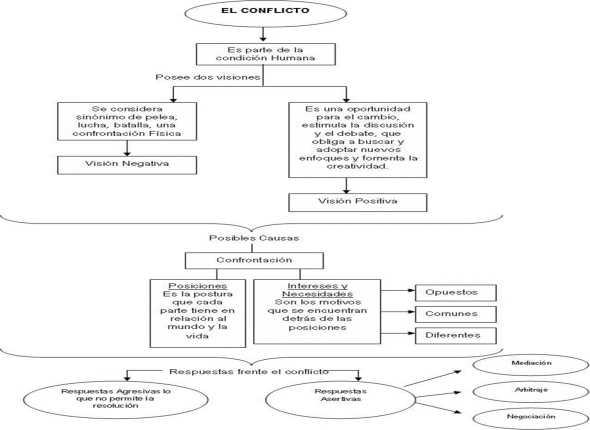
b. Conflictos reales e irreales.

Los **conflictos reales** se basan en diferencias de intereses, opiniones, percepciones, interpretaciones. Estas diferencias han sido examinadas por las partes y no han podido resolverlas.

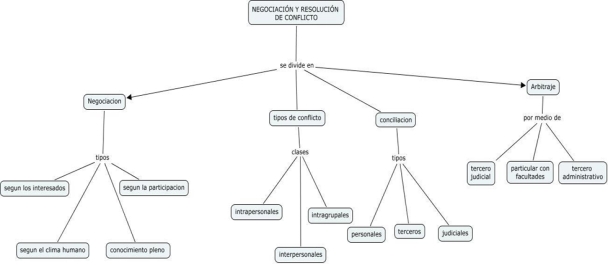
Los **conflictos irreales** se basan en una comunicación errónea, una percepción equivocada, o un malentendido. Aunque no tenga fundamento, el conflicto irreal, puede causar problemas que son tan difíciles de resolver como los del conflicto real, y si no se afronta con rapidez puede llegar a convertirse en real.

De todas formas, cabe aclarar, que todos los conflictos contienen elementos reales e irreales y es fundamental para el abordaje que determinemos cuáles son unos y otros. De modo que, una de las lecciones básicas del análisis de los conflictos, es buscar **siempre debajo de la situación superficial para hallar sus causas**.

c. Conflicto **latente y manifiesto**. En el conflicto manifiesto la desavenencia es expresada. Las conductas se han manifestado a través de requerimientos, amenazas, homicidios, terrorismo, agresión armada, guerra, divorcio. En el latente no hay ninguna pugna evidente por intereses opuestos, pero si existen.



# **NEGOCIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**



Vamos a comenzar describiendo el comportamiento de los individuos para que un resultado sea el máximo o el óptimo. Llamamos a esto PROCESO DE TOMA RACIONAL DE DECISIONES

El que toma decisiones óptimas requiere de racionamiento. Es decir, elige opciones constantes de máximo valor en el contexto de sus restricciones. Estas opciones se eligen siguiendo un MODELO DE TOMA RACIONAL DE DECISIONES de seis etapas. Este modelo se basa en premisas específicas.

**Etapas**

1.- Definir el Problema

2.- Identificar los criterios de decisión

3.- Dar peso a los criterios

4.- Desarrollar alternativas

5.- Evaluar las alternativas

6.- Elegir la mejor alternativa

1.- DEFINIR EL PROBLEMA: Como dijimos hay un problema cuando se encuentra una discrepancia entre un estado actual y un estado deseado. Si usted calculó sus gastos mensuales y resulta que gastó 500 pesos más de lo que había asignado a su presupuesto, tiene un problema. Muchas malas decisiones se remontan a que quien decide ignoró un problema o lo definió equivocadamente.

Una vez que quien va a decidir ha definido el problema, tiene que:

2.- IDENTIFICAR LOS CRITERIOS DE DECISIÓN: que será importante para resolver el problema. Lo que se determina es lo que es relevante para tomar la decisión y aporta al proceso sus intereses, valores y preferencias personales semejantes. Es importante identificas los criterios porque lo que es relevante para una persona acaso no lo es para otra. También tenga presente que quien decide considera que no son relevantes los factores no señalados en esta etapa.

Los criterios señalados rara vez tienen la misma importancia. Por tanto, en la tercera etapa se pide al que decide que:

3.- PONDERE LOS CRITERIOS IDENTIFICADOS para darle la prioridad que convenga a la decisión

4.- CONCEBIR ALTERNATIVAS POSIBLES con las que se resolvería el problema. Aquí sólo se anotan las alternativas, sin hacer ningún intento por evaluarlas.

Ya que tienen las alternativas, el que toma las decisiones debe analizarlas y evaluarlas críticamente. Para ello las usará:

5.- CALIFICA EN CADA CRITERIO las ventajas y desventajas de cada alternativa se hacen claras al compararlas con los criterios fijados en la segunda etapa y los pesos asignados en la tercera.

En la última etapa hay que

5.- CALCULAR LA DECISIÓN ÓPTIMA se evalúa cada alternativa de acuerdo con los criterios y se elige loa que tenga la mayor puntuación.

# **PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS**

Estas actuaciones representan la primera ayuda imprescindible que se desarrolla a favor de la persona afectada emocionalmente. Así tanto el estrés como las distintas situaciones que llevan a una persona al lugar de víctima de un ilícito, pueden producir fallas en los mecanismos habituales con que hace frente a dichas situaciones, lo cual va acompañado de todo un conjunto de consecuencias conductuales, emocionales, cognitivas y biológicas en dicha persona.

Los objetivos de intervenir en una situación en la que se debe contener a la persona, son según Corral y Gómez (2009):

1- Proporcionar apoyo a la persona haciéndola sentir escuchada, lo que facilita el manejo de sus emociones y le hace sentir comprendida, esto tiene un efecto inmediato de contención.

2- Reducir la mortalidad, entendiendo que muchas situaciones pueden desencadenar una respuesta violenta como modo de defensa, por lo cual ofrecer una red de apoyo inmediato es una buena clave para el afrontamiento adecuado.

3- Ser nexo en la consecución de los medios de ayuda correspondiente, brindando información u orientación pertinente sobre qué hacer y cómo hacerlo, incluyendo el acompañamiento personal en casos necesarios.

Esta primera asistencia se da en minutos y horas consecutivas al hecho sucedido, pudiendo ser proporcionada por amigos, familiares, personas, policías, médicos etc. Pueden ofrecerse en lugares informales como iglesias, hogares, centros vecinales, canchas, plazas etc. Siempre se apuntará a prevenir riesgos y daños mayores, como también a establecer enlaces seguros y reales con dispositivos o mecanismos de ayuda.

La ayuda inmediata que se ofrece en situaciones de crisis, violencia, desastres naturales, se caracteriza por principios como escucha responsable, transmitir aceptación, generar un ambiente de confianza y empatía, proporcionar información y permitir la libre expresión de las emociones.

Intervenciones:

1- Realizar el contacto físico: significa escuchar atentamente a la persona, con toda la carga emocional y conductual que significa; paralelamente utilizar reflexiones sobre la situación, emplear frases de conexión y empatía para que la persona sienta que es escuchada.

2- Examen del problema: al ayudar a una persona en situación de crisis es importante examinar su situación para elegir las acciones posteriores correctas. Dicho análisis del problema debe abarcar el pasado inmediato, el presente y las consecuencias futuras.

3- Analizar las posibles soluciones: significa identificar el rango real de soluciones que pueden implementarse en la inmediatez de la situación, como también aquellas que pueden preverse para el futuro. Esta intervención debe contemplar las posibilidades y cursos de acciones reales que puede la persona seguir.

4- Asistir en la ejecución concreta: implica tomar acciones para acompañar a la persona a que emprenda las primeras acciones para manejar y controlar la situación.

5- Darle seguimiento: esto implica extraer información con la cual elaborar un procedimiento para darle seguimiento y verificar el proceso iniciado.

Actuaciones prácticas:

1- Contacto y acercamiento: responder al contacto iniciado por la persona, o iniciarlo de forma sutil y respetuosa, ayudando a pedir ayuda, expresando respeto y simpatía, escuchando con atención. No invadir su espacio personal, cuestionarlo o mostrarse ansioso.

Presentarse a sí mismo: nombre, cargo, rol, esto da una impresión de mayor cercanía personal. Pida permiso para hablar con la persona. Explique que está ahí para ayudar. Garantice cierto grado de privacidad y adecúe su tono de voz.

2- Seguridad y alivio: asegurarse de que la persona, o familia se encuentren físicamente en un entorno seguro, o de lo contrario reorganice el entorno para asegurarlo.

Controlar objetos y personas que puedan agravar la situación, asegurando una contención de la seguridad física de niños, niñas y adolescentes previamente.

3- Provea información sobre actividades y servicios que ofrezcan solución a la problemática: debe utilizar un criterio lógico para juzgar el tipo y grado de información que la persona puede manejar; esta información debe relacionarse con lo que se está haciendo para asistirle, lo próximo a hacer, la información recolectada sobre el evento o situación, los servicios disponibles, las reacciones comunes ante lo que le está sucediendo.

4- Promover el acercamiento social: facilitar la interacción social con otras personas que deseen ayudar, localizar grupo de apoyo familiar o extrafamiliar que puedan aportar a la contención de la persona.

5- Estabilización en caso de ser necesario: es oportuno en situaciones de riesgo que la persona cuente con conocimientos de maniobras para la estabilización física, o en su defecto que solicite la ayuda más inmediata con la que pueda contar, sea esta médica o de otras personas que tengan conocimientos y puedan intervenir para contener la situación. Evite que el propio desconocimiento le lleve a negar ayudas vitales de personas voluntarias.

6- Actuaciones básicas: son acciones mínimas que permitirán decidir el curso de las acciones futuras, como pedirle a la persona que lo escuche y lo mire; indagar si la persona sabe quién es, dónde está y que le sucedió; pedirle que le describa lo que está sucediendo alrededor y quien percibe que es usted.

7- Recopilar información y necesidades: es necesario identificar las preocupaciones y necesidades inmediatas, esto le permitirá establecer un orden de prioridades para atender en el control de la situación.

8- Hablar sobre buscar apoyo: muchas personas no buscan apoyo porque no conocen cuales pueden ser, o no se sienten capaces. Es beneficioso ayudarles a pensar el tipo de apoyo más útil, a quien acudir para conseguirlo, escoger el momento para buscarlo, hablarle a la persona y explicarle como puede ser ayudada.

**UNIDAD III**

# **VIOLENCIA**

Muchas veces los conflictos desembocan en discusiones, las cuales llevan a gritos, desacuerdos de tal magnitud que nos llevan a preguntarnos **¿por qué se llega a la violencia?**

Comúnmente se considera que la violencia solo se reduce al “ataque” físico; sin embargo, esta puede ser directa de forma física o verbal, indirecta en casos donde los ataques se dirigen a los elementos del entorno que causaron la situación problema.

Este tipo de conductas pueden surgir por muchas y muy variadas razones, como por ejemplo el estrés. Muchas veces estos tipos de respuesta ante las frustraciones, el conflicto, el estrés o los problemas son aprendidos en el entorno familiar, y en las primeras pautas de relaciones sociales que se aprenden desde niños.

La violencia como forma de respuesta aprendida, implica pensar que el individuo es producto de una sociedad y cultura, de la cual aprende a satisfacer sus deseos y necesidades de formas socialmente aceptadas, lo que invita a pensar que cierto nivel de violencia en las relaciones es aceptado por eso es que el individuo lo aprende, como también aprende hasta qué punto llegar.

La agresividad es un impulso humano que si no se hace racional se transforma en violencia, por lo tanto, la agresividad expresa refuerza límites y obedece a límites, mientras que la violencia es la clara expresión de la irracionalidad que ha sobrepasado los límites. Podría decirse que la agresividad es la expresión en algunos casos de la solicitud de un diálogo o de que se respeten las propias necesidades, y la violencia es la frustración del diálogo, no persigue un objetivo racional, simplemente busca la descarga brusca de una emoción.

La estructura social actual produce carencias tan grandes que muchas veces arrojan a las personas a la violencia primero en las relaciones interpersonales, para luego ampliarse a las relaciones de las personas con las instituciones y los grupos, y por último las relaciones entre los pueblos y las naciones.

La agresión física, la destructividad, representan una forma de huir de un insoportable sentimiento de impotencia, dado que se dirige a eliminar todos aquellos objetos con los que el individuo experimenta la frustración y angustia.

La agresividad es una respuesta adaptativa y forma parte de las estrategias de afrontamiento de la que disponen los seres humanos. El individuo requiere de cierto grado de agresividad para moverse en el mundo, lograr sus objetivos, vencer dificultades y obstáculos.

Por otro lado, la violencia tiene un carácter destructivo sobre los objetos y las personas lo que supone una profunda disfunción social. Si bien la respuesta violenta representa una exacerbación de la agresividad, no todas las personas responden necesariamente de forma violenta ante las frustraciones y conflictos. También puede darse de forma espontánea ante situaciones como el consumo de alcohol, o formar parte de una accionar sistemático y planificado como en el caso de la violencia psicopática.

La OMS define la presencia de violencia cuando existe “uso indebido de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo contra uno mismo, otra persona o un grupo y que cause o tenga muchas posibilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones”.

**Tipos de violencia:**

1- Contra uno mismo: comprende el comportamiento suicida, planificaciones e ideaciones, búsqueda de medios para autolesionarse.

2- Violencia interpersonal: se divide en dos grupos; violencia intrafamiliar o de pareja, abarca el maltrato a pareja, niño o ancianos; violencia se produce entre individuos no relacionados entre sí, pudiendo estos conocerse o no.

* Violencia colectiva: estas conductas son realizadas por un grupo de personas que se perciben como parte de un colectivo con un objetivo en común.

**Formas de ejercer la violencia:**

● **Física:** son todas las agresiones que atentan contra el cuerpo de una persona, ya sea a través de golpes, lanzamiento de objetos, encierro, sacudidas o estrujones, entre otras conductas que puedan ocasionar daños físicos.

● **Psicológica o emocional:** es toda acción u omisión destinada a degradar o controlar las acciones, comportamientos, creencias y decisiones de otras personas por medio de intimidación, manipulación, amenaza, humillación, aislamiento, o cualquier conducta que implique un perjuicio en la salud psicológica. Este tipo de violencia es de las más comunes y naturalizadas de la sociedad, por lo que es necesario aprender a reconocerla y denunciar.

● Sexual**:** en ella se incluyen todas las relaciones o actos sexuales, físicos o verbales, no deseados ni aceptados por la otra persona. La violencia sexual puede presentarse hacia hombres o mujeres utilizando la fuerza o la coacción física, psicológica o cualquier otro mecanismo que anule o limite la voluntad personal.

● ·**Económica:** ocurre cuando se utiliza el dinero como un factor para dominar o establecer relaciones de poder perjudiciales. Este tipo de violencia se puede manifestar cuando a la persona se le quita el dinero que gana, se le impide gastarlo en beneficio suyo o de su familia, o se le niega el dinero para controlar su independencia. Todas estas formas de violencia son consideradas delito y son sancionadas por la ley.

● De **género:** son los actos violentos contra una persona en razón de su sexo o preferencia sexual. En muchos casos, son actos que se ejercen contra las mujeres y están relacionados con el control que algunos hombres creen tener sobre ellas, generalmente, aprovechándose de condiciones de indefensión, desigualdad y poder. También puede ocurrir contra hombres que se salen del rol masculino culturalmente aceptado, por ejemplo, en casos de violencia homofóbica o por conductas consideradas ‘femeninas’, como llorar o expresar sus sentimientos.

● Institucional

● Laboral

● Política

● Intrafamiliar

● De género

● Maltrato o abuso de niños/as y personas menores de edad.

**Violencia Intrafamiliar**

● Maltrato físico o psicológico por parte de alguno de los integrantes del grupo familiar.

● Grupo familiar comprende las uniones matrimoniales o, de hecho.

● El juez requerirá un diagnóstico de interacción familiar efectuado por peritos de distintas disciplinas para determinar los daños sufridos por la víctima.

● La denuncia podrá ser verbal o escrita.

●Cuando los damnificados fuesen menores o incapaces, ancianos o discapacitados, los hechos deberán ser denunciados por sus representantes legales.

●También estarán obligados a efectuar la denuncia los servicios asistenciales sociales o educativos, públicos o privados, los profesionales de la salud y todo funcionario público en razón de su labor.

**VIOLENCIA DE GÉNERO**

● Eliminación de toda forma de discriminación entre varones y mujeres.

● Derecho de las mujeres a vivir una vida sin violencia.

● Remoción de patrones socioculturales que promueven y sostienen la desigualdad de género y las relaciones de poder sobre las mujeres.

**Perspectiva de Género:**

● El análisis de una situación desde la perspectiva de género permite entender que la vida de hombres y mujeres puede modificarse en la medida en que no está naturalmente determinada.

● Enfoque que cuestiona los estereotipos con que somos educados y abre la posibilidad de elaborar nuevos contenidos de socialización y relación entre hombres y mujeres.

● Plantea la necesidad de solucionar los desequilibrios existentes entre hombres y mujeres y/o diversidades con medidas positivas:

● igual remuneración por igual tarea

● valoración de los trabajos en funciones de cuidado, crianza y tareas domésticas.

● Fortalecimiento del poder de gestión y decisión de las mujeres.

**Interseccionalidad**

● Atravesamiento de múltiples causas que producen en las mujeres y diversidades condiciones de mayor vulnerabilidad.

● Así, la combinación de distintos factores, por eje: pobreza, bajo nivel educativo, etnia, padecimiento mental, etc. hacen más propensa a la persona a ser víctima de violencia.

● Dificultad de acceso a los servicios de salud.

● Baja autoestima.

● Violencia económica.

● Empleo de baja calidad y/o no registrado.

● Inaccesibilidad a la justicia o acceso limitado y con dificultades de sostenimiento.

**ALGUNAS CONCLUSIONES:**

● La violencia produce aislamiento y ruptura de lazos familiares y sociales.

● Genera baja autoestima y consecuentemente disminuye las medidas de autocuidado.

● Produce estigmatización pues funciona como atributo socialmente desacreditador que degrada a la persona que la padece.

● Debemos entonces evitar la revictimización.

● Trabajar interdisciplinariamente

● Construir redes.

● Promover el autocuidado

● Acompañar los procesos

● No juzgar

● Derribar prejuicios

● Comprender la historia

● Tener una escucha respetuosa

● Promover el acceso a más derechos

● Desnaturalizar las creencias e imaginarios sociales.

● Trabajar desde una perspectiva de género

● Fortalecer las personas con las que intervenimos

● Indagar nuestras propias actitudes patriarcales.

**FACTORES RELACIONADOS CON LA PRESENCIA DE CONDUCTA VIOLENTA**

Son los que se exponen más abajo:

1. Edad: La conducta violenta es más frecuente en la adolescencia e inicio de la adultez.

2. Género: Los varones son más proclives que las mujeres, por aspectos educacionales.

3. Variables biológicas. Niveles alterados de neurotransmisores, hormonas, alteraciones cromosómicas.

4. Inteligencia: Hay relación entre baja inteligencia y la violencia impulsiva.

5. Abuso de sustancias: Puede acompañar la conducta violenta y potenciar sus resultados.

6. Déficit del control de impulsos: Las personas violentas presentan historia de impulsividad, como dejar la escuela, el trabajo…

7. Historial delictivo: Conducción temeraria, asaltos y agresión, malos tratos, provocación de incendios…

8. Historia de persecución personal: Las personas que han sufrido agresiones son más proclives a comportarse de forma violenta. La violencia puede ser una repetición de anteriores situaciones violentas.

9. El grupo de iguales: Estar con personas semejantes a nosotros puede desencadenar conductas que no se llevarían a cabo si el sujeto estuviera solo.

10. Disponibilidad de medios para ejercer la violencia: Tener armas y saber cómo usarlas.

11. Foco claro de agresión. Cuando hay una víctima identificable, o cualquier objeto o propiedad blanco de la agresión o un chivo expiatorio.

12.Ciertas patologías psiquiátricas: Como la esquizofrenia paranoide, el trastorno delirante y algunos trastornos de personalidad, del control de impulsos.

13.Algunas enfermedades neurológicas degenerativas. Ej.: Alzheimer. En pacientes geriátricos son frecuentes los arrebatos agresivos.

# **CÓMO ACTUAR CON UNA PERSONA VIOLENTA ANTES DE LA ACTUACIÓN DIRECTA**

Lo primero, autoprotegerse, salvaguardar la seguridad de todos los miembros del equipo; sino no hay actuación posible. Pedir ayuda a policías, guardias civiles, etc. como prevención: Cuando ya se ha desencadenado la agitación o agresividad, la petición de ayuda es más compleja si uno está intentando desembarazarse de una persona con una fuerza descomunal con mayor peso y volumen que nosotros.

A veces la sola presencia de estas figuras les impone respeto y no suelen arriesgarse a ponerse agresivos; pero hay excepciones en que les puede molestar aún más.

Para extremar las medidas de autoprotección, debe mantenerse en todo momento una distancia mínima de seguridad y unas vías de salida abiertas. Un primer paso sería contar con personal formado y entrenado en el manejo de este tipo de situaciones (lo cual no siempre es posible). Todas las personas que formen parte en la intervención (equipo de ambulancia, bomberos, policías…) deben estar coordinadas y tomar las medidas oportunas según la situación. El uso de material de protección física adaptado a la situación es un elemento a tener en cuenta.

Estar atento a posibles golpes en genitales y en el pecho (mujeres).

Los objetos que nosotros llevamos pueden ser peligrosos: hay que tener cuidado con pulseras, anillos, pendientes (pueden engancharse y provocar desgarros fortuitos), pasadores de pelo, gafas… Si hay sospechas fundadas de que la persona tuviera acceso a armas de fuego, debe valorarse la peligrosidad que supone este hecho y extremar las precauciones.

**Descripción de un caso**: Se produce un ajuste de cuentas entre bandas latinas rivales; hay una persona herida y otra fallecida en uno de los bandos. Se ha avisado a Policías y personal sanitario y ambos empiezan a intervenir. Uno de los implicados en la pelea está empuñando un arma. Miriam, la enfermera de la ambulancia, al ver lo que ocurre se retira de la escena, para evitar que le hagan daño.

**Comentarios de actuación:**

Ante una situación de conflicto con alta peligrosidad, en este caso entre grupos, la primera medida es la salvaguarda de la integridad física del personal interviniente. Es recomendable valorar la posibilidad de no intervenir hasta que la situación de seguridad física esté garantizada por los cuerpos de seguridad públicos o personal de seguridad.

El material de trabajo del emergencista que pueda levantarse fácilmente (como el maletín, una silla) puede servir como escudo improvisado ante un ataque fortuito. Otra medida de seguridad es la posición del agente de ayuda: de pie, mantenerse en posición de semi perfil (ofrece menos zonas corporales sobre las que el sujeto puede hacernos daño), con las piernas abiertas una distancia similar a la separación de los hombros, con las manos delante flexionadas (en una posición cercana a la de boxeo, que facilitar desviar golpes), bajar el mentón (para proteger la tráquea y arteria carótida). Los codos pegados al cuerpo protegen zonas corporales más vulnerables (hígado, bazo, plexo solar, corazón, costillas…).

Al principio hay que observar bien la escena y tratar de neutralizar amenazas incipientes para nuestra seguridad. Antes de decidir acercarse a la persona hay que considerar el posible acceso de ésta a objetos contundentes o arrojadizos, que entrañen un peligro añadido a la situación. Puede tener guardados objetos lesivos o peligrosos, que puede usar contra las personas que pretendan acercarse a él (prácticamente cualquier objeto es potencialmente peligroso: tijeras, ceniceros, bolígrafos, cualquier objeto metálico ―inofensivo‖, abridores de cartas, jarras, líquidos calientes, arena o tierra…).

En los primeros momentos no se debe discutir ni responder a sus argumentos con una actitud hostil o desafiante. Conocer bien el lugar y su distribución espacial. Si estamos con la persona agresiva en un lugar cerrado (su domicilio, una sala…) procurar que sea de suficiente amplitud; a ser posible con dos salidas y sin cerrojo interior (porque la persona agresiva puede tomar el control de la situación y atrincherarse con nosotros amenazando con hacernos daño si no se satisfacen sus peticiones); buscar un lugar con posibilidad de ser oídos o vistos si la situación se complica.

**CÓMO ACERCARSE SIN RESULTAR DAÑADO**

En el lugar de actuación, visualizar a distancia las manifestaciones de violencia ofrece información útil cara a la actuación. La observación más cercana, manteniendo una distancia de seguridad, también proporciona información veraz. Además, es recomendable fijarse en la apariencia física, en la posición de la persona (alguien que se sienta en el borde de la silla y se aferra al reposabrazos puede tener agresividad latente); personas que incrementan o disminuyen las conductas agresivas y hacia qué o quién se dirigen, el tono de voz, si se pasea nerviosamente por el lugar…

Para realizar el acercamiento físico con personas violentas puede ser útil la presencia inicial de dos personas, como mínimo; aunque, para facilitar el proceso, sólo uno se encargue de hablar con el sujeto. Presentarse (Soy Mario Sánchez, sargento de bomberos, médico de urgencias, etc.) es la primera tarea que debemos llevar a cabo cuando nos aproximemos al paciente. Aunque llevemos uniforme y todo el equipo, la persona tiene que tener claro quién está tratando de hablar con él.

Preguntarle cómo podemos llamarle facilita la comunicación porque la personaliza.

Ante las reticencias iniciales a que se aproxime un extraño, debemos transmitirle que nuestra intención es simplemente saber cómo está y si le podemos ayudar en algo. La aproximación física y psicológica será progresiva salvaguardando la seguridad de los profesionales. Esperar a que haya un mínimo de calma antes de iniciar alguna acción.

En el acercamiento debemos ver dónde están las manos de la persona y mostrar las nuestras. Hablar mientras nos acercamos; podemos retroceder, cambiar de dirección, medir las distancias y los pasos que damos; se puede comentar algo sobre un tema trivial, cotidiano o no conflictivo, que nos sirva para entrar en contacto con él.

En los primeros momentos es fundamental mantener la distancia de seguridad y evitar el contacto visual fijo. Es fundamental inferir tranquilidad y seguridad a la persona. Se consigue fundamentalmente con tono de voz tranquilo, expresiones faciales calmadas, gestos lentos y poco amplios… No se ha mostrado especialmente útil la estrategia de intervención en que un interviniente esté de parte de la persona y otro en contra, para tratar de ganarse la confianza del sujeto. Las reacciones del mismo pueden ser muy dispares y difíciles de controlar a corto plazo. Podemos preguntarle de forma directa: ¿Puedo ayudarle en algo? ¿Cómo puedo ayudarle? A veces la persona cesa su conducta para escuchar nuestra pregunta. Las preguntas abiertas de tipo general pueden ser un buen comienzo, que permita obtener información para la reducción psicológica. Otra ventaja que nos ofrece este tipo de cuestiones es que ayudan a conocer si sabe dónde está, quién es, en qué momento del día o del año está… Las preguntas cuyas respuestas son monosílabas no favorecen el acercamiento.

Si hay presentes un buen número de los factores de la tabla siguiente, es posible que se produzca una conducta violenta:

**RECUERDA**

* Una persona que manifiesta una conducta agresiva siempre conlleva un riesgo para sí o para los demás.
* Una persona agresiva puede ser consciente o no de su comportamiento.
* No hay que perder de vista la posibilidad de que una enfermedad médica produzca manifestaciones violentas, ni otros riesgos: suicidio, agitación epiléptica…
* En la actuación con personas que muestran conducta agresiva / violenta, debe primar la prudencia.
* Actuar con tranquilidad sin dejarse llevar por los nervios.
* Seguir un esquema que facilite el abordaje de la persona, mejor si es en equipo.
* Hablar con tono de voz calmado. No levantar la voz. Procurar que el tono agresivo vaya disminuyendo a lo largo de la conversación.
* Es fundamental analizar el peligro inminente para el sujeto violento o para terceros.
* No plantear actuación en solitario con una persona violenta.
* Valorar si tolera el acercamiento antes de intentar acercarse.
* Elegir preguntas /frases concisas, cortas o directas: ―Dígame exactamente lo que ha pasado, para poder ayudarle.
* Preguntarle con un lenguaje moderado y conciliador: ― ¿Qué le sucede? ¿Por qué se comporta de esta manera?
* No darle órdenes contundentes con imperativos: ¡Siéntese ahora mismo!
* No debe responderse de manera agresiva a una persona violenta porque incrementaría la magnitud de la conducta que queremos disminuir.
* El objetivo es la contención de la conducta y evitar que se incremente a conducta violenta. Evitar actitudes defensivas hacia la persona, discutiendo todos sus argumentos al mismo tiempo que se le reprende.
* No hacer caso a sus insultos. Puede ser un intento de provocación.
* Evitar suspicacias de la persona o malentendidos, que dificulten la intervención
* Nunca intentar el manejo de una persona agresiva o violenta cuando supone una amenaza para la seguridad del interviniente.
* Alejar de su vista posibles objetos arrojadizos
* Adoptar la posición de defensa (semi perfil, con protección en cara y tórax), para el acercamiento y los momentos iniciales con la persona agresiva /violenta.
* Antes de plantear la actuación, verificar que hay una vía física de escape, si la situación empeora.
* Permitirle que dé un golpe a algo o destroce algo que ya está roto.
* No recriminarle su comportamiento delante de terceras personas.
* Evitar espectadores /Curiosos innecesarios.
* Procurar recurrir a la contención por la fuerza, como último recurso.
* Si se realiza contención física (siempre después de haber intentado otras estrategias, incluida la contención verbal), realizarlo con número suficiente de personas e indicando a la persona el motivo por el que se hace (nunca mostrarlo como castigo).

# **VICTIMOLOGÍA**

**Definición de Víctima:** según la Resolución 4030 de la ONU, víctimas son las personas que individual o colectivamente han sufrido daños, incluyendo lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente, incluyendo la que proscribe el abuso del poder.

Esta definición permite además excluir a los combatientes y a los damnificados que padecen desastres naturales, ya que su afectación no es consecuencia de un delito y aunque es cierto que requieren atención psicosocial, el daño que padecen no es equiparable al derivado de una conducta al margen de la ley.

**Estrategias de Afrontamiento en Víctimas**

El afrontamiento esel conjunto de res- puestas cognitivas o conductuales ante la situación estresante para manejarla o neutralizarla, para reducir de algún modo sus cualidades aversivas. Algunos autores como Arjona y Guerrero (2001) lo definieron como “aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo”. El afrontamiento implica un manejo o administración de la situación que puede oscilar desde el dominio, hasta un somero control de las emociones. El afrontamiento cobija las respuestas inmediatas, mediatas o de largo plazo, una víctima puede no superar la situación dolorosa e identificarse con el victimario y convertirse en uno de ellos.

Tres dimensiones de afrontamiento colectivo a la violencia mencionadas por Pérez y Beristain (2001) son útiles como marco explicativo a las respuestas que encontraron entre víctimas y testigos:

1. afrontamiento de tipo instrumental colectivo (precauciones, apoyo mutuo, búsqueda de información y asesoría legal;

b) afrontamiento directo y autocontrol (negarse a hablar, resistencia directa, no responder a provocaciones); y

c) afrontamiento cognitivo o ideológico (exigibilidad de los derechos políticos y legales, asertividad frente a manipulación sin descalificar al otro, restauración, sentido de justicia, rechazo a la violencia y afirmación de rol y liderazgos). Estos tres tipos de afrontamiento resumen una serie de conductas de resistencia activa y de exigencias de justicia por parte de testigos inquebrantables.

**Algunas tendencias de acción de las víctimas para defenderse.**

• Acercamiento-huida. Optando por el afrontamiento directo con autocontrol.

• Ambigüedad asertiva. La ambigüedad es una respuesta social frecuente en contextos políticos represivos que refuerzan los sentimientos de incertidumbre e indefensión. Usar respuestas indefinidas o equívocas permiten a las víctimas testigos expresar dudas, desconfianza y el descrédito en el sistema judicial permeado por la impunidad.

“Ellos identificaron 26 (miembros de la patrulla) pero yo conté 27”.

• Humor-ironía. Expresiones matizadas que favorecen el manejo de la ansiedad y requieren de apoyo social para revalidar la experiencia.

• Percepción de los hechos. La tendencia a describir perceptualmente o con metáforas los hechos que quedaron inscritos en su experiencia emocional “Tronó como cohetes”.

La potenciación de las estrategias de afrontamiento que puedan ayudar a fortalecer y mantener la adaptación y a prevenir formas de victimización representa un importante aporte de la psicología a la victimología.

# **TÉCNICAS PARA LA COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE EMERGENCIA**

1.1. Establecer contacto

Una vez hecha la evaluación inicial de la situación, vamos a establecer contacto con la persona afectada, el estado psicológico en que la persona se puede encontrar es variable.

• Identificar nuestro rol: Presentarse como tal es una forma de iniciar la interacción con la persona, es una manifestación explícita de nuestra intención de ayudar.

• Identificarnos por nuestro nombre: A la identificación del rol, podemos añadir nuestro nombre, en estos casos, vamos a preguntar y utilizar el nombre de la persona afectada para dirigirnos a ella.

1.2. Empatía

Consiste en ser capaz de aprehender la vivencia de la otra persona desde su realidad, transmitir al ayudado que comprendemos sus reacciones. Es la disposición a querer ponernos en el lugar de la persona.

1.2.1. Moduladores de la empatía para la relación de ayuda:

Empatizar tiene importantes ventajas en la relación de ayuda y también riesgos si no se calibra o entendemos qué estamos haciendo.

A) Nos permite mostrarnos como agentes interesados por su estado y dispuestos a ayudar en lo que a ella le importa y no sólo en lo que nos pueda importar a nosotros.

B) Nos facilita seguir interactuando con ella para conseguir objetivos adicionales.

C) No implica de ningún modo, que nos tengamos que mostrar de acuerdo con sus pensamientos, creencias o valoraciones respecto a una situación.

D) Ayuda a que la persona perciba nuestra comprensión sin que ésta sea signo de refuerzo o potenciación de lo que la persona hace, piensa, etc. Empatizar no implica reforzar.

Empatizar implica comprensión, pero no implica reforzar positivamente el comportamiento de la persona afectada ni mostrarnos de acuerdo con éste.

E) Se ve acompañada de una permeabilidad emocional por nuestra parte, a las emociones de la persona afectada, sentimos en cierta medida lo que puede estar sintiendo la persona. Pero también tiene el riesgo de contagiarnos completamente de su estado emocional y sentir en la misma medida lo que siente la persona, con serias consecuencias como:

• Mermar nuestra capacidad de ayuda

• Sentirnos mal por algo que no nos ha ocurrido a nosotros

• Alimentar nuestro riesgo de desgaste psíquico

La regulación empática en los profesionales de emergencia es un aspecto fundamental para su bienestar personal y profesional, así como para su capacidad de ayuda.

F) Por encima de nuestra condición de emergencistas está nuestra condición de ser personas, con nuestra historia, creencias, valoraciones, etc. Ser consciente de ello nos ayudar a evitar acciones contraproducentes hacia nosotros mismos y nuestro rol.

1.3. Escucha activa

―Tenemos dos oídos y una boca. Deberíamos entonces, poder escuchar el doble de lo que hablamos”. Dicho británico.

Escuchar activamente consiste en prestar atención a lo que una persona nos cuenta y, además, hacérselo ver a nivel verbal y no verbal.

1.3.1. A nivel no verbal:

• El contacto ocular: mirar a la persona, asentir con las pestañas ―sonreír‖ con los ojos etc.

• Gestos faciales

• Postura denota dora de interés

1.3.2. A nivel verbal

Hay una serie de habilidades verbales

• Repetición: devolución literal del mensaje de la otra persona, ayuda a centrarse en el contenido

• Paráfrasis: repetición del contenido del mensaje que describe una situación, acontecimiento, persona o idea

• Reflejo: devolución de los sentimientos y parte afectiva del mensaje. Animar a la persona a expresar sus sentimientos, manejarlos y discriminar entre diferentes sentimientos

1.4. Hacer preguntas

Es un recurso casi inevitable durante el proceso de asistencia, en ocasiones preguntamos demasiado sin tener claro el propósito o preguntamos con un propósito de dudosa eficacia para la relación de ayuda. Para generar preguntas es conveniente antes preguntarse a sí mismo ― ¿Cuál es el propósito de mi pregunta‖

1.4.1. Preguntas abiertas:

Invitan a que la persona aporte y desarrolle una información más rica en contenido, nos ayudan a dialogar con el afectado, entre otras cosas para:

• Indagar para prestar ayuda

• Identificar una reacción o estado

• Cuando se desea centrar un tema

• Cuando se desea identificar objetivos, intereses, necesidades e introducir procesos de reflexión

• Cuando se intenta definir un problema

• Cuando se intenta activar las alternativas de solución a un problema

• Cuando se necesita tomar decisiones

• Cuando deseamos motivar y promover la participación

1.4.2. Preguntas cerradas

Las preguntas cerradas se formulan para obtener información concreta, pueden ser una herramienta poderosa para actuar mucho más focalizadamente cuando es preciso.

# **GESTIÓN DE EMERGENCIAS POR COMPORTAMIENTO VIOLENTO**

La violencia forma cada vez más, parte de nuestras vidas; se habla de violencia en el deporte, de robo con violencia, de violentar a una persona (cuando se le hiere en sus sentimientos o se le pide algo que va contra su código de valores). El cine nos presenta cada vez con más crudeza y realismo escenas de violencia explícita, que presencian los niños, cada vez a más temprana edad. El uso de la agresividad puede ser útil en disciplinas deportivas de combate (artes marciales, boxeo…), pero no es efectivo en las relaciones personales. A nivel social hay una actitud de repulsa y rechazo hacia situaciones como la violencia de género y las agresiones sexuales. Actualmente empiezan a difundirse desde diversos organismos programas de ayuda psicológica para maltratadores y agresores sexuales. Concretando, por un lado, hay un incremento de las manifestaciones de la violencia y se están empezando a tolerar e incluso imitar ciertos modelos de comportamiento agresivo; aunque se admite que hay alternativas no violentas para relacionarse con otras personas de manera cotidiana. Sin embargo, no disminuyen las expresiones de violencia y algunas personas usan cada vez más este comportamiento para conseguir lo que se proponen: por falta de habilidades, por presenciar que otras personas obtienen lo que desean de esta manera, por estilo de relación.

Todo el mundo puede ponerse agresivo en un momento dado; pero hay personas que conservan la calma durante mucho tiempo mientras otras, enseguida se ponen a la defensiva. Para que se produzca la explosión violenta es necesario que la persona experimente pérdida de control de su situación.

En urgencias o emergencias, los intervinientes pueden acudir a situaciones en las que haya un componente violento, desafiante en la solicitud de atención; aunque la violencia no sea el elemento principal que lo defina. Entonces el emergencista debe decidir si actúa, o no actúa porque hay riesgo para su integridad física.

En las actuaciones con presencia de violencia se generan, en quienes actúan, unos altos niveles de miedo, recelo o ansiedad. Además, es necesario actuar con prontitud, con poca información y hay que tomar rápidamente medidas de protección adecuadas. El componente emocional unido a la presión para una actuación rápida y las implicaciones legales, hace que se convierta en una situación de alta complejidad en su manejo.

# **CONDUCTA SUICIDA. INTERVENCIÓN COMUNITARIA**

Aquí haremos más hincapié en las formas de mirar a los procesos suicidas, observar esta problemática desde otra óptica nos será útil y nos servirá como herramienta siempre y cuando se pueda utilizar cuando estemos en presencia de alguien que necesita nuestra ayuda profesional.

Tendremos presente la etimología de la palabra “suicidio”, del latín, sui: “sí mismo” y “cidium": del verbo "caedere": “matar”, es un hecho humano transcultural y universal.

El Proceso Suicida se construye en la trama de la historia de la persona, a partir de la forma del oficio de vivir que tiene, la forma de resolver problemas, de relacionarse con el entorno, la propia mirada que fue construyendo del si mismo, y conductas transgeneracionales que, sin darse demasiado cuenta, son conductas, o modos de resolución que se transmiten de padres a hijos. Esto no excluye las predisposiciones genéticas. Cuando se habla de una historia personal hablamos de una persona como ser bio- psico – social –culturar y espiritual, que en su desarrollo ha ido adquiriendo formas de enfrentar los problemas, transitar las crisis, resolver o no los problemas de una manera particular y en relación con su entorno.

Este proceso se va construyendo y planificando paso a paso, y puede variar su duración entre fase y fase, encontrando personas en las que en una semana las fases se desencadenan rápidamente, o a veces puede ser tan larga que pasan años en continuar el proceso suicida, sobre todo cuando se presenta el encapsulamiento del proceso suicida, donde la persona responde a los deseos del otro, como única dirección posible, y desconociendo todo lo que lo llevo a construir el proceso anterior, pero esto solo es en apariencias, que se haya terminado el proceso suicida, hasta tanto no se vuelvan a presentar los desencadenantes que en algún momento lo originaron.

Las fases del proceso suicida están separadas para ser comprendidas de una forma pedagógica, pero se ha observado que entre una y otra puede ser muy corto el tiempo que pareciera que alguna se saltea, o también puede suceder que desde la fase 1, pudiera saltar directamente a la fase 4, y desde ahí continuar con las fases críticas que son las de, la 5 a la 7. Por otro lado, todo el proceso en sí, también puede tener una temporalidad diferente, que varía de persona a persona, cada caso es particular y según la interacción con el medio, las fortalezas y debilidades cognitivas y emocionales son factores influyentes que dilatan o apresuran las fases.

Cabe la aclaración y que no debemos olvidar, es que el proceso suicida es multicausal,

que, ante un intento de suicidio por lo general, se conoce o sale a la luz la última causa o la causa que desencadeno la decisión final, pero hay que considerar que este proceso no está dado por un solo factor o causa, y que si, hay otros factores que no son tan visibles que están presentes o contribuyendo a la toma de decisión y la ejecución del acto suicida, y que, con mucha cautela y respeto, hay que investigar. La persona construye un proceso suicida, a través de preguntas que guían su pensamiento, a saber: **CÓMO, CUÁNDO Y DÓNDE**.

Comienza un espacio de planificación de lo que conforma ser su proyecto de alejarse de la vida que está viviendo, insatisfactoria, dolorosa y frustrante, entre otras, emociones. De estas tres preguntas directrices, la que, define, y nos muestra fácilmente el riesgo inminente es CUANDO. Este es el momento en que la persona ya tiene la fecha, hora, día o época del año fijada.

# **FASES DEL PROCESO SUICIDA**

Proceso emocional que las personas con trastorno por conducta suicida van construyendo. Se van encadenado de una manera más o menos ordenada, pudiendo tener distintos tiempos de tránsito y diferente nivel de gravedad.

**El proceso suicida es entonces una sucesión de fases que se inician con la dificultad en la resolución de problemas de la vida cotidiana y finaliza, en algunos casos con el suicidio consumado**.

Las fases del proceso suicida son:

• Fase 1: Acumulación de problemas sin resolver

• Fase 2: Acumulación de Conflictos

• Fase 3: Crisis

• Fase 4: Pensamiento negativos.

• Fase 5: Ideación suicida

• Fase 6: Crisis por Intento de Suicidio

• Fase 7: Suicidio

**La Fase 1: Acumulación de problemas sin resolver**

Aquí donde comienza a gestarse y construirse desde los aspectos cognitivos y emocionales el proceso suicida. Esta fase comienza con los problemas de la vida cotidiana. Hay diferentes tipos de problemas y, por eso, también existen diferentes tipos de soluciones. Hay personas que, frente a un problema, se detienen, piensan en dejar para mañana o para otro momento la resolución, momento que, por cierto, nunca llega, lo que se dificulta en las personas que se encuentran es esta fase, es la toma de decisiones.

Cuando la persona tiene menos factores protectores, menor red de contención y perfiles cognitivos y emocionales con ciertos déficits, es allí cundo se acumulan problemas que la persona no puede manejar y resolver, se ve desbordada y frustrada, estos problemas sin resolver le generen dificultades con el sí mismo y con el entorno próximo.

**La segunda Fase 2: Acumulación de Conflictos**

Aquí debemos diferenciar problemas de conflictos. Como ya hemos visto, estamos hablando de

problema, al planteamiento de una situación que busca ser resuelta. El conflicto hace referencia a la manifestación de intereses opuestos, en forma de disputa en relación al sí mismo o en relación con otra persona. Tiene muchos sinónimos que se utilizan en la vida cotidiana como: pelea, discrepancia, desavenencia, separación, todos con una valoración negativa.

Entonces, el conflicto, se centra en contradicciones o situaciones personales que se suman y se atraviesan sin poder aceptarlas, tomar una decisión o resolverlas. Los conflictos intrapersonales hacen más notorio que algo le está sucediendo a la persona, más allá de los problemas no resueltos de la vida cotidiana, lo que sucede en la mayoría de los casos es que el entorno acostumbrado a la no resolución delos problemas, al llegar la fase de conflictos, ya está naturalizado para sí y para el entorno una forma de ser, actuar y pensar. La acumulación de conflictos, que por lo general se da en distintos ambientes o áreas en las que transcurre la vida de persona.

**Fase 3: Crisis**

La acumulación de conflictos ha llegado a su punto culmine. Se presenta la crisis que se muestra como un estado temporal de trastorno y desorganización, caracterizado principalmente, por la incapacidad de la persona para abordar situaciones particulares y por el potencial para obtener un resultado radicalmente positivo o negativo. Crisis significa al mismo tiempo peligro y oportunidad. Se eleva la tensión por el impacto que genera la acumulación de conflictos.

Las reacciones frente a una crisis pueden ser al comienzo dos: llanto o negación de la crisis. El llanto puede conducir a la negación, que significa sentirse invadido por sentimientos de dolor, imágenes de la experiencia de la crisis, pesadillas, inquietud y cualquier manifestación de inestabilidad emocional. En todo momento, la no resolución y la dificultad en la toma de decisiones se encuentran presente, el pensamiento rígido se ve como una evidencia, al no poder cambiar la forma de actuar frente a los desafíos que se le presenta día a día. El aparente equilibrio, se ha roto, y es en este momento en que se observa en la persona el nerviosismo y la situación de acorralamiento, donde toda su vida se reduce a la insatisfacción de que todo está mal, sentimientos de incomprensión del entorno, y en muchos casos hasta el alejamiento del mismo.

**Fase 4: Pensamientos Negativos**

Se agrandan las cosas negativas y no se perciben o se desvalorizan las positivas en uno o en los demás. Una forma característica del negativismo es la realización de presagios y predicciones negativas, y se caracterizan por:

• palabras concretas o imágenes visuales breves.

• Son dramáticos, muy exagerados.

• Expresan términos como “habría que”, “tendría que” o “debería”.

• Es difícil desviar la atención de ellos.

• Son espontáneos, vienen de repente a nuestra mente.

Este tipo de pensamientos son enormemente dañinos para la persona, causando mucha inseguridad, ansiedad o tristeza. La persona se encuentra en el punto más alto de riesgo de encaminarse al proyecto de muerte.

Todo este tiempo la persona se fue alejando de a poco de la resolución, de los vínculos, de la vida, y en el momento de poder permitirse una resolución, aparece el pensamiento negativo.

La persona en construcción del proceso suicida piensa, o se muestra:

• Constantemente quejándose. Nada es nunca satisfacción o lo suficientemente bueno. Quejándose todo el tiempo lo deja insatisfecho e irritable. También lo deja solo, nadie quiere estar cerca de personas que se quejan siempre.

• Una actitud auto-destructiva, pierde la oportunidad de tomar las acciones que lo llevarían a tener éxito y alegría. Pensamientos como “cuando me muera todo se va a resolver”, lo lleva a ser introvertido y reservado.

• Diálogo interno negativo. Se dice a si mismo que va a fallar, se saboteará y fracasará.

• Con mentalidad de víctima, posiciona a la persona a que no hay nada que pueda hacer para mejorar su situación, porque por todos sus males se puede culpar a otras personas que, por diferentes razones, le desean que no logren sus objetivos o alcanzar la felicidad.

• Estrés. La acumulación de problemas, conflictos y crisis, generan en la persona un alto estrés teniendo todo tipo de efectos negativos para la salud física psíquica, social y espiritual. Este peso emocional es lo que llamamos dolor emocional.

El dolor emocional, es esa sensación más o menos incómoda que queda después de vivir una experiencia a la que podemos calificar de desagradable o muy desagradable.

**Fase 5: Ideación Suicida**

A partir de aquí, ya nos encontramos en las fases críticas. Los pensamientos negativos, se orientan a la fuga, la desaparición, y por sobre todas las cosas el no querer más la vida que llevan. Pero esto como está teñido de pensamiento negativo y catastrófico, solo se puede visualizar como no quiero vivir más.

Habíamos dicho que la persona construye un Proceso Suicida, a través de preguntas que guían su pensamiento, a saber: CÓMO, CUÁNDO Y DÓNDE. Este es el momento, en la fase 5, donde las tres preguntas empiezan a ser las compañeras en este proyecto.

Cuando la persona empieza a descubrir que en la muerte encuentra la solución a todos sus problemas, es donde empieza a rigidizar más su pensamiento encontrando como única opción empezar a cuestionarse COMO lo hará. Este como, está relacionado a de qué forma, con que elementos, que es lo que va a utilizar para ejecutar su plan final. Pasa casi todo el tiempo acompañado de este pensamiento, y hasta en muchos casos, en la actualidad, consultan a través de internet, a páginas que se dedican a difundir métodos de cómo alcanzar sus propósitos, hasta líneas de Facebook, que son más interactivas, donde encuentran personas que guían este acto particular de resolución no saludable. En esta fase, se resuelve un método, se da paso a la escena que está guiada por el DÓNDE, la escena es el lugar, y esto es planificado detenidamente, y en muchos de los casos, al extremo del detalle, porque la escena también es un texto oculto que decodificar.

El riesgo inminente es CUANDO. La persona tiene el método, la escena y ahora va por la fecha, hora, día o época del año fijada. A partir de este momento, las personas en proceso suicida, empiezan a despedirse de distintas formas, regalan cosas simbólicas o significativas, cambian su apariencia física, o escriben cartas. Las formas de reacción son muy distintas en base a quienes este destinadas, o la necesidad de la persona de dejar más claramente un mensaje de recordatorio.

**Fase 6 Encapsulamiento del Proceso Suicida.**

Entendiendo por este las estrategias cognitivas y emocionales de aplazamiento del proceso suicida y que se construye a partir de la influencia del medio o contexto al minimizar, el considerar algo que pasó, como algo que terminó, al considerarlo un hecho aislado o simplemente un llamado de atención a la exteriorización de la ideación suicida o el intento de suicidio.

El aplazamiento de la continuidad del proceso suicida, ocasiona que la persona lo encapsule y continúe con su vida como si nada hubiera sucedido en su mente y en su conducta. De repente, sin haber resuelto ninguno de sus conflictos, minimiza la situación con frases como “fue un momento de locura”, o “ya pasó”, entre otras expresiones.

Esta respuesta adaptativa, que llamamos encapsulamiento del proceso suicida, está dirigida hacia el contexto; que puede construirse por la mirada e interacción de un vínculo cercano y/o un profesional no especializado.

**Fase 7: Suicidio**

Según la Organización Mundial de la salud**,** el suicidio es **TODO ACTO POR EL QUE UN INDIVIDUO SE CAUSA A SI MISMO UNA LESION O UN DAÑO, CON UN GRADO VARIABLE DE LA INTENCION DE MORIR, CUALQUIERA SEA EL GRADO DE INTENCION LETAL O DE CONOCIMIENTO DEL VERDADERO MOVIL.**

La identificación de las fases nos permite reconocer que se puede intervenir en cualquiera de las fases. Los familiares y amigos de la persona que se encuentra en la última fase pueden experimentar una amplia gama de emociones contradictorias acerca de la persona que cometió suicidio, sintiendo todo el dolor emocional intenso que provoca la confusión y el desconcierto, tristeza por la pérdida, y la ira contra el fallecido, comienza a experimentar un duelo complicado en reacción a esa pérdida con síntomas como emociones intensas, pensamientos intrusos sobre la pérdida y sensación de aislamiento y vacío, no es un duelo común, como el que estamos acostumbrados a ver, por fallecimiento por causas naturales, enfermedades o accidentes. El duelo por trastorno de conducta suicida, es un tema no menor que amerita todo un análisis para poder ser tratado.

En cada fase las intervenciones – preventivas, diagnósticas, clínicas y preventivas- tienen particularidades que ameritan una intervención con profesionales especializados.

En la fase 7, es necesario tener en cuenta que se recomienda el trabajo preventivo, quizás para los que perdieron a un ser querido, no haya más nada que hacer, pero se evalúa que alrededor de un suicidio hay muchos afectados.

# **CONSUMO PROBLEMATICO**

Cada persona porta características físicas y emociones que están construidas con los elementos y discursos de un mundo donde el consumo se encuentra naturalizado y forma parte de la estructura de la vida cotidiana. Luego, cada sujeto interactúa con el contexto reproduciendo o intentando cambiar ese hábitat en el que se encuentra inmerso. Esta interacción funciona por una oferta de bienes de consumo diversos y por el incentivo a experimentar nuevas sensaciones para cumplir necesidades de supervivencia, para obtener placer y buscar la supuesta felicidad. Llegado este punto, los consumos podrían interferir en las actividades de la vida cotidiana.

Entonces, como formadores de futuros agentes de Policía, buscamos facilitar la reflexión sobre las condiciones en que se producen los diferentes consumos que pueden resultar problemáticos. Buscamos también que puedan mirarse críticamente e interpelarse en sentidos comunes y prácticas naturalizadas.

El impacto de estos consumos y el modo en el que influyen en el desarrollo físico y psíquico de las personas conlleva a crecientes sentimientos de desadaptación, marginación, angustia y desesperanza.

**MARCO LEGAL**

En la Argentina la prevención, capacitación y asistencia de los consumos problemáticos es jurisdicción de la Secretaría de Programación para la Prevención de la Drogadicción y la Lucha contra el Narcotráfico (SEDRONAR), en conjunto con ministerios nacionales y provinciales.

**Ley N° 23.7373.** Actualmente la legislación argentina contempla como consumos problemáticos una variedad de usos y costumbres que enmascaran problemáticas cuya detección y tratamiento ayuda a mejorar la calidad de vida de las personas y la comunidad en la que viven. A nivel nacional existen cuatro leyes que se ocupan de la temática. Las mismas tienen diferentes alcances.

**Ley N° 23.737**: penaliza la tenencia de drogas ya sea para consumo personal, comercialización o elaboración. Las personas que incurran en esta penalización serán detenidas o deberán someterse a un tratamiento educativo/terapéutico.

**Ley N° 26.586**: crea el Programa Nacional de Educación y Prevención sobre las Adicciones y el Consumo Indebido de Drogas. Orienta las prácticas educativas para trabajar en la educación y prevención sobre las adicciones y el consumo indebido de drogas, en todas las modalidades y niveles del Sistema Educativo Nacional.

**Ley N° 26.657**: ley del Derecho a la Protección de la Salud Mental. En su art. 4° especifica que “Las adicciones deben ser abordadas como parte integrante de las políticas de salud mental. Las personas con uso problemático de drogas, legales e ilegales, tienen todos los derechos y garantías que se establecen en la presente ley en su relación con los servicios de salud”, considerando la problemática desde la perspectiva de los derechos humanos.

**Ley N°26.934**: Crea el IACOP (Plan Integral para el Abordaje de los Consumos Problemáticos) Esta ley entiende por consumos problemáticos “aquellos consumos que- mediando o sin mediar sustancia alguna— afectan negativamente, en forma crónica, la salud física o psíquica del sujeto, y/o las relaciones sociales”. Esta legislación abre la posibilidad del abordaje que comprenda al sujeto en su contexto permitiendo intervenir sobre las causas de los diferentes consumos como así también en forma indirecta sobre otras situaciones conflictivas que se presentan en territorio.

# **EL TÉRMINO “DROGA” Y SUS COMPLEJIDADES**

Hay un grupo de sustancias que no son los alimentos o algunos medicamentos o suplementos de venta libre como las aspirinas. Nos referimos a las denominadas **sustancias psicoactivas** entre las que aparecen las relacionadas con los consumos problemáticos. La diferencia con los otros consumos problemáticos es que generan daños en el cuerpo y que su consumo y/o comercialización están penalizados. Bajo la denominación de “sustancia psicoactiva” o “droga”, se incluye un grupo variado de sus-

tancias, cuyo potencial adictivo, así como su peligrosidad, puede variar significativamente. Estas diferencias se deben no sólo a características farmacológicas particulares de cada sustancia, sino también a la cronicidad del uso, la dosis, la vía de administración, las características del usuario y el contexto en que se consume.

Estos consumos tienen que ver con necesidades emocionales o psicológicas y usualmente se llega a ellas por recomendaciones de amigos o a través de la propia investigación. En líneas generales se podría decir que se busca incidir en la relación entre uno mismo y el mundo externo, como aumentar la conexión con el entorno o, por el contrario, amortiguar o intentar aislarse de condiciones displacenteras o desequilibrantes. Pueden ser más o menos ocasionales o más o menos intensos. El problema comienza cuando esos consumos se convierten en un requisito indispensable sin el cual se comienza a alterar la vida cotidiana. Cuando esta presencia o ausencia bloquea aspectos de la persona, también cuando empieza a alterar la salud física como así también la relación con otras personas o cuando se convierten en el sostén emocional de un sujeto.

Por otra parte, cuando hablamos de sustancias lícitas podemos distinguir entre las permitidas, pero de circulación regulada, que están en el mercado con fines terapéuticos –medicamentos– y las permitidas y socialmente estimuladas desde los medios masivos de comunicación, como el alcohol y el tabaco.

Existen una serie de términos que creemos necesario tener claros (SEDRONAR):

**Medicamento:** preparación o producto farmacéutico empleado para la prevención, el diagnóstico y/o el tratamiento de una enfermedad o estado patológico.

**Nombre genérico**: denominación de un principio activo o droga farmacéutica adoptados por la autoridad sanitaria nacional.

**Estupefacientes**: sustancias que han sido consideradas prohibidas por el Poder Ejecutivo Nacional.

**Sustancias psicotrópicas**: en la práctica el término se utiliza como sinónimo de estupefacientes.

**Niveles de consumo y sus problemáticas**

Así como no todo consumo de drogas ilícitas deriva en una adicción o consumo problemático, en el mismo sentido cabe destacar que el consumo de drogas lícitas puede derivar en adicción o bien llevar a situaciones problemáticas. De acuerdo al vínculo que establecen las personas con la sustancia puede ser catalogada como uso, abuso o dependencia.

**• Uso**: se entiende por uso de una sustancia el consumo aislado, ocasional, episódico, sin tolerancia (es decir, sin necesidad de recurrir a dosis cada vez más altas que la inicial para obtener los mismos efectos) ni dependencia, aunque es importante tener en cuenta que en solo consumo podría ser mortal como en el caso de intoxicación aguada.

**• Abuso**: es un uso inadecuado por la cantidad que se consume, la frecuencia y finalidad con la que se lo hace, conlleva a un deterioro clínico significativo que da lugar al incumplimiento de las tareas habituales y alteración en las relaciones.

**• Dependencia**: cuando se tiene necesidad inevitable de consumir alguna sustancia, se manifiesta la necesidad de cantidades marcadamente crecientes de la misma para obtener el efecto deseado, consumiendo en muchos casos para evitar algún destello de abstinencia (conjunto de síntomas que aparecen cuando se suspende en forma abrupta la ingesta de sustancias).

**Cuando el consumo se exacerba a punto tal que comienza a afectar las actividades cotidianas, las relaciones sociales y familiares, el trabajo, los estudios y la salud decimos que ese consumo es problemático.**

No basta con que esta característica se sostenga en el tiempo para ser considerada problemática. Abarca la pérdida ocasional de control de sí mismo o el incurrir en prácticas de riesgo para sí mismo o para los demás.

Muchas de las prácticas asociadas a este consumo de sustancias psicoactivas se encuentran enmarcadas en conductas de alto riesgo, con bajísimas expectativas de futuro y con un alto deterioro de la salud.

**Analizando la problemática desde la perspectiva de género,** el consumo de sustancias no tiene el mismo significado para hombres y mujeres, ni es valorado del mismo modo por los demás. Mientras que entre los hombres el consumo de sustancias es percibido como una conducta social y culturalmente más aceptada (salvo en situaciones donde el consumo problemático aparece asociado a conductas violentas o antisociales), entre las mujeres supone un reto a los valores sociales dominantes. Por eso, las mujeres que presentan un consumo problemático de sustancias –sean legales o no– soportan un mayor grado de estigma social. Esto significa que, además del estigma asociado a ser “una mujer adicta” desde su espacio privado, es juzgada en el ejercicio de su rol materno (si es que existe) –ya que no brindaría el cuidado socialmente esperado a sus hijos/as– y desde lo público es vista como una persona que no es capaz de controlar su situación familiar, por ende, es alguien en quien no se puede confiar desde otros ámbitos, como el laboral, académico, etc.

Esta diferente respuesta del entorno social ante las situaciones de consumo problemáticas explica por qué muchas mujeres optan por ocultar el problema, temerosas de ser estigmatizadas como adictas y sufrir la exclusión o rechazo de su pareja, familia y entorno próximo. Es así como las mujeres con consumos problemáticos de sustancias sienten –con más frecuencia e intensidad que los hombres– que han fracasado a nivel personal, familiar y social, incapaces de desempeñar satisfactoriamente el papel que les ha sido asignado por la sociedad (como ser una buena madre o una buena ama de casa).

# **ENTREVISTA**

**Concepto**

La entrevista es una técnica privilegiada y muy utilizada en el ámbito de la investigación social, consiste en interactuar a partir de una conversación entre dos o más personas, con el propósito deliberado y mutuamente aceptado por los participantes. Con el objeto de recopilar información o datos necesarios para la investigación en la que se encuentra.

Intervienen en la misma:

• **El Entrevistador:** es quien dirige y conduce la entrevista, su formación le permite relacionarse con las personas y plantar una serie de acciones alrededor del motivo de la entrevista.

• **El Entrevistado:** es la persona que proporciona información.

En la entrevista hay comunicación verbal y no verbal entre las personas involucradas, se intercambian ideas, actitudes, sentimientos y se influencian recíprocamente, produciéndose una interacción entre ellos.

Los propósitos de la entrevista pueden ser diversos, pero lo más usual es la **Investigación.**

En cuanto al propósito de la **Investigación,** la entrevista se orienta a:

• Obtener información, es decir determinar ciertas características y condiciones del entrevistado, conocer opiniones, creencias, comportamientos, sentimientos frente a determinados hechos o situaciones.

**Modalidades de la entrevista**

La Entrevista puede ser:

• **Entrevista Estructurada**: Es la que se realiza sobre la base de un formulario previamente preparado y a través de una lista de preguntas establecidas con anterioridad, de acuerdo al tema o asunto que se pretende conocer. En el cuestionario se anotan las respuestas, pueden ser de maneara textual o codificada. Este tipo de entrevista tiene una característica general, ya que no se desarrolla una conversación entre el entrevistado y el entrevistador, se limita a una pregunta específica.

• **Entrevista No Estructurada**: Deja una mayor libertar a la iniciativa de la persona interrogada y al entrevistador, tratándose en general de preguntas abiertas que son respondidas dentro de una conversación teniendo como característica principal la ausencia de una estandarización formal a través de una lista de preguntas establecidas con anterioridad. En este tipo de entrevista puede adoptarse tres modalidades:

✔ La Entrevista Focalizada: (focus interview) Su preparación y realización requiere de una gran experiencia, habilidad y tacto, el entrevistador tiene una lista de cuestiones a investigar derivadas del problema general que quiere estudiar. En torno a esos problemas se establece una lista de tópicos en relación a los cuales se focaliza la entrevista quedando, quedando esta librada a la discreción del entrevistador, quién podrá sondear razones, motivos, ayudar a esclarecer determinado factor, etc. Todo esto sin ajustarse a una estructura formalizada. Se necesita agudeza y habilidad de parte del entrevistador para saber buscar aquello que quiere ser conocido, focalizar el interrogatorio en cuestiones precisas, saber escuchar y ayudar a expresarse y esclarecer, pero sin sugerir.

✔ La Entrevista no Dirigida: Se caracteriza ya que el entrevistado tiene completa libertad para expresar sus sentimientos y opiniones, el entrevistador tiene que animar a hablar de un determinado tema y orientarlo, de esta manera a actuar como un catalizador.

**Preparación de la entrevista:**

Como aspecto y fase de la investigación, la entrevista participa de todos los preparativos que se efectúan en relación con la investigación. Presupone asimismo que se la ha elegido como método más adecuado a los efectos de la investigación que se va a realizar. Sin embargo, la entrevista propiamente dicha requiere ciertas medidas específicas, tales como las siguientes:

* **Presentación del entrevistador:** Una vez seleccionado la o las personas que han de ser entrevistadas es conveniente presentar al entrevistador, mediante el envío de una nota que anuncie su visita y explique los motivos de la entrevista.
* **Oportunidad de la entrevista:** Es necesario considerar la distribución del tiempo y las ocupaciones de las personas, asegurándole que será recibido y facilitándole el empleo de su tiempo de una manera más económica.
* **Conocimiento previo del campo:** Cuanto mayor es el conocimiento de las modalidades y pautas culturales del grupo o comunidad que se desea estudiar, menores son los riesgos desencuentro entre ambos.
* **Contactos con líderes:** Un contacto previo con los líderes del grupo o comunidad, en el cual se expliquen los motivos y las finalidades que se persiguen, facilitará en gran medida el éxito de las entrevistas. El líder en algunos casos puede actuar como agente de ablandamiento‖ entre las personas que serán entrevistadas y se logrará una mejor aceptación por parte de ellas mismas.
* **Selección del lugar para celebrar la entrevista:** Se trata de establecer el lugar del encuentro con el fin de realizar la entrevista en las mejores situaciones ambientales.
* **Aspectos personales del entrevistador:** El aspecto o presentación personal del entrevistador condiciona de algún modo la acogida y la aceptación de la persona entrevistada: las peculiaridades o extravagancias en el vestir, el modo de hablar, los ademanes, las actitudes de ―señor‖, pueden provocar un rechaza o una situación incómoda y negativa para el éxito de la entrevista.

**Momentos de la entrevista**

En la entrevista se presentan tres momentos relacionados y vinculados el uno con el otro ellos son:

**Inicio o Apertura:**

• Establecer con el entrevistado buenas relaciones para garantizar un adecuado desarrollo de la entrevista. Inicia saludando cordialmente, llamándolo por su nombre, propiciando de esa manera el acercamiento. Ej.: ¿Cómo está Ud. Teresa?... Se realiza una breve charla de apertura sobre cualquier ocurrencia que puedan compartir ambas personas, ir generando un clima de armonía y simpatía.

• El entrevistador debe dar a conocer las reglas y el papel que cumple desde el inicio. Precisar el propósito, posibilidades, tiempo y limitaciones que se tiene para enfrentar la situación, evitando crear expectativas. Ej. La solución no está en mí, juntos podemos reflexionar y encontrar posibles salidas….

• Si el propósito es la investigación, se presenta e indica el nombre de la institución a que realizas el estudio, objetivos, tiempo aproximado que tomará la entrevista.

• El entrevistador debe lograr un alto grado de motivación para lograr la información que necesita.

• Crear una situación de relajamiento y tranquilidad que permita manifestarse lo más libremente posible.

• Logrado ―romper el hielo‖ y establecido un ambiente de cordialidad y reconocimiento mutuo se pasa a la etapa que motiva la entrevista.

**Desarrollo y Contenido:**

Es la fase de la obtención de información, las preguntas deben ser claras, sencillas, motivadoras y no invasoras.

• Evitar respuestas monosilábicas: **SI - NO** Prolongado silencio provoca ansiedad.

• Formular preguntas escalonadas en lugar de ―bombardearlo‖.

• La comprensión se apoya en la empatía y en la discreción, creando un ambiente de solidaridad.

• Si el propósito es investigar se recoge la información – objetivo de manera concreta y puntual.

**Término o Final:**

Este término no debe ser brusco, debe culminar con un sentimiento de satisfacción. Y agradecer por la información lograda y despedida cordial.

**Entrevista Cognitiva**

La entrevista cognitiva comprende cuatro técnicas generales de recuperación de memoria:

**La primera técnica** consiste en reconstruir mentalmente los contextos físicos y personales que existieron en el momento del crimen (o del hecho que hay que recordar), esto es, la «reinstauración de contextos». Esto implica que al testigo se le pide que trate de situarse mentalmente en el lugar del suceso.

**La segunda técnica**, el «cambio de perspectiva», trata de animar al testigo a que se ponga en el lugar de la víctima, o de otro testigo del suceso, o incluso del sospechoso, y que informe de lo que vio o hubiera visto desde esa perspectiva, si estuviera ocupando el lugar de esa persona. — **El último componente** es la instrucción que debe intentarse recordar desde diferentes puntos de partida, el «recuerdo en orden inverso». En otras palabras, lo que se pretende es que el individuo narre los hechos desde un orden diferente a como se desarrollaron (por ejemplo, desde el final al principio, desde el medio hacia atrás) con el objetivo de recuperar pequeños detalles que pueden perderse al hacer una narración de los hechos siguiendo la secuencia temporal que éstos tuvieron.

**Limitaciones del entrevistador**

• **Actitudes que generan desconfianza.**

- No mirar de frente al entrevistado.

- Mostrar apuro

- Mirar constantemente el reloj.

• **Dificultad en establecer empatía.**

- No comprender los problemas del entrevistado.

- No ponerse en la situación del entrevistad.

- No hacer suyo el problema.- Indiferencia.

• **Desconocimiento del marco referencial de la situación específica que preocupa al entrevistado.**

- Desconocer las leyes que ampara al entrevistado.

- Desconocer los lineamientos de política del sector donde trabaja.

- No tener información actualizada sobre las instituciones de bienestar que atiendan la problemática del entrevistado.

• **Dificultad para entablar conversación.**

- Manejo de códigos diferentes.

- No hacer esfuerzos para comprender el mensaje que emite el entrevistado.

• **Realizar la entrevista en momento inoportuno.**

- No respetar la dinámica cotidiana del entrevistado. Ej.: entrevistar a una persona el día que tiene que trabajar.

# **KINESICA (LENGUAJE CORPORAL)**

La KINESICA es el estudio de los movimientos corporales. (Steinfatt 1980), los movimientos del cuerpo se perciben principalmente por medio de la vista. Explica que la kinesica puede dividirse en tantas áreas como conductas diferentes humanas y establece una división.

1.Movimientos principales del cuerpo (como postura y posición)

2. Movimientos menores del cuerpo (movimientos en manos, brazos y piernas)

3. Expresiones faciales y movimientos de los ojos. Cada autor considera diferentes partes del cuerpo al explicar kinésica, aunque en distinto orden la mayoría concuerda en que los principales son: GESTOS Y MOVIMIENTOS CORPORALES.

# **TÉCNICAS KINÉSICAS EN ENTREVISTAS**

La técnica de kinesis en entrevistas está completamente basada en el concepto de presión. Se define la presión como aquellas fuerzas que tienden a empujar el cuerpo y mente fuera del equilibrio físico y psicológico.

Esto es, el cuerpo está normalmente en equilibrio armonioso físico y mental. Cuando este balance se interrumpe, ciertas cosas ocurren dentro del cuerpo a medida que este intenta reajustarse para volver a tener su balance y enfrentar estas nuevas fuerzas. A esto le llamamos PRESIÓN.

# **LENGUAJE CORPORAL**

El lenguaje corporal es un lenguaje que no está codificado, por eso resulta difícil conceptualizar. Sin embargo, tiene un tipo de comprensión intuitiva que "nos dice" sin poder traducirlo a palabras. Por eso, el conocimiento que nos proporciona al practicarlo es valioso, aunque no lo podamos explicar.

-Esto quiere decir que al comunicarnos nuestro cuerpo acompaña el habla con gestos; además, cada gesto variará en medida que existan diferencias culturales.

-La kinesis es una técnica que basa su análisis en las reacciones corporales de las personas que responden a preguntas.

-Se compone de expresiones y movimientos que se realizan de manera inconsciente y ponen de manifiesto las emociones.

# **APLICACIÓN PRÁCTICA**

Estas técnicas no son un “detector de mentiras”, pero pueden orientar junto a la experiencia, en una u otra dirección. Tengamos en cuenta que no solo sirven para interpretar, sino para que nos interpreten. Así, el conocimiento del significado de algunos gestos nos servirá tanto para reconocerlos en los demás, como para evitar o forzarlos en nosotros mismos.

# **APLICACIÓN LEGAL**

El objetivo de su estudio es convertir a Agentes del Ministerio Público y Policías Judiciales en “detectores de mentiras” humanos que observen la posición de la persona en su silla, sus manos, su mirada, tono y voz y la sudoración, a fin de identificar el momento en que un delincuente miente, o bien el testigo.

La kinesis no hace prueba plena en los juzgados, pero es una técnica auxiliar en la investigación. La técnica no solo se enfoca a las respuestas corporales, sino también a la manera de hacer las preguntas.

# **LA COMUNICACIÓN VERBAL**

Comunicar es dar participación al otro de lo que uno tiene. Hay un EMISOR, que es quien tiene la responsabilidad en el proceso de la comunicación, un RECEPTOR y entre ellos se transmite un MENSAJE.  
Se comunica a través de un código común. Para comunicar es necesario adaptar éste al receptor, a su nivel y características. Si pretendemos que suba a nuestro nivel perdemos desde el principio su atención.   
El CANAL, medio a través del cual el mensaje llega al destinatario, y el RUIDO, que es todo aquello que impide que el mensaje llegue correctamente, es necesario cuidarlo.

**EXPRESIONES FACIALES EMOCIONALES**

\*Miedo

-Cejas levantadas y contraídas al mismo tiempo. 

-Las arrugas de la frente se sitúan en el centro y no se extienden.

-Párpado superior levantado, mostrando la esclerótica con el inferior en tensión y alzado.

-Boca abierta y labios o bien tensos y ligeramente contraídos hacia atrás.

\*Sorpresa

-Cejas levantadas, colocadas curvas y elevadas.

-Piel estirada debajo de las cejas.

-Arrugas horizontales en la frente

-Párpados abiertos, párpado superior levantado y párpado bajado; el blanco del ojo suele verse por encima del iris.

-La mandíbula cae abierta, de modo que los labios y los dientes quedan separados, pero no hay tensión ni estiramiento en la boca.

\*Enfado o Disgusto

-Labio superior levantado.

-Labio inferior también levantado y empujando hacia arriba superior, o bien tirado hacia abajo y ligeramente hacia delante.

-Nariz arrugada

-Mejillas levantadas

-Aparecen líneas debajo del párpado inferior

-Cejas bajas y contraídas al mismo tiempo.

\*Ira o Enojo

-Cejas bajas y contraídas al mismo tiempo.

-Líneas verticales entre las cejas.

-Párpado inferior tenso; puede estar levantado o no.

-Párpado superior tenso, puede estar bajo o no por la acción de las cejas.

-Mirada dura en los ojos, que pueden parecer prominentes.

-Labios apretados con las comisuras rectas o bajas; o abiertos, tensos y en forma cuadrada como si gritaran.

\*Alegría

-Comisuras de los labios hacia atrás y arriba.

-La boca puede estar abierta o no, con o sin exposición de los dientes.

-El pliegue naso-labial, baja desde la nariz hasta el borde externo fuera de la comisura de los labios.

-Mejillas levantadas.

-Aparecen arrugas debajo del párpado inferior.

-Las arrugas denominadas patas de gallo van afuera del ángulo externo del ojo.

\*Tristeza

-Los ángulos interiores de los ojos hacia arriba.

-La piel de las cejas forma un triángulo.

-El ángulo interior del párpado superior aparece levantado.

-Las comisuras de los labios se inclinan hacia abajo o los labios tiemblan.

Cabeza

Aunque algunos de los principales gestos son llevados a cabo colocando las manos en la cara o en la cabeza, los dos movimientos más usados únicamente con la cabeza son la señal de asentimiento y la de negativa.

Inclinar la cabeza hacia delante es el gesto que se utiliza en casi todas las civilizaciones para indicar si o no afirmación. Es un gesto innato sacudir la cabeza hacia uno y otro lado.

(Pease 1992) menciona que hay tres posiciones básicas en la cabeza.

1. Cabeza hacia arriba (es la que adopta una persona que tiene una actitud neutral respecto de lo que está escuchando).

2. Cabeza inclinada hacia un lado (demostración de interés)

3. Cabeza inclinada hacia abajo (actitud negativa y opuesta.

Como regla general, podemos decir que la cabeza muestra las más expresivas características del lenguaje corporal, así como cambios que indican mentira, tensión o disposición a confesar.

Hay tres signos físicos que pueden ser observados en la cabeza, los cuales no se relacionan con ninguna otra clase de conducta, son:

**-RUBOR**

Consiste en el enrojecimiento de la cara que generalmente se asocia a un aumento de la presión de la sangre, que causa que las arterias faciales se congestionan y dilatan, dando una coloración roja. Esto puede ser interpretado como un signo de respuesta o sensibilidad al abordar un tema específico.

**- PULSO DE LA CARÓTIDA**

En las arterias carótidas, localizadas a los lados del cuello, puede detectarse cuando una persona está bajo tensión, ya que estas se definen externamente, pudiéndose apreciar el incremento en pulsaciones mediante las elevaciones de la piel durante cada irrigación, signo inequívoco de aumento en la presión arterial.

**-MOVIMIENTOS DE LARINGE.**

Estructura orgánica conocida como “la manzana de Adán”. Se mueve constantemente arriba y abajo cuando el sujeto está bajo mucha presión.

Atención

Cuando vemos la cabeza moverse de un lado a otro, esto es signo de que la persona está poniendo atención, porque esto puede estar relacionado con lo que un perro hace. Cuando un perro escucha un ruido, mueve la cabeza a un lado y para las orejas tratando de escuchar mejor.

**Evaluación**

Cuando estamos pensando en algo y evaluando, frecuentemente descansamos nuestra cabeza en nuestras manos y la movemos a ambos lados. Estos son gestos de evaluación e implica que se nos está prestando atención. Una persona que esté evaluando lo que decimos, debe estar escuchando, pues de otro modo es imposible que lo logre.

Movimientos en manos

Llevar la mano a la cabeza, ya sea por detrás o encima y rascarse es un gesto que indica confusión o duda. Cuando el movimiento se hace hacia la parte posterior del cuello indica hostilidad, o cuando menos un signo de deseo reprimido de actuar con violencia, conocido como “el dolor de cuello”, el interrogador debe mantener su distancia física para evitar una agresión.

Ojos

Una parte importantísima del lenguaje no verbal son los ojos. Mirar limpiamente a los ojos de otro denota seguridad y sinceridad. Cuando estamos hablando con alguien no miraremos a todos lados, ni miraremos morbosa y curiosamente sus zapatos, pantalones, camisa o peinado.

Mantendremos el contacto ocular, pero sin fijar en exceso la mirada, eso lo hacen los locos. De todas formas, si queremos fijar la mirada mucho tiempo en alguien, sin cansarnos psicológicamente, miraremos su entrecejo.

La mayoría de los autores coinciden en que la parte más expresiva del rostro son los ojos, así como también la parte que revela los verdaderos sentimientos, es decir, se puede fingir con cualquier parte del cuerpo, pero finalmente en los ojos se refleja lo que en realidad se siente.

La interrelación personal, la mirada es tal vez la forma más sutil de comunicación y a su vez explica que un contacto visual puede modificar una relación favorable o desfavorablemente.

Keats (1988) afirma que la cara es la más importante fuente de información para inferir que siente una persona y establecer como fuente determinante de los estados de ánimo. El área más expresiva del cuerpo de la persona y específicamente de la cabeza, son los ojos. Si nosotros sabemos leerlos, los ojos pueden decirnos todo. Veremos una serie de guías a usar en una persona que se encuentra bajo presión y puede estar mintiendo.

-Cortes en el contacto visual

Es fácil establecer el principio de buscar cortes en el contacto visual, pero es difícil aplicar esta observación, sobre todo cuando se hace de forma tan simple. Veamos algunas de las formas de romper el contacto visual.

-Evasión

La manera más obvia de hacerlo es cerrando los ojos, evitando la fuente del problema.

-Tick nervioso

Otra forma consiste en cubrir los ojos con la mano o haciendo ademanes con estos, que tienen el mismo efecto. Cubrir los ojos es una manera de evasión, ante la insistencia o tenacidad del entrevistador.

-Signos de escape

El entrevistador puede percibir muchas otras acciones que muestran ser un intento por escapar de la situación, los más comunes son:

-Ver el reloj.

-Examinar uñas y dedos de las manos

·-Ver por la ventana, el piso, otros objetos

Evasión por respeto

Como excepción de la regla, de que todo entrevistado debe ver a los ojos al entrevistador. Hay muchos grupos étnicos e indígenas, para los cuales el mirar a los ojos a una persona mayor o con autoridad, es considerado como señal de “mala educación”, por lo tanto, es importante investigar previamente al interrogatorio.

Contracción y dilatación pupilar

Los movimientos suelen ser muy rápidos, que solamente un investigador experimentado y máximamente observador pudiese detectar.

Cejas

Otro gesto que vale la pena observar, es levantar las cejas. Esto frecuentemente es una reacción de defensa. El entrevistado está tratando de mostrar incredulidad o falta de conocimiento, pretendiendo sorpresa en el tema que está tratando el entrevistador, debe tomarse como intento de provocar duda en el entrevistador.

La mirada

-Personas introvertidas

Cuando una persona introvertida rompe el contacto visual, su tendencia es mirar hacia la izquierda. Son personas que viven internamente, alejándose de situaciones

hostiles o amenazantes, tratando de evadirse, por lo que deben tratarse con la energía necesaria para lograr su atención. La tendencia normal en la posición del ojo es central, cuando el iris se desplaza ligeramente hacia arriba, permitiendo ver área blanca en la parte inferior, denotará que el individuo se encuentra bajo una gran tensión.

-Personas extrovertidas

Las personas extrovertidas rompen el contacto hacia la derecha. Son personas que enfrentan la realidad y las situaciones adversas; su trato debe ser más racional y convincente.

-Miradas amenazantes

Otro factor que el entrevistador debe cuidar, es no dejarse influenciar por la mirada del interrogado, la cual intenta desarmar, nulificar los esfuerzos del interrogador. Los individuos que tienen práctica en dominar situaciones, saben que mirar fijamente es la mejor forma de amenaza no física que se le puede hacer a otra persona.

La nariz

No hay duda de que la nariz es extremadamente expresiva en cuanto a experimentar quien está experimentando tensión. A menudo el entrevistado se frota la nariz, introduce un dedo en fosas nasales, cubre su nariz con los dedos en un gesto obvio de que algo “huele mal”.

Dentro de la situación de entrevista o interrogatorio, o aun, en una conversación, tiene exactamente el mismo significado, si una persona está hablando a otra y el que habla se tapa la nariz, es un comentario de la calidad de lo que él está diciendo. Por el contrario, si el que escucha es quien tapa la nariz, entonces este está objetando o repudiando lo que la otra persona dice.

-Incremento en la respiración

Otra reacción a observar es el incremento de la respiración, que aumenta en intensidad y frecuencia produciendo dilatación de las alas nasales, indicando un estado de nerviosismo.

La Boca

Como principio general, recuerde que cualquier acción o actividad que real o simbólicamente tienda a interrumpir el flujo de las palabras, deberá ser considerada como signo de presión de indicio de posible mentira o encubrimiento. Puede presentarse de diferentes formas

Un gesto muy común es cerrar la boca firmemente, labios presionados, uno contra otro; morderse los labios, lo que nos muestra que la persona no quiere hablar y que no es comunicativa. Otro gesto es cubrirse la boca con la mano. El efecto es el mismo; evitar la salida de palabras y evitar que se expresen confesiones.

-Sonrisas

Otra función en relación a la boca, que debe considerarse es la sonrisa. Las sonrisas genuinas son normalmente la marca de la persona veraz. La persona que no intenta ocultar nada o que no está tratando de evitar la acción policial.

Sin embargo, la gente obviamente mentirosa también sonríe. Normalmente en el interrogatorio la sonrisa franca ocupa toda la boca. Por otro lado, la sonrisa falsa o forzada tiende a mostrar solo los dientes superiores, solo la mitad superior de la boca.

Intercalar sonrisas cálidas y francas en la conversación transmite confianza, alegría y buena disposición. Sonreír demasiado frecuentemente puede convertir el gesto en una especie de mueca y dar la impresión de burla o fingimiento. Apretar exageradamente los labios puede delatar que se tiene dudas o desconfianza acerca de lo que el otro está diciendo o sugerir que no se está expresando realmente lo que se piensa o siente.

# **CONTROL KINESICO DEL ENTREVISTADO**

Definimos el control kinésico del interrogado, como la aplicación de ciertas técnicas físicas y verbales que fuerzan al entrevistado a continuar el argumento del entrevistador y que tienden a forzar respuestas y conductas deseadas como resultado de la acción de estas actividades físicas y verbales.

El control kinésico no involucra violencia, contacto físico, lenguaje despectivo o algo impropio. Es meramente la aplicación de algunos de los principios del lenguaje no verbal que se han discutido antes, combinando con ciertos principios fundamentales de control.

Imitación

Frecuentemente el interrogador hará ciertos movimientos como mover la cabeza de un lado a otro, o levantar la mano e inclinarse hacia delante, en un intento de inducir al interrogado a hacer lo mismo. Una vez que logramos que el interrogado tiende a imitar nuestras acciones, asumimos que básicamente tenemos el control, volviendo a realizar los movimientos.



Simulación

A este concepto lo llamamos “atacando la zona media del cuerpo”. El ser humano al igual que otros mamíferos es más vulnerable a ataques dirigidos al área abdominal. En otras áreas los órganos internos están protegidos por huesos o músculos, pero un ataque frontal al estómago no ofrece esta protección.

**MUCHAS GRACIAS**

**POR TU COMPROMISO Y DEDICACIÓN**

**ÉXITOS EN TU CAMINO PROFESIONAL**

**BIBLIOGRAFIA**

* Myers, D. G. (2010). **Psicología**. Worth Publisher.
* Schacter, D. L., Gilbert, D. T., & Wegner, D. M. (2011). **Psicología**. Worth Publisher.
* Baumeister, R. F., & Leary, M. R. (1995). "La necesidad de pertenecer: Deseo de vínculos interpersonales como una motivación humana fundamental". **Boletín Psicológico**, 117(3), 497-529.
* Goleman, D. (2006). **Inteligencia Social: La Nueva Ciencia de las Relaciones Humanas**.
* Minuchin, S. (1974). **Familias y Terapia Familiar**. Harvard Universidad
* Roberts, A. R. (2005). **Manual de Intervención en Crisis: Evaluación, Tratamiento e Investigación**. Oxford Universidad.
* Herek, G. M. (2000). "La psicología del prejuicio sexual". **Direcciones Actuales en Ciencia Psicológica**. Habilidades Sociales en la Función Policial
* Riggio, R. E. (1986). "Evaluación de habilidades sociales básicas". **Revista de Psicología de la Personalidad y Social**, 649-660.
* Goleman, D. (1995). **Inteligencia Emocional**. Bantam Books.
* Ekman, P. (1999). **Emociones Básicas**. En T. Dalgleish & M. Power (Eds.), Manual de Cognición y Emoción. Wiley.
* Kobasa, S. C. (1979). "Eventos estresantes de la vida, personalidad y salud: Una indagación sobre la resiliencia". **Revista de Psicología de la Personalidad y Social**, 37(1), Deutsch, M. (1973). **La Resolución de Conflictos: Procesos Constructivos y Destructivos**. Yale Universidad.
* Tjosvold, D. (1997). **Conflicto dentro de las relaciones interdependientes y organizaciones: Estudios en teoría, práctica y cultura**. Lawrence Erlbaum Associates.
* Ruzek, J. I., Brymer, M. J., Jacobs, A. K., Layne, C. M., Vernberg, E. M., & Watson, P. J. (2007). "Primeros Auxilios Psicológicos". **Revista de Consejería en Salud Mental**, 29(1), 17-49.
* Gilligan, J. (2000). **Violencia: Reflexiones sobre una Epidemia Nacional**. Vintage Brooks.
* Kvale, S., & Brinkmann, S. (2009). **Entrevistas: Aprendiendo el Arte de la Investigación Cualitativa**. SAGE Publicaciones.

**EQUIPO DOCENTE**

* **CRIO INSP. LIC. CHOQUE CASIMIRO LINA \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**
* **SUB. OF. PPAL. LIC. VILLAGOMEZ LILIAN SOLEDAD \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**
* **SUB. OF. PPAL. PROF. VILTE ROSA \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**
* **SGTO. AYTE. LIC. GUTIERREZ MARIA MERCEDES \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**
* **SGTO. AYTE. LIC. CORBERA MIRIA ELIANA \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**
* **PROF. LIC. MORATO MARIA CARMEN \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**
* **LIC. FERNANDEZ MARY JUDIT \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**
* **PROF. RODRIGUEZ FERNANDA MACARENA \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**
* **PSP. GALVAN LORENA VICENTA \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**
* **PSP. GIMENEZ EMILIO EDGARDO \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**
* **PSP. BRUZAL IVANA \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**