



UNIVERSIDAD DE CHILE
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE POSTGRADO

**Líneas de ayuda telefónica psicológica en Chile: Formas y efectos de la
violencia por parte de los usuarios/as**

Tesis para optar al grado de psicóloga

VICTORIA ROCÍO FUENTES VALLECILLO

Director(a):
Dra. María Isabel Salinas Chaud

Santiago de Chile, año 2022

Resumen

En Chile existen varias líneas de ayuda telefónica que están contra distintos tipos de violencia, las investigaciones sobre ella son varias, pero la intención de esta investigación está centrada en analizar la percepción de psicólogas y psicólogos operadoras de líneas de ayuda telefónica en Chile respecto de la violencia que experimentan por parte de los/as usuarias de este servicio. La metodología de esta investigación fue de tipo cuantitativa e implicó la recolección de datos por medio de una encuesta enviada vía Google forms a los 16 participantes. La encuesta constaba de 3 ejes principales: Manifestaciones de violencia, consecuencias de las manifestaciones de violencia y abordaje institucional, se estudiaron factores como el impacto emocional, impacto en relaciones personales, consecuencias en el desempeño laboral, apoyo en el trabajo y las estrategias de autocuidado para “desconectarse”. De las distintas manifestaciones de violencia por las que se preguntó, la mayoría de los participantes decían haberlas sufrido casi todas. Hubo principalmente consecuencias emocionales y laborales. Los participantes manifiestan que las instituciones tienen un protocolo de acción ante situaciones de violencia por parte de los usuarios, aunque no lo tienen del todo claro; y que, además hacen reuniones grupales de cuidado para el equipo. Es interesante que se encontró bastante presente la violencia de género hacia las psicólogas por parte de usuarios hombres. En conclusión, los psicólogos y psicólogas de líneas de ayuda telefónica sufren de violencia verbal, psicológica y de género por parte de los usuarios, por lo que es importante tener en consideración estas situaciones de como uno de los factores más de afectación emocional. La presente investigación muestra que hay una percepción negativa de la violencia que sufren los profesionales y que esta les afecta emocionalmente y en el desempeño de su trabajo. Si somos capaces de visibilizar cada vez más factores de afectación las psicólogas y psicólogos podrán estar más acompañados y apoyados en el desempeño de su trabajo.

Índice

Introducción	4
Objetivos de investigación.....	7
Antecedentes Teóricos y Empíricos.....	8
Revisión histórica de las Líneas de Ayuda.....	8
Consecuencias psicosociales para las interventoras y los interventores que trabajan en violencia por vía remota.....	9
Violencia y sus tipos.....	13
Violencia psicológica.....	14
Violencia Verbal	14
Violencia de Género	15
Metodología	18
Diseño.....	18
Población y Muestra	19
Técnica de recolección de datos.....	21
Estructura de encuesta	22
Análisis de Datos	22
Aspectos Éticos	23
Características de los participantes.....	23
Análisis estructura final del instrumento.....	24
Análisis cuantitativo de preguntas cerradas.....	24
Análisis cualitativo de preguntas abiertas	44
Limitaciones	51
Líneas de futuras investigaciones	51
Referencias.....	52
Anexos	55
Características de las y los encuestados.	55
Tablas de respuestas escritas	55
Tablas códigos respuestas escritas	60
Carta autorización.....	67
Consentimiento informado	70

Introducción

En el campo de la salud y el cuidado del otro, muchas veces los profesionales pueden verse abrumados y sobrepasados al enfrentarse al dolor y sufrimiento de manera tan constante; especialmente para aquellos que trabajan con violencia en sus diversas formas (López, 2016). En términos generales, “el trabajo en el área de violencia puede describirse como una profesión de alto riesgo, lo que implica estar expuesto en mayor grado a las consecuencias que se han descrito en el desgaste y agotamiento profesional” (Arón, 2001, p. 87 como se cita en López, 2016).

Profesionales como médicos, trabajadores sociales, cuidadores, psiquiatras y psicólogos pueden verse afectados al enfrentarse a los relatos de violencia. Dentro de las consecuencias a las que se arriesgan los trabajadores expuestos a este estrés se encuentran el síndrome de Burnout, la traumatización secundaria y/o la movilización de las propias experiencias (Ojeda, 2015). Si bien es necesario comprender cada caso particular, es fundamental que las organizaciones brinden los espacios y herramientas necesarias para acompañar y proteger a los profesionales (Puhl et al., 2016; Moreno, et al., 2004).

Los contextos de violencia y estrés a los que se ven enfrentados los profesionales hace que estos sean especialmente afectados y propensos a padecer distintos fenómenos de malestar, pues deben cumplir con distintos roles, responsabilidades y desafíos (Puhl et al., 2016).

Es por todo el malestar que puede generar el trabajar en contextos de violencia que las organizaciones han tenido que buscar formas de tratar los síntomas que presentan sus trabajadores. El cuidado de equipos y autocuidado aparece como una práctica reconocida en estos contextos a nivel internacional, y es por ello que hay diversos estudios al respecto en países como España, Perú, Argentina, Chile, entre otros (López, 2016; Moreno et al., 2004; Ojeda, 2015; Puhl et al., 2016). Incluso hay estudios que hablan de formas de prevención del burnout (Puhl et al., 2016) y del estrés traumático secundario (Moreno et al., 2004). Se encontró que una de las formas es reducir la cantidad de horas semanales de

trabajo con pacientes víctimas de algún trauma, ya que eso es mucho más desgastante que trabajar con violencia durante años (Lind, 2000 como se cita en Moreno et al., 2004). Si bien se sabe que la angustia al estar expuestos a la violencia de forma diaria es algo inevitable hay formas en que las organizaciones pueden contribuir a disminuir ese malestar.

Actualmente el campo de la intervención en violencia se ha extendido más allá del trabajo presencial, llegando los profesionales a trabajar de forma no presencial. En Chile son comunes las líneas de ayuda, donde se atiende de forma remota las consultas de la persona que se comunica. Los medios de contacto con estos servicios son por teléfono, chat o correo electrónico (Catastro líneas de ayuda Remota, 2020).

Existe una cantidad considerable de líneas de ayuda con distintas finalidades y formas de trabajar; algunas centran sus actividades en dar información, denuncias, y/o para hablar con un profesional (psicólogo/a, psiquiatra, médico, etc). Cada línea tiene su forma de trabajar y su horario de funcionamiento, pero lo que tienen en común es la atención remota, lo que da una distancia física entre el consultante y el profesional que lo atiende (Catastro líneas de ayuda Remota, 2020), permitiendo así cierto anonimato que puede ser tanto positivo como negativo, pues protege la identidad del profesional, no obstante, permite que el consultante tenga la oportunidad de violentar a quien lo atiende.

En el Catastro de Líneas de ayuda remota (2020) realizado en Chile, se encontró que el 80% de las líneas de ayuda cuenta con profesionales de la salud mental dentro de su equipo de trabajo. En cuanto a la conformación de los equipos, la mayoría de quienes atienden las líneas son mujeres. En el caso de Fundación para la Confianza, quienes cuentan con 2 líneas de ayuda: Línea Libre y Hablemos de Todo, sus equipos están conformados por 8 psicólogos profesionales, de las cuales 7 son mujeres (Para la Confianza, 2020).

En el contexto del trabajo remoto en violencia, no se ha investigado del todo el impacto o las consecuencias que tiene para los profesionales este tipo de trabajo, en especial para los profesionales de la psicología. Si bien hay varias

consecuencias al trabajar en contextos de violencia, la mayoría de las investigaciones son sobre el trabajo presencial (López, 2016; Moreno et al., 2004; Ojeda, 2015; Puhl et al., 2016) y hay factores que lo diferencian del trabajo no presencial (Taylor, Gregory, Feder y Williamson, 2019). Algunas de las características que generan esta diferencia son: La ausencia de la imagen del usuario, la distancia geográfica, a la vez que hay un gran alcance territorial, la dificultad de seguimiento de la situación del usuario, problemas técnicos e inesperados de interrupción en la comunicación, que el usuario que se comunica sea un agresor y la imposibilidad de anticiparse a la situación (Michelli y López, 2017). En este tipo de contextos, donde hay una distancia física con el usuario, una de las consecuencias que puede afectar especialmente a las y los profesionales es la violencia ejercida por el usuario.

Violencia es una palabra que ha llegado a formar parte de nuestra cotidianidad, pero que así sea no significa que sea menos preocupante. Parece estar presente en cada espacio, público y privado. La sola mención de la palabra violencia genera sentimientos de preocupación, incomodidad e incluso miedo. Nos invade la preocupación de que nosotros o nuestros seres queridos sean víctimas de alguna de sus manifestaciones y esto genera en cada uno diversos y complejos sentimientos, acciones y actitudes que tocan nuestra sensibilidad como seres humanos (Sanmartín, 2006).

La violencia entre nosotros parece ir en aumento, pero así mismo también aumenta nuestra intolerancia ante prácticas que estaban normalizadas y que actualmente se tipifican como violentas. En parte, hay más violencia porque hoy se consideran violentas prácticas y conductas que antes no. Así como ocurrió con ciertas prácticas con los niños que a partir de la década de los sesenta del siglo pasado comenzaron a percibirse como maltrato; y las acciones u omisiones que a partir de la década de los setenta se tipifican como violencia contra la mujer, de la misma forma ocurre con la violencia en general (Sanmartín, 2006).

La violencia que los usuarios ejercen sobre los psicólogos y psicólogas que los atienden a través de teléfono, es diversa y puede ir desde la descalificación,

insultos y gritos, hasta insinuaciones sexuales morbosas. Esta violencia podría ser diferente dependiendo del género del profesional de la psicología. No obstante, este tipo de violencia a la que están expuestos los profesionales de las líneas telefónicas ha sido escasamente estudiada, lo que genera la necesidad de estudiar este fenómeno tan poco visibilizado, lo que lleva la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la percepción de psicólogas y psicólogos operadores de líneas de ayuda telefónica contra la violencia en Chile respecto de la violencia que experimentan por parte de los/as usuarias de este servicio?

La relevancia de la presente investigación tiene directa relación con la visibilización de los hechos de violencia que sufren las psicólogas y psicólogos por parte de los usuarios en este contexto de atención cada vez más extendido en el país los últimos diez años, y con los desafíos actuales que enfrentan las organizaciones para ello, esperando contribuir a mejorar los protocolos de acción y protección para las y los profesionales. Este es un tema escasamente estudiado, por lo que la identificación de este fenómeno como uno más de los que generan malestar y dificultan el desempeño del trabajo de las y los profesionales, puede generar formas de combatirlo y así mismo, de esta manera ellas y ellos podrán desempeñar su trabajo de mejor forma.

Objetivos de investigación

Objetivo General:

Analizar la percepción de psicólogas y psicólogos operadoras de líneas de ayuda telefónica en Chile respecto de la violencia que experimentan por parte de los/as usuarias de este servicio.

Objetivos Específicos:

1. Identificar las manifestaciones de violencia que las psicólogas y psicólogos operadores de líneas de ayuda telefónica perciben ser víctimas por parte de los usuarios.
2. Describir las consecuencias de la violencia por parte de los usuarios para las psicólogas y psicólogos operadores de línea de ayuda telefónica en violencia, en relación con su rol profesional.
3. Explorar las acciones de las organizaciones y de los mismos profesionales, para prevenir y abordar la violencia en contextos de línea de ayuda telefónica, según la percepción de las psicólogas y psicólogos operadores.

Antecedentes Teóricos y Empíricos

Revisión histórica de las Líneas de Ayuda

Las líneas de ayuda surgen en el mundo como una alternativa de fácil y rápido acceso para las personas que necesitan información y ayuda en algún ámbito. Una de las primeras líneas de ayuda que se creó fue la Childline UK (Inglaterra) en 1986, para niños, niñas y adolescentes, fundada por Esther Rantzen (Méndez, 2017). Luego en 1987, el psiquiatra Ernesto Caffo creó el Teléfono Azzurro en Italia, y en 1994 en España, la emprendedora social Silvia Moroder, fundó la tercera línea de ayuda para niños y niñas, llamada Teléfono ANAR (Méndez, 2017).

En los años que siguieron muchas líneas de ayuda se crearon en diversos países en otros continentes. Una que tuvo especial significado fue la Childline India, que fue el principal antecedente para que su fundadora Jeroo Billimoria propusiera la creación de la Child Helpline International en el año 2003 (Our Story (sf) como se cita en Méndez, 2017), en la consulta Internacional realizada en Amsterdam, con representantes de las 49 líneas de ayuda existentes en el mundo. Desde entonces varias líneas de ayuda para la niñez se han integrado como miembros de la Child Helpline International, sumando al 2016, un total de 181 líneas de ayuda para niños,

niñas y adolescentes procedentes de 139 países; los cuales están repartidos 44 líneas de ayuda en 27 países de Latino América y El Caribe (Méndez, 2017).

De la misma forma que surgieron las líneas de ayuda para la niñez como una respuesta ante la necesidad de la población, es que surgen otras líneas de ayuda. Actualmente existen líneas de ayuda para salud, anti suicidio, vejez, mujeres, población LGBTIQ+, anti drogas, entre otros.

En el caso de Chile el acceso a la salud mental puede ser difícil para algunas personas, ya sea por los elevados costos o por los estigmas y prejuicios que hay en torno a asistir a terapia. Es por esta razón que se comenzaron a formar organizaciones y fundaciones para ayudar y apoyar a la gente brindándoles un espacio de escucha gratuito y remoto, es decir líneas de ayuda, las cuales suelen funcionar de forma telefónica y/u online. Actualmente en Chile existen muchas líneas de ayuda para distintos ámbitos. Debido a la crisis sanitaria que se está viviendo actualmente del COVID-19 es que se hizo un catastro de líneas de ayuda en salud mental y apoyo psicosocial existentes en el país, ya que se ha hecho evidente la importancia de la salud mental en esta pandemia. Este catastro realizado entre el 20 de Abril y 18 de Mayo del 2020 reúne 70 líneas de ayuda disponibles para la comunidad (Catastro líneas de ayuda Remota, 2020).

Consecuencias psicosociales para las interventoras y los interventores que trabajan en violencia por vía remota

Como ya se ha visto hay ciertas consecuencias a las que se enfrenta el profesional al trabajar en contextos de violencia, pero estas consecuencias pueden variar cuando se trata de trabajo de atención remoto. Son pocos los estudios que se centren en evaluar las consecuencias y necesidades de los trabajadores de las líneas de atención telefónica.

Un estudio realizado en Inglaterra por Taylor, Gregory, Feder y Williamson (2019), investigó el bienestar y las necesidades de trabajadoras de distintas líneas de ayuda telefónica en contra de la violencia doméstica; dentro de los factores

estudiados estaban el impacto emocional, el impacto en las relaciones personales, el apoyo en el trabajo y las estrategias de autocuidado para “desconectarse”.

Las participantes describieron que sufrían de un impacto emocional significativo como resultado de su trabajo en la línea de ayuda. El cual estaba relacionado con la cantidad de llamadas y el contenido de estas, incluso para algunas de las trabajadoras el estrés emocional acumulado las llevaba a sufrir de burnout. Todas las participantes comentaron tener colegas que dejaron el trabajo con violencia debido a esto, pues la carga emocional de escuchar relatos de violencia de forma constante es muy alta. Dentro de los factores que generaron un mayor impacto negativo de forma emocional se encontró que los turnos de noche y desde la casa eran más duros, estresantes y difíciles de superar. Las participantes comentaron que en los turnos de noche los relatos tienden a ser emocionalmente más difícil, mientras que los turnos desde casa si bien les permitía recibir llamadas estando con su familia, era eso mismo lo que los hacía sentir aisladas (Taylor et al., 2019).

En cuanto al impacto en las relaciones personales, las participantes dicen sufrir efectos tanto positivos como negativos en sus relaciones con compañeros, amigos y familia. Algunas mujeres dicen sentir que el trabajo les impide iniciar una relación amorosa. Por otro lado, una mujer encontró dificultades para disfrutar tener relaciones sexuales con su esposo debido a estar afectada por los relatos oídos en el trabajo. En cuanto a los efectos positivos las participantes dijeron tener más consciencia de actitudes violentas y que esa experiencia mejoraba sus relaciones con amigos y familia (Taylor et al., 2019).

Las participantes manifestaron en cuanto al apoyo en el trabajo que recibieron poco entrenamiento enfocado en el impacto emocional antes de comenzar y que había una constante falta de apoyo por parte de la organización en contraste con la gran cantidad de llamadas que recibían. Varias personas manifestaron que preferían una supervisión clínica de uno a uno con un consultor externo a la organización de forma regular. Además, las participantes manifestaron

que esta falta de apoyo para sobrellevar el malestar genera un problema circular que contribuye a empeorar el burnout (Taylor et al., 2019).

Las estrategias de auto cuidado más comunes en las participantes fueron actividad física, compartir con amigos y familia y realizar algún hobby de forma regular. Todas coincidieron en que luchan por separar el trabajo de su vida personal en casa (Taylor et al., 2019).

Finalmente, este estudio encontró que entre las participantes estaba presente el burnout, trauma secundario y la fatiga de compasión como consecuencia de su trabajo en la línea de ayuda. Es posible que el trauma secundario y la fatiga de compasión estén interrelacionadas entre sí, pues la exposición al sufrimiento puede resultar en un desapego emocional posterior que genere un trauma secundario, o el trauma secundario desencadenar en fatiga de compasión (Taylor et al., 2019).

Por otro lado, es reconocido que los trabajadores de líneas de ayuda sufren de burnout, por lo que la Helplines Partnership desarrolló una guía de cuidado para los trabajadores. Esta guía está dirigida a las organizaciones, para que estas sepan qué pasos seguir para velar por el bienestar y cuidado de sus trabajadores. Es una guía de 5 simples pasos que las organizaciones pueden seguir (Helplines Partnership, 2014).

En otro estudio realizado en Argentina por Michelli Y López (2017) para investigar las percepciones y significaciones del proceso salud/enfermedad/atención de las operadoras telefónicas de un call center especializado en la atención a la violencia de género se encontró que la salud mental resulta especialmente comprometida, identificándose riesgos psicosociales del trabajo. Se encontró que había mayores consecuencias para quienes trabajaban en horario nocturno y fines de semana o feriado.

Un hallazgo interesante fue que las trabajadoras que tenían menos antigüedad o menor certificación académica eran quienes lograban identificar más fácilmente las consecuencias laborales, tales como molestias y daños para la salud física y mental; mientras que aquellas trabajadoras que tenían una mayor

antigüedad y rango académico tendían a naturalizar las condiciones laborales en las que se encontraban, al igual que la misma organización (Michelli Y López 2017).

En el estudio se encontraron distintas formas y grados de abandono, desinterés, descuidos, ausencias, molestias, devoluciones, inseguridades, daños, soledades, miedos, fatigas, desgastes, desganes y sufrimientos que se han ido naturalizando y corren el riesgo de no tomarse en cuenta. Es precisamente la convivencia habitual de estas condiciones de salud y trabajo las que las hacen imperceptibles. Estas observaciones ligadas al mantenimiento del estado general de los elementos de trabajo y el medio ambiente físico tienen sentido con las significaciones expresadas por las participantes sobre la desvalorización generalizada por parte de la organización (Michelli y López, 2017).

Finalmente, las investigadoras del estudio se arriesgan a decir el supuesto de que la naturalización de las representaciones y prácticas en torno a las condiciones de trabajo estarían vedando la posibilidad de crear un colectivo laboral donde se dispute mejorar las condiciones de trabajo. En esta disputa podría incluirse distintos reconocimientos, como la importancia de los efectos de los riesgos psicosociales para la salud, las competencias necesarias para desarrollar de forma óptima el trabajo y por último el reconocimiento de la labor profesional (pues se encontró que para las trabajadoras el desempeño de su trabajo era de suma importancia y ayuda en la vida de las mujeres que se comunicaban, a pesar de no siempre saber cómo continuó la situación) (Michelli y López, 2017).

Si bien ambos estudios mencionados resultan útiles para ver las consecuencias a las que se enfrentan las trabajadoras de líneas de ayuda y la importancia de que la organización reconozca su malestar, no toma en cuenta la violencia que podrían sufrir por parte de los mismos usuarios. Este factor también podría estar generando consecuencias que impactan de forma negativa el desempeño del trabajo de las y los profesionales.

Violencia y sus tipos

La Violencia no es un acto automático, sino intencional. La agresividad puede causar un daño en el otro, pero no porque el agresor así lo desee, en cambio la violencia pone la agresividad al servicio de las ideas y creencias que la tornan intencionalmente dañina (Sanmartín, 2006).

El abordaje de la violencia se realiza desde distintas disciplinas, tales como sociología, medicina, filosofía, antropología, biología, psicología, neurobiología, entre otros. Esta diversidad de disciplinas nos muestra la existencia de distintas caras con que la violencia se manifiesta y que se puede considerar como un fenómeno universal al ser tan común. Para algunos la violencia forma parte del ser humano y de su naturaleza; para otros representa una de las múltiples formas de manifestación del comportamiento agresivo (Sanmartín, 2006).

Un comportamiento perverso de los seres humanos es la violencia y porque somos violentos es que hemos creado una civilización perversa. Es esta civilización la responsable de las atrocidades que la especie humana ha cometido contra sí misma y contra el mundo, tornándose algo cultural. Esto es así porque existe una desincronización entre nuestra biología y nuestra cultura a nivel evolutivo de la especie. Nuestra evolución biológica arranca hace siete millones de años, mientras que nuestra evolución cultural hace apenas siete mil, donde a pesar de haber desarrollado la ciencia, el arte, la tecnología y múltiples normas de convivencia, los seres humanos estamos acabando con el planeta y con nosotros mismos (Gutiérrez, 2006).

La Violencia es una conducta intencional y dañina, la cual puede ser pasiva o activa, es decir hay violencia por acción u omisión. El agresor puede golpear al otro, y eso es una muestra de violencia; pero, también puede intencionalmente dejar de hacer algo necesario para la integridad física o psíquica de a otra persona. Además de esta división, existen otras formas de clasificación para la violencia:

según el tipo de víctima, el tipo de agresor, el daño causado o el contexto de ocurrencia (Sanmartín, 2006).

El fenómeno de la violencia es, desafortunadamente cada vez más frecuente en la sociedad actual. Aunque su constatación en varias especies y grupos es antigua, su presencia en los humanos ha tenido tal magnitud que ha cobrado varias víctimas y ha sido objeto de noticias en los medios de comunicación. Noticias de violencia en la familia, en las escuelas, en el ámbito laboral e incluso en la misma calle, no nos llega a sorprender (Fornés, 2002).

Violencia psicológica

Además de la violencia física que puede ser clasificada y condenada como delito existe la violencia psíquica o psicológica, la cual no deja huellas evidentes, pero que de todas formas conforma un tipo de maltrato que degrada lenta y progresivamente la mente de la víctima. Este tipo de maltrato genera un deterioro psíquico progresivo, el cual finaliza en el “síndrome de la mujer maltratada”. Con este trato, el agresor consigue lavar el cerebro de la mujer y anularla por completo, convirtiéndola en un ser minúsculo, dependiente de él. El maltrato psicológico abarca gritos, levantar la voz en público o privado, amenazas, insultos, prohibición de libertad, faltas de respeto y actitudes que mermen la autoestima. El maltrato psicológico es una entidad propia, distinta al maltrato físico y a pesar de que pueden darse de forma independiente o conjunta, el maltrato psicológico aparece en un porcentaje más elevado que el físico, aunque también es más difícil su detección y prueba (Pérez y Hernández, 2009).

Violencia Verbal

El abuso verbal es un acto de violencia psicológica, el cual se manifiesta a través de palabras que atacan e injurian, que nos llevan a creer lo falso o que hablan falsedades de una persona. Esta violencia tiene que ver con el control y la forma de ejercer poder sobre el otro, puede ser abierto o encubierto, controlador y constante (Evans, 2000).

La violencia verbal es una forma de agresión que no deja huellas visibles, a diferencia de las lesiones causadas por la violencia física. Pero, la violencia verbal es igualmente dolorosa e incluso su recuperación puede llevar mucho más tiempo. La víctima vive en una situación que se va haciendo cada vez más confusa. Este tipo de violencia suelen sufrirla las mujeres por parte de hombres, pero de todas formas también hay hombres víctimas de ella, la diferencia es que ellos no viven aterrorizados como las mujeres que sufren la ira de un hombre (Evans, 2000).

Esta violencia suele darse en las relaciones de pareja y en el ámbito privado, donde el hombre se transforma en otro. Manifestaciones comunes de esto son: Explosiones de ira, desmerecimiento sutil, prepotencia, indiferencia glacial, reproche silencioso o sarcasmo burlón. A menudo la mujer maltratada no tiene testigos y nadie logra comprender su experiencia. A la víctima se le hace creer que su percepción de la realidad es equivocada y que sus sentimientos son incorrectos. En consecuencia, llegan a dudar de su propia experiencia y a la misma vez, no darse cuenta de ello (Evans, 2000).

Violencia de Género

El objetivo de la violencia de género es el control y sumisión sobre otra persona. El ejercicio del poder tiene dos efectos fundamentales, uno configurador (redefine las relaciones en una situación de desigualdad y asimetría) y otro opresivo (usar la violencia por un fin). El sometimiento se convierte en la herramienta que permite la mantención de la situación. La cultura ha legitimado la superioridad del varón, reforzándola a través de la socialización. Todo esto ha facilitado que las mujeres se sientan inferiores y necesiten la aprobación de los hombres para sentirse bien consigo mismas y con el papel que se les ha sido asignado en la vida a través de la educación. Esta asimetría de poder de un género sobre otro configura el diseño relacional donde los varones ofrecen protección a las mujeres a cambio de su sometimiento y obediencia. Así ellos logran mantenerse en una posición de dominio y control sobre las mujeres. Este sexismo aparentemente “benévolo” cuyo

carácter es sutil, dificulta su detección y obstaculiza las reacciones de rechazo por parte de las mujeres afectadas (Expósito y Moya, 2011).

La violencia contra la mujer siempre ha existido, manifestándose de formas muy diversas. La explotación sexual, la guerra y la mutilación genital son formas de violencia que afectan a la mitad más débil de la humanidad. Los datos a nivel mundial que muestran la subyugación de las mujeres son escalofriantes, cada tres minutos muere una mujer a manos de un hombre de su entorno; cada dieciocho segundos una mujer es maltratada en su hogar y cada cinco minutos una mujer o niña es violada. La actitud de desprecio hacia las mujeres está presente tanto en estas atrocidades como en la vida privada dentro del hogar, donde los malos tratos y la violencia pueden ser algo normal (Larrosa, 2010).

Distintos organismos internacionales quisieron ayudar a reconocer los distintos tipos de violencia hacia la mujer: En Junio de 1992 el CEDAW (Comité para la eliminación de la discriminación contra la mujer) incluyó formalmente la violencia de género como discriminación por razón de género; por otro lado en la declaración final del II Congreso Mundial por los Derechos humanos, celebrado en Viena en 1993, se reconoció la violencia contra las mujeres en la esfera privada como una violación a los derechos humanos, además de declararse que los derechos de las mujeres son “parte inseparable, inalienable e integral de los derechos humanos universales” (Bosch y Ferrer, 2000).

Un estudio realizado en España (Pérez-Tarrés, Pereira da Silva y Cantera, 2019) describió la violencia laboral que ocurre en lugares que buscan erradicar la violencia de género. Se concluyó que sobre todo el tipo de violencia que tiene lugar es psicológica. Las mujeres entrevistadas creen que se debe a que las personas que ejercen violencia tienen una historia de dificultades y violencia, además de que al estar tan cerca de ella tienden a replicar esa misma contra sus compañeras incluso de forma inconsciente. Otro factor relevante era la jerarquía presente en la organización donde muchas veces los de mayor rango se imponían sobre los demás

generando temor de compartir ideas, pues estas eran invalidadas (Pérez-Tarrés et al., 2019).

La violencia de género actualmente está presente en los medios de comunicación, la agenda política y muchas otras instancias sociales. Sin embargo, esta presencia no implica en todas las ocasiones un compromiso, sensibilización ni comprensión de la violencia de género en todas sus dimensiones (Osborne, 2009). El patriarcado integra un claro mensaje donde afirma que los más poderosos tienen derecho de dominar sobre los menos poderosos y que la violencia es una herramienta válida y necesaria para ello (Expósito y Moya, 2011).

Se ha visto que toda agresión cometida contra una mujer tiene alguna característica que permite identificarla como violencia de género. Esto significa que está vinculada con la distribución desigual del poder y relaciones asimétricas existentes entre varones y mujeres en la sociedad, lo que perpetúa la subordinación a lo masculino y desvalorización de lo femenino. Lo que diferencia este tipo de violencia del resto, es que el factor de riesgo o vulnerabilidad está dado por el sólo hecho de ser mujer. Existen clasificaciones del delito dependiendo de la forma en que se dé la violencia de género, de acuerdo al ejercicio de poder que supone y a la relación en que este acto se enmarca, estas categorías son: acoso sexual laboral, violación sexual e incesto, violencia sexual contra mujeres detenidas o presas, tráfico de mujeres y violencia doméstica (Rico, 1996).

Metodología

Diseño

A partir de todo lo previamente descrito se considera que para esta investigación la mejor metodología sería la cuantitativa, la cual se utiliza de distintas formas en las ciencias sociales para llegar al saber. El enfoque cuantitativo representa un conjunto de procesos, es secuencial y probatorio. Se sigue un orden de pasos riguroso, partiendo de una idea, la cual se acota y delimita, se derivan los objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y construye el marco teórico. De la pregunta se establecen hipótesis y determinan variables, luego se desarrolla un plan para probarlas (diseño), donde se miden las variables en determinado contexto. Las mediciones obtenidas luego son analizadas (con métodos estadísticos) y se establecen conclusiones, las cuales contribuyen a la generación de conocimiento (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). La investigación cuantitativa busca ser lo más objetiva posible. Los fenómenos observados no deben verse afectados por los temores, creencias, deseos y tendencias del investigador, evitando así interferir con el proceso (Unrau, Grinnell y Williams, 2005 como se cita en Hernández et al., 2010).

En la investigación no experimental las variables independientes suceden sin posibilidad de influir sobre ellas pues ya ocurrieron, al igual que sus efectos (Hernández et al., 2010). En este estudio se busca observar un fenómeno que ya ha ocurrido y sigue ocurriendo, por lo que no se quiere manipular las variables. Mertens (2005) señala que la investigación no experimental es apropiada para variables que no deben o no pueden manipularse o es complicado hacerlo (Como se cita en Hernández et al., 2010).

Este estudio será de tipo exploratorio, pues el propósito de estos es comenzar a conocer una o más variables, un contexto, una comunidad, un evento, una situación. Se trata de una exploración inicial de un momento específico. Se suele aplicar a problemas de investigación novedosos o poco investigados, además contribuye el preámbulo de otros diseños (Hernández et al., 2010). El tema de este

estudio ha sido escasamente investigado, por lo que el diseño exploratorio es ideal para llevarlo a cabo.

Si bien, el estudio será de tipo cuantitativo y se hará en su mayoría preguntas cerradas, se incluirán un par de preguntas abiertas, las cuales serán analizadas de forma cualitativa, para así tener mayor profundidad sobre las variables que se quieren analizar y obtener datos que quizá no estaban siendo considerados en las preguntas cerradas.

Población y Muestra

Lo primero que hay que hacer para seleccionar una muestra es definir la unidad de análisis (Hernández et al.,2010), para este estudio serán individuos, específicamente psicólogos y psicólogas. La población de estudio son psicólogos y psicólogas trabajadores de líneas de ayuda telefónica.

La muestra para este estudio son los psicólogos y psicólogas profesionales o en formación, de líneas de ayuda telefónica contra la violencia en Chile, que lleven trabajando en esa área al menos 6 meses. Se escogió que esta muestra sea no probabilística intencionada, pues la elección de los sujetos no depende de la probabilidad, sino que son escogidos directamente por la investigadora en base a las características de la investigación. Este tipo de muestreo no intenta representar a una población determinada y es ideal cuando se necesita una controlada y cuidadosa elección de casos con características específicas planteadas en el planteamiento del problema (Hernández et al., 2010).

En el caso de este estudio las características de la muestra son las siguientes:

Líneas de ayuda telefónica de Chile que trabajan con violencia:

**Línea libre
Míranos**

Características de los participantes:

Ser psicólogo o psicóloga profesional o en formación.

Formar parte de una línea de ayuda telefónica de Chile que trabaja contra la violencia (Línea libre o Míranos)

Tener experiencia de al menos 6 meses en el área.

Participante	Edad	Años de experiencia	Género
Entrevistado 1	27	1,4 años	Mujer
Entrevistado 2	25	2 años	Mujer
Entrevistado 3	31	2 años	Hombre
Entrevistado 4	24	1 año	Mujer
Entrevistado 5	36	1 año	Mujer
Entrevistado 6	30	1 año	Hombre
Entrevistado 7	32	2 años	Hombre
Entrevistado 8	26	1 año	Mujer
Entrevistado 9	26	1 año	Mujer
Entrevistado 10	26	2 años	Mujer
Entrevistado 11	27	6 meses	Mujer
Entrevistado 12	28	1 año	Hombre
Entrevistado 13	25	1 año	Mujer
Entrevistado 14	25	1 año	Mujer
Entrevistado 15	24	1 año	Mujer
Entrevistado 16	23	10 meses	Hombre

Técnica de recolección de datos

Para el proceso el instrumento de medición es crucial y juega un papel central. Hay dos consideraciones a tomar en cuenta: Primero desde el punto de vista empírico, el centro de atención es la respuesta observable (en este estudio serían las alternativas y respuestas del cuestionario); segundo desde la perspectiva teórica, donde el interés se sitúa en el concepto no observable que subyace a la respuesta. De esta forma, los registros del instrumento de medición representan valores visibles de conceptos abstractos (Hernández et al., 2010). Según Grinnell, Williams y Unrau (2009), un buen y adecuado instrumento de medición es aquel que registra datos observables que representan verazmente los conceptos y variables que el investigador quiere estudiar (Como se cita en Hernández et al., 2010).

En toda investigación cuantitativa se aplica un instrumento para medir las variables de interés. Esta medición es efectiva cuando el instrumento representa las variables que el investigador quiere evaluar, de no ser así esta será deficiente.

Para la presente investigación se le realizó una encuesta individual a las psicólogas y psicólogos de las líneas de ayuda de manera online (vía Google Forms), en noviembre del 2021, para ello las y los participantes recibieron el link de participación el cual incluía un consentimiento informado que debían completar. La encuesta duraba entre 20-40 minutos y los resultados quedaron registrados en drive.

Para la elaboración del instrumento, la encuesta inicialmente se construyó en base a los aspectos declarados por la literatura como relevantes para cada uno de los tópicos abordar, los cuales a su vez se conectan con los objetivos específicos de la investigación.

Se realizó un ajuste del instrumento en base a criterio experto de cuatro profesionales de vasta trayectoria profesional y académica, y en particular en líneas de ayuda. Estos fueron María Isabel Salinas, psicóloga y doctora en psicología de la universidad de Chile, especialista en psicología jurídica; Elías Escaff, psicólogo de la universidad de Chile y docente, con una vasta experiencia en psicología

jurídica y victimología; Diego Riveros, psicólogo, coordinador del área de atención remota de Fundación Para la Confianza y Josean Echaury, psicólogo y doctor en Psicología de la Universidad Pública de Navarra, experiencia en intervención con líneas de emergencia en España.

Finalmente, la encuesta se compuso de 29 preguntas cerradas de tipo alternativas y 10 preguntas abiertas de tipo numérica y/o escrita.

Se utilizaron preguntas cerradas ya que son más fáciles de codificar y preparar su análisis, requiriendo un menor esfuerzo por parte de los encuestados, quienes sólo deben seleccionar entre las alternativas disponibles (Hernández et al., 2010). También se incluyeron preguntas abiertas para enriquecer el estudio, ya que estas proporcionan una información más amplia, dando la posibilidad de obtener respuestas que no han sido consideradas. Además de esa forma se puede profundizar en opiniones y sentires de los participantes (Hernández et al., 2010).

Estructura de encuesta

1. Presentación de Investigación
2. Consentimiento Informado
3. Datos de identificación
4. EJE 1: Manifestaciones de violencia
5. EJE 2: Consecuencias de las manifestaciones de violencia
6. EJE 3: Abordaje institucional
7. Agradecimientos y contacto con investigadora

Análisis de Datos

Se codificaron las respuestas para su posterior análisis a través de estadísticos Descriptivos, media, mediana, tabla de frecuencia. La decisión de trabajar con estos estadísticos para analizar la información se debe a que nos permiten analizar amplios volúmenes de información, además de manipular una gran cantidad de variables de manera relativamente independiente de los juicios y percepciones de la investigadora, por lo que se pueden descubrir configuraciones

de información sorprendidas con respecto a lo inicialmente supuesto. Además, este método permite simplificar las relaciones entre variables, maximizando la capacidad explicativa del modelo, en especial en investigaciones de carácter multivariado. Este procedimiento permite y fuerza la precisión al momento de definir las variables, por lo que muchos de los conceptos que se creían claros y comprendidos en realidad no son tan evidentes como se pensaba. Por último, este tipo de análisis al ser aplicado de forma cuidadosa permite que generalmente los resultados obtenidos muestren una clara correspondencia con la población (Canales, 2006).

Aspectos Éticos

Para la realización de la encuesta se utilizará un consentimiento informado incluido en el enlace de google forms. En este se les deja claro a los participantes que su participación en la encuesta es voluntaria y confidencial, pues su identidad será confidencial y sólo se solicitarán datos demográficos.

Resultados

Características de los participantes

En total participaron 16 personas, entre las cuales 11 son mujeres y 5 hombres.

Participante	Edad	Años de experiencia	Género
Entrevistado 1	27	1,4 años	Mujer
Entrevistado 2	25	2 años	Mujer
Entrevistado 3	31	2 años	Hombre
Entrevistado 4	24	1 año	Mujer
Entrevistado 5	36	1 año	Mujer
Entrevistado 6	30	1 año	Hombre
Entrevistado 7	32	2 años	Hombre
Entrevistado 8	26	1 año	Mujer
Entrevistado 9	26	1 año	Mujer
Entrevistado 10	26	2 años	Mujer

Entrevistado 11	27	6 meses	Mujer
Entrevistado 12	28	1 año	Hombre
Entrevistado 13	25	1 año	Mujer
Entrevistado 14	25	1 año	Mujer
Entrevistado 15	24	1 año	Mujer
Entrevistado 16	23	10 meses	Hombre

Análisis estructura final del instrumento

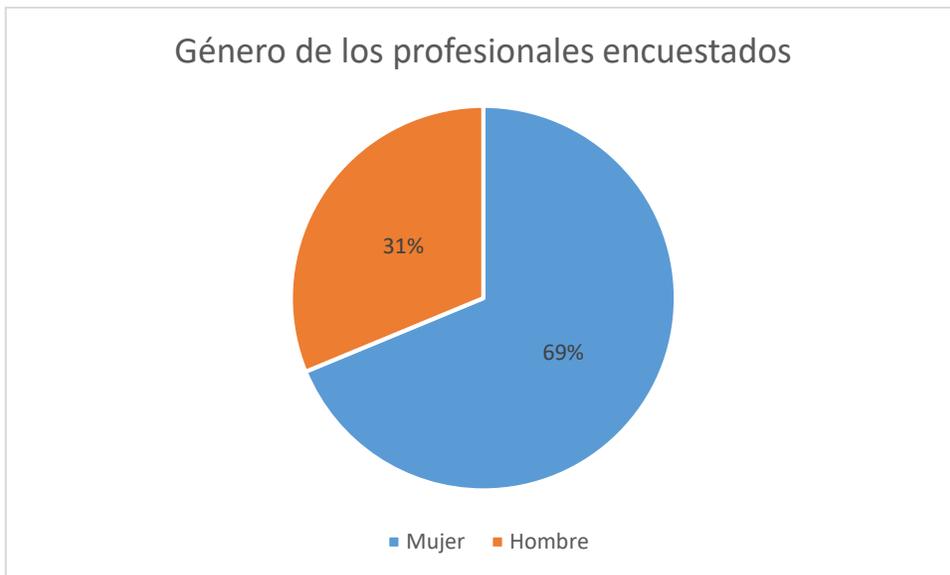
Al ser un estudio exploratorio del que hay poca información previa sobre el fenómeno estudiado, la versión final del instrumento necesitaría de algunos ajustes para funcionar de mejor manera. Dentro de las mejoras que se podrían aplicar está el hacer obligatorias algunas de las preguntas, ya que el que algunos participantes no respondieran todas las preguntas alteró los resultados.

Análisis cuantitativo de preguntas cerradas

Gráficos

En relación al género de los profesionales, se puede apreciar que en este estudio hay una mayor cantidad mujeres que de hombres que trabajan en el área (Gráfico 1).

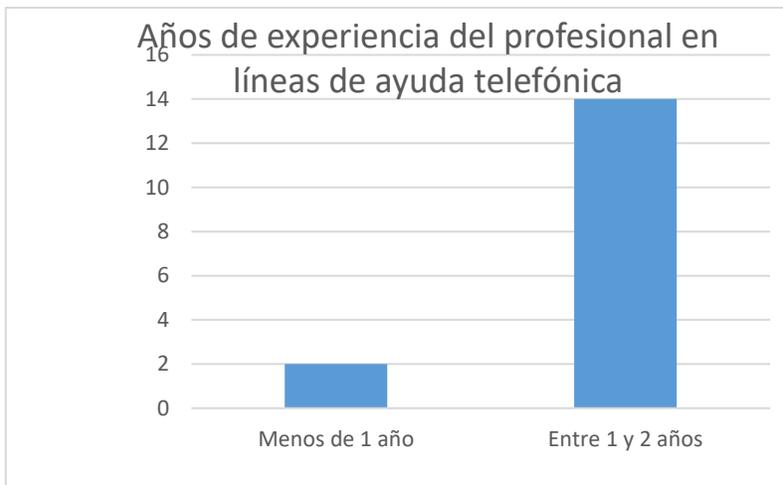
Gráfico 1:



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la experiencia en el área, la mayoría de los participantes del estudio tienen una experiencia de entre 1 y 2 años (Gráfico 2)

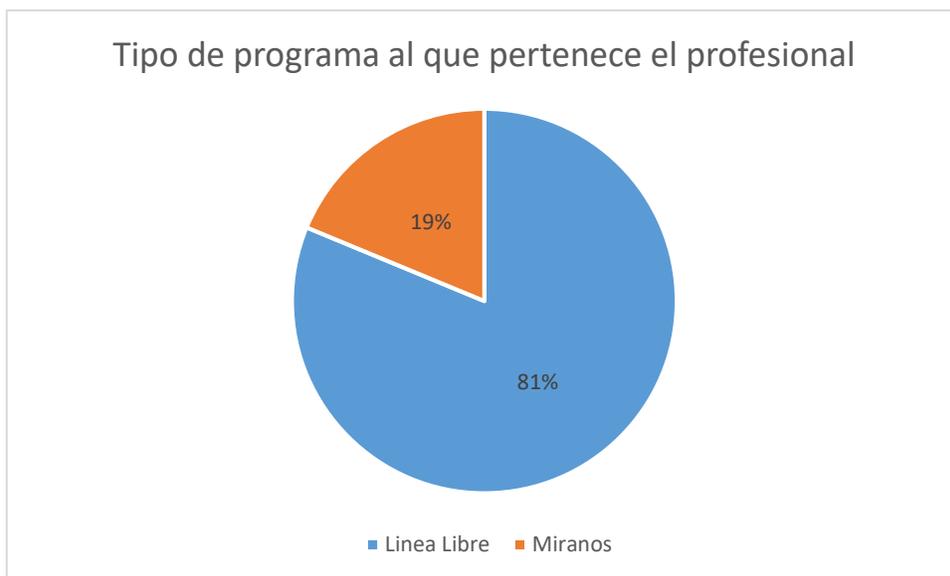
Gráfico 2:



Fuente: Elaboración propia.

La mayoría de los encuestados pertenecen al programa de Línea libre (Gráfico 3).

Gráfico 3:



Fuente: Elaboración propia.

Pregunta: ¿Ha sufrido descalificación por parte de un usuario?

Según la RAE Descalificar se define como: Desacreditar, desautorizar o incapacitar a alguien o algo.

De los 16 participantes de la encuesta 11 reconocen haber sufrido descalificación de parte de los usuarios que llaman a la línea (Gráfico 4).

Gráfico 4:

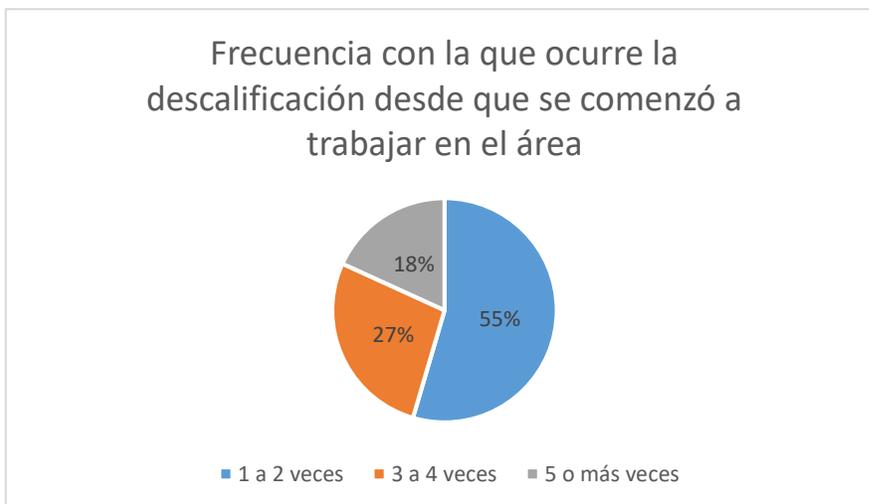


Fuente: Elaboración propia.

Pregunta: Si su respuesta anterior fue sí, ¿Cuántas veces le ha ocurrido desde que comenzó a trabajar?

Al menos la mitad de los encuestados reconocen que la descalificación ocurrió una o dos veces (Gráfico 5).

Gráfico 5:

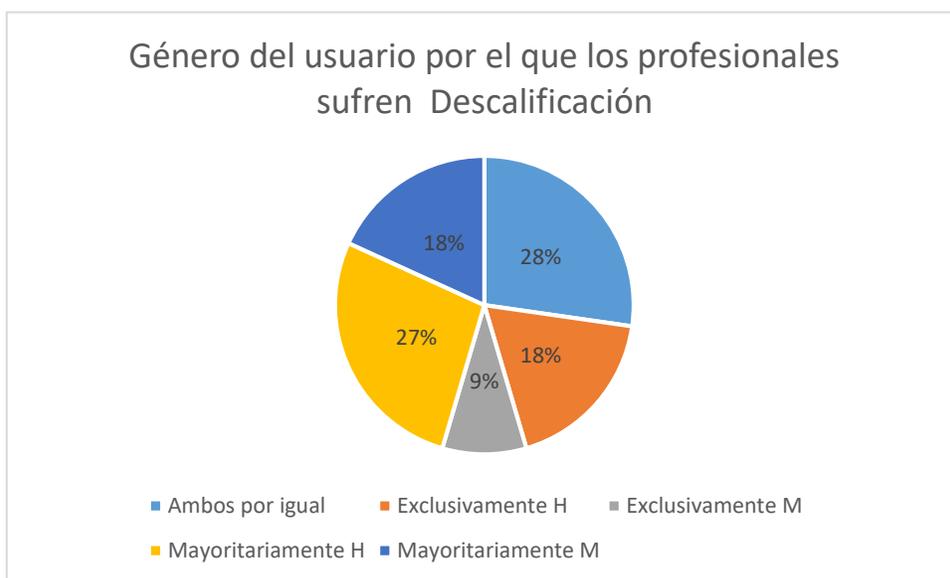


Fuente: Elaboración propia.

Pregunta: ¿Cuál ha sido el género del o los usuario(s) que lo ha(n) hecho?

Se puede apreciar en el gráfico que los profesionales reconocen en un 28% que la descalificación se da por parte de ambos géneros por igual y en un 27% que es generada mayoritariamente por hombres (Gráfico 6).

Gráfico 6:



Fuente: Elaboración propia.

Pregunta: ¿Algún usuario le ha insultado?

Según la RAE Insultar se define como: Ofender a alguien provocándolo e irritándolo con palabras o acciones.

Se puede apreciar que la mayoría de los profesionales reconocen sufrir de insultos por parte de los usuarios (Gráfico 7).

Gráfico 7:

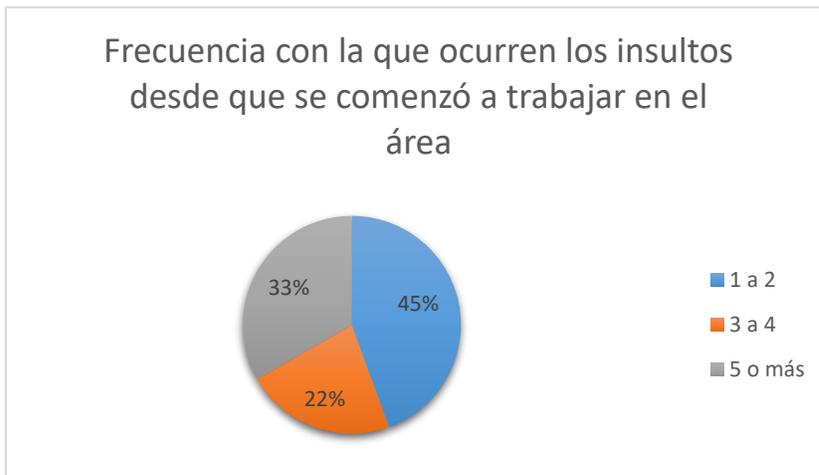


Fuente: Elaboración propia.

Pregunta: Si su respuesta anterior fue sí, ¿Cuántas veces le ha ocurrido desde que comenzó a trabajar?

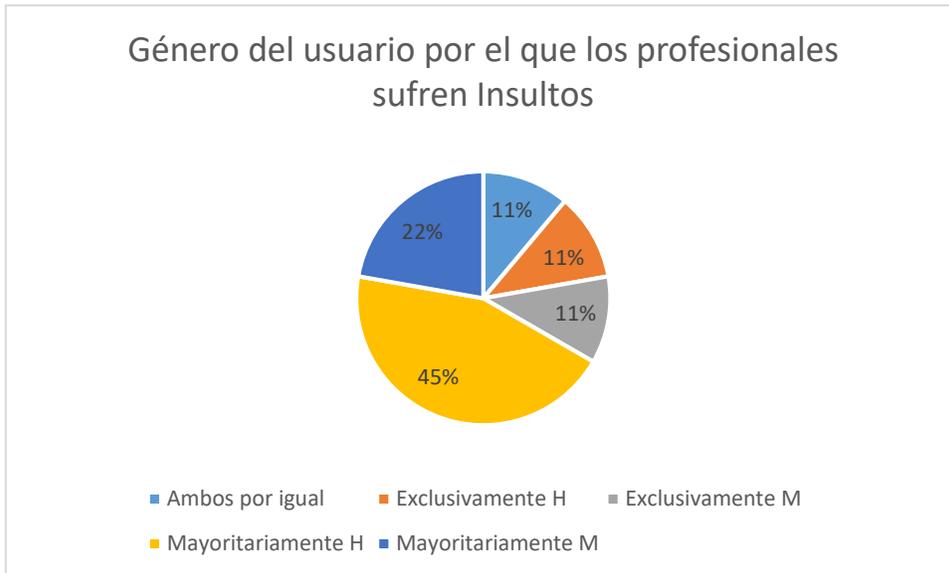
Los insultos recibidos por profesionales por parte de los usuarios tienen en su mayoría una frecuencia de 1 a 2 veces desde el comienzo del trabajo en el área de estudio (Gráfico 8).

Gráfico 8:



Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 9:



Fuente: Elaboración propia.

Podemos observar que casi la mitad de los profesionales reconoce que los insultos son dados mayoritariamente por usuarios hombres que llaman a la línea de ayuda.

Gráfico 10:

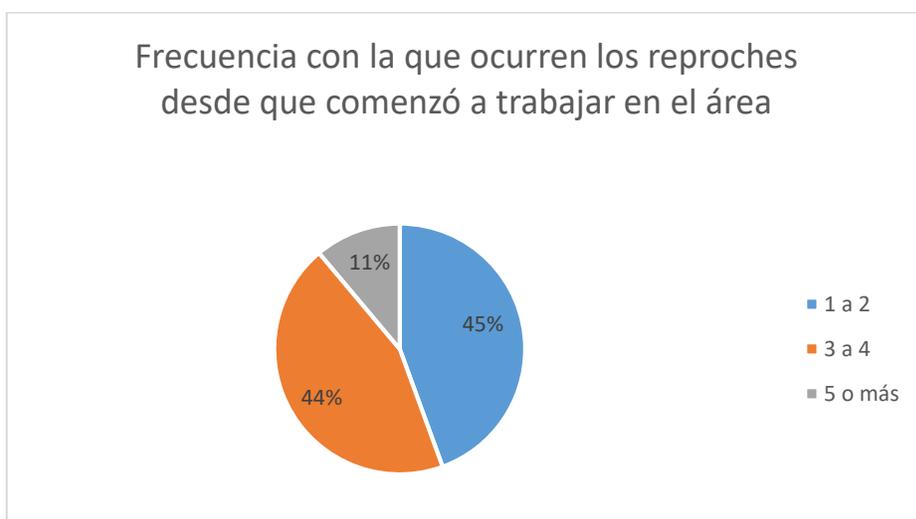


Fuente: Elaboración propia.

Según la RAE Reprochar se define como: Reconvénir, echar en cara. Según la RAE Reconvénir se define como: Censurar, reprender a alguien por lo que ha hecho o dicho.

En el gráfico se puede apreciar que 9 de 16 profesionales reconocen sufrir reproches por parte de los usuarios que contactan a la línea telefónica.

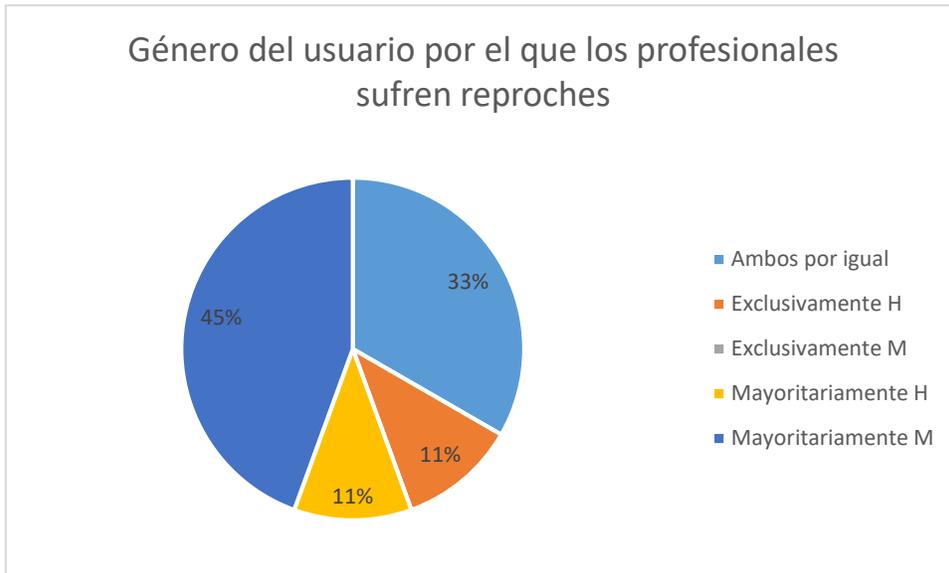
Gráfico 11:



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la frecuencia de estos reproches se puede apreciar que esta ocurre en partes iguales entre 1 a 2 veces y 3 a 4 veces.

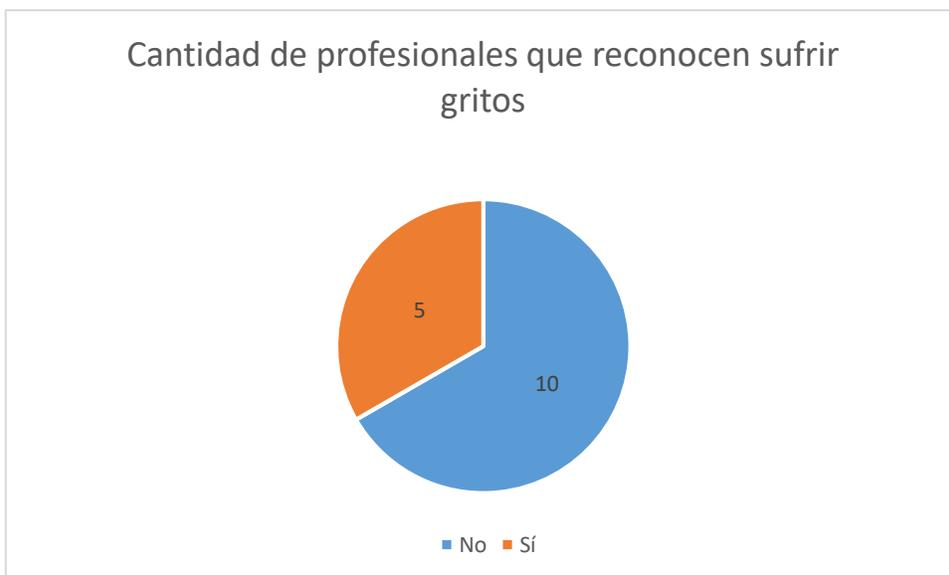
Gráfico 12:



Fuente: Elaboración propia.

En el gráfico podemos observar que el 45% reconoce que los usuarios que mayormente realizan reproches hacia los profesionales son mayoritariamente mujeres; mientras que el 33% reconoce que son ambos géneros por igual.

Gráfico 13:

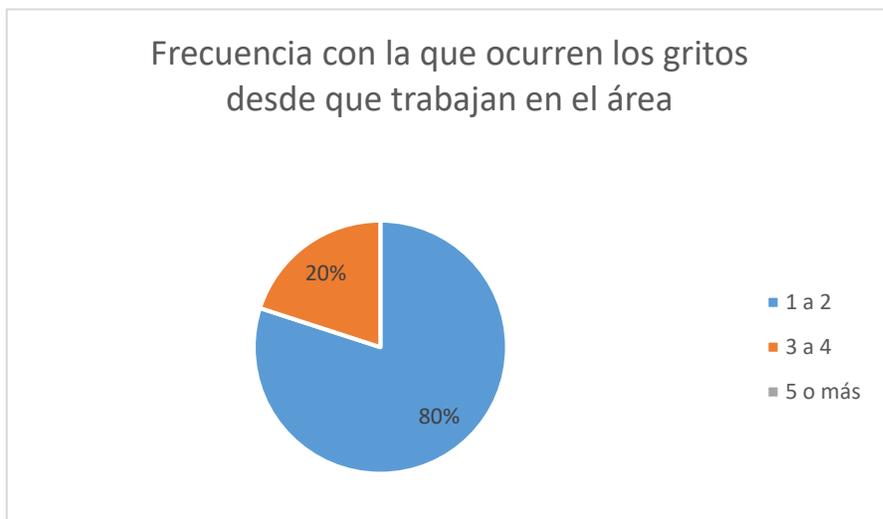


Fuente: Elaboración propia.

Según la RAE Gritar se define como: Levantar la voz más de lo acostumbrado.

La mayoría de los profesionales reconoce haber recibido gritos por parte de los usuarios.

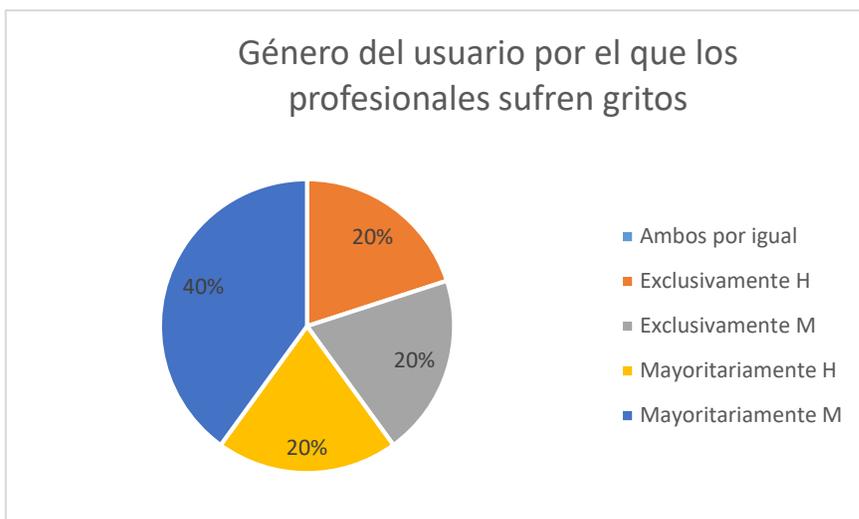
Gráfico 14:



Fuente: Elaboración propia.

La mayoría de los profesionales reconocen que los gritos han ocurrido 1 a 2 veces desde que comenzaron a trabajar en el área, mientras que ninguno reconoce que haya ocurrido más de 5 veces.

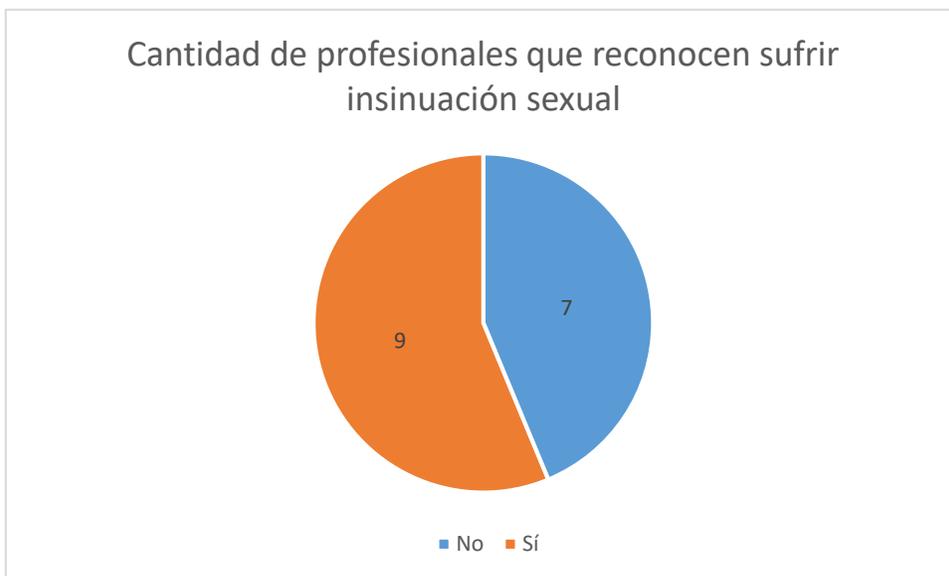
Gráfico 15:



Fuente: Elaboración propia.

El 40% de los profesionales reconoce que ambos géneros por igual les ha gritado alguna vez.

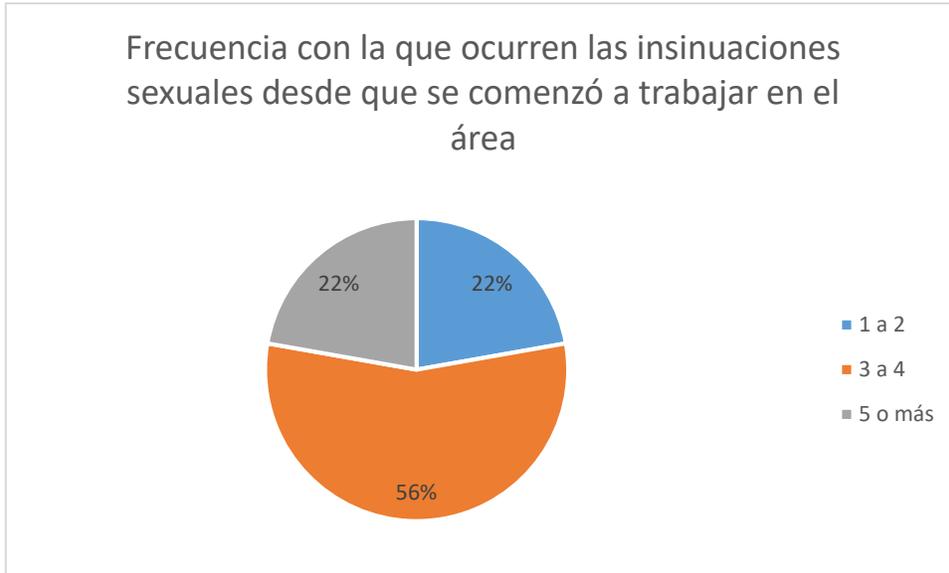
Gráfico 16:



Fuente: Elaboración propia.

En el gráfico podemos apreciar que 9 de 16 profesionales reconocen haber sufrido insinuación sexual por parte de los usuarios.

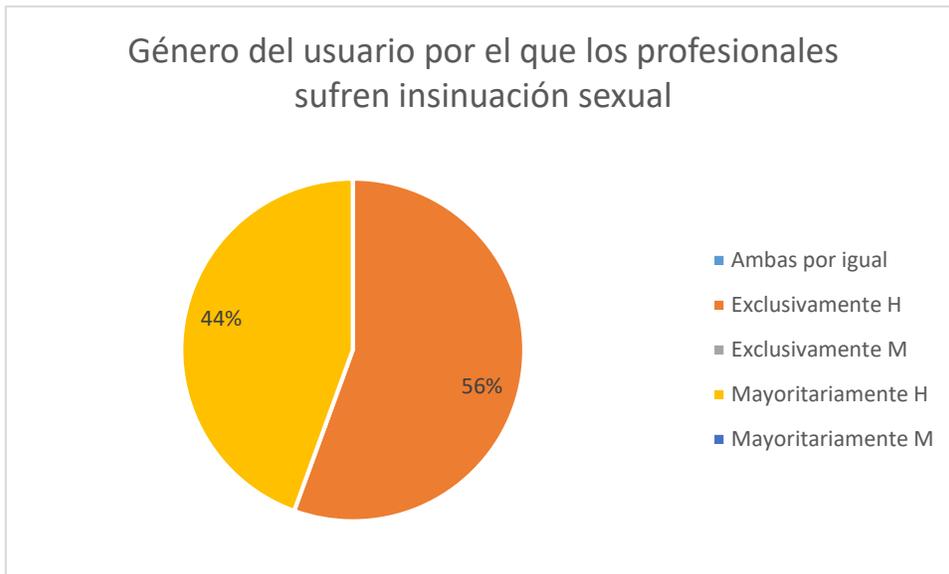
Gráfico 17:



Fuente: Elaboración propia.

Más de la mitad de los profesionales reconocen que sufrir insinuaciones sexuales le ha ocurrido entre 3 a 4 veces desde que trabaja en el área.

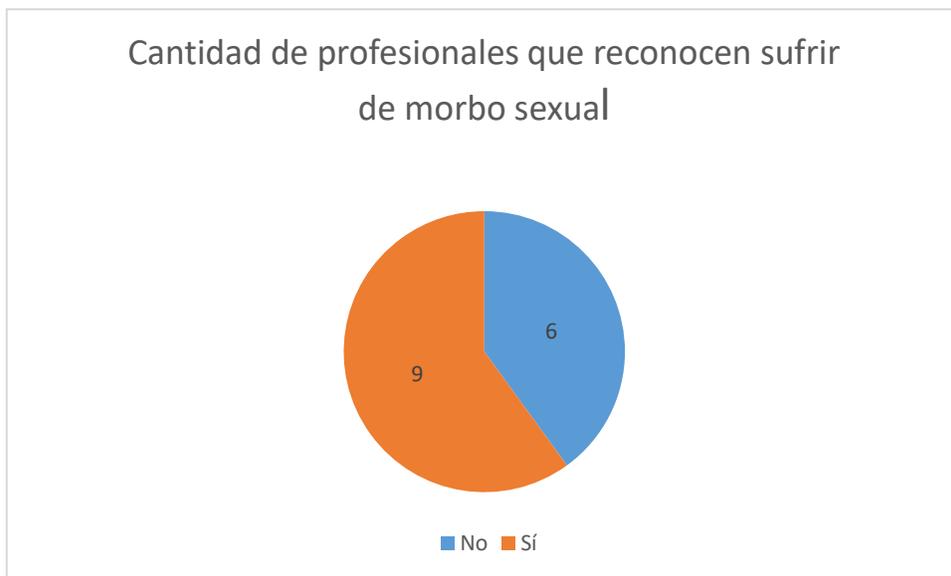
Gráfico 18:



Fuente: Elaboración propia.

En el gráfico podemos observar que todos los profesionales reconocen que el género de los usuarios que se les han insinuado sexualmente es exclusivamente hombre o mayoritariamente hombre.

Gráfico 19:

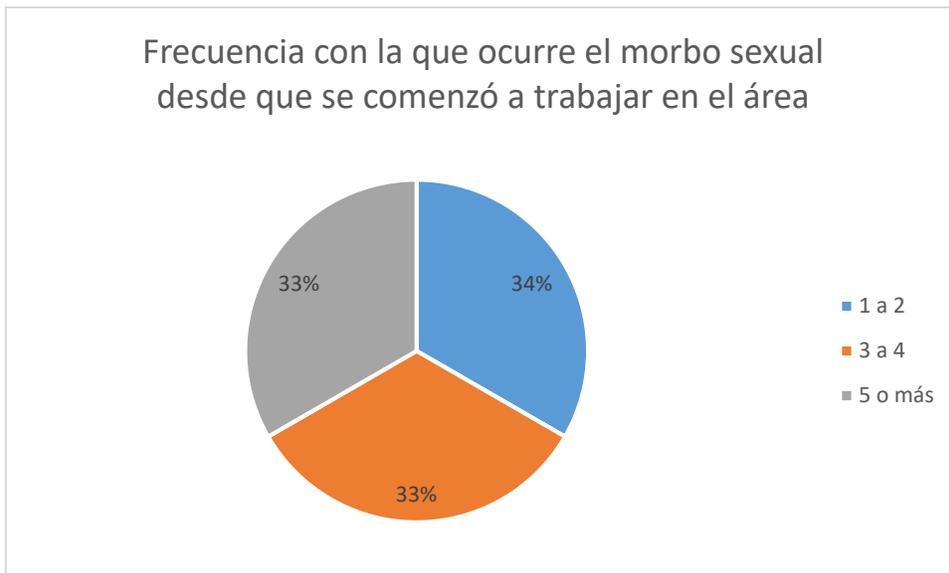


Fuente: Elaboración propia.

Entiéndase por contenido morboso sexual explícito: todos aquellos gemidos, sonidos, frases, insinuaciones u otras gesticulaciones de carácter sexual que busca, mediante el aprovechamiento del dispositivo, la satisfacción sexual del usuario

La mayoría de los profesionales reconocen haber sufrido de morbo sexual por parte de usuarios.

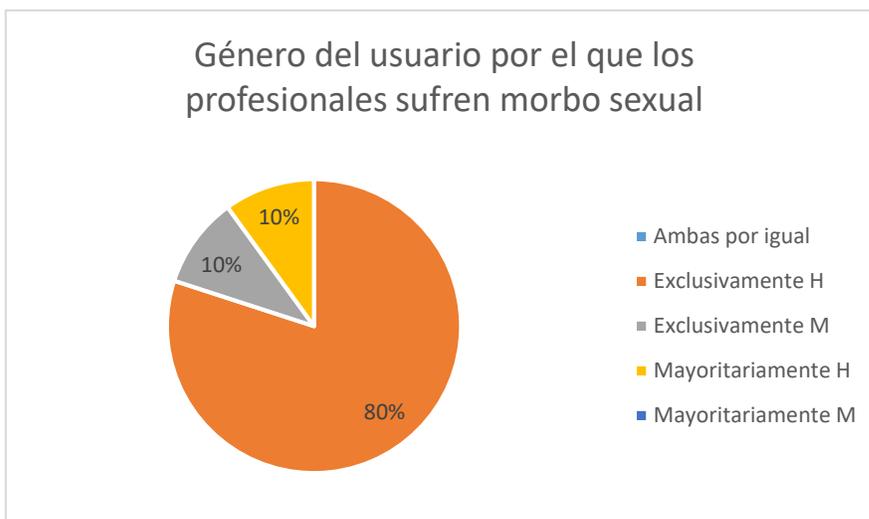
Gráfico 20:



Fuente: Elaboración propia.

Se puede apreciar en el gráfico que la frecuencia en la ocurrencia es bastante similar entre sí.

Gráfico 21:



Fuente: Elaboración propia.

La mayor parte de los profesionales reconoce que son exclusivamente hombres quienes ejercen morbo sexual hacia ellos.

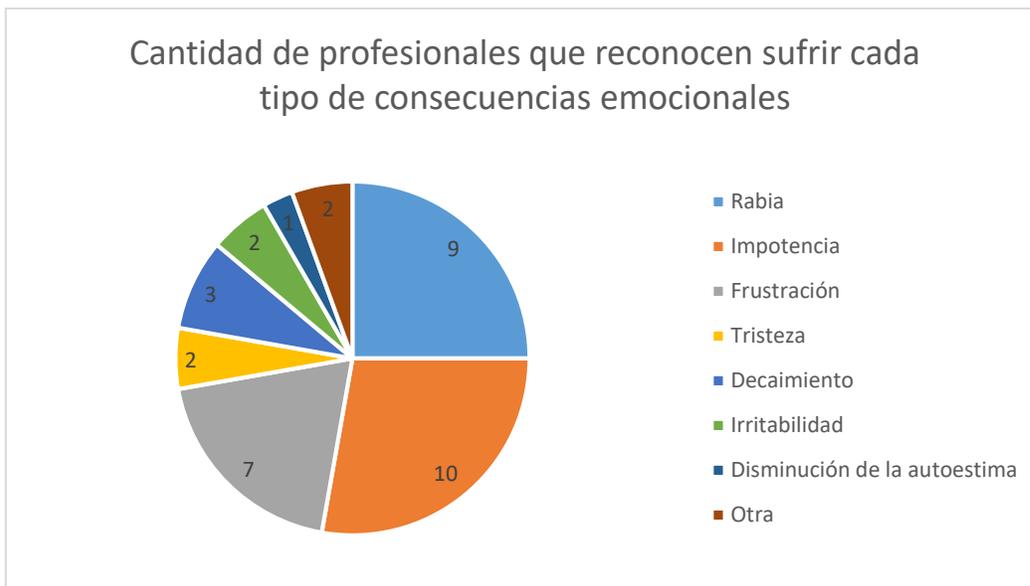
Gráfico 22:



Fuente: Elaboración propia.

De los 16 profesionales encuestados, 11 reconocen sufrir consecuencias emocionales debido al abuso por parte de usuarios.

Gráfico 23:



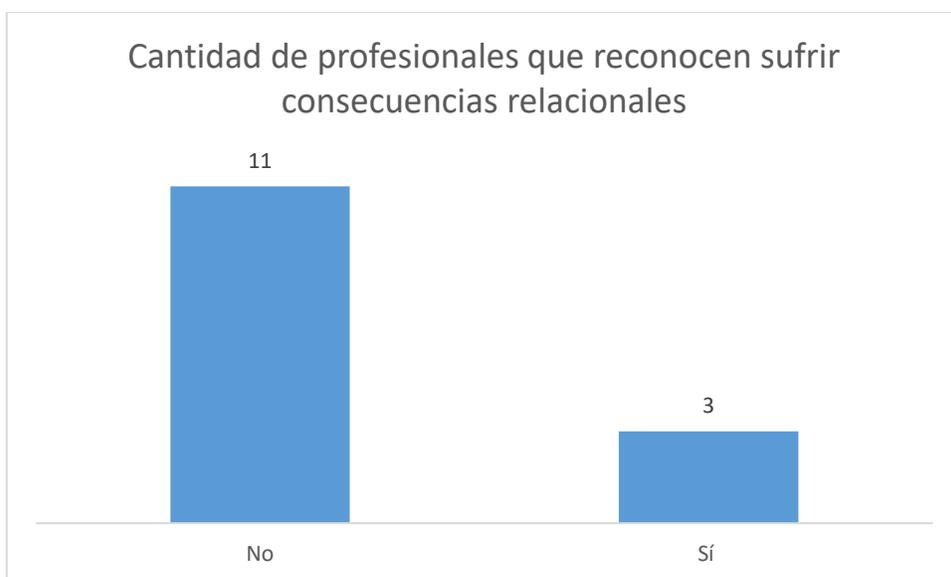
Fuente: Elaboración propia.

Otra: Miedo (si bien al ser virtual hay cierta lejanía, el miedo a lo que puede pasar o

si eso se vuelve una costumbre en el usuario [en mi caso solo fue por hombres]). Sensaciones físicas incómodas, cómo temblor en las manos, respiración acelerada, tensión en la espalda.

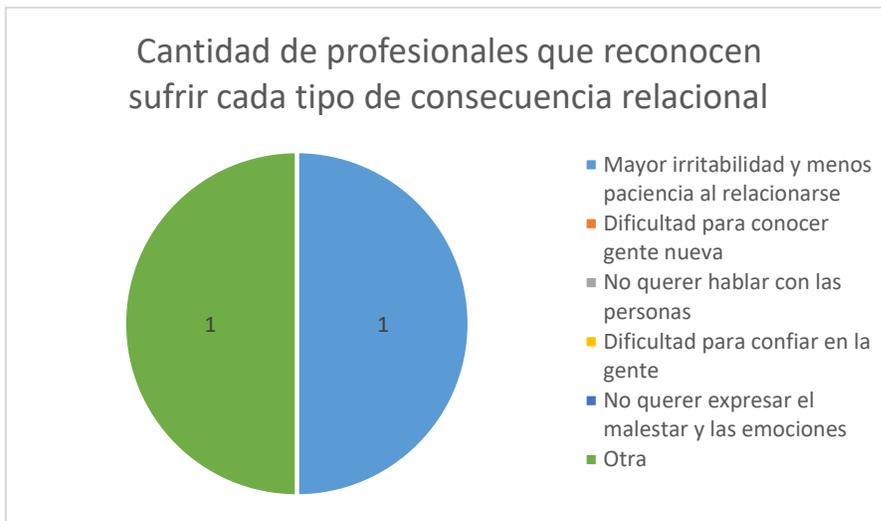
Hubo 11 respuestas. Se puede observar que son varias las emociones que los profesionales sufren como consecuencia de la violencia ejercida por parte de los usuarios, pero las más presentes son la impotencia en 10, la rabia en 9 y la frustración en 7 de ellos.

Gráfico 24:



Fuente: Elaboración propia.

La mayoría de los profesionales dicen no haber sufrido consecuencias relaciones debido al abuso por parte de usuario.



Fuente: Elaboración propia.

Otra: A veces miedo al contestar el teléfono y escuchar que es un hombre adulto.

Hubo 2 respuestas. A pesar de que existen varios tipos de consecuencias relacionales sólo una persona reconoció sufrir mayor irritabilidad y menos paciencia al relacionarse, mientras que otra persona dio su propio tipo.



Fuente: Elaboración propia.

La mayoría de los profesionales encuestados reconoce haber sufrido consecuencias en su desempeño laboral a causa del abuso recibido por usuarios.

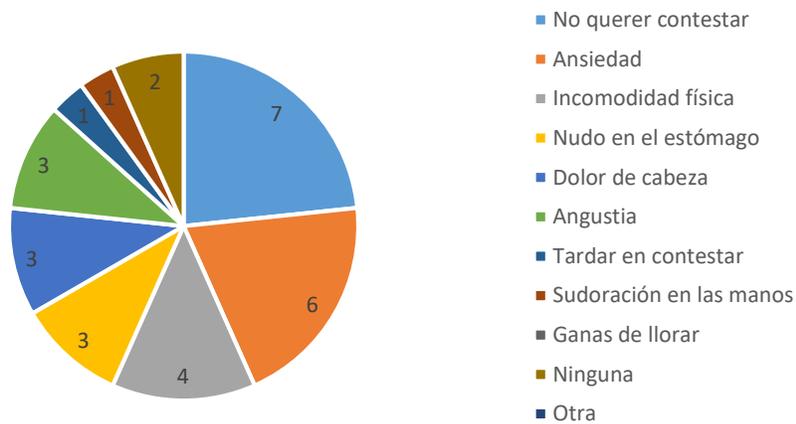


Fuente: Elaboración propia.

Otra: La consecuencia laboral es encontrarme mejor preparado para enfrentar dichas situaciones en próximas circunstancias.

Hubo 12 respuestas. Las consecuencias en el desempeño laboral más presentes fueron la desmotivación durante el día presente en 9 profesionales, agotamiento físico y psicológico presente en 6 profesionales y tener menos paciencia con los usuarios presente en 4 de ellos.

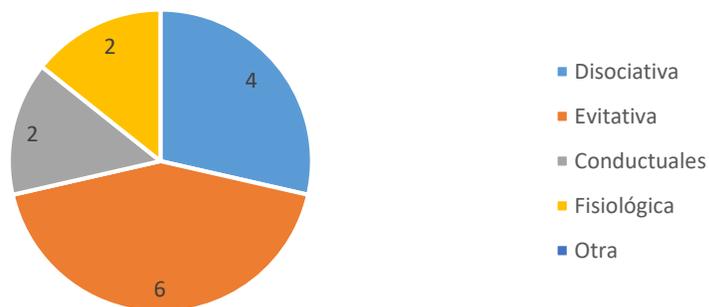
Cantidad de profesionales que reconocen tener estas descripciones al momento de recibir una llamada



Fuente: Elaboración propia.

Dentro de las 15 respuestas, 7 profesionales reconocen que no quieren contestar el teléfono, 6 que presentan ansiedad, 4 que tienen incomodidad física. Como se puede apreciar son varias las reacciones que tienen los profesionales antes de recibir una llamada debido a la violencia que han sufrido.

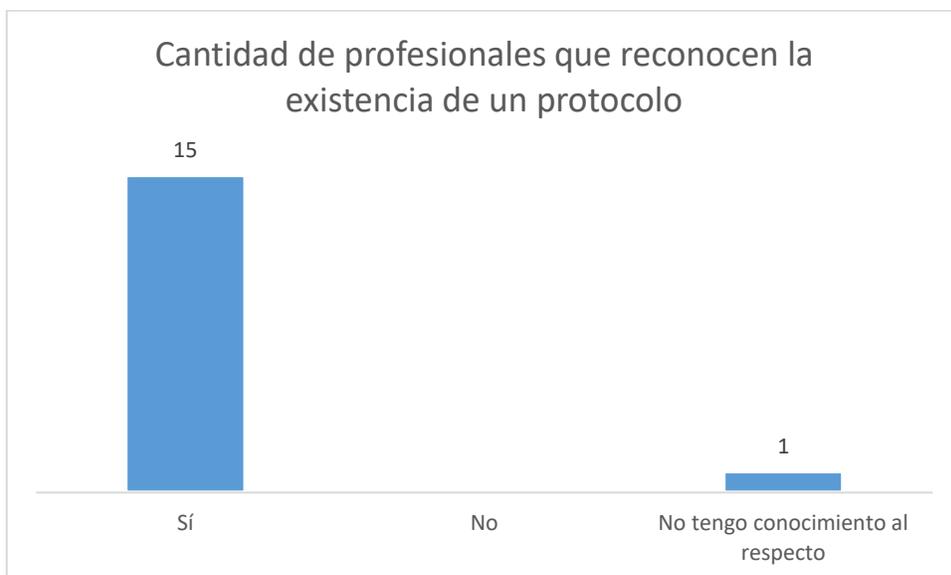
Cantidad de profesionales que reconocen sufrir cada tipo de conductas de evitación antes de responder una llamada



Fuente: Elaboración propia.

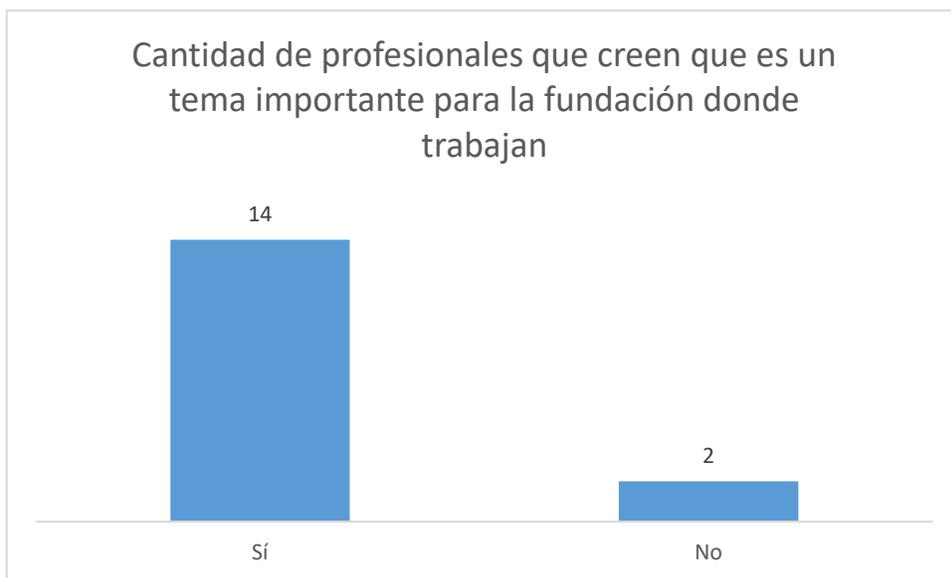
De las 11 respuestas recibidas se puede apreciar que 6 profesionales

reconocen tener una conducta evitativa al momento de responder una llamada y 4 una conducta disociativa.



Fuente: Elaboración propia.

Se puede observar que 15 de los 16 profesionales reconocen la existencia de un protocolo de acción ante la violencia en organización de la que son parte.



Fuente: Elaboración propia.

Se puede observar que 14 de los profesionales creen que el tema de la

violencia que ejercen los usuarios sobre ellos es relevante para la organización de la que son parte.

Análisis cualitativo de preguntas abiertas

En relación a la pregunta “Detalle a continuación cuál ha sido y de qué forma le ha afectado (Manifestaciones de violencia)”, abierta, los/as entrevistados reconocen fundamentalmente algunos tipos de manifestaciones de violencia: Connotación sexual explícita, descalificación e insulto, amenazas y agresiones.

Estas manifestaciones están centradas en la oralidad y tienen como objetivo violentar y transgredir al otro. En el caso de la connotación sexual es reconocida como la que provoca más afectación, pues interpela la vida personal del entrevistado; estando también teñida por la variable género. Es decir que sólo las mujeres eran afectadas por esta manifestación.

“Las llamadas de connotación sexual son las que más me afectan, ya que la línea se presenta como un espacio de confianza y respeto y alguien directamente y con intención busca aprovecharse de ese encuadre para una satisfacción de la cual yo no quiero ser parte.” (Entrevistado 4, Línea libre)

“Las de contenido sexual morboso. Sobre todo, las primeras instancias, pues te anulan en el momento, debiendo también mantener una "seriedad" recordando nuestra postura.” (Entrevistado 14, Línea libre)

Continuando con las formas de afectación de la misma pregunta anterior, se encontró que hay principalmente 3 formas de afectación: Afecta el desarrollo del trabajo, sentimiento de vulnerabilidad y frustración.

Estas formas de afectación provienen del malestar emocional que sufren los entrevistados al recibir manifestaciones de violencia por parte de los usuarios. Dentro de las formas de afectación la que más se repitió fue el desarrollo del trabajo.

“...esto me ha causado sensación de que no hago bien mi trabajo (a pesar de que entiendo que dichos insultos no son justificados y tienen que ver con el malestar que la persona siente por motivos ajenos a la línea de ayuda).” (Entrevistado 10, Línea libre)

“Afectó negativamente mi capacidad de intervenir.” (Entrevistado 15, Línea libre)

En relación a la pregunta “¿Qué acciones concretas realiza la organización sobre este tema?”, abierta, los entrevistados reconocen al menos 5 tipos de acciones distintas que realiza la organización: guardar datos del agresor, bloquear contacto telefónico, encuadrar objetivo de la línea, cortar la llamada y apoyo y contención entre grupo.

Los entrevistados coinciden en que hay un protocolo de acción ante este tipo de situaciones de violencia y a pesar de que en sus respuestas se repite que se procede al bloqueo del contacto telefónico, entre ellos tienen distintas descripciones del procedimiento. Aparentemente entre fundaciones existirían protocolos distintos, pero incluso entre encuestados de la misma fundación las respuestas sobre la forma de proceder son diferentes. Esto llama bastante la atención, ya que al ser líneas de apoyo telefónico que están en contra de la violencia las psicólogas y psicólogos no tienen claro cómo proceder ante situaciones donde los violentan. No queda claro el por qué ocurre esto, pero el que los encuestados tengan más claridad al respecto del protocolo podría ayudarlos a proceder de mejor forma y a sentirse más acompañados en el proceso.

“El protocolo es la intervención de no da paso a la violencia por parte del usuario, lo cual permite tanto el resguardo de quien está atendiendo la llamada como de la persona solicitando el apoyo propiamente tal. Se plantea el responder protocolarmente que en este momento el apoyo no puede ser llevado a cabo y que por integridad de la persona que está dispuesta a brindarlo, se comunica que la llamada puede ser efectuada en otro momento, procediendo en el momento a terminar la misma.” (Entrevistado 6, Míranos)

“No se aceptan más llamadas de esa persona.” (Entrevistado 5, Míranos)

Por ejemplo, en las dos citas de arriba se puede apreciar diferencia entre las respuestas, aunque son personas pertenecientes a la misma fundación. Por un lado, una persona dice que corta la llamada, pero le comunica al usuario que la llamada puede ser efectuada en otro momento, mientras que otra persona dice que directamente no se aceptan más llamadas de esa persona. Las diferencias podrían deberse a varios motivos, entre ellos no tener un protocolo establecido y claro para

todos los psicólogos y psicólogas de la fundación o no tener diferenciado cómo proceder en cada tipo de situación de violencia. De todas formas, conocer la razón de estas diferencias podría ayudar al bienestar a los encuestados y a no sentirse sobrepasados en su trabajo.

“Reportarlo para generar bloqueo del número.” (Entrevistado 10, Línea libre)

Además de los protocolos, algunos de los entrevistados reconocen la existencia de constante apoyo y contención grupal por parte de la organización. Esto nos muestra que hay un interés real por parte de las fundaciones por el bienestar y la salud mental de sus psicólogos y psicólogas, esto podría deberse a que son conscientes de toda la carga que implica trabajar en las áreas de violencia. El estar escuchando todo el día relatos difíciles a veces puede ser una carga muy pesada para los psicólogos y psicólogas, por lo que es bueno que estén acompañados en el proceso.

“Contención grupal de la persona que fue víctima de algún tipo de violencia.” (Entrevistado 16, Línea libre)

Respecto a la pregunta “¿Qué actividades de autocuidado realiza la organización para ustedes?”, abierta, los entrevistados coinciden casi por completo que la organización realiza reuniones para conversar y contener emocionalmente de manera regular.

“Instancias de supervisión en donde se pueden abordar estas situaciones y buscarles solución. Velar por el bienestar de los telefonistas, resguardando su identidad, se utilizan apodos. Entregando capacitación sobre las posibles situaciones y modos de acción.” (Entrevistado 5, Míranos)

Respecto a la pregunta “¿Qué actividades de autocuidado realiza usted misma (o)?”, abierta, los entrevistados manifestaron principalmente 3 formas de autocuidado realizado por sí mismos: Conversar sobre el impacto de la situación, desconectarse del espacio de trabajo y actividades lúdicas recreativas.

Como psicólogos el escuchar tantos relatos puede convertirse en algo abrumador, por lo que es necesario que cada uno se encargue de su bienestar y

encuentre la manera de liberar todo el estrés y tensión que conlleva el oficio. El que para varios de los entrevistados una forma de autocuidado sea el conversar sobre el impacto de la situación, demuestra la importancia de hablar y apoyarse en otro.

“Expresar con personas de confianza las emociones que pueden haber surgido en las llamadas complejas” (Entrevistado 16, Línea libre)

Conclusiones

Se pudo apreciar que los psicólogos y psicólogas tienen una percepción negativa de la violencia que experimentan por parte de los usuarios, ya que estas afectan principalmente el desarrollo de su trabajo e incluso les agota, lo que les genera una disposición diferente con las siguientes personas que atienden. Como bien decía Puhl (2016), los contextos de violencia y estrés a los que se enfrentan los profesionales pueden generar distintos fenómenos de malestar en estos, ya que deben cumplir con distintos roles, responsabilidades y desafíos. Ojeda (2015) ya había identificado que profesionales como los psicólogos pueden verse afectados al oír relatos de violencia y tener distintas consecuencias por ello, pero no se está considerando actualmente en el contexto remoto que los mismos usuarios a los que las psicólogas y psicólogos intentan ayudar los estén violentando, resguardados en el anonimato.

Dentro de los antecedentes de la presente investigación se habló sobre la violencia y sus tipos, definiendo principalmente 3 tipos de violencia: violencia psicológica, violencia verbal y violencia de género. Se esperaba encontrar presente estos tipos de violencia, por lo que se preguntó sobre distintas manifestaciones que están contenidas dentro de ellos. Gracias a los resultados obtenidos podemos concluir que están presentes los tipos de violencia definidos en un comienzo. A pesar de que los autores definen violencia psicológica y violencia verbal siendo principalmente las mujeres las víctimas de ella por parte de un hombre, que sería su pareja o tendría algún vínculo afectivo con ella (Pérez y Hernández, 2009; Evans,

2000), en esta investigación la encontramos presente tanto hacia mujeres como hacia hombres por parte mayormente de hombres e incluso en algunos casos siendo mujeres quienes violentaban. Estos se encontraron presentes en forma de descalificaciones, insultos, reproches y gritos, siendo el grito la menos presente. También se encontró presente la violencia de género hacia mujeres por parte de hombres que llamaban a la línea. Siendo la connotación sexual la manifestación de violencia que más afectación genera en las profesionales. Las mujeres se sentían bastante vulneradas y frustradas al ocurrir estas situaciones, ya que mostraba cómo los hombres se creían con el poder de violentarlas, tal como indicaron Expósito y Moya (2011), quienes llamaban buscaban el control y sumisión de la mujer tras la línea telefónica, usando la superioridad y dominio del hombre sobre ellas, haciéndolas escuchar insinuaciones sexuales y contenido morboso sexual explícito. Como Larrosa (2010) describe, la violencia hacia las mujeres está presente en distintas instancias de la vida y se manifiesta de diversas formas y al parecer las líneas de ayuda telefónica contra la violencia tampoco se libran de ella.

Según lo visto en la bibliografía se reconoce que los interventoras e interventores sufren de consecuencias psicosociales al trabajar con temas de violencia en vía remota, pero no se había considerado hasta el momento que fuesen los mismos usuarios quienes los violentan generando otro tipo de malestar. Dentro del estudio realizado por Taylor, Gregory, Feder y Williamson (2019) se estudiaron factores como el impacto emocional, impacto en relaciones personales, apoyo en el trabajo y las estrategias de autocuidado para “desconectarse”. Esos son los mismos que se consideraron en la realización de este estudio, incluyendo también las consecuencias en el desempeño laboral; pero dentro de cada uno de esos factores se identificaron distintos tipos de consecuencias que afectaban a los profesionales. Así es como se encontró que en las consecuencias emocionales las más presentes eran la rabia, la impotencia y la frustración.

A diferencia del estudio de Taylor, Gregory, Feder y Williamson (2019) donde se encontró un impacto, tanto positivo como negativo en las relaciones personales

de los interventores por trabajar en líneas de ayuda telefónica contra la violencia doméstica, en el caso de este estudio aparentemente los profesionales no sufren consecuencias por ello al recibir violencia por parte de los usuarios. Puede que haya otros factores que sí les generen un impacto relacional, pero no se analizaron otros en este estudio.

En un estudio realizado por Michelli y López (2017), se encontró que las trabajadoras sufrían de varias consecuencias al trabajar en la línea de ayuda, tales como desinterés, descuido, ausencias, molestias, fatigas, desgastes, desgano, las cuales podrían estarse naturalizando. Todas estas consecuencias que afectan a las interventoras también podrían estar afectando en el ámbito laboral, pero en ese estudio no se analiza específicamente de qué forma estaría impactando en su trabajo. En el presente estudio se ve que los profesionales manifiestan tener consecuencias en su desempeño laboral, siendo las más presentes la desmotivación durante el día, el agotamiento físico y psicológico y tener menos paciencia con los usuarios. Además de ello se observó que los profesionales debido a la violencia que reciben por parte de los usuarios comenzaron a tener algunas reacciones previas a recibir una llamada, siendo las más presentes no querer contestar el teléfono, tener ansiedad y tener incomodidad física. También se observó que los profesionales comenzaron a tener distintas conductas de evitación antes de responder una llamada, siendo las más presentes la conducta evitativa y la disociativa. Dentro de las formas de afectación, el desempeño en el trabajo fue la más presente, los mismos profesionales reconocen quedar agotados y desmotivados para continuar atendiendo la línea después de una llamada donde recibieron violencia. De esta forma podemos observar que hay una afectación real en el trabajo debido a los distintos tipos de violencia que ejercen los usuarios sobre los profesionales

Casi todos los profesionales reconocen que existe un protocolo de acción en su organización sobre qué hacer al recibir violencia por parte de los usuarios, además de reconocer que es un tema importante en su lugar de trabajo. Si bien en ambas

organizaciones con las que se trabajó en la presente investigación existe un protocolo de acción, llama la atención que no todos los participantes coinciden en la descripción del procedimiento. En cuanto a las acciones que llevan a cabo las fundaciones para el autocuidado del equipo, se encontró que hacen reuniones de equipo de forma regular para trabajar los casos complejos, contener a los afectados o simplemente como una forma de compartir lúdicamente en equipo.

A diferencia de los estudios vistos en los antecedentes (Taylor et al., 2019; Michelli Y López, 2017), donde los participantes manifiestan no haber recibido el suficiente entrenamiento enfocado en el impacto emocional de forma previa, tenían una constante falta de apoyo y falta de reconocimiento de la labor profesional; en el presente estudio hay una preocupación constante por ayudar a los profesionales con la afectación que están sufriendo.

En cuanto al autocuidado, se encontraron principalmente 3 formas en que los profesionales buscan sentirse mejor: conversar sobre el impacto de la situación, desconectarse del espacio de trabajo y ejercer actividades lúdicas recreativas. Conversar sobre el impacto de la situación fue la estrategia más presente entre los profesionales. Esto coincide con lo encontrado en el estudio de Taylor, Gregory, Feder y Williamson (2019), donde se encontró que las estrategias más comunes de autocuidado eran la actividad física, compartir con amigos y familia y realizar algún hobby de forma regular. Es importante poder separar el espacio de trabajo de la vida personal y a veces eso puede resultar complejo cuando se trabaja de forma remota desde el mismo hogar.

Se encontraron distintas formas de afectación, pero todas tenían un impacto negativo en la vida del profesional y si bien es importante tomar en cuenta cada caso particular, las organizaciones pueden brindar espacios de apoyo y las herramientas necesarias para la protección de los profesionales (Puhl et al., 2016; Moreno, et al., 2004). Aparentemente esta situación es algo que las organizaciones tienen presente y generaron un protocolo de acción y reuniones grupales de acompañamiento para los psicólogos y psicólogas, pero como se observó en los resultados no hay suficiente claridad al respecto del protocolo, por lo que sería

bueno buscar más métodos para acompañar y proteger adecuadamente a los profesionales ante los distintos tipos de violencia de los que son víctimas.

Limitaciones

Las limitaciones del presente estudio fueron la escasa investigación previa que se encontró respecto al tema y el tamaño de la muestra, por lo que sería bueno realizar nuevamente el estudio con más participantes, que incluyera una mayor cantidad de preguntas abiertas para así poder analizar más áreas de este fenómeno y a mayor profundidad. El que la encuesta se haya enviado por correo electrónico fue conveniente en cuanto al tiempo de los participantes, ya que podían responderla en sus momentos libres, no obstante, perjudicó la obtención de los resultados, pues demoró más de lo esperado el recibir todas las respuestas. Por otro lado, sucedió que no todos los participantes respondieron todas las preguntas, lo que alteró en parte los resultados. El estudio sería más completo si se pudiese hacer una entrevista presencial en la que se puedan grabar las respuestas, para posteriormente analizarlas.

Líneas de futuras investigaciones

En estudios posteriores podría analizarse más en profundidad la variable de violencia de género, inclusive haciendo que la muestra sea sólo de mujeres, pues fue la que generaba mayor afectación en las profesionales, tomando en cuenta los horarios, para observar si hay una mayor ocurrencia a ciertas horas. Por otro lado, investigar qué ocurre con los protocolos de acción ante actitudes transgresoras de los usuarios, ya que se obtuvieron respuestas muy diferentes entre los encuestados. Además, observarse si hay alguna diferencia en los resultados entre las distintas líneas de ayuda y ver si tiene relación con la violencia con que trabajan. También sería interesante considerar si es que hay algún impacto positivo resultante de todo esto, ya que en el presente estudio sólo se consideró los impactos negativos que afectaban la vida de los profesionales.

Referencias

- Bosch, E. y Ferrer V. (2000). *Intervención psicosocial*, 9 (1), 7-19. [Fecha de Consulta 12 de Mayo de 2021]. ISSN: 1132-0559. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=179818244002>
- Canales, M. (Ed). (2006). *Metodologías de la investigación social: Introducción a los oficios*. Santiago, Chile: Editorial LOM
- Catastro Líneas de Ayuda Remota. (2020) "Red Intersectorial de Líneas de Ayuda Remota en Salud Mental y Apoyo Psicosocial en contexto de COVID-19".
- Evans, P. (2000). *Abuso Verbal - La Violencia Negada*. Vergara Editor S.A..
- Expósito, F. y Moya, M. (2011). Violencia de género. *Mente y cerebro*, 48(1), 20-25.
- Helplines Partnership. (2014). *Looking after your helpline workers*. Retrieved from <https://helplines.org/news/looking-helpline-workers/>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. Quinta Edición Mcgraw-Hill. *Ultra, México*, 158-209.
- Larrosa, M. (2010). Violencia de género: violencia psicológica. *Foro: Revista de ciencias jurídicas y sociales*, (11), 353-376.
- López, A. (2016) ¿Quién cuida a los que cuidan? El Autocuidado en equipos que intervienen en violencia intrafamiliar. *Colección diálogos de trabajo social*, 65.
- Méndez, G. (2017). El aporte de las líneas de ayuda a niños, niñas y adolescentes en la problemática del bullying: el caso Perú. *Revista de Estudios de Juventud*, (115), 221-238.
- Michelli, V. y López, S. (2017). Mujeres por mujeres: apuntes sobre el trabajo de las operadoras telefónicas en la atención a mujeres en situación de violencia de género. In *X JIDEEP- Jornadas de Investigación, Docencia, Extensión y*

Ejercicio Profesional. Disponible en:

<http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/64064>

Moreno, B., Morante, M., Losada, M., Rodríguez, R. y Garrosa, E. (2004). El estrés traumático secundario. Evaluación, prevención e intervención. *Terapia Psicológica*, 22(1),69-76.[fecha de Consulta 3 de Abril de 2021]. ISSN: 0716-6184. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78522108>

Ojeda, T. (2015). El autocuidado de los profesionales de la salud que atienden a víctimas de violencia sexual. *Revista Peruana de Ginecología y Obstetricia*, 52(1), 21-27. doi:<https://doi.org/10.31403/rpgo.v52i347>

Osborne, R. (2009). Apuntes sobre violencia de género. *Barcelona, España*.

Para la Confianza. (2021). Retrieved 21 June 2021, from <https://www.paralaconfianza.org/equipo-02/>

Pérez, V. y Hernández, Y. (2009). La violencia psicológica de género, una forma encubierta de agresión. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 25(2), 0-0.

Pérez-Tarrés, A., Pereira da Silva, J. y Cantera Espinosa, L. (2019). Workplace Violence in Work Environments against Gender Violence. *Universitas Psychologica*, 18(3).

Puhl, S., Izcurdia, M., Oteyza, G. y Escayol, M. (2016). Síndrome de burnout en profesionales que asisten a víctimas de violencia familiar. *Anuario de Investigaciones*, XXIII(),229-236.[fecha de Consulta 3 de Abril de 2021]. ISSN: 0329-5885. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=369152696023>

Rico, M. (1996). Violencia de género: un problema de derechos humanos.

Sanmartín, J. (2006). ¿Qué es esa cosa llamada violencia?. *Diario de campo*, 40(6), 11-30

Taylor, A., Gregory, A., Feder, G. y Williamson, E. (2019). 'We're all wounded healers': A qualitative study to explore the well-being and needs of helpline workers supporting survivors of domestic violence and abuse. *Health & social care in the community*, 27(4), 856-862.

Anexos

Características de las y los encuestados.

Participante	Edad	Años de experiencia	Género
Entrevistado 1	27	1,4 años	Mujer
Entrevistado 2	25	2 años	Mujer
Entrevistado 3	31	2 años	Hombre
Entrevistado 4	24	1 año	Mujer
Entrevistado 5	36	1 año	Mujer
Entrevistado 6	30	1 año	Hombre
Entrevistado 7	32	2 años	Hombre
Entrevistado 8	26	1 año	Mujer
Entrevistado 9	26	1 año	Mujer
Entrevistado 10	26	2 años	Mujer
Entrevistado 11	27	6 meses	Mujer
Entrevistado 12	28	1 año	Hombre
Entrevistado 13	25	1 año	Mujer
Entrevistado 14	25	1 año	Mujer
Entrevistado 15	24	1 año	Mujer
Entrevistado 16	23	10 meses	Hombre

Tablas de respuestas escritas

Pregunta: Detalle a continuación cuál ha sido y de qué forma le ha afectado
(Manifestaciones de violencia)

Entrevistado 1	Línea libre	Cuando se intenta extraer información personal o mantener una conversación mientras la otra persona se masturba
----------------	-------------	---

Entrevistado 2	Línea libre	Lo relacionado a lo sexual, es desconcertante y es difícil continuar trabajando
Entrevistado 3	Línea libre	No hay respuesta
Entrevistado 4	Línea libre	Las llamadas de connotación sexual son las que más me afectan, ya que la línea se presenta como un espacio de confianza y respeto y alguien directamente y con intención busca aprovecharse de ese encuadre para una satisfacción de la cual yo no quiero ser parte. Te sientes pasada a llevar dentro de un espacio que debiese ser siempre seguro.
Entrevistado 5	Míranos	No hay respuesta
Entrevistado 6	Míranos	Principalmente la descalificación. A pesar de que considero de que toda manifestación de violencia tiene su repercusión en tanto niega como sujeto, y particularmente al trabajo, anula como persona que está ejerciendo el rol de apoyo vía telefónica, la descalificación me afectó particularmente en tanto sentía que las personas no obtendrían lo que estaban buscando, y se interponían en su propio bienestar. Por otro lado, dejando la sensación de que con ell@s no se lograba ningún apoyo ni contención
Entrevistado 7	Míranos	No hay respuesta
Entrevistado 8	Línea libre	Un hombre recreo una fantasía haciéndose pasar por una mujer, señalando que estaba secuestrada y había sido secuestrada. Luego de varios minutos de intentar activar carabineros vuelve a llamar y se contesta como si no se supiera quien es y cambia la voz a una masculina y comienza a insultar y amenazar de cumplir su fantasía con la profesional. Me afecto emocionalmente en el momento y luego en la confianza en los relatos de connotación sexual.
Entrevistado 9	Línea libre	De connotación sexual explícita
Entrevistado 10	Línea libre	Los insultos y agresiones verbales: esto me ha causado sensación de que no hago bien mi trabajo (a pesar de que entiendo que dichos insultos no son justificados y tienen que ver con el malestar que la persona siente por motivos ajenos a la línea de ayuda), inseguridad, rabia (pues siento que no puedo defenderme como lo haría en otros contextos, pues debo ceñirme al protocolo), y frustración. Creo que después de que esto me ha

		sucedido, no he sido capaz de empatizar lo suficiente con la siguiente persona que se pone en contacto por la línea de ayuda, es como si quedara cansada o desanimada.
Entrevistado 11	Línea libre	No hay respuesta
Entrevistado 12	Línea libre	No hay respuesta
Entrevistado 13	Línea libre	La imagen recibida me indujo a sufrir una crisis de pánico, que me impidió continuar mi trabajo con normalidad.
Entrevistado 14	Línea libre	Las de contenido sexual morboso. Sobretudo las primeras instancias, pues te anulan en el momento, debiendo también mantener una "seriedad" recordando nuestra postura. Se genera un choque de frenar la situación y el "deber ser del profesional"
Entrevistado 15	Línea libre	Expresiones sexuales explícitas, sobre todo, masturbación durante la intervención. Afecto negativamente mi capacidad de intervenir y genero un ambiente incómodo y poco seguro.
Entrevistado 16	Línea libre	La violencia sexual, manifestada en llamadas de connotación sexual, especialmente en el caso de mis compañeras, me ha provocado rabia, tristeza e impotencia.

Pregunta: ¿Qué acciones concretas realiza la organización sobre este tema?

Entrevistado 1	Línea libre	Recabar información de la llamada de contenido sexual morboso para prevenir que ingrese nuevamente, junto con bloquear el número telefónico del agresor.
Entrevistado 2	Línea libre	se anota en una planilla
Entrevistado 3	Línea libre	Bloquear número del/la usuario/a, tiempo de descanso.
Entrevistado 4	Línea libre	En un principio se debían quitar los audífonos y encuadrar para luego cortar la llamada. Luego debido a un episodio en el cual un usuario llamó a la línea en repetidas ocasiones con llamadas de connotación sexual se cambió el protocolo a solo cortar la llamada, ya que las psicólogas estábamos tan asqueadas y paralizadas con la situación que se volvía violento tener que continuar la llamada unos minutos para encuadrar.
Entrevistado 5	Míranos	No se aceptan más llamadas de esa persona.
Entrevistado 6	Míranos	El protocolo es la intervención de no da paso a la violencia por parte del usuario, lo cual permite tanto

		el resguardo de quien está atendiendo la llamada como de la persona solicitando el apoyo propiamente tal. Se plantea el responder protocolarmente que en este momento el apoyo no puede ser llevado a cabo y que por integridad de la persona que está dispuesta a brindarlo, se comunica que la llamada puede ser efectuada en otro momento, procediendo en el momento a terminar la misma. Este ejercicio se plantea a su vez como una intervención para la persona que está haciendo uso del servicio, en tanto se refleja que existe una persona al otro lado de la línea telefónica. Aterrizando la situación a una conversación donde existen dos sujetos.
Entrevistado 7	Míranos	Supervision
Entrevistado 8	Línea libre	solicitar bloquear el número de teléfono para no recibir más llamadas, aunque se demora bastante y no es tan eficaz
Entrevistado 9	Línea libre	En caso de llamadas de connotación sexual, referir el objetivo de la línea de ayuda y cortar
Entrevistado 10	Línea libre	Reportarlo para generar bloqueo del número
Entrevistado 11	Línea libre	tenemos varios protocolos que van direccionadas a distintas instancias y tipo de violencia.
Entrevistado 12	Línea libre	Protocolos
Entrevistado 13	Línea libre	Apoyo y comunicación frecuente entre el equipo de trabajo
Entrevistado 14	Línea libre	Protocolo de llamados, trabajo de los casos de este tipo en reuniones y apoyo por parte del equipo laboral
Entrevistado 15	Línea libre	(no trabajo de manera constante en LL) Hay un protocolo para calmar y encuadrar a usuarios. Si estos reaccionan mal frente a esto, se bloquea el numero.
Entrevistado 16	Línea libre	Contención grupal de la persona que fue víctima de algún tipo de violencia y bloqueo del número en caso de ser necesario.

Pregunta: ¿Qué actividades de autocuidado realiza la organización para ustedes?

Entrevistado 1	Línea libre	Cada cierto tiempo espacios de conversación sobre temáticas complicadas
Entrevistado 2	Línea libre	tuvimos una jornada de autocuidado

Entrevistado 3	Línea libre	Dinámicas lúdicas cada cierto tiempo, reflexiones grupales, espacios de conversación, traspaso de turnos, supervisiones de casos.
Entrevistado 4	Línea libre	Reuniones de traspaso de turno para conversar sobre cómo nos sentimos al ingresar y salir del turno y reuniones de equipo.
Entrevistado 5	Míranos	Instancias de supervisión en donde se pueden abordar estas situaciones y buscarles solución. Velar por el bienestar de los telefonistas, resguardando su identidad, se utilizan apodos. Entregando capacitación sobre las posibles situaciones y modos de acción.
Entrevistado 6	Míranos	Reuniones con el fin de tocar precisamente los momentos de vulneración. Apoyo entre los pares a raíz de experiencias comunes y su manejo.
Entrevistado 7	Míranos	Gestion de casos
Entrevistado 8	Línea libre	Informalmente, podemos conversarlo en cambio de turno y queda al criterio del supervisor de turno el apoyo que se brinda, que siempre es muy bueno.
Entrevistado 9	Línea libre	Instancias de compartir
Entrevistado 10	Línea libre	Con referencia a este tema, ninguna. Cómo equipo, intentamos conversarlo de forma interna con quiénes estén en turno si es que hay tiempo y disposición por parte de compañeros/as de trabajo.
Entrevistado 11	Línea libre	Se basa en mantener lo protocolos actualizados.
Entrevistado 12	Línea libre	Reuniones
Entrevistado 13	Línea libre	Reuniones periódicas para chequear el estado anímico y mental de sus psicólogos
Entrevistado 14	Línea libre	Reuniones diarias, comunicación constante con coordinadores y autocuidado mensual
Entrevistado 15	Línea libre	Reuniones diarias
Entrevistado 16	Línea libre	Reuniones de grupo, jornadas de autocuidado con actividades recreativas para lxs profesionales.

Pregunta: ¿Qué actividades de autocuidado realiza usted misma (o)?

Entrevistado 1	Línea libre	Conversar con compañerxs y cercanoñxs sobre el tema
Entrevistado 2	Línea libre	no ver el celular fuera de horario laboral, compartir con compañerxs en otros espacios
Entrevistado 3	Línea libre	Terapia y supervisión
Entrevistado 4	Línea libre	Meditar, hacer deporte y estar en continua conversación con mis compañerxs de trabajo durante los turnos o después si se considera

		necesario. Se generan muchos espacios para hablar desde el sentir, lo cual se agradece enormemente.
Entrevistado 5	Míranos	Desconectarme de la temática después de mi horario de trabajo
Entrevistado 6	Míranos	Actividad física Meditación Conversar lo sucedido con mi pareja Tocar un instrumento musical
Entrevistado 7	Míranos	Relajación, alejarme del telefono posterior a la jornada
Entrevistado 8	Línea libre	conversarlo con compañerxs y solicitar el break antes para salir a caminar y despejarme
Entrevistado 9	Línea libre	No hay respuesta
Entrevistado 10	Línea libre	Después de una llamada o contacto de este tipo, intento tomar agua, estirarme, contarle a alguien, pensar en otra cosa.
Entrevistado 11	Línea libre	Distintos y dependiendo de las cosas que siento que necesito hacer.
Entrevistado 12	Línea libre	Conversación
Entrevistado 13	Línea libre	Ejercicio y hobbies
Entrevistado 14	Línea libre	Desconexión del lugar de trabajo, música y actividades de relajación
Entrevistado 15	Línea libre	Ninguna
Entrevistado 16	Línea libre	Expresar con personas de confianza las emociones que pueden haber surgido en las llamadas complejas y hacer deporte/ejercicio luego de los turnos.

Tablas códigos respuestas escritas

Pregunta: Detalle a continuación cuál ha sido y de qué forma le ha afectado (Manifestaciones de violencia)

<p>Connotación sexual explícita</p>	<p>Entrevistado 1: Cuando se intenta extraer información personal o mantener una conversación mientras la otra persona se masturba</p>
	<p>Entrevistado 2: Lo relacionado a lo sexual, es desconcertante y es difícil continuar trabajando</p>
	<p>Entrevistado 4: Las llamadas de connotación sexual son las que más me afectan, ya que la línea se presenta como un espacio de confianza y respeto y alguien directamente y con intención busca aprovecharse de ese encuadre para una satisfacción de la cual yo no quiero ser parte.</p>
	<p>Entrevistado 8: Un hombre recreo una fantasía haciéndose pasar por una mujer, señalando que estaba secuestrada y había sido secuestrada</p>
	<p>Entrevistado 14: Las de contenido sexual morboso. Sobretudo las primeras instancias, pues te anulan en el momento, debiendo también mantener una "seriedad" recordando nuestra postura.</p>
	<p>Entrevistado 15: Expresiones sexuales explícitas, sobre todo, masturbación durante la intervención</p>
	<p>Entrevistado 16: La violencia sexual, manifestada en llamadas de connotación sexual, especialmente en el caso de mis compañeras</p>
<p>Afecta el desarrollo del trabajo</p>	<p>Entrevistado 2: ... es desconcertante y es difícil continuar trabajando.</p>
	<p>Entrevistado 6: A pesar de que considero de que toda manifestación de violencia tiene su repercusión en tanto niega como sujeto, y particularmente al trabajo, anula como persona que está ejerciendo el rol de apoyo vía telefónica.</p>
	<p>Entrevistado 8: Me afecto emocionalmente en el momento y luego en la confianza en los relatos de connotación sexual.</p>

	<p>Entrevistado 10: ...esto me ha causado sensación de que no hago bien mi trabajo (a pesar de que entiendo que dichos insultos no son justificados y tienen que ver con el malestar que la persona siente por motivos ajenos a la línea de ayuda)</p>
	<p>Entrevistado 10: Creo que después de que esto me ha sucedido, no he sido capaz de empatizar lo suficiente con la siguiente persona que se pone en contacto por la línea de ayuda, es como si quedara cansada o desanimada..</p>
	<p>Entrevistado 13: La imagen recibida me indujo a sufrir una crisis de pánico, que me impidió continuar mi trabajo con normalidad.</p>
	<p>Entrevistado 15: Afectó negativamente mi capacidad de intervenir</p>

Sentimiento de vulnerabilidad	Entrevistado 4: Te sientes pasada a llevar dentro de un espacio que debiese ser siempre seguro.
	Entrevistado 14: ...pues te anulan en el momento, debiendo también mantener una "seriedad" recordando nuestra postura
	Entrevistado 15: ...y generó un ambiente incómodo y poco seguro.
Descalificación	Entrevistado 6: ...la descalificación me afectó particularmente en tanto sentía que las personas no obtendrían lo que estaban buscando, y se interponían en su propio bienestar. Por otro lado, dejando la sensación de que con ell@s no se lograba ningún apoyo ni contención
Frustración	Entrevistado 6: ...me afectó particularmente en tanto sentía que las personas no obtendrían lo que estaban buscando, y se interponían en su propio bienestar. Por otro lado, dejando la sensación de que con ell@s no se lograba ningún apoyo ni contención
	Entrevistado 10: ...inseguridad, rabia (pues siento que no puedo defenderme como lo haría en otros contextos, pues debo ceñirme al protocolo), y frustración.
	Entrevistado 14: Se genera un choque de frenar la situación y el "deber ser del profesional"
	Entrevistado 16: ...me ha provocado rabia, tristeza e impotencia.
Insulto, amenazas y agresiones	Entrevistado 8: ...comienza a insultar y amenazar de cumplir su fantasía con la profesional.
	Entrevistado 10: Los insultos y agresiones verbales.

Pregunta: ¿Qué acciones concretas realiza la organización sobre este tema?

<p>Guardar datos del agresor</p>	<p>Entrevistado 1: Recabar información de la llamada de contenido sexual morboso para prevenir que ingrese nuevamente</p> <p>Entrevistado 2: se anota en una planilla</p>
<p>Bloquear contacto telefónico</p>	<p>Entrevistado 1: ...junto con bloquear el número telefónico del agresor.</p> <p>Entrevistado 3: Bloquear número del/la usuario/a</p> <p>Entrevistado 5: No se aceptan más llamadas de esa persona.</p> <p>Entrevistado 8: solicitar bloquear el número de teléfono para no recibir más llamadas</p> <p>Entrevistado 10: Reportarlo para generar bloqueo del número.</p> <p>Entrevistado 15: Si estos reaccionan mal frente a esto, se bloquea el número.</p> <p>Entrevistado 16: ...y bloqueo del número en caso de ser necesario.</p>
<p>Encuadrar objetivo de la línea</p>	<p>Entrevistado 4: En un principio se debían quitar los audífonos y encuadrar para luego cortar la llamada</p> <p>Entrevistado 6: El protocolo es la intervención de no da paso a la violencia por parte del usuario, lo cual permite tanto el resguardo de quien está atendiendo la llamada como de la persona solicitando el apoyo propiamente tal. Se plantea el responder protocolarmente que en este momento el apoyo no puede ser llevado a cabo y que por integridad de la persona que está dispuesta a brindarlo, se comunica que la llamada puede ser efectuada en otro momento, procediendo en el momento a terminar la misma.</p> <p>Entrevistado 9: referir el objetivo de la línea de ayuda y cortar.</p>
<p>Cortar la llamada</p>	<p>Entrevistado 4: Luego debido a un episodio en el cual un usuario llamó a la línea en repetidas ocasiones con llamadas de connotación sexual se cambió el protocolo a solo cortar la llamada, ya que las psicólogas estábamos tan asqueadas y paralizadas con la situación que se volvía violento tener que</p>

	continuar la llamada unos minutos para encuadrar.
	Entrevistado 6: ...procediendo en el momento a terminar la misma
	Entrevistado 9: referir el objetivo de la línea de ayuda y cortar.
Apoyo y contención entre grupo	Entrevistado 13: Apoyo y comunicación frecuente entre el equipo de trabajo.
	Entrevistado 14: Protocolo de llamados, trabajo de los casos de este tipo en reuniones y apoyo por parte del equipo laboral
	Entrevistado 16: Contención grupal de la persona que fue víctima de algún tipo de violencia

Pregunta: ¿Qué actividades de autocuidado realiza la organización para ustedes?

Reuniones para conversar y contener emocionalmente	Entrevistado 1: Cada cierto tiempo espacios de conversación sobre temáticas complicadas
	Entrevistado 2: Tuvimos una jornada de autocuidado
	Entrevistado 3: ...reflexiones grupales, espacios de conversación, traspaso de turnos, supervisiones de casos.
	Entrevistado 4: Reuniones de traspaso de turno para conversar sobre cómo nos sentimos al ingresar y salir del turno y reuniones de equipo.
	Entrevistado 5: Instancias de supervisión en donde se pueden abordar estas situaciones y buscarles solución. Velar por el bienestar de los telefonistas, resguardando su identidad, se utilizan apodos. Entregando capacitación sobre las posibles situaciones y modos de acción.
	Entrevistado 6: Reuniones con el fin de tocar precisamente los momentos de vulneración. Apoyo entre los pares a raíz de experiencias comunes y su manejo.
	Entrevistado 8: ...podemos conversarlo en cambio de turno y queda al criterio del supervisor de turno el apoyo que se brinda, que siempre es muy bueno.

	Entrevistado 10: Como equipo, intentamos conversarlo de forma interna con quiénes estén en turno si es que hay tiempo y disposición por parte de compañeros/as de trabajo.
	Entrevistado 13: Reuniones periódicas para chequear el estado anímico y mental de sus psicólogos
	Entrevistado 14: Reuniones diarias, comunicación constante con coordinadores y autocuidado mensual
	Entrevistado 16: Reuniones de grupo, jornadas de autocuidado con actividades recreativas para lxs profesionales.
Reuniones lúdicas	Entrevistado 3: Dinámicas lúdicas cada cierto tiempo

Pregunta: ¿Qué actividades de autocuidado realiza usted misma (o)?

Conversar sobre el impacto de la situación	Entrevistado 1: Conversar con compañerxs y cercanxs sobre el tema
	Entrevistado 4: ...estar en continua conversación con mis compañerxs de trabajo durante los turnos o después si se considera necesario. Se generan muchos espacios para hablar desde el sentir, lo cual se agradece enormemente.
	Entrevistado 6: Conversar lo sucedido con mi pareja
	Entrevistado 8: conversarlo con compañerxs
	Entrevistado 10: contarle a alguien
	Entrevistado 16: Expresar con personas de confianza las emociones que pueden haber surgido en las llamadas complejas
Desconectarse del espacio de trabajo	Entrevistado 2: No ver el celular fuera de horario laboral
	Entrevistado 5: Desconectarme de la temática después de mi horario de trabajo
	Entrevistado 7: ...alejarme del telefono posterior a la jornada
	Entrevistado 8: ...solicitar el break antes para salir a caminar y despejarme
	Entrevistado 10: Después de una llamada o contacto de este tipo, intento tomar agua, estirarme...pensar en otra cosa

	Entrevistado 14: Desconexión del lugar de trabajo
Actividades lúdicas recreativas	Entrevistado 2: ...compartir con compañerxs en otros espacios
	Entrevistado 4: Meditar, hacer deporte
	Entrevistado 6: Actividad física, meditación...Tocar un instrumento musical
	Entrevistado 13: Ejercicio y hobbies
	Entrevistado 14: ...música y actividades de relajación
	Entrevistado 16: ...hacer deporte/ejercicio luego de los turnos.

Carta autorización

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Santiago, 22 de Noviembre de 2021

Estimadx

Cargo en la organización

Presente

Junto con saludar, mi nombre es Victoria Fuentes de Universidad de Chile_y me encuentro realizando el estudio para obtener el grado de Licenciada y Título de Psicóloga de la Universidad de Chile “Líneas de ayuda telefónica psicológica en Chile: Formas y efectos de la violencia por parte de los usuarios/as” como investigador/a responsable. Esta investigación de grado es patrocinada y guiada por la Dra. En Psicología María Isabel Salinas, académica de la Universidad de Chile.

El objetivo de este estudio es analizar las experiencias personales de las psicólogas y psicólogos que trabajan en líneas de ayuda sobre las manifestaciones de violencia que sufren por parte de los usuarios en Chile, cómo esta les ha afectado y cómo la organización en que trabajan la ha abordado. De este modo, se buscará conocer las experiencias personales de las psicólogas y psicólogos que trabajan en el rubro y han sufrido violencia por parte de los usuarios.

El motivo de esta carta es para solicitar su autorización para que los psicólogos y psicólogas de su organización participen en una encuesta.

Para llevar a cabo esta investigación, se le solicita los correos de los psicólogos y psicólogas participantes para hacerles llegar dicha encuesta.

Los procedimientos a realizar para los cuales se le solicita autorización son los siguientes: Que los psicólogos y psicólogas de su institución que deseen participar voluntariamente respondan la encuesta en un plazo de una semana.

Para dar una autorización informada, por favor considere los siguientes puntos. Siéntase libre de preguntar cualquier asunto que no le quede claro:

Participación: La participación de los psicólogos y psicólogas consistirá en responder la encuesta enviada por correo vía google forms. La encuesta durará alrededor de 20- 30 minutos, y abarcará varias preguntas sobre Manifestaciones de violencia, consecuencias de las manifestaciones de violencia y abordaje institucional. La encuesta está dispuesta de manera virtual en el siguiente enlace: <https://forms.gle/66bDeV9wVxYB5o55A>

Riesgos: Dado que no se solicitan datos sobre el delito sufrido en específico, en general no hay riesgo de efectos indeseados para la o él participante al responder la encuesta.

Beneficios: Usted no recibirá ningún beneficio directo, ni recompensa alguna, por autorizar la realización de este estudio y la entrega de información. No obstante, su colaboración permitirá generar información para ayudar a concientizar sobre la violencia a la que están expuestos los psicólogos y psicólogas de líneas de ayuda telefónica contra la violencia en Chile y de esa forma generar mejores estrategias de cuidado para los equipos.

Voluntariedad: Su participación es absolutamente voluntaria. Usted tendrá la libertad de contestar las preguntas que desee, como también de detener su participación en cualquier momento que lo desee. Esto no implicará ningún perjuicio para usted.

Confidencialidad: Todas las opiniones de los participantes serán confidenciales, y mantenidas en estricta reserva. En las presentaciones y publicaciones de esta investigación, su nombre no aparecerá asociado a ninguna opinión particular. Sólo la investigadora y su supervisora manejarán la información obtenida. Los resultados serán resguardados por la investigadora a cargo y una vez terminado su análisis y el escrito estos serán eliminados.

Derecho a conocer los resultados: Usted y los participantes del estudio tienen derecho a conocer los resultados de esta investigación. Para ello, si desean conocer los resultados y conclusiones pueden enviar un correo a la investigadora solicitándolo.

Si requiere más información o necesita comunicarse por cualquier motivo relacionado con esta investigación, puede comunicarse de manera fluida cada vez que lo requiera, con el/la investigador(a) responsable:

(Datos investigadora y profesora patrocinante)

HOJA DE FIRMAS DE AUTORIZACIÓN

En base a lo presentado, en mi calidad de representante de la Institución
.....
..., yo

autorizo a que realice la investigación titulada
....., bajo los términos aquí señalados entendiendo que puedo rechazar
mi contribución como Institución durante cualquier etapa de la investigación, sin
perjuicio alguno para la Institución ni para los participantes.

Declaro que he leído (o se me ha leído) y (he) comprendido, la invitación y mi
contribución como Institución en esta investigación, así como también la participación
de (mencionar tipo de participantes). He tenido la oportunidad de hacer preguntas y
estas han sido respondidas. No tengo dudas al respecto.

Firma Representante Institución
Responsable

Firma Investigador/a

Lugar y Fecha: _____

Correo electrónico para devolución de la información. _____

Este documento consta de 3 páginas y se firma en dos ejemplares, quedando una copia
en cada parte.

Consentimiento informado

DOCUMENTO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Cómo la violencia ejercida por usuarios afecta a las psicólogas y psicólogos de las líneas de ayuda contra la violencia.

I. INFORMACIÓN

Usted ha sido invitado(a) a participar en la investigación “Líneas de ayuda telefónica psicológica en Chile: Formas y efectos de la violencia por parte de los usuarios/as”. Su objetivo es analizar las experiencias personales de las psicólogas y psicólogos que trabajan en líneas de ayuda sobre las manifestaciones de violencia que sufren por parte de los usuarios en Chile, cómo esta les ha afectado y cómo la organización en que trabajan la ha abordado. Usted ha sido invitado(a) porque cumple con el criterio de ser una psicóloga o psicólogo profesional que trabaja en una línea de ayuda telefónica contra la violencia hace 6 meses o más.

Las investigadoras responsables de este estudio es Victoria Rocío Fuentes Vallecillo, estudiante de la carrera de Psicología de la Universidad de Chile, teniendo como profesor patrocinante a María Isabel Salinas.

Para decidir participar en esta investigación, es importante que considere la siguiente información. Siéntase libre de preguntar cualquier asunto que no le quede claro:

Participación: Su participación consistirá en responder las preguntas de una encuesta, en modalidad online, la cual pretende investigar la experiencia que tienen las psicólogas y psicólogos profesionales de líneas de ayuda telefónica contra la violencia de distintas manifestaciones de violencia que sufren por parte de usuarios y cómo esta los afecta. De surgir alguna duda o inquietud, usted podrá comunicarla a la Investigadora Responsables mediante correo electrónico. Esta encuesta no le tomará más de 30 minutos.

Riesgos: Dado que no se solicitan datos sobre el delito sufrido en específico, en general no hay riesgo de efectos indeseados para la o él participante al responder la encuesta.

Beneficios: Usted no recibirá ningún beneficio directo, ni recompensa alguna, por participar en este estudio. No obstante, su participación permitirá generar información que será pertinente en la visibilización de los distintos factores estresores y dañinos para las psicólogas y psicólogos expuestos a la violencia, además de ser una contribución al conocimiento en el campo de la psicología.

Voluntariedad: Su participación es absolutamente voluntaria. Usted tendrá la libertad de contestar las preguntas que desee, como también de abstenerse de

participar, o detener su participación en cualquier momento que lo desee. Esto no implicará ningún perjuicio para usted.

Confidencialidad: Todas sus opiniones serán confidenciales, y mantenidas en estricta reserva. En las presentaciones y publicaciones de esta investigación, su nombre no aparecerá asociado a ninguna opinión particular, puesto que no será solicitado. Respecto a la información que le será solicitada, sólo la investigadora responsable y su profesora guía tendrán acceso a ella. Esta información se conservará por el tiempo que dure la investigación, por tanto, los datos serán eliminados una vez concluida esta.

Conocimiento de los resultados: Usted tiene derecho a conocer los resultados de esta investigación. Para ello y si usted lo desea, le solicitamos indicar su correo electrónico al final de este consentimiento.

Datos de contacto: Si requiere más información o comunicarse por cualquier motivo relacionado con esta investigación, puede contactar a las Investigadoras Responsables de este estudio:

Victoria Fuentes Vallecillo