

INSTITUTO COSTARRICENSE DE MASCULINIDAD, PAREJA Y SEXUALIDAD

**INFORME ANALITICO DEL SERVICIO DE LA
LINEA APH. (Linea de Apoyo para Hombres)**

2007

¿Qué es la Línea ApH?

Es un subprograma del Área de Violencia del Instituto Nacional de las Mujeres, ejecutado por el Instituto Costarricense de Masculinidad, Pareja y Sexualidad (Instituto WEM) y apoyado por el Servicio de Emergencias 9-1-1.

Es una línea telefónica confidencial, atendida por personal capacitado, dirigida a hombres que estén atravesando por situaciones de crisis en su vida personal y familiar, que podría llevarlos a la comisión de actos violentos. En este sentido, la Línea ha funcionado no solo como una línea para intervención en crisis, sino fundamentalmente como un medio para la prevención de la violencia intrafamiliar y de género.

En la Línea A.p.H. los hombres pueden encontrar una guía y escucha en situaciones como:

- ♂ Problemas de agresión o violencia en las relaciones de pareja y familia
- ♂ Dificultades con los hijos e hijas y en el ejercicio de la paternidad
- ♂ Dificultades en las relaciones de pareja
- ♂ Manejo de situaciones de divorcio y separación
- ♂ Problemas con la sexualidad
- ♂ Manejo del enojo
- ♂ Expresión de afecto
- ♂ Problemas de comunicación con los demás
- ♂ Depresión e ideación suicida
- ♂ Otras situaciones de crisis que atraviesan los hombres

Espacios de referencia con los que cuenta

El proyecto busca organizar y coordinar la creación de dos espacios de atención a varones en situaciones de crisis:

- a) Línea telefónica de atención en crisis
- b) Servicio de referencia para que estos hombres puedan acudir a recibir atención profesional, ya sea de manera individual o grupal. Estos servicios de referencia serán variados (la Clínica de Atención Psicológica del Instituto WEM, hospitales y otras instituciones).

Estos espacios de referencia han contado con el apoyo del Instituto WEM en los niveles de capacitación, supervisión y actualización de conocimientos. Asimismo, se sugiere la posibilidad de aumentar los espacios disponibles dentro del Instituto WEM para la atención individual de casos.

Objetivos:

La Línea ApH pretende ser un espacio para que los hombres hablen de sus problemas o situaciones que normalmente guardan y callan, y de esta manera puedan tener una opción o alternativa más adecuada para prevenir la violencia intrafamiliar y de género. Con este fin se planteó en el documento “Programa Paternidad, Pareja y Sexualidad: Proyecto de Prevención de Violencia con Hombres en Situaciones de Crisis (2002) del Instituto WEM”, los siguientes objetivos:

- 1) Contribuir con la prevención de la violencia intrafamiliar mediante espacios de trabajo específicamente con la población masculina que está atravesando situaciones de crisis, que podrían desencadenar en conducta violenta.
- 2) Facilitar la creación de espacios especializados para la atención psicológica, sensibilización y concientización de varones que sean o puedan llegar a considerarse como agresores de sus compañeras, esposas, parejas, etc.

Población meta

El programa está dirigido a hombres mayores de 18 años que viven en Costa Rica, que atravesaban una situación de crisis que afectaba sus vidas y que accedieron al servicio de la Línea de Apoyo para Hombres (Línea ApH).

¿Desde donde se atiende?

El proyecto de la Línea ApH integra dentro de su propuesta los fundamentos filosóficos mediante los que el Instituto WEM dirige su accionar. Todas las actividades y proyectos que se realizan dentro de esta institución están orientados por cuatro ejes transversales y uno particular que es el de intervención en crisis (Campos y Salas, 2004):

- Eje 1: Enfoque de Derechos Humanos: Implica el respeto a la vida, a la integridad física, psicológica y el respeto a los derechos universales de cada ser humano.
- Eje 2: Enfoque desde la Perspectiva de Género: implica un trabajo orientado hacia la equidad de género y hacia relaciones de pareja más equitativas, de respeto e igualdad. Esto supone trabajar el eje “poder y control”, ya que dentro del contexto patriarcal los hombres tienden a establecer relaciones de poder en donde ejercen control sobre las mujeres. Asimismo, supone trabajar ideológicamente en torno a las instituciones ideológicas patriarcales (misoginia, falocentrismo, androcentrismo).
- Eje 3: Enfoque desde la Teoría de Masculinidad: implica un trabajo de cuestionamiento de las formas tradicionales de vivencia de la masculinidad. En el Instituto WEM existe el convencimiento de que, para fortalecer a la familia costarricense, es necesario ayudar a los hombres para que sean promotores de la no violencia, que puedan prevenir actos violentos y generar formas armoniosas de relación con sus parejas, creando formas alternativas de vivencia de su masculinidad.
- Eje 4: Teoría de la crisis, en el sentido de que es posible intervenir en las crisis de los hombres, tomando éstas como una oportunidad que tienen los hombres para revisar su masculinidad y sus esquemas de comportamiento, pensamiento y manejo afectivo.

La propuesta de la Línea ApH, busca fomentar la atención integral, permitiendo a los hombres que hagan uso del servicio, tener un espacio de atención y referencia, brindándoles una forma alternativa de resolver las situaciones de crisis que atraviesan.

La intervención telefónica que se realiza busca tener un efecto terapéutico, así como también un propósito educativo: que los hombres que llaman a la línea construyan nuevas formas de vivir su masculinidad, dándoles la oportunidad para realizar cambios en sus vidas y en la de las personas con las que conviven.

Dentro de la Línea ApH se trabaja con la idea de que los hombres ayuden a hombres a poder analizar críticamente su masculinidad, abordando aspectos de equidad de género y reflexionando sobre qué pasa con el poder y el control. De esta manera, permite a los usuarios del servicio cuestionarse la construcción de la masculinidad.

Esta revisión se dirige hacia diversos ámbitos: la masculinidad hegemónica, el patriarcado, el machismo, la equidad de género, los elementos de poder y control y los costos de la masculinidad.

La atención a hombres requiere una visión interdisciplinaria, elemento que se ha utilizado dentro del proyecto Línea ApH, ya que las consultas pueden contener diversas temáticas: salud, situaciones jurídico-legales y psicológica, etc., que parecen ser consultas muy técnicas y puntuales. Éstas no deben ser abordadas desde el discurso informativo del experto, donde el usuario sólo se limita a la escucha de la información brindada. Se deben manejar formas interactivas de comunicación con principios educativos dialécticos que buscan una construcción de la información desde el discurso de ambas partes, operador y usuario.

Al ser una Línea exclusiva para hombres se tocan temáticas específicas de la masculinidad, por ejemplo: la paternidad, los mandatos del patriarcado (ser proveedor, ser potente sexualmente, ser el rey de la casa, tener muchas mujeres, entre otras) por lo que se tiene que tener mucho cuidado en no promover estereotipos validados en la masculinidad hegemónica (Corsi, 1999).

Las consultas que se han atendido en el servicio Línea ApH, han sido consideradas como crisis producto de un conflicto ocasionado por la lucha de la masculinidad hegemónica con la realidad de nuevas formas de convivencia o cambios en la legislación; esta situación provoca la sensación de pérdida del poder y el control que en apariencia los hombres mantienen sobre la cotidianidad. Es por esto que han sido tratadas con los principios dialécticos de la comunicación, lo que ha permitido establecer un contacto efectivo entre operador y usuario. Esto implica que durante la intervención se debe obtener la información relevante sobre el caso y realizar una contención en la parte emocional.

Como refieren Campos y González (2002) hay que tomar en cuenta que por el proceso de socialización existe una tendencia por parte de los hombres a manejar situaciones difíciles desde un discurso muy racional y no emocional. El manejo inadecuado de sus emociones se puede convertir fácilmente en conductas violentas en contra de las personas que estén a su lado, por lo que no basta sólo con trabajar las conductas o el discurso racional.

El trabajo con el componente emocional se ha convertido en el principal elemento para ahondar en las vivencias socializadoras de estos individuos, permitiendo el cuestionamiento sobre la construcción de su masculinidad. Uno de los principales fundamentos filosóficos que se deben tener claros a la hora de realizar una intervención en crisis con hombres es: la exploración de los sentimientos que están involucrados en la crisis agiliza el proceso de “insight”.

La propuesta involucra también la firme creencia de que los hombres pueden modificar sus estructuras cognitivas y conductuales, obteniendo cambios en su interacción

con el entorno que los rodea. Lograr cambios en la forma de actuar, pensar y sentir de los usuarios, dependerá de la oportunidad que se les brinde para buscar formas alternativas que permitan romper con los pensamientos y las conductas validadas por el patriarcado, es decir, la intervención va más allá de la reestructuración cognitiva.

Con esta postura teórica se ha tratado de implementar y mantener una claridad metodológica, que para los funcionarios del WEM ha sido la base del buen funcionamiento del servicio Línea ApH.

WEM como instituto presentaba condiciones favorables para el desarrollo de una Línea de atención para hombres en situaciones de crisis, ya que, un proyecto como éste debe funcionar con una base filosófica y metodológica, de valores y principios para evitar validar ciertos estereotipos de la Masculinidad hegemónica que pueden ser peligrosos y nocivos para un trabajo preventivo.

¿Cómo se atiende?

Cuando un hombre tiene la sensación de la pérdida del poder y el control en una o varias situaciones que atraviesa y que pueden ser percibidas como un fracaso, se ponen en juego una serie de estereotipos validados por las consignas del patriarcado.

Los estereotipos validados desde la vivencia de la masculinidad hegemónica suelen ocasionar en los hombres conductas violentas o de alto riesgo. Metodológicamente hay que mantener un cuidado especial en no validar dichos estereotipos, por el contrario, hay que cuestionarlos para asegurar que la intervención no se convierta en un instrumento que aumente el riesgo hacia otras personas o hacia el mismo usuario y no fomente conductas violentas.

Es por esto que en la Línea ApH se busca ampliar la cobertura hacia los problemas de Violencia Intrafamiliar y de género, brindándoles una línea gratuita de atención a varones que tengan medidas cautelares y se habilitan espacios de referencia para la atención de casos que se consideren prioritarios dentro del sistema de salud pública de la Caja Costarricense del Seguro Social.

La Línea ApH provee un espacio para que los hombres puedan expresar una serie de aspectos sobre sus vivencias, sus expectativas y sus sentimientos. Se pretende que sirva como la antesala de un proceso grupal, individual o de pareja.

La intervención se inicia con una valoración del riesgo, es decir, conocer la dimensión del problema que atraviesa el usuario; continúa con el momento catártico en el que el hombre puede expresar, con toda confianza, eso que lo aqueja; para finalizar con la referencia del usuario a sistemas de apoyo que continúen con la intervención a nivel secundario. Estas estancias de referencia pueden ser:

- Situaciones legales: Consultorios Jurídicos de la Universidad de Costa Rica o los de la Universidad Latina
- Manejo del enojo, violencia doméstica, problemas con los hijos o pareja: Grupos de Apoyo del Instituto WEM

- Adicciones: al Instituto de Alcoholismo y Fármacodependencia Adquirida (IAFA), Narcóticos Anónimos (NA) y a Alcohólicos Anónimos (AA)
- Situaciones de Salud: a los Centros de atención de la Caja Costarricense del Seguro Social
- Entre otras

El servicio que se brinda en la línea ApH está enfocado a que el hombre, luego de haber tenido el espacio para identificar sus sentimientos y emociones, pueda tener una claridad sobre las diversas consecuencias de sus actos, entre ellos los legales al incurrir en actos y de los resultados que se obtienen al no respetar los derechos de su pareja, hijos, familiares, así como de los trámites que deben realizar cuando sus derechos son violentados.

Aunque este es el procedimiento de atención más común entre los usuarios (manuales de Intervención), se pueden dar variaciones en el orden de los pasos de la intervención, adaptándose a las necesidades de cada persona que llama, esto lo determina la habilidad del terapeuta bajo la tutela del coordinador de la Línea y de los funcionarios del WEM.

Moya, R. y Quiros, M, (2006) en su tesis: “Sistematización y evaluación de programas de intervención telefónica para hombres en situaciones de crisis que funcionan en Costa Rica.” Hacen una exhaustiva investigación del trabajo realizado por la Línea de apoyo para Hombres del Instituto WEM, encuentran durante su investigación una de las preguntas que mas se ha hecho al personal de WEM por otras instancias: **¿Por qué llaman los hombres?**, por lo que ellos nos plantean lo siguiente:

Muchos hombres llaman al encontrarse confundidos por la gama de emociones vinculadas a las situaciones críticas. La acumulación de molestias o de la vivencia de situaciones en las que se han sentido agredidos o han agredido es otro factor que impulsa a los hombres a realizar las llamadas.

Yo golpeé también y lo más grave es que yo humillé, porque la persona además de golpear también humilla... Yo vine derrotado, yo vine cansado de mí mismo, de mis malacrianzas, de mis impertinencias, de mi forma de ser, tan agresiva tan violenta, como un animalito. (Grupo focal con Usuarios del Servicio Línea ApH, 23 de febrero 2004).

...siento yo que fue en una época de crisis... (Grupo focal con Usuarios del Servicio Línea ApH, 23 de febrero 2004).

En realidad yo venía atravesando por una crisis matrimonial (Grupo focal con Usuarios del Servicio Línea ApH, 23 de febrero 2004).

Se ha podido identificar que la mayoría de los hombres que llaman a la Línea ApH lo hacen cuando están desesperados, ya no encuentra una solución o una salida a su situación,

está atravesando algún problema de pareja, de “crisis” matrimonial o problema legal, es decir, cuando está “tocando fondo”.

...cuando llegué con el agua hasta aquí no hasta el cuello sino cuando ya me cubría. (Grupo focal con Usuarios del Servicio Línea ApH, 23 de febrero 2004).

Sin embargo, la y los funcionarios del Instituto WEM han encontrado dentro de la atención que se les da a los hombres algunos elementos que los hacen dudar de si estos hombres, en su mayoría, realmente se encuentran atravesando una situación de crisis, debido a que las consultas son heterogéneas y no en todas las circunstancias las situaciones son límites. Sin embargo, se han presentado algunos casos que han requerido internamiento por el peligro potencial de muerte o autoaniquilación.

...y muchas veces han llamado tipos con ideación suicida que no necesariamente están en crisis... y entonces es motivo de consulta lo que nos está hablando a mi parecer, es de la necesidad de un espacio que tienen los hombres para hablar de lo que está pasando... ¿Qué hacer con eso?, repito, lo canalizan a través de los espacios grupales y de la atención individual y de pareja. (Entrevista a Funcionario(a) del WEM, 12 de diciembre 2003 al 24 de enero del 2004).

Un hombre que se encuentra “encerrado” o inmerso en un contexto de una masculinidad hegemónica, deberá (principal mandato) “controlar el mundo”, el problema radica en que estos hombres no pueden ni siquiera controlarse a sí mismos, por lo que buscan ayuda cuando “están con el agua hasta el cuello”, situación vivida desde la masculinidad tradicional como la sensación de pérdida de poder y control (c.f. Campos y Salas (2002), Campos y González (2002), Clare (2000), entre otros). Es por esto que sus expectativas suelen estar enfocadas a recuperar ese poder y el control que sienten que están “perdiendo” y esto hace que muchas veces busquen una voz que les justifique y le den la razón de sus conductas.

...parece mentira pero uno se llega a cansar de uno mismo... Yo llegué a ese punto de estar cansado de mí mismo, entonces llegué a una conclusión: “yo necesito ayuda, yo necesito cambiar”. (Grupo focal con Usuarios del Servicio Línea ApH, 23 de febrero 2004).

...yo era de las personas que vivía centrado en mi mundo, el mundo que yo vivía era el correcto, ese era el que había aprendido, ese era el único que había dominado, no conocía otro tipo de forma de solucionar los problemas, no conocía otro tipo de formas de solucionar mis problemas entonces con eso era con lo que vivía yo... (Grupo focal con Usuarios del Servicio Línea ApH, 23 de febrero 2004).

Los hombres que son socializados desde la masculinidad hegemónica desconocen formas alternativas a la violencia para lograr resolver problemas. Para lograr recuperar ese poder y control utilizan la violencia, que esta ya interiorizada en ellos.

Necesidad de escucha

Los funcionarios del Instituto WEM han identificado que los hombres que utilizan el servicio brindado por la Línea ApH tienen la necesidad de ser escuchados, que tienen una demanda y una queja que exponer; además, se ha detectado un denominador común en los hombres que llaman: la forma en que ejercen el poder y el control.

... lo que si es evidente es que son hombres que tienen necesidad de ser escuchados y tienen necesidad de hablar de lo que está pasando, y que tienen una demanda y una queja, que exponer, y se la quieren exponer a otro varón... es muy diferente el abordaje en una situación, por ejemplo en desastres...lo que yo observo y oigo de las intervenciones de los operadores en la línea. Si bien es cierto hay un espacio, donde ustedes oyen a la persona que está hablando, los hombres necesitan por lo que yo he oído de las intervenciones de ustedes muchas veces una respuesta que tiene que ver, por ejemplo con el reflejo de sentimientos o con el reflejo de contenido, que si bien es cierto son técnicas utilizadas en intervención en crisis no son exclusivas de la intervención en crisis, que también son de los intervención en crisis, que también son de las intervenciones terapéuticas. (Entrevista a Funcionario(a) del WEM, 12 de diciembre 2003 al 24 de enero de 2004).

La Línea de Apoyo para Hombres parece ser un espacio para que estos hombres realicen o tengan la oportunidad de expresarse libremente, contarle a alguien sus problemas y desahogarse desde un anonimato. Funciona como una primera instancia que les permite a los usuarios una orientación específica para su problemática. Al mismo tiempo, les permite iniciar procesos de reflexión a cerca de la vivencia de su masculinidad.

Yo le expliqué todo el problema mío y toda la cosa (Grupo focal con Usuarios del Servicio Línea ApH, 23 de febrero 2004).

...me acuerdo que venía hablando por el celular, venía manejando y me llaman, pensé que me iban a dar una cita o algo, no me acuerdo quién fue el que me atendió. (Grupo focal con Usuarios del Servicio Línea ApH, 23 de febrero 2004).

...yo al principio cuando llamé me sentí un poco como nervioso y me daba miedo o sea contar mi situación hasta que el muchacho, no me recuerdo el nombre, me atendió me comenzó a preguntar y me dijo “tranquilo, cálmese dígame qué es lo que le pasa, cuénteme qué es lo que Ud. necesita...” (Grupo focal con Usuarios del Servicio Línea ApH, 23 de febrero 2004).

La misma llamada fue un desahogo increíble, el 50% del desahogo fue por teléfono, fue increíble (Grupo focal con Usuarios del Servicio Línea ApH, 23 de febrero 2004).

...así que yo siento que en la línea me atendieron muy bien porque me dieron el tiempo de hablar; que obviamente cuando vine ya la primer sesión terminé ya de

desahogarme. Siento que me atendieron muy bien las dos veces, la primera vez lo que buscaba al grano directo; y la segunda vez igual, sólo que un poco más amplio de parte mía, me escucharon que era lo que necesitaba. (Grupo focal con Usuarios del Servicio Línea ApH, 23 de febrero 2004).

...yo lo que vi fue que yo nunca se lo conté a ningún amigo, que yo hasta pensaba cosas con amigos míos... lo que yo conté aquí en la línea y en el Instituto nunca se lo conté ni a él, ni a mi hermana, tal vez lloraba con mi hermana y mi hermana lloraba conmigo; y mi tata y yo que tengo 16 años de trabajar con mi tata y nunca se lo conté, eso fue lo que vi yo, que en una llamada y así tan rápido, ya uno soltó todo lo que tenía guardado y tenía uno miedo de contar. (Grupo focal con Usuarios del Servicio Línea ApH, 23 de febrero 2004).

Si bien es cierto la llamada a la línea ApH se convierte en un mecanismo para desahogarse y en un espacio importante para que estos hombres inicien un proceso, el grupo de apoyo es lo que más les ha impactado. El reunirse con otros hombres, contar sus problemas y sentirse escuchados por un grupo de su propio género les ayuda en el proceso. No sólo les permite ubicarse en su problemática y tener un principio de realidad, sino que también les permite realizar un proceso de cuestionamiento sobre su masculinidad, analizarse como hombres y en algunos casos logran comenzar a vivir una masculinidad alternativa.

Cantidad de llamadas

Todo lo anterior se puede ver sustentado en la cantidad de llamadas que han entrado a la Línea ApH desde que se inició el 13 de diciembre del 2002, hasta el 13 de febrero del 2007: Se han registrado un total de **18819** llamadas y se han atendido con solo cuatro horas de atención: **11314** llamadas.

Las llamadas atendidas son las que se han logrado dar una respuesta durante el horario de atención, y ya sea que han llamado en este horario o que al dejar los datos los operadores han devuelto la llamada en este espacio, por otra parte, Las llamadas que no fueron atendidas, se tienen que valorar algunos datos importantes. En primer lugar, hay que tomar en cuenta lo reducido del espacio de atención del proyecto que es de 5 de la tarde a 9 de la noche entre semana, y los fines de semana de 4 de la tarde a 8 de la noche. Otro factor importante es el registro de las llamadas. En la Línea ApH, cuando no se está en horario de atención, los usuarios puede dejar un registro de sus llamadas en dos modalidades, las que ingresan vía fax enviadas por el 911 o las que ingresan a la contestadora del número directo, esto permite que durante el horario de atención los operadores traten de localizar a los usuarios para darles la atención revirtiendo las llamadas.

En cuanto a las llamadas que ingresaron por la contestadora en algunos casos no se entendía el mensaje, no dejaban número de teléfono o el nombre del usuario interesado, esto hizo imposible revertir la llamada. También se dio un fenómeno en donde la que llamó fue la esposa o la compañera del hombre dejando el teléfono y el nombre de su pareja para que se le localizara; en la Línea ApH se mantiene como política que la persona que esta interesada

debe realizar la llamada y que no se deben establecer contactos con hombres por peticiones de terceros (esposas, compañeras, madres, hijos e hijas, etc.) por lo que no se revertían. Además, hay que destacar que todas las llamadas registradas en la contestadota ingresaron fuera del horario de atención.

Las razones más importantes que se pueden mencionar para no dar respuesta a dichos faxes está el horario dentro del que hicieron su ingreso, en la mayoría no se estaba laborando y fue imposible localizar al usuario durante el horario de atención cuando se revirtió la llamada, ya que algunas veces habían llamado de teléfonos públicos o de sus trabajos y ya habían terminado su jornada laboral o simplemente ellos indicaban que llamarían luego por lo que no se les contactaba.

En cuanto a los faxes de ingreso durante el horario de atención, se menciona como causas de no haberles dado respuesta el hecho de que ambos operadores estaban ocupados cuando se realizó la llamada, que los usuarios llamaron de teléfonos públicos por lo que cuando se devuelve la llamada el usuario ya no está en el lugar o se hizo imposible contactarlo posteriormente en el teléfono registrado en el fax.

En muchas ocasiones los hombres aprovechan cuando están fuera de su hogar (horas del día) para realizar las llamadas. Llaman de sus trabajos, de teléfonos públicos o de los celulares estando lejos de sus casas para que sus compañeras, esposas o sus familiares no se enteren.

Además, hay una necesidad de inmediatez, de que se les atienda en el momento que lo necesitan y el esperar les causa ansiedad, miedo y los frustra. El hombre necesita que sus consultas sean solucionadas de forma inmediata y que se les dé pronta respuesta o soluciones eficientes, esperar a que les devuelvan la llamada o que llegue el horario de atención para poder comunicarse con la Línea ApH les ha generado en algunos casos tensión y angustia, propias de la necesidad masculina de ser servidos al instante.

Yo sí plantearía que la atención telefónica iniciara un poquito más temprano... sí eso sería importante... creo que tres de la tarde sería una buena hora, cuando yo llamé la segunda vez más desesperado, yo llamé al 911 y me dijeron que les iban a pasar los datos vía fax y que me iban a llamar después de las 5. Y si vos llamas a las 2 de la tarde y te dicen que después de las 5 empiezas en una angustia y si todavía hay mucha gente antes que vos y se va 6 de la tarde, 7 de la noche la angustia se hace más grande. Yo sí elevaría el horario de atención que se yo empezar a las 3 de la tarde. También hacerlo de una forma piloto... (Grupo focal con Usuarios del Servicio Línea ApH, 23 de febrero 2004).

Los usuarios realizan las llamadas en un momento que consideran que por la gravedad de la situación o los riesgos es necesaria una asesoría; sin embargo, si no se le atiende, en un momento posterior ya no requiere la atención o niega haber realizado la llamada, es decir, la crisis hace que “cedan” algunos mandatos de la masculinidad y le permite a los hombres mostrar vulnerabilidad pero de forma momentánea.

Muchas veces recibe uno una llamada de un caballero que acaba de agredir a la esposa y necesita saber a qué hora se tiene que atender y dice: “bueno la policía viene para acá”. Dice:” yo quiero buscar una ayuda psicológica porque no quiero

seguir agrediendo a mi esposa ni a mi familia ni a mis hijos, yo necesito”, y es en horas en el que el WEM no esta laborando o por alguna de las razones no hay comunicación con alguna de las extensiones entonces se les da el número con la casi certeza de que en cuestión de minutos u horas cambia de parecer y ya no quiere el consejo y va a seguir en lo mismo...(Grupo focal con operadores 911, 13 de enero 2004)

Los hombres llaman de todas partes del país, pero en especial de la provincia de San José, esto puede deberse a que es una de las provincias (que al estar la sede en la misma) se refieren mas hombres por parte de amigos que asisten a los grupos, los juzgados, y otros profesionales que tienen conocimiento del instituto; porque del resto del país se reciben llamadas de personas que han llamado a otra institución y los refieren a la Línea ApH o porque vieron alguna información en la televisión.

Los y las operadoras del 9-1-1 han percibido una aceptación del servicio Línea ApH por parte de los y las usuarias. Las personas que son atendidas por este programa se sienten orientadas, apoyadas y sienten un buen trato por parte de los operadores del Instituto WEM.

Y después en otro caso llamó una señora que era agredida por el esposo y llamaba para consultar para una ayuda para el esposo ya que ellos habían hablado de una ayuda para el esposo; y me preguntó que si tenían algún tipo de ayuda matrimonial, yo le dije que según lo que nos habían informado a nosotros que sí pero como llamó en un horario en el que ustedes no estaban atendiendo que no estaban. Después la señora llamó y dijo que gracias que sí la habían atendido bien y que sí le habían brindado la ayuda, eso es una felicitación para ustedes no sé en que le pueda ayudar. ...(Grupo focal con operadores 911, 13 de enero 2004).

Además el personal del 9-1-1 considera que el trabajo que realiza el WEM desde la Línea ApH suple una necesidad evidente en el país, el trabajo con hombres, y abre un espacio para que hombres con diferentes características (agresores, agredidos, etc.) encuentren un lugar para discutir sus problemas. En este sentido se ha percibido también el impacto que han tenido los grupos de apoyo en los usuarios.

...yo creo que la existencia de esta línea es muy importante porque nunca se había querido ningún tipo de ayuda para los hombres y, yo conozco dos casos de dos personas, de dos hombres que yo conozco que ellos asistieron a reuniones las reuniones de la terapia psicológica, ellos empezaron por llamar, se les brindó el número y ellos empezaron por llamar, recibieron su atención, les dijeron de las reuniones de terapia psicológica, fueron y les ha servido bastante. Uno de ellos tenía el problema de que era muy violento y el otro de ser agredido, entonces yo a lo que voy es que este tipo de servicio del WEM es muy, muy importante. ...(Grupo focal con operadores 911, 13 de enero 2004).

Percepción del Area de Violencia del INAMU

Para la funcionaria del INAMU, la línea ApH se une a los esfuerzos que se desarrollan para cumplir con la Ley de Violencia Doméstica, que estipula la obligatoriedad del INAMU, como ente gubernamental que cuenta con presupuesto del estado, de atender a toda la población víctima de violencia intrafamiliar.

La integración de la línea ApH como parte del Sistema de Emergencias se lleva a cabo para atender la demanda de atención de los hombres, uniéndose también a la ya existente línea del PANI que se encargaba de la población infantil y juvenil. De esta forma, sus operarios(as) consideran que tanto el INAMU como el WEM son entes cruciales dada su atención especializada a poblaciones como lo son las mujeres y los hombres

Ante la incorporación de la Línea ApH al Sistema de Emergencias 9-1-1 surge un replanteamiento de a quiénes y cómo se debe brindar el apoyo, guía u orientación, que se espera esté caracterizado por darle seguimiento a las demandas particulares de la población masculina.

Políticas públicas:

En Costa Rica, las políticas públicas concebidas para el abordaje de la prevención de la violencia doméstica, estipulan como parte de este objetivo la atención de los hombres, siendo ellos parte del núcleo familiar. Como el INAMU es la institución encargada de velar por el cumplimiento de dicha política, la asignación de recursos y la organización para el trabajo con la población masculina, está subordinada a esta institución.

En referencia a estas funciones delegadas al INAMU, y en específico en el funcionamiento de su línea de atención telefónica, esta organización había asignado códigos para atender a hombres; no obstante el personal de asistencia de la línea se encontraba capacitado en el apoyo a la población femenina. Es por este motivo y por el aumento en la demanda de atención especializada por parte de los hombres que buscan especialistas que den respuesta a esta solicitud, con la limitación de no poder brindar apoyo económico (al WEM). *(Entrevista a Funcionaria de INAMU, 16 de enero 2004).*

Desde el principio y como lo obliga la ley de violencia doméstica, esta es una línea de atención para toda la población, de la familia, de toda la población que puede estar sufriendo violencia intrafamiliar. Por eso uno de los códigos de mujeres que había era el de la atención a hombres, ...en algún momento se le dio la atención, realmente la atención era mínima, porque el personal que nosotras teníamos, en primer lugar, estaba capacitado para la atención de situaciones de violencia contra las mujeres. los niños y las niñas y los adolescentes, y no para el manejo de estas situaciones que ya generalmente escapaba de las posibilidades de atención de la línea, a pesar de que a la gente se le daba, las remitaciones generales: vaya a los tribunales, la ley le cubre a todo el mundo, usted tiene derecho a medidas de protección... (Entrevista a Funcionaria de INAMU, 16 de enero 2004).

Dentro del INAMU, el WEM sigue siendo la institución que sirve de referencia para desarrollar distintos trabajos con los hombres, aunque está claro que este tipo de programas de atención no se desarrollan por otras instituciones.

El INAMU reconoce que mucha gente se queja de que el servicio de atención a víctimas varones se debe dar y reconocen no estar capacitadas para la atención de la población masculina, principalmente al manejar el criterio de ser un personal que no debe atender a “víctimas y ofensores”, por lo que ellas no tienen recursos para destinar a este tipo de atención. Reconocen que es el WEM quien tiene los sistemas de atención para hombres.

INAMU tiene una valoración positiva acerca del trabajo de la Línea ApH, porque además de constituirse en un trabajo de prevención de la violencia doméstica, se da un discurso alternativo acerca de la masculinidad.

...bueno pues de lo fundamental mi opinión, es similar, me parece, una alta valoración del trabajo que se realiza. Me da a ratos pena pensar que no se logra, digamos, que el estado, sus instituciones, etc., realmente asuman esta línea de trabajo como una línea, y no estoy diciendo la línea, sino en general, todo el trabajo de masculinidades, de la deconstrucción de las masculinidades, como una línea importante en el trabajo de prevención de la violencia, y por eso lo que te decía en relación con la pregunta anterior, no, en esta materia lo que hay fundamentalmente desde el estado es el discurso, el discurso que dice que es importante, o el discurso también que busca subestimar el trabajo que se hace con las mujeres diciendo que por qué no se trabaja con los hombres, ... (Entrevista a Funcionaria de INAMU, 16 de enero 2004).

A lo anterior se suma que al ser la Línea ApH parte de una Organización no Gubernamental, como lo es el Instituto WEM, tiene como limitación que el sistema de Emergencias 9-1-1 no puede brindar un apoyo más directo; debido a que la ley que permite el funcionamiento del 9-1-1 contemple instituciones que no sean del estado, por lo que se debe trabajar en conjunto con el INAMU, quien cede parte de los códigos que se manejan para identificar el tipo de llamada que entra por el sistema de Emergencias 9-1-1, por lo que al cederlos a la Línea ApH se debe “armar una rompecabezas” para lograr estar inmerso en dicho servicio.

La coordinación y convenio del INAMU de la Línea ApH, es de gran importancia para lograr un mejor y mayor desempeño y evitar una duplicidad de trabajo, logrando dar una atención más integral a una situación en donde a la Línea ApH le corresponde atender a una de las partes y al INAMU le corresponde la otra parte, fortaleciendo en alguna medida la atención que necesitan los y las usuarias del Sistema de Emergencias del 9-1-1.

Tanto la Línea ApH, como el INAMU y el Sistema de Emergencias 9-1-1, buscan realizar un trabajo conjunto para lograr una atención de manera integral en contra de violencia intrafamiliar, desde el área de especialización que a cada una tiene.

Esto último para los funcionarios del Sistema de Emergencias del 9-1-1 es de mucha importancia, por la permanencia de estas instituciones dentro de su sistema, ya que se podrán determinar la trayectoria que se deberá dar a la atención de las personas que llaman necesitando estos servicios.

La coordinación entre todas las instancias ha sido positiva. Prueba de ello es el manejo adecuado del enfoque que se les dio a los códigos, al preparar las preguntas para cada uno de estos de manera adecuada a su formato de trabajo, lo cual le permitiría al sistema de emergencias del 9-1-1 lograr una mejor atención al usuario del sistema, más aún cuando existe una coordinación constante las ambas instituciones.

Esto ha permitido que el sistema 9-1-1 haya acompañado a la Línea ApH y busque otras formas para brindar apoyo, lo cual se debe al buen concepto que tienen de la Línea ApH.

...a nosotros nos llama mucho la atención que son muy ordenados, que van bien programados, que toda la información que les ha llegado le han sacado el provecho, que se le debe sacar logísticamente, han interesado al público también de otras empresas, de otras instituciones los han convocado, nosotros ahí les hemos dado un poquillo de aporte en el sentido de bocadillos, etc. (Entrevista a Funcionarios Administrativos del Sistema de Emergencias 9-1-1, enero, 2004).

Asimismo, las colaboraciones que el Sistema 9-1-1 brinda y ha ofrecido al Instituto WEM, se ven limitadas tal y como ya se había mencionado por lo que la Ley les faculta ofrecerles.

...nosotros hemos tratado, hasta donde nos permite la ley, ciertas herramientas para que trabajen, tal vez lo que haremos a futuro es darles una computadora donde les lleguen los ingresos, los, incidentes. De momento lo que estamos haciendo es lo que hay que llevar a comisión coordinadora, por estar ahí de representantes de las otras instituciones que tienen que ver con la acción conjunta básicamente policía, INAMU, pueden llegar a trabajar en esto, hemos funcionado a nivel de facilitadores y llevar información a la comisión coordinadora para la toma de ciertas decisiones, también se ha funcionado a nivel de suministrar algún apoyo tecnológico o lo que ustedes hacen y finalmente tenemos que funcionar también pasando inquietudes de otras instituciones también, a ustedes para un funcionamiento armónico en las cosas y una supervisión de nivel general de cómo está funcionando el servicio, pero eso ya es una responsabilidad nuestra. (Entrevista a Funcionarios Administrativos del Sistema de Emergencias 9-1-1, enero, 2004).

Debido a dichas limitaciones el apoyo que puede brindar el Sistema de Emergencias 9-1-1 se traduce en una colaboración en ayuda profesional y material, no puede destinar recursos para la contratación de personal ni en ningún otro rubro económico.

No, si se puede a nivel presupuestario lo que no se puede a nivel de servicios personales, o sea no se puede contratar planilla, no se puede pagar comida, no se puede pagar... algún otro tipo de viáticos, transporte, y cosas así por el estilo, pero si se puede poner equipo, se puede implementar una base de datos, se les puede mandar profesionales en informática, se pueden pedir canales de comunicación por el ICE, si ustedes necesitan enlazarse con otra institución verbo grafico de INAMU, verbo grafico de la Policía y todo esta en coordinar, yo creo que las 3 instituciones agregando que la Cruz Roja sea paliativa definitivamente ellos no van a intervenir en el fenómeno de, de mitigar la agresión en si no los efectos de la misma,... (Entrevista a Funcionarios Administrativos del Sistema de Emergencias 9-1-1, enero, 2004).

El Sistema de Emergencias 9-1-1 percibe como uno de los puntos más valorados que no solo brinda la atención vía telefónica, sino que también brinda un espacio al usuario que lo requiera, ofreciendo un apoyo que va más allá de la llamada, lo que hace que el sistema 9-1-1 considere que la ausencia de la Línea ApH “no puede ser suplida por nadie”.

Posición de los operadores del 911 ante la línea ApH:

En cuanto a los servicios brindados por la Línea ApH y otras instituciones que están vinculadas al Servicio de Emergencias 9-1-1, quienes son concientes de que en Costa Rica este tipo de servicios no funciona al cien por ciento y que las características particulares de nuestro país impiden que el servicio funcione con las condiciones óptimas. Sin embargo, el servicio brindado por la Línea ApH es percibido como de muy buena calidad, ya que a criterio de los y las operadores(as) de 9-1-1: “no hay quejas en relación con la atención brindada”; al ser esta una atención directa a las situaciones de violencia doméstica, ya que “saca a los agresores del circulación” y les brindan una alternativa.

...es decir la atención en sí, la interacción con las personas que tienen ustedes no ha habido ningún problema ni ningún altercado importante con el WEM, lo que sí nos ha afectado es el horario. (Grupo focal con Operadores(as) 9-1-1, 13 de enero 2004).

En ese sentido los servicios son muy buenos. Por ejemplo la parte de psicología que es muy importante esta subutilizada en este país, uno, la verdad sale caro, no está hecho para clase baja o media porque no es así. (Grupo focal con Operadores(as) 9-1-1, 13 de enero 2004).

Un día de estos vi una entrevista que les hicieron a ustedes en televisión y hablaban muy interesante porque más bien lo que esta haciendo el ApH es en cierta forma sacar de circulación a personas potencialmente agresivas: gente que se siente con

problemas en la casa, o a hombres por ejemplo que sienten que son muy violentos que sienten que no pueden manejar la situación y con la ayuda de ustedes pues se pueden sacar, yo creo que redundan las cosas, si se siente que es impotente de manejar y que puede ser un potencial peligro en la casa estas retirando a alguien de la línea esta, la línea de violencia. (Grupo focal con Operadores(as) 9-1-1, 13 de enero 2004).

Servicio visto como necesario:

Pese a los problemas de horario, el servicio que brinda la Línea ApH es reconocido y apoyado por las y los operadores(as) del 9-1-1, se cree que este servicio es necesario y que se brinda una buena atención a los usuarios, su aporte es percibido como valioso. La forma en que ha funcionado en cuanto a organización de códigos y el tipo de atención ha hecho que se gane un respeto dentro del sistema de emergencias.

Por esta investigación de Moya y Quiros (2006) en donde nos plantean las siguientes conclusiones sobre la Línea ApH:

- ⇒ La Línea ApH es un elemento clave de la atención a hombres que realiza el Instituto WEM, ya que es un medio para derivar a otras instancias como grupos de reflexión sobre la masculinidad y de apoyo terapéutico, atención psicológica individual, talleres sobre problemáticas o temas específicos que colaboren en el abordaje a profundidad de las situaciones que aqueja a los hombres.
- ⇒ Los usuarios de la Línea ApH reportan sentirse satisfechos con la atención recibida en la misma por encontrar una relación directa con la vivencia de su masculinidad.
- ⇒ El ser atendidos por psicólogos varones hace sentir a los usuarios mayor comprensión y confianza para expresarse asimismo facilita que el usuario masculino se muestre más dispuesto a recibir orientación y apoyo.
- ⇒ El personal del Instituto WEM ha tenido un proceso de sensibilización y capacitación que permite desarrollar habilidades para generar empatía con los usuarios, promover la expresión de lo que no es permitido (los sentimientos) y un sistema de atención y escucha del discurso masculino que propicia la confrontación de las demandas de los usuarios y el aporte de una visión alternativa a la vivencia tradicional de la masculinidad.
- ⇒ El trabajo con la población masculina enfocado desde dicha óptica no solo ha demostrado ser posible, también ha revelado posibilidades de cambio en la vivencia actual y tradicional de la masculinidad, siempre y cuando se logre entender desde el código masculino cuales son sus necesidades y se trabajan sin estereotipar.
- ⇒ La capacitación recibida por los operadores se sustenta en marcos conceptuales y metodológicos que derivan de la sistematización, de experiencias de trabajo con hombres y su reconceptualización de la teoría de la masculinidad a partir de la realidad nacional.
- ⇒ El Instituto WEM ha construido, a partir de su experiencia y labor investigativa, los elementos conceptuales y metodológicos del trabajo con hombres. Estos elementos y

fundamentos conceptuales y metodológicos orientadores de la Línea ApH en los que la masculinidades se refiere.

- ⇒ A través de la Línea ApH los hombres reciben una primera ayuda psicológica basada en las pautas de atención de la intervención en crisis con enfoque de género orientado por principios básicos y valores que se desprenden del enfoque de los derechos humanos y respeto a la diversidad.
- ⇒ El Instituto WEM y la línea ApH orientan sus intervenciones para la prevención de toda forma de discriminación y violencia contra las mujeres.
- ⇒ Los principios orientadores de género, respeto a la diversidad y la no violencia, permiten identificar factores de riesgo ante situaciones planteadas por los usuarios sobre violencia y referirlo a instancias que permitan la reflexión y la concientización de formas de actuar propias de las masculinidades hegemónicas.
- ⇒ Los espacios brindados por parte del Instituto WEM trabajan con la consigna de no validar estereotipos de la masculinidad tradicional o hegemónica, de dar principios de realidad a los usuarios y convertirse en espacios para la escucha de la masculinidad y la generación de alternativas al discurso patriarcal.
- ⇒ Lo que la masculinidad hegemónica revela en los espacios públicos del quehacer diario de la sociedad, traen grandes consecuencias negativas en los espacios privados. Debido a que la violencia no solo se experimenta en las calles o los partidos de fútbol, sino que los hogares en Costa Rica enfrentan día y noche las consecuencias de dicha vivencia de la masculinidad hegemónica.
- ⇒ Los roles, mandatos, creencias e ideologías de una masculinidad hegemónica, buscan sustentarse y reafirmarse constantemente por medio de la violencia, por lo que al brindar a los hombres la alternativas de reconceptualizar estos roles, mandatos, creencias e ideologías, se brinda una acción preventiva de la violencia.
- ⇒ Los hombres sí buscan ayuda, una lección es que lo hacen cuando ya se han deteriorado sus relaciones de pareja, su relación padre-hijo, sus relaciones laborales y/o sociales; el hombre busca ayuda cuando siente que ya no puede más, este es el momento justo en que se puede trabajar con él para construir una nueva masculinidad.
- ⇒ Cuando los hombres llegan a cualquier servicio de atención psicológica, las crisis que arrastran, le han desbordado, han tomado decisiones que giran en torno a la agresión y tienen consecuencias legales o morales.
- ⇒ Cuando los hombres buscan ayuda: “tengo problemas legales”, se descubre, al indagar que hay más que una demanda de asesoría legal, se develan situaciones personales y emocionales que se han tornado inmanejables para este usuario, por lo que una atención “Psico-legal” permite ahondar en dicha situación y dar un mejo seguimiento y resultado.
- ⇒ En el servicio de la Línea ApH se han identificado situaciones propias de la masculinidad que generan en los hombres situaciones críticas, estas situaciones pueden ser factores desencadenantes de crisis personales (conductas de riesgo: adicciones a drogas o alcohol, enfermedades de transmisión sexual), familiares (problemas de pareja, problemas con los hijos y otros familiares) o grupales (problemas en el trabajo, vecinos, etc), entre otras.

- ⇒ El aporte voluntario de hombres comprometidos, desde su quehacer profesional, con el cambio hacia vivencias alternativas de la masculinidad ha permitido llevar a la práctica el trabajo con hombres en Costa Rica. Este es un recurso sumamente valioso pero inestable que no asegura la sostenibilidad del trabajo necesario con dicha población.
- ⇒ La falta de recursos ha generado que solo se haya logrado responder al 43% de la necesidad detectada en la atención telefónica. Y aunque no se tiene contabilizado, la necesidad de atención grupal e individual es mayor que la capacidad actual del instituto.
- ⇒ Una institución como WEM que trabaja con hombres y que trabaja con personal voluntario, carente de recursos económicos y con poco apoyo de instancias estatales, no puede cubrir las necesidades de la población masculina que habita en Costa Rica. Hace falta esfuerzos de cooperación y coordinación entre dicha instancia, la Sociedad Civil y en especial del sector salud.
- ⇒ La dificultad para encontrar financiamiento el para los programas de trabajo con hombres se debe, en parte, al status del WEM como ONG, como se señala esto a la carencia de políticas públicas que puedan aportar recursos para desarrollar programas preventivos en materia de salud mental, violencia, sexualidad, entre otros.
- ⇒ El trabajo multidisciplinario e interdisciplinario es fundamental para un programa con los objetivos del Instituto WEM y la Línea ApH. Se requiere entonces de psicólogos, trabajadores sociales, abogados y médicos que puedan hacer frente a las distintas demandas de la población masculina. Asimismo, es fundamental continuar en el proceso de articulación de instituciones que funcionen en pos de un mismo objetivo: trabajar por una nueva masculinidad.
- ⇒ Estos servicios requieren de una articulación a partir de principios comunes y formas de trabajo complementarias. La línea ApH ha sido una puerta de entrada al universo masculino, por lo tanto, requiere de un proceso de fortalecimiento que permita mantener abierta esa puerta para la población que aún no ha podido ser abordada y continuar con el proceso de investigación, información y enlace con las diferentes instituciones con capacidad de colaborar en el trabajo con hombres desde las perspectivas de la masculinidad en el campo psicológico, legal, socioeconómico, político y en todo lo referente a la salud.
- ⇒ Construir la equidad y respeto entre los géneros requiere de un trabajo sistemático tanto con hombres como con mujeres, de manera que se propicien vivencias de la masculinidad y la feminidad compatibles y saludables.