



GUÍA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA

“LÍNEA SIN VIOLENCIA”

INSTITUTO VERACRUZANO DE LAS MUJERES

ÍNDICE

	Pág.
PRESENTACIÓN	4
Objetivo General	5
Objetivos Específicos	6
I. ATENCIÓN EN LA LÍNEA TELEFÓNICA	8
I.1 Habilidades de la Orientadora	8
I.2 Intervención en Crisis	9
I.2.1 Los cinco componentes de la intervención en crisis o primeros auxilios psicológicos.....	10
A. Realización del contacto psicológico	11
B. Analizar las dimensiones del problema	11
C. Sondear las posibles soluciones.....	11
D. Asistir en la ejecución de pasos concretos	12
E. Seguimiento para verificar el progreso	12
I.3 Sobre los pasos del Proceso de Atención Telefónica	13
A. Preparación para la atención telefónica (Sistemas y equipos técnicos)	14
B. Contestación del teléfono por la operadora	14
C. Detección de la problemática.....	15
D. Oferta de alternativas o soluciones posibles.....	16
E. Toma de decisión por parte de la usuaria	16
F. Canalización y/o derivación.....	16
G. Cierre de llamada	17
H. Seguimiento.....	17
II. ESTRUCTURA DE LA LÍNEA SIN VIOLENCIA DEL INSTITUTO VERACRUZANO DE LAS MUJERES	18
II.1 Funcionamiento de la línea sin violencia	18

III. ATENCIÓN PSICOLÓGICA	21
III.1 Casos específicos de emergencia.....	21
III.2 Suicidio.....	21
III.2.1 Aspectos que debe explorar la orientadora	21
III.2.2 Trastornos psiquiátricos	23
III.2.3 Uso de sustancias	23
IV. ATENCIÓN JURÍDICA	25
ANEXO I	
Decálogo de la escucha activa.....	27
ANEXO II	
Glosario.....	29

PRESENTACIÓN

El Instituto Veracruzano de las Mujeres es una dependencia que tiene por objetivo favorecer la equidad e igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, e instrumentar las condiciones que hagan posible el respeto a los derechos humanos de las mujeres por medio de la generación de políticas públicas que favorezcan su pleno desarrollo.

Dada la importancia de la creación de mecanismos de denuncia y de medios y/o espacios accesibles donde las mujeres tengan a su alcance información, orientación y apoyo desde un enfoque de género, esta dependencia cuenta con la línea telefónica denominada “**Línea sin Violencia**”, cuyo objetivo central consiste en brindar asesoría jurídica y psicológica vía telefónica a mujeres que viven violencia en cualquiera de sus tipos y modalidades; proporcionándoles información asequible acorde a la problemática enfrentada, que les permita la toma de decisiones ante su situación y/o ante circunstancias críticas, vulnerables o de riesgo.

La presente guía de operación ha sido elaborada con el simple propósito de otorgar al personal que brinde la atención, un instrumento que le facilite la aplicación del procedimiento a seguir durante el desarrollo de una asesoría telefónica, bajo la premisa de que toda aquella persona que se desempeñe al servicio de la orientación telefónica a mujeres que viven violencia, debe contar con herramientas cognitivas y psicoemocionales que le permitan brindar la atención con calidad y calidez, desde la visión de la perspectiva de género y de respeto y observancia a los derechos humanos de las mujeres reconocidos por los instrumentos internacionales y el propio sistema jurídico mexicano al amparo del artículo 1º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

La guía de operación está dirigida a las profesionales de las áreas jurídica y psicológica que atiendan telefónicamente casos de mujeres en situación de violencia, capacitadas para brindar asistencia especializada a través de la orientación, información y asesoramiento en cuestiones relacionadas sobre ¿qué hacer? ¿dónde acudir?, así como dar a conocer los derechos que las asisten, por lo que la incorporación de la perspectiva de género y la formación en violencia de género, son básicas para el buen desempeño de su actividad profesional.

Objetivo General:

Brindar vía telefónica, asesoría jurídica y psicológica especializada, inmediata y gratuita por un equipo de profesionales con experiencia y formación específica en violencia de género, a mujeres que viven cualquier tipo o modalidad de violencia que establece la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

Conocer la definición normativa sobre la violencia de género, implica contextualizar e identificar situaciones que atentan contra la libertad, dignidad, integridad y seguridad de las mujeres, siendo que la violencia se manifiesta a través de múltiples formas, determinadas por diversos factores, estando presente en cualquier ámbito de su vida.

Violencia de Género: *Cualquier acto u omisión, basada en el género, que les cause a las mujeres de cualquier edad, daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte, tanto en el ámbito privado como en el público y que se expresa en amenazas, agravios, maltrato, lesiones y daños asociados a la exclusión, subordinación, la discriminación y la explotación de las mujeres y que es consubstancial a la opresión de género en todas sus modalidades afectando sus derechos humanos...*

Fuente: Art. 8 Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Veracruz.

Para la atención de casos de mujeres en situación de violencia, resulta necesario para las orientadoras que brinden este servicio, conocer con precisión los tipos y modalidades de la violencia, para estar en condiciones de ubicar la situación en cualquiera de sus manifestaciones; en ese sentido se enuncian los contemplados en la Ley Estatal de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia publicada en Gaceta Oficial de Gobierno del Estado el 28 de febrero de 2008. (Artículos 7 y 8).

TIPOS Y MODALIDADES DE LA VIOLENCIA	
TIPOS: <ul style="list-style-type: none">• PSICOLÓGICA• FÍSICA• PATRIMONIAL• ECONÓMICA• SEXUAL• OBSTÉTRICA	MODALIDADES: <ul style="list-style-type: none">• FAMILIAR• LABORAL• DOCENTE O ESCOLAR• HOSTIGAMIENTO Y ACOSO SEXUAL• EN LA COMUNIDAD• INSTITUCIONAL• FEMINICIDA

CUADRO 1. Encuéntrese las definiciones en el glosario de términos, anexo 2.

Objetivos Específicos:

- 1.- Ofrecer atención telefónica, exclusivamente a mujeres víctimas de violencia.

2.- Proporcionar a las mujeres que viven violencia, información necesaria e indispensable como lo es el ciclo o círculo de la violencia, que les permita estar en condiciones de tomar una decisión firme, como la identificación de la violencia vivida y la consecuente denuncia del maltrato, agresiones, amenazas, o cualquier otra forma de transgresión contra su persona.

3.- Que las Mujeres que llamen a la “**Línea sin Violencia**” tengan un proceso de orientación jurídica especializada y sensible que les permita reconocer sus derechos, así como los requerimientos y procedimientos necesarios para su acceso a la justicia ante los hechos vividos.

4.- Que las Mujeres que llamen a la “**Línea sin Violencia**” tengan una orientación psicológica que les permita identificar su situación de violencia, y obtener asistencia de intervención de primeros auxilios psicológicos en caso de crisis.

5.- Auxiliar telefónicamente a las mujeres en situaciones de urgencia que pongan en peligro su salvaguarda e integridad física y/o emocional.

6.- De ser procedente, referir telefónicamente a las mujeres en situación de violencia a otras entidades o dependencias para la atención específica de su problemática, atendiendo a su ámbito de intervención.

7.- El seguimiento a los casos referidos, con la finalidad de mejorar la atención que reciban las usuarias.

I. ATENCIÓN EN LA LÍNEA TELEFÓNICA.

Existen determinados elementos que deben tomarse en cuenta para brindar atención en vía telefónica; esto a partir de que la orientadora recibe la llamada, toda vez que el manejo de la situación es apremiante, urgente y/o de riesgo, resultando necesario aplicar ciertas habilidades para optimizar el proceso de atención, así como la intervención en crisis, mejor conocida como terapia breve de urgencia con tiempo limitado, por lo que la orientadora deberá ser capaz de intervenir de manera directa en el control de las emociones de la usuaria que esté solicitando el servicio.

I.1. *Habilidades de la Orientadora:*

- ✓ **Escucha Activa:** La escucha activa se refiere a la habilidad de escuchar, no solamente lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo.
- ✓ **Escucha Empática:** Es escuchar activamente las emociones de la mujer que está solicitando ayuda; intentar entender sus motivos, entender lo que siente. Para demostrar esa actitud, se utilizan frases como: “trato de entender lo que sientes”, “noto que...”; dejar ver a la usuaria que estamos presentes y que la acompañamos en su trayectoria.
- ✓ **Respeto:** Esta es una de las habilidades que más trabajo requieren en la asistencia telefónica en casos de violencia contra las mujeres, debido a que las personas tendemos a culpar, enjuiciar y minimizar los hechos de violencia en los que se encuentra alguien más. El respeto en este sentido irá encaminado a aceptar incondicionalmente lo expresado por la mujer que está en situación de violencia.

- ✓ **Manejo de lenguaje Adecuado:** Es importante manejar un lenguaje sin tecnicismos, claro, oportuno, eficaz, respetuoso, pero sin tomar el mismo lenguaje de la usuaria, aquí es importante el uso de la escucha activa, parafrasear lo que la mujer refiere de manera adecuada sin un lenguaje prosaico.
- ✓ **Capacidad para controlar emociones:** Es importante que la persona que esté en línea se encuentre estable emocionalmente, sea capaz de llevar satisfactoriamente la intervención en crisis en caso de ser necesario, aunado a la contención emocional periódica que requiera la orientadora.

I.2. Intervención en Crisis:

La crisis es un estado de conmoción, de parálisis emocional que sufre o ha sufrido la persona; ésta sobreviene cuando el estrés actúa sobre un sistema como respuesta, generando un obstáculo que la persona no puede superar por sus propios medios. Para auxiliar a la persona, se interviene bajo un proceso, con apoyo por ejemplo, de la técnica de la contención emocional, en donde ésta es considerada como uno de los resultados esperados dentro de la intervención en crisis; consiste en detectar el problema principal, descubrir el tipo y los efectos del estado vulnerable, ayudar a la persona a tener una percepción realista y sentirse bien.

La intervención en crisis, también llamada “Primeros Auxilios Psicológicos”, tiene como principal objetivo la restauración (no resolución) del equilibrio emocional de la víctima para que transite de un estado de angustia intenso y paralizante a lo manejable, lo que le permitirá enfrentar el hecho de violencia y aminorar sus efectos negativos.

En la intervención en crisis comúnmente se maneja el modelo CASIC (Conductual, Afectiva, Somática, Interpersonal y Cognitiva) que fue desarrollado por el Doctor

Karl A. Slaikeu, ya que es considerado de tipo práctico en lo esencial para el manejo de la intervención vía telefónica con las usuarias, resultando indispensable tomar en cuenta los aspectos cognitivo, afectivo y conductual que consisten en lo siguiente:

COGNITIVO	AFECTIVO	CONDUCTUAL
Comprender la relación entre el incidente de crisis y las creencias de la usuaria, sus expectativas, asuntos inconclusos, conceptos, sueños y metas para el futuro. (Pensamientos, fantasías, creencias, autoconcepto, ideas suicidas, autoimagen, etc.)	Que las mujeres expresen sus sentimientos y puedan tener un mejor manejo y control de ellos. (Enojo, frustración, ansiedad, tristeza, depresión, culpa, etc.)	Hacer cambios en los patrones cotidianos de trabajo, desempeño de un rol y relaciones con las personas a la luz del (los) incidente (s) de crisis. (Agresividad, consumo de drogas, abandono, indiferencia, etc.)

1.2.1. Los cinco componentes de la intervención en crisis o primeros auxilios psicológicos.

Las condiciones de vulnerabilidad en que puedan encontrarse las usuarias al momento de llamar a la “**Línea sin violencia**”, deberán ser provisoriamente tomadas en cuenta por parte de la orientadora, de manera que las situaciones de riesgo no se posicionen sobre el planteamiento de las posibles soluciones. Para ello es importante tener presente la debida aplicación de los cinco componentes básicos de la intervención en crisis, mediante el desarrollo de actitudes y

habilidades, a fin de propiciar por una parte, la comunicación entre la usuaria, y por la otra, la expresión de los sentimientos, con la finalidad de que la orientadora logre interpretar el sentir y actuar de la usuaria sobre la situación que la mantiene en un estado emocional por el que requiere la ayuda de una profesional para que la oriente, con respecto de la situación que está viviendo, por lo cual se sugiere agotar los siguientes pasos:

- A. Realización del contacto psicológico:** Se define este primer contacto como empatía o "sintonización" con los sentimientos de la usuaria durante una crisis. La tarea primaria es escuchar cómo la usuaria en crisis visualiza la situación y se comunica cualquiera que sea el entendimiento que surja. De este modo la usuaria va a sentir que la escuchan, aceptan, entienden y apoyan, lo que a su vez conduce a una disminución en la intensidad de la ansiedad; el contacto psicológico sirve para reducir el dolor de estar solo durante una crisis.

- B. Analizar las dimensiones del problema:** La indagación se enfoca a tres áreas: pasado inmediato, presente y futuro inmediato. El pasado inmediato remite a los acontecimientos que condujeron al estado de crisis. La indagación acerca de la situación presente implica las preguntas de "quién, qué, dónde, cuándo, cómo"; se requiere saber quién está implicado, qué pasó, cuándo, y demás. El futuro inmediato se enfoca hacia cuáles son las eventuales dificultades para la usuaria y su familia.

- C. Sondar las posibles soluciones:** Se refiere a identificación de un rango de soluciones alternativas tanto para las necesidades inmediatas como para las que pueden dejarse para después, identificadas de manera previa. Esto es llevar a la usuaria en crisis a generar alternativas, seguido de otras

posibilidades. Una segunda cuestión es la importancia de analizar los obstáculos para la ejecución de un plan en particular.

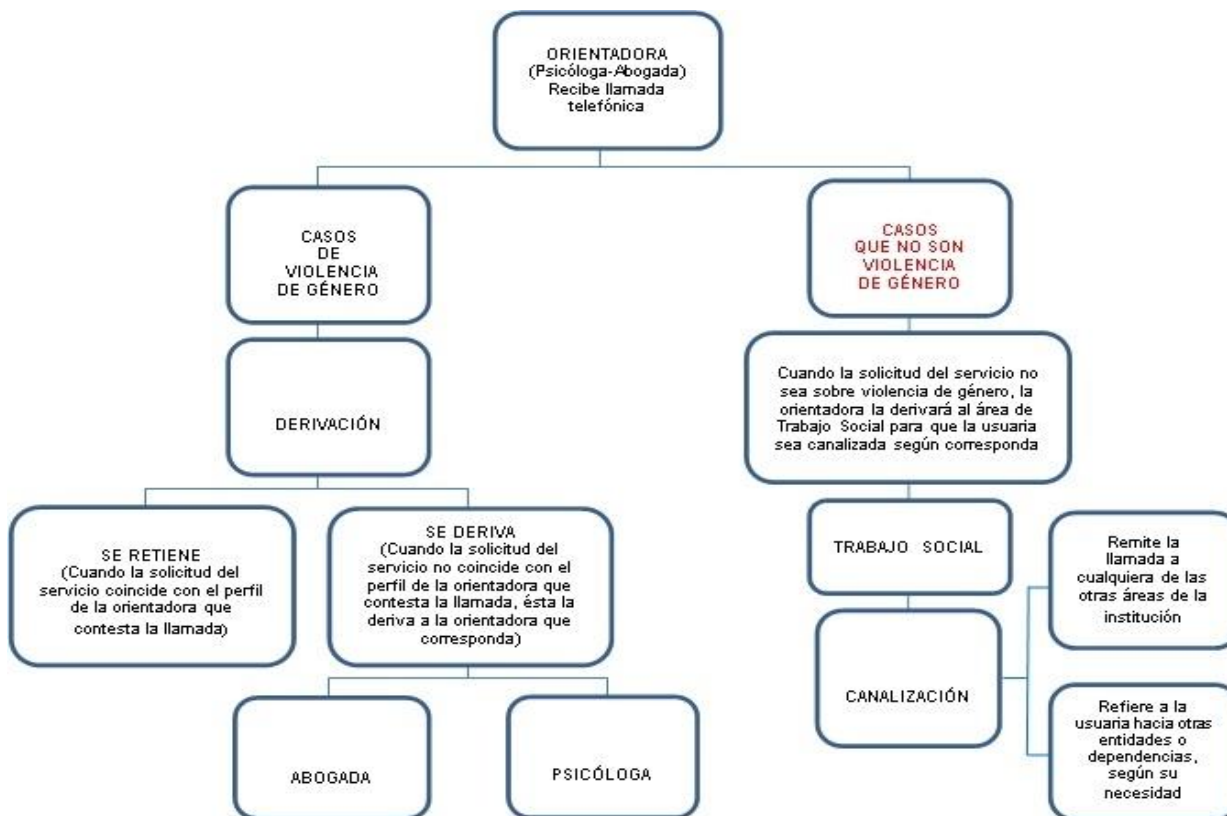
- D. Asistir en la ejecución de pasos concretos:** Involucra ayudar a la usuaria a ejecutar alguna acción concreta, la orientadora tomará una actitud facilitadora o directiva en la ayuda a la usuaria para tratar con la crisis.

- E. Seguimientos para verificar el progreso.** Implica el extraer información y establecer un procedimiento que permite el seguimiento para verificar el progreso. El objetivo es ante todo completar el circuito de retroalimentación, o determinar si se lograron o no las metas de los primeros auxilios psicológicos: el suministro de apoyo y cumplimiento del enlace con redes de apoyo.

1.3. Sobre los pasos del Proceso de Atención Telefónica

El proporcionar apoyo de tipo jurídico o psicológico a través de la línea telefónica, requiere como todo proceso, conocer de manera clara y precisa la secuencia de las actividades a desarrollar por parte las profesionales encargadas de brindar los servicios a las usuarias; en razón de ello se presenta la siguiente representación gráfica que muestra las etapas a seguir en el proceso de atención telefónica.

FLUJOGRAMA



Descripción de los pasos.

A. Preparación para la atención telefónica (sistemas y equipos técnicos).

El objetivo principal es dar una atención adecuada a las mujeres que recurren a la línea, para ello es necesario el uso de herramientas que permitirán brindar un buen servicio de asistencia psicológica y jurídica.

Para lograrlo, es necesario que las orientadoras cumplan con el siguiente procedimiento:

- a) Antes de iniciar la recepción de llamadas, deberán corroborar que cuentan con recepción y emisión de audio sin interferencias y confirmar que la línea se encuentra libre de daños y fallas.
- Verificar el funcionamiento de la diadema telefónica/auricular asignado;
 - Contar con el listado de las orientadoras que integran la “**línea sin violencia**” con sus números de extensión y pseudónimos;
 - Contar con el directorio estatal de canalización de las entidades, organismos y dependencias de apoyo a las mujeres, actualizado;
 - Tener al alcance la cédula de atención para registrar la llamada telefónica;
 - Contar con los códigos de emergencia, para en caso de ser necesario, apoyarse en las instituciones que correspondan.

B. Contestación del teléfono por la operadora.

- **Al contestar el teléfono la orientadora deberá decir “*Línea sin Violencia, Buenos días, tardes... le atiende (EVA, ANA, ALMA, ETC.), ¿en qué le puedo servir?*”... se le da tiempo a la usuaria para que responda;**

Es imprescindible tener algún tipo de fórmula para realizar el saludo. La fórmula más común es la que consta de estos elementos: “*Nombre de la institución (línea sin violencia), saludo (Buenos días), Nombre de la persona que contesta la llamada*”, destacando que para este caso se deberá usar un pseudónimo “*Eva,*

Ana, Alma, otros.” o código con el cual se identificarán con las usuarias, por seguridad e integridad de quien atiende la llamada; cerrando con “*¿En qué le puedo servir?*”.

Al retomar el uso de la voz la orientadora le preguntara a la usuaria su nombre o cómo quiere que le llame durante la llamada *¿Me puedes decir tu nombre o cómo quieres que te llame?*

Conocer el nombre de la usuaria es de suma utilidad para que la conversación telefónica se desarrolle en un ambiente de cordialidad recíproca, por lo que siempre procuraremos dirigirnos mediante su nombre propio; esto reforzará la impresión de disponibilidad que pretendemos transmitir.

Durante la llamada los términos que **no** se deben decir:

- “Sé cómo te sientes” / “Te entiendo”.
- “Eres afortunada de estar viva”.
- “Eres afortunada de que tienes otro... (Hijo, sobrino...)”.
- “Vas a poder encontrar a alguien más en tu vida”.
- “No hay mal que por bien no venga”.
- “Fue la voluntad de Dios”.

C. Detección de la problemática

Después de que la usuaria expone su situación, la orientadora empieza a formular cuestionamientos que le permitan encuadrar la situación y necesidades que demande, con la ayuda de parafraseo para estar en condiciones de darle a conocer las posibles soluciones a la problemática planteada.

D. Oferta de soluciones posibles

Consiste en la generación, búsqueda o identificación de alternativas de solución, viables para necesidades inmediatas y posteriores, evitando así que la crisis bloquee la capacidad de la persona para ello.

Es importante que la facilitadora asegure la identificación de información para examinar los posibles procedimientos de referenciación, canalización o sólo la escucha de la usuaria.

E. Toma de decisión por parte de la usuaria

Es muy importante cuando se otorgue el apoyo psicológico a mujeres en crisis por situación de violencia vía llamada telefónica, examinar las dimensiones del problema, explorar las soluciones posibles y ayudar a tomar una acción concreta en base a lo que la usuaria quiera hacer, sin que la orientadora sea quien le diga lo que tiene que hacer ya que la solución a su problema la tiene la propia usuaria; sólo se le apoya en la toma de decisiones.

F. Canalización y/o derivación

Es identificar con precisión las necesidades críticas de la persona y su canalización al personal profesional, entidad o institución adecuada: sea la terapia en crisis, asistencia legal o institución de servicio social; esto con el propósito de que la persona empiece a tomar las medidas pertinentes para enfrentar la crisis y su situación. También se le informa de los documentos, testigos o demás requerimientos que debe llevar al realizar cualquier procedimiento legal, el nombre del encargado de la institución, cargo público, la dirección y el horario en el que le pueden atender.

G. Cierre de llamada:

La orientadora preguntará *¿Tiene alguna otra duda, le puedo ayudar en algo más?* Si la respuesta es **NO**, la facilitadora le dirá: *“me podría proporcionar algunos datos, son con fines estadísticos y la información que me proporcione será de uso estrictamente confidencial”* (aquí se da el llenado de la Cédula de Atención). Finalmente dirá: *“le recuerdo que usted llamó a la Línea sin Violencia y nuestros horarios de atención son de las 9:00 a 19:00 horas de lunes a viernes y que le atendió X”*.

H. Seguimiento

En caso de ser necesario, se le hará saber a la usuaria, que se dará seguimiento a su caso pero para proteger la confidencialidad de los datos que proporcione se le llamará en el horario y al número telefónico que la usuaria indique; para establecer la forma en que se realizará el contacto, entre otras, pueden hacerse las siguientes interrogantes:

- “Yo tengo interés en usted, y quiero saber cómo se desarrollan las cosas”
- ¿podría yo llamarle de nuevo? (o en algún otro momento, después de que se hubiera completado un acuerdo acerca de los pasos de acción).
- ¿podría usted llamarme aquí, para hacerme saber cómo se desarrollaron las cosas?

II. ESTRUCTURA DE LA LÍNEA SIN VIOLENCIA DEL INSTITUTO VERACRUZANO DE LAS MUJERES.

La estructura operativa de la “**Línea sin Violencia**”, tiene como base los objetivos específicos que a través de ella se deben cumplir, como parte de las facultades del Instituto Veracruzano de las Mujeres en el marco de la Ley número 613 que lo crea con atribuciones para promover la difusión, reconocimiento y ejercicio de los derechos de las mujeres y la cultura de la denuncia ciudadana ante las autoridades competentes (artículo 8, fracción V), así como de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, que en términos de su artículo 20, fracción XX, estipula que corresponde al Instituto el prestar servicios jurídicos gratuitos y especializados de orientación, asesoría y defensa a las víctimas de violencia.

La Subdirección de Promoción de la Igualdad, a través de la Oficina de Violencia de Género y Salud Integral, realiza el seguimiento a las acciones, difusión, coordinación, supervisión y orientación que se proporciona a través de la línea telefónica “**Línea sin Violencia**”.

Este seguimiento debe ser acorde a los objetivos de la línea y del Instituto, que consisten en promover y fomentar las condiciones que posibiliten la no discriminación, la igualdad sustantiva y de trato igualitario entre los géneros; el ejercicio pleno de todos los derechos de las mujeres y su participación equitativa tanto en el ámbito público como en el privado.

II.1. *Funcionamiento de la Línea Sin Violencia*

- **Una coordinadora:** Que está a cargo de una persona profesional (abogada o psicóloga), y especializada (en género y violencia), que será la responsable del servicio que se otorga a las mujeres en situación de violencia dentro de la línea telefónica. Entre sus funciones se encuentran las siguientes:
 - ✓ Desarrollar o reforzar en las orientadoras la capacidad de autocrítica y las habilidades de autoexploración de su desempeño profesional.
 - ✓ Generar estrategias para la mejora continua del personal que opera la Línea Telefónica.
 - ✓ Detectar las necesidades del personal para que puedan recibir contención emocional de forma grupal.
 - ✓ Otorgar atención telefónica, cuando por diferentes situaciones sea requerida.
- **Orientadora:** La “Línea sin Violencia” cuenta con cuatro orientadoras, dos profesionales en derecho y dos en psicología; capacitadas y especializadas en atención telefónica a mujeres en situación de violencia.
 - **Las psicólogas cuentan, entre otras, con las siguientes habilidades:**
 - ✓ Atención en casos de violencia contra las mujeres en todos los tipos y modalidades.

- ✓ Manejo de conflictos emocionales.
- ✓ Habilidad para proporcionar contención emocional a partir del empleo de técnicas para la expresión y manejo de sentimientos de la usuaria (fantasías guiadas, relajación, juego de roles, entre otras).
- ✓ Capacidad para desarrollar habilidades personales en las usuarias, tales como fortalecimiento de autoestima, comunicación asertiva, reflexión, manejo de valores, búsqueda y aprovechamiento de las redes de apoyo.
- **Las abogadas cuentan, entre otras, con las siguientes habilidades:**
 - ✓ Experiencia práctica en derecho familiar, civil, penal y laboral, mercantil, agrario, etc.
 - ✓ Conocimiento de los derechos humanos de las mujeres.
 - ✓ Conocimientos de normas jurídicas que tutelan el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia.
 - ✓ Conocimiento de la organización y competencia de las instancias de procuración, administración e impartición de justicia.
 - ✓ Capacidad de informar a las usuarias sobre sus derechos en los procedimientos legales, la forma y tiempo de ejercerlos.
 - ✓ Destreza para localizar con rapidez la legislación aplicable y la jurisdicción correspondiente al lugar donde hayan ocurrido los hechos a que refiere la usuaria.

III. ATENCIÓN PSICOLÓGICA.

III.1. *Casos específicos de emergencia*

Los casos específicos como el suicidio, los trastornos psiquiátricos y el uso de sustancias adictivas, suelen estar presentes al dar un servicio telefónico, por ello es importante que estos casos sean atendidos en un primer contacto por las psicólogas y ser canalizados a instancias que puedan dar seguimiento y tratamiento específico a dichas problemáticas.

III.2. *Suicidio*

El suicidio en su definición más fundamental, es el acto de terminar intencionalmente con la propia vida. El suicidio representa un conflicto entre la voluntad de vivir y el hecho de vivir a merced de las tensiones incontrolables.

De acuerdo con Edwin Shneidman (1993; en Elkin, 2000), el suicidio es el “acto consiente de aniquilación autoinducida, que se comprende mejor como un malestar multidimensional en un individuo necesitado que define una situación para la cual este acto se percibe como la mejor solución”. Shneidman también describe al suicidio como un profundo dolor psíquico, un dolor lacerante, angustioso, profundo y constante de tipo psicológico.

III.2.1. *Aspectos que debe explorar la orientadora:*

- ❖ Pensamientos recientes respecto a suicidarse. No siempre el pensamiento lleva a la acción, pero en ocasiones las personas que experimentan algún tipo de tensión suelen preguntarse si no sería mejor no existir.

- ♦ Intentos previos de suicidio o fantasías suicidas. Los antecedentes previos aumentan el riesgo de suicidio.
- ♦ Opiniones acerca de la muerte, incluyendo creencias religiosas e ideas sobre la vida después de la muerte.
- ♦ La presencia de síntomas depresivos, con particular énfasis en ansiedad, impotencia y agotamiento, se asocian con mayor riesgo de suicidio.
- ♦ Planes, intenciones y disponibilidad de medios. La persona que ya tiene un plan elaborado es más probable que lo lleve a cabo, también una persona que tiene los medios como un arma de fuego o medicamentos letales es probable que puedan realizar la conducta suicida.
- ♦ Preocupación sobre el efecto del comportamiento en los miembros de la familia. Las personas que se sienten culpables y creen que su familia estará mejor sin ellos corren mayor riesgo.
- ♦ Preparación de un testamento, renunciar a un trabajo o regalar sus posesiones son conductas que pueden indicar un posible acto suicida.
- ♦ Uso de sustancias. El abuso de sustancias suele precipitar el acto suicida, ya que aumenta la posibilidad de depresión y comportamientos impulsivos.
- ♦ Antecedentes familiares de trastornos mentales, incluyendo actos suicidas.

- ♦ Redes de apoyo. Si la persona cuenta con personas de apoyo y significativas corre un menor riesgo de suicidarse.
- ♦ Tratamiento psiquiátrico reciente. Una persona que está en tratamiento por depresión, ansiedad, esquizofrenia, etc., corre un riesgo latente.
- ♦ Enfocarse en la esperanza. Encontrar una esperanza de alivio, mejora y bienestar darán a la o el orientador una oportunidad para que la persona desista y tenga otras opciones para resolver la situación crítica.

III.2.2. *Trastornos psiquiátricos*

Los trastornos del estado de ánimo como la depresión, bipolaridad son muy comunes, al igual que los trastornos de ansiedad, como las fobias y el trastorno de estrés postraumático, son repercusiones que pueden estar presentes ante un hecho de violencia.

Por otra parte los trastornos alimenticios como la anorexia y la bulimia ocurren casi exclusivamente en mujeres. En este tipo de trastorno, la molestia que causa la percepción de la forma y el peso del cuerpo constituye un rasgo fundamental que debe ser atendido.

III.2.3. *Uso de sustancias*

El uso de alcohol y otras sustancias en la familia de origen son factores de riesgo que pueden aumentar la vulnerabilidad a la violencia en las mujeres.

El estrés que se oculta en el sufrimiento de las mujeres necesita considerarse en el contexto de que el uso y abuso de drogas en las mujeres puede comprenderse como una consecuencia de la opresión de género, tanto debido a los problemas de identidad generados por la propia socialización de las mujeres, como por la violencia real y simbólica de la que son objeto.

IV. ATENCIÓN JURÍDICA.

A través de este servicio de atención, se promueven y difunden los derechos humanos de las mujeres y se orienta a las usuarias que se encuentran en una situación de violencia para acceder a la justicia, teniendo como fundamento los marcos jurídicos establecidos que protegen el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia.

La atención que brinde la abogada estará enfocada a un proceso de enseñanza sobre las alternativas jurídicas que se pueden implementar para hacer valer sus derechos. Es importante destacar que en la orientación legal debe estar inserta la perspectiva de género, que permita encontrar alternativas jurídicas acordes a la problemática, de acceso a la justicia e inclinadas a eliminar la desigualdad entre mujeres y hombres.

Dentro de los procedimientos jurídicos más comunes en la atención telefónica a las mujeres en situación de violencia podemos encontrar, entre otros, los siguientes:

- ❖ Violencia familiar; Coacción y Amenazas; Adulterio; Bigamia; Lesiones; Violación (general, conyugal y en relación de hecho); Pederastia; Aborto; Estupro; Hostigamiento y/o Acoso sexual y/o laboral; Abuso Erótico Sexual; Incesto; Retención o sustracción de menores; Robo; Despojo; Daño en sus propiedades o pertenencias; Pensión alimenticia; Guarda y Custodia; Pérdida de la patria potestad; Régimen de Convivencia; Divorcio necesario; etc.

A N E X O

I

➤ **DECÁLOGO DE LA ESCUCHA ACTIVA:**

- 1) Tomarse tiempo y la disposición para escuchar. Estar preparada para la orientación;
- 2) Establecer un clima agradable. Una relación de equidad donde la persona que solicita ayuda es la experta sobre su vida y problemática;
- 3) Aceptar a la emisora tal como es. No enjuiciar, descalificar o minimizar lo que dice la mujer en una situación de violencia;
- 4) Evitar las distracciones. Centrar la atención en lo que me dice;
- 5) Saber del tema. Conocer el aspecto sociocultural y repercusiones de la violencia de género;
- 6) Sintetizar las ideas. Abreviar la información que se está recibiendo para centrarse en las posibles alternativas de solución;
- 7) Comprender la estructura argumental. Tener el contexto y comprender los sentimientos que acompañan a la información recibida;
- 8) No anticipar conclusiones. Respetar silencios y pausas de la mujer en situación de violencia de género, así como sus alternativas y sentimientos;
- 9) Ser empáticas. Ponerse “en los zapatos” de la mujer que está viviendo violencia de género, y
- 10) Preguntar y tomar notas. No dar por hecho y recabar la mayor información posible.

A N E X O

II

GLOSARIO

Canalización	Referir a las usuarias a las instituciones adecuadas para la solución de su problemática.
Cédula de Atención	Es el registro que se efectúa para obtener sus datos generales y toda la información sobre su problemática.
Contención emocional	Es una técnica que tiene como objetivo tranquilizar y estimular la confianza de la persona que se encuentra afectada emocionalmente; y puede ser la acción precedente a otro tipo de tratamiento o intervención.
Directorio Institucional	Es el instrumento físico o electrónico que contiene la información actualizada de las Dependencias e Instituciones nacionales, estatales, públicas y privadas que brindan diversos tipos de apoyo a mujeres en situación de violencia.
Género	Conjunto de ideas, creencias y atribuciones sociales, construidas en cada cultura y momento histórico, tomando como base la diferencia sexual; a partir de ello se construyen los conceptos de masculinidad y feminidad, los cuales determinan el comportamiento, las funciones, oportunidades, valoración y las relaciones entre mujeres y hombres.

Igualdad Sustantiva

Acceso de las mujeres al ejercicio pleno de sus derechos y oportunidades en el ámbito público y privado.

Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave

Dicha Ley es de orden público e interés social; tiene por objeto definir y establecer los tipos y modalidades de violencia contra las mujeres y la niñas, para que los gobiernos del estado y municipal realicen las acciones encaminadas a su prevención, atención, sanción y erradicación; atentos a los principios de coordinación y concurrencia gubernamental.

Modalidad de Violencia

Las formas, manifestaciones o los ámbitos de ocurrencia en que se presenta la violencia contra las mujeres. Puede ser: psicológica, física, sexual, patrimonial, económica y obstétrica

Perspectiva de Género

Visión científica, analítica y política sobre las mujeres y los hombres que propone eliminar las causas de la opresión de género, como la desigualdad, la injusticia y la jerarquización de las personas basada en género.

Refugio

Espacio físico coordinado por instituciones gubernamentales y asociaciones civiles para la atención y protección de las mujeres y sus familias que han sido víctimas de violencia.

Seguimiento

Ponerse en contacto con las usuarias y/o diversas Instituciones a las que fueron canalizadas las solicitantes y verificar la atención que les fue brindada y el estado en el que se encuentra la problemática después del apoyo recibido.

Situación de Violencia

Se centra en algún suceso de acto u omisión basada en el género, que le cause a la mujer alguno daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual, tanto en el ámbito privado como en el público.

Actos u omisiones que dañan la dignidad, la integridad y la libertad de las mujeres. Los tipos de violencia son:

Tipo de Violencia

Violencia psicológica: Acto u omisión que dañe la estabilidad psíquica o emocional de la mujer; consistente en amedrentar, negligencia, abandono, celotipia, insultos, humillaciones, denigración, marginación, infidelidad, comparaciones destructivas, rechazo y restricción a la autodeterminación;

Violencia física: Acto que inflige daño usando la fuerza física o algún tipo de arma u objeto que pueda provocar o no lesiones ya sean internas, externas o ambas;

Violencia sexual: Acto que degrada o daña el

cuerpo y/o la sexualidad de la víctima, que atenta contra su libertad, dignidad e integridad, como una expresión de abuso de poder que implica la supremacía sobre la mujer, al denigrarla o concebirla como objeto; se considera como tal, la discriminación o imposición vocacional, la regulación de la fecundidad o la inseminación artificial no consentidas, la prostitución forzada, la pornografía infantil, la trata de niñas y mujeres, la esclavitud sexual, el acceso carnal violento, las expresiones lascivas, el hostigamiento sexual, la violación, los tocamientos libidinosos sin consentimiento o la degradación de las mujeres en los medios de comunicación como objeto sexual;

Violencia patrimonial: Acto u omisión que afecta la supervivencia de la víctima; se manifiesta en la transformación, sustracción, destrucción, retención o distracción de objetos, documentos personales, bienes y valores, derechos patrimoniales o recursos económicos destinados a satisfacer sus necesidades y puede abarcar los daños a los bienes comunes o propios de la víctima;

Violencia económica: Acción u omisión de la persona agresora que afecta la supervivencia económica de la víctima; se manifiesta a través de limitaciones encaminadas a controlar el ingreso de sus percepciones económicas, así como la

percepción de un salario menor por igual trabajo, dentro de un mismo centro laboral; también se considerará como tal, el no reconocimiento de la paternidad y/o el incumplimiento de las obligaciones que se derivan de la misma;

Violencia obstétrica: Apropiación del cuerpo y procesos reproductivos de las mujeres por personal de salud, que se expresa en un trato deshumanizador, en un abuso de medicalización y patologización de los procesos naturales, trayendo consigo pérdida de autonomía y capacidad de decidir libremente sobre sus cuerpos y sexualidad; se consideran como tal, omitir la atención oportuna y eficaz de las emergencias obstétricas, obligar a la mujer a parir en posición supina y con las piernas levantadas, existiendo los medios necesarios para la realización del parto vertical, obstaculizar el apego precoz del niño o niña con su madre sin causa médica justificada, negándole la posibilidad de cargarlo y amamantarlo inmediatamente después de nacer, alterar el proceso natural del parto de bajo riesgo, mediante el uso de técnicas de aceleración, sin obtener el consentimiento voluntario, expreso e informado de la mujer y practicar el parto por vía cesárea, existiendo condiciones para el parto natural, sin obtener el consentimiento voluntario, expreso e informado de

la mujer.

Toma de decisiones

Proceso durante el cual una usuaria debe elegir entre dos ó más alternativas, para resolver diferentes situaciones de la vida.