



APLICACIÓN PRÁCTICA DE LOS MODELOS DE PREVENCIÓN, ATENCIÓN Y SANCIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES
Protocolos de actuación para Veracruz

Edición, revisada, integrada y aumentada
Mayo 2012

ÍNDICE

SEGUNDA PARTE3

LOS PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN3

INTRODUCCIÓN3

 Los contenidos y la visión de conjunto3

 Las definiciones generales5

 Conceptos básicos6

 Prevención de la violencia de género contra las mujeres6

 La atención de la violencia de género y su fundamentación normativa7

 El acompañamiento en los procesos de procuración y administración de justicia8

 Proceso permanente de armonización legislativa10

 Contención emocional para las personas que atienden a mujeres víctimas de violencia de género15

 Tratamiento a los agresores18

 Presentación de los protocolos adaptados al estado de Veracruz20

PROTOCOLO DE CONTENCIÓN EMOCIONAL PARA EL PERSONAL QUE ATIENDE A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA27

 Aspectos generales27

 Características de la contención28

 Procedimiento de contención29

 Anexos44

SEGUNDA PARTE

LOS PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN

INTRODUCCIÓN

La violencia en contra de las mujeres es un fenómeno altamente extendido en nuestro país. Es una problemática multidimensional que afecta el desarrollo social y la salud de las mujeres, viola sus derechos y vulnera el estado de derecho nacional. Tiene su origen en la desigualdad y discriminación en contra de mujeres y como se sabe, echa raíz en las relaciones asimétricas de poder que prevalecen aún entre mujeres y hombres, acentuadas por las desigualdades sociales y las condiciones de género.

La violencia la viven las mujeres mexicanas en distintas formas y modalidades, tiene repercusiones múltiples en diversas áreas de su vida y presenta consecuencias impredecibles, durante periodos de tiempo indeterminados. Representa entonces un atentado contra la integridad y dignidad de las mujeres, así como una violación grave a sus derechos humanos, por esta razón es para el Gobierno Mexicano una prioridad su atención, a fin de disminuir el impacto y secuelas en la vida de las mujeres y con ello fortalecerlas para enfrentar de mejor manera las condiciones de desigualdad a través de diversas formas de empoderamiento.

Este documento que contiene cinco protocolos de actuación, corresponde a una acción más para orientar la atención que se brinda a las mujeres que viven violencia y es el resultado del trabajo conjunto desarrollado por las y los participantes del Diplomado *Aplicación práctica de los Modelos de Prevención, Atención y Sanción de la Violencia contra las Mujeres*, impartido en el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, del 8 al 26 de noviembre de 2010, tal como se explica en la primera parte de esta obra. En este trabajo se contó con la colaboración de las y los asistentes al Diplomado que laboran en instituciones académicas y prestan servicios a organismos encargados de la atención a la violencia, acompañadas por académicas especialistas contratadas por la UNAM.

Es un documento elaborado de manera conjunta con participantes de instituciones dedicadas a la atención y al estudio de la violencia en contra de las mujeres acompañadas por especialistas del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, de las Universidades Autónomas de Aguascalientes, Baja California Sur y Sinaloa, así como del Centro de Estudios e Investigaciones en Antropología Social Peninsular con sede en Yucatán, en el marco del Convenio a que se hace referencia en el documento sobre el Proceso de Formación. Su finalidad es contar con herramientas que guíen las acciones, procedimientos, actitudes y perfiles del personal que trabaja en las instituciones que, por ley, deben prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres.

LOS CONTENIDOS Y LA VISIÓN DE CONJUNTO

El documento integral fue elaborado de manera conjunta con participantes de instituciones dedicadas a la atención y al estudio de la violencia en contra de las mujeres acompañadas por especialistas del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, de las Universidades Autónomas de Aguascalientes, Baja California Sur y Sinaloa, así como del Centro de Estudios e Investigaciones en Antropología Social Peninsular con sede en Yucatán, en el marco del Convenio que suscribió cada una de las instituciones con CONACYT. Su finalidad es contar con herramientas que guíen

las acciones, procedimientos, actitudes y perfiles del personal que trabaja en las instituciones que, por ley, deben prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres.

Se entiende que un protocolo de actuación es una herramienta que orienta las acciones, procedimientos, actitudes y perfiles del personal que debe cumplir, en este caso, con las disposiciones de la Ley General de Acceso y su Reglamento.

Se trata de directrices básicas homologadas a través del proceso de formación, discusión y análisis que recoge las mejores prácticas internacionales y la conjugación de experiencias del grupo piloto.

Los cinco protocolos tienen un eje conceptual en el que se resumen conceptos básicos que atraviesan todas estas herramientas de apoyo:

- ♀ Violencia de género;
- ♀ Teoría de género;
- ♀ Construcción de ciudadanía;
- ♀ Prevención de la violencia de género;
- ♀ Atención de la violencia de género y su fundamentación normativa;
- ♀ Acompañamiento en los procesos de procuración y administración de justicia;
- ♀ Armonización legislativa;
- ♀ Contención emocional para las personas que atienden mujeres víctimas de violencia de género, y
- ♀ Tratamiento a los agresores de mujeres.



Cada Estado elaboró cinco documentos a partir de una guía ofrecida por la UNAM, de tal suerte que, cuando se deba reproducir este ejercicio en otras entidades, deberá completar los documentos con los antecedentes tanto históricos como normativos que le son propios, y adaptar los puntos específicos de acuerdo a su propia normatividad.

Los cinco protocolos proponen una nueva visión de la política pública con tres puntos de enfoque:

- ♀ La mujer que es víctima y sus necesidades, de tal manera que con estos documentos pueden ser atendidas todas las mujeres que lo requieran, vivan en zonas urbanas o rurales, sean indígenas o mestizas, nacionales o migrantes. Con independencia del tipo o modalidad de violencia que hayan sufrido, de su religión, clase social, edad u opción sexual.
- ♀ La acción de justicia con reparación del daño que implica la garantía de no repetición y esto, a su vez, el trabajo con los agresores.
- ♀ El cuidado y protección de las personas que atienden las necesidades de las mujeres que son víctimas de violencia.



LAS DEFINICIONES GENERALES

Cada uno de los protocolos contiene el concepto del tema que trata, un glosario de términos, su justificación normativa, los objetivos que se persiguen y sus procedimientos.

Así, se entiende que:

- ♀ **Prevención** es el conjunto de acciones, estrategias, iniciativas, programas o políticas públicas promovidas o desarrolladas por el Estado o por un sector del gobierno que tiene como propósito evitar que se cometan actos de violencia contra las mujeres en razón de su género, en cualesquiera de sus tipos, modalidades o manifestaciones, teniendo como escenario el antes de la perpetración del hecho y como objetivo contribuir a la protección o salvaguarda de los derechos humanos de las mujeres a fin de evitar que sean afectadas a través de la comisión de conductas discriminatorias, delictivas, ilícitas u omisas. Este protocolo fue elaborado bajo la coordinación y guía de la Maestra Gabriela Igartúa Méndez
- ♀ **Atención** es la serie de estrategias complejas, articuladas, multidisciplinarias y coordinadas que aglutinan un “conjunto de servicios integrales, profesionales, gratuitos y expeditos que buscan reducir el impacto de la violencia en la vida de las mujeres” de conformidad con lo que establece la Ley General de Acceso. Este protocolo fue elaborado bajo la coordinación y guía de la Maestra Margarita Guillé Tamayo.
- ♀ **Acompañamiento** es la asistencia y apoyo que debe otorgarse a las mujeres víctimas de la violencia de género desde el momento en que tiene contacto con las instituciones, redes de apoyo o refugios, hasta el momento en que sea satisfecha su necesidad y, de ser posible, reconstituida su ciudadanía mediante la sanción al responsable y la reparación del daño sufrido.
 - ♀ Es un proceso complejo que conjuga la orientación jurídica, el apoyo psicológico y la vigilancia;
 - ♀ Los procesos de investigación y jurisdiccionales;
 - ♀ La aplicación de la Ley;
 - ♀ El otorgamiento de órdenes de protección así como la observación de su eficacia, y

✂ La justa sanción y reparación del daño.

Este protocolo fue elaborado bajo la coordinación y guía de la Doctora Alicia Elena Pérez Duarte y Noroña

♀ **Intervención con los agresores de mujeres** es un conjunto de acciones acompañadas de los procesos de justicia y reparación del daño, enfocados a modificar las acciones y respuestas violentas reconociendo que son acciones volitivas que pueden transformarse. Se proponen como fundamentos teóricos de esta intervención: la perspectiva de género, el enfoque humanista y los enfoques narrativos posmodernos. Este protocolo fue elaborado bajo la coordinación y guía de la Doctora Noemí Díaz Marroquín.

♀ **Contención** es el conjunto de medidas para tranquilizar y devolver la confianza a la persona que trabaja de manera directa con mujeres víctimas de violencia y que, por ese contacto cotidiano, se encuentra expuesta a un desgaste emocional por empatía o cansancio y provoca respuestas agresivas o de sobreprotección. Este protocolo fue elaborado bajo la coordinación y guía de la Doctora Hilda Díaz Marroquín.

CONCEPTOS BÁSICOS

PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO CONTRA LAS MUJERES¹

La prevención de la violencia contra las mujeres se define como “cualquier acción, programa, política pública o iniciativa promovida o desarrollada por el gobierno o por la sociedad civil, que tiene como propósito evitar que se cometan actos de violencia contra las mujeres en razón de su género, en cualesquiera de sus tipos, modalidades o manifestaciones, teniendo como escenario el antes de la perpetración del hecho, y como finalidad, contribuir a la protección y salvaguarda de los derechos humanos de las mujeres y evitar su afectación mediante la comisión de conductas discriminatorias, delictivas, ilícitas u omisas”.

En el marco de un modelo de política pública de prevención de la violencia contra las mujeres, se entiende que ésta comprende un conjunto de acciones, estrategias, iniciativas, programas o políticas públicas promovidas o desarrolladas por un sector del gobierno.

Al ser la violencia contra las mujeres un problema estructural donde convergen distintos factores que atañen a la sociedad en su conjunto, prevenirla implica realizar acciones desde diferentes sectores, de tal suerte que puede ser de índole jurídica, penal, criminológica, de salud o sociocultural y tener distintos alcances y niveles. Sin embargo, también tiene un carácter de integralidad dado por las perspectivas de derechos humanos y de género y por ende vincula prácticamente la totalidad de las acciones del Estado y de la sociedad.

De manera esquemática, un programa de prevención debe:

- ♀ Diseñar, planear, desarrollar, controlar y evaluar acciones bajo las perspectivas de género y de derechos humanos de las mujeres;
- ♀ Considerar acciones afirmativas;
- ♀ Ser congruente con la idea de que la prevención es prioritaria;
- ♀ Etiquetar de manera clara y específica recursos públicos para la prevención;
- ♀ Involucrar a la sociedad civil (academia, sector privado y organismos sociales);
- ♀ Incorporar a los medios de comunicación radiales, televisivos, impresos y electrónicos;
- ♀ Ser integral, contemplando que todas sus partes son indivisibles, aunque pueden llevarse a cabo bajo una estrategia incremental y sectorial;
- ♀ Contemplar que las acciones, programas, políticas e iniciativas son progresivas;
- ♀ Considerar que existen acciones, programas, políticas e iniciativas de corto, mediano y largo plazo;

¹ Ver Modelos de Prevención, Atención, Sanción y Erradicación de la Violencia Contra las Mujeres. La Prevención, op. cit.

- ♀ Incluir acciones, programas o iniciativas destinadas a los hombres;
- ♀ Ser multidisciplinario y considerar las especificidades.

Los objetivos generales de todo programa de prevención de la violencia de género contra las mujeres deben tener al menos estos dos elementos:

- ♀ Promover y desarrollar de manera articulada e incremental, políticas públicas de prevención de diferente índole y nivel, para evitar que se cometan actos de violencia contra las mujeres en razón de su género, en cualesquiera de los tipos o modalidades que establece la Ley, sin discriminación alguna por motivos de edad, escolaridad, características socioculturales, económicas y/o de salud;
- ♀ Determinar las estrategias y sus respectivas líneas de acción que deberán realizar las instancias públicas de los diferentes sectores y órdenes de gobierno, bajo los mecanismos de coordinación establecidos y considerando la participación de la sociedad civil, el sector privado y la academia, así como de organismos interamericanos e internacionales vinculados el tema, a fin de contribuir a garantizar el goce del derecho de las mujeres a una vida libre de violencia.

Además, debe considerarse los objetivos estratégicos que se enmarcan en los componentes señalados en el Protocolo que se trabaja a continuación.

Participan en su elaboración y desarrollo las dependencias e instituciones encargadas de Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres en los términos de la Ley General de Acceso, cada quien, de conformidad con sus propias competencias y lineamientos establecidos en dicha norma.

LA ATENCIÓN DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO Y SU FUNDAMENTACIÓN NORMATIVA

La atención a la violencia en contra de las mujeres, es una de las estrategias emprendidas por el gobierno mexicano para disminuir las secuelas que causa, revertir los daños, promover el acceso a la justicia y el empoderamiento de las mujeres a fin de erradicar este flagelo. Debido a la complejidad de dinámicas, creencias y factores múltiples que originan la violencia, la atención se refiere a labores de cierta complejidad y articulación ya que requiere de un enfoque multidisciplinario y de la colaboración de diversas instancias gubernamentales, de todos los niveles, así como de las organizaciones de la sociedad civil.

La labor de brindar atención a las mujeres y niñas víctimas de violencia es una obligación del Estado Mexicano, misma que ha asumido de manera decidida para ofrecerla con integralidad y calidad tal y como lo establece la Convención Interamericana para Prevenir, Erradicar y Sancionar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belém do Pará) de 1994, de la cual México es signatario. En ella se establece el deber de adoptar todos los medios apropiados, medidas orientadas a prevenir, sancionar y erradicar dicha violencia (artículo 7). La atención es un elemento fundamental en la estrategia para abolir la desigualdad y para erradicar y prevenir la violencia contra las mujeres. Por esta razón, los Estados firmantes de la Convención tienen el deber de tomar medidas y generar programas para ofrecer servicios de atención especializados y apropiados que incluyen incluso los servicios de orientación para toda su familia, de cuidado y custodia de las niñas y niños afectados, así como garantizarles el acceso a programas eficaces de rehabilitación y capacitación que les permitan retomar sus vidas (artículo 8). Según lo establecido en ese mismo documento, los servicios de atención no sólo deben ser especializados y apropiados, sino que, además, deben tomar en consideración cualquier situación que aumente la vulnerabilidad de la mujer (artículo 9).

México ha modificado su marco legal federal para generar esa obligatoriedad en la atención a la violencia contra las mujeres, de manera que la Ley General de Acceso recoge los parámetros exigidos por la Convención de Belém do Pará y las observaciones del Comité de la CEDAW.

Dicha norma establece que la atención se debe garantizar a todas las mujeres que han sufrido violencia, independientemente de los tipos o modalidades de la que fueron víctimas, con lo cual se amplía el ámbito tradicional que se había centrado en la violencia familiar y en la sexual, reconociendo los distintos tipos de violencia, los espacios en los que ésta se da y la diversidad de agentes que la cometen, incluyendo el mismo Estado o bien quienes a éste sirven (artículo 3).

Esta misma norma establece que, es deber de la Federación, formular y conducir la política nacional integral desde la perspectiva de género para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y tienen facultades para ello desde diferentes perspectivas: la Secretaría de Gobernación (artículos 41, fracción I y 42, fracciones IV y V); la Secretaría de Desarrollo Social (artículo 43, fracción VI); la Secretaría de Seguridad Pública (artículo 44 de la Ley General de Acceso, fracción I); la Secretaría de Educación Pública (artículo 45, fracción X, XI y XIV); la Secretaría de Salud (artículo 46 fracciones I, VI y VIII). Acciones que se conjugan con lo dispuesto en el artículo 20 Constitucional en relación a los derechos de las víctimas del delito.

En el concepto de atención que se prevé en los ordenamientos legales, prevalece un enfoque de derechos, con el cual las mujeres víctimas de violencia tienen derecho a cierto tipo de atención a la violencia y determinadas características del servicio. Así mismo, los servicios de atención deben resguardar sus derechos, de esta forma la atención que se preste debe ajustarse a la Ley General de Acceso, por lo que debe proporcionarse con respeto a la dignidad y considera entre los derechos de esta contar con protección inmediata y efectiva proporcionada por las autoridades; recibir información veraz y suficiente para decidir sobre las opciones de atención; contar con asesoría jurídica gratuita y efectiva; y recibir información médica y psicológica y la posibilidad de acudir a un refugio, en caso de que lo necesite. Si se trata de un caso de violencia familiar, puede dirigirse al refugio acompañada de sus hijas e hijos, además, tiene el derecho a ser valorada y educada, libre de estereotipos de comportamiento y prácticas sociales que impliquen desigualdad o inferioridad (artículo 52).

En el capítulo V, artículo 54 de esta misma ley, se establece que corresponde a los refugios proporcionar a las mujeres la atención necesaria para su recuperación física y psicológica, que les permita participar plenamente en la vida pública, social y privada (fracción II).

Estas disposiciones han sido retomadas de manera casi textual y con ligerísimas variantes, en todas las entidades federativas a través de las leyes de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia locales.

EL ACOMPAÑAMIENTO EN LOS PROCESOS DE PROCURACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

Tal como se observa en el documento *Modelos para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres*,² hablar de justicia debería implicar el ejercicio del poder coercitivo del Estado representado en la sanción de todos los actos que irrumpen la paz social y violentan derechos, como es el caso de la violencia de género contra las mujeres, acompañada de la reparación del daño y la garantía de la no repetición, de conformidad con los estándares internacionales en la materia.

Sin embargo, uno de los grandes problemas de las mujeres, es precisamente el acceso a los espacios de justicia, por ello, en este ejercicio se propone un esquema que les permita atravesar los laberintos de procuradurías y tribunales hasta encontrar las soluciones justas que buscan. Este protocolo responde a esta necesidad en el marco del Reglamento de la Ley General de Acceso, es decir, se visualizan también, los procesos de armonización legislativa y su evaluación.

Glosario del acompañamiento

Acompañamiento

Es el proceso de asistencia, guía, asesoría y apoyo integral que dan a las víctimas de violencia contra las mujeres, las instituciones –de gobierno o de la sociedad civil- y el personal que labora en ellas con el fin de verificar el estricto cumplimiento de la Ley en los procesos, para que ellas puedan elegir y tomar decisiones con base en sus derechos y la exacta y veraz información que se les proporcione. El acompañamiento se instala desde el momento de la detección de la violencia y debe continuar hasta la sanción civil, penal o administrativa, según sea el caso, y la reparación del daño. Si, por decisión de la mujer víctima de violencia, no se transita todo el camino, el acompañamiento incluye la salvaguarda de la información que podrá ser utilizada en momentos posteriores.

² ÁLVAREZ DE LARA, Rosa María y Alicia Elena PÉREZ DUARTE Y NOROÑA (coord.), CONACYT-UNAM, México 2010.

Este acompañamiento es indispensable pues el momento en que la mujer corre más riesgo de vivir una escalada de violencia que la pueda llevar a ser lesionada de manera irreparable o a la muerte, es precisamente cuando decide dar por terminada la relación que la vincula con su agresor.

Órdenes de protección

Son las medidas cautelares o precautorias de urgente aplicación, necesarias para salvaguardar la integridad física y psíquica de las mujeres que son víctimas de cualquier tipo y modalidad de violencia. Estas pueden ser según la Ley General de Acceso o sus homologas en las entidades federativas: de emergencia, preventivas y de naturaleza civil y familiar.

Tienen como finalidad dar apoyo, cuidado, defensa y protección para evitar el riesgo inmediato de nuevos actos de violencia contra la mujer que las solicita y evitar daños mayores.

Reparación del daño

Es el derecho que tiene la víctima mediante el acceso a la justicia de solicitar el restablecimiento del orden jurídico perturbado y la garantía de no repetición, encaminado a la reconstrucción de ciudadanía.

En la teoría jurídica mexicana se señala que la reparación del daño es una sanción de tipo pecuniario que se impone a la persona sentenciada como obligación de restablecer el llamado status quo anterior a la comisión del ilícito y resarcir los perjuicios causados. Es un derecho que permite a la víctima participar en la solución del ilícito o del conflicto y reconstruir sus derechos y su ciudadanía.

Sanción

Son las medidas estipuladas en las leyes para tratar de asegurar su respeto y cumplimiento y, en caso contrario, remediar los efectos de su incumplimiento. Son mecanismos intrínsecos a los ordenamientos jurídicos para evitar la posibilidad del incumplimiento de sus normas.

En otras palabras, la sanción tiene por objeto subsanar el desequilibrio que se produce en los diversos ordenamientos por la vulneración de una de sus normas. Se dice que es una norma perfecta cuando establece derechos y obligaciones, así como la sanción en caso de incumplimiento. Por lo tanto, la sanción se construye con las medidas coercitivas que se imponen a quien transgrede la esfera jurídica de una persona o grupo, en este caso de las mujeres víctimas de violencia a fin de garantizar a la afectada su integridad y la reparación del daño.

Principios del acompañamiento

- ♀ Brindar atención, oportuna e inmediata, especializada y confidencial, así como con calidez y empatía, a las demandas, necesidades, denuncias y solicitudes expresadas por las mujeres que solicitan los servicios de atención, para posteriormente permitir que las instancias de justicia penales, civiles o administrativas, una vez interpuesta la denuncia o demanda, investiguen, procuren e impartan justicia en el marco de las disposiciones aplicables y de sus respectivas competencias;
- ♀ Creer en el dicho de las víctimas, de tal suerte que la atención que se les brinde partirá de la confianza que genera confianza y elimina la desconfianza o las sospechas así como los argumentos sexistas que obstaculiza en el acceso a la protección, a los servicios de salud, a la justicia y a la reparación del daño;
- ♀ Valorar el nivel de riesgo que enfrenta la víctima (alto, medio o bajo);
- ♀ Referir personalmente el caso a la instancia correspondiente (médica, legal, gubernamental, no gubernamental, laboral, de protección, refugios, policial y judicial o ministerial) y no abandonar a la mujer que se acompaña hasta asegurarse que está siendo atendida como corresponde;
- ♀ Proporcionar información pronta y veraz de tal suerte que se permita a la víctima tomar decisiones basadas en el conocimiento amplio de los factores que están en marcha, acordes al respeto de su tiempo y estado emocional sin generar falsas expectativas, esto es, trazar con la mujer una ruta crítica de acuerdo a las necesidades que manifieste y a los recursos de apoyo con que cuente;

- ♀ Registrar cada uno de los pasos que dé la mujer que se acompaña en su ruta crítica;
- ♀ Respetar las decisiones de las víctimas y validar sus acciones; admitir y aceptar sus determinaciones o resoluciones frente a los diferentes pasos que dé en su proceso tanto de búsqueda de justicia como de rehabilitación;
- ♀ Dar seguimiento a través del sistema único de datos en el cual los datos personales de la víctima deben estar salvaguardados con rigurosa metodología;
- ♀ Entender que las víctimas son mujeres que, al momento de acudir a un centro de atención, iniciaron un proceso de transformación que les permitirá conseguir cambios permanentes y la posibilidad de dar un nuevo significado a su proyecto de vida, fuera de la condición de violencia vivida.

Estos principios ayudan a solucionar los problemas y salvar los obstáculos que normalmente enfrenta una mujer víctima de violencia de género ante las procuradurías y ante los tribunales si decide llegar a esas instancias, tales como:

- ♀ Poder de decisión limitado;
- ♀ Exposición acrecentada a los riesgos de violencia;
- ♀ Sobrecarga en el uso de sus tiempos;
- ♀ Falta de acceso a los diversos recursos;
- ♀ Invisibilidad de la violencia de género que sufre;
- ♀ Estigmatización de la "histeria femenina";
- ♀ Limitados recursos económicos.

El acompañamiento debe iniciar desde el primer contacto de la mujer con cualquiera de las instituciones responsables de conducirla, si así lo decide, a las instancias de justicia, ya sea por la vía penal o las vías familiar y administrativa.

Este proceso responde a los siguientes esquemas de actuación:

- ♀ Especialización;
- ♀ Integralidad;
- ♀ Interdisciplinariedad;
- ♀ Interinstitucionalidad;
- ♀ Confidencialidad.

Tiene un carácter personalísimo, por lo cual se basa además, en los principios que establece la Ley General de Acceso:

- ♀ Igualdad;
- ♀ No discriminación;
- ♀ Respeto a la libertad y dignidad de las mujeres.

PROCESO PERMANENTE DE ARMONIZACIÓN LEGISLATIVA

Concepto

El desarrollo de mecanismos internacionales de protección de los derechos humanos introduce cambios significativos en la visión que se tiene en la teoría política y del Estado de las personas de tal suerte que ahora el campo de sus derechos trasciende las fronteras y se les considerada como sujetos internacionales de derecho. México ha optado por reconocer la validez de estos mecanismos y sus instrumentos convencionales por lo cual la responsabilidad del Estado Mexicano se ha incrementado con la firma y ratificación de diversos ordenamientos internacionales en materia de

derechos humanos. En nuestro país los tratados de derechos humanos establecen obligaciones del Estado frente a la sociedad y la principal es la obligación de respetar y hacer respetar los derechos humanos de las personas.

En este contexto, la armonización legislativa es un ejercicio de revisión permanente que responde a los avances del marco jurídico internacional que contiene estos derechos humanos y a las necesidades de la sociedad que por su naturaleza, son evolutivas.

Objetivos

- ♀ Conocer las herramientas de promoción de reformas normativas, para armonizar la legislación federal y local con los compromisos internacionales en materia de derechos humanos de las mujeres;
- ♀ Incorporar los compromisos suscritos por México en materia de derechos humanos de las mujeres en el ámbito internacional, así como las recomendaciones hechas por los mecanismos de promoción y protección de los derechos humanos tanto del sistema de Naciones Unidas como de la Organización de los Estados Americanos;
- ♀ Adecuar la legislación nacional y local de manera permanente en congruencia con los compromisos asumidos por el Estado Mexicano en el ámbito Internacional, de acuerdo a las convenciones más relevantes en materia de derechos humanos de las mujeres con el propósito de contribuir a la igualdad de condiciones, la no discriminación, el respeto a la dignidad y a una vida libre de violencia.

En virtud de las aportaciones realizadas en el ámbito del derecho internacional respecto del reconocimiento de los derechos humanos de las mujeres y concretamente en relación con la condena categórica de la discriminación basada en el género y la violencia que le es intrínseca, en nuestro país se han promulgado distintos ordenamientos jurídicos (acciones afirmativas) cuyo contenido normativo armoniza las disposiciones de los instrumentos internacionales e incorpora la perspectiva de género como elemento sine qua non para abordar la problemática de las mujeres y conjuntar esfuerzos a partir de la elaboración, instrumentación y ejecución de programas orientados a situar en un plano de igualdad real a las mujeres respecto de los hombres.

Conceptos básicos en la armonización legislativa

Análisis social

Es uno de los pasos o etapas para llevar a cabo la investigación social y consiste en separar los factores que intervienen en los fenómenos sociales: económicos, psicológicos, políticos, históricos, cultural, entre otros.

Condición de las mujeres

Alude al estado material general de las mujeres, es decir su acceso y disfrute de ingresos y salarios adecuados y equitativos, alimentación, educación, salud, vivienda, educación, etcétera. Los proyectos dirigidos a atender estas necesidades prácticas, ayudan a mejorar la condición de las mujeres.

Cuotas de participación política

Las cuotas de participación política de las mujeres son uno de los mecanismos de acción afirmativa más recientes que se han articulado jurídica y políticamente para tratar de "romper" la hegemonía masculina en la política y en los procesos de toma de decisión. Estas cuotas se adoptaron tomando en cuenta que el derecho al sufragio no ha generado los resultados esperados en la participación y representación de los intereses femeninos en la esfera pública.

Derechos humanos de las mujeres

Los derechos humanos son atributos, facultades, prerrogativas, intereses y bienes de carácter cívico, político, económico, social y cultural, adscritos a la dignidad humana y los cuales están reconocidos por instrumentos jurídicos nacionales e internacionales. La importancia de estos derechos radica en su finalidad: proteger la vida, la libertad, la justicia, la integridad, el bienestar y la propiedad de cada persona

frente a la autoridad. En virtud de su fundamento jurídico y filosófico, los derechos humanos son imprescriptibles, universales, indivisibles, inherentes a las personas, integrales, dinámicos, históricos e inalienables.

Se habla de derechos humanos de las mujeres para reconocer la brecha que existe entre la ley y el ejercicio de los derechos, es decir, subrayar las condiciones necesarias para ejercer dichos derechos en igualdad real con los hombres.

Desigualdad de género

Distancia y/o asimetría de derechos, oportunidades y bienes entre mujeres y hombres. Los informes del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo indican que no hay un país del mundo en el que las mujeres dispongan y gocen, aunque exista igualdad jurídica, de las mismas oportunidades que los hombres. Esta situación ha derivado en que las mujeres reciban salarios o ingresos inferiores a los hombres en trabajos similares, que les afecte en mayor medida el desempleo, exista y se tolere la violencia de género, que ocupen menos cargos de toma de decisión y que sean quienes principalmente asuman el trabajo doméstico.

Discriminación

De acuerdo con el artículo 4º de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, este concepto se define como "...toda distinción, exclusión o restricción que, basada en el origen étnico o nacional, sexo, edad, discapacidad, condición social o económica, condiciones de salud, embarazo, lengua, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra, tenga por efecto impedir o anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades de las personas". Esta definición concuerda con la de la CEDAW, en la cual se especifica que la discriminación puede darse en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra.

Equidad de género

La equidad es un principio de justicia emparentado con la idea de igualdad sustantiva y el reconocimiento de las diferencias sociales. Ambas dimensiones se conjugan para dar origen a un concepto que define la "equidad" como "una igualdad en las diferencias", entrelazando la referencia a los imperativos éticos que obligan a una sociedad a ocuparse de las circunstancias y los contextos que provocan la desigualdad con el reconocimiento de la diversidad social, de tal forma que las personas puedan realizarse en sus propósitos según sus diferencias. Por ello, la equidad incluye como parte de sus ejes el respeto y garantía de los derechos humanos así como la igualdad de oportunidades.

Igualdad sustantiva

Se refiere a la idéntica titularidad y garantía de los mismos derechos fundamentales independientemente del sexo de las personas que las ostentan. Esta definición pone el acento en la igualdad de los resultados de las políticas del desarrollo y la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, lo que indica que el logro de la igualdad debe comenzar por desarrollar acciones afirmativas que nivelen las desigualdades históricas entre mujeres y hombres.³

Lenguaje incluyente

Se refiere a utilizar el lenguaje de manera no discriminatoria, tiene dos objetivos: el primero busca visibilizar a las mujeres y la diversidad social; el segundo, equilibrar las asimetrías de género.

Mecanismos institucionales

La creación y el fortalecimiento de mecanismos institucionales en el plano nacional para el adelanto de la mujer han fortalecido sustancialmente la capacidad de los Estados para lograr los objetivos de la Plataforma de Acción aprobada por la Cuarta Conferencia Mundial sobre la Mujer, celebrada en Beijing en 1995.

³ FERRAJOLI, Luigi, *Derechos y garantías. La ley del más débil*, Trotta, Madrid, 2001, p. 73.

La principal tarea de esos mecanismos nacionales es apoyar la incorporación transversal de la perspectiva de género en todos los órganos gubernamentales tanto en las esferas normativas, incluida la legislación, como en la concepción, aplicación, supervisión y evaluación de todas las políticas y los programas.

Permanencia del proceso

Hacia finales del siglo XX en México emerge un proceso que construye una perspectiva de fomento a la producción y cumplimiento de los derechos humanos, dicha perspectiva es fortalecida por el movimiento internacional de defensa y promoción de estos derechos, que hoy incorpora actividades encaminadas a su protección, buscando alcanzar la paz y la democracia. Esta perspectiva se encuentra legitimada por el reconocimiento de instituciones nacionales e internacionales que han incorporado a sus normativas la exigencia de este cumplimiento para el fortalecimiento de sus instituciones y de la propia democracia.

Las constituciones y el marco normativo tanto de la federación como de las entidades federativas de nuestro país son el instrumento idóneo mediante el cual se hace la incorporación de los derechos humanos reconocidos en los Instrumentos internacionales a la vida nacional. En este orden de ideas, las entidades federativas tienen la obligación de instrumentar y articular sus legislaciones y sus políticas públicas, en concordancia con la política nacional integral, con el fomento y respeto de los derechos humanos, por ello, es necesario dar la importancia que requiere el proceso de armonización de cada Estado de la República y de la propia Federación.

Normas Prioritarias para los procesos de armonización legislativa en materia del derecho de las mujeres a una vida libre de violencia

En términos generales, todos los instrumentos normativos deben ser revisados para atender los principios de igualdad y no discriminación; en este sentido, un primer paso debe ser el cambio del lenguaje sexista excluyente por otro incluyente y respetuoso de la diversidad de la población así como para establecer los vínculos y las formas en que deben incorporarse todos los instrumentos de derechos humanos del ámbito internacional y las recomendaciones que los mecanismos internacionales de promoción y protección de los derechos humanos han hecho a México.

En especial se debe mantener una permanente vigilancia en las normas siguientes:

- ♀ Constitución
- ♀ Código penal
- ♀ Código de procedimientos penales
- ♀ Código civil
- ♀ Código de procedimientos civiles

Seguimiento parlamentario

Contar con un marco jurídico sólido que efectivamente tutele los derechos de las mujeres e impulsar la aprobación de una agenda legislativa permanente en términos de la prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia de género contra las mujeres, implica otorgar cumplimiento a las observaciones realizadas por el Comité de Expertas de la Convención para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW).

También implica trabajar por el cumplimiento de las disposiciones jurídicas emanadas de la Convención de Belém do Pará por conducto de su órgano de seguimiento, la Comisión Interamericana de Mujeres y del Mecanismo de Seguimiento de la Implementación de la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer "Convención de Belén Do Pará" (MESECVI).

Un efectivo seguimiento implica concientizar al Poder Legislativo de tal suerte, que se aprueben las propuestas de reformas que permitan la armonización de nuestras leyes para una igualdad entre mujeres y hombres, sin negociaciones políticas que los desvirtúen. Para ello, es conveniente contar con herramientas de evaluación, seguimiento y supervisión, tales como indicadores de impacto y de cambios, que se generan con las reformas a favor de la igualdad.

Para realizar la evaluación de una disposición o norma es necesario partir de la perspectiva de género. Esta es la mirada que explica, interpreta y reconstruye el mundo, partiendo del reconocimiento de las relaciones históricas de poder establecidas entre los géneros y que son favorables para los hombres como grupo social y desfavorable para las mujeres. También se denomina "enfoque de género" a la mirada que pretende la integración en el diseño político de las situaciones, necesidades, deseos y capacidades específicas de las mujeres.

La evaluación de la armonización legislativa cuestiona la neutralidad de las políticas respecto de su influencia en la posición de los ciudadanos y ciudadanas. El objetivo de esta evaluación es que las medidas neutralicen los efectos discriminatorios y fomenten la igualdad entre mujeres y hombres.

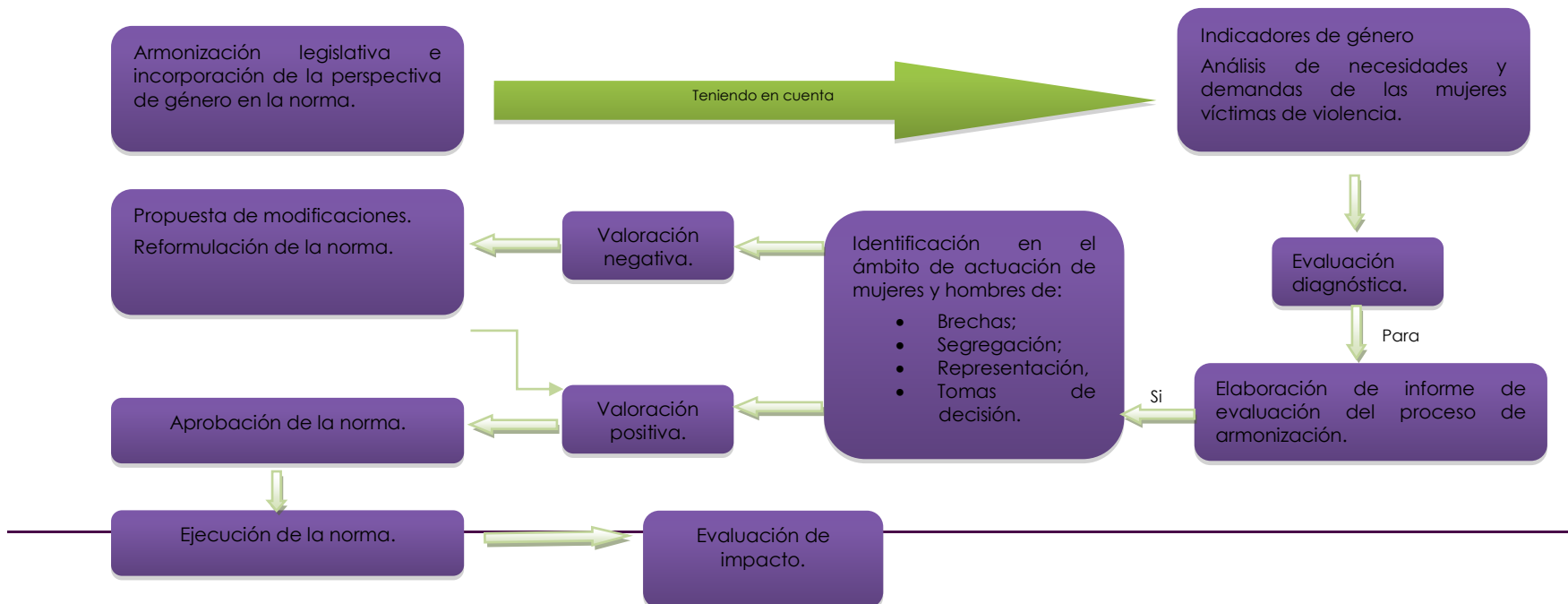
Así, la evaluación del impacto de género de las normas se define como un método que facilita vigilar el impacto que una propuesta política tendrá sobre las relaciones de género. Se trata pues de prever las repercusiones que una determinada medida o acuerdo administrativo tiene sobre la situación de hombres y de mujeres.

Proceso de evaluación

Este proceso es multidimensional, transita de la acción legislativa a las propuestas que surgen del análisis de las necesidades y demandas de las mujeres, en lo general, y de las que son víctimas de violencia de género, en lo particular, de manera bidireccional. Implica una visión específica que es la perspectiva de género, como posicionamiento ideológico y como metodología analítica. Requiere de instrumentos de valoración compuestos por indicadores que enfoquen las brechas entre la norma y la realidad; las causas y efectos de la segregación, los ámbitos de representatividad de las mujeres en sus familias, comunidades y sociedad, así como su poder real en los espacios de toma de decisiones.

Este procesos es dinámico de tal suerte que el tipo de valoración –positiva o negativa- determina la dirección de las siguientes acciones legislativas, tanto como la valoración del impacto de las normas ya aprobadas.

Gráficamente se puede representar como:



CONTENCIÓN EMOCIONAL PARA LAS PERSONAS QUE ATIENDEN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

El concepto

Contención emocional se refiere a la implementación de medidas para tranquilizar y devolver la confianza a la persona que se encuentra afectada emocionalmente por el desarrollo de una actividad profesional específica, en este caso las personas que atienden cotidianamente a mujeres víctimas de violencia cuyo trabajo las expone a este tipo de riesgo de desgaste por empatía con las mujeres a las que atiende. Tratándose de violencia de género, la repercusión puede ser aún mayor debido a que el personal trabaja desde sus propios valores y creencias, con su propia persona y dificultades de vida así como con sus aspectos emocionales de tal suerte que su influencia –tanto para bien como para mal– puede ser mayor. Por lo mismo, se hace necesario que las y los profesionales aprendan a manejar sus reacciones emocionales frente a los hechos que se les presentan para que no las proyecten en forma inadvertida e inconsciente en las mujeres a las que atienden.

Es necesario que las personas que atienden a estas mujeres se conozcan suficientemente para identificar el momento de saturación y estar en posibilidades de establecer la distancia adecuada entre sus emociones y las necesidades de la mujer a la que atienden. Si la o el profesional no se conocen a sí mismos existe una alta probabilidad de repetir en forma automática e inconsciente pautas de conducta conocidas –a costa de la flexibilidad necesaria– cuando se está en contacto con situaciones de violencia que de alguna u otra manera remiten a vivencias propias similares. Al no percatarse de ello el personal que atiende a víctimas corre el riesgo de comprometer su ejercicio profesional con situaciones personales –inconclusas o no– que conlleven –de manera implícita o explícita– violencia de género, sea esta vivida, infringida o presenciada, al proyectar estas situaciones al caso que atiende.

Este riesgo existe porque la violencia de género se encuentra tan integrada a la vida cotidiana de sociedades como la nuestra que hace difícil darse cuenta de las defensas y reacciones inconscientes que se han implementado frente a ella; ésta se convierte en la manera habitual de relacionarse y se estructura en el carácter de muchas personas. Llega a ser una 'segunda naturaleza' difícil de discernir e identificar por sí misma. Situación que reviste un riesgo mayor cuando se trata de autoridades y/o acompañantes que atienden a mujeres víctimas de violencia de género pues la normalización de esta forma de relacionarse impide reconocer la urgencia de la acción que se requiere para preservar la vida y la integridad de una mujer en particular o de todas las que requieren de la asistencia de autoridades para salir de la situación que viven.

Para evitar estos riesgos es indispensable el autoconocimiento y el conocimiento de técnicas de contención y relajación que puedan implementar por sí mismas para favorecer su auto-cuidado y su estabilidad emocional en el ámbito profesional.

Justificación

Las personas que atienden a mujeres víctimas de violencia, se enfrentan a situaciones y circunstancias adversas, generalmente sin darse cuenta de la sobrecarga emocional y el desgaste físico y mental que esto implica.

Las manifestaciones de las y los profesionales que cuidan y ayudan, llamadas también “de desgaste por empatía”, son: el trauma vicario, el síndrome de estrés postraumático secundario y la fatiga de compasión.

A diferencia de los anteriores, –cuya manifestación es súbita– por su aparición lenta, prolongada y crónica, se presenta el llamado síndrome de burn out del “quemado” con tres manifestaciones principales: saturación emocional o sensación de estar exhausta o exhausto; despersonalización, esto es, insensibilización o indiferencia ante el dolor, y el de baja realización personal o falta de interés en el trabajo o en la vida en general.⁴

En virtud de lo anterior, es necesario que el personal que se enfrenta con las situaciones y circunstancias que la mujer víctima de violencia le presenta, se atienda de manera pertinente y se beneficie de un programa de contención para lograr el restablecimiento del equilibrio emocional y el desempeño óptimo en el trabajo.

Las disposiciones de apoyo a víctimas contenidas en el artículo 20 constitucional apartado C, así como la naturaleza específica de la violencia de género, determinan la necesidad de crear estructuras de apoyo psicológico para las personas que atienden profesionalmente a las mujeres que son víctimas de ello.

Es relativamente reciente la preocupación por la manera en que un trabajo, tan demandante emocionalmente –como es el de las personas que atienden a otras en situación de crisis o violencia– repercute también en ellas. Estas y estos profesionales se encuentran en contacto constante con situaciones emocionales que los conmueven y confrontan a nivel personal. La naturaleza misma del trabajo los expone a reacciones de dolor, impotencia, frustración o desesperanza, lo cual puede provocar dificultad en lograr una proximidad adecuada y que puede manifestarse en un rango que va desde el sobre-involucrarse hasta la insensibilización que repercute negativamente en su propio trabajo al tiempo que afecta a la mujer que atiende y favorece su revictimización.

Glosario de la contención emocional

Fatiga de Compasión

La o el profesional se identifica de tal manera con la víctima que absorbe su sufrimiento y dolor como si fuera propio; mantiene una preocupación excesiva por la mujer a la que atiende; su atención se encuentra cooptada por la situación, hay un gran pesar y dolor. En ocasiones puede desear agredir al agresor de la víctima. Es una reacción que se presenta por el sobre-involucramiento y la falta de distancia adecuada al tratar con personas que se encuentran afectadas por situaciones de dolor y sufrimiento intenso. La capacidad de compasión que es una cualidad deseable en las y los profesionales, se revierte y actúa en contra de estas personas y de las mujeres a las que atienden.

Trauma Vicario

La o el profesional repite en su persona la experiencia traumática de la mujer víctima; manifiesta los síntomas de ansiedad y tensión, miedo o pánico que aquella experimenta. Existe por un proceso de sobre-identificación con la víctima, se reproducen los mismos síntomas sin poder diferenciarse.

Estrés postraumático secundario

La o el profesional presenta exactamente los mismos síntomas de tensión, ansiedad, pánico, sensación de vulnerabilidad o desprotección que manifiesta la mujer víctima de violencia a la que atiende como efectos del trauma sufrido y del estrés post-traumático.

Síndrome de Burnout

A diferencia de los anteriores que se presentan súbitamente, este síndrome se manifiesta en forma insidiosa, lenta e imperceptible hasta que se establece como una afección crónica que puede tener tres modalidades principales:

- ♀ Sensación de estar exhausta o exhausto, colapso o agotamiento emocional;
- ♀ Despersonalización o insensibilización al dolor;

⁴ Además de una amplia sintomatología física y emocional, como ansiedad, inestabilidad emocional, impulsividad, depresión, alteraciones en el dormir y en el comer, retraimiento, entre otros, que conllevan un gran sufrimiento.

♀ Baja realización personal y sensación de vacío y falta de sentido.

Aunque también puede haber síntomas físicos como: úlcera, colitis, hipertensión, cefaleas, neurodermatitis, insomnio, anorexia, bulimia o síntomas emocionales como: depresión, angustia, irritabilidad, impulsividad, intolerancia, agresividad, retraimiento.

Triángulo del rescatador

La actitud del rescatador o rescatadora implica tratar de salvar a la víctima, querer resolverle todo, sobre-involucrarse y sobreprotegerla, decidir y vivir por ella.

En este triángulo se presenta también la actitud de persecutor o persecutora que implica sentimientos de enojo porque la víctima, desde su punto de vista, permite la violencia; se impacienta o irrita porque, siempre desde su visión, la mujer a la que atiende se tarda o no se decide a dejar al agresor; tiene sentimientos de desprecio o juicios de valor hacia la víctima, le ve más los defectos que sus cualidades; la presiona para que haga lo que se debería hacer; considera que la mujer es tonta o culpable por la situación que vive.

La actitud de víctima de la mujer víctima a la que se atiende, implica sentirse culpable porque ésta no sale adelante; la o el profesional considera que tiene más fallas y fracasos que logros en el caso concreto; tiene miedo de herir los sentimientos de la mujer que atiende; tiene miedo al enojo de esta mujer, quiere agradarla, ser reconocida o reconocido por ella.

Emociones

Etimológicamente se reconocen como los impulsos de llevar a la acción; son fenómenos psicofisiológicos que implican formas de adaptación personal a ciertos estímulos externos o internos; sociales o personales. Desde el punto de vista conductual, sirven para ubicar la posición de la persona que las siente con el entorno que vive en un momento determinado.

Hay dos grandes grupos dentro de las emociones: las que representan vulnerabilidad como miedo, ternura, amor, compasión y las que representan fuerza como enojo, autosuficiencia, asertividad. La o el profesional detectará con qué grupo de emociones se siente más cómoda o cómodo en su actuar cotidiano o en su relación con un caso concreto.

Enseñar a la y el profesional a detectar las principales emociones que no se permiten sentir es imperativo en el trabajo de atención a mujeres víctimas de violencia de género porque si bien es cierto que se trata de emociones que no son funcionales en la vida de esa persona en particular, también es cierto que pueden ser contraproducentes, y normalmente lo son, porque limitan su capacidad de respuesta y la calidad del contacto con las mujeres víctimas de violencia, lo cual genera a su vez problemas de contención. Las emociones que no se permiten sentir se proyectan en la mujer que se atiende sin percatarse de ello.

La salud emocional implica identificar, aceptar y permitirse sentir las emociones –implícitas o subyacentes– de la índole que sean.

Resiliencia vicaria

La resiliencia se reconoce como la capacidad que tiene una persona para seguir actuando de manera positiva para sí y su entorno, a pesar de acontecimientos violentos, desestabilizadores traumáticos; de condiciones de vida, complejas o graves. Se dice que es vicaria en el caso de la contención emocional porque en un trabajo tan demandante emocionalmente como el de la y el profesional que atiende a mujeres víctimas de violencia no sólo existe el riesgo de recibir descargas negativas. En ocasiones presentan aprendizajes de vida importantes, que ayudan a la y el profesional a mantener la esperanza, la confianza y la fe en sí misma o mismo y en su entorno.

Esto sucede porque es posible identificar los recursos, la fuerza y la enseñanza que ha obtenido al trabajar con mujeres víctimas de violencia y a valorar cómo, dentro de circunstancias desfavorables las personas pueden sacar recursos y fortalezas insospechadas. Este aprendizaje también es un recurso de contención para la y el profesional.

TRATAMIENTO A LOS AGRESORES

Sus razones y fundamentos

La violencia ejercida contra las mujeres es considerada en la actualidad, un problema de salud pública a nivel mundial.

El trabajo que se ha desarrollado en torno a este tema ha pasado por diferentes momentos, los esfuerzos iniciales se centraron en primer lugar, en hacer visible el problema, de manera tal que pudiera enfatizarse la importancia de construir programas encaminados a su detección, prevención y atención. La mayor parte de los esfuerzos se han centrado en el trabajo con las mujeres, al ser éstas quienes padecen clara y directamente las consecuencias de dicho problema; sin embargo el trabajo con hombres para erradicar la violencia en contra de las mujeres ha cobrado relevancia en todo el mundo.

Dirigir la mirada hacia los hombres que ejercen violencia en contra de las mujeres, significa el reconocimiento de que la violencia de género es un problema relacional y que su erradicación implica trabajar con todos los actores involucrados.

La Ley General de Acceso establece en el artículo 8 fracción II, como parte de las obligaciones del Estado, "brindar servicios reeducativos integrales, especializados y gratuitos al Agresor para erradicar las conductas violentas a través de una educación que elimine los estereotipos de supremacía masculina y los patrones machistas que generaron su violencia". Del mismo modo, en su artículo 9 fracción IV, considera que para contribuir a la erradicación de la violencia contra las mujeres, se debe "incluir como parte de la sentencia, la condena al Agresor a participar en servicios reeducativos integrales, especializados y gratuitos".

En esta misma ley, en el capítulo III, que corresponde a la distribución de competencias en materia de prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres, en el artículo 41 fracción VIII, se especifica que es tarea de la Federación "*coordinar la creación de programas de reeducación y reinserción social con perspectiva de género para agresores de mujeres*"; en el artículo 44 fracción V, se establece que corresponde a la Secretaría de Seguridad Pública, "*establecer las acciones y medidas que se deberán tomar para la reeducación y reinserción social del agresor*"; en el artículo 46 fracción V, se considera que es tarea de la Secretaría de Salud, "*brindar servicios reeducativos integrales a las víctimas y a los agresores, a fin de que logren estar en condiciones de participar plenamente en la vida pública, social y privada*". Así mismo, se establece en el artículo 53 que, "el agresor deberá participar obligatoriamente en los programas de reeducación integral, cuando se le determine por mandato de autoridad competente".

Para muchas personas, hoy en día, el trabajo con hombres que ejercen violencia contra las mujeres carece de sentido, la rehabilitación les parece tan impensable como imposible y, por lo tanto, su ideal de intervención es la exclusión y el aislamiento de los mismos; sin embargo, es evidente que en nuestro país las medidas penales carecen de una función rehabilitadora, es decir, la cárcel no rehabilita a nadie, en todo caso lo empeora.

Si además tomamos en cuenta que en la realidad actual un alto porcentaje de las mujeres maltratadas siguen viviendo con su pareja, ya sea por falta de recursos económicos o, en gran parte de los casos, por dependencia afectiva o el hecho de que incluso después de que las mujeres han dado el gran paso de denunciar, que han cambiado de casa, de trabajo, etc., los agresores terminan por encontrarlas y acaban hostigándolas o asesinandolas, la importancia de desarrollar programas que centren su atención hacia éstos varones se hace evidente.

Nos parece muy importante resaltar que estar de acuerdo con dar tratamiento a los agresores no significa, bajo ninguna circunstancia, considerarlos no responsables. De hecho, uno de los objetivos primordiales del tratamiento es que asuman la responsabilidad de su conducta.

Sabemos que el estudio de la eficacia de la intervención con maltratadores se encuentra en una fase incipiente, sin embargo de acuerdo con algunos especialistas, la intervención psicológica con los maltratadores es posible, particularmente si los sujetos cuentan con una mínima motivación para el cambio.

Otro argumento que justifica el invertir recursos en el desarrollo de programas de intervención con hombres que ejercen violencia contra su pareja es un dato proporcionado por el Instituto Vasco de la Mujer, que revela que aproximadamente el 40% de las mujeres cuya pareja fracasaba en la terapia tomaba la decisión de separarse, lo que lleva a pensar que el resultado negativo del trabajo con los agresores sirve, cuando menos, como un estímulo para favorecer que las mujeres se separen de ellos y rehagan su vida; cifras que son coincidentes con la experiencia mexicana.

Siempre para los especialistas como Echeburúa, las razones para realizar un tratamiento con los hombres violentos con sus parejas se resumen a:

- ♀ En caso de separación de la pareja:
 - ✔ Riesgo de homicidio contra la ex esposa;
 - ✔ Acoso, hostigamiento y reiteración de la violencia;
 - ✔ Relación obligada de la mujer con el agresor por diversos vínculos (familiares, económicos, sociales, etc.) que la ponen en peligro de ser maltratada;
 - ✔ Posibilidad de reincidencia de los malos tratos con otra mujer.
- ♀ Casos de convivencia de la pareja:
 - ✔ Peligro de que el maltrato continúe o de que, si cesó anteriormente, aparezca de nuevo;
 - ✔ Alta probabilidad de que la violencia se extienda a otros miembros de la familia (hijos e hijas, personas mayores, etc.);
 - ✔ Malestar psicológico del agresor, de la víctima y del resto de las personas que conviven en el hogar.

Presentación de los protocolos adaptados al estado de Veracruz

Los protocolos para la Prevención, Atención, Erradicación y Sanción de la violencia contra las mujeres⁵ y niñas son integrales y buscan la participación del Estado en coordinación con la sociedad civil para transformar la vida de las mujeres víctimas de violencia.

El tratamiento de la violencia contra las mujeres implica el reconocimiento de su carácter multidimensional, lo que se traduce en una atención integral, sistémica y multidisciplinaria de los factores que inciden sobre la misma. Por ello, se requiere una actuación coordinada de todas las áreas con competencia en la materia y con criterios idóneos y profesionales análogos que permitan la adopción de medidas rápidas y eficaces.

El Estado de Veracruz, en su aspiración por consolidar una vida plena de derechos en una cultura libre de violencia para todos/as sus ciudadanos/as, tiene como prioridad eliminar la violencia de que son sujetas las mujeres, niñas y personas con identidad de género femenina que se traduzca en acciones que garanticen la erradicación de la desigualdad y asimetrías de sus derechos.

El protocolo de Prevención hace necesario combatir la violencia contra las mujeres, desde las causas estructurales que la hacen posible para evitar se ejerza la violencia. Se busca eliminar las condiciones que han permitido el surgimiento de la violencia de género y cuestiona el modelo dominante que denigra a las mujeres. La Prevención promueve la sensibilización y concientización del reconocimiento pleno de los derechos humanos de las mujeres y niñas, las revalora como sujetos e impulsa su participación efectiva como ciudadanas.

La Prevención activa mecanismos, estrategias y líneas de acción donde intervienen distintos actores sociales en diversas instancias: salud, educación, comunicación, etc. Y en diversos niveles: familiar, comunitario, institucional. Incluye la formación y capacitación de las y los servidores públicos, la difusión de los derechos humanos de las mujeres, la vinculación entre sectores, el diseño de contenidos y materiales, el seguimiento, la evaluación.

Conceptos básicos

¿Qué es perspectiva de Género?

La perspectiva de género es, en palabras de Pérez Duarte⁶: “un enfoque analítico y metodológico que tiene como fundamento la teoría de género (...) visualiza a hombres y mujeres en tanto sujetos históricos, construidos socialmente, producto de una organización social determinada.” Esta perspectiva deriva de la teoría de género, que se constituye de los planteamientos teóricos, filosóficos, éticos y políticos requeridos para comprender la red de relaciones complejas de poder que determina la desigualdad entre hombres y mujeres.

Al hablar de perspectiva de género, no se trata de exclusivamente mujeres, sino de todas las relaciones de poder entre los sexos y los géneros. Entre estas relaciones se cuentan las de parentesco, económicas, políticas, educativas, laborales, etcétera; es decir, todas aquellas que se presentan en las dimensiones de la vida cotidiana; no obstante, se ha demostrado que son las mujeres quienes reciben violencia de forma sistemática y estructural, por lo que el foco está puesto en sus necesidades, problemáticas y derechos, ya que en términos generales, son los hombres quienes históricamente se encuentran en posiciones hegemónicas, de poder y dominio.

⁵ Al decir mujeres nos referimos a seres humanos de sexo femenino desde el nacimiento hasta la muerte.

⁶ Pérez- Duarte, A. Derecho de familia. FCE. México 2007.p34.

Partiendo de estas desigualdades, el aporte de la perspectiva de género es el cuestionar, analizar y proponer nuevas formas de vivir y visualizar los géneros, en sociedades respetuosas de la diversidad y los derechos humanos, partiendo de que hay diferencias que pueden implicar inequidad y desigualdad. Es decir, estas implicaciones deben transformarse para transitar a una cultura libre de violencia, comprensiva y justa.

Identidades de Género

El abordaje de las identidades de género implica la multidisciplina para tener un panorama holístico del fenómeno; el término género que resulta de utilidad, es el propuesto por Robert Stoller en 1968, quién inició con la diferencia conceptual entre sexo y género para comprender casos en los cuales no existía adecuación entre el sexo de una persona y la vivencia y desarrollo social de su personalidad. Este concepto es resultado de un proceso de construcción social mediante el que se adjudican simbólicamente expectativas y valores que cada cultura atribuye a los hombres y las mujeres. El género se diferencia del sexo, porque el primero es una construcción cultural, un aprendizaje, el resultado de un proceso de formación y socialización, en tanto que el sexo corresponde a las diferencias biológicas y físicas entre mujeres y hombres.

Siguiendo esta línea, el género es el contenido ideado, deseado e impuesto por cada cultura para que las personas se formen como hombres o como mujeres de manera claramente diferenciada; para que se identifiquen con las maneras de pensar, desear, sentir y actuar establecidas como necesarias, adecuadas, irrefutables y válidas, sanas y normales para cada cual. La identidad de género es la manera en que cada persona logra, frente a sí misma y frente a las demás, ser hombre o mujer de acuerdo con lo establecido por su cultura y la sociedad en que vive. Es el proceso en el que los particulares se identifican con el desiderátum genérico, se reconocen en él y lo asumen.⁷

Es preciso modificar la condición de género y transitar hacia una nueva cultura de género que se basa en la mismidad, la sororidad y la solidaridad, como valores éticos y como metodologías políticas para generarla. No obstante no son sólo puntos de partida sino además fines de esa cultura. Son también los finos hilos del sentido que guía nuestras decisiones y prioridades y nuestros proceder. La solidaridad entre mujeres y hombres se apoya en la igualdad como principio ético-político de las relaciones entre los géneros, y en la justicia genérica como un objetivo compartido por mujeres y hombres.⁸

Mujeres-hombres: lo natural y lo construido

En otras palabras, el género no proviene de la naturaleza, sino que se refiere a los roles socioculturales que mujeres y hombres practican en la vida cotidiana. Como consecuencia de ese aprendizaje cultural, unos y otras manifiestan los roles e identidades que les han sido asignados por el género. De ahí, la preponderancia de lo masculino y la subalternidad de lo femenino que definen las relaciones de poder de los hombres sobre las mujeres y dan origen de la violencia de género.

Es posible indicar el sexo como la serie de elementos naturales (gonádicos, hormonales, musculares, óseos, genitales) que sirven como clasificadores socioculturales y el género como los aspectos simbólicos, culturales, arbitrarios, de la identificación-producción de los comportamientos, deseos y nombres que se designan como femenino o masculino.

Por otra parte, lo biológico no existe en sí desligado de connotaciones simbolizadas, que entremezclan el conocimiento y el poder. Al asumir la visión antropológica, partimos que la exploración, observación y vivencia de los cuerpos no es totalmente individual, sino socializada. Por ello, se presenta una paradoja: mientras que las identidades femenina y masculina se construyen culturalmente, son vividas, por lo general, como algo natural e incuestionable.

⁷ Cazés Menache, D. Nociones y definiciones básicas de la perspectiva de género. Recuperado en la web el 28 de marzo 2012 http://www.robertexto.com/archivo17/nociones_genero.htm#Semejanzas

⁸ Lagarde, M. Identidad de género y derechos humanos .La construcción de las humanas. Recuperado en la web el 28 de marzo 2012 http://200.4.48.30/SeminarioCETis/Documentos/Doc_basicos/5_biblioteca_virtual/3_d_h_mujeres/24.pdf

La asignación sexo-genérica marca las obligaciones, prohibiciones y atributos eróticos, económicos, sociales, culturales, psicológicos, de identidad y políticos, aunque en la práctica esto es bastante más móvil de lo que parece. En la orientación de Lacan, ser hombre o mujer está asociado con un proceso de sexuación de una estructura simbólica, que hace existir seres hablantes que se encuentran todos en la función fálica (a los que podemos denominar hombres) y seres hablantes que no están todos en la función fálica (a quienes podemos denominar mujeres). En términos amplios, la biología, no determinan la identidad de género. Al contrario, se modifica o revierte la investidura biológica del cuerpo desde el orden imaginario, que incluye la identidad, conciencia, autodeterminación, percepción y valoración del cuerpo y simultáneamente, en las elaboraciones simbólicas, conformadas entre otros aspectos por el empuje de la búsqueda de un significante, de una estructuración, el impulso del deseo. Hay hombres que transitan hacia lo que socialmente se designa como mujer o viceversa.

Masculinidades y paternidades.

Los esquemas culturales de asignación de funciones de género en la vida pública y privada se han ido adaptando a las transformaciones determinadas por el proceso macro estructural (como la globalización) colocando a los individuos frente a formas inéditas de convivencia que a su vez, provocan transformaciones en las sociedades. En estos procesos, los varones se enfrentan a la modificación de prácticas tradicionales de relación con la mujer y la familia.

Este panorama ha generado comportamientos y respuestas agresivas contra las mujeres y nuevas prácticas de atención a los hijos y el hogar, con lo que se puede analizar diferentes dimensiones de lo que social y culturalmente se espera de los hombres para identificar comportamientos, prácticas y actitudes que obstaculizan la igualdad de trato, de oportunidades, de acceso a los bienes, servicios y desarrollo en general.

El estudio de las masculinidades ayuda a comprender la prevalencia de un modelo tradicional que ubica a los varones en una posición de poder y autoridad sobre las mujeres; es decir, la masculinidad se define como "Las expectativas sociales y culturales del comportamiento de los hombres"⁹ y se manifiesta en las relaciones de género, se expresa espacial y materialmente por medio de prácticas y se codifica dentro de los espacios sociales. A su vez, es dinámica y sujeta a negociación, especialmente en situaciones en las cuales existen cambios en las estructuras y relaciones sociales y de poder. Existen distintas masculinidades dentro de una sociedad y se define en relación con lo "No-masculino". Se asocia con "Cuerpos, objetos, lugares y espacios mucho más allá de cuestiones biológicas y sexuales"¹⁰ y se define, se negocia y se transforma por medio de prácticas culturales; entonces tiene tanto una expresión material, como simbólica y metafórica.

Ese es el sentido que pretende resaltar estos protocolos: la transformación de la masculinidad interiorizada, sabiendo que implica un gran esfuerzo personal y colectivo.

¿Qué es violencia de género?

Se reconoce que la violencia contra las mujeres es una expresión de estructuras sociales basadas en la desigualdad y el abuso de poder, fundamentados, a su vez, en la asignación de roles diferentes a mujeres y hombres en función de su sexo, y del otorgamiento de un valor superior a los considerados como masculinos; se reconoce que mitos y arquetipos que se encuentran en la base de la cultura nacional, dan forma a las estructuras sociales que generan, reproducen y multiplican la violencia en general, y la violencia de género contra las mujeres en particular.

Esta situación que se ha referido al reconocimiento de la ciudadanía de las mujeres, se traslada a todos los otros campos de la vida económica y social en donde las inequidades de género ponen en desventaja a las mujeres en todos los terrenos, como una constante en sociedades patriarcales, como la veracruzana.

⁹ Van Hoven y Hoschelmann, *Spaces of Masculinities*, Routledge, New York.2005

¹⁰ ídem.

La Asamblea General de las Naciones Unidas en 1993, aprobó la Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer y ha manifestado su preocupación por que la violencia contra la mujer es un obstáculo para la igualdad, el desarrollo y la paz y ha reconocido que "la violencia contra la mujer constituye una manifestación de relaciones de poder históricamente desiguales entre el hombre y la mujer, que han conducido a la dominación de la mujer y a la discriminación en su contra por parte del hombre e impedido el adelanto pleno de la mujer, y que la violencia contra la mujer es uno de los mecanismos sociales fundamentales por los que se fuerza a la mujer a una situación de subordinación respecto del hombre"¹¹

Además de definir el fenómeno, la Declaración establece las obligaciones de los Estados en el combate de este fenómeno, entre las cuales figuran: condenar la violencia contra las mujeres sin invocar costumbres, tradiciones o consideraciones religiosas que le permitan eludir este compromiso, y aplicar todos los medios y las políticas apropiados para eliminar esta violencia.

Se presenta aquí el artículo 2 de la Convención Belém do Pará, que refiere el concepto de violencia que se utilizará:

Se entenderá que violencia contra la mujer incluye la violencia física, sexual y psicológica:

- Que tenga lugar dentro de la familia o unidad doméstica o en cualquier otra relación interpersonal, ya sea que el agresor comparta o haya compartido el mismo domicilio que la mujer y que comprende, entre otros, violación, maltrato y/o abuso sexual;
- Que tenga lugar en la comunidad y sea perpetrada por cualquier persona y que comprende, entre otros, violación, abuso sexual, tortura, trata de personas, prostitución forzada, secuestro y acoso sexual en el lugar de trabajo, así como en instituciones educativas, establecimientos de salud o cualquier otro lugar, y que sea perpetrada o tolerada por el Estado o sus agentes, donde quiera que ocurra.
- Que sea perpetrada o tolerada por el Estado o sus agentes, donde quiera que ocurra.

En el marco internacional, la Convención Belém do Pará, en su artículo 7, recuerda a los Estados miembros, entre los que figura México, el deber de adoptar medidas para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y niñas.

Así mismo en los artículos 8, 9 y 10 se manifiestan las condiciones y recursos necesarios para materializar los servicios de atención encaminados a eliminar la violencia contra las mujeres y a informar sobre las medidas adoptadas para cumplir tal propósito.

En México, es a partir de febrero de 2007, entró en vigencia la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia¹² que en su artículo 1 señala: La ley tiene por objeto establecer la coordinación entre la Federación, las entidades federativas, el Distrito Federal y los municipios para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres, así como los principios y modalidades para garantizar su acceso a una vida libre de violencia que favorezca su desarrollo y bienestar conforme a los principios de igualdad y de no discriminación, así como para garantizar la

¹¹ Declaración Sobre la eliminación de la violencia contra la mujer, resolución de la Asamblea General de Naciones Unidas 48/104 del 23 de febrero de 1993, preámbulo, 6º párrafo.

¹²LEY GENERAL DE ACCESO DE LAS MUJERES A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA. Última Reforma DOF 28-01-2011.

democracia, el desarrollo integral y sustentable que fortalezca la soberanía y el régimen democrático establecidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Para consolidar la obligatoriedad de la ley, se añadió un párrafo reformado en 2009, que contempla que las disposiciones de esta ley son de orden público, interés social y de observancia general en la República Mexicana.

Concretamente en Veracruz, desde 2008, se cuenta con la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, así como su correspondiente Reglamento para garantizar su operación y cumplimiento.

Es en este último instrumento, donde se menciona el carácter de la atención, en sus artículos 22 y 23:

Artículo 22. La Atención tiene como objetivo, garantizar la seguridad de las mujeres, su integridad, su libertad, su dignidad y su vida e incluye servicios integrales especializados tanto médicos, psicológicos, jurídicos, como económicos y sociales.

Artículo 23. La finalidad de las medidas de la Atención es el reconocimiento, goce y ejercicio pleno de los Derechos Humanos de las Mujeres y su Empoderamiento.

En términos más específicos el Reglamento de Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Veracruz, en su capítulo V señala la creación de las Unidades de Atención Integral y Protección a las mujeres y niñas. Para especificar las funciones de las Unidades, el artículo 39 detalla:

- I. Fomentar el desarrollo social desde la visión de promoción integral y respeto a los derechos humanos de las mujeres, bajo los principios de igualdad sustantiva y no discriminación.
- II. Promover el conocimiento de los derechos, de los procesos y de los mecanismos para acceder a la prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres y las niñas.
- III. Realizar acciones tendientes a mejorar las condiciones de las mujeres que se encuentren en situación de exclusión y pobreza.
- IV. Aplicar las medidas reeducativas, integrales, especializadas y gratuitas a las personas agresoras que acudan voluntariamente o por mandato judicial.

¿Qué es contención emocional?

La contención emocional se refiere a un tipo de intervención que se implementa para tranquilizar, fortalecer y devolver la confianza de la persona que se encuentra afectada por una fuerte crisis emocional por el desarrollo de una actividad profesional específica.¹³

MARCO JURÍDICO ESTATAL

En cuanto a la defensa y protección hacia las mujeres, se cuenta con diversos medios legales, dentro de este conjunto encontramos diversas disposiciones en leyes, reglamentos y acuerdos a los que deben apegarse las dependencias o entidades en el ejercicio de las funciones que tienen encomendadas para la defensa de las mujeres y niñas víctimas de violencia en el Estado, con un enfoque de jerarquía se mencionaran las consideradas.

¹³Aplicación práctica de los Modelos de Prevención, Atención y Sanción de la Violencia de Género contra las Mujeres. 2da. Ed. 2011. Pag. 230

- 1.1. La **Constitución Mexicana** que es de carácter general (ley suprema) para toda la república mexicana repercute en el estado, donde en el primer párrafo del artículo 4 establece: "El varón y la mujer son iguales ante la ley"¹⁴. Esta protegerá la organización y el desarrollo de la familia, así como la protección de la mujer.
- 1.2. Los **Tratados Internacionales** dirigidos a la protección de la mujer los cuales se equiparan a la constitución y de acuerdo con la última reforma del artículo primero constitucional, tenemos derecho al goce en lo establecido en los tratados internacionales en cuanto a derechos humanos se trate, para tal efecto cabe mencionar los tratados dirigidos al tema tratado:
- 1.3. La **Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW)** aprobada el 18 de diciembre de 1979, por la Asamblea General de la ONU y ratificada por México el 2 de septiembre de 1981¹⁵. Los puntos sobresalientes de este instrumento internacional son:
 - Protege los derechos y libertades fundamentales de las mujeres.
 - Contiene principios de igualdad entre hombres y mujeres.
 - Identifica toda violencia basada en el género como una forma de discriminación.
- 1.4. La **Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (Belem Do Pará)**. Cuya fecha de adopción es el 9 de junio de 1994, entrando en vigor en México el 12 de diciembre de 1998 y publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de enero de 1999¹⁶.
 - Contiene acciones encaminadas a eliminar la violencia contra las mujeres, basada en el género.
 - Condena todas las formas de violencia contra la mujer perpetradas en el hogar, mercado laboral o por el Estado.

Entre los instrumentos nacionales tenemos:

- 1.5. La **Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia**. Este instrumento de orden nacional dispone, los principios rectores para garantizar a las mujeres y niñas su acceso a una vida libre de violencia, los que deberán aplicarse en la elaboración y ejecución de políticas públicas federales y locales:
 - Igualdad jurídica entre la mujer y el hombre.
 - Respeto a la dignidad humana de las mujeres.
 - No discriminación.
 - Libertad de las mujeres.

Asimismo, establece la distribución de competencias en materia de prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres.

- 1.6. La **NOM-046 Violencia familiar y sexual contra las mujeres (2009)**. Criterios para la prevención y atención.
 - Enfatiza la obligación del personal de salud de proporcionar anticoncepción de emergencia o en su defecto, de informar sobre las alternativas para la interrupción legal del embarazo.
 - Establece que la atención médica integral de casos de violencia familiar y sexual comprende la promoción, protección y restauración de su salud física y mental a través de tratamiento, rehabilitación o referencia a instancias especializadas e información de opciones frente a la violencia.

¹⁴Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 1.

¹⁵ Protocolo de Atención Integral para mujeres que viven en situación de violencia para refugios y centros externos de atención.

¹⁶Idem

- Señala la obligación de notificar los casos de violencia familiar o sexual, detectados en los establecimientos de salud, al Ministerio Público.

Particularmente en el estado se cuenta con leyes para la defensa y protección en cuanto a la violencia contra las mujeres se trate, como son:

- 1.7. La **Ley de Acceso a las Mujeres a una Vida libre de Violencia para el estado de Veracruz**, con la cual se busca eliminar en la entidad abusos y agresiones contra este sector de la población en diferentes ámbitos, en esta ley se clasifican seis tipos de violencia contra mujeres: psicológica, física, sexual, patrimonial, económica y obstétrica, además de seis modalidades: violencia de género, en el ámbito familiar, laboral y escolar, en la comunidad, institucional y, su extremo, *feminicida*. Esta ley se encuentra traducida en náhuatl, totonaco y zapoteco.

En el Artículo 4, en sus fracciones:

X. Especialización: Conocimientos específicos construidos desde la perspectiva de género que deben articularse con la disciplina académica de las y los funcionarios, a fin de aplicar y asegurar la igualdad entre mujeres y hombres, los derechos humanos de las mujeres y el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia;

XI. Formación General: Premisas teóricas, metodológicas y conceptos fundamentales sobre la perspectiva de género que deben recibir todas y todos los servidores públicos que integran la Administración Pública, con la finalidad de incorporar esta visión al diseño, ejecución, seguimiento y evaluación de las políticas, las acciones y los programas de su competencia, así como en sus relaciones laborales;

Así mismo, el CAPÍTULO II, menciona sobre el reconocimiento y tratamiento de la violencia institucional:

DE LAS MODALIDADES DE LA VIOLENCIA

El artículo 8 menciona las modalidades de la violencia contra las mujeres, para reforzar este protocolo retomamos la fracción cinco, que indica:

V. Violencia Institucional: Son los actos u omisiones de las y los servidores públicos de cualquier orden de gobierno, resultado de prejuicios de género, patrones estereotipados de comportamiento o prácticas sociales y culturales basadas en conceptos de inferioridad de las mujeres o de subordinación a los hombres, que discriminen o tengan como fin dilatar, obstaculizar, impedir el goce y ejercicio de los derechos humanos de las mujeres, así como su acceso al disfrute de políticas públicas destinadas a prevenir, atender, investigar, sancionar y erradicar los diferentes tipos de violencia;

En el CAPÍTULO II, con respecto al PROGRAMA PARA PREVENIR, ATENDER, SANCIONAR Y ERRADICAR LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES, en el Artículo 17; se dice del personal, que es necesario:

III. Educar, especializar y actualizar, en materia de derechos humanos de las mujeres y niñas al personal encargado de la procuración de justicia, policías y demás funcionarios encargados de las políticas de prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres.

2.8. Ley Numero 551 Para la igualdad entre Mujeres y Hombres para el Estado de Veracruz.

- Su objeto es el de regular y garantizar el derecho a la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, promover el empoderamiento de las mujeres y proponer los lineamientos y mecanismos institucionales para eliminar la discriminación de la mujer, cualquiera que sea su circunstancia o condición, tanto en el ámbito público como en el privado.

Todas con el fin de brindar protección a la mujer y acudir a su defensa.

En la búsqueda de un marco jurídico que fundamente la responsabilidad y obligatoriedad de las instituciones u organismos civiles de contar con procesos de contención emocional para brindar ayuda a las mujeres y niñas víctimas de violencia, encontramos que la Ley estatal de acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, hace mayor referencia a la formación y capacitación de funcionarios/as de la impartición de justicia en marcos teóricos, leyes, derechos humanos y perspectiva de género; existen otros artículos que se aproximan a la formación de funcionarios/as sin mencionarse de forma explícita la importancia de la formación de funcionarias/os para establecer relaciones profesionales de ayuda, orientadas a la desvictimización de las mujeres y las niñas, que les sensibilice de manera personal y habilite de forma profesional, tanto en manejo de técnicas, habilidades y actitudes, así como herramientas que potencien el trabajo directo con las víctimas.

PROTOCOLO DE CONTENCIÓN EMOCIONAL PARA EL PERSONAL QUE ATIENDE A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA

ASPECTOS GENERALES

Objetivo

Ofrecer al personal de centros de atención, procuradurías, tribunales, organizaciones civiles que atiendan a las mujeres víctimas de violencia de género un conjunto de conocimientos y técnicas para mejorar su desempeño profesional y lograr una mayor objetividad, además de auto-apoyarse para vincularse adecuadamente con su trabajo cotidiano sin sobrecargarse e insensibilizarse y sin involucrar sus asuntos personales; en el marco de la ética y el servicio profesional.

Enfoque filosófico

La base del enfoque del protocolo es la perspectiva humanista que implica la confianza en la tendencia actualizante de las personas y en el potencial de resiliencia o capacidad de recuperación emocional frente a la adversidad. Implica una visión de las personas con la capacidad de desarrollar recursos propios y con un potencial creativo inherente. Es por tanto una visión no determinista, en donde se relativiza la influencia del pasado. De ahí la importancia de favorecer la conciencia de las y los profesionales que atienden a mujeres víctimas de violencia, así como el conocimiento de técnicas de contención para su mejor desempeño.

CARACTERÍSTICAS DE LA CONTENCIÓN

- ♀ Promover procesos grupales multidisciplinares y procesos individuales.
- ♀ Escuchar atenta, respetuosamente y sin juicios;
- ♀ Favorecer la expresión de las emociones;
- ♀ Promover la toma de conciencia –en forma vivencial– del significado y de los aspectos involucrados en la reacción de no contención;
- ♀ Promover la emergencia de los recursos propios a través del auto-conocimiento y del conocimiento de técnicas específicas de contención.
- ♀ Disponer de un espacio adecuado (íntimo, seguro, iluminado, ventilado).

Perfiles y competencias profesionales

Las y los profesionales a quienes está dirigido el protocolo serán: agentes del ministerio público, psicólogas o psicólogos, o personas con formación en sociología, trabajo social o disciplinas afines; y cuya actividad laboral implique atender a mujeres víctimas de violencia.

Instituciones responsables de su aplicación

La aplicación del protocolo de contención será responsabilidad de la institución u organismo civil que cuente con equipo profesional multidisciplinario que brinde atención directa a mujeres víctimas de violencia, y será desarrollado por profesionales de la salud mental con enfoque humanista y se llevará a cabo en instalaciones alternas a las instancias en las que se brinda atención a mujeres y niñas víctimas de violencia. En el caso de los terapeutas que brindan contención emocional también se deberá considerar que se les proporcione un espacio de contención sobre todo a personal que trabaja por honorarios y personal de ONG'S

Momento de aplicación

Antes, durante y después de situaciones de necesidad de contención emocional por parte de las y los profesionales que atienden a mujeres y niñas que enfrentan violencia de género:

Se hará un seguimiento y supervisión periódica, la cual podrá ser semanal o quincenal de acuerdo a un cronograma de trabajo, reconociendo excepciones al caso, de forma grupal con el equipo multidisciplinario; por otro lado, de manera individual, cada profesional llevará su propio proceso para favorecer la resolución y resignificación de conflictos personales y será supervisado cada semana.

Líneas estratégicas del protocolo de contención

- ♀ Instrumentación de medidas a través de las cuales se tendrá la efectiva aplicación del protocolo de contención a las y los profesionales que atienden a mujeres víctimas de violencia.
- ♀ La conformación de un equipo de terapeutas externas/os a la Institución especialistas, en atención psicológica, con capacitación especializada o formación en perspectiva de género que supervise, evalúe, atienda y de seguimiento a las y los profesionales que atienden a mujeres y niñas víctimas que enfrentan violencia.
- ♀ Sistematización de la experiencia para enriquecer el protocolo de contención.

PROCEDIMIENTO DE CONTENCIÓN

PRIMERA ETAPA. La entrevista inicial de Contención y la evaluación

En esta primera etapa se trabaja a nivel personal, con cada una de las y los profesionales de cada equipo multidisciplinario de la institución u organización civil que brinde atención directa a mujeres y niñas víctimas de violencia.

El objetivo es evaluar la situación y necesidad de contención emocional de la o el profesional con respecto al trabajo diario de proporcionar atención directa a mujeres y niñas víctimas de violencia de género, partiendo de la entrevista inicial con enfoque humanista, Centrado en la Persona. Atendiendo sus actitudes, estableciendo empatía, respeto y aplicando la escucha activa, entre otras; que permitan la fluidez de sentimientos. Se pretende acompañar a la o el profesional sin emitir juicios, en una atmósfera de respeto que le brinde seguridad y confianza, y que favorezca desde el primer momento, la exploración de emociones y clarificación de expectativas con el propósito de liberarle para un crecimiento y desarrollo personal.

Las actitudes y herramientas más importantes del Enfoque Centrado en la Persona son las siguientes:

- ♀ **Empatía:** Escuchar a la persona desde su marco de referencia, ser capaz de ponerse en su lugar.
- ♀ **Escucha activa y respetuosa:** Saber escuchar con atención, no juzgar.
- ♀ **Consideración positiva:** Tomar en cuenta que la persona está haciendo lo mejor que puede según sus circunstancias y su nivel de conciencia.
- ♀ **Congruencia:** Darse cuenta de la experiencia que se está teniendo al momento de la entrevista.
- ♀ **Atención física:** Observar el lenguaje corporal y el cómo se dicen las cosas.
- ♀ **Reflejo de sentimientos:** Observar, reflejar y favorecer la expresión de sentimientos y emociones explícitos y sobretodo implícitos que estén presentes en la comunicación.
- ♀ **Concretización:** Lograr que la comunicación vaya de lo más general a lo más específico y concreto. Usar palabras como que, para qué, cuando, donde, en lugar del porqué. Explorar el significado de la situación para la persona en particular.

Espacio físico

♀ Se recomienda un espacio agradable y acondicionado (iluminado, ventilado) para la contención emocional grupal e individual.

Se sugiere que los terapeutas deben tener un compendio de ejercicios (rituales, frases, aromas, etc.) en el centro de trabajo para encontrarse en las mejores condiciones para recibir a sus usuarios/as.

El trabajo de Contención Emocional por equipo multidisciplinario.

Para trabajar con el equipo multidisciplinario de profesionales se recomienda hacerlo a manera de taller bajo un esquema de contenidos temáticos de acuerdo al interés grupal de los y las profesionales a partir de su experiencia en la relación de ayuda que establecen con las mujeres y niñas víctimas de violencia.

Ventajas del trabajo multidisciplinario de contención emocional

- Se comparten experiencias de una misma situación desde diferentes enfoques y experiencias personales.
- Se enriquece la percepción personal de la situación
- Se fortalecen los lazos personales para el trabajo en equipo en pro de desvictimizar a las mujeres y niñas que viven violencia.

- Se comparten emociones y sentimientos ante los mismos hechos
- Se plantean soluciones conjuntas
- Reflexionar de manera colectiva, fortalece los pensamientos positivos para afrontar las situaciones de violencia hacia las mujeres y niñas.

Al taller se pueden invitar especialistas en el tema que trabajen bajo la perspectiva de género y el enfoque humanista como base de la contención emocional grupal.

Cada tema se organizará de acuerdo a un cronograma de trabajo y se evaluará por el terapeuta principal que tenga la responsabilidad de la contención emocional de determinada institución.

Las técnicas y dinámicas de los talleres se recomiendan vivenciales.

El propósito de los talleres es generar aprendizajes significativos, así como desmitificar conceptos y modificar actitudes

SEGUNDA ETAPA. Acciones específicas de Contención

Escuchar constantemente los relatos de violencia ubica a los/as profesionales como testigos del miedo, la impotencia, la paralización y la brutalidad, lo que hace suponer que la violencia es generalizada e infinita y esta suposición es altamente amenazante para el profesional.

También los problemas no resueltos de la o el profesional pueden ser una fuente de dificultad para responder a las necesidades de las mujeres y niñas y puede sentirse abrumado/a y paralizado/a al escuchar el testimonio de una víctima e incapaz de responder a su propio problema, por lo que difícilmente puede ayudar a otra persona.

En este sentido, son importantes dos cosas: 1) explorar la Historia Personal del o la profesional y 2) su disposición para hacerlo; ya que trabajar con víctimas de violencia familiar se convierte no únicamente en un "trabajo" si no en un compromiso verdadero y real consigo mismo/a y con la otra persona; en la medida que él o la profesional logre resolver y crecer en esa medida podrá establecer y lograr una relación de ayuda significativa para el desarrollo y desvictimización de la mujer.

Exploración de la historia personal relacionada con la violencia

(Se recomienda trabajar en proceso individual)

Se inicia con la idea de sanar, cuando existen heridas de un abuso personal

- ¿Ha experimentado en su vida alguna forma de abuso relacionado directa o indirectamente en su trabajo?
- En su niñez, vivió alguna situación de abuso dentro o fuera de su familia?, ¿Fue una situación aislada, repetitiva o prolongada?
- ¿Tiene experiencia de incesto, violación u hostigamiento sexual?
- ¿Tiene experiencias de maltrato en sus relaciones de pareja, incluyendo el noviazgo?
- Se considera víctima de alguna otra forma de maltrato no mencionada con anterioridad?

- ¿Ha sido testigo del abuso a otra persona sin poder ayudarla?
- ¿Piensa usted que alguna o varias de las situaciones anteriores afecta negativamente su trabajo?
- ¿Piensa usted que los relatos de las mujeres víctimas de violencia, afectan su propia historia de dolor?

(Tomado de: Guía para el autocuidado) OPS. 1999

Si usted ha respondido afirma y vivamente a alguna o varias de las preguntas anteriores, es importante reconocer la necesidad de trabajar su historia.

Trabajar con “la violencia es contaminante, vulnerabiliza, afecta emocional y físicamente”¹⁷ por lo tanto, el profesional está expuesto al desgaste, la ansiedad, la irritabilidad y al estrés, para lo cual es necesario elaborar un diagnóstico que determine tanto el grado de ansiedad como la falta de congruencia, fatiga de compasión y otros elementos que indiquen que la contención es necesaria.

Diagnóstico

Si el grado de ansiedad es significativo:

- ♀ Se hará un ejercicio de relajación con respiración;
- ♀ Se trabajará con la fantasía catastrófica, esto es, se le pide que hable de cuál es el peor escenario posible que está anticipando. A través del ejercicio de respiración se propicia la contención al estar en el momento presente, en contacto con el cuerpo y dejando a un lado la mente catastrofista. De esta manera la o el profesional retoma su poder y su centro, haciendo acopio de los propios recursos;
- ♀ Se le confronta empáticamente con la realidad para que se percate de que esto está más en su fantasía que en la realidad;
- ♀ Al final de la entrevista se hará un ejercicio de visualización.
- ♀ Preparar el ambiente terapéutico antes de iniciar la sesión (aromas, masajes, uso de colores y sonidos).

A continuación se presenta un cuadro con las técnicas que pueden ser utilizadas para dar contención, según el grado de ansiedad:

TÉCNICAS DE CONTENCIÓN SEGÚN EL GRADO DE ANSIEDAD

Bases para la relajación:

- ♀ Favorecer estar en el presente.
- ♀ Controlar los pensamientos catastrofistas.
- ♀ Poner la atención en el cuerpo, en la respiración.

Estas técnicas se indican en primera persona, por ejemplo: respiro lentamente, y exhalo, o cierro mis ojos, etc., con el propósito de establecer mayor cercanía e intimidad entre el o la profesional y el terapeuta.

¹⁷CLARAMUNT, María Cecilia, “Ayúdanos para ayudar a otros: Guía para el autocuidado de quienes trabajan en el campo de la violencia intrafamiliar”. Programa Mujer, Salud y Desarrollo. Serie Género y Salud Pública 7. OPS (Organización Panamericana de la salud). San José Costa Rica 1999.

Las técnicas de relajación	La respiración	<p>Instrucciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ♀ Hacer contacto visual con la persona afectada para ubicarla en el presente y propiciar la sensación de compañía, para que perciba un ambiente seguro y de que hay alguien en quien puede confiar. ♀ Se le pide que observe la entrada y la salida del aire solamente, sin modificar la respiración. ♀ Si aparecen pensamientos, se le pide que simplemente los observe y regrese con su atención a la respiración. ♀ Se le pide que una y otra vez, regrese con su atención a su respiración, sin juzgarse. ♀ De nuevo, hasta que se vaya tranquilizando. ♀ Al final se le pregunta como está y que recursos utilizó para lograr una mayor relajación.
	La visualización	<p>Instrucciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ♀ Cierre sus ojos y recuerde una situación de paz y relajación. ♀ Reviva cada momento, cada sensación, cada detalle. ♀ Respire ampliamente, disfrute ese momento. ♀ Imagine como poco a poco se va retirando de ese lugar y regresa al momento presente. ♀ Abra lentamente sus ojos, respire y tome en cuenta que ese lugar es un refugio al que puede acudir con su imaginación, con su recuerdo, en cualquier momento.

Ante la falta de congruencia que se detecta cuando la o el profesional manifiesta frente a la mujer víctima de violencia sentimientos de enojo, ansiedad, impaciencia, preocupación en exceso, indiferencia, miedo, desesperanza, desesperación, agotamiento o saturación emocional, se debe trabajar con los valores y creencias de la funcionaria o funcionario relacionados con la violencia de género en juego, así como sus sentimientos y actitudes frente a una mujer víctima determinada. En este caso se aplica el cuestionario de congruencia y se analizan las respuestas en conjunto.

Las preguntas de congruencia son:

- ♀ Contigo me siento: a) irritada, b) enojada, c) agotada, d) desesperada, e) frustrada, f) otra.
- ♀ Lo que quisiera es: a) salvarte, b) protegerte, c) otra.
- ♀ Lo que me gustaría recibir de ti es: a) agradecimiento, b) reconocimiento, c) otra.
- ♀ Lo que me gustaría cambiar de ti es: a) tu pasividad, b) tu indecisión, c) otra.
- ♀ Yo te aceptaría totalmente si: a) hicieras lo que pude hacer, b) hicieras lo que aún no puedo hacer, c) hicieras lo que deberías hacer, d) no permitieras más violencia, e) otra.
- ♀ Lo que temo de ti es: a) que te ofendas, b) que te enojas, c) que te deprimas, d) que te desbordes, e) otra.

♀ Lo que estoy evitando de mí es: a) mi impotencia, b) mi miedo, c) mi dolor, d) otra.

Ante la sospecha de *burnout* y/o fatiga de compasión, trauma vicario o estrés traumático secundario se debe favorecer la expresión de los sentimientos y se le brindará apoyo para que descargue todo el peso que conlleva procurando modificar los rasgos de personalidad que están favoreciendo la aparición de estos síndromes, como son:

- ♀ Sobre-exigencia, perfeccionismo.
- ♀ Actitud de rescatador (a).
- ♀ Negación del dolor.
- ♀ Identificación con la víctima.
- ♀ Idealismo acendrado.
- ♀ Vivir para el trabajo.

TÉCNICAS DE CONTENCIÓN EN CASO DE BURNOUT, FATIGA DE COMPASIÓN, TRAUMA VICARIO O ESTRÉS TRAUMÁTICO SECUNDARIO

El auto-test adaptado de Figley y Stamm	Incluye la satisfacción por compasión, por la relación de ayuda.
El cuestionario de auto-exigencia	Este cuestionario explora la rigidez de la personalidad en cuanto a regirse por deberes y escuchar muy poco las propias necesidades. Implica dar prioridad a la otra persona por sobre sí misma o sí mismo, dar más que recibir, vivir para el trabajo, no tener tiempo libre, sobrecargarse con deberes que se centralizan.
El triángulo del rescatador	Ver anexos

Otro elemento de suma importancia para la contención de la o el profesional que atiende a mujeres víctimas de violencia se refiere a identificar si ésta o éste tiene algún asunto inconcluso en su vida actual o pasada que esté tratando de resolver a través de la mujer víctima de violencia que está atendiendo.

Los asuntos inconclusos se refieren a situaciones que en su momento y por diferentes razones quedaron trunca y no se pudieron verbalizar como los sentimientos involucrados con la persona en cuestión. Estos sentimientos tienden a buscar una salida y una expresión, a menudo en forma desplazada e inconsciente con otras personas. Si la o el profesional identifica que en su trabajo está desplazando algún asunto inconcluso, el trabajo de contención implicará favorecer que manifieste a través de la técnica gestáltica de la 'silla vacía', aquéllos sentimientos – frecuentemente contradictorios – que necesita expresar. En su defecto, también se le puede pedir que escriba una carta dirigida a esa persona con quien se tiene el asunto inconcluso. (Véase técnica de Silla Vacía, Anexo IV).

Por otro lado la o el profesional que requiere de contención manifiesta con frecuencia una indecisión en ocasiones paralizante, producto de contradicciones internas o partes en conflicto que se debaten en su interior, que no percibe con claridad y que se manifiestan en su trabajo. Las mujeres víctimas de violencia por la índole de su problemática pueden detonar estas contradicciones internas que causan confusión en la o el profesional y dificultan su toma de decisiones. (Véase técnica de trabajo de partes, Anexo V).

TERCERA ETAPA. Autoconocimiento como herramienta de contención

Se continúan las entrevistas con el o la profesional y se trabaja con las nociones de **Autoconocimiento** para que ésta o éste tengan mayores bases, como un acervo, para detectar sus posibles reacciones frente a mujeres víctimas de violencia y se encuentre mejor preparada o preparado para evitar caer en un problema de falta de contención.

En estos casos, se experimentan reacciones emocionales que pueden no tener que ver con la situación presente y ser un obstáculo para el trabajo que se realiza, por definición, implican un problema de contención, de ahí la importancia de su detección. El siguiente cuadro ejemplifica las diferencias entre las reacciones emocionales y las realistas:

TIPOS DE REACCIONES	
Emocionales o transferenciales	Realistas
La reacción es urgente, impulsiva	Acepta dilación, no hay impulsividad
La reacción es desproporcionada	Es proporcional a la realidad
Tiene relación además con algo del pasado	Tiene que ver solo con el presente
Implica una corriente forzante	No hay corriente forzante, acepta lo que es

Por otro lado, existen otros tres tipos de reacciones que pueden ser un obstáculo en el trabajo profesional:

- ♀ Reacción infantil: Es la voz interna del nivel de conciencia del niño o niña;
- ♀ Reacción perfeccionista: Es la voz interna que juzga, culpa y castiga;
- ♀ Reacción del yo fuerte: Es la voz interna que da cuenta de la realidad.

Tanto la reacción infantil por su carácter compulsivo y de visión de absolutos, como la reacción perfeccionista y de sobre-exigencia implican una falta de contención. En estos casos, es importante que la o al profesional que atiende a mujeres víctimas de violencia, identifique cuándo en su trabajo está teniendo reacciones de cualquiera de estos dos tipos y aprenderá a propiciar que sus actitudes frente a éstas mujeres víctimas de violencia se encuentren dentro de las características de flexibilidad, claridad y firmeza del yo sano, o fuerte.

TIPO DE REACCIÓN	CARACTERÍSTICAS
INFANTIL (SIN CONTENCIÓN)	<ul style="list-style-type: none"> ○ Implica una visión de absolutos de 100/100%. ○ No confía en sí misma (o). ○ Su reacción es desproporcionada. ○ No puede esperar. ○ Se siente mala (o), culpable, indigna (o). ○ Se siente confundida (o), perdida (o), abrumada (o). ○ Hay desesperanza. ○ No tiene un sentido adecuado de la realidad y del presente.
PERFECCIONISMO	<ul style="list-style-type: none"> ○ Tiene una perspectiva de 100/100%, de todo o nada. ○ Está más en el pasado y en el futuro.

TIPO DE REACCIÓN	CARACTERÍSTICAS
(SIN CONTENCIÓN)	<ul style="list-style-type: none"> ○ No confía en la tendencia actualizante. ○ No permite sentimientos inadecuados. ○ No acepta fallas. ○ No tiene comprensión empática. ○ Exige perfección, nunca está satisfecha (o). ○ Es rígida (o), inflexible. ○ Es impaciente, exigente, no puede esperar. ○ Parte de una visión de 100/100%. Todo o nada. ○ Se mantiene en el presente.
YO FUERTE (CON CONTENCIÓN)	<ul style="list-style-type: none"> ○ Confía en la tendencia actualizante. ○ Brinda libertad de experiencia más no de conducta. ○ Se responsabiliza, acepta los errores y trata de repararlos sin juzgar ni atacar. ○ Tiene paciencia. ○ Tiene comprensión empática. ○ Acepta la imperfección. ○ Es flexible, se adapta a la realidad en forma adecuada. ○ Parte de una visión realista 50/50%

Basados en la premisa de que una vez avanzado el proceso de contención emocional que ya implicó un autoconocimiento se considera que el o la profesional posee la capacidad y la tendencia de avanzar en la dirección de su propia madurez.

Esta tendencia pone de manifiesto la capacidad del o la profesional de comprender aspectos de su vida y de si mismo/a que le provocaron dolor o insatisfacción y se dispone a reorganizar su vida de acuerdo con patrones considerados más maduros.

En esta etapa del autoconocimiento, se proponen estas recomendaciones técnicas para la contención en el servicio profesional:

- ♀ Aprender a poner límites y decir que no en forma asertiva y firme en la vida cotidiana.
- ♀ Aprender a tolerar el sentimiento de culpa, sin actuar, si se reconoce que éste no está justificado.
- ♀ Aprender a escuchar sus necesidades.
- ♀ Aprender a considerar que cuidarse a sí misma no es ser egoísta.
- ♀ Desarrollar otras actividades recreativas además del trabajo.
- ♀ Relacionarse con más personas además del trabajo.
- ♀ Aprender a tolerar el conflicto sin tratar compulsivamente de arreglarlo.

- ♀ Aprender a acompañar en el dolor sin tratar de quitarlo de inmediato.
- ♀ Reconocer los sentimientos de vulnerabilidad sin sentirse por ello, débil, inferior o avergonzada (o).
- ♀ Aprender a aceptarse más a sí misma (o) cuando hay fallas. Es cuando más se necesita comprensión y apoyo.
- ♀ Aprender a tolerar la incertidumbre, soltar el control y ver que no pasa nada.
- ♀ Aprender a estar más en el presente. Controlar los pensamientos recriminadores sobre el pasado y los catastróficos hacia el futuro.
- ♀ Aprender a encontrar el centro de evaluación dentro de sí y no fuera.
- ♀ Aprender a 'atravesar' por las emociones más incómodas, ansiedad, dolor, enojo, miedo, impotencia, sin actuar compulsivamente.
- ♀ Aprender a tener paciencia.
- ♀ Aprender a confiar en los propios recursos, aun en circunstancias difíciles.
- ♀ Desarrollar la flexibilidad necesaria para adaptarse al cambio.

CUARTA ETAPA. Autocuidado como una constante.

El autocuidado implica buscar alternativas para procurarse bienestar, sin abandonar el deseo de construir un mundo diferente, manteniendo nuestra empatía con el dolor de quienes sufren actos de violencia en sus vidas.

El propósito de la etapa es que el o la profesional parta del reconocimiento de los efectos de afrontar cotidianamente situaciones que involucran la amenaza a la integridad personal y se encuentre alerta ante sensaciones físicas agotadoras ó pensamientos automáticos y rígidos que puedan obstaculizar su bienestar.

En esta se espera que él o la profesional reorganiza su personalidad tanto en el nivel consciente como en los estratos más profundos, de esa manera se hallará en condiciones de encarar la vida de modo más constructivo, inteligente y satisfactorio, para consigo mismo/a y con los demás, lo que facilitará desarrollar su relación de ayuda con las víctimas de violencia.

A continuación se muestra un cuadro que le permitirá al profesional estar alerta a estos indicadores y modificarlos junto con su jefa/e inmediata/o como una prioridad para mejor su desempeño laboral, ya que algunos no dependen únicamente de la o el profesional.

Factores de riesgo para el estado de extenuación emocional.	
<p>Factores externos:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Sobrecarga de trabajo o Falta de autonomía para definir y realizar las tareas cotidianas o Falta de injerencia en la toma de decisiones políticas que afectan el trabajo 	<p>Factores internos:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Motivación personal o Autoestima o Respuesta fisiológica específica de cada persona o Capacidad para expresar emociones

Como medida de autocuidado también consideramos que después de un proceso continuo de contención emocional es importante la transformación de los pensamientos principalmente los relacionados con:

El filtraje: Conocida como visión de túnel y se refiere a cuando centramos nuestra atención en un solo punto de vista, por ejemplo al trabajar con la problemática de la violencia, estamos en riesgo de filtrar toda nuestra experiencia y lo que sucede a nuestro alrededor, esto nos puede llevar a la sensación de estar continuamente atacadas/os en un mundo sin sentido.

Pensamiento polarizado: Sucede cuando nuestro pensamiento elige persistentemente llevar a cabo juicios dicotómicos y extremistas, por ejemplo pensar que los seres humanos son buenos y malos, etc.

Visióncatastrófica: Consiste en mirar hacia el futuro en términos de desastre o cataclismo. Constituye el extremo del pensamiento negativo.

Falaciasde control: Constituyen las distorsiones del pensamiento en torno al control y el poder, ocurre cuando nuestro diálogo interno nos dice que somos el resultado de los deseos de otros y como consecuencia podemos sentirnos impotentes frente al poder exterior, esta forma de pensar corresponde a distorsiones aprendidas socialmente.

Falacia del cambio: Es uno de los tipos de pensamiento deformado más frecuente, es la creencia sostenida en la propia posibilidad de cambiar a otros seres humano; sin embargo lo único que podemos cambiar es a nosotras/os mismas/os y para combatir este tipo de pensamiento es tomar conciencia de la libertad humana para elegir y cambiar aquellas cosas que están en posibilidad de ser cambiadas.

Tener siempre la razón: Se refiere a pensar que nuestras ideas son correctas, sin lugar a dudas, sin embargo, el problema de la violencia es tan complejo y multidimensional que requiere del aporte de amplios sectores y puntos de vista que contribuyan al encuentro de alternativas, exitosas para su erradicación.

Los Debería: Se refiere a las reglas que suponemos rígidamente deben conocer y seguir todas las personas, suponemos que son siempre correctas e indiscutibles.

- La visión de túnel puede controlarse si centramos nuestra concentración en las ideas contrarias de aquello que nos perturba, es decir; en situaciones que nos proporcionan seguridad: buscar el balance.
- La visión dicotómica se transforma con la práctica en pensamientos que involucren términos medios.
- La visión catastrófica utilizando porcentajes de probabilidad para que acontezca el desastre.
- Las falacias de control, tomando responsabilidad por nuestras decisiones y respetando el derecho ajeno a vivir la propia vida y afrontar con sus posibilidades los problemas.
- Tener siempre la razón se combate con la escuela atenta y empática de los demás
- Los deberías, pueden transformarse adoptando un sistema de valores más flexible.

Tener un estilo de pensamiento positivo ayuda a sentirnos mejor con nosotras/os mismas/os y buscar mejores formas de relacionarnos con otros seres humanos

Algunas estrategias claves del pensamiento positivo

- La flexibilidad
- El optimismo
- La comprensión o empatía
- El relativismo para evaluar los problemas
- La responsabilidad de nuestras decisiones y acciones

- Pensar en el presente

La flexibilidad de pensamiento es estar atenta/o a otras posibilidades, para ello es importante revisar el mundo externo e interno y evaluar y reajustar nuestros pensamientos en la dirección correcta.

Comprender el origen de nuestros pensamientos y el lugar donde provienen las ideas nos proporciona un marco más flexible para interpretar nuestras propias acciones y las de los demás.

La tolerancia y la flexibilidad son cualidades que nos ayudan a sentirnos parte consciente y responsable de todo cuanto nos rodea

Terapias Alternativas

Son para fortalecer el autocuidado del o la profesional se sugieren algunas alternativas, que en un momento dado, si se descuidan pueden ser también medidas de alerta para nuevamente estar en un proceso personal.

- **Ejercicio Físico:** Estrategia recomendada no para reducción de peso, si no para obtener energía, eliminar toxinas y aumentar el vínculo entre el cuerpo y los pensamientos (gimnasia, natación, pilates, yoga, etc.).
- **Adecuada Alimentación:** Elaborar un plan de alimentación nutritiva, para obtener energía suficiente en momentos de emergencia
- **Sueño y Descanso:** Este debe ser suficiente para reponer energía.
- **La Meditación y la oración:** Permiten conectar la mente y el cuerpo con la energía universal.

Algunas prácticas para la relajación, sanación y obtención de energía, recomendables son:

- Masaje suave y relajante con aceites esenciales terapia con aromas
- Bioenergética
- Musicoterapia
- Acupresión
- Prácticas de relajación

Plan de seguridad

También como medida de autocuidado es importante establecer un Plan para el o la profesional, que sea ordenado y sistemático:

- Identificar cual es la fuente de peligro y sus señales de inminencia.
- Buscar un lugar seguro donde se sienta protegido/a de otras personas o de usted mismo/a. Este lugar puede ser la casa de un amigo/a, de un familiar o dentro de la suya, un espacio donde se sienta bien y si es el caso en privacidad.
- Tener una lista de teléfonos para pedir ayuda cuando esté en crisis o perciba que su vida está en peligro.
- Tener a la mano documentos, medicinas y otros objetos.
- Construir una red de apoyo personal e institucional de confianza.
- Compartir las propias necesidades para enfrentar el peligro con otras personas, lo cual puede implicar la identificación de personas en que se pueda confiar.
- Si la fuente de peligro se relaciona directamente con el campo de trabajo, es importante compartir sus temores y buscar ayuda con otros/as profesionales.

QUINTA ETAPA. Evaluación de la Contención

El proceso de evaluación de la contención de la o el profesional que atiende a mujeres víctimas de violencia, se divide en tres partes.

- ♀ En la primera parte, la o el profesional tiene que mostrar haber aprendido las técnicas de relajación (respiración, visualización) como técnicas de auto-contención que puede implementar por sí misma o sí mismo si lo requiere.
- ♀ En la segunda, la o el profesional debe contestar nuevamente el cuestionario de congruencia que contestó por primera vez y valorar si ahora su actitud es más realista y objetiva, de lo que fue con anterioridad.
- ♀ En la tercera la o el profesional tiene que contestar en forma personal las siguientes preguntas que le permitirán evaluar su propio autoconocimiento que es una herramienta indispensable en para la contención:
 - ✔ Describa una Reacción Emocional que haya tenido en su trabajo. ¿Cuáles son las características de ella? ¿Cuál cree que tendría que ser la reacción adecuada que le ayude a su contención?
 - ✔ Describa el tipo de carácter –razón, voluntad o emoción– que predomina en usted. Describa cuál es su cualidad esencial, cuál es su corriente forzante y cuál es el sentimiento que quiere evitar sentir. Ponga un ejemplo de ello en su trabajo con una usuaria y exprese que emociones cree que necesita desarrollar para lograr una mayor contención.
 - ✔ Describa que emociones son las que predominan en su vida y en su trabajo –las vulnerables o las asertivas– cómo le han ayudado y cómo le han perjudicado en su trabajo y qué cree que podría hacer para lograr un mayor equilibrio y contención.
 - ✔ Dé un ejemplo de una reacción infantil y/o perfeccionista que haya tenido con una usuaria y describa como ello no le favoreció la contención. Describa como podría ser actuar desde el yo fuerte ante la misma situación para lograr una mayor contención.
 - ✔ Identifique algún asunto inconcluso propio, que le haya implicado una dificultad para detectar el problema de contención con una usuaria. Describa como lo trabajaría y diga cuál es la técnica de la silla vacía.
 - ✔ Identifique un problema con una usuaria que implique una contradicción de su parte y describa como cree que lo podría trabajar con la técnica de trabajo de partes.
 - ✔ Identifique de los síndromes laborales por empatía, como fatiga de compasión, trauma vicario, estrés traumático secundario y síndrome de burnout, si ha tenido alguna de estas características o a cuál de ellas cree tener mayor propensión.
 - ✔ ¿Es usted una persona que se sobre-exige y/o tiene una personalidad perfeccionista, idealista favorecedora del síndrome del burnout? Explique las características y cómo se manifiesta en usted, aunque sea en menor medida. En caso positivo ¿qué cree que le convendría hacer?
 - ✔ Describa si ha logrado identificar en usted del triángulo del rescatador, su propensión a ser o rescatadora o rescatador, persecutora o persecutor y qué características de las mujeres víctimas se lo detonan, provocando problemas de contención.
 - ✔ Dé un ejemplo de resiliencia vicaria obtenido a través de una mujer víctima de violencia que haya tratado y diga porqué lo considera un recurso de contención.
 - ✔ De las recomendaciones técnicas para la contención, ¿cuáles ha logrado implementar y cuáles considera que necesita seguir trabajando?

A medida que el profesional descubra que alguien puede escucharle y atenderle cuando expresa sus sentimientos, poco a poco se torna capaz de escucharse a sí mismo/a y podrá generar en la mujer víctima de violencia un proceso similar de ayuda.

Si se logra crear una relación de ayuda durante el proceso de contención emocional que se caracterice por:

- Autenticidad y transparencia por parte del terapeuta,
- Cálida aceptación y valoración de la otra persona como individuo diferente,
- Una sensible capacidad de ver al o la profesional y su mundo tal como el o ella lo ve

Entonces, el o la profesional

- Experimentará y comprenderá aspectos de sí mismo/a anteriormente reprimidos;
- Logrará cada vez mayor integración personal y será más capaz de funcionar con eficacia;
- Se parecerá cada vez más a la persona que quería ser; se volverá más personal, más original y expresivo/a;
 - Será más emprendedor/a y se tendrá más confianza;
 - Se tornará más comprensivo/a y
 - Podrá aceptar mejor a los demás.

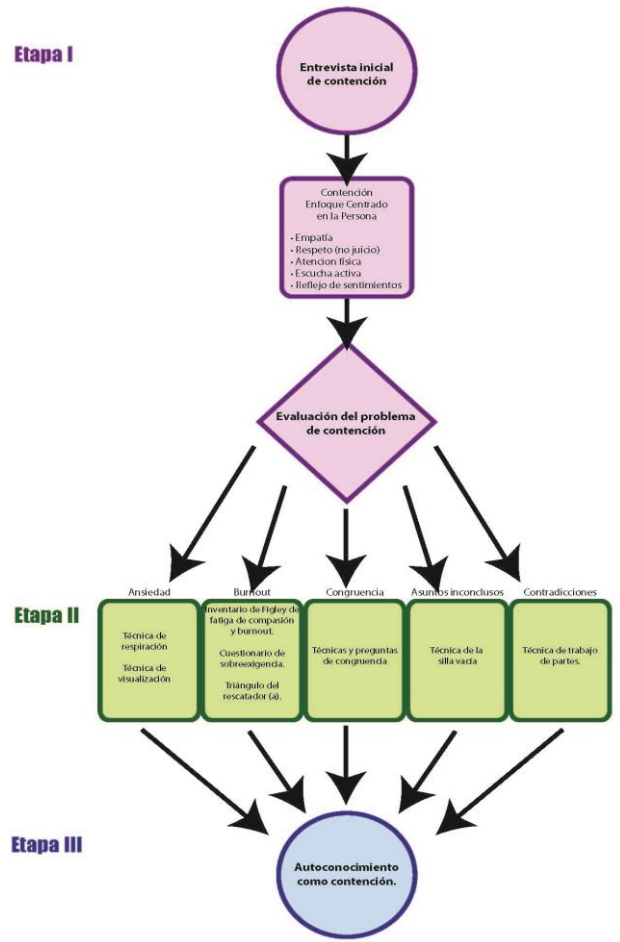
SEXTA ETAPA. Seguimiento

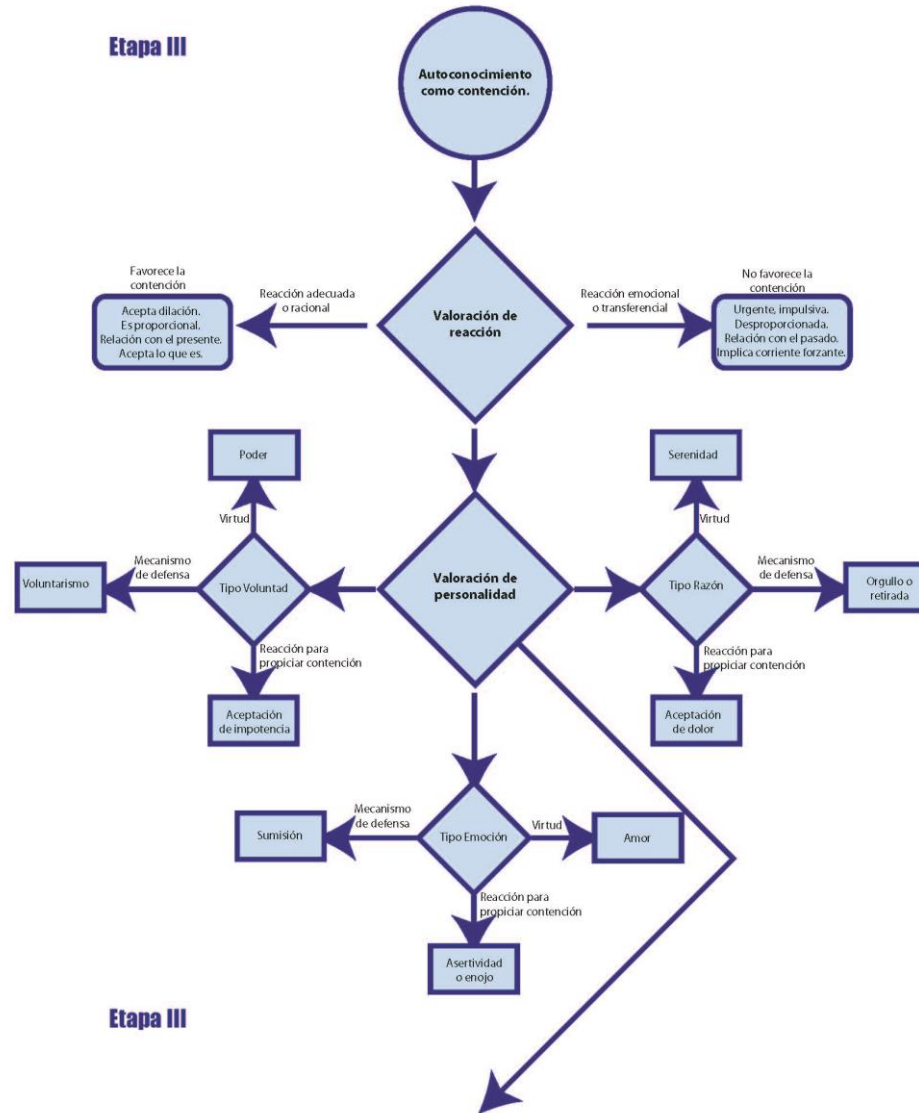
El seguimiento se hará como supervisión en forma semanal, tanto en grupo como individual. Con la idea de seguir supervisando el trabajo y para evitar que se instalen las pautas habituales de conducta que tienen tanto arraigo en el carácter y en los hábitos de las y los profesionales. En grupo también se puede reunir el equipo de las y los profesionales para supervisarse mutuamente. – Utilizando las actitudes y herramientas del Enfoque Centrado en la Persona – presentando las diversas situaciones de su trabajo, enriqueciéndose y apoyándose mutuamente unas a otras.

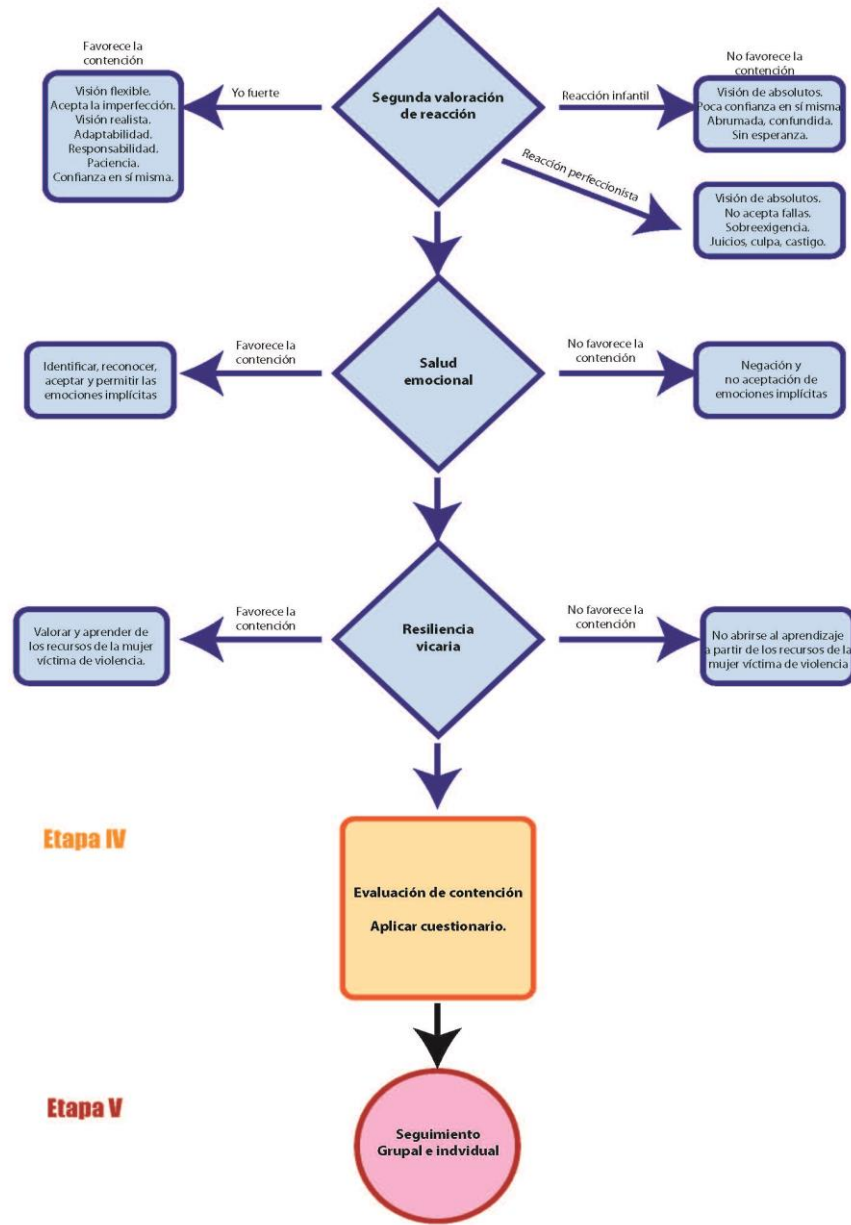
BIBLIOGRAFÍA:

1. C. R. ROGERS, EL PROCESO DE CONVERTIRSE EN PERSONA. Mi técnica terapéutica. 7ª reimpresión 1992
2. CLARAMUNT, María Cecilia, "Ayúdanos para ayudar a otros: Guía para el autocuidado de quienes trabajan en el campo de la violencia intrafamiliar". Programa Mujer, Salud y Desarrollo. Serie Género y Salud Pública 7. OPS (Organización Panamericana de la salud). San José Costa Rica 1999.
3. ROMERO, Ramírez Silvia, "Taller de autocuidado y grupos de contención para atender el stress y desgaste profesional de profesionales que trabajan con personas que viven violencia familiar". Posibles S.C., Durango. México. 2008
4. Pérez Duarte, Alicia Elena y Rosa María Álvarez "Aplicación práctica de los Modelos de Prevención, Atención y Sanción de la Violencia de Género contra las Mujeres". UNAM, CONACYT. 2da. Ed. 2011.

FLUJOGRAMA







ANEXOS

Anexo I. Test de evaluación de los síndromes profesionales – por involucración empática – de la ‘cuidadora o cuidador’.

Seleccione el número que refleje con qué frecuencia ha experimentado estas características durante los últimos 30 días.

0= Nunca

1= Rara vez

2= Unas pocas veces

3= Con cierta frecuencia

4= Con frecuencia

5= Muy frecuentemente

- ♀ Soy feliz _____
- ♀ Estoy preocupada (o) por más de una persona a la que ayudo _____
- ♀ Me satisface ser capaz de ayudar a las demás personas _____
- ♀ Me siento relacionada (o) con las demás personas _____
- ♀ Salto y me sobresalto ante ruidos inesperados _____
- ♀ Me siento fortalecida (o) por trabajar con las personas a quienes ayudo _____
- ♀ Me cuesta diferenciar mi vida personal de mi vida profesional _____
- ♀ Estoy perdiendo sueño por las experiencias traumáticas de una persona a la que ayudo _____
- ♀ Creo que he sido ‘infectada (o)’ por el estrés traumático de las personas a quienes ayudo _____
- ♀ Me siento atrapada (o) por mi trabajo _____
- ♀ A consecuencia de mi trabajo me he sentido al límite respecto a diversas cosas _____
- ♀ Me gusta mi trabajo _____
- ♀ Me siento deprimida (o) como resultado de mi trabajo _____
- ♀ Me siento como si estuviera viviendo el trauma de alguien a quien he ayudado _____
- ♀ Tengo creencias que me sostienen _____
- ♀ Me agrada ver como soy capaz con técnicas y protocolos de ayuda _____
- ♀ Soy la persona que siempre quise ser _____
- ♀ Mi trabajo me hace sentir satisfecha (o) _____
- ♀ Me siento agotada (o) a consecuencia de mi trabajo _____
- ♀ Tengo pensamientos y sentimientos agradables sobre las personas a quienes ayudo y sobre cómo he podido hacerlo _____
- ♀ Me siento desbordada (o) por la cantidad de trabajo y por la dimensión de los casos que he de atender _____
- ♀ Creo que puedo cambiar cosas gracias a mi trabajo _____
- ♀ Evito ciertas actividades y situaciones porque me hacen recordar experiencias amenazadoras con personas a quienes he ayudado _____

- ♀ Me siento orgullosa (o) de lo que puedo hacer para ayudar _____
- ♀ A consecuencia de mi trabajo sufro de pensamientos intrusos o amenazadores _____
- ♀ Me siento 'hundida (o) en el lodo', por el sistema _____
- ♀ Pienso que tengo éxito como profesional _____
- ♀ No puedo recordar partes importantes de mi trabajo con víctimas de trauma _____
- ♀ Soy una persona muy sensible _____
- ♀ Soy feliz por haber elegido esta profesión _____

Instrucciones de evaluación

- ♀ Asegurarse haber respondido a todas las preguntas.
- ♀ Invertir las puntuaciones de las preguntas: 1, 4, 15, 17 y 29 de la manera que sigue 0=0, 1=5, 2=4, 3=3, 4=2, 5=1
- ♀ Escala de Satisfacción por compasión. Poner un signo de + al lado de las preguntas: 3, 6, 12, 16, 18, 20, 22, 24, 27, 30.
- ♀ Escala de Burnout. Poner una X al lado de las preguntas: 1, 4, 10, 15, 17, 19, 21, 26, 29.
- ♀ Escala de Fatiga por compasión/trauma. Poner un círculo al lado de las preguntas: 2, 5, 7, 9, 11, 13, 14, 23, 25, 28.
- ♀ Sumar los números.
- ♀ Satisfacción por compasión.
- ♀ Puntuación media=37;
- ♀ Mayor de 42 =alta satisfacción;
- ♀ Menor de 33= baja satisfacción por compasión.
- ♀ Síndrome de *Burnout*.
- ♀ Puntuación medio=22;
- ♀ Mayor de 27= riesgo alto;
- ♀ Menor de 18= riesgo bajo de síndrome de *Burnout*.
- ♀ Fatiga por compasión.
- ♀ Puntuación media= 13;
- ♀ Mayor de 17= alto riesgo;
- ♀ Menor de 8= bajo riesgo de fatiga por compasión.

Anexo II. Cuestionario de Sobre-exigencia

Instrucciones. Conteste con veracidad a cada pregunta y ponga el número que le corresponda en cuanto a frecuencia.

0= Nunca

1= Raramente

2= Ocasionalmente

3= Frecuentemente

- ♀ 1. ¿Si alguien me necesita, aunque yo no pueda me es difícil decirle que no? _____

- ♀ 2. ¿Veo más mis defectos que mis aciertos? _____
- ♀ 3. ¿Siento que doy más de lo que recibo? _____
- ♀ 4. ¿Siento que los demás abusan de mí? _____
- ♀ 5. ¿Me exijo más a mí que a los demás? _____
- ♀ 6. ¿Me es difícil quedar satisfecha (o) – no importa el esfuerzo – siento que siempre lo puedo hacer mejor? _____
- ♀ 7. ¿Siento que trabajo en exceso? _____
- ♀ 8. ¿Siento que no tengo tiempo para mí? _____
- ♀ 9. ¿Cuando no trabajo me aburro? _____
- ♀ 10. ¿Me cuesta trabajo pedir ayuda? _____
- ♀ 11. ¿Prefiero ayudar que ser ayudada (o)? _____
- ♀ 12. ¿La autosuficiencia es un valor sumamente importante para mí? _____
- ♀ 13. ¿Me cuesta trabajo soportar la incertidumbre? _____
- ♀ 14. ¿Me cuesta trabajo delegar tareas, tiendo a centralizar? _____
- ♀ 15. ¿Tiendo a confiar más en mí misma (o) que en los demás? _____
- ♀ 16. ¿Cuando alguien sufre, siento un fuerte impulso a calmarla? _____
- ♀ 17. ¿Trato de evitar los conflictos a como dé lugar? _____
- ♀ 18. ¿Me cuesta trabajo disentir de los demás? _____
- ♀ 19. ¿Sufro más de lo que me gustaría cuando alguien no me acepta? _____
- ♀ 20. ¿El no tener control de las situaciones me provoca ansiedad? _____

Evaluación. Sume sus respuestas.

Entre 40 y 60 puntos= alto riesgo al burnout.

Entre 39 y 20 puntos= riesgo mediano.

Menos de 20= escaso o nulo riesgo.

Anexo III. Triángulo del rescatador o rescatadora

A continuación se presenta una esquematización de la dinámica básica del triángulo en la generación de actitudes rescatadoras, persecutoras o víctimas en la atención a mujeres víctimas de violencia de género.

Rescatador/rescatadora

- ♀ Hay un impulso urgente a salvar a la víctima del agresor y ayudarla aún a costa de sí.
- ♀ Se olvida de sí por pensar y preocuparse por la mujer víctima.
- ♀ Le compra lo que vende por ayudarla aunque no lo necesite.
- ♀ Le quiere conseguir trabajo o dinero.
- ♀ Hay un sentimiento de ansiedad y de lástima.
- ♀ Existe el sentimiento de tenerla que convencer de que 'haga lo que yo le digo'.

- ♀ Tendencia a darle más tiempo aun a costa de sí.
- ♀ Impulso a llamarla varias veces para saber cómo sigue o qué ha hecho.

Persecutor/persecutora

- ♀ Sentimiento de enojo hacia la mujer víctima porque permite la violencia.
- ♀ Sentimiento de impaciencia e irritación porque se tarda en resolver el problema.
- ♀ Sentimiento de desprecio y juicios de valor contra la mujer. La regaña, la presiona.
- ♀ Sentimiento de enojo y frustración porque no hace lo que 'debería' de hacer o 'lo que yo le digo'.
- ♀ Ve más los defectos o fallas de la mujer víctima de violencia que sus cualidades.
- ♀ Considera que la mujer es tonta y culpable por estar en la situación en la que se encuentra.

Víctima

- ♀ La o el profesional se siente culpable porque la mujer no sale adelante.
- ♀ La o el profesional ve más sus propios defectos o fallas que sus logros en su trabajo.
- ♀ La o el profesional se siente triste, incapaz, ansioso (a) y/o preocupado (a) porque siente que hace mal las cosas.
- ♀ Tiene miedo de herir los sentimientos de la víctima.
- ♀ Tiene miedo del enojo de la víctima.
- ♀ Quiere agradar a la víctima. Quiere ser reconocida (o) por ella.

Anexo IV. Técnica de la silla vacía**Instrucciones:**

- ♀ Pedirle a la persona que visualice – simbólicamente – en una silla vacía a la persona con quien se tiene un asunto pendiente. Se le pide que se permita sentir lo que le pasa cuando 've' a la persona.
- ♀ Se le pide que se vaya dando cuenta de sus sensaciones y sus sentimientos y de todo lo que le está pasando.
- ♀ Se le invita a expresar los sentimientos de cualquier índole que tenga, puede ser enojo, dolor, tristeza, agradecimiento, etc., todo esto sin dejar de registrar sus sensaciones y reacciones en cada paso.
- ♀ Al final se le 'despide' y se le pide a la persona que se dé cuenta de cómo se siente y qué le pasó con la experiencia.
- ♀ Se le pide que vuelva a recordar a la usuaria y note si hay alguna diferencia entre ésta y la persona del pasado con quien la o el profesional tiene un asunto inconcluso.

Anexo V. Técnica de trabajo de partes**Instrucciones:**

- ♀ Identificar lo más claramente posible las dos partes internas en conflicto.
- ♀ Se le pide a la o el profesional que coloque a cada una de estas partes en sendas sillas y las observe, dándose cuenta de qué le pasa con cada una de ellas.
- ♀ Se propicia favorecer el diálogo, la comunicación entre ambas partes, que manifiesten los pros y contras. La entrevistadora o entrevistador que está haciendo el trabajo de contención no debe tomar partido por ninguna de las partes, debe mantenerse neutral.

- ♀ Al final se le pide que integre en alguna zona de su cuerpo cada una de las partes y se le invita a expresar aquello de lo que se dio cuenta.
- ♀ Se le pide a la o el profesional que vuelva a 'ver', simbólicamente o imaginar enfrente de sí a la usuaria con quien tiene el problema y se dé cuenta si hay algún cambio en su percepción o si ve alguna solución que no haya contemplado antes.