



**GOBIERNO
FEDERAL**



Manual de Atención Telefónica **Vida sin Violencia**

TOMO I Marco conceptual y lineamientos
de organización

INSTITUTO NACIONAL DE LAS MUJERES

Manual de Atención Telefónica
Vida sin Violencia

TOMO I

Marco conceptual y lineamientos de organización

Directorio INMUJERES

María del Rocío García Gaytán
Presidenta

María Elena Álvarez Bernal
Secretaria Ejecutiva

Victoriana Jiménez Jacinto
Directora General de Transversalización
de la Perspectiva de Género

Coordinación
Thelma Elena Pérez Álvarez

Contenidos
Pável Zárate González
Claudio Tzompantzi Miguel
Thelma Elena Pérez Álvarez
Eleuteria Román Cuevas
Reyna Xóchitl Mondragón Vázquez

Revisión
Héctor Martín Frías Barrón
María Guadalupe González Madrigal
Julia Pérez Cervera
Martha Alida Ramírez Solórzano
Eleuteria Román Cuevas

©Instituto Nacional de las Mujeres
INMUJERES
Alfonso Esparza Oteo 119
Col. Guadalupe Inn
México, D.F., C.P. 01020

Primera edición: noviembre de 2012

ISBN:

www.inmujeres.gob.mx

Impreso en México / *Printed in Mexico*

EJEMPLAR GRATUITO/PROHIBIDA SU VENTA

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	5
INTRODUCCIÓN	6
MARCO CONCEPTUAL	11
Violencia contra las mujeres	12
Modelo ecológico	16
El Estado mexicano frente a la violencia de género	19
Resumen	24
LINEAMIENTOS DE ORGANIZACIÓN Y OPERACIÓN	25
Estructura organizacional para la atención telefónica	27
Coordinación	28
Supervisión	29
Orientación	30
Psicóloga/o de contención	31
Profesionalización	32
Recomendaciones de infraestructura y operación	33
Espacio físico	34
Mobiliario, equipo de cómputo y de telefonía	34
Insumos tecnológicos	35
Administración	36
Resumen	40
GLOSARIO	41
BIBLIOGRAFÍA	47

PRESENTACIÓN

Vivir sin violencia es una condición indispensable para el desarrollo de las mujeres. Por ello, y con miras a brindarles protección, garantía jurídica y servicios con una visión más humana, desde una perspectiva de género y con total respeto a sus derechos humanos, gobierno y sociedad civil hemos trabajado en diversas estrategias conjuntas.

Una de las que se ha obtenido una respuesta favorable por parte de las mujeres que enfrentan violencia de género son las líneas telefónicas de atención y canalización. En ellas se ofrece asesoría jurídica y atención psicológica, entre otros servicios, que les significan una respuesta inmediata y un apoyo oportuno.

Y es que para una mujer en situación de violencia de género, recibir un atención adecuada de las orientadoras/es telefónicas/os puede ser vital para salvaguardar su integridad ante una crisis, para ayudarla a tomar decisiones informadas en su beneficio propio y el de sus hijas e hijos.

Consciente de la magnitud e importancia que tiene la profesionalización de quienes participan en la creación, puesta en marcha y evaluación de las líneas telefónicas, el Instituto Nacional de las Mujeres presenta el *Manual de Atención Telefónica Vida sin Violencia*, un instrumento que habrá de ser el punto de partida para homologar la calidad en el servicio con información oportuna.

Creada ex profeso para las personas responsables de los centros de atención telefónica y para las orientadoras/es telefónicas/os de las instituciones públicas de todas las entidades federativas, esta publicación de consulta sin duda constituye una herramienta metodológica que contribuirá a su capacitación y a establecer redes de vinculación para referencia y contrarreferencia.

Reconocemos el esfuerzo de los Mecanismos para el Adelanto de las Mujeres, de las dependencias federales y organizaciones de la sociedad civil, que se han sumado a este proyecto para mejorar la atención y así avanzar en la erradicación de la violencia contra las mujeres.

Rocío García Gaytán

Presidenta del Instituto Nacional de las Mujeres

INTRODUCCIÓN

La Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia define la violencia contra las mujeres como cualquier acción u omisión, basada en su género, que se lleve a cabo en el ámbito privado como público y que les cause daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte.¹

En todos los sectores de la sociedad, las mujeres siguen afrontando situaciones que las victimizan y las mantienen vulnerables a diferentes formas de violencia, y en posiciones de desventaja para hacer valer sus derechos. En nuestro país, se estima que aproximadamente 35% de las mujeres casadas o con una relación de unión libre han vivido algún incidente de violencia relacionado con su pareja (Castro *et al.*, 2007). Si bien la violencia contra las mujeres presenta una mayor prevalencia en las relaciones de pareja y familia, el fenómeno es más complejo y trastoca la vida cotidiana en las sociedades modernas.

En un primer momento, una medida de prevención y atención de la violencia contra las mujeres es la atención telefónica inmediata, sobre todo para aquellas que no cuentan con otro medio de ayuda y que puede contribuir, en algunos casos, a reducir las repercusiones psicoemocionales de la violencia, al desarrollo de habilidades cognitivas y afectivas que las fortalezcan, y a la promoción de la educación para la solución de conflictos y problemáticas. La confidencialidad en el servicio, desde el momento en que eligen realizar la llamada hasta concluir la, facilita a las usuarias la expresión y comunicación de sus ideas, emociones y la toma de decisiones. Incluso fomenta la movilización o el contacto con redes institucionales de apoyo a través de la canalización.

Uno de los factores importantes para romper el silencio social en torno a la violencia contra las mujeres son las medidas de prevención, atención, sanción y erradicación realizadas por instituciones y organizaciones de la sociedad civil, que contribuirán a lograr un cambio social y a que las mujeres transiten a una vida libre de violencia.

¹ México. Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida libre de Violencia, Última Reforma, DOF 18-05-2011, Capítulo 1. Artículo 5. Párrafo IV.

Brindar a la sociedad medidas de prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres requiere que tanto las instituciones como la sociedad civil se coordinen con miras a erradicarla y, sobre todo, garantizarles el acceso a los medios que les procuren una vida digna y sin violencia.

Con la entrada en vigor de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, su Reglamento y la integración del Sistema Nacional para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, el Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES) adquirió la responsabilidad de atender este grave problema desde su ámbito de competencia. Es decir, con la creación de unidades de atención y protección previstas en la ley, donde las víctimas de violencia son canalizadas a programas reeducativos integrales con el propósito de que participen en la vida pública, privada y social, y con la promoción y vigilancia de que la atención ofrecida por las instituciones públicas o privadas sea proporcionada por especialistas en la materia, sin prejuicios ni discriminación.

Entre las acciones realizadas por el INMUJERES para la prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres, las niñas y los niños, está la creación de instrumentos para recabar información estadística, campañas de difusión en medios de comunicación nacionales; impartición de talleres y cursos para sensibilizar a servidores y servidoras públicas y a organizaciones de la sociedad civil, así como un intenso trabajo en los Congresos federal y estatales para la armonización legislativa en este tema.

Prueba de esos avances en este último renglón es que, para 2012, los 32 estados de la República Mexicana tienen una Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia y un consejo o sistema para su prevención, atención, erradicación y sanción; 30 de ellos con el reglamento que exige su Ley. En relación con la legislación de igualdad, 27 estados ya tienen en 2012 una Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, 14 un sistema o consejo y cuatro su reglamento. En cuanto a leyes para erradicar la discriminación, 18 estados ya tenían aprobada una, y en lo concerniente al feminicidio, 15 ya habían incorporado este delito en sus códigos penales.

El INMUJERES realiza acciones de prevención, atención y seguimiento de los casos de violencia familiar, sexual y escolar, mediante un servicio telefónico

especializado llamado *Vida sin violencia*, creado en 2003, y que constituyó un mecanismo para atender casos de emergencia de todas las modalidades de la violencia. Mediante el servicio se detectó que una de las principales acciones que debía ser atendida, era acortar la distancia entre las mujeres víctimas y los canales de comunicación creados para brindarles información sobre sus derechos, de los procedimientos y trámites que deben llevar a cabo en las instituciones y organizaciones a las que pueden acudir.

Para el INMUJERES es mediante acciones articuladas con instituciones y organizaciones en todo el país como las mujeres en situación de violencia podrán acceder a servicios especializados. Por ello, con miras a tener personal calificado en la atención telefónica y sensible a cuestiones de género, se requiere de la capacitación y profesionalización de las orientadoras/es telefónicas/os. Son estas últimas el enlace entre las usuarias y las instituciones y organizaciones, que les facilitan tanto información para llevar a cabo procesos administrativos, como el acceso a la atención de primer contacto, servicios ambos que pueden trascender ampliamente en las decisiones que la usuaria tome en relación con su problemática y su propia vida.

Tiempo después de la creación de la línea *Vida sin violencia*, el INMUJERES redireccionó el servicio hacia el fortalecimiento y transformación de las líneas telefónicas en las entidades federativas, con miras a la creación de la Red Nacional de Atención Telefónica a Personas en Situación de Violencia (RENAVTEL) en 2009.

La RENAVTEL tiene como objetivo homologar en el país la atención telefónica a mujeres en situación de violencia y garantizar los más altos estándares de calidad, calidez y con perspectiva de género. La puesta en marcha de esta estrategia abarca desde el diseño y difusión de herramientas metodológicas, de capacitación y de información, encaminadas a potenciar la coordinación entre instituciones y organizaciones que dan el servicio y delinear la ruta de atención telefónica a mujeres en situación de violencia, hasta el impulso a la profesionalización del personal encargado de proporcionar dicha atención, y la conformación de un directorio nacional con información fidedigna y actualizada que permita a las orientadoras/es telefónicas/os llevar a cabo una canalización eficaz. Las herramientas que conforman los componentes de la RENAVTEL son:

- *Programa para el Fortalecimiento de la Atención Telefónica a Mujeres en Situación de Violencia.*
- *Manual de atención telefónica Vida sin Violencia.*
- Cursos a distancia *Básico en género y Prevención y atención del hostigamiento y el acoso sexual* (ambos en línea).
- Certificación del personal que atiende líneas telefónicas en el Estándar de Competencia Laboral ECO029 «Asistencia vía telefónica a víctimas y personas en situación de violencia de género».
- Variables para la construcción de indicadores, que posibiliten la obtención de un registro unificado de las características demográficas y sociales de las usuarias del servicio.
- Cédula de seguimiento de casos.
- Directorio nacional de líneas telefónicas y centros de atención a mujeres en situación de violencia.

El *Manual de atención telefónica Vida sin Violencia* es una herramienta de apoyo para la capacitación de las orientadoras/es telefónicas/es. Contiene conceptos básicos sobre la atención telefónica a mujeres víctimas de violencia, y una guía de atención basada en ejemplos de casos usuales para la canalización de las mujeres a las instituciones y organizaciones que las atienden, como los Centros de Atención Externa y los Mecanismos para el Adelanto de las Mujeres, entre otras.

El temario de este manual se compone de tres tomos con varias propuestas y sugerencias relacionadas con las fases que comprende la atención telefónica: orientación, información, atención psicológica, asesoría jurídica y canalización. El primer tomo, *Marco conceptual y lineamientos de organización*, contiene el marco conceptual correspondiente a la violencia contra las mujeres, así como la descripción del modelo ecológico, método seleccionado para la comprensión de la problemática de la violencia, además de los marcos jurídicos en que se sustenta el Estado mexicano para llevar a cabo acciones de prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres. Aborda también una revisión detallada de los principales aspectos a tomar en cuenta relacionados con la atención telefónica, tales como la administración y operación.

El tomo II, *Conceptos y lineamientos generales para la atención telefónica*, describe los conceptos básicos de la atención telefónica que abarcan desde la

comunicación y sus componentes, hasta las recomendaciones para el seguimiento de casos, pasando por el decálogo de la escucha activa y las habilidades de las orientadoras/es que brindan este servicio. Asimismo, ofrece una propuesta de lineamientos generales para la atención telefónica en los que se presentan las herramientas que ha desarrollado el INMUJERES, a través de la RENAVENTEL, que permiten potenciar y homologar los servicios telefónicos especializados para mujeres en situación de violencia.

El tercer tomo, *Servicios de la línea telefónica. Atención psicológica, orientación jurídica y canalización*, describe las principales características de los servicios de las líneas telefónicas de atención a la violencia contra las mujeres. El primero es la atención psicológica, en el que se retoman sus objetivos centrales, así como la identificación y evaluación del riesgo emocional de las usuarias, brindar una contención emocional adecuada, así como la importancia del autocuidado que toda orientadora u orientador deben tener con ellos mismos.

Otro servicio descrito en este tercer tomo es la orientación jurídica, que contiene información con la que el personal de la línea podrá orientar a las usuarias sobre sus derechos humanos y las alternativas legales que tienen al tomar la decisión de poner fin a la situación de violencia que afrontan. Asimismo, en el tema de canalización, se proporciona información sobre este proceso y los recursos institucionales de apoyo que proveen diversas instituciones de los ámbitos federal, estatal y municipal, y de organizaciones que brindan atención a mujeres en situación de violencia.

Los tres tomos del *Manual de atención telefónica Vida sin Violencia* rescatan el trabajo desarrollado por otras instituciones federales, como parte de las estrategias para garantizar la defensa de los derechos de las mujeres en diferentes escenarios y problemáticas, además de guías didácticas con recomendaciones para brindar atención telefónica a niñas, niños y personas adultas mayores.

Nuestra expectativa es que este manual sirva de guía y contribuya a la mejora continua de los procesos de atención telefónica que cada una de las instituciones y organizaciones ofrecen como respuesta ante la violencia de género que enfrentan las mujeres.

MARCO CONCEPTUAL

OBJETIVOS

- Comprender el marco conceptual en que se basa la atención la línea telefónica de emergencia.
- Conocer la perspectiva de género y los fundamentos que sustentan la atención telefónica de emergencia en situaciones de violencia hacia las mujeres.
- Comparar los diferentes enfoques de análisis de la violencia para reconocerla como un fenómeno holista.

Violencia contra las mujeres

La violencia contra las mujeres es reconocida en el siglo XXI como un problema de salud pública, una violación a los derechos humanos y un tema de interés en todo el mundo. No obstante sus consecuencias de orden físico, psicológico y social, de gran alcance, es una práctica cotidiana favorecida por su invisibilización y la permisividad social, sustentada en mitos que culpan a las mujeres de la violencia ejercida contra ellas. Malestar, indignación y una normalización en los espacios donde ocurre, son algunas de sus consecuencias.

Si bien en el nuevo milenio la violencia de género es visible a través de los medios de comunicación masiva y en las últimas dos décadas ha recibido una creciente atención pública, no ha sido suficiente para desnaturalizarla y mostrar la estructura que la sustenta, ya que sólo se ha evidenciado superficialmente.

Para explicar la violencia, de acuerdo con Devalle (2000), hay que analizar el proceso de dominación y subordinación de la sociedad y la reproducción de la hegemonía. La hegemonía se entiende como un proceso social en que significados y valores dominantes se organizan y expresan en prácticas sociales que se incorporan en un orden social con una distribución del poder.

En este orden social, la violencia se compone de dos polos: en alguien que la ejerce (victimario) y en alguien que la recibe (víctima). En cualquiera de sus manifestaciones, la violencia produce estrés porque, para las personas violentadas, significa un daño y un peligro que representa vivir con la posibilidad de ser victimizadas nuevamente (Jiménez, 2004).

Esta victimización produce una anulación del sentimiento de seguridad individual y colectiva, dado que la violencia afecta gravemente a las personas, a sus seres queridos y a su comunidad. Las personas violentadas padecen sufrimiento físico, emocional, económico y familiar, por ello, la conmoción que desencadena llega a tener consecuencias de tal gravedad que modifican y transforman la vida de las personas (Jiménez, 2004).

La palabra violencia deriva de *vis*, que significa fuerza. Así «la violencia es un acto dirigido e intencional, forzado y en contra de la voluntad de una persona donde existe un desbalance de poder real consciente o inconsciente» (Velázquez, 2003). La raíz etimológica del vocablo, que remite a fuerza, se corresponde con verbos como violentar, violar y forzar. A partir de esta aproximación semántica

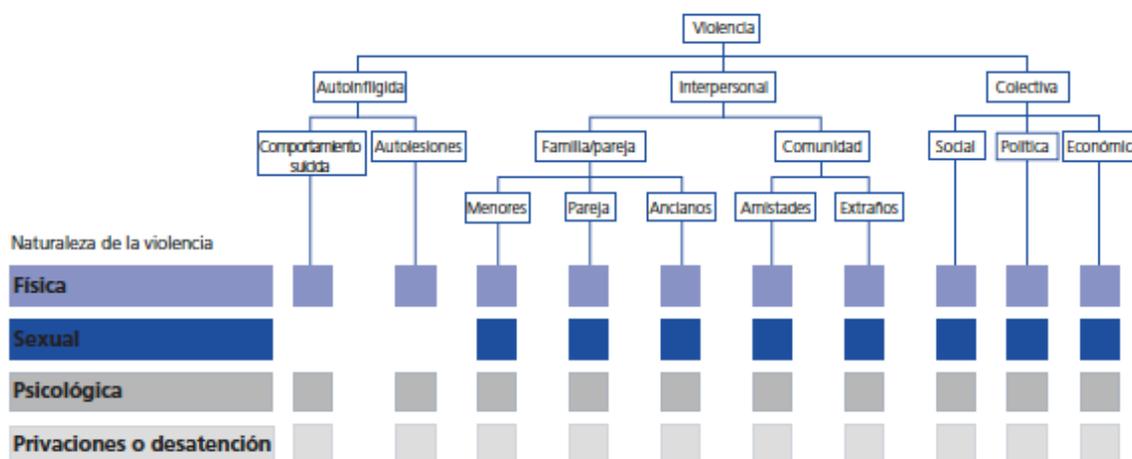
puede afirmarse que la violencia supone el uso de la fuerza, ligado al poder, para producir daño.

De acuerdo con la Organización Panamericana de la Salud (OPS/OMS, 2002), la violencia es un fenómeno difuso y complejo cuya definición científica es variable, ya que depende de la apreciación. Es decir, la noción de comportamientos aceptables e inaceptables o como causantes de daños, está influida por la cultura y sometida a una continua revisión conforme evolucionan los valores y las normas sociales.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la violencia como el uso deliberado de la fuerza física o el poder, en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga la probabilidad de originar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones (véase Figura 1).

Esta definición comprende la violencia interpersonal, el comportamiento suicida, los conflictos armados y una amplia gama de actos que rebasan la coerción física, como las amenazas e intimidaciones. Además de la muerte y las lesiones, incluye también las consecuencias del comportamiento violento, a menudo menos notorias, como los daños psíquicos, privaciones y deficiencias del desarrollo que comprometan el bienestar de las personas, las familias, las comunidades y la sociedad (OPS/ OMS, 2002: 9).

Figura 1. Clasificación de la violencia



Fuente: OMS/OPS (2002), *Informe mundial sobre la violencia y la salud: resumen*, p. 9.

Esta clasificación, a diferencia de otras de épocas pasadas, amplía el espectro de análisis de los distintos tipos, procesos e interacciones de la violencia, y enriquece el marco conceptual y las diferentes modalidades y ámbitos donde se ejerce. Si bien la clasificación de la OMS es relativamente más reciente e incluye nuevos indicadores, existen otras, incluso más antiguas, que abordan otras variables que contribuyen a explicar la representación social de la violencia. Para Hoff (1994), por ejemplo, la violencia es un acto social en que predomina un comportamiento aprendido en un contexto permeado por inequidades sociales basadas en el sexo, edad, etnia, entre otras y con representaciones de violencia y fuerza física como modo concurrente de resolver conflictos.

Para Johan Galtung (1969), la violencia se estructura en tres componentes. Uno es la *violencia directa*, que muestra una relación entre sujeto y objeto. El segundo, la *violencia estructural*, que se asienta en las instituciones sociales mediante jerarquías de clases sociales, origen étnico, color de piel, sexo y orientación sexual. El tercer componente se refiere a los *aspectos culturales de la sociedad*, que se reflejan de manera simbólica en nuestra vida cotidiana, por ejemplo, el lenguaje, las creencias religiosas, la ciencia y el arte, que enmarcan una forma de vivir que legitima la violencia. Tanto la violencia cultural como la violencia estructural son difíciles de percibir porque el sistema se encarga de invisibilizarlas y normalizarlas en nuestra sociedad, como la violencia contra las mujeres y la violencia de género.

La problemática de la violencia contra las mujeres necesita entenderse como un proceso socializador, que como Cazés (2005) señala, es aquel en que cada sujeto interioriza el contenido del género basado en el sexo que se le asignó al nacer. Es decir, aprende a ser hombre o mujer, y desarrolla su identidad genérica conforme al desiderátum de la sociedad y la cultura a las que pertenece.

Una forma usual de entender el concepto de género ha sido diferenciándolo del concepto de sexo. Con sexo se alude a las características biológicas entre mujeres y hombres, como el sexo hormonal, cromosómico, gonadal, genital y fenotípico; y con género, a las diferencias socioculturales construidas sobre la base biológica que representa el sexo.

Como señala Espinar (2007), el género hace referencia a roles, funciones, actitudes, comportamientos, identidades, expectativas y posturas que las distintas sociedades adjudican a cada uno de los sexos y que los seres humanos aprendemos e interiorizamos. Este complejo proceso de construcción

sociocultural a partir de las diferencias biológicas, suele identificarse con el nombre de *sistema sexo-género*.

El sistema sexo-género, según Espinar, no consiste sólo en la asociación de los sexos con diferentes características, funciones, roles, etc., sino que convierte esas distinciones en desigualdades. Es decir, además de una diferenciación de género tiene también una de jerarquización, de forma que las mujeres y sus roles, funciones y rasgos asociados son socialmente inferiores. Tal inferiorización se traduce en menor reconocimiento social y, al final, también en menos poder, libertad y capacidad de acceso a recursos.

Este análisis basado en el género nos remite a las desigualdades entre hombres y mujeres, originadas por la división del trabajo, que ubica a las mujeres en el ámbito no productivo pero sí reproductivo en términos biológicos, y a los hombres en el de la dominación y el poder (Aquino, 2004). De aquí surgen las categorías privado y público, como parte de los roles adjudicados a hombres y mujeres en el orden social. En el espacio privado, el trabajo doméstico carece de reconocimiento y suele percibirse socialmente como un apoyo al sostén del hogar, esta última responsabilidad «propia» del hombre. Según esta visión, las labores domésticas son exclusivas de las mujeres, con lo que se marca un claro desequilibrio respecto a su participación en el espacio público.

Para Pierre Bourdieu (2000), este orden establecido con sus relaciones de dominación, sus derechos y atropellos, sus privilegios e injusticias, se perpetúan con tanta facilidad, que minimizan algunos incidentes históricos, de modo que las condiciones de existencia más intolerables pueden parecer a menudo aceptables y naturales. La dominación masculina es el mejor ejemplo de aquella sumisión paradójica, consecuencia de lo que Bourdieu llamó violencia simbólica.

Estas características biológicas instauradas en los cuerpos y en las mentes, así como en un prolongado trabajo colectivo de socialización de lo biológico y de biologización de lo social, se conjugan para invertir la relación entre las causas y los efectos y aparentar que una construcción social es el fundamento natural de la división arbitraria de la realidad.

Dicho orden sociocultural establece una relación de dominación-subordinación en que las mujeres durante su existencia personal e histórica han padecido el sometimiento y la violencia estructuralmente masculinizada, símbolo indiscutible del sistema sexo-género.

Modelo ecológico

Entender el problema de la violencia supone romper con la «normalización» en que se sustenta socialmente. El modelo ecológico de Bronfenbrenner es un método que fue retomado en los estudios de violencia de género por Lori Heise en 1998 y por la OMS en 2002, para explicar la multifactorialidad de la violencia contra las mujeres.

Figura 2. Modelo ecológico de la violencia



Fuente: OMS/OPS (2002), *Informe mundial sobre la violencia y la salud: resumen*, p. 14.

Fawcett, Venguer, Miranda y Fernández (1999) señalan que en esta aproximación ecológica cada uno de los factores de riesgo tienen su propia influencia, aunque también reconoce la importancia de la interacción entre ellos para escudriñar la etiología de la violencia. Es decir, un solo factor de riesgo no necesariamente predice la conducta violenta y, a veces, se requiere de varios de ellos para entender el acto de violencia.

De acuerdo con el *Informe mundial sobre la violencia y la salud* (OPS/OMS, 2002), en el *primer nivel* de esos factores están los biológicos y la historia personal, que influyen en el comportamiento de los individuos y aumentan sus probabilidades de convertirse en víctimas o en perpetradores de actos violentos. Entre los factores que pueden medirse o rastrearse están las características demográficas -edad, educación, ingresos-, los trastornos psíquicos o de personalidad, las toxicomanías y los antecedentes de comportamientos agresivos o de maltrato.

En el *segundo nivel* se abordan las relaciones más cercanas, como las de familia, los amigos/as, parejas, y se investiga cómo éstas pueden incrementar el riesgo de sufrir o perpetrar actos violentos. En la violencia juvenil, por ejemplo, tener

amigos/as que cometan o alienten actos violentos puede aumentar el riesgo de que una persona joven los sufra o los perpetre.

En el *tercer nivel* se exploran los contextos comunitarios en que se desarrollan las relaciones sociales, como las escuelas, los lugares de trabajo y el vecindario, y se intentan detectar las características que aumentan el riesgo de actos violentos. En este nivel, el riesgo puede estar influido por factores como el cambio de residencia, que las personas de una comunidad tiendan a permanecer en ella durante largo tiempo o se trasladen con frecuencia; la densidad de población, tasas de desempleo o tráfico de drogas en la zona.

El *cuarto nivel* abarca los factores relativos a la estructura de la sociedad que contribuyen a crear un clima donde se alienta o se inhibe la violencia, como el acceso a las armas, así como las normas sociales y culturales. Entre estas últimas puede mencionarse las que priorizan los derechos de los padres o madres sobre los hijos o hijas, reafirman la dominación masculina sobre las mujeres, niñas y niños, respaldan el uso excesivo de la fuerza policial contra la ciudadanía, o bien, que apoyan los conflictos políticos. En esta escala, otros factores más generales son las políticas sanitarias, económicas, educativas y sociales que contribuyen a mantener las desigualdades.

Que cada uno de estos niveles tenga sus particularidades y traslapes, provoca que la comprensión de la violencia sea más compleja. No obstante, el modelo ecológico es útil para explicar la multifactorialidad de la violencia contra las mujeres y para realizar estrategias de prevención, atención y erradicación. En diferentes etapas de la vida de las mujeres tienen efectos profundos; antes del nacimiento, por ejemplo, en algunos países se siguen realizando abortos selectivos según el sexo, o al nacer, cuando desesperados por tener un hijo varón, los padres pueden matar a sus bebés por ser mujeres.

Otro ejemplo son los millones de niñas que son sometidas a la mutilación de sus genitales, y que las niñas tienen mayor probabilidad que sus hermanos de ser violadas o agredidas sexualmente por integrantes de su familia, por personas en posiciones de poder o confianza, o por personas extrañas.

Como resultado de la violencia, las mujeres tiene repercusiones psicológicas, sexuales, reproductivas y físicas. En el Cuadro 1 se presentan sus síntomas.

Cuadro 1. Consecuencias de la violencia en la salud de las mujeres

Psicológicas y de conducta	Sexuales	Reproductivas y ginecológicas	Físicas	Lesiones físicas traumáticas
Depresión y ansiedad Sentimientos de culpa y vergüenza Baja autoestima Trastornos psicósomáticos Crisis de pánico y fobias Conductas sexuales inseguras (no protegidas) Trastornos de alimentación (bulimia, anorexia) Trastorno de estrés postraumático Abuso de drogas, alcohol, tabaco Escaso cuidado personal	*Disminución o inhibición del deseo *Dispareunia *Vaginismo *Aversión o fobia sexual Anorgasmia Falta de autonomía sexual *Otras disfunciones de la vida erótica	Embarazos no deseados Embarazos de alto riesgo y complicaciones Infecciones de transmisión sexual, incluida la infección por el VIH Abortos en condiciones inseguras Infecciones urinarias de repetición Dolores pélvicos crónicos	Dolores crónicos Cansancio Síndrome del colon irritable Funcionamiento físico reducido Fibromialgia Problemas gastrointestinales (dispepsias, etc.)	Fracturas, contusiones y hematomas Ruptura de tímpano
Fuente: Organización Mundial de la Salud, 1999. * Consecuencias no mencionadas por la OMS, sin embargo, son repercusiones citadas por especialistas en salud sexual. Consultar glosario.				

Las repercusiones de la violencia son innumerables. Pese a que cada vez con más frecuencia se conocen casos de mujeres violentadas en diferentes etapas de la vida, sigue siendo un tema tabú. En el nuevo milenio hay cada vez más estudios que arrojan cifras alarmantes, sin embargo, en el ámbito social son pocas las personas e instituciones que actúan para intentar detener esta violencia (Heise, 1994). Este silencio social, que se conjuga en los esquemas tradicionales, sustenta el eterno esquema de violencia-victimización.

En las últimas investigaciones sobre las consecuencias de la violencia en la salud, se ha comprobado su enorme influencia para dañar la vida y la personalidad de quien la experimenta día a día, hasta el grado de modificar radicalmente su manera de ver el mundo y de relacionarse con él.

El espectro de consecuencias que puede desencadenar la vivencia de violencia extrema en una mujer, en una niña o niño, abarca cuadros clínicos como el trastorno de estrés postraumático y hasta nosologías complejas como el trauma del neurodesarrollo y el trauma psicológico complejo o trauma crónico (Roberts, 2005).

Los aportes teóricos y prácticos de un sinnúmero de investigaciones y de orientadoras y orientadores, han afianzado la idea de que las personas inmersas en relaciones violentas y que han tenido la oportunidad de recibir ayuda de primer nivel o primer contacto en intervención en crisis, de manera presencial o por teléfono, reduce las probabilidades de configurar alteraciones psicoemocionales, de personalidad o psiquiátricas (Scaer, 2001; Roberts, 2005).

El Estado mexicano frente a la violencia de género

Las medidas que realizan los gobiernos para la prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres constituye un factor importante para, por un lado, romper el silencio social en torno a esta problemática, con miras a lograr un cambio social, y por otro, convertirlo en un hecho inadmisibile.

Tipos de prevención

Prevención primaria: se dirige a toda la población y busca eliminar los factores estructurales de riesgo como los roles de género, la discriminación, el autoritarismo familiar, la cultura y el aprendizaje de la violencia.

Prevención secundaria: dirigida a la atención precoz de la violencia mediante una intervención de manera oportuna y eficaz.

Prevención terciaria: se relaciona con las medidas para reducir los efectos del problema y evitar la reincidencia como programas de atención a las víctimas, sanción y rehabilitación de los agresores, entre otros.

El reconocimiento del carácter sociocultural de las diferencias y desigualdades de género deriva implícitamente en la posibilidad de modificarlas (Espinar, 2007). Por tanto, si se rechaza la supuesta naturalidad de las relaciones e identidades de género, existirá la posibilidad de cambio social.

Que el gobierno mexicano haya adoptado instrumentos internacionales sobre derechos humanos de las mujeres, como la Convención para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Mujeres (CEDAW, por sus siglas en inglés) de las Naciones Unidas, y la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención Belém do Pará) se debió al movimiento de mujeres en busca del reconocimiento de sus derechos humanos, que hizo visible y manifiesta la violencia de que son objeto.

En respuesta a este movimiento de mujeres y a los tratados internacionales, el Estado mexicano aprobó la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida

libre de Violencia,² para garantizar el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia y a sus derechos humanos. Esta ley, según su artículo primero, señala la obligación de que la Federación, las entidades federativas, el Distrito Federal y los municipios trabajen de manera coordinada y estratégica para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres.

La Ley General de Acceso establece los principios y modalidades para garantizar su acceso a una vida libre de violencia; en su artículo 5, fracción IV, define la violencia como:

Cualquier acción u omisión, basada en su género, que les cause daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte tanto en el ámbito privado como en el público.

La conceptualización de los diferentes tipos y modalidades de violencia de la Ley General de Acceso aporta el sustento para realizar estrategias de prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres. Los tipos de violencia contra las mujeres, de acuerdo con el artículo 6 de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, se citan textualmente en el Cuadro 2.

La violencia física no se produce sin que haya habido antes violencia psicológica, esta última por sí sola puede causar grandes estragos, siendo el abuso más difícil de soportar en la vida en pareja.
La violencia psicológica es una forma de relacionarse, que niega la existencia de la mujer y la considera un objeto (Hirigoyen, 2006).

En el reconocimiento de que la violencia puede ocurrir en diferentes contextos, la Ley General de Acceso, en su título II, la conceptualiza en modalidades (véase Cuadro 3).

Tener conocimiento de los derechos de las mujeres no consiste en haber escuchado alguna vez la escueta consigna correspondiente, ni siquiera haberla escuchado repetidas veces hasta lograr abrirle un espacio en la memoria. Se trata de haber asimilado su contenido, sus implicaciones y consecuencias, hasta que la persona cuyo derecho es amenazado se apropie de su derecho, y sea capaz de generar una respuesta pronta y adecuada (Velado, 2008).

² Se publicó el primero de febrero de 2007, y la última reforma data del 18 de mayo de 2012. Para facilitar la lectura del texto, el nombre de esta ley se abreviará como Ley General de Acceso.

Cuadro 2. Definiciones de los tipos de violencia reconocidos en la Ley General de Acceso

Psicológica	Cualquier acto u omisión que dañe la estabilidad psicológica, que pueda consistir en: negligencia, abandono, descuido reiterado, celotipia, insultos, humillaciones, devaluación, marginación, indiferencia, infidelidad, comparaciones destructivas, rechazo, restricción a la autodeterminación y amenazas, las cuales llevan a la víctima a la depresión, al aislamiento, a la devaluación de su autoestima e incluso al suicidio.
Física	Es cualquier acto que inflige daño no accidental, usando la fuerza física o algún tipo de arma u objeto que pueda provocar o no lesiones ya sean internas, externas, o ambas.
Patrimonial	Es cualquier acto u omisión que afecta la supervivencia de la víctima. Se manifiesta en: la transformación, sustracción, destrucción, retención o distracción de objetos, documentos personales, bienes y valores, derechos patrimoniales o recursos económicos destinados a satisfacer sus necesidades y puede abarcar los daños a los bienes comunes o propios de la víctima.
Económica	Es toda acción u omisión del agresor que afecta la supervivencia económica de la víctima. Se manifiesta a través de limitaciones encaminadas a controlar el ingreso de sus percepciones económicas, así como la percepción de un salario menor por igual trabajo, dentro de un mismo centro laboral.
Sexual	Es cualquier acto que degrada o daña el cuerpo y/o la sexualidad de la víctima y que por tanto atenta contra su libertad, dignidad e integridad física. Es una expresión de abuso de poder que implica la supremacía masculina sobre la mujer, al denigrarla y concebirla como objeto.
Otras	Cualesquiera otras formas análogas que lesionen o sean susceptibles de dañar la dignidad, integridad o libertad de las mujeres.

Cuadro 3. Modalidades de la violencia según la Ley General de Acceso

Familiar (Capítulo I, Artículo 7)	Es el acto abusivo de poder u omisión intencional, dirigido a dominar, someter, controlar, o agredir de manera física, verbal, psicológica, patrimonial, económica y sexual a las mujeres, dentro o fuera del domicilio familiar, cuyo agresor tenga o haya tenido relación de parentesco por consanguinidad o afinidad, de matrimonio, concubinato o mantengan o hayan mantenido una relación de hecho.
Laboral y Docente (Capítulo II, Artículo 10)	Se ejerce por las personas que tienen un vínculo laboral, docente o análogo con la víctima, independientemente de la relación jerárquica, consistente en un acto o una omisión en abuso de poder que daña la autoestima, salud, integridad, libertad y seguridad de la víctima, e impide su desarrollo y atenta contra la igualdad. Puede consistir en un solo evento dañino o en una serie de eventos cuya suma produce el daño. También incluye el acoso o el hostigamiento sexual.
Artículo 11	Constituye violencia laboral: la negativa ilegal a contratar a la víctima o a respetar su permanencia o condiciones generales de trabajo; la descalificación del trabajo realizado, las amenazas, la intimidación, las humillaciones, la explotación y todo tipo de discriminación por condición de género.
Artículo 12	Constituyen violencia docente: aquellas conductas que dañen la autoestima de las alumnas con actos de discriminación por su sexo, edad, condición social, académica, limitaciones y/o características físicas, que les infligen maestras o maestros.
Artículo 13	El hostigamiento sexual: es el ejercicio del poder, en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en los ámbitos laboral y/o escolar. Se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad de connotación lasciva. El acoso sexual es una forma de violencia en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo de poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos.
Comunidad (Capítulo III, Artículo 16)	Violencia en la comunidad: son los actos individuales o colectivos que transgreden derechos fundamentales de las mujeres y propician su denigración, discriminación, marginación o exclusión en el ámbito público.
Institucional (Capítulo IV, Artículo 18)	Violencia institucional: son los actos u omisiones de las y los servidores públicos de cualquier orden de gobierno que discriminen o tengan como fin dilatar, obstaculizar o 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.

Los principios rectores de la Ley General de Acceso son que todas las mujeres accedan a una vida libre de violencia, a la igualdad jurídica con respecto a los hombres, el respeto a su dignidad humana, la no discriminación y la libertad. Esta acción se sustenta en la Ley General de Acceso, así como en las facultades del INMUJERES, en su sección octava, artículo 48, donde señala, entre otros aspectos, que impulsará la creación de unidades de atención y protección a las víctimas de violencia prevista en la ley; canalizará a las víctimas a programas reeducativos integrales que les permitan participar activamente en la vida pública, privada y social; promoverá y vigilará que la atención ofrecida en las instituciones públicas o privadas, sea proporcionada por especialistas en la materia, sin prejuicios ni discriminación alguna; difundirá la cultura de respeto a los derechos humanos de las mujeres y promoverá que las instancias de procuración de justicia garanticen la integridad física de quienes denuncian.

La ley de creación del INMUJERES señala, en su artículo 6°, que el INMUJERES tendrá entre sus objetivos específicos, la promoción y monitoreo del cumplimiento de los tratados internacionales celebrados en términos de lo dispuesto por el artículo 133 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, párrafo IV.

En la recomendación 23 del Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer para países de América Latina y El Caribe (1982-2005), derivadas de la revisión del quinto informe periódico de México,³ se pidió al Estado mexicano:

[...] que se promueva la promulgación de leyes federales y estatales, según proceda, que criminalicen y sancionen la violencia doméstica y a los perpetradores de la misma y que se adopten medidas para que las mujeres víctimas de tal violencia puedan obtener reparación y protección de inmediato, en particular, mediante el establecimiento de teléfonos de atención 24 horas, el aumento de centros de acogida y de campañas de tolerancia cero respecto de la violencia contra la mujer, para que se reconozca como un problema social y moral inaceptable.

Según el artículo 16 del Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, los centros de atención públicos o privados que

³ En sus sesiones 569 y 570, celebradas el 6 de agosto de 2002.

tengan por objeto la atención de alguna de las modalidades de violencia señaladas en la Ley General de Acceso, orientarán sus servicios al empoderamiento de las mujeres y a la disminución del estado de riesgo en que éstas se encuentren.

Para que la violencia pueda perpetuarse, es preciso ir aislando progresivamente a la mujer de su familia, sus amigos, amigas, e impedir que trabaje y tenga una vida social (Hirigoyen, 2006).

El Reglamento de la Ley General de Acceso, en su artículo 22, señala que la atención que se proporcione a las víctimas ha de organizarse del siguiente modo:

- I. Inmediata y de primer contacto
- II. Básica y general
- III. Especializada

Con este sustento jurídico, el INMUJERES, rector de la política pública con perspectiva de género, impulsa el óptimo funcionamiento de las líneas telefónicas que atienden a mujeres en situación de violencia en el país mediante el *Manual de atención telefónica Vida sin violencia*.

La violencia de género considera también la violencia ejercida por razones de etnia, sexualidad, la tortura, la trata de personas, la prostitución forzada y el secuestro, entre otros (Velázquez, 2003).

RESUMEN

- La violencia contra las mujeres es reconocida como un problema de salud pública, una violación a sus derechos humanos y un tema primordial en todo el mundo.
- La violencia tiene dos polos: alguien que la ejerce (victimario) y alguien que la recibe (víctima).
- La OMS define la violencia como el uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones.
- Los procesos socializadores son las formas en que cada sujeto interioriza el contenido del género, basado en el sexo, que se le asignó al nacer; aprende a ser hombre o mujer conforme al desiderátum de la sociedad y la cultura a las que pertenece.
- El género remite a las desigualdades entre hombres y mujeres, originadas por la división del trabajo, que ubica a la mujer en un ámbito no productivo pero sí reproductivo en términos biológicos, mientras que el hombre pertenece al ámbito de la dominación y el poder.
- La Ley General de Acceso garantiza el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia y el acceso a sus derechos humanos.
- Los tipos de violencia contra las mujeres que establece la Ley General de Acceso son psicológica, física, patrimonial, sexual, económica y otras.

LINEAMIENTOS DE ORGANIZACIÓN Y OPERACIÓN

OBJETIVOS

- Conocer los requerimientos mínimos en cuanto a estructura organizacional y operativa para que una dependencia u organización pueda proporcionar el servicio de atención telefónica.
- Identificar los objetivos principales de cada una de las áreas que conforman el servicio de atención telefónica.
- Proporcionar un temario básico para la profesionalización de las orientadoras/es telefónicas/os que brindan el servicio a mujeres en situación de violencia.

Cuando mujeres que viven situaciones de violencia se encuentran en circunstancias de vulnerabilidad o victimización, contar con redes sociales o información oportuna es un apoyo de gran valor. Sin embargo, cuando las víctimas carecen de estos apoyos, en muchas ocasiones favorece que esa situación se perpetúe.

Con este enfoque, la atención telefónica vida sin violencia busca constituirse como un servicio oportuno y profesional que asista a las mujeres en situación de violencia y acorte distancias entre víctimas e instituciones. El objetivo general es ofrecer atención telefónica especializada, mediante un acompañamiento de escucha activa y empática que dé a las usuarias y usuarios la posibilidad de transitar de una situación de opresión a una de toma de decisiones para su bienestar físico, emocional, familiar y social.

Tal objetivo general se desglosa en metas definidas, correspondientes con los principales elementos de la atención telefónica, cuyo propósito es satisfacer las necesidades expresadas por las personas usuarias, especialmente las mujeres en situación de violencia. Éstas son:

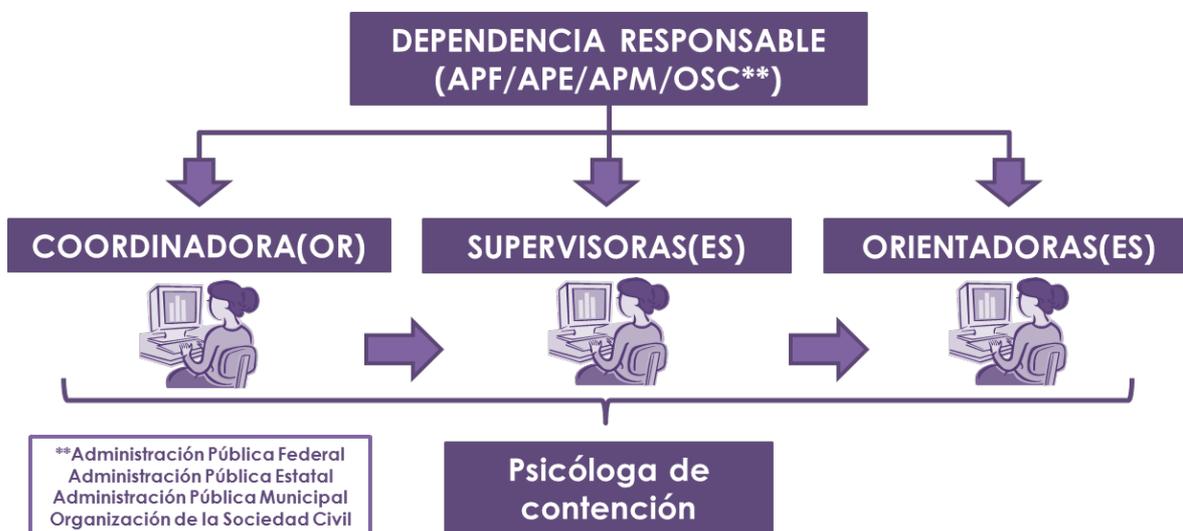
1. Realizar mediante la escucha activa un proceso de *intervención en crisis* que les permita enfrentar la situación, aminorar los efectos negativos e incrementar las probabilidades de crecimiento personal.
2. Facilitarles la *información* necesaria para apoyar la toma de decisiones ante su problemática.
3. Proporcionarles *orientación jurídica* especializada que les permita acceder al reconocimiento de sus derechos, y a los requerimientos y procedimientos necesarios de acceso a la justicia.
4. Otorgarles *orientación psicológica* especializada que les posibilite identificar su situación de violencia, a través de la aceptación de sus sentimientos y capacidades de afrontamiento.
5. Comenzar, de acuerdo con la problemática, una *canalización* para su atención específica, que les posibilite continuar con su proceso de empoderamiento.
6. Brindarles la asistencia adecuada en *situaciones de urgencia* que pudieran poner en peligro su integridad física o emocional, o ambas.
7. Efectuar el proceso de *seguimiento* de las canalizaciones que posibilite mejorar la atención que reciben.
8. Difundir y promover los *derechos humanos de las mujeres*.

9. Facilitar la recolección de *datos estadísticos* para elaborar un diagnóstico constante de la situación de violencia contra las mujeres que visibilice la dimensión de esta problemática.

Estructura organizacional para la atención telefónica

La estructura operativa para la atención telefónica tiene el objetivo de garantizar una atención de calidad, calidez y de primer contacto. En la Figura 3 se muestra quiénes y cómo se integran los equipos de trabajo que proporcionan la atención telefónica, cuyo número puede variar según los recursos con que cuenta cada línea. Se trata de una descripción general de cómo se conforma la estructura de la operación de la línea en las diferentes fases del proceso, así como los ámbitos de operación y responsabilidad para cada integrante durante la atención de manera secuencial, de modo que se puedan atender contingencias o posibles dificultades.

Figura 3. Organigrama



Dependencia responsable

Los servicios de atención telefónica forman parte, de manera frecuente, de dependencias de la administración pública federal, estatal o municipal, o de organizaciones de la sociedad civil (OSC). Las dependencias tienen la responsabilidad de conformar un equipo de trabajo de acuerdo con las características y los índices de violencia de su población.

Para ello, la dependencia responsable ha de tomar en cuenta los diagnósticos que muestren la situación de violencia, los recursos disponibles para conformar un equipo que haga el seguimiento al trabajo, así como la difusión, coordinación, supervisión y orientación que se proporciona a través de la línea telefónica.

Coordinación

La coordinación de la línea telefónica estará a cargo de una persona con alguna de las siguientes carreras o especialidades: Derecho, Psicología, Trabajo Social y Sociología y especializada en género y violencia. Entre sus funciones está la verificación del tipo de atención proporcionada a las mujeres en situación de violencia, mediante llamadas de seguimiento a las instituciones donde fueron canalizadas. Otras funciones de este puesto es dar respuesta a las solicitudes de información; realizar y entregar informes con periodicidad semanal, mensual, trimestral, anual, o bien extraordinarios, y cualquier otra necesidad que solicite la dependencia u OSC responsable.

Otras funciones de la coordinación son:

- Dar respuesta inmediata a las solicitudes de información de la dependencia u OSC responsable, relacionadas con el servicio de la línea telefónica.
- Colaborar con la dependencia u OSC responsable en la implementación de las acciones para mejorar el servicio de la línea telefónica.
- Promover la aplicación del *Manual de atención telefónica*.
- Supervisar la aplicación correcta de las fases de la atención telefónica.
- Desarrollar o reforzar en las y los supervisoras/es la capacidad de autocrítica y las habilidades de autoexploración de su desempeño profesional.
- Generar estrategias para la mejora continua del personal que supervisa y brinda la atención telefónica.
- Detectar las necesidades del personal que brinda la atención telefónica para que puedan ser tratadas de forma grupal.
- Apoyar emocionalmente a supervisoras/es en el momento que se requiera, con la finalidad de permitirles el desempeño adecuado de sus funciones.
- Otorgar atención telefónica cuando, por diferentes situaciones sea

requerida.

- Elaborar, junto con la dependencia responsable, una propuesta temática para la capacitación de orientadoras y orientadores de la línea telefónica.
- Conjuntar información que favorezca la evaluación y el seguimiento de los procesos personalizados de formación profesional.
- Colaborar con la dependencia u organización responsable de la línea telefónica de las necesidades de información, o bien, de aquellas que favorezcan el mejoramiento del servicio de la línea telefónica.
- Elaborar los informes solicitados por la dependencia u organización de la sociedad civil responsable.
- Mantener actualizado el directorio de líneas y centros de atención a mujeres en situación de violencia.

Supervisión

La supervisión deberá estar a cargo de profesionales de Derecho y de Psicología. Una de sus principales funciones consistirá en retroalimentar y actualizar a las y los orientadores de la línea telefónica con el fin de monitorear y mejorar la calidad del servicio. Cada turno –matutino, vespertino y nocturno– de la línea habrá de ser supervisado, según los recursos y la demanda del servicio.

Dentro de las funciones del puesto de supervisión están:

- Promover y supervisar la aplicación correcta del *Manual de atención telefónica*.
- Desarrollar o reforzar en las y los orientadores la capacidad de autocrítica y las habilidades de autoexploración de su desempeño profesional.
- Generar estrategias para la detección de fortalezas o debilidades de las y los orientadores.
- Detectar las necesidades del personal que brinda la atención en la línea telefónica y resolverlas de forma grupal.
- Apoyar al personal que brinda el servicio en la línea telefónica en el momento que se requiera, con la finalidad de que desempeñen sus funciones de manera adecuada.
- Conjuntar información que favorezca la evaluación y el seguimiento de los procesos personalizados de formación profesional.
- Otorgar atención telefónica cuando sea requerida por situaciones extraordinarias.

- Proporcionar insumos para la elaboración de los informes solicitados por la dependencia responsable.

Orientación

La línea telefónica contará con orientadoras/es, en particular de profesionales en Derecho y Psicología, con turnos suficientes para garantizar la atención continua, conforme los recursos disponibles y la demanda del servicio.

El personal profesional en Psicología ha de contar con las habilidades para:

- Atender casos de violencia contra las mujeres en todos los tipos y modalidades.
- Habilidad para tratar conflictos emocionales.
- Proporcionar contención emocional a partir del manejo de técnicas para la expresión y manejo de sentimientos de la usuaria o usuario (fantasías guiadas, relajación, juego de roles, entre otras).
- Desarrollar habilidades personales en las usuarias, como fortalecimiento de autoestima, comunicación asertiva, reflexión y manejo de valores, búsqueda y aprovechamiento de las redes de apoyo.
- Brindar intervención en crisis.
- Proporcionar atención referente a trastornos psiquiátricos.
- Dar aviso sobre las modificaciones de datos de contacto cuando a través de la llamada sea informada/o al respecto.

El personal especializado en Derecho deberá contar con las habilidades para:

- Aplicar su experiencia práctica en derecho familiar, civil, penal y laboral.
- Dominar el conocimiento de los derechos humanos de las mujeres.
- Actualizar sus conocimientos de normas jurídicas.
- Comprender a fondo la organización y competencia de las instancias de procuración, administración e impartición de justicia.
- Informar a las usuarias/os sobre sus derechos, forma y tiempo de ejercerlos.
- Localizar con rapidez la legislación internacional y nacional aplicable en la jurisdicción correspondiente al lugar donde hayan ocurrido los hechos que refiera la usuaria/o.
- Demostrar empatía y escucha asertiva.

Las funciones del personal que realice la orientación telefónica son:

- Proporcionar orientación, información y asesoría a las usuarias y usuarios.
- Canalizar a los centros especializados, de ser necesario.
- Registrar información de las usuarias de manera correcta y completa en la base de datos, que permita la sistematización y el análisis.
- Realizar el seguimiento de los casos de acuerdo con las sugerencias de este manual.
- Participar en actividades de monitoreo, seguimiento y evaluación de la línea telefónica.
- Asistir a capacitación externa e interna, como cursos, talleres y sesiones de retroalimentación con las personas encargadas de la supervisión.
- Proporcionar información sobre los programas y proyectos de las instancias estatales de las mujeres, o de las instituciones de gobiernos estatales y federales para la promoción de la igualdad entre mujeres y hombres.
- Informar al personal supervisor si las usuarias o usuarios reportan la suspensión de algún servicio al que se les canalizó.

Psicología de contención

El personal que habrá de brindar la psicología de contención tiene la responsabilidad de atender los efectos del estrés laboral y desgaste profesional del personal que atiende los casos de violencia de género.

En la atención telefónica, el efecto que producen las narraciones de quienes solicitan el servicio en el personal que brinda la atención suele ignorarse e inclusive se considera inofensivo. Sin embargo, la escucha constante de hechos de violencia puede tener consecuencias que lleguen a conmocionar al personal orientador. No obstante, estos y otros efectos derivados de la atención telefónica casi no se cuestionan, incluso se minimizan, naturalizan e invisibilizan y se les ve como «parte del trabajo» (Velázquez, 2003). Frente a este hecho, las y los profesionales deben tomar conciencia de los efectos derivados del trabajo relacionado con violencia.

Para esta función, la psicóloga/o de contención contará con un horario flexible para atender las necesidades de los y las orientadoras derivadas de su trabajo. Algunas de sus funciones son:

- Generar estrategias para la detección de fortalezas o debilidades del personal.
- Detectar las necesidades de las orientadoras y orientadores de la línea para ser tratadas de forma grupal.
- Apoyar emocionalmente al personal que brinda el servicio en la línea en el momento que se requiera, con la finalidad de garantizar el desempeño adecuado de sus funciones.
- Diseñar y coordinar actividades grupales, al menos una vez al mes con el personal que brinda el servicio en la línea.

Profesionalización

La profesionalización del personal que atiende la línea telefónica es una estrategia y un proceso de actualización permanente para que los objetivos de la línea correspondan con las necesidades de atención de las usuarias. Constituye una manera de incidir en su forma de pensar y de actuar, de entender la problemática de la violencia contra las mujeres y sus repercusiones en nuestra sociedad.

Y con profesionalización no sólo se alude a la obtención de títulos universitarios. Para atender una problemática de violencia, en tanto constructo sociocultural, es importante que las personas que trabajan en ello incorporen en sus conocimientos profesionales y personales la perspectiva de género y el marco conceptual que explica ese fenómeno. De esta manera se evitarán estrategias sin objetivos, y que las mujeres sean revictimizadas por visiones asistencialistas. Por tanto, el proceso de profesionalización se ha de llevar a cabo mediante una capacitación constante que posibilite garantizar una mejora continua en la atención.

Todos los profesionales, cualesquiera sea su especialidad, deben reconocer que la violencia es un problema de salud que requiere una capacitación específica para su conocimiento, para la intervención adecuada y para neutralizar los efectos subjetivos que genera la asistencia de víctimas de violencia (los efectos de ser testigo) (Velázquez 2003).

Las temáticas de la capacitación estarán orientadas a los objetivos de la línea telefónica. Algunas de ellas son:

- Violencia de género
- Tipos y modalidades de violencia
- Violencia de género en las diferentes etapas de vida
- Violencia de género en grupos específicos
- Atención y prevención de la violencia de género
- Repercusiones en la salud ante la violencia de género
- Estrategias de intervención telefónica
- Procesos de comunicación
- Manejo de conflictos
- Intervención en crisis
- Primeros auxilios psicológicos
- Aspectos legales relacionados con la violencia de género
- Salud sexual y reproductiva
- Derechos humanos
- Derechos de las mujeres
- Género

Además de concientizarse y responsabilizarse ante la violencia de género, el personal habrá de recibir una formación específica en esta materia y adaptada a su perfil profesional (Montes, 2008). Por tanto, además de centrarse en la adquisición de nuevos elementos cognitivos, la profesionalización busca que el personal a cargo de la atención telefónica:

- Cuestiona el sexismo interiorizado
- Desmonta prejuicios sexistas
- Utilice un lenguaje incluyente y no sexista
- Potencialice habilidades y capacidades individuales para la equidad y la no violencia en su vida cotidiana

Recomendaciones de infraestructura y operación

La infraestructura, es decir, el espacio físico, mobiliario, equipo de cómputo, además de los propios servicios -atención, canalización-, constituyen factores clave para un eficaz funcionamiento de la línea telefónica.

Las siguientes son recomendaciones ideales a este respecto, no obstante, cada institución puede adaptarlas según sus recursos económicos y humanos disponibles.

Espacio físico

En este rubro se recomiendan las siguientes características:

- Ser lo suficientemente amplio y cómodo para garantizar el libre movimiento y acceso de las y los orientadores en sus estaciones de trabajo.
- Contar con un espacio especial o separado de otros servicios que ofrezca la institución u organización responsable de la línea telefónica.
- Si se presentare alguna contingencia, disponer de un lugar alternativo para garantizar la continuidad del servicio.
- Tener un sistema informático que permita resguardar la información que se obtiene cotidianamente de las usuarias; si el servicio lo proporciona alguna empresa externa, ésta deberá garantizar la migración correcta de la información de la línea telefónica.
- Designar un espacio privado para la contención emocional del personal que atiende la línea telefónica.
- Apartar un espacio adecuado para las sesiones de capacitación del personal de la línea telefónica.

Mobiliario, equipo de cómputo y de telefonía

El espacio destinado a la atención telefónica debe estar distribuido de manera que garantice la individualización de cada proceso en curso y el libre flujo de los procedimientos establecidos, sin barreras físicas. Entre los elementos a considerar están:

- Garantizar el funcionamiento de la línea telefónica y del equipo de cómputo, telefonía, sistema de captura y grabación las 24 horas, los 365 días del año, en tres turnos: matutino, vespertino y nocturno.
- Instalar estaciones de trabajo, por turno, para las orientadoras y orientadores, con equipo de cómputo, *software* y telefonía interconectados con la base de datos, una grabadora y con el directorio de canalización actualizado.
- Tener habilitada por lo menos una estación de trabajo por turno, para quien realice la supervisión, con equipo de cómputo, *software* y telefonía interconectados con los/as orientadoras/es que prestan el servicio, así

como con la base de datos, grabadora y el directorio de canalización actualizado.

- Habilitar por lo menos una estación de trabajo para la persona a cargo de la coordinación de la línea telefónica, con equipo de cómputo, *software* y telefonía interconectado con los/as orientadoras/es y supervisor/a, con acceso directo a la base de datos, grabadora y directorio de canalización.

Insumos tecnológicos

Tener a disposición la máxima cobertura tecnológica posible resulta fundamental para una adecuada instrumentación de los procesos de atención, de acuerdo con las posibilidades de adquisición y mantenimiento de equipo. No obstante, entre los insumos tecnológicos más necesarios y el porqué lo son, se describen a continuación:

Uso de internet: el acceso permanente a internet para las personas que proporcionen atención en la línea telefónica tiene el objetivo de que accedan a información de diferente índole de manera rápida y efectiva.

Identificador de llamadas: la necesidad de la identificación de números telefónicos para cada llamada entrante es indispensable, pues permite obtener la información adecuada cuando se presentan llamadas con elevada complejidad.

Cámaras remotas: si el servicio de la línea telefónica lo proporciona una empresa externa a la institución u organización responsable de la línea, es recomendable habilitar cámaras que posibiliten el acceso directo al monitoreo remoto para la verificación en tiempo real de la atención telefónica las 24 horas, los 365 días del año, de modo que se pueda garantizar su funcionamiento permanente.

Sistema de captura de datos: disponer de un *software* para la captura de datos permite obtener la información requerida, en el formato de variables, para la construcción de indicadores propuestos en este manual, así como proporcionar un número de folio a las usuarias.

Tarificador de llamadas: el sistema de tarificación de llamadas permite establecer criterios de eficiencia y obtener información relevante para la mejora del servicio.

Grabación de las llamadas: la grabación aleatoria de llamadas con previa autorización de las usuarias, ya que el servicio es confidencial. Una sugerencia importante para retener las llamadas cuando las líneas estén ocupadas, es la grabación de un mensaje que deberá ser autorizado por la institución responsable de la línea telefónica.

Administración

Actualización del directorio

El directorio de canalización es una herramienta imprescindible para la realización del servicio, por lo que ha de actualizarse constantemente. El INMUJERES creó el Directorio Nacional de Líneas y Centros de Atención a Mujeres en Situación de Violencia, que puede solicitarse directamente en la institución, o bien, consultarse en el micrositio *Vida sin violencia* <http://vidasinviolencia.inmujeres.gob.mx> en la página electrónica del INMUJERES: www.inmujeres.gob.mx. Asimismo, se tiene un directorio de los Centros de Atención Externa de la Red Nacional de Refugios.

Difusión del servicio

Es recomendable que la institución u organización difunda los servicios de la línea telefónica mediante campañas en medios de comunicación tanto impresos como electrónicos, así como en vallas publicitarias y anuncios en el transporte público; estas últimas pueden ser una alternativa eficaz para darlos a conocer.

Acopio y reporte de la información

Es recomendable que el personal de la línea telefónica tenga herramientas que le permitan utilizar la información que se recaba de las usuarias, como la elaboración de informes semanales mensuales, trimestrales y anuales, y que pueden ayudar a organizar la información recibida.

Informes trimestrales

Se recomienda que el informe trimestral se elabore en formato Excel y que integre los rubros sugeridos en el formato de variables para la construcción de indicadores. Asimismo, se sugiere la elaboración de un informe cualitativo en formato Word de acuerdo con el formato de variables para la construcción de indicadores desarrollado por el INMUJERES.

Los informes han de cumplir con las siguientes especificaciones:

- Número de llamadas:
Recibidas y atendidas por semana
Tiempo de espera
Atendidas y recibidas por orientador/a, por horario y turno matutino, vespertino, nocturno, tiempo de atención.

Atendidas y desagregadas por tipo de:

llamada nueva o de seguimiento.

servicio solicitado.

servicios otorgados:

canalización, orientación e información;

apoyo psicológico;

con transferencia;

con canalización, transferencia, orientación;

intervención en crisis, información general, contención y

transferencia, canalización;

asesoría jurídica;

con transferencia;

con canalización;

Aclaración de dudas, y canalización a centros de atención, refugios y/o similares a personas en alto riesgo

- Números telefónicos de las llamadas atendidas.
- Números telefónicos y número de intentos de llamadas no atendidas.
- Número de intervenciones de el/la supervisor/a al orientador/a para corregir la atención.
- Número de retroalimentación en línea de el/la supervisor/a al orientador/a.
- Nombre de la institución, número de caso, nombre de la usuaria, motivo de canalización, fecha, horario, lugar y número de folio.
- Número de llamadas canalizadas por dependencia, nombre de la usuaria/o y/o número de caso.
- Número de llamadas de seguimiento por usuaria/o.
- Base de datos en formato Excel con gráficas en PowerPoint; y un disco compacto que contenga el número de llamadas desagregadas con todos los datos estadísticos.

Informe anual

Para la integración de este informe, se recomienda elaborar un apartado cualitativo y otro cuantitativo, en formato Word, Excel y PowerPoint, que incluya variables para la construcción de indicadores. Se sugiere también hacer un respaldo anual de toda la información recabada, en formato Microsoft SQL server y Excel, y de las grabaciones de las llamadas atendidas en formato MP3.

Perfil del personal

Contratación del personal. Una condición especialmente importante en este rubro es que únicamente se contrate profesionistas con título en Psicología y Derecho, para las personas que funjan como orientadoras/es, así como de Trabajo Social, Sociología, Derecho, Psicología o Comunicación social para el puesto de coordinación.

Se sugiere que la plantilla de personal que brinde la orientación telefónica se componga de mujeres en su mayoría, en razón de que en un primer acercamiento existe más empatía entre mujeres ante una problemática de violencia.

Las personas que funjan como orientadoras en el área jurídica, preferentemente deberán comprobar experiencia teórica y práctica en las siguientes ramas del Derecho: civil, penal, laboral; conocimiento de la institución u organización responsable de la línea telefónica y del ámbito de competencia de las diferentes instancias de procuración, administración e impartición de justicia; capacidad para informar a las usuarias sobre sus derechos legales, y de la forma y tiempo de ejercerlos; localizar con prontitud y oportunidad la legislación nacional e internacional aplicable en la jurisdicción correspondiente al lugar donde hayan ocurrido los hechos que refiera la usuaria.

Distribución del personal por turno, días y horario

Se recomienda elaborar una lista con los nombres y seudónimos correspondientes, el horario y el cargo que ocupará cada integrante de la plantilla.

Si el servicio se presta en instalaciones externas a la sede de la institución u organización responsable de la línea telefónica y por una empresa proveedora externa, es recomendable indicarle que el personal de la institución u organización podrá hacer visitas de inspección de manera remota, por medios electrónicos, para verificar la asistencia del personal que brinda el servicio.

A continuación un ejemplo de cómo podría organizarse los turnos.

Días	Turnos	Horarios	Personal	Profesión
De lunes a viernes	3	07:00 a 15:00 15:00 a 23:00 23:00 a 07:00	2 orientadoras/es 2 2 orientadoras/es 1 1 orientadoras/es	Psicólogas/os Abogadas/os Psicólogas/os Abogadas/os Psicólogas/os Abogadas/os
Sábados, domingos y días festivos	3	07:00 a 15:00 15:00 a 23:00 23:00 a 07:00	1 orientadoras/es 1 1 orientadoras/es 2 2 orientadoras/es	Psicólogas/os Abogadas/os Psicólogas/os Abogadas/os Psicólogas/os Abogadas/os
De lunes a domingo y días festivos	3	07:00 a 15:00 15:00 a 23:00 23:00 a 07:00	1 Supervisor/a 1 Supervisor/a 1 Supervisor/a	Abogadas/os Psicólogas/os Psicóloga/o Abogada/o
Psicóloga/o de contención	3	Horario flexible de manera que cubra al personal de los tres turnos, de lunes a domingo	1	Psicólogas/os
Coordinador/a	2	Flexible	1	Psicóloga/o, abogada/o, comunicador/a social, socióloga/o o trabajador/a social

RESUMEN

- En las instituciones que brindan atención telefónica es necesaria una estructura organizacional que garantice la operación del servicio con calidad y calidez, basada en principios éticos y normativos.
- El organigrama de las instituciones refleja el rol de cada integrante del equipo.
- El seguimiento de la línea telefónica se centra en los objetivos de la dependencia que brinda el servicio.
- El cargo de coordinación se sugiere cuente con especialización en perspectiva de género y violencia hacia las mujeres.
- Entre las funciones de la coordinación está la de dar respuesta inmediata a las solicitudes de información de la dependencia, y promover el uso del *Manual de atención telefónica Vida sin Violencia*.
- La supervisión se encarga de monitorear la calidad del servicio telefónico.
- El personal de orientación hace uso de sus herramientas psicológicas para el manejo de conflictos en las usuarias.
- El personal especializado en Derecho orienta a las usuarias en cuestiones familiares, civiles, penales y laborales. Asimismo, les informa sobre los derechos de las mujeres a una vida libre de violencia.
- La profesionalización de quienes integran la institución repercute en el adecuado desarrollo de la atención a las mujeres en situación de violencia.
- El proceso de profesionalización requiere de una actualización permanente que trasciende en un cambio en la forma de pensar, actuar y entender la problemática de violencia contra las mujeres.
- La sensibilización del personal orientador ante las temáticas de violencia, garantiza una atención de calidez y empatía en la llamada telefónica.

A*Autoestima*

Conjunto de experiencias subjetivas y de prácticas de vida que cada persona experimenta y realiza sobre sí misma, conformada por los pensamientos, conocimientos, intuiciones, dudas, fantasías y creencias sobre sí misma, y por las interpretaciones que cada persona elabora sobre lo que le sucede y lo que hace que suceda.⁴

Ansiedad

Es una respuesta emocional ante una advertencia de amenaza o peligro.⁵

Asistencialismo

Para Ezequiel Ander-Egg «es una forma de asistencia o de ayuda al necesitado, caracterizada por dar respuestas inmediatas a situaciones carenciales, sin tener en cuenta las causas que las generan. Este tipo de asistencia lejos de eliminar los problemas que trata, contribuye a su mantenimiento y reproducción. Históricamente fue una de las primeras formas organizadas de ayuda al necesitado. En ella subyace una concepción de la sociedad basada en la inexistencia de contradicciones y por ende considera los estados de carencia como disfunciones que hay que corregir y que son atribuibles al individuo y a sus circunstancias.»⁶

Atención telefónica especializada

Servicio vía telefónica, de atención inmediata y de primer contacto, que garantiza atención de calidad a mujeres en situación de violencia y las orienta sobre los servicios especializados —médicos, psicológicos, jurídicos y sociales—. ⁷

Atención inmediata y de primer contacto

Dado que la mujer que se encuentra en una situación de violencia se siente desamparada y vulnerable, es necesario que cuente con servicios disponibles las

⁴ Lagarde y de los Ríos, Marcela, *Claves feministas para la autoestima de las mujeres*, Horas y horas, Madrid, 2000, p. 18.

⁵ Dicaprio, Nicholas S., *Teorías de la personalidad*, México, McGraw Hill, 1993, p. 59.

⁶ Ander-Egg, Ezequiel, *Diccionario del Trabajo Social*, Buenos Aires, Lumen, 1995, p. 64.

⁷ Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, *Glosario de términos sobre violencia contra la mujer*, México, Conavim, 2010, adaptación, p. 14.

24 horas, los 365 días del año, donde la pueden escuchar, orientar y canalizar en materia de violencia de género.⁸

Atención básica y general

La atención básica es el paquete mínimo de servicios que debe ofrecerse a las usuarias en situación de violencia y es general porque debe proporcionarse en todas las unidades de salud.⁹

Atención especializada

Brindar servicios especializados que reconozcan tanto las causas como las consecuencias de la violencia y que las combatan desde la integralidad. Busca garantizar una atención de calidad a las mujeres en situación de violencia, que contemple su detección oportuna y proporcione servicios especializados—médicos, psicológicos, jurídicos y sociales—. ¹⁰

Aversión o fobia sexual

Se clasifica dentro de los trastornos del deseo sexual (DTS) y es la aversión extrema, persistente o recurrente, para evitar todos o casi todos los contactos sexuales con una pareja.¹¹

C

Centros de atención especializados

Son instancias públicas o privadas que, asentadas en una comunidad con la cual trabajan acciones de prevención de la violencia, brindan asesoría a mujeres violentadas. Se encargan de proporcionar servicios de primer contacto y canalizar los casos de violencia extrema al refugio pertinente.¹²

⁸ Secretaría de Seguridad Pública, *Protocolo de atención a personas que han sufrido el delito de violación*, México, 2009, p. 25.

⁹ Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva, *Modelo integrado para la prevención y atención de la violencia familiar*, México, Secretaría de Salud, 2006, p. 34.

¹⁰ Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, *Glosario de términos sobre violencia contra la mujer*, México, Conavim, 2010, p. 19.

¹¹ Labrador, Javier y María Crespo, *Tratamientos psicológicos eficaces para las disfunciones sexuales*, Universidad Complutense de Madrid, Psicotherma, 2001, p. 431.

¹² Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, *Glosario de términos sobre violencia contra la mujer*, México, Conavim, 2010, p. 24.

D

Depresión

Se define como un trastorno afectivo y se caracteriza por cambios involuntarios del estado de ánimo, tristeza profunda y pérdida de interés o placer que ocasiona alguna alteración significativa en el individuo que la padece. Los síntomas perduran durante al menos dos semanas y están presentes la mayor parte del día.¹³

Derechos humanos

Son facultades, prerrogativas, intereses y bienes de carácter civil, político, económico, sociocultural, psíquico, personal e íntimo, que posee el ser humano, y que se reconocen en instrumentos jurídicos nacionales e internacionales.¹⁴

Desiderátum

Deseo intenso de hacer o conseguir algo.¹⁵

Discriminación

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.¹⁶

Dispareunia

Sensaciones desagradables y dolorosas durante y después de la cohabitación. También conocida como algopareunia.¹⁷

Dispepsias

Enfermedad crónica caracterizada por la digestión laboriosa e imperfecta.¹⁸

Dominación

En el contexto de la perspectiva de género, es la exclusión femenina mediante la negación de su participación en diversos ámbitos de significación, que la sitúan en una posición que sólo le permite ser referida, mas no ser referente.¹⁹

¹³ Instituto Nacional de las Mujeres, *Panorama de la salud mental en las mujeres y los hombres mexicanos*, México, Inmujeres, 2006, p. 14.

¹⁴ Instituto Nacional de las Mujeres, *Glosario de género*, México, INMUJERES, 2008, p. 42-44.

¹⁵ *Nuevo diccionario enciclopédico*, Madrid, Espasa Siglo XXI, 2000, p. 574.

¹⁶ Ley Federal para Prevenir la Discriminación, Diario Oficial de la Federación, 11 de junio de 2003, Artículo 4°.

¹⁷ Eicher, W., *Sexualidad normal y patología en la mujer*, Londres, Morata, 1978, p. 222.

¹⁸ *Nuevo diccionario enciclopédico*, Madrid, Espasa/Siglo XXI, 2000, p. 606.

E

Empoderamiento

Proceso en que las mujeres transitan de cualquier situación de opresión, desigualdad, discriminación, explotación o exclusión, a un estadio de conciencia, autodeterminación y autonomía, el cual se manifiesta en el ejercicio del poder democrático que emana del goce pleno de sus derechos y libertades.²⁰

Erradicación

En el tema de violencia contra las mujeres, erradicar es origen y destino. Origen, ya que parte de la convicción de que la eliminación de todos los tipos y modalidades de violencia contra las mujeres es una condición indispensable para su desarrollo individual social, económico, laboral, de acción política y acceso a la justicia; así como para el impulso hacia su participación plena e igualitaria en todas las esferas de la vida pública y privada. Destino, dado que pretende poner fin a las dinámicas y ciclos perniciosos de la violencia contra las mujeres, los cuales trastocan todos los ámbitos de la sociedad.²¹

G

Género

Categoría que analiza cómo se definen, representan y simbolizan las diferencias sexuales en una determinada sociedad.²²

P

Perspectiva de género

Herramienta conceptual que busca mostrar que las diferencias entre mujeres y hombres se dan no sólo por su determinación biológica, sino también por las diferencias culturales de los seres humanos.²³

¹⁹ Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, *Glosario de términos sobre violencia contra la mujer*, México, Conavim, 2010, pp. 48-55.

²⁰ México. Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, Última Reforma DOF 28-01-2011, Artículo 5, Párrafo X.

²¹ Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, *Glosario de términos sobre violencia contra la mujer*, México, Conavim, 2010, p. 53.

²² Instituto Nacional de las Mujeres, *Glosario de género*, México, INMUJERES, 2008, p. 70.

²³ *Idem.*, p. 102.

Prevención

Estrategia que busca la intervención coordinada de las instituciones públicas y privadas, así como de los actores sociales, para anticiparse, detectar y disminuir las dinámicas sociales que generan contextos de violencia de género y que permite aminorar el nivel de riesgo de que ésta ocurra, con el fin de generar una cultura que favorezca la resolución pacífica de ciudades seguras y pacíficas para todas y todos.²⁴

S

Sanción

Consecuencia coactiva de una conducta ilícita.²⁵

Sexo

Conjunto de diferencias biológicas, anatómicas y fisiológicas de los seres humanos que los definen como hombres o mujeres.²⁶

T

Trastorno de estrés postraumático

Es un trastorno de ansiedad que pueden sufrir niñas, niños, adolescentes y personas adultas. Después de haber experimentado o haber sido testigo (en niñas y niños, con sólo haber escuchado que a alguien le ocurrió) de un hecho traumático, un accidente, un desastre natural o una situación violenta, la persona reacciona con mucho miedo e impotencia y continúa reviviendo esta sensación después de un mes o más, y trata de evitar todo aquello que se lo recuerde. Los recuerdos se desencadenan ante varias situaciones similares y frecuentemente se presentan pesadillas con contenido del evento traumático. Hay quienes también pueden revivir el momento como si estuviera ocurriendo de nuevo, de una manera tan real que genera todo el terror que vivió.²⁷

²⁴ Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, *Glosario de términos sobre violencia contra la mujer*, México, Conavim, 2010, p. 99.

²⁵ Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, *op. cit.*, p. 107.

²⁶ Instituto Nacional de las Mujeres, *Glosario de género*, México, INMUJERES, 2008, p. 118.

²⁷ Cárdenas, Eva Marcela; Miriam Fera; Lino Palacios y Francisco de la Peña, *Guía clínica para los trastornos de ansiedad en niños y adolescentes*, México, Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente, 2010, p. 30.

V

Vaginismo

Espasmos de los músculos alrededor de la abertura de la vagina o traumas en la región vaginal.²⁸

Violencia

La violencia consiste no sólo en el uso de la fuerza física, sino también en otras acciones, como agresiones verbales, intimidación, restricciones a la libertad o la privación de medios para la subsistencia y el desarrollo personal.²⁹

Violencias

Son acciones multifactoriales que por comisión u omisión dañan la vida, la integridad física o mental, la libertad o la seguridad de las personas en forma puntual, temporal o permanente. Son construcciones sociales, económicas, culturales y políticas en las que intervienen agentes perpetradores y víctimas.³⁰

Violencia simbólica

La violencia simbólica es esa coerción que se instituye por mediación de una adhesión que el dominado no puede evitar otorgar al dominante —y, por lo tanto, a la dominación— cuando sólo dispone para pensarlo y pensarse o, mejor aún, para pensar su relación con él, de instrumentos de conocimiento que comparte con él y que, al no ser más que la forma incorporada de la estructura de la relación de dominación, hacen que ésta se presente como natural.³¹

²⁸ Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva, *Modelo integrado para la prevención de la violencia familiar y sexual. Manual Operativo*, México, Secretaría de Salud, 2006, p. 80.

²⁹ Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, *Glosario de términos sobre violencia contra la mujer*, México, Conavim, 2010, pp. 121-122.

³⁰ Karime Suri, Incide Social, *Orígenes sociales de las violencias*, presentación ante el pleno de la Comisión de Prevención de la Violencia contra las Mujeres del Sistema Nacional para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, 3 de noviembre de 2011.

³¹ Bourdieu, Pierre, *Meditaciones pascalianas*, Barcelona, Anagrama, 1999, pp. 224-225.

BIBLIOGRAFÍA

- Bourdieu, Pierre (2000), *La dominación masculina*, Anagrama, Colección Argumentos, Madrid.
- Castro Aguilar, Iris (2007), «Inteligencia emocional», en *Revista Latinoamericana Tecnológica Extracorporal*, vol. XIV, núm. 3, Cartagena de Indias.
- Cazés, D. (2005), «Nociones y definiciones básicas de la perspectiva de género», en *Defensor. Revista de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal*, núm. 4, año III, abril 2005.
- Devalle, S. (2000), *Poder y cultura de la violencia*, El Colegio de México, México.
- Espinar, E. (2007), «Las raíces socioculturales de la violencia de género», en *EA, Escuela abierta: revista de investigación educativa*, núm. 10, 2007, Departamento de Sociología-Universidad de Alicante.
- Fawcett, G., T. Venguer, L. Miranda y F. Fernández, (1999), *Los servicios de salud ante la violencia doméstica*, Population Council-Oficina Regional para América Latina y El Caribe, México.
- Galtung, J. (1969), *Violence, peace and peace research*, *Journal of peace Research*, vol. 6, Oslo.
- Heise, L. (1998), «Violence against women: An integrated, ecological model», en *Journal of Violence against Women*, 4, 262-290, The Health and Development.
- Hirigoyen Marie-France (2006), *Mujeres maltratadas. Los mecanismos de violencia en la pareja*, Paidós, colección Contextos.
- Hoff, L. A. (1994), *Violence issues: an interdisciplinary curriculum guide for health professionals*, Ottawa, Health Canada.
- Jiménez, R. A. (2004), «La violencia social en México: mitos y realidades», en *La violencia social en México: explotación sexual de niñas, niños y adolescentes*, Programa Universitario de Investigación en Salud-UNAM, México, pp. 45-50.
- Montes Román, G. (2008), *Guía de intervención integral contra la violencia de género*, Instituto de la Mujer/Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha/Fundación MUJERES/Ministerio de Igualdad, Barcelona.
- OPS/OMS (2002), *Informe mundial sobre la violencia y la salud*, Organización Panamericana de la Salud-Oficina Regional.
- Ramos Lira, L. (2007), «Violencia de género y su relación con el consumo de alcohol y otras drogas», en *Revista LiberAddictus*, México.
- Roberts, A. R. (2005), *Crisis Intervention Handbook: assessment, treatment and research*, New York, Oxford University Press.
- Velado, María Margarita (2008), *La atención brindada durante el año 2007 en el Centro de atención de las dignas a mujeres que enfrentan violencia sexual y de pareja. Sistematización*.
- Velázquez, S. (2003), *Violencias cotidianas, violencia de género*, Paidós/Organización Mundial de la Salud, Buenos Aires.

El *Manual de atención telefónica Vida sin violencia*,
tomo I. *Marco conceptual y lineamientos de organización*
se terminó de imprimir en Talleres Gráficos de México,
Av. Canal del Norte núm. 80, col. Felipe Pescador C.P. 06280
México D.F. en el mes de noviembre de 2012.

El tiraje es de 700 ejemplares.