

(Continuación... “lo que se debe evitar”)

**Entablar el diálogo a manera de interrogatorio** y la utilización de términos técnicos: “¿Y ya pensó quién la va a mantener a Ud. Y a sus hijos?” “¿Está dispuesta a destruir una familia?”.

**Empobrecerla emocionalmente** al decir frases como: “Pobre de usted”.

**Provocar que desista** al fomentar en la víctima que recibir la ayuda que solicita es muy tardado y tal vez no se logre nada, y que lo mejor es desistir y volver a casa.<sup>3</sup>

**Recomendar la conciliación o reconciliación** entre las partes ya que agravan la situación de la mujer favoreciendo que la violencia continúe.

**Dar falsas expectativas**, proporcionando un mensaje de que las cosas se arreglarán fácilmente.

### Claves básicas para brindar contención

**1. Identificarse y comunicar el objetivo de la función policial.** Que la mujer conozca a la persona que le brinda la atención y su interés por brindarle ayuda. “Estamos para ayudarle, usted no está sola”, “Confíe en nosotros, le podemos ayudar”, “Su seguridad es muy importante”.

**2. Realizar contacto psicológico.**<sup>4</sup> Implica entrar en “sintonía” con los sentimientos y necesidades de la persona durante su crisis, por lo que se requiere escuchar cómo visualiza ella la situación. Se le invita a hablar sobre los hechos y a que exprese sus emociones. “¿Hay algo que me quiera decir?”, “Dígame, la escucho, estoy aquí para ayudarla”.

La tarea de quien orienta es reconocer los sentimientos de la mujer y responder de manera tranquila y empática. Cuando las personas en crisis se sienten escuchadas, aceptadas y ven aprobados sus sentimientos de ira, temor o tristeza, conduce a una disminución de la intensidad emocional y posibilita reorientar la energía hacia la solución del problema. “Si la comprendo bien, creo entender que usted siente...”, “No se preocupe por llorar, imagino que en una situación así me sucedería lo mismo...”

4- Si se cuenta en ese momento con el recurso para poderle invitar un vaso de agua o una botella lo hacemos y esperamos a que por lo menos consuma un cuarto de esta, con la finalidad de que se tranquilice y podamos iniciar una conversación.

5.- Al iniciar la conversación, pedirle como estrategia que recuerde fechas con día y hora, lugar, personas presentes, con la finalidad que fije la atención en recordar esos momentos y se distraiga por completo de la situación de crisis en la que se encuentra.

Estos puntos podrán ser implementados por el/la oficial de seguridad pública a su criterio valorando la tranquilidad en la que se encuentra mujer, al momento de terminar uno e implementar otro.

**Conocer y utilizar una herramienta como la contención emocional puede hacer la diferencia para quien apoya a la mujer se convierta en parte de la solución a un problema tan complejo como la violencia.**

<sup>1</sup>Andrés, Paloma (2004): Violencia contra las mujeres, violencia de género. En C. Ruíz-Jarabo y P. Blanco (Eds.), *La violencia contra las mujeres: prevención y detección* (pp. 17-38). Madrid: Díaz de Santos.

<sup>2</sup>Ferrán Lorente (2008): *Asistencia psicológica a víctimas. Psicología para bomberos y profesionales de las Emergencias*. Madrid: Arán.

<sup>3</sup>Archundia Virginia (2011): *Herramientas para la contención emocional en situaciones de violación a derechos humanos*. México: Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal.

<sup>4</sup>Slaikeu, Karl (1984): *Intervención en crisis. Manual para práctica e investigación*. El Manual Moderno: México.

Instituto Municipal  
de las Mujeres



“Este Programa es público y queda prohibido su uso con fines partidistas o de promoción personal”  
“Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a las Políticas Municipales de Igualdad y Equidad entre Mujeres y Hombres, FODEIMM.”

## Guía básica de contención emocional para mujeres víctimas de violencia de género

### Antecedentes de la violencia de género.

La violencia trae consigo un deterioro físico y emocional importante en las mujeres que les dificulta tener confianza en sí mismas, que acompañada del miedo que pueden sentir, les hace sentirse incapaces de iniciar una nueva vida. Que una mujer reconozca que vive violencia es un hecho complejo y doloroso, ya que puede sentir vergüenza o culpa por “no haber sido capaz de parar la violencia o cambiar el comportamiento del agresor”. Muchas veces se han enfrentado a la falta de apoyo familiar y social, lo que las hace sentirse solas e incompetentes para enfrentar una separación o procesos judiciales complicados.<sup>1</sup> Cuando una mujer pide ayuda por la violencia que vive, ya ha pasado por un largo proceso personal que la lleva a buscar alguna alternativa que cambie su vida. Generalmente en el momento en que acuden a algún servicio de apoyo las mujeres se encuentran en un estado emocional de crisis, desesperanza o miedo. Por eso las personas que están involucradas en su atención necesitan tener ciertas herramientas básicas para brindarles un servicio de calidad y con calidez. Una de esas herramientas es contar con una guía básica para saber cómo brindar contención emocional, que al mismo tiempo ayude a que las personas que dan la atención se sientan con menos angustia ante una situación de crisis.

### ¿Qué es la contención emocional?

Es poder ayudar a la persona afectada emocionalmente a sentirse nuevamente tranquila y con confianza en sus propias capacidades para continuar la vida, respetando su propio ritmo y espacio. El objetivo de la contención es brindar la orientación necesaria para que la mujer pueda organizar sus ideas sobre la situación que está viviendo y clarifique las acciones a seguir en el corto plazo.<sup>2</sup>

**La contención ayuda a que la mujer exprese y procese de forma menos dolorosa lo que está viviendo.**

¿Qué se necesita para brindar contención emocional?

**Hablar con la mujer en un espacio apartado del agresor**, y en privado para garantizar la confidencialidad.

**Tener una escucha activa:** Poner atención al mensaje emitido por la otra persona para comprender lo que se le quiere decir y poder reaccionar ante el mensaje. Incluye tener en cuenta el tono de voz de la mujer, las pausas, los silencios y su postura, ya que brinda información útil al mensaje que quiere comunicar.

**Mostrar una actitud empática:** Comprender lo que piensa y experimenta la otra persona ("Ponerse en sus zapatos"). Requiere comunicarle esta comprensión en un lenguaje accesible. "Entiendo que se sienta con miedo". "Comprendo por qué se siente preocupada".

**Mostrar respeto:** No emitir juicios sobre lo que dice. Permitir que la mujer vaya a su propio ritmo y tome las decisiones que considere convenientes. Saber que la mujer es experta en su propia vida y se le orienta para encontrar soluciones, pero no se le imponen.

**Mostrar tranquilidad:** suficiente para darle seguridad.

**Marcar límites:** Saber que la persona que brinda el servicio no puede resolver todos los problemas, pero si puede canalizar y brindar información oportuna.

**Conocer los servicios y recursos comunitarios para la atención de la violencia;** la normatividad referente al tema; los derechos de las mujeres.

**Lo que se debe evitar:**

**Minimizar lo que la persona está narrando** al decir frases como: "Eso no es tan importante", "Por favor ya no llore".

**Decidir por ella, o condicionar la ayuda,** es decir colocarse ante la víctima como alguien que le está haciendo el favor de ayudarla: "Si usted regresa con su marido, ya no la vuelvo a ayudar".

**3. Analizar las dimensiones del problema en tres momentos<sup>4</sup>.** Indagar qué sucedió:

- antes del evento de violencia crítico.
- Durante el evento "¿qué sucedió, cómo se siente, qué piensa, qué puede hacer", tratando de identificar tanto las fortalezas como la existencia de personas que pueden apoyarla y las debilidades como el que no cuente con dinero.
- Indagar sobre el futuro riesgo y prepararse para soluciones inmediatas; se comienza con conflictos que requieren solución inmediata como dónde pasar la noche. La función es ayudarlo a priorizar los problemas, ya que la crisis los coloca en un estado de confusión queriendo resolver todos los problemas por lo que se sienten abrumadas. "De todas estas dificultades que me platica, ¿cuál considera que sería más importante resolver primero?", "¿cuál o cuáles serían de mayor urgencia?", "Todos esos problemas son importantes ¿cuál podría dejar para atender después?".

**4. Sondear posibles soluciones<sup>4</sup>.** Identificar un rango de soluciones alternativas para las necesidades inmediatas como para las que pueda dejarse para después. La función de quien orienta es indagar por pasos, primero saber qué se ha intentado, para después, en un segundo momento apoyarla en que encuentre alternativas. Se deben analizar los pros y los contras de cada solución y analizarlos de acuerdo a lo que es más inmediato resolver y orientando a reflexionar sobre su seguridad. Para poder dar una buena orientación en este punto, es necesario conocer los recursos o servicios confiables y profesionales disponibles en la comunidad.

**5. Iniciar pasos concretos<sup>4</sup>.** Es ayudar a la persona a ejecutar alguna acción concreta que ella decida. El objetivo es pequeño, no es más que dar el paso más próximo (por pequeño que parezca), como buscar un refugio. Si la mujer decide continuar en el mismo domicilio con el agresor, es importante ir elaborando con ella un plan de seguridad.

**6. Verificar el progreso.** El objetivo es que se pueda completar el circuito de retroalimentación, y esto implica verificar si la solución inmediata fue apropiada o no. En caso de que no haya sido así, se regresa a analizar las dimensiones del problema.

**Cinco pasos básicos para detener el llanto y crisis emocional.**

En el caso de que la mujer se encuentre llorando y éste estado emocional no le permita poder expresar sus ideas con claridad es importante poder utilizar los siguientes pasos.

1.- **Buscar su mirada y lograr hacer un contacto visual con ella**, en ese mismo momento preguntarle su nombre, una vez obtenido éste, con voz firme hacerle saber que no escuchas lo que te está diciendo con las siguientes frases; ejemplo: "**Miriam no escucho lo que me está diciendo**", "**Estoy muy interesado en poderte ayudar**", utilizando su nombre para mostrarle interés en ella y al mismo tiempo buscar su desconcierto por lo extraño que resulta, que un desconocido te hable por tu nombre con tanta familiaridad, logrando distraer su atención del llanto.

2.- Nuevamente **buscamos su mirada y lograr hacer un contacto visual con ella**, en ese momento llamándola por su nombre **la invitamos hacer algunos ejercicios respiratorios**, por ejemplo: "**Miriam te voy a pedir que por favor inhales con la nariz aire y exhales por la boca tres veces de manera lenta**", posterior a estos ejercicios te vas a sumar a los ejercicios respiratorios de ella, marcando tú el ritmo de estos, con la siguiente frase: "**Miriam quiero que respire por favor siguiéndome, lo vamos hacer juntos y al mismo tiempo, tres veces**". El/la oficial de Seguridad Pública al tiempo de concluir esta frase, iniciara con el ejercicio, haciendo un contacto visual con ella y como herramienta alterna, utilizara el movimiento de sus brazos para inhalar (levantarlos y abrirlos) para exhalar (bajar los brazos y cerrarlos), sin invitarla hacer estos movimientos pero provocando la situación para que se sume a esta herramienta, si se logran sincronizar las inhalaciones y exhalaciones de la mujer y de la/el oficial de seguridad pública se lograra distraer su atención del momento de crisis en el que se encuentra, por lo que se recomienda de que las inhalaciones y exhalaciones sean moduladas rápidas, lentas, lentas rápidas, para que la mujer tenga que forzar la atención en seguir la velocidad de los ejercicios.

3.- Pedirle que cambie de posición, si se encuentra sentada pedirle que se ponga de pie y señalarle un nuevo lugar para que se siente, si se encuentra de pie, invitarla que se siente y en su caso cambiarle de posición con algún pretexto, ejemplo: "**Miriam te pido por favor que te sientes de este lado para que te escuche mejor.**" o "**Miriam pásate de este lado por favor para que te escuche mejor y estés mas cómoda**".