

**INSTITUTO DE LA MUJER OAXAQUEÑA**

**UNIDAD DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO  
(UAMVVG)**

**MODELO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A MUJERES EN SITUACIÓN DE  
VIOLENCIA FAMILIAR Y DE GÉNERO**

**NUMERO DE EMERGENCIAS:**

**01 8008317656**

OAXACA DE JUÁREZ, OAX; Enero 2012

## CONTENIDO

**PRESENTACIÓN O INTRODUCCIÓN.....**

**PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....**

**JUSTIFICACIÓN.....**

**OBJETIVOS.....**

**MARCO TEÓRICO.....**

**DESCRIPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SERVICIO.....**

**ASISTENCIA VÍA TELEFÓNICA A MUJERES EN SITUACIONES  
DE VIOLENCIA DE GÈNERO.....**

**GLOSARIO.....**

**BIBLIOGRAFÍA.....**

**ANEXOS.....**



## PRESENTACIÓN O INTRODUCCIÓN

La violencia contra las mujeres tiene impactos indeterminados en la persona que la recibe, en relación al tipo de suceso violento, la modalidad, la recurrencia, etc. en la que se presenta. Dada la magnitud de este fenómeno, apremia la necesidad de proveer servicios óptimos de atención en función de las diversas necesidades (personal capacitado, espacios, horarios, por nombrar solo algunos factores de suma importancia) de la manera más eficaz e inmediata posible.

En este sentido, es una responsabilidad irrenunciable del Estado garantizar el bienestar, la democracia, el desarrollo integral de las personas, por mencionar solo algunas; para aproximarse a la erradicación de la violencia se requiere instrumentar acciones que permitan prevenir y atender las manifestaciones de esta problemática en forma coordinada, todos los sectores de la sociedad. Una vía para alcanzar cobertura de atención es el uso de los medios de comunicación interpersonales como son: la línea telefónica e internet, estos servicios permiten una amplia diversificación para atender a mujeres, su hijas e hijos que viven en zonas alejadas y marginadas a la ciudad, o bien que radican en otras regiones del Estado. Asimismo, en muchos casos les faltan recursos económicos para trasladarse, esto reduce aún más la posibilidad de recibir una atención primaria.

En el Estado de Oaxaca, en el marco del Programa de Apoyo a las Instancias de Mujeres en las Entidades Federativas (PAIMEF) el Instituto de la Mujer Oaxaqueña lleva a cabo procesos formativos y acciones de fortalecimiento institucional que han permitido ampliar y optimizar las capacidades de atención a las mujeres en situación de violencia. Como parte de estos procesos y con base en la recuperación y sistematización de las experiencias de trabajo, las fuentes documentales, metodológicas y teóricas en las que se sustenta el trabajo cotidiano se desarrolla el presente Modelo de Atención Telefónica a mujeres en situación de violencia de género.

Bajo estas consideraciones, el servicio a través de la línea telefónica representa un recurso y un instrumento útil para la difusión de una cultura con equidad de género así como de los derechos de las mujeres, ofreciendo asesoría telefónica confidencial, anónima y en ocasiones representa la única forma que las mujeres tienen de acercarse a las instancias para ser atendidas y así recibir información, orientación e intervención psicológica; dado que es el primer contacto institucional en torno a la problemática en que se encuentran.

Por ello es de suma importancia que las orientadoras telefónicas manejen los principios y recursos básicos que fundamentan este tipo de acompañamiento: primeros auxilios psicológicos, el respeto, escucha activa, orientación, comprensión, sensibilidad, aceptación, contención emocional a personas en situación de crisis de manera inmediata y profesional, entre otros; así como información acerca de las opciones viables para atender la situación.

Brindar un servicio como este implica también la generación de mecanismos que permitan la ampliación de la cobertura, accesibilidad en cuanto a costos, inversión de tiempo y disminución de riesgos para las víctimas. En este sentido, la atención telefónica representa un recurso de comunicación inmediata e interpersonal que puede responder a un porcentaje considerable de la población.

Es así que la Unidad de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género brinda la atención vía telefónica a la población de mujeres en esta situación y de acuerdo a las razones en mención se presentan en este modelo datos representativos del fenómeno, no solo a nivel nacional sino también estatal y local, el marco jurídico que sustenta parte del trabajo que se realiza; objetivos, así como la información que se proporciona a las mujeres que demandan el servicio; tipos y ámbitos de la violencia, funciones que desempeña el personal que atiende la línea; las principales características del servicio telefónico, la escucha activa como base del proceso, los aspectos específicos de esta atención y la intervención en crisis como una de las principales herramientas para atender las necesidades de la población de mujeres, es decir, el qué y el cómo de la atención telefónica que se proporciona a las mujeres.

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La violencia contra las mujeres es una problemática existente en todas las sociedades humanas desde tiempos remotos, este fenómeno representa una evidencia de las relaciones asimétricas de poder entre hombres y mujeres, desigualdad y abuso de poder; implicando dominación-subordinación y convirtiéndose además en fuente de conflictos de diversa índole donde principalmente resultan afectadas ellas, sus hijas e hijos tomando en consideración que uno de los ámbitos donde generalmente ocurre, es el familiar. Existen probadas razones y argumentos para comprender la dificultad de transformar esta problemática que cotidianamente enfrentamos, dado que las creencias, mitos y prácticas que sustentan y perpetúan este fenómeno se transmite generacionalmente.

La violencia contra las mujeres, actualmente es reconocida como una problemática de salud pública, una violación a los derechos humanos de las mujeres; también se cuenta con mayor información acerca de las diversas prácticas violentas que aún persisten hacia las mujeres, lo cual permite identificarlas como un primer paso que en lo sucesivo tenga lugar la intervención eficaz y oportuna al respecto; algunas de estas expresiones consisten en: violencia física que incluso puede privarlas de la vida; despojarlas de su libertad y de todos aquellos derechos inherentes a su calidad de persona, tales como decidir cuántos hijos/as tener y cada cuándo; restándole espacios y posibilidades de desarrollarse en las diferentes esferas de la vida y con oportunidades semejantes a las que tiene un hombre - por el sólo hecho de serlo-, violencia psicológica, sexual, patrimonial y económica, así como un interminable etcétera,.

Es por demás evidente que el fenómeno es complejo y multifactorial, sin embargo cada acción encaminada a prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia hacia las mujeres desde el ámbito de actuación e intervención personal y profesional puede redundar en la disminución progresiva de tales expresiones.

## DATOS ESTADÍSTICOS DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

Respecto al complejo fenómeno de la violencia, es importante contextualizarlo en nuestro país, así como actualizar los datos disponibles. El Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI), el Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES) y el Fondo de Desarrollo de las Naciones Unidas para la Mujer (UNIFEM), presentan los resultados de la Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares 2006 (ENDIREH). De acuerdo con estos datos:

- ∞ 67 de cada 100 mujeres de 15 años y más han padecido algún incidente de violencia de pareja, comunitaria, laboral, familiar o docente a lo largo de su vida. De estas formas de violencia la más frecuente es la ejercida por el esposo o compañero, declarada por 43.2% de las mujeres. Le siguen la comunitaria, padecida por 39.7% de las mujeres de 15 años y más, la laboral con 29.9% de mujeres, la familiar y escolar con 15.9 y 15.6%, respectivamente.

De las 32 entidades de la República Mexicana, 11 presentan un porcentaje de violencia de pareja superior a la media nacional, que es de 43.2 %; entre los que están, por orden de importancia:

- ∞ el Estado de México con 54.1 %,
- ∞ Jalisco 52.8 %,
- ∞ Colima 50.3 %,
- ∞ Durango 48.6 %,
- ∞ Tabasco 48.4 %,
- ∞ Puebla 47.1 %,
- ∞ Morelos 45.4%;
- ∞ Guerrero y Aguascalientes, con 45.3 % cada uno,
- ∞ **Oaxaca 43.9 %**
- ∞ y el Distrito Federal 43.5 %. (Fuente: Mujeres y Hombres 2008).

La Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares 2006 revela que la violencia contra las mujeres perpetrada por la pareja alcanzó un 43.2% a nivel nacional, con porcentajes que van de 54.1% en el estado de México a 33.7% en el estado de Coahuila de Zaragoza.

- ∞ El porcentaje de mujeres que señaló haber tenido algún incidente de violencia en el ámbito laboral, como acoso, hostigamiento o abuso sexual es de prácticamente un 30%.
- ∞ 15.6% de las mujeres reportó haber sufrido discriminación, hostigamiento, acoso o abuso sexual en la escuela.
- ∞ El 67% de las mujeres mexicanas de 15 años y más declaró al menos una situación de violencia, ya sea en el ámbito comunitario, escolar o laboral, o en el espacio familiar y de pareja.

## Violencia perpetrada por la pareja

- ∞ La información de la encuesta revela que 43.2% de las mujeres de 15 años y más sufrieron algún incidente de violencia de pareja a lo largo de su última relación conyugal. El porcentaje fluctúa entre 54.1% en el estado de México y 33.7% en Coahuila de Zaragoza.
- ∞ De estas mujeres, 37.5% declaró haber recibido agresiones emocionales que afectan su salud mental y psicológica; 23.4% recibió algún tipo de agresión para controlar sus ingresos y el flujo de los recursos monetarios del hogar, así como cuestionamientos con respecto a la forma en que dicho ingreso se gasta.
- ∞ Dos de cada diez mujeres confesó haber sufrido algún tipo de violencia física que les provocaron daños permanentes o temporales. Los contrastes por entidad federativa son notables, en Tabasco 25.7% de las mujeres sufrió algún tipo de violencia, mientras que en Tamaulipas el porcentaje alcanzó 13%.
- ∞ Las mujeres víctimas de violencia sexual cometida por sus propias parejas representan el 9%; ellas declararon haber sufrido diversas formas de intimidación o dominación para tener relaciones sexuales sin su consentimiento.

## Violencia contra las mujeres en los espacios laborales

En este rubro se captaron las situaciones de discriminación, hostigamiento, acoso y abuso sexual, enfrentadas por las mujeres en el lugar donde trabajan. En el nivel nacional el porcentaje de mujeres que señalaron haber tenido un incidente violento en el ámbito laboral ascendió a 29.9%; sin embargo, en 14 entidades federativas los porcentajes son superiores. En el otro extremo se encuentran las entidades donde se presentan los porcentajes más bajos, que no dejan de resultar preocupantes: Sinaloa (24.7%), Chiapas (24.1%), Yucatán (23.8%) y Baja California Sur (19.7 por ciento).

## Violencia contra las mujeres en el terreno escolar

Este tipo de violencia abarca las situaciones de discriminación, hostigamiento, acoso y abuso sexual, experimentadas en los centros educativos a los que han asistido o asisten

las mujeres. En este contexto, 15.6% de las mujeres entrevistadas declaró haber sufrido algún incidente de este tipo en su escuela.

En el contexto estatal, la situación se polariza, ya que mientras en Yucatán el porcentaje de mujeres con incidentes violentos en el ámbito escolar es de 9.9%, en **Oaxaca** alcanza 22.9%; cinco entidades presentan cifras superiores a 18%; Puebla, el estado de México y Colima (18.1%), Durango con 18.6% y Jalisco con 20.7%.

### **Violencia contra las mujeres en el ámbito comunitario y familiar**

La violencia comunitaria se refiere a la violencia ejercida contra las mujeres en los espacios públicos o privados a lo largo de su vida.

Las mujeres indígenas enfrentan una doble desventaja en su capacidad de decisión, el acceso a los recursos y la capacidad de acción: ellas son indígenas y mujeres. Así, por ejemplo, los indígenas tienen menos acceso a la educación que los no indígenas y las diferencias de género en la escolaridad son mayores entre esta población.

Asimismo, el promedio de escolaridad de la población hablante de lengua indígena de 15 años y más para el 2005, para las mujeres era de 3.8 y para los hombres de 5.7, habiendo una diferencia de casi dos puntos. (Fuente: II Censo de Población y Vivienda 2005).

Las mujeres de 15 años y más han padecido violencia en los espacios públicos donde prácticamente 4 de cada 10 mujeres revelaron haber sufrido hostigamiento, acoso, ofensas y abuso sexual en el ámbito comunitario (calle, mercado, transporte, cine, iglesia, tienda, hospital, etcétera).

A lo anterior se agregan las situaciones de violencia sufridas por la mujer en el ámbito familiar, esto es: ofensas, humillaciones y malos tratos que reciben las mujeres por parte de los miembros de su familia o de la familia del esposo, excluyendo aquí las que perpetra el esposo o la pareja, el 15.9% de las mujeres declaró haber enfrentado este tipo de incidentes.

Todos los tipos de violencia



La ENDIREH 2006 muestra que a nivel nacional la violencia contra las mujeres alcanzó 67%; el porcentaje varía en cada entidad federativa: es mayor en Jalisco, en el estado de México y en el Distrito Federal, (alrededor de 78%); en contraste, con la menor proporción de mujeres violentadas se encuentran Zacatecas y Chiapas con 56.5% y 48.2%, respectivamente.

El índice de Desarrollo relativo (IDG) en el estado de Oaxaca ha calculado que existe una pérdida de 1.76% en desarrollo humano; este porcentaje se debe a la desigualdad que existe entre hombres y mujeres; esto indica una asimetría que excede en la restricción de sus libertades y en el ejercicio de los derechos de las mujeres.

Uno de los aspectos a tratar de gran importancia y que no se deben dejar a la deriva es el derecho a la salud reproductiva de las mujeres para disminuir la mortalidad materna, muchas de las mujeres son obligadas a tener relaciones sexuales sin su consentimiento y ellas acceden porque el esposo, le ha dicho que es de su “pertenencia” ya que si no lo hacen son sometidas a maltratos físicos, humillaciones y hasta encierros.

En Oaxaca en el 2006 solamente un 55.5% de mujeres asistieron a los servicios de salud para su atención.

En 2006 alrededor del 22.9% de las mujeres de 15 años y más reportó haber sido víctima de algún tipo de violencia de género, en el ámbito educativo; así también de mujeres de 15 años y más que declaró sufrir violencia, 92.2% padeció algún tipo de intimidación en el ámbito de su comunidad; de éstas, reportó abuso sexual casi una de cada tres. Aunque este último porcentaje está por debajo de la cifra nacional (41.9%), es importante darle importancia y prestar atención.

Es importante mencionar que en la entidad la violencia psicológica-emocional alcanzó un 30.0%, la violencia económica de un 20.0% la violencia física de 12.7% y la sexual de 6.3%.

En atención a la línea 01800 83 17 656 de la unidad de atención a mujeres víctimas de violencia de género de mayo a septiembre se recibieron alrededor de 150 llamadas solicitando asesorías y/o apoyo psicológico.

El ámbito de la violencia que más se reportó fue la doméstica con 91 llamadas, seguida de la social con 16 y con 6 en el ámbito Institucional y 6 en el laboral. Cabe mencionar que los tipos de violencia que más reportan en la línea es la psicológica con 110, física con 64. Económica con 54, sexual con 22 y patrimonial con 8. Las usuarias reportan de uno a tres tipos de violencia.

## ANTECEDENTES

En relación a la atención telefónica, este servicio surgió en los años cincuenta y se encuentra estrechamente vinculado a la prevención del suicidio. A mediados de los años sesenta aparecieron las líneas de emergencia y con ellas la diversificación de los servicios telefónicos. En la década siguiente se dio auge al desarrollo de nuevos programas de consejería telefónica y en la divulgación del papel que jugaba ésta en las situaciones asociadas a crisis emocionales (Locatel, 1998).

Dos de los servicios que aún cuando no están dirigidos propiamente hacia la población de mujeres, tienen una gran proporción de consultas solicitadas por ellas: el Sistema de Orientación e Información (SOI) y el Sistema de Apoyo Psicológico por Teléfono (SAPTEL).

El SOI fue fundado en 1978 por los Centros de Integración Juvenil, con la finalidad de brindar atención de emergencia a las personas con problemas de uso y abuso de sustancias tóxicas, así como a sus familiares, ya que según el diagnóstico de la institución éste era uno de los problemas con mayores consecuencias y repercusiones en la salud física, mental y social de los individuos, su familia y de la sociedad en general.

SAPTEL surgió a raíz de los sismos ocurridos el 19 y 20 de Septiembre de 1985 en la Ciudad de México. El Instituto Mexicano de Psicoanálisis y el Departamento de Psiquiatría y Salud Mental de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional Autónoma de México se coordinaron para brindar ayuda y apoyo emocional a través del teléfono a la población damnificada (Zamudio 2000).

La década de los noventa fue prolífica para la atención telefónica. En este periodo se crearon nuevos servicios especializados en temas o en poblaciones que, de una u otra forma, son partes de los antecedentes más inmediatos de Línea Mujer, entre los cuales están TELSIDA de la Secretaría de Salud; PLANIFICATEL del Instituto Mexicano del Seguro Social y el Consejo Nacional de Población; ORIENTATEL de la Secretaría de Educación Pública y CIES-MICROLINE, de los Laboratorios Schering Ploug (García 2000; Zamudio 2000).

Línea Mujer de LOCATEL tiene su sitio en los trabajos feministas pioneros en la integración de una nueva visión del mundo que fuera más incluyente, justo y equitativo con las mujeres y en la cual la erradicación de la violencia ocupa un lugar importante. También, se encuentra el desarrollo de los servicios o líneas telefónicas de corte profesional, donde el

teléfono es un instrumento para apoyar en la solución de problemáticas individuales o de índole social.

El punto de convergencia lo constituye la serie de experiencias dirigidas a proporcionar apoyo a las mujeres sobre aspectos que ponen en riesgo su salud e integridad física, mental, y emocional, utilizando como herramienta básica el dialogo telefónico (García, 2000).

El modelo de LOCATEL ha servido de base para la puesta en marcha de algunas líneas telefónicas estatales en Puebla, Guerrero, Guanajuato, Veracruz y San Luis Potosí bajo el nombre de Tel mujer (García, 2000).

En el 2003 INMUJERES creó la línea telefónica Vida sin Violencia, que llevo a constituir mecanismos de atención para atender casos de emergencia concretos que incluyeran todos los tipos y modalidades de la violencia. INMUJERES tiene la función rectora de política pública para el fortalecimiento y diversificación de líneas telefónicas en las entidades federativas para transformar el en una política pública aplicable, es así que creó la Red Nacional de Atención Telefónica a personas de situación de violencia. (RENAVTEL). La RENAVTEL se constituyo en 2009 con la participación de 22 instituciones y organizaciones sociales. A partir de ello INMUJERES, ha realizado reuniones de trabajo donde se han consensuado acuerdos tendientes a elevar la calidad de los servicios telefónicos que atienden a personas en situación de violencia, y se han impartido conferencias sobre diversas temáticas de interés. Actualmente RENAVTEL está integrada por 38 instituciones y organizaciones de la sociedad civil.

Para las mujeres en situación de violencia, el saber que existe una línea telefónica donde pueden comunicarse y ser atendidas significa abrir posibilidades para crear nuevas expectativas de vida aportándole a ésta un sentido esperanzador, en este sentido el servicio a través de la línea 01800 tiene un papel importante ya que una llamada puede representar para las usuarias un beneficio en el que cuenten con recibir información clara, oportuna y suficiente en relación a su derecho de tener una vida libre de violencia.

En el Instituto de la Mujer Oaxaqueña, la línea 01800 atiende llamadas de mujeres que por diversas condiciones no pueden salir de casa o acudir a recibir atención de manera presencial, a la situación de violencia que se encuentran viviendo; entre éstas se encuentran: comunidades alejadas, escasos recursos económicos, entre muchos otros; llaman para ser asesoradas jurídica y psicológicamente. La línea telefónica empezó a funcionar en el 2010. La línea facilita procesos de catarsis, desahogo y clarificación de

ideas a las mujeres que sienten la necesidad de llevar a cabo acciones que contrarresten la situación de violencia que padecen. El apoyo siempre se brinda a partir de los propósitos de las usuarias desde una perspectiva de equidad de género y de derechos humanos.

Con este propósito EL INSTITUTO DE LA MUJER OAXAQUEÑA presenta a continuación un modelo de atención telefónica a través de la línea 018008317656 para las mujeres en situación de violencia que radiquen en la Ciudad de Oaxaca o en otra región del Estado.

## JUSTIFICACIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN



"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos al Desarrollo Social".  
"2011, Año del Turismo en México".

Si tomamos como punto de partida la base de la cultura patriarcal para comprender la violencia contra las mujeres, se puede decir que ésta nace de un sistema de relaciones de género arraigado en la organización social y cultural, que a lo largo de la historia ha postulado que los hombres son superiores a las mujeres, tienen diferentes cualidades y han de ejercer distintos roles. Estos roles estereotipados, asignan la dominación, el poder y el control a los hombres y la sumisión, la dependencia, la aceptación de la autoridad masculina y la obediencia, a las mujeres. La educación y socialización de los hombres y de las mujeres tiene como objetivo desarrollar cualidades necesarias para mantener este orden establecido. Es en este contexto en que surge como consecuencia la violencia en contra de la mujer, como una forma de afianzar la autoridad masculina (Nogueiras, 2004).

La violencia de género es un problema de carácter estructural, que se manifiesta y reproduce en distintas dimensiones, ámbitos y niveles de la vida social. Enfrentar el problema de la violencia desde una perspectiva multidimensional requiere, por lo tanto, considerar factores individuales, familiares, sociales y culturales, todos los cuales tienen que ser respetados en los intentos de erradicación de estas prácticas. El personal encargado de la línea 01800 atiende las llamadas con alto sentido humanitario y da orientación con perspectiva de género.

Como es sabido, la tecnología ha tenido grandes avances y esta influenciando todas las poblaciones, cualquier persona que cuente con una computadora o tenga posibilidades de rentarla, tiene acceso a todo un mundo de información;

La línea 01800 es un servicio destinado a proporcionar atención psicológica a las mujeres que presentan una situación de crisis por diferentes eventos o circunstancias relacionadas con la violencia, además de proporcionar información de los servicios que la Unidad de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia ofrece. Este servicio prefieren utilizarlo algunas mujeres que de manera inmediata solicitan apoyo por este medio, por diferentes razones:

- Porque es más fácil hacer una llamada para solicitar apoyo cuando las personas que las violentan, no están en sus casas.
- Porque no tienen que acudir y trasladarse desde sus lugares de origen y exponerse a reacciones violentas de sus parejas, ex parejas, novios, etc.
- Porque prefieren obtener información inmediata antes de tomar una decisión.
- Por vergüenza a solicitar un apoyo, por autculpabilizarse de “no poder parar la violencia”.

- Porque no tienen recursos económicos.
- Porque es de manera anónima, gratuita, confidencial y en el momento.
- Porque no tienen con quien dejar a sus hijos e hijas.
- Porque no conocen las instalaciones o no conocen la Ciudad.

Algunas mujeres por sus condiciones, económicas, ubicación geográfica, escasos recursos económicos no acceden a servicios personalizados y una de las pocas opciones con que cuentan es a través de la línea telefónica.

Esta llamada puede ser anónima ya que algunas mujeres prefieren no dar su nombre por su seguridad, otras mujeres utilizan un seudónimo.

Al recibir una llamada se pretende que la persona que presta el servicio escuche activamente a la mujer, se interese por su problema, valide su experiencia, la respete y le brinde un espacio de apoyo y contención que le permita encontrar alternativas viables a su situación.

El personal encargado de atender la línea 01800 cuenta con la experiencia necesaria para atender a las mujeres que se encuentren ante una situación de crisis, las escuchan, se convierten en sus acompañantes de sus problemas temporalmente, las orientan acerca de las medidas de seguridad que pueden tomar y/o les orientan hacia dónde acudir. Algunas mujeres al hablar mencionan que su problemática data de mucho tiempo atrás; es decir desde algunos meses hasta décadas, sin embargo el temor a quedarse solas, las frecuentes amenazas, la presión familiar de “aguantar” ó el que “dirán” de las personas las frena para salir y ó buscar ayuda que les permita reconstruir su vida. La línea telefónica es una alternativa inmediata y accesible para un gran número de usuarias por las condiciones de cobertura y por tratarse de un servicio a distancia; además de constituir la única forma de obtener ayuda institucional, está dirigida a toda la población y en particular a las más vulnerables y/o que viven en comunidades apartadas.

El Instituto de la Mujer Oaxaqueña a través de su página de internet, da la opción de brindar la ayuda en línea. Este medio ha tenido gran impacto ya que se han atendido a mujeres que mediante el servicio de Chat se les asesore legalmente y brindado apoyo psicológico.

Las llamadas vía telefónica y servicio en línea -chat- son atendidas y ó canalizadas en su mayoría a la Unidad de Atención de Mujeres Víctimas de Violencia de género, si algún

caso sale de la competencia y/o funciones que dicho espacio brinda se les orienta a la/s instancias más cercanas a su lugar de residencia para ser atendidas oportunamente.

## **OBJETIVO GENERAL**

Contribuir a la prevención, atención y erradicación de la violencia familiar y de género hacia las mujeres, a través de la asistencia vía telefónica, contención emocional y asesoría, a mujeres en situación de violencia de género, con base en sus necesidades; en concordancia con los servicios que se brindan en la Unidad de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género UAMVVG; así como la canalización oportuna y pertinente a los centros de atención especializados en el fenómeno, dentro y/o fuera del Estado.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ✚ Brindar la atención especializada inmediata, anónima y confidencial, con base en el estándar de competencia de Asistencia vía telefónica a personas o víctimas relacionadas en situaciones de violencia de género, de acuerdo al protocolo determinado en los casos en que sea posible el orden de atención telefónica establecido.
- ✚ Canalizar a la Unidad de Atención, las instituciones gubernamentales u organizaciones no gubernamentales y otros centros de apoyo los casos que procedan de acuerdo a la problemática planteada.
- ✚ Proporcionar a las mujeres información pertinente acerca de las instancias más cercanas que respondan a sus demandas y posibiliten la atención eficaz, clara, real y oportuna a su problemática.
- ✚ Dar seguimiento vía telefónica a las usuarias que no estén en condiciones de acudir a la Unidad de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género y/o cuando son canalizadas a otras instancias, con las que se establecerá vínculo vía telefónica.



## MARCO TEORICO

A lo largo de la historia el papel de la gran mayoría de las mujeres se circunscribe a cumplir funciones propiamente de servidumbre y sociales que se encuentran distorsionadamente vinculadas a su sexo biológico como procrear, ser fuente de satisfacción erótica, etc. Resulta innegable que una de las finalidades de la violencia de género es lograr la dominación de las mujeres y someterlas cada día, debilitando su capacidad de respuesta, de defensa y de acción.

La violencia de género contra las mujeres daña sus vidas y es ejercida desde diferentes sitios y con cualquier objeto material o simbólicamente, causándoles daño psicológico, físico, económico, sexual, etc. a través de una amplia gama de manifestaciones como: golpes, acoso, abandono, gritos, indiferencia, miradas, la invisibilidad y la negación de los derechos mínimos. Las repercusiones son variadas e incluyen desde la lesión de su integridad como personas hasta la pérdida de libertad en todos los sentidos posibles, incluso la muerte. Asimismo se caracteriza por la falta de voz de las mujeres, por la descalificación de sus razones, por la negación de sus conocimientos y su exclusión del acceso a los saberes valorados.

Tales diferencias sociales, psicológicas y culturales no son “naturales”, sino que se aprenden en el proceso de socialización por parte de la familia, las instituciones educativas, los medios de comunicación, la sociedad y la cultura. Este proceso de socialización ha beneficiado, durante siglos el establecimiento de relaciones de poder inequitativos entre hombres y mujeres, es decir a favor de los hombres. Constituye un problema que está basado en la desigualdad del hombre y la mujer, enraizado en la cultura patriarcal, que hereda el poder al hombre. El grado del patriarcado varía hoy entre culturas, sociedades y familias. La desigualdad entre los géneros se refleja, entre otros, en un más alto grado de violencia cometida por hombres contra las mujeres.

La verticalidad, obediencia, disciplina, jerarquía, respeto, castigo, son elementos que sirven de base para regular las relaciones entre hombres y mujeres, que se convierten en un campo propicio para la aparición de la violencia en cualquiera de sus manifestaciones.

De acuerdo con lo anterior, existen conceptos estrechamente relacionados con el fenómeno, que facilitan su comprensión y dan cuenta de las dificultades que se presentan al momento de su abordaje con las mujeres en esta situación. Por esta razón es importante conocer a que hace referencia cada concepto.



**Sexo:** Diferencia biológica que existe entre un hombre y una mujer. Esto incluye la diversidad evidente de sus órganos genitales externos e internos, las particularidades endocrinas que las sustentan y las diferencias relativas a la función de la procreación.

**Género:** Conjunto de ideas, creencias y atribuciones sociales, construidas en cada cultura y momento histórico, tomando como base la diferencia sexual; a partir de ello se construyen los conceptos de “masculinidad” y “feminidad”, los cuales determinan el comportamiento, las funciones, oportunidades, valoración y las relaciones entre mujeres y hombres.

Al final del segundo milenio, las mujeres viven inferioridad en relación con los hombres, se encuentran sometidas desde los espacios familiares, laborales, religiosos, etc. y posiciones superiores que estos ocupan. Desde estas condiciones, oportunidades y posibilidades desiguales aparece la violencia como un instrumento para mantener el control político, jurídico, ideológico, moral, y corporal.

La Organización mundial de la salud planteo la violencia como un problema de salud publica desde 1996, porque afecta la integridad física y emocional de las mujeres que la padecen, de las niñas y de los niños que la atestiguan o que también la sufren, además de ser una violación a sus derechos humanos, particularmente al derecho a una vida libre de violencia. La Asamblea General de Naciones Unidas aprobó el 20 de Diciembre de 1993 la Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer y en el artículo 1º de este documento define a la violencia como “todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño físico, sexual y psicológico para la mujer, así como la amenaza de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la privada”

Por otra parte y de acuerdo al Art. 7 de la Ley Estatal de Acceso de las Mujeres a una vida libre de Violencia de Género, los **tipos de violencia** son:

**Violencia psicológica:** Es cualquier acto u omisión que cause daño a la estabilidad psicológica, pudiendo consistir en negligencia, abandono, descuido reiterado, celotipia, insultos, humillaciones, marginación, indiferencia, infidelidad, comparaciones destructivas, rechazo, restricción a la autodeterminación y amenazas, las cuales conllevan

a la víctima a la depresión, al aislamiento, a la devaluación de su autoestima e incluso al suicidio.

**Violencia física:** Es cualquier acto intencional que inflige daño a las mujeres, usando la fuerza física o algún tipo de sustancia, arma u objeto que pueda provocar o no lesiones, ya sean internas, externas o ambas.

**Violencia patrimonial:** Es cualquier acto u omisión que menoscabe el patrimonio de las mujeres por transformación, sustracción, destrucción, retención o distracción de objetos, documentos personales, bienes, valores, derechos patrimoniales o recursos económicos destinados a satisfacer sus necesidades, pudiendo comprender también los daños a los bienes comunes o propios de la víctima.

**Violencia económica:** Es toda acción u omisión del agresor que afecte la supervivencia económica de la víctima. Se manifiesta a través de limitaciones encaminadas a controlar sus ingresos económicos, así como la percepción de un salario menor por igual trabajo dentro de un mismo centro laboral.

**Violencia sexual:** Es cualquier acto que degrade o dañe el cuerpo o la sexualidad de la víctima y que por tanto atente contra su libertad, dignidad e integridad física o psicológica. Es una expresión de abuso de poder que implica el sometimiento femenino al agresor, al denigrar a las mujeres y concebirla como objeto.

**Violencia feminicida:** Es la forma extrema de violencia de género contra las mujeres, producto de la violación de sus derechos humanos, en los ámbitos público y privado, conformada por el conjunto de conductas misóginas que pueden conllevar impunidad social y del Estado y puede culminar en homicidio y otras formas de muerte violenta de mujeres; y cualesquiera otras formas análogas que lesionen o sean susceptibles de dañar la integridad, dignidad, libertad y derechos de las mujeres.

#### **Las Modalidades de la violencia contempladas en la Ley Estatal de Oaxaca son:**

**Violencia familiar:** 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.

**Violencia laboral:** [...] Es 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.

**Violencia docente:** [...] Son 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.

**Violencia en la comunidad:** Son los actos individuales o colectivos que transgreden derechos fundamentales de las mujeres y propician su denigración, discriminación o exclusión en el ámbito público.

**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.

**Violencia feminicida:** Es la forma extrema de violencia de género contra las mujeres, producto de la violación de sus derechos humanos, en los ámbitos público y privado, conformada por el conjunto de conductas misóginas que pueden conllevar impunidad social y del Estado y puede culminar en homicidio y otras formas de muerte violenta de mujeres.

La estructuración de género llega a convertirse en un hecho social tan fuerte que las personas llegan a pensarlo como natural. Y que conlleva a una serie de situaciones como es la violencia de género donde el hombre ejerce violencia sobre una mujer. La violencia hacia las mujeres es un proceso que, aunque depende de los factores biológicos, sociales o culturales de cada persona y de cada pareja, presenta etapas comunes.

## CICLO DE LA VIOLENCIA



Fuente: Walker. Survivor therapy. Denver: Endolor Communications. 1993, p. 54

La violencia no es un incidente de una sola vez, es un ciclo de comportamiento que se desarrolla con el tiempo, esta violencia va en aumento y en cada etapa del ciclo el abusador está en pleno control de sí mismo y está trabajando para controlar y debilitar más a la víctima. El entender el ciclo de la violencia ayuda a las mujeres a reconocer que ellas no tienen la culpa por la violencia que viven y que únicamente es responsable quien la ejerce.

Al principio la tensión es la característica del hombre mal tratador, se muestra irritable y no reconoce su enfado y no es capaz de comunicárselo a su compañera, lo que provoca en ella un sentimiento de frustración. Todo comienza con sutiles menosprecios, ira contenida, fría indiferencia, sarcasmos, largos silencios. A la mujer se le repite el mensaje de que su percepción de la realidad es incorrecta por lo que ella empieza a preguntarse qué es lo que hace mal y comienza a culpabilizarse por lo que sucede.

A este primer estadio de acumulación de tensión le sucede la fase de explosión violenta marcada por la pérdida total del control y el comienzo de las agresiones mediante insultos, frases hirientes, golpes y/o abusos sexuales. La mujer es incapaz de reaccionar, está paralizada por el dolor, miedo o por la dificultad de encontrar una respuesta a estas actitudes. Está viviendo una indefensión aprendida.

Durante la mal llamada etapa de “arrepentimiento o relativa calma”, el agresor se arrepiente de su actitud, promete no volver a hacerlo, cambia para contentarla y durante un tiempo se comporta como ella espera. La mujer entonces cree erróneamente que ha

logrado que su compañero comprenda, siente que ella cuenta en la relación. A esta falsa ilusión sigue un nuevo ciclo de tensiones en el momento en que el hombre considera que está perdiendo el control sobre ella y se vuelve a iniciar, siendo esta última etapa cada vez más breve, incluso puede desaparecer.

Del abuso verbal –que representa una forma de violencia- en un 90% de los casos se pasa a la violencia física. Tan traumática puede ser una agresión física como un continuo maltrato psicológico. La violencia psíquica o psicológica es cualquier acto o conducta intencionada que produce desvalorizaciones, sufrimientos o agresión emocional y puede ser a través de insultos, vejaciones, crueldad mental, gritos, desprecio, intolerancia, humillación en público, castigo, muestras de indiferencia, amenazas, subestimación, etc. Es frecuente que se den comportamientos de maltrato psicológico y que socialmente sean aceptados y normalizados.

## **CONSECUENCIAS, SÍNDROMES Y TRASTORNOS ASOCIADOS A LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES**

Existen diversas manifestaciones de daño y síndromes relacionados con el impacto de la violencia. Una respuesta común de las mujeres que viven violencia es el retraimiento y el silencio ante estas experiencias. Las respuestas de las mujeres varían de acuerdo a su historia, fortalezas personales y sociales.

Algunas mujeres cuando están expuestas a periodos de violencia en cualquiera de sus tipos y ámbitos pueden presentar diversos signos, síntomas y alteraciones en la salud, a nivel físico y emocional, incluso perder la vida propia o la de un/una hijo/a si se encuentra embarazada; a continuación se describen brevemente algunos de los más recurrentes. (Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva, 2004).

<p><b>Físicos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>♣ Traumatismos, sobre todo, en cuello, espalda, pecho y brazos, habitualmente bilaterales.</li> <li>♣ Heridas y traumatismos maxilofaciales, dentales, rotura de tímpano, desgarró del lóbulo de la oreja por arrancamiento del pendiente.</li> <li>♣ Quemaduras.</li> <li>♣ Hematomas en diferentes estadios evolutivos.</li> <li>♣ Cefalea crónica, dolores lumbares crónicos, síntomas gastrointestinales, colon irritable, problemas dermatológicos, palpaciones, astenia, fibromialgia, muerte.</li> <li>♣ Problemas de salud sexual y reproductiva como: I.T.S. (asociadas con la dificultad para negociar el uso del condón), embarazos de riesgo, embarazos no deseados por impedimento para utilizar métodos anticonceptivos, abortos, dolores pélvicos crónicos, dispareunia, infecciones urinarias de repetición; dismenorrea, tensión premenstrual, trastornos sexuales, riesgos de recurrir a la terminación del embarazo no deseado a través del aborto en condiciones de riesgo; las infecciones recurrentes pueden ocasionar infertilidad y aquellas como el vih-sida hasta la muerte; al embarazo no deseado se asocian la morbilidad y la mortalidad materna.</li> <li>♣ Lesiones en general. A veces enfermedad e incapacidad temporal o permanente.</li> <li>♣ Enfermedades crónicas.</li> </ul>
<p><b>Psíquicos</b></p>	<p><b>Síndrome de Estocolmo</b></p> <p>Es la relación afectiva que las personas violentadas generan con respecto a su agresor.</p> <p>Indicadores en el comportamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>♣ Agradecer intensamente las pequeñas amabilidades del abusador.</li> <li>♣ Negar o racionalizar la violencia recibida.</li> <li>♣ Negar el propio enojo hacia el agresor.</li> <li>♣ Constante estado de alerta para satisfacer las necesidades del agresor.</li> <li>♣ Dificultad para abandonarlo aun cuando se tenga alguna posibilidad.</li> <li>♣ Miedo de que el agresor regrese aun cuando esté muerto o en la cárcel.</li> <li>♣ Presenta síntomas de estrés postraumático.</li> </ul>

### Síndrome de Estocolmo doméstico (síndrome de adaptación paradójica a la violencia doméstica).

El síndrome de adaptación paradójica a la violencia doméstica (sies-d), es un proceso generado por el miedo, potenciado por el aislamiento y la carencia de apoyo extremo perceptible, y mantenido por ciertos estilos de personalidad en la víctima.

Se trata de mujeres que se auto culpabilizan, que guardan silencio sobre el maltrato, que justifican cualquier golpe racionalizando los motivos de su agresor y apelando al vínculo afectivo que les queda.

La caracterización del sies-d es determinada por un patrón de cambios cognitivos, su funcionalidad adaptativa y su curso terminal como resultado de un proceso acaecido en la víctima ante la situación traumática.

### Indefensión aprendida

Obediencia pasiva al entorno cuando todos los esfuerzos por transformarlo no logran causar ningún efecto ni la situación se modifica por sí misma.

El resultado es la resignación, desgaste, depresión y culpa, que se reflejan en cansancio físico y emocional.

Quien agrede reitera a la víctima su incapacidad de sobrevivir lejos de él. La culpa y responsabiliza de la violencia que él ejerce. La mujer trata de complacer, no molestar y evade toda confrontación para no ser lastimada. Al desencadenarse los episodios de violencia, las mujeres confirman la impotencia y falta de recursos que tiene para resolver la situación, teniendo como única opción “soportar la violencia”. El temor crece cada vez más.

### Síndrome de la mujer maltratada

La mujer presenta sentimientos de abatimiento, miedo, vergüenza, culpa y desaliento; todo en detrimento de los aspectos emocionales, cognitivos, motivacionales y conductuales de la vida de la mujer. Estos sentimientos se manifiestan en perspectivas aterradoras e inmovilizantes sobre el futuro y repercuten en el bienestar físico, alterando el sueño, se pierde el apetito y hay rechazo a la sexualidad.



Se presenta bajo las siguientes condiciones:

- Haber pasado al menos dos veces por el ciclo de la violencia.
- Presentar el síndrome de indefensión aprendida.
- Adopción consciente e inconsciente a las creencias tradicionales respecto al rol de género.
- Aislamiento social.

### Síndrome de trauma por violación

Se conocen dos fases: la aguda y la de reorganización. Hay un periodo de dos a tres semanas entre cada una a partir de la violación.

- ✓ **Fase aguda:** Inicia después del ataque y puede durar de unas horas a dos o tres semanas. Hay desorganización en todos los aspectos de la vida manifestados en ansiedad, pánico, incredulidad, llanto incontrolable, sollozos, risas, insomnio, tensión muscular, irritabilidad, desconfianza y temor hacia todo lo que le rodea. Sentimientos de humillación, vergüenza, fuertes deseos de venganza, impotencia, auto culpabilidad, vulnerabilidad e indefensión.
- ✓ **Fase de reorganización:** Visible aumento de actividad motora, sentimientos y necesidad de cambio, búsqueda de alternativas para reiniciar la vida en condiciones de más seguridad. Tendencia a buscar ayuda profesional o retroalimentación de alguien de confianza capaz de escuchar y disminuirle los sentimientos de culpa.

### Trastorno de Estrés postraumático

Se caracteriza por la re-experimentación persistente del acontecimiento traumático a través de una o más de las siguientes formas:

- ✓ Recuerdos recurrentes e intrusivos del acontecimiento.
- ✓ Sueños recurrentes sobre el acontecimiento.
- ✓ Sensación de que el acontecimiento traumático está ocurriendo.
- ✓ Malestar psicológico intenso al exponerse a estímulos que simbolizan o recuerdan algún aspecto del acontecimiento.
- ✓ Respuesta fisiológica al exponerse a estímulos que simbolizan o recuerdan el evento traumático.
- ✓ Evasión de estímulos asociados al trauma y disminución de la



	<p>capacidad de reacción reflejado en la sensación de un futuro desolador.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Problemas de sueño, irritabilidad, ataques de ira, dificultad para concentrarse, hipervigilancia y respuestas exageradas a sobresaltos.</li> <li>○ Baja autoestima, ansiedad, depresión, hipocondría, fobias, crisis de pánico.</li> <li>○ Abuso de drogas, psicofármacos, alcohol.</li> <li>○ Trastornos de alimentación (bulimia, anorexia).</li> <li>○ Trastorno por somatización.</li> <li>○ Intentos de suicidio.</li> </ul>
<b>Sociales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>♣ Aislamiento social.</li> <li>♣ Absentismo laboral.</li> <li>♣ Pérdida de empleo.</li> </ul>

## PRINCIPALES APORTES DE LOS INSTRUMENTOS JURÍDICOS CONVENCIONALES Y NO CONVENCIONALES

La Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres, y la Convención para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la mujer (CEDAW), conjuntamente con la Declaración de la Eliminación de la Violencia contra la mujer de la ONU, se constituyen en los instrumentos jurídicos más relevantes, que aportan nuevos fundamentos jurídicos al desarrollo de los derechos humanos en el Derecho internacional. Estos son la base de la creación de los derechos de las mujeres y de la consolidación de una nueva teoría crítica al derecho en general, que permita realmente una justicia de género.

## ATENCIÓN A MUJERES EN SITUACIÓN DE CRISIS

De acuerdo con Slaikeu (1996), todas las personas pueden estar expuestas en ciertas ocasiones de sus vidas a experimentar crisis caracterizadas por una gran desorganización emocional, perturbación y un colapso en las estrategias previas de enfrentamiento. El estado de crisis está limitado en tiempo, casi siempre se manifiesta por un suceso que lo precipita, puede esperarse que siga patrones sucesivos de desarrollo a través de diversas etapas y tiene el potencial de resolución hacia niveles de funcionamiento más altos o bajos. La resolución final de la crisis depende de numerosos factores, que incluyen la gravedad del suceso precipitante, recursos personales del individuo (fuerza del yo, experiencia con crisis anteriores) y los recursos sociales del individuo (asistencia disponible de "otros significantes").

Se considera que una persona está en situación de crisis cuando está pasando por un **estado temporal de trastorno y desorganización, caracterizado principalmente por la incapacidad para manejar situaciones particulares utilizando métodos acostumbrados para la solución de problemas** y por el potencial para obtener un resultado radicalmente positivo o negativo.

La crisis puede ser de tipo evolutivo, las cuales son previsibles, consustanciales al paso del tiempo y a la consecución de etapas vitales, o bien circunstanciales o accidentadas, sobrevenidas e inesperadas, ambas crisis tienen en común la interrupción de la trayectoria de vida generando cambios en el equilibrio emocional.

#### **Una crisis está conformada por:**

1. Un evento precipitante
2. Un impacto emocional que implica desorganización y desequilibrio
3. Una duración restringida en el tiempo
4. Una posibilidad de crecimiento o deterioro

#### **¿Cuáles son las fases de una crisis?**

- ♣ Suceso precipitante
- ♣ Desorden, desequilibrio (fase de shock)
- ♣ Síntomas físicos y psíquicos
- ♣ Elaboración
- ♣ Terminación

#### **¿Cuándo la crisis se convierte en trastorno?**

- ✓ Cuando su duración excede algunas semanas
- ✓ Cuando su efecto es incapacitante
- ✓ Cuando el sufrimiento de la persona es abrumador

### **TIPOS DE CRISIS**

Karl A. Slaikeu hace referencia a dos grandes categorías que a continuación se describen:

- **Crisis circunstanciales:** son accidentales o inesperadas y su rasgo más sobresaliente se apoya en algún factor ambiental. Presentan un estrés manifiesto, imprevisible y surge de fuerzas externas, ajenas al individuo y a la familia. Las experiencias individuales de la pérdida de seres queridos en un desastre natural (incendio, inundación). Esta categoría también incluye las crisis que se centran en sucesos como cambios de residencia, divorcios, etc. Algunos ejemplos de estas son:
  - ✓ **Crímenes violentos:** asaltos, violaciones, violencia doméstica (niño y/o cónyuge maltratado/abuso; encarcelamiento/libertad de delincuentes).
  - ✓ **Muerte inesperada:** Accidentes fatales, enfermedades mortales, homicidio, suicidio.
  - ✓ **Enfermedades físicas y lesiones:** Cirugía, pérdida de un miembro del cuerpo, enfermedad que amenaza la vida, incapacidad física.
  - ✓ **Desastres naturales y provocados por el hombre:** tornado, huracán, accidente nuclear, desastre aéreo.
  - ✓ **Guerra y hechos relacionados:** Invasión u otra acción militar, toma de rehenes, prisioneros de guerra, [terrorismo].
  - ✓ **Familia y economía:** Contrariedades económicas (inflación), migración/reubicación, separación.

### CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DE UNA CRISIS CIRCUNSTANCIAL

1. **APARICIÓN REPENTINA.** En tanto que la lucha con los conflictos del desarrollo, por lo general, se desenvuelve en el curso de algunos años, las crisis circunstanciales parecen atacar todas al mismo tiempo, desde ninguna parte.
2. **IMPREVISIÓN.** En tanto que individuos y familias pueden anticipar algunas transiciones de la vida y, de ese modo, prevenir una crisis, pocos son los que están preparados para una crisis circunstancial o que creen que esta les pueda ocurrir. En la mayor parte de los casos, la gente tiende a pensar que “eso le sucederá a alguien más”.
3. **CALIDAD DE URGENCIA.** Puesto que muchas de las crisis circunstanciales amenazan el bienestar físico y psicológico, con frecuencia comienzan como urgencias que requieren de acción inmediata. Las estrategias de intervención en

crisis deben, por consiguiente, permitir que las prioridades sean evaluadas de modo rápido, y que ello sea seguido de la ejecución de pasos de acción apropiados.

4. **IMPACTO POTENCIAL SOBRE COMUNIDADES ENTERAS.** Algunas crisis circunstanciales afectan a un gran número de personas de modo simultáneo, y se requiere la intervención en grandes grupos de personas en un periodo relativamente corto. Un desastre, como sería un incendio o un accidente de aviación, puede dejar cientos de sobrevivientes, parientes y amigos, todos en una lucha por enfrentar la pérdida correspondiente, en las siguientes semanas y meses.
  5. **PELIGRO Y OPORTUNIDAD.** En tanto que el peligro puede ser la principal distinción de las crisis circunstanciales, debemos recordar que, de la desorganización que sobreviene, debe surgir con el tiempo alguna forma de reorganización. Esta tiene el potencial de trasladar a la persona y su familia a niveles más altos o más bajos de funcionamiento. En principio se vislumbra que el crecimiento resultante de algo tan traumático como una agresión física, una violación o la pérdida de un ser querido, parece algo demasiado irreal. Sin embargo, puesto que estos sucesos exigen nuevos métodos de enfrentamiento y proporcionan la ocasión para analizar y reelaborar conflictos personales no resueltos en el pasado, es posible para un individuo emerger mejor dotado para enfrentar el futuro después de la crisis, que antes de ella.
- Las **crisis de desarrollo**, son aquellas relacionadas con el desplazamiento de una etapa del crecimiento a otra, desde la infancia hasta la senectud. Cada etapa del desarrollo se relaciona con ciertas tareas del crecimiento y cuando hay interferencia en la realización de las mismas, se hace posible una crisis. Desde el punto de vista de la teoría de la crisis, esto significa que muchas de estas crisis son “predecibles” puesto que sabemos, con anticipación, que la gente tiene etapas decisivas que enfrentar en diversas ocasiones de sus vidas; abarcan el matrimonio, el nacimiento de hijos, el comienzo de la edad escolar, la pubertad, la independencia de los hijos y su posterior abandono del hogar, el envejecimiento, la jubilación, la decadencia y la muerte de los padres. La crisis se presenta cuando la estructura de la familia parece incapaz de incorporar el nuevo estadio de desarrollo. Provocan cambios permanentes en el estatus y función de los miembros de la familia. Algunos de estos cambios evolutivos

son sutiles y graduales; otros son abruptos y dramáticos. Eventos prolongados pueden llegar a producir o no una crisis.

Frank Smith Pittman refiere también otras dos categorías, en las que se encuentran:

- **Crisis estructurales:** Son aquellas crisis concurrentes en las que se exacerbaban de manera regular determinadas fuerzas dentro de la familia. Brotan de las tensiones ocultas que no se han resuelto y que están subyacentes en la propia estructura familiar, se produce como intento para evitar el cambio. Son familias disfuncionales en las que existe violencia o algún tipo de adicción.
- **Crisis de desvalimiento:** Esta crisis se presenta cuando:
  - Uno o más de los miembros son disfuncionales o dependientes.
  - Estos miembros mantienen “amarrada” a la familia.
  - Pueden agotar los recursos de la familia.
  - Se puede requerir de ayuda externa, que no está bajo control.
  - La familia entera puede depender de otros.

Las personas en crisis experimentan más significativamente los siguientes síntomas:

- ✓ Sensaciones de cansancio, agotamiento, desamparo, inadecuación, confusión.
- ✓ Sentimientos como: miedo, enojo, rabia
- ✓ Angustia, ansiedad
- ✓ Dificultad para pensar
- ✓ Depresión, llanto fácil
- ✓ Impulsividad
- ✓ Pensamiento de “túnel”
- ✓ Dificultad para tomar decisiones
- ✓ Ideas o acciones autodestructivas
- ✓ Desorganización del funcionamiento en sus relaciones laborales , familiares, sociales y;
- ✓ Desorganización en sus actividades sociales, entre otras.

## Estrategia de intervención:

### INTERVENCIÓN DE 1ª INSTANCIA: PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS

Es la intervención psicológica en el momento de crisis, es decir, un apoyo breve e inmediato de rescate a la persona para restablecer su equilibrio emocional y facilitarle las condiciones de homeostasis personal, a través de los siguientes componentes de los primeros auxilios psicológicos y cuyos objetivos son:

- ✓ Ayudar a la persona a recuperar el nivel de funcionamiento que tenía antes del incidente que precipitó la crisis.
- ✓ Aumentar la seguridad de la solicitante y sus hijos e hijas.
- ✓ Apoyar la estabilización psicológica de la solicitante.
- ✓ Apoyar el desarrollo de destrezas y recursos que le permitan enfrentar su situación actual y futura.
- ✓ Reducir el riesgo físico y psíquico.

### INTERVENCIÓN ANTE UNA SITUACIÓN DE CRISIS, DE PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA

DESCRIPCIÓN	INTERVENCIÓN DE 1ª INSTANCIA: PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS	INTERVENCIÓN DE 2ª INSTANCIA: TERAPIA PARA CRISIS
¿En qué consisten?	En la intervención psicológica en el momento de crisis, es decir, un apoyo breve e inmediato de rescate a la persona para re-establecer su estabilidad emocional y facilitarle las condiciones de equilibrio personal.	En el proceso de resolver la crisis, generada por un incidente externo, ya sea por una crisis circunstancial o del desarrollo.
Duración	De minutos a horas	De semanas a meses
Objetivo/s	<ul style="list-style-type: none"> <li>♣ Ayudar a la persona a recuperar el nivel de funcionamiento que tenía antes del incidente que precipitó la crisis, también se le conoce como restauración del equilibrio.</li> <li>♣ Aumentar la seguridad personal de la persona agredida y de sus dependientes.</li> <li>♣ Apoyar la estabilización psicológica del/ la sobreviviente.</li> <li>♣ Apoyar el desarrollo de destrezas y recursos que les permitan enfrentar la situación actual y futura.</li> <li>♣ Reducir el riesgo físico y psíquico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>♣ Resolver la crisis</li> <li>♣ Translaborar el incidente de crisis</li> <li>♣ Integrar el incidente a la trama de la vida</li> <li>♣ Establecer la apertura/disposición para encarar el futuro</li> </ul>

	♣ De ser necesario, servir de enlace con ayuda especializada.	
¿Quién los proporciona?	Policías, sacerdotes, médicos/as, enfermeros/as, abogadas/os, médicos/as, trabajadores/as sociales, etc.	Psicoterapeutas y orientadores /as, psicólogos/os, psiquiatras, consejeros/as, etc.
¿Dónde?	Ambientes comunitarios: Hospitales, hogares, escuelas, ambientes de trabajo, líneas telefónicas de urgencia, etc.	Ambientes para terapia/orientación: clínicas, centros de salud mental, centros abiertos al público, etc.
Procedimiento	Los 5 componentes de los primeros auxilios psicológicos: 1. Hacer contacto psicológico 2. Explorar el problema 3. Buscar posibles soluciones 4. Acompañar la acción concreta 5. Realizar evaluación y seguimiento	Terapia multimodal para crisis:

## PRINCIPIOS PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE CRISIS

El siguiente cuadro muestra una breve descripción y los elementos para la intervención en crisis.

Componente	¿En qué consiste?	¿Qué hacer?	¿Qué no hacer?
1. Contacto psicológico	Supone la capacidad del asistente para "sintonizarse" con la situación personal de la persona en crisis. Esta fase alude a la habilidad para establecer un clima mínimo de confianza que favorezca la conversación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Escuchar de manera cuidadosa</li> <li>✓ Reflejar sentimientos y hechos</li> <li>✓ Comunicar aceptación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Contar tu "propia historia"</li> <li>✓ Ignorar sentimientos y hechos</li> <li>✓ Juzgar o tomar partido</li> </ul>
2. Dimensiones del problema	Consiste en el esfuerzo deliberado del asistente por comprender de un modo claro las características del problema	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Plantear preguntas abiertas</li> <li>✓ Pedir a la persona que sea concreta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Dependere de preguntas de Si/No</li> <li>✓ Permitir abstracciones continuas</li> </ul>



	o los problemas que han generado la situación crítica en la persona.	✓ Evaluar la mortalidad o riesgo	✓ Soslayar las señales de "peligro"
3. Posibles soluciones	Consiste en el esfuerzo deliberado del asistente por comprender de un modo claro las características del problema o los problemas que han generado la situación crítica en la persona.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Alentar la lluvia de ideas</li> <li>✓ Trabajar de manera directa por bloques</li> <li>✓ Establecer prioridades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Permitir la visión de pasar por un túnel</li> <li>✓ Dejar obstáculos sin examinar</li> <li>✓ Trabajar con una mezcla de temas y necesidades</li> </ul>
4. Acción concreta	Acompañar a la persona en los "primeros pasos" en la ejecución del plan de acción mediante el análisis de las acciones que se deben tomar para alcanzar las metas propuestas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Dar un paso cada vez</li> <li>✓ Establecer metas específicas de corto plazo</li> <li>✓ Hacer confrontaciones cuando sea necesario</li> <li>✓ Ser directivo si, y sólo si, debes hacerlo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Intentar resolver todo ahora</li> <li>✓ Tomar decisiones que comprometan por largo tiempo</li> <li>✓ Ser tímido/a</li> <li>✓ Retraerse de tomar decisiones necesarias</li> </ul>
5. Seguimiento	Consiste en el proceso de reevaluación de las decisiones tomadas durante el proceso así como en el establecimiento de un futuro contacto con la persona afectada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Hacer un convenio para re-contactar</li> <li>✓ Evaluar los pasos realizados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Dejar detalles en el aire o asumir que la persona continuará por sí misma el plan de acción.</li> <li>✓ Dejar la evaluación a alguien más</li> </ul>

Fuente: Karl A. Slaikeu. Intervención en crisis 2da edición Ed. Manual Moderno. México, 1996 pág.137



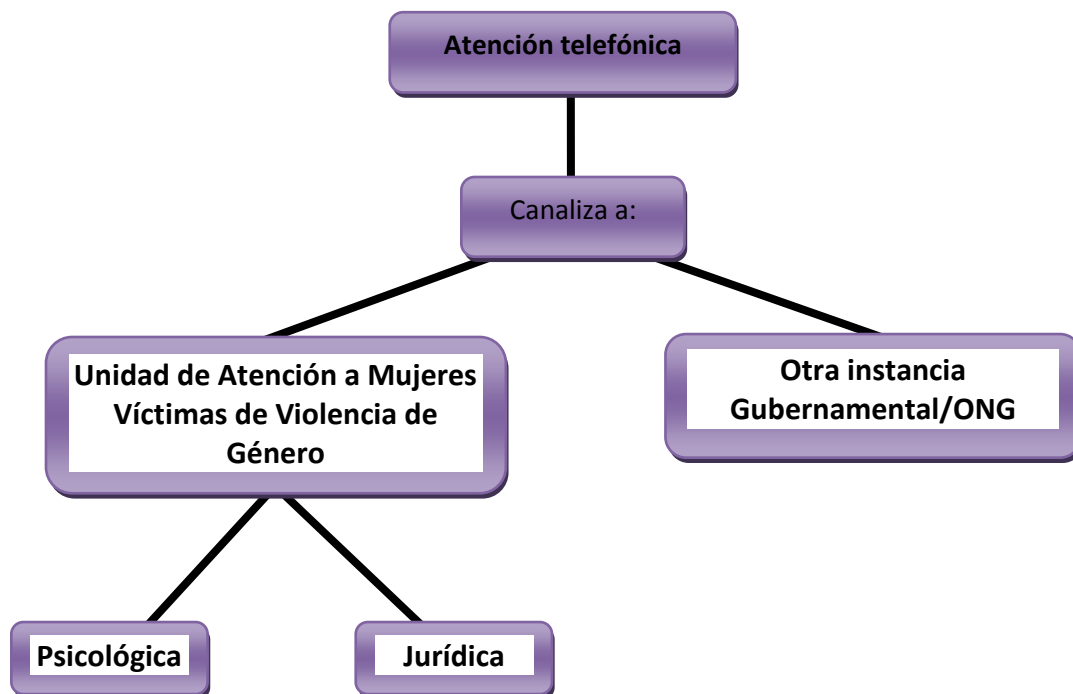
## ¿PARA QUÉ Y COMO PROPORCIONAR LA ASISTENCIA TELEFÓNICA A MUJERES EN SITUACIÓN DE CRISIS?

COMPONENTE	COMPORTAMIENTOS DEL ASISTENTE	OBJETIVO
<b>1. Realizar el primer contacto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Invitar a la persona a hablar;</li> <li>✓ Escuchar los hechos y sentimientos;</li> <li>✓ Sintetizar/reflejar los hechos y sentimientos;</li> <li>✓ Efectuar declaraciones empáticas; Interés por comunicarse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Que la persona se sienta comprendida, aceptada, apoyada</li> <li>✓ Reducir la intensidad del aturdimiento emocional</li> </ul> Reactivación de las capacidades de resolución de problemas
<b>2. Exanimación de las dimensiones del problema</b>	Indagar acerca de: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pasado inmediato; Incidente que precipitó la crisis. Funcionamiento CASIC previo a la crisis (fortalezas debilidades);</li> <li>✓ Presente; Funcionamiento CASIC ahora (fortalezas debilidades); Recursos personales (internos); Recursos sociales (externos); mortalidad;</li> <li>✓ Futuro inmediato; Decisiones inminentes – para esta noche, fin de semana, los próximos días/semanas</li> </ul>	Orden jurídico: <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Necesidades inmediatas; y</li> <li>B. Necesidades posteriores</li> </ul>
<b>3. Analizar posibles soluciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Preguntar qué es lo que la persona ha intentado hasta ahora;</li> <li>✓ Examinar qué es lo que la persona podría hacer ahora;</li> <li>✓ Proponer nuevas alternativas</li> </ul> Un nuevo comportamiento de la persona; redefinición del problema; asistencia externa (un tercero); cambio ambiental	Identificar una o más soluciones para las necesidades inmediatas y posteriores
	Si: a) La mortalidad es baja, y b) La persona es capaz	Si: a) La mortalidad es alta o b) La persona no

<p><b>4. Asistir en la ejecución de la acción correcta</b></p>	<p>de actuar en su propio beneficio, entonces:</p> <p><b>Actitud facilitadora:</b> “Hablamos”; “tú actúas”; y se hace un contrato para actuar entre el/la asistente y la persona</p> <p>Los rangos de acción van de escuchar de modo activo hasta dar consejos.</p>	<p>es capaz de actuar en su propio beneficio, entonces:</p> <p>Actitud directiva: “Hablamos”; “yo puedo actuar en tu beneficio”; y el contrato para la acción puede incluir a la familia y otros recursos comunitarios.</p> <p>Los rangos de acción van de la movilización activa de recursos hasta el control de la situación.</p>	
<p><b>5. Seguimiento</b></p>	<p>Asegurar la identificación de información; examinar los posibles procedimientos para el seguimiento; establecer un convenio para re-contactar</p>		<p>Asegurarse de la retroalimentación en las 3 subtemas de los PAP:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El apoyo recibido; reducción de la mortalidad; culminación del enlace con (otros) recursos</li> <li>✓ Poner en movimiento la siguiente fase: Soluciones posteriores; Si a) las necesidades inmediatas y la acción concreta que se tomó, y si</li> </ul>

se realizó el enlace para las necesidades inmediatas, entonces parar, si no, regresarse al paso 2 (las dimensiones del problema) y continuar.

### RUTA DE ATENCION TELEFÓNICA



### ATENCIÓN VÍA TELEFÓNICA

La línea telefónica permite conocer las necesidades de la población mediante la escucha, es un servicio anónimo, gratuito y confidencial, donde se les orienta y/o se les canaliza a las usuarias a alguna Institución de acuerdo a sus necesidades. Algunas de las ventajas que caracterizan a este servicio se encuentran:

- La comunicación es individual y personalizada.
- El costo por su uso es bajo o nulo en algunos casos.
- Es accesible, dado que las mujeres pueden acceder a él desde diferentes lugares del Estado.
- Es inmediato.

- Permite realizar enlaces con redes de apoyo institucionales que facilitan el logro de una atención completa y complementaria.
- Es confidencial, permitiendo desarrollar confianza de quien demanda el servicio así como la posibilidad de expresarse de manera más libre.
- La persona que llama puede elegir cuando terminar la conversación así como la información que desea proporcionar.
- Permite contener y dar acompañamiento a las mujeres en situación de crisis emocionales, previniendo la gravedad de las mismas.

### **PRINCIPIOS, VALORES Y ACTITUDES NECESARIOS PARA EL ACOMPAÑAMIENTO TELEFÓNICO A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA**

- ✓ Brindar atención oportuna e inmediata, especializada y confidencial, así como con calidez y empatía –utilizando en todo en todo momento lenguaje incluyente-, a las demandas, necesidades, denuncias y solicitudes expresadas por las mujeres que solicitan los servicios de atención, para posteriormente permitir que las instancias de justicia penales, civiles o administrativas, una vez interpuesta la denuncia, investiguen, procuren e impartan justicia en el marco de las disposiciones aplicables;
- ✓ Creer en el dicho de las mujeres en situación de violencia, de tal manera que la atención que se les brinde sea de confianza, con argumentos que conlleven a la protección de la misma y al acceso a servicios de salud y justicia;
- ✓ Valorar el nivel de riesgo que enfrenta la mujer(alto, medio o bajo);
- ✓ Referir el caso a la instancia correspondiente mas cercana(médica, legal, de protección, interrefugial, policial y judicial o ministerial) para su atención:
- ✓ Proporcionar información pronta y veraz para permitir a la mujer tomar decisiones basadas en el conocimiento amplio de los factores que están en marcha, acordes al respeto de su tiempo y estado emocional sin generar falsas expectativas, esto es, trazar con la mujer una ruta crítica de acuerdo a las necesidades que manifieste y a los recursos de apoyo con que cuente;
- ✓ Registro de cada uno de los pasos que dé la mujer que se acompaña en su ruta de atención;

- ✓ Respetar las decisiones de las víctimas y validar sus acciones, admitir y aceptar sus determinaciones o resoluciones frente a los diferentes pasos que dé en su proceso de rehabilitación;
- ✓ Realizar la redografía de la usuaria para conocer sus redes de apoyo con que cuenta y la puedan ayudar en caso de ser necesario.
- ✓ Dar seguimiento a los casos que ameriten continuar con el prepara que las usuarias sientan que no están solas y puedan salir de la problemática por la que están pasando en ese momento
- ✓ Entender que las víctimas son mujeres que, al momento de acudir a un centro de atención, iniciaron un proceso de transformación que les permitirá conseguir cambios permanentes y la posibilidad de dar un nuevo significado a su proyecto de vida, fuera de la condición de violencia vivida.

## VALORES

Los valores implícitos en el proceso de acompañamiento telefónico se mencionan en el transcurso del presente modelo, algunos de ellos se describen a continuación:

Las mujeres afectadas por violencia tienen el derecho de recibir una atención adecuada, esta puede definirse como: oportuna, respetuosa y efectiva. Estas tres características constituyen el eje central de la intervención apropiada con mujeres maltratadas. Para cumplir con los requisitos de oportuna y efectiva, se requiere conocer los procedimientos básicos de la detección, ya que si no se detecta el problema de la violencia, usted abordará tal vez, los síntomas; pero ellos volverán a aparecer mientras el abuso continúe.

El **respeto** comprende: desde la forma de mirar por primera vez a una usuaria y la manera en que se le saluda, hasta el tipo de procedimientos seleccionados para ofrecerle la atención que ella merece. En este sentido, el respeto debe estar siempre presente.

El respeto debe ser demostrado en los siguientes momentos:

- El primer contacto con la usuaria
- La manera de preguntar acerca de la violencia
- La forma en que se aborda el problema

En relación con la efectividad de la atención, ella debe ser debidamente remitida a los servicios prestados por otras instancias y sectores como centros u organizaciones de mujeres con los que se debe establecer previa coordinación. Ello significa —tomando en consideración la complejidad del problema y, por tanto, de la solución—, que la respuesta efectiva solo se logra a partir del esfuerzo conjunto, sistemático y coordinado.

**Confidencialidad:** asegurar a la usuaria que la información que proporcionó no se comentará con su pareja o con alguna otra persona que no sea de su confianza de ella.

Estos principios ayudan a sobrellevar los problemas y obstáculos que enfrentará la mujer ante la procuraduría y los tribunales si decide llegar a esas instancias, tales como:

- ∞ Poder de decisión limitado;
- ∞ Exposición acrecentada a los riesgos de violencia;
- ∞ Sobrecarga en el uso de sus tiempos;
- ∞ Falta de acceso a los diversos recursos;
- ∞ Invisibilidad de la violencia de género que vive;
- ∞ Estigmatización de la “histeria femenina”;
- ∞ Limitados recursos económicos

El acompañamiento responde a los siguientes esquemas de actuación:

- ✓ Especialización;
- ✓ Integralidad;
- ✓ Interdisciplinariedad;
- ✓ Interinstitucionalidad;
- ✓ Confidencialidad

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

- ✓ Igualdad;
- ✓ No discriminación;
- ✓ Respeto a la libertad, dignidad y derechos de las mujeres.

## CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE EMERGENCIA

Los servicios de orientación y atención a la violencia que viven las mujeres deben ser funcionales y resolver el máximo posible de necesidades o solicitudes de una persona en situación de violencia.

Se caracterizan por hacerlo en el menor tiempo posible y al menor costo físico y emocional para la víctima y para el personal.

Atienden a las mujeres, considerando la multidimensionalidad de cada caso, es decir, la complejidad de una situación de violencia que involucra a diversas dinámicas y actores/as, por lo tanto, los servicios de atención deben ser integrales e interdisciplinarios. Esto no significa que todas las demandas y necesidades serán satisfechas en el centro o institución de atención, sin embargo, su personal debe estar facultado para referir a las instancias que puedan satisfacer el mayor número de necesidades de la persona que solicita los servicios.

La atención contará con las siguientes características:

- ∞ Integral: atiende todas las necesidades derivadas de la violación de los derechos de las mujeres abarcando las distintas áreas.
- ∞ Gratuita: sin costo para la población como parte de los derechos de la ciudadanía.
- ∞ Confidencial: para generar confianza en las usuarias así como garantizar sus derechos a la protección de datos personales y evitar la estigmatización.
- ∞ Especializada: la atención es realizada por personal capacitado y especializado en el área de atención de violencia en contra de las mujeres.
- ∞ Cálida: la atención se brinda con empatía, sensibilidad, respeto a los derechos humanos y a la dignidad de la persona.
- ∞ Transparente: información actualizada oportuna y veraz sobre la viabilidad y evolución del proceso legal.



- ∞ Voluntaria: no se obliga a las mujeres a recibir atención, salvo que se trate de una niña o adolescente que se rehúse a la misma y que esta sea determinante para su desarrollo psico-emocional o para un proceso legal que se persigue de oficio.
- ∞ Oportuna: se brinda en el momento que las mujeres lo requieren y solicitan, tomando en cuenta los términos legales del proceso, así como las capacidades institucionales.
- ∞ Clara: la información se brinda en forma sencilla para hacerla de fácil comprensión de los términos legales por la usuaria.
- ∞ Honesta: de ninguna manera se condicionará el servicio al pago de gratificaciones en dinero o especie.
- ∞ Concisa: se brinda información puntual y precisa sobre el tema en el cuál se va a dar la atención jurídica.
- ∞ Profesional: es realizado por personal especializado y/o con título y cédula profesional en el área en la que se desempeña, sensibilizado en materia de género, derechos y ciudadanía de las mujeres.
- ∞ Escucha activa e interés en la situación planteada por las usuarias, valide su experiencia, la respete y le brinde un espacio de apoyo y contención que le permita encontrar alternativas viables a su situación.

## PERFIL DE PUESTO LAS Y LOS ASITENTES TELEFÓNICOS

Se requieren psicólogas con perspectiva de género y enfoque humanista y con disponibilidad, sensibilización, trabajo en equipo inter y multidisciplinario, en términos de acoplarse a cualquier equipo de trabajo, poseer capacidad de empatía y dar créditos a los aportes del resto de personas, capacitación en intervención en crisis vía telefónica, principios éticos, conocimiento de las instancias que atienden la violencia, sus funciones y atribuciones, para la atención de los casos que se atienden en la Unidad.



Responsabilidad y un alto sentido del deber sin necesidad de supervisión, que evidencie la cultura del orden, del trabajo de calidad, para dar cumplimiento a las funciones de la línea 01800.

Además de las siguientes características:

- Escucha activa e interés en la situación planteada por las usuarias, valide su experiencia, la respete y le brinde un espacio de apoyo y contención que le permita encontrar alternativas viables a su situación.
  - Manejo adecuado del tono de la voz.
  - Creatividad para ofrecer respuestas y soluciones.
  - Ecuanimidad en los momentos de crisis de la usuaria.
  - Actitud de disposición y servicio.
- 
- Contar con formación profesional orientada a brindar atención a mujeres en situación de violencia de género y personas relacionadas.
  - Vocación de servicio para apoyar a las mujeres.
  - Contar con los conocimientos en temas relacionados con la violencia hacia las mujeres, equidad de género, derechos humanos, marco legal vigente a nivel nacional y estatal.
  - Compromiso para formarse y actualizarse en los temas relacionados con las funciones a desempeñar.
  - Capacidad para escuchar activamente y empatizar con las demandas y necesidades de las mujeres que solicitan el servicio.
  - Autoestima positiva que facilite una mejor percepción de la realidad y posibilite una comunicación interpersonal asertiva y estar seguro/a de su propio valor.
  - Responsabilidad, y un alto sentido del deber para dar cumplimiento a las funciones en el puesto del trabajo.
  - Organización en el trabajo, la capacidad de realizar las funciones del cargo sin necesidad de supervisión, que evidencie la cultura del orden, del trabajo bien hecho y de calidad.

- Sociabilidad, en términos de saber acoplarse a cualquier equipo de trabajo, poseer capacidad de empatía y dar créditos a los aportes de los demás.
- Creatividad e iniciativa para generar ideas, desarrollarlas y enriquecerlas; descubrir soluciones a los problemas, innovador y práctico y ante todo buscar nuevas alternativas de solución, tratando de romper esquemas tradicionales.
- Disposición para aprender: capacidad que tiene el profesional de adquirir y asumir nuevos conocimientos y aplicarlos en la vida laboral.
- Actitud positiva a nuevas situaciones y retos en la asimilación de nuevos conocimientos.
- Valores como reconocimiento y respeto por la diversidad en todas sus formas.
- Tolerancia a la frustración.

## **FUNCIONES DE LAS Y LOS ASISTENTES DE LA LÍNEA TELEFÓNICA DE EMERGENCIA**

Las principales funciones de una línea de atención telefónica que atiende a mujeres en situación de violencia de género son:

- ✓ Atender oportunamente todas las llamadas telefónicas, de manera empática, orientando cada una de acuerdo a sus necesidades.
- ✓ Proporcionar asesoría, orientación, intervención en crisis y/o contención emocional, vía telefónica a las mujeres en situación de violencia, de manera gratuita, confidencial y anónima; considerando para ello la legislación local, nacional, internacional.
- ✓ Registrar en cada llamada de manera adecuada, los datos necesarios para generar información cuantitativa de la realidad social de las mujeres en el Estado de Oaxaca.
- ✓ Apegarse al presente modelo de atención telefónica del servicio 01800 de la Unidad de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Instituto de la Mujer

Oaxaqueña, con base en criterios unificados; así como adecuados a cada caso en particular.

- ✓ Actualizar constantemente el Directorio de las instancias gubernamentales y no gubernamentales que prestan servicios en atención a la violencia de género para referir y/o canalizar los casos que lo ameriten.
- ✓ Proporcionar información y canalizar, en su caso, al área correspondiente del servicio que solicite usuario/a, además de proporcionar el seguimiento necesario a las llamadas.
- ✓ Participar activamente en la actualización del modelo de atención con base las necesidades cambiantes del servicio.
- ✓ Actualizarse de manera permanente en los temas relacionados con la violencia de género en distintas etapas de la vida de las mujeres, intervención en crisis y atención vía telefónica.
- ✓ Favorecer la visibilización de soluciones viables y con responsabilidad ante la situación de violencia y las condiciones en las que se encuentra la mujer.
- ✓ Realizar la referencia expedita y fungir como enlace entre la usuaria y el servicio especializado de atención que requiera la mujer.
- ✓ Reportar al área correspondiente cualquier insuficiencia en cuanto al servicio, mobiliario, telefonía, equipo de cómputo, etc.
- ✓ Realizar el seguimiento vía telefónica con las instancias a donde se refirieron y/o canalizaron a las usuarias.
- ✓ Contribuir al buen funcionamiento del área de atención del 01800.

## LO QUE SE DEBE Y NO SE DEBE HACER DURANTE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

En la atención a sobrevivientes, sus hijas e hijos, nunca y bajo ninguna circunstancia se debe:

- ♣ Justificar la violencia
- ♣ Minimizar el abuso
- ♣ Culpar a la mujer por la violencia que sufre ella misma o sus hijos e hijas
- ♣ En ningún caso debe utilizarse la pregunta por qué, ya que la misma implica cuestionar a la persona afectada insinuando que es responsable de lo sucedido
- ♣ Sugerir que la persona tiene que perdonar al ofensor o conciliar con él ni confrontar a la mujer con el ofensor
- ♣ Interrogar o presionar a la persona afectada
- ♣ Juzgar, hacer juicios de valor, etiquetar, criticar, interpretar o diagnosticar
- ♣ Ordenar, mandar, amenazar a la persona afectada
- ♣ Moralizar, predicar, dar consejos o soluciones ni dar mensajes para hacerla desistir de una decisión
- ♣ Ponerse de ejemplo o comparar la situación de la persona afectada con la suya
- ♣ Escandalizarse ante los relatos de la experiencia de violencia; entre otras.

### Lo que NO se debe hacer y decir:

- ♣ Suponer que la violencia contra la mujer no ocurre entre la población que atendemos.
- ♣ Justificar y excusar al agresor.
- ♣ Recomendar hablar con el agresor o terapia familiar.
- ♣ Aconsejar que ponga fin a la relación (debe decidir por sí misma).
- ♣ Hacer afirmaciones en tono sarcástico.
- ♣ Subestimar el riesgo que corre la mujer.
- ✓ Hacer preguntas del tipo: ¿No le dije que parara de pegarle? ¿cómo es posible que no le haya abandonado después de lo que le ha hecho?
- ✓ “Se como te sientes” / “Te entiendo”.
- ✓ “Eres afortunada de estar viva”.
- ✓ “Eres afortunado de que tienes otro/a... (hijo/a, sobrino/a...)”.
- ✓ “Vas a poder encontrar a alguien más en tu vida”.

- ✓ “No hay mal que por bien no venga”.
- ✓ “Fue la voluntad de Dios”.
- ✓ Frases que minimicen la experiencia de la otra persona.
- ✓ Frases que nos posicionen “arriba” de la otra persona.

Es relevante recalcar que la atención vía telefónica sigue un proceso como se recomienda a continuación, sin embargo la orientación puede desarrollarse sin seguir estrictamente los pasos en forma secuencial; ello sería artificial dado que muchas veces el proceso comienza hablando de las soluciones, posteriormente se avanza hacia la definición de la problemática, regresando a las soluciones y así sucesivamente. En lugar de pasos secuenciales es posible tomar en cuenta las etapas de la atención telefónica como una guía que deberá ser adaptada por la orientadora telefónica, según las necesidades de la persona que solicita el apoyo.

## M E T O D O L O G Í A   D E   L A   A T E N C I Ó N   T E L É F O N I C A

### PREVIAMENTE

- ✓ La orientadora telefónica prepara equipos e insumos de la estación de trabajo para su correcto funcionamiento, de manera ininterrumpida y de acuerdo al horario establecido.
- ✓ La orientadora telefónica se encuentra puntualmente en su estación de trabajo para la asistencia vía telefónica a mujeres en situación de violencia de género de acuerdo con el horario asignado por la institución/organización.
- ✓ Antes de iniciar la recepción de llamadas, registra clave de usuario y contraseña personal al teléfono/equipo de cómputo/formato.
- ✓ La orientadora telefónica revisa que estén disponibles en el área de trabajo los insumos para proporcionar la asistencia vía telefónica, incluyendo:
  - El listado de asesores/as en la línea telefónica de la institución/organización en la que se presta el servicio con sus números de extensión y pseudónimos;
  - Directorio de canalización impreso/electrónico vigente.
- ✓ Ingresar a los sistemas manuales/electrónicos de captura de información (formato 01800)

- ✓ Verifica el funcionamiento del sistema de recepción de llamadas, corrobora que cuenta con recepción y emisión de llamadas, y; confirma que se encuentra libre de daños y fallas.
- ✓ Verifica el funcionamiento del auricular/diadema telefónica, corrobora que cuenta con recepción y emisión de audio sin interferencias, y; confirma que se encuentra libre de daños y fallas.
- ✓ Realiza acciones ante fallas que se presenten en los sistemas de captura de información y en el de recepción de llamadas.

## DURANTE LA LLAMADA

Uno de los principios más importantes y difíciles de todo el proceso comunicativo es el saber escuchar. La escucha activa significa escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del que habla, «como si fuera la otra persona». Es un modo estructurado de escuchar y responder a otra persona para mejorar el entendimiento mutuo, escuchando no sólo lo que la persona está expresando verbalmente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo.

En esta etapa la orientadora telefónica determina la problemática de la mujer en situación de violencia de género, crisis detonada en llanto, pánico, amenaza de suicidio, ira y desesperación, tomando como base lo siguiente:

- ✓ Mantiene una actitud empática, facilitando la comunicación, con una escucha activa.
- ✓ Presta atención en forma permanente a su estado emocional.
- ✓ Establece comunicación con la mujer en situación de violencia de género: contestando a la primera señal de llamada con lenguaje claro, preciso, equitativo, fluido sin utilizar lenguaje sexista, palabras obscenas, diminutivos, modismos, muletillas y términos técnicos, asegurándole la confidencialidad del servicio y toma el tiempo necesario para escucharla.
- ✓ Muestra actitudes de respeto y paciencia ante planteamientos repetitivos, insultos, gritos, silencios y llanto incontenible de la persona que realiza la llamada.

- ✓ Empieza a registrar información relevante respecto a la situación de la mujer en situación de violencia.
- ✓ Menciona el protocolo de inicio de llamada telefónica determinado.
  - Unidad de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género. -Buenos días, tardes, noches- le atiende (pseudónimo) ¿en qué puedo servirle?
- ✓ Otorga tiempo de espera a la persona hasta que responda la pregunta realizada;
- ✓ Si se trata de llamadas de bromas e insultos así como de personas que plantean situaciones ajenas a la violencia de género, toma acciones oportunas ante ello.
- ✓ Pregunta a la persona su nombre o pseudónimo (si la persona no desea proporcionar su nombre) y el motivo de la llamada telefónica.
- ✓ Obtiene información sobre la problemática de la persona atendiendo su tono de voz, los silencios, los sonidos ambientales y el sentido de las frases/enunciados expresados durante la llamada telefónica; por ejemplo: ¿cómo se desencadenan los hechos cada vez que le agrede?, ¿Hace cuanto tiempo está sucediendo esto?, etc.
- ✓ Facilita la expresión de sus sentimientos, cree en lo manifestado por la mujer, toma en serio su situación sin poner en duda su interpretación de los hechos, intentando disminuir el miedo a la revelación del abuso.
- ✓ Realiza comentarios sobre la situación que refiere la mujer sin emitir juicios de valor y sin imponer su criterio;
- ✓ Aborda directamente el tema de la violencia, con intervenciones facilitadoras.
- ✓ Plantea preguntas para aclarar el tipo y modalidad de violencia de género, así como la problemática planteada por la mujer, modulando el tono de voz de acuerdo con los cambios de voz, discurso y secuencia de la conversación de la persona.



- ✓ Le hace saber a la mujer que no es responsable de la violencia vivida y que nada justifica la violencia en las relaciones humanas.
- ✓ Propone opciones de atención a la problemática de la mujer en situación de violencia de género.
- ✓ Obtiene información sobre los factores que ponen en riesgo a la mujer en situación de violencia de género y la alerta sobre los peligros que corre.
- ✓ Al llegar a este punto, es importante darle a conocer a la mujer un **plan de seguridad**; esto significa prepararse y disminuir el riesgo que existe dentro de una relación violenta. Además sirve para que la mujer conozca cuáles alternativas tiene para solucionar su problema y para saber qué va a hacer en caso de emergencia. Tener hecho un plan también ayuda a evitar o disminuir los efectos de la violencia así como para proteger su integridad física y la del resto de su familia, aunque decida seguir en la casa. Algunas medidas que puede tomar son las siguientes:

### MEDIDAS DE SEGURIDAD

- ∞ Averiguar a qué lugar puede ir para conseguir ayuda, memorizar los números de teléfonos de emergencia.
- ∞ Llamar a la policía / números de emergencias.
- ∞ Hablar con personas de confianza acerca de la violencia que se encuentra viviendo.
- ∞ Establecer contraseñas con familiares, amigos/as y/o vecinas/os (por ejemplo: encender y apagar las luces, llamar un número determinado de veces al teléfono celular, etc.) para que estos puedan pedir ayuda.
- ∞ En caso de una posible agresión, hacer todo el ruido posible, para que los vecinos/as u otras personas puedan auxiliarla.
- ∞ Si el ataque violento sucede dentro de su casa, intente mantenerse alejada de la cocina o de cualquier otro lugar donde pueda haber algún objeto con el que pueda ser lastimada. Trate de permanecer donde tenga acceso a una salida.

- ∞ Contar a las/los vecinas/as de confianza su situación y pedirles que llamen a la policía cuando oigan gritos o que la violencia comienza.
- ∞ Si hay hijos/as, pedirles que en caso de algún ataque violento se mantengan alejados/as y de ser posible, llamen a la policía.
- ∞ Si sucede un ataque violento, la mujer debe hacerse un blanco pequeño, una especie de pelota, de tal manera que con un brazo se proteja el estómago y con el otro la cabeza y la cara.
- ∞ Tratar de guardar todas las pruebas de violencia (fotografías, documentos como actas, partes médicos; mensajes, correos electrónicos, etc.) y apuntar con detalle dichas situaciones.
- ∞ Por si existe la necesidad de marcharse de casa en forma emergente, tener preparado: documentos importantes como actas de nacimiento, matrimonio; cartillas de salud, licencia de manejo, facturas y documentos que acreditan los gastos del mantenimiento familiar, identificaciones, escrituras de la casa; medicamentos (si alguien tiene problemas de salud), ropa, dinero, tarjetas de crédito, contratos, direcciones y números telefónicos de familiares y amistades, llaves de la casa y/o auto, etc. Todo lo anterior puede resguardarlo con alguna persona de confianza, familiar o amigo/a.
- ∞ Sacar copias de los documentos importantes.
- ∞ Si ya ha pensado en salirse de casa, elabore un plan para salir y decida cuándo y a dónde irá, trace una ruta para escapar de su casa, enseñe esta a sus hijos e hijas. No debe dar indicios ni información acerca de ello. Además debe procurar que quien la violenta no esté presente, para evitar cualquier agresión.
- ∞ Tratar de no tomar tranquilizantes, ya que éstos disminuyen la capacidad de reacción.
- ∞ Asesorarse para abrir una cuenta bancaria que luego pueda seguir utilizando para aumentar su independencia.

- ∞ Cambiar el número de su teléfono celular.
  - ∞ No comentar al agresor previamente que está pensando en irse de casa.
  - ∞ Si es necesario, cambiar las cerraduras de las puertas y ventanas tan pronto como sea posible.
  - ∞ Si tiene hijos/as, informar en la escuela que su marido no tiene permiso para irles a recoger.
  - ∞ Informar a vecinos/as que su pareja ya no vive en la casa y que llamen a la policía si lo ven cerca de la residencia.
- ✓ Pregunta a la mujer en situación de violencia de género si al momento de la llamada presenta alguna lesión física y la gravedad de la misma;
  - ✓ Indaga sobre la ubicación en la que se encuentra la víctima/persona en el momento de la llamada y el lugar en el que se presenta/ocurrió la violencia;
  - ✓ Solicita a la mujer en situación de violencia de género, información general de quien ejerce la violencia; datos tales como: edad, sexo, parentesco, características físicas, ocupación, antecedentes penales, adicciones, nivel escolar, etc.
  - ✓ Pide a la mujer en situación de violencia de género información sobre los afectados directamente por la situación de violencia en la que se encuentra.
  - ✓ Solicita información sobre las opciones con las que cuenta la mujer en situación de violencia de género para la atención a su problemática:
    - Indagando acerca de las acciones que ha realizado para atender la problemática; así como los recursos personales, sociales y económicos con los que cuenta la mujer en situación de violencia de género, y;

- Preguntando a la mujer las acciones que desea realizar para atender su problemática y respeta en todo momento sus decisiones y el ritmo que para ello requiera.
- ✓ Solicita tiempo de espera a la mujer en situación de violencia de género preguntándole si cuenta con disponibilidad para continuar en la línea telefónica; mencionándole el motivo de la pausa de la llamada, y agradeciéndole el tiempo de espera en la línea telefónica al concluir la pausa.

## PARA CONCLUIR LA LLAMADA

La orientadora telefónica ofrece de manera amable a la persona en situación de violencia de género opciones de atención a la problemática planteada, con base en los siguientes planteamientos:

- ✓ Menciona alternativas de acuerdo con sus recursos personales, sociales y económicos así como con los factores que la ponen en riesgo;
- ✓ Refiere posibles situaciones de riesgo relacionadas con las opciones ofrecidas;
- ✓ Plantea preguntas sobre las acciones que considera realizar; apoyándole a pensar, a ordenar sus ideas, a tomar decisiones.
- ✓ Especifica la responsabilidad de las acciones que decida tomar, y atendiendo las dudas que presente de acuerdo con los alcances y límites del servicio que se presta.
- ✓ Canaliza a la mujer en situación de violencia de género, para ello:
  - Pregunta si está de acuerdo en referirla a otra instancia para la atención de su problemática;
  - Indaga sobre su localidad, delegación/municipio y estado;
  - Cuestiona si cuenta con bolígrafo y papel para registrar información, y;
  - Proporciona datos generales de las instituciones/organizaciones especializadas en atención de víctimas y personas relacionadas en situaciones de violencia de género de acuerdo con el tipo de servicio

requerido para la atención de la problemática planteada y con su ubicación geográfica.

- ✓ La conclusión de la intervención telefónica se va haciendo en relación a varios aspectos:
  - Que la usuaria refiera encontrarse más tranquila
  - Cuando se han establecido medidas o un plan de seguridad para la usuaria y se ha logrado que identifique posibles redes de apoyo
  - Cuando ha identificado posibilidades de solución a su situación actual y futura
  - Cuando se ha conseguido mediante devoluciones que la usuaria pueda reconocer sus propias habilidades y recursos personales para dar solución a su situación actual y futura
  - Cuando se ha establecido un procedimiento para re contactar al día siguiente o en el transcurso del día si es una persona que puede estar en riesgo extremo de violencia o sus hijos e hijas
  - Cuando por las necesidades de la solicitud del servicio se ha logrado canalizar a la Unidad o a otra instancia dependiendo de su lugar de origen o la posibilidad de acudir a apoyo.
  - Preguntando si tiene dudas/comentarios adicionales sobre la asesoría proporcionada;
  - Solicitando datos generales complementarios a los obtenidos durante la asesoría;
  - Especificando que los datos que se le solicitan son confidenciales/con fines estadísticos;
  
- ✓ Menciona el protocolo de cierre de llamada telefónica:
  - ¿Hay algo más que quisiera agregar o comentar? Le recuerdo que puede contar con este servicio de lunes a viernes, en horario de 8 de la mañana a 10 de la noche y los sábados de 8 de la mañana a 8 de la noche. Le atendió (pseudónimo), si necesita volver a llamar estamos para servirle.
  
- ✓ Cerrando la llamada telefónica después de que la víctima/persona relacionada en la situación de violencia lo haga.

- ✓ Continúa el llenado del formato correspondiente al servicio, registrando con la mayor precisión y objetividad posibles los hechos, considerando:
  - Los datos generales de la mujer obtenidos durante la llamada telefónica;
  - el resumen del motivo de la llamada de la mujer con base en la información proporcionada;
  - detalla el servicio que se le ofreció a la mujer y;
  - especifica área e institución/organización en el caso de la canalización de la mujer.
- ✓ Da seguimiento a todos aquellos casos que lo requieran.

## AUTOCUIDADO PARA PROFESIONALES DE PRIMERA LÍNEA

Las y los profesionales que trabajan por períodos prolongados dentro del campo de la violencia y específicamente en la atención a víctimas de violencia de género, se encuentran expuestas/os a sufrir diversas consecuencias de orden psicológico, que afectan su salud física y emocional en los diferentes ámbitos de su existencia. A continuación se mencionan algunos de los padecimientos más frecuentes relacionados con el desempeño de esta ardua labor.

- ✚ Síndrome de **Burnout** ha sido utilizado desde 1974 Herbert Fredeunberger acuñó este término para referirse a un cuadro “caracterizado por agotamiento y la pérdida de interés en el trabajo en los profesionales junto con la aparición paulatina de ansiedad y síntomas de depresión”.
- ✚ **La traumatización vicaria** hace referencia a la presentación de síntomas relacionados con estrés postraumático en quienes apoyan a personas afectadas por una experiencia traumática, como en el caso de la violencia intrafamiliar. Se desarrolla como resultado de la exposición, breve o prolongada, a los traumatismos de la otra persona, combinada con la empatía que el trabajador siente hacia esta persona y con sus propias experiencias dolorosas aún no integradas en su vida.
- ✚ **La movilización de las propias experiencias**, es el enfrentamiento cotidiano del dolor ajeno desde la labor de prestatario implica estar en riesgo de revivir o activar las propias vulnerabilidades, sufrimientos, temores, culpas, frustraciones, tristezas,

impotencia, enojos referidos a eventos violentos y de abuso. Estas experiencias de violencia pueden ser:

- Directas y/o indirectas.
- Previas y/o actuales.
- Resueltas, aún no resueltas, en proceso de ser resueltas.
- Ejerciendo y/o experimentando abuso.

Para evitar un desgaste emocional y el personal que atiende la línea 01800 brinde la atención adecuada a las usuarias debe tener en cuenta que también su salud es importante. Las personas que trabajan en la atención de personas afectadas por la violencia intrafamiliar, tiene derecho a:

1. Preservar su integridad, su salud mental y física.
2. Contar con condiciones laborales que favorezcan su calidad de vida.
3. Contar con apoyo institucional para el buen desempeño de la tarea, que facilite una atención de calidad, basada en la responsabilidad, conocimientos y actitudes

El bienestar de las personas que atienden personas afectadas por la violencia intrafamiliar debe estar por encima de las disposiciones administrativas o institucionales que contravengan dicho bienestar. Para ello, es necesario tomar en cuenta algunas medidas de prevención que a continuación se describen:

- Contar con espacios de retroalimentación y contención individual y grupal confidenciales, confiables y solidarios.
- Evaluar y rebajar las expectativas como cuidador/a, propias y ajenas.
- Valorar el trato propio en torno a la autoexigencia o cuando se cometen errores.
- Reconocer las limitaciones propias como profesional y conocer el nivel de tolerancia.
- Identificar y reconocer la contribución positiva hacia las personas a las que se presta el servicio.
- Tomar parte en actividades que no tengan nada que ver con el trabajo, tales como actividades artísticas, actividades físicas o estar en contacto con la naturaleza.
- Tomarse tiempo de descanso.
- Buscar tiempo para pasarlo con amigos/as o familia.



- Pasar tiempo con gente en quienes puedas confiar para obtener apoyo emocional y a quienes puedas revelar aspectos de ti mismo/a que no te muestren competente o fuerte.
- Escribir un diario.
- Tomar las cosas con más calma y buscar tiempo para estar a solas.
- Solicitar supervisión para casos difíciles.
- Marcar límites en cuyos casos los traumas sean más difíciles de procesar.
- Hacer ejercicio regularmente y dormir adecuadamente, seguir una dieta sana y hacerse chequeos médicos regulares.
- Afiliaciones religiosas, meditación, actividades artísticas y tiempo en contacto con la naturaleza.

## GLOSARIO

**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.

**Agresor:** Es la persona que inflige cualquier tipo de violencia contra las mujeres.

**Datos generales de la persona que realiza la llamada:** Aspectos requeridos por la institución/organización que presta el servicio entre los que se pueden encontrar: nombre/pseudónimo, sexo, edad, estado civil, escolaridad, delegación, municipio, entidad federativa, entre otros.

**Datos generales de las instituciones/organizaciones especializadas:** Información tal como: nombre de la persona responsable, nombre de la institución, domicilio, teléfono, horario de atención, costo y tipos de servicios que se ofrecen.

**Derechos Humanos de las mujeres:** Se refiere a los derechos que son parte inalienable, integrante e indivisible de los derechos humanos universales contenidos en la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW), la Convención sobre los Derechos de la Niñez (CDN), la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belém do Pará) y demás instrumentos internacionales en la materia.

**Directorio de canalización:** Documento que contiene el nombre de las instituciones públicas y privadas destinadas a la atención especializada de víctimas y personas relacionadas en situaciones de violencia de género tales como: centros de atención psicológica, jurídica, médica, instituciones en las que se imparten talleres sobre violencia y derechos humanos y cuyos servicios son proporcionados de forma gratuita, por cuotas de recuperación con base en estudios socioeconómicos.

**Empoderamiento de las mujeres:** Es un proceso por medio del cual 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.

**Estación de trabajo:** Espacio físico asignado al asesor telefónico que cuenta con los equipos e insumos para la asistencia vía telefónica a víctimas y personas relacionadas en situaciones de violencia de género.

**Género:** Construcción sociocultural que enmarca distintas tareas, comportamientos, valores y funciones sociales asignadas a cada sexo independientemente de sus características biológicas.

**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.

**Juicio de valor:** Comentarios realizados, por la asesora/asesor, sobre la personalidad, estilo de vida y expectativas, con el uso de adjetivos estimativos, hacia la persona que realiza la llamada.

**Lenguaje sexista:** Refiere al conjunto de palabras que están enmarcadas por la visión del sistema patriarcal donde se desconoce al género femenino y se valora a la mujer sólo desde sus atributos sexuales.

**Ley:** (del latín *lex, legis*) es una norma jurídica, un precepto establecido por la autoridad competente, en que se manda o prohíbe algo en consonancia con la justicia. Su incumplimiento trae aparejada una sanción.

**Misoginia:** Son conductas de odio hacia la mujer y se manifiesta en actos violentos y crueles contra ella por el hecho de ser mujer.

**Modalidades de violencia:** Las formas, manifestaciones o los ámbitos de ocurrencia en que se presenta la violencia contra las mujeres.

**Modismos:** Expresión insertada en el lenguaje propia de una región geográfica determinada.

**Muletillas:** Palabras/expresiones que se intercalan en el lenguaje de manera innecesaria y que carecen de significado dentro de la conversación.

**Palabras obscenas:** Conjunto de términos utilizados para ofender, descalificar e intimidar a una persona.

**Perspectiva de género:** Es una visión científica, analítica y política sobre las mujeres y los hombres. Se propone eliminar las causas de la opresión de género, como la desigualdad, la injusticia y la jerarquización de las personas basada en el género. Promueve la igualdad entre los géneros a través de la equidad, el adelanto y el bienestar de las mujeres; contribuye a construir una sociedad en donde las mujeres y los hombres tengan el mismo valor, la igualdad de derechos y oportunidades para acceder a los recursos económicos y a la representación política y social en los ámbitos de toma de decisiones.

**Programa:** Programa Integral para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres.

**Recursos personales, sociales y económicos de la mujer:** Refiere a las redes de apoyo, medios económicos, físicos, ambientales, fortalezas personales, sociales, comunitarias y familiares con los que cuenta la víctima/persona relacionada en la situación de violencia de género.

**Responsabilidad:** La manera en que puntualmente se encuentra en su estación de trabajo para la asistencia vía telefónica a víctimas y personas relacionadas en situaciones de violencia de género de acuerdo con el horario asignado por la institución/organización.

**Sistema:** Sistema Nacional de Prevención, Atención, Sanción y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres.

**Sistemas de recepción de llamadas:** Elementos que se utilizan para la asistencia vía telefónica tales como: teléfono y programas de computación para comunicación telefónica.

**Sistemas manuales/electrónicos de captura de información:** Refiere a los programas manuales y electrónicos para concentrar la información generada durante la asistencia vía telefónica a víctimas y personas relacionadas en situaciones de violencia de género.

**Términos técnicos:** Hace referencia a las palabras propias de un área de conocimiento, disciplina, profesión y especialidad.

**Tipo de servicio:** Atención especializada que requiere la víctima/persona relacionada en la situación de violencia de género entre las que se pueden considerar: asesoría jurídica, psicológica, médica y de trabajo social.

**Víctima:** La mujer de cualquier edad a quien se le inflige cualquier tipo de violencia.

**Violencia contra las mujeres:** 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.

**Violencia de género:** De acuerdo con la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, refiere a “cualquier acción u omisión, basada en su género, que cause daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte, tanto en el ámbito privado como en el público”.

**Violencia:** Cualquier acto/omisión intencionada en el que existe un abuso de poder que causa daño físico, psicológico, moral y social que impacta en la calidad de vida de la persona que lo recibe.



## BIBLIOGRAFÍA

- Aplicación práctica de los modelos de prevención, atención y sanción de la violencia contra las mujeres (pag 16-17, 47, 48)
- Dra. Rosa María Salazar Rivera. **Violencia contra las mujeres**
- Modelo de Atención de la línea telefónica en casos de violencia de género de Puebla.
- Instituto Nacional de las Mujeres. **Ley general de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia**. Tercera reimpresión. México 2010.
- Slaikeu, K. **Intervención en crisis. Manual para práctica e investigación**. Segunda edición. Ed. Manual Moderno. México, 1996.