

Guía para la Atención en Consejería de Mujeres en Situaciones de Violencia

Sus adecuaciones en tiempos de emergencias, desastres y pandemias

Autora

Dra. Ivon Ernard Thames

Colaboradoras

Dra. C. Beatriz Torres Rodríguez

MsC. Liset Imbert Milán



Una publicación del Centro Oscar Arnulfo Romero, con el apoyo del UNFPA, Fondo de Población de las Naciones Unidas.

Los puntos de vista, opiniones, conceptualizaciones y terminología utilizados en este libro son responsabilidad exclusiva de la autora y no implican la expresión de ninguna opinión por parte del UNFPA.

Índice

1. Introducción y objetivos de la guía / 5
2. Aspectos teóricos y organizativos para constituir un servicio de Consejería para mujeres en situaciones de violencia. Temáticas fundamentales / 8
3. Particularidades de la atención en Consejería para mujeres en situaciones de violencia en tiempos de emergencias, desastres y pandemias / 20
 - 3.1 *Consejería no presencial* / 22
 - 3.2 *Dificultades de la atención telefónica, online y por mensajería* / 22
 - 3.3 *Uso del lenguaje* / 22
 - 3.4 *Uso del paralenguaje* / 23
4. Habilidades que debe desarrollar la persona que ofrece la consejería / 24
5. Orientaciones sobre principios generales de atención / 25
 - 5.1 *Facilitar comprensión de la situación* / 25
 - 5.2 *Provocar alivio de los malestares o síntomas* / 26
 - 5.3 *Ayudar a incrementar sus recursos de afrontamiento* / 26
6. Estados emocionales más frecuentes y su manejo / 29
7. La importancia del Autocuidado / 32
8. La etapa de post-pandemia / 34
9. Bibliografía / 36

1. Introducción y objetivos de la guía

El presente documento propone una guía elemental, como material de apoyo al Programa de Capacitación en Consejería para la atención a las mujeres en situaciones de violencia basada en género.

Está dirigida al personal de salud seleccionado, previamente sensibilizado en el tema de la violencia y entrenado en técnicas de entrevista, de comunicación y manejo de las emociones.

Se propone propiciar el desarrollo de una atención integral al problema de la violencia basada en género en sus múltiples dimensiones: la salud, el aspecto social y los derechos de las mujeres.

Entre sus objetivos se encuentran:

- Ofrecer conocimientos sobre el tema y desarrollar su integración con las realidades de las mujeres.
- Brindar herramientas con el objetivo de promover el desarrollo de habilidades para identificar los costos de salud, derechos, sociales y de desarrollo humano sostenible, asociados a las diferentes tipologías de la violencia basada en género.
- Proponer estrategias para la prevención y atención de conductas violentas.

Expone además, una estructura organizativa de este tipo de servicio y cómo adecuarlo a contextos determinados.

Es una propuesta que puede ser enriquecida por la persona o grupo interdisciplinario que atienda la consejería, en dependencia de sus experticias y de las características y particularidades de los hechos violentos, los escenarios donde ocurran y sus víctimas.

Los espacios de Consejería surgen en el mundo hace más de 60 años dentro de un marco educativo y social. Desde entonces se ha denominado consejero/a a aquella persona que se dedica a la asesoría, orientación o consultoría de un problema específico a través de una estrategia individual, ante una situación problemática determinada, en un ambiente de privacidad, seguridad y confidencialidad.

Posteriormente, fue ampliándose su concepto lo que permitió su utilización en áreas como la salud mental, el bienestar, la educación, las

metas ocupacionales y las necesidades y conflictos en el ámbito personal; comenzó a aplicarse, además, como modalidad grupal.

La Consejería es una de las opciones que, por sus características, resulta muy eficaz para enfrentar situaciones de salud y en particular, atender el tema de la violencia basada en género; un espacio que brinda la posibilidad de proporcionar apoyo psicológico, facilitar procesos y opciones, así como ayudar a identificar las capacidades y fortalezas propias de la persona que busca ayuda y la manera de utilizarlas en la situación que la afecta. El acompañamiento que se brinda es integral, incluyendo la asesoría jurídica y la derivación hacia otros sistemas de atención para los casos que así lo requieran.

La complejidad de las situaciones de violencia, donde se involucran aspectos socioculturales, relacionales y personales entre otros, requiere del análisis y abordaje de los elementos contextuales donde se producen y de las características particulares de cada caso. Por tanto, las estrategias que se utilizan deben ser integrales, integradas y específicas.

Es importante tomar en cuenta que para implementar cualquier estrategia de atención, debe basarse en cuatro principios básicos¹

- 1) Derecho a la seguridad
- 1) Derecho a la confidencialidad
- 1) Derecho a la dignidad y autodeterminación
- 1) Derecho a la no discriminación

Objetivos de la Consejería

Es importante definir los objetivos específicos de la consejería que se ofrezca, en función de brindar un servicio efectivo, contextualizado y diferenciado de otras opciones de atención. Estos deben tributar a las necesidades de información, orientación y acompañamiento de cada mujer que solicita la ayuda, por lo que resulta necesario consensuarlos con ella. Tener en cuenta que el consejero/a es, fundamentalmente, un facilitador/a de las capacidades humanas.

¹ Guía de servicios remotos. Atención psicosocial especializada para sobrevivientes de VBG. Propuesta ajustada al contexto de la pandemia por covid-19, UNFPA 2020.

Entre los objetivos que se definan estarían:

- Brindar apoyo emocional para modular las respuestas psicológicas ante las situaciones violentas.
- Ofrecer información sobre la violencia de género, hacia las mujeres, así como sus características y modalidades.
- Propiciar el aprendizaje y entrenamiento en nuevos estilos de afrontamiento que faciliten el desarrollo de habilidades sociales y búsqueda de soluciones ante situaciones violentas.
- Brindar acompañamiento y orientación jurídica sobre las posibilidades, derechos y opciones legales de las mujeres en los diferentes espacios de interacción social.

Para lograr el cumplimiento de estos objetivos, se recomienda desarrollar estrategias específicas, entre las que pueden utilizarse:

- Los recursos fundamentales del proceso de ayuda inmediata como la intervención en crisis y/o la primera ayuda psicológica.
- Entrenamiento básico en técnicas de autocontrol para el manejo de malestares y/o síntomas.
- Explorar información de las mujeres sobre la violencia, su percepción de la misma y la existencia de pensamientos distorsionados acerca de su situación, lo que facilitará la planificación de las sesiones.
- Discusión de temas en función de los objetivos.
- Alertar acerca de las desigualdades por razones de género y sobre las actitudes y prácticas culturales promotoras de violencia.
- Abordar los factores precipitantes, mantenedores y protectores que influyen en la capacidad personal y familiar para afrontar las conductas violentas.
- Influir en las relaciones personales cercanas y promover formas no violentas de relación y comunicación.
- Desarrollar la planificación de los encuentros y el establecimiento de las metas, conjuntamente con cada mujer.

La Consejería ha de adaptarse a la demanda de cada persona, la cual puede manifestar necesidades similares a otras, pero cada una de ellas, suele requerir diferentes formas de apoyo. Una vez que se identifican los elementos de mayor vulnerabilidad en cada caso, la consejería debe ser enfocada a ese punto.

2. Aspectos teóricos y organizativos para constituir un servicio de Consejería para mujeres en situaciones de violencia. Temáticas fundamentales

I. Elementos teóricos y conceptuales de esta modalidad de atención. Características específicas de la Consejería para Mujeres en situaciones de violencia.

Modelos teóricos

La forma de aplicación de la modalidad de consejería, varía dependiendo del modelo teórico al que se adscriba; resulta una disciplina que cuenta con una amplia base teórica y empírica, que está sustentada en varios modelos teóricos.^{2,3}

Los modelos teóricos iniciaron con teorías psicodinámicas con una perspectiva intrasíquica, en torno a la visualización de los problemas que enfrenta el ser humano. Luego, se abrió paso la Teoría Conductista y, posteriormente, la Cognitiva-Conductual, con su énfasis en el procesamiento de la información y en la parte cognitiva-afectiva al acceder a los sentimientos. Posteriormente advino el Humanismo, que puntualizó la importancia de la persona: lo que siente o padece y cómo unas condiciones facilitadoras expresadas por el consejero podrían significar la posibilidad del cambio.

Además de estos tres paradigmas tradicionales, se cuenta con los enfoques multiculturales, sistémicos o de familia, terapia breve y el humanismo constructivista, así como propuestas integradoras que permiten interrelacionar varias opciones en función de las necesidades de cada caso, con la visión general de la atención centrada en la persona.

² Corsini & Wedding, 2008, en Rosado, 2018. Rosado, C. (2018). Dimensiones y reflexiones en torno a la Consejería. Cuaderno de Investigación en la Educación, (26), 113-131.

³ Rosado Pacheco, C. (2012). Dimensiones y reflexiones en torno a la Consejería. Facultad de Educación Universidad de Puerto Rico.

Tal volumen de modelos teóricos lleva, inevitablemente, a constatar las múltiples técnicas y estrategias existentes que, como herramientas, tiene este profesional. Esto permitiría, sin lugar a dudas, un trabajo más efectivo con la persona que acude en busca de ayuda. Por tanto, existen diversas perspectivas desde la cual el personal de consejería profesional puede enfocar y dirigir su labor.

Todos los modelos tienen un fin: brindar una base teórica amplia y una guía para el entendimiento de la persona que busca ayuda y su situación, enfocando diversos aspectos de la existencia humana, los que constituyen puntos de referencia vitales.

En general, los marcos de la consejería, se relacionan con aspectos **preventivos, remediales y psicoeducativos**. Se trata de un espacio de apoyo, acompañamiento y orientación en el que la persona puede expresar sus conflictos, identificar qué los causa y cuáles puede solucionar con sus propios recursos. Promueve el análisis de sus capacidades, relaciones y su valoración de las circunstancias que la afectan, desde una perspectiva diferente. La mujer obtiene información, comprensión incondicional y orientaciones acerca de sus posibilidades y desarrollo de capacidades; se le estimula a que realice acciones y cambios que resulten convenientes para afrontar su situación.

La Consejería debe diferenciarse de otras estrategias de atención. Debemos conocer lo que NO procede hacer en este espacio.

- No debe constituir una simple entrevista o traspaso de información, aunque ésta puede proporcionarse como parte del proceso.
- No se trata de “dar consejos”, juzgar o evaluar las creencias o actitudes de las personas, como tampoco de disciplinar, manipular o inducir las de alguna manera a cambiar conductas, si no lo desean o no están dispuestas.
- No resulta un proceso de psicoterapia, donde los terapeutas requieren un entrenamiento específico y objetivos determinados, relacionados con los modelos teóricos que fundamentan cada modalidad psicoterapéutica.

II. Principios básicos para establecer un Servicio de Consejería. Planificación de la funcionabilidad y accesibilidad. Formación del equipo multidisciplinario.

Para establecer un Servicio de Consejería debe conformarse un equipo interdisciplinario en el que participen fundamentalmente, especialistas de Salud Mental (de adultos e infanto-juvenil) o con entrenamiento en técnicas de comunicación y manejo de las emociones y especialistas del sector jurídico, con objetivos de trabajo integrados, articulados y sistémicos.

Además del acompañamiento psicológico que se proporciona en este espacio, atendiendo a los diversos malestares y síntomas que afectan la salud mental y general, se ofrece el relacionado con los aspectos legales que generalmente, necesitan las mujeres que solicitan el servicio. Además, las familias y los hijos e hijas de estas mujeres, resultan víctimas secundarias de la situación de violencia, por lo que requieren generalmente, de atención especializada.

El personal seleccionado debe ser sensibilizado y capacitado para asumir los procesos de consejería.

Debe considerarse el aspecto multidisciplinario, interdisciplinario e intersectorial de la atención, por lo que se requiere de la coordinación con otros sectores que colaboren con el programa, con el objetivo de unir los esfuerzos colectivos para el adecuado abordaje de este fenómeno que tiene repercusiones múltiples.

Espacios para realizar la consejería

La atención podrá realizarse en lugares que respondan a las características de privacidad, confidencialidad y seguridad que requiere la atención a la mujer víctima de violencia.

Es necesario garantizar la accesibilidad a estos servicios, con una promoción adecuada e información clara de sus objetivos y posibilidades.

Características generales de la consejería

- Se ofrece cara a cara, en su modalidad presencial.
- Se establecen los objetivos, según las necesidades y posibilidades de cada mujer.
- Requiere estar focalizada: se centraliza el trabajo en el tema identificado como fundamental (el de mayor urgencia, del que deriva el resto de los conflictos o el que la persona identifica como prioritario para ella).
- Proporciona información veraz y suficiente: de acuerdo a la necesidad y conocimientos de cada persona.
- Precisa de un espacio físico que permita la privacidad y la confidencialidad.
- Tiempo de duración acotado. La consejería no debe exceder de 45 minutos y de 10 sesiones como máximo. Estos tiempos pueden flexibilizarse en dependencia de las necesidades de cada mujer.
- No directiva: se debe desarrollar la sesión permitiendo la espontaneidad y libertad de expresarse, buscando conocer la demanda real de la persona, sin dirigir la forma o los datos que ofrece, lo que propicia un ambiente que facilita el diálogo y la comprensión.
- El consejero/a no debe juzgar: es necesario evitar enjuiciar, etiquetar o increpar a la persona, lo que permitirá no presionar a la mujer y crear una atmósfera de cordialidad, entendimiento y respeto.
- Importante asegurar la reserva y la confiabilidad de lo tratado en la consejería.

III. Aptitudes y cualidades fundamentales del consejero/a.

La persona que ofrezca la atención en consejería, debe desarrollar una serie de condiciones personales y habilidades, que le permitan prestar el servicio de manera sensible, adecuada y eficiente.

- Escucha activa: forma de comunicación que demuestra al hablante que el oyente le ha entendido. Se refiere a la habilidad de escuchar no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino saber percibir los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo.
- Aceptación incondicional de la persona que se recibe. Respetar valores, creencias y estilos de vida.

- Lenguaje claro y congruente: utilizar términos sin tecnicismos, proporcionar información precisa, oportuna y de fácil comprensión.
- Sensibilidad y empatía: situarse en la posición de la otra persona y comprender cómo se siente. No confundir con la compasión.
- Respetar los tiempos de la mujer, tanto para narrar lo ocurrido, como para comprender lo que se le orienta, o para tomar decisiones.
- Lenguaje corporal: estar al tanto del lenguaje corporal de la mujer, así como registrar las propias expresiones y posturas. En ambos casos se transmite información significativa.
- Facilitar la resolución de problemas: incentivar en la mujer la idea de que dispone de los recursos personales necesarios y el potencial de elegir y decidir lo más conveniente. Apoyarla en sus decisiones y alertarla acerca de sus consecuencias. No hacerse cargo de las situaciones y decisiones, que sólo corresponden a la mujer.
- Creatividad: uso original y diverso de los recursos profesionales que tiene quien ofrece la consejería, para diversificar y personalizar el trabajo que realiza con cada mujer.

IV. La intervención de urgencia en Consejería.

Resulta necesaria la evaluación de la peligrosidad de la situación, así como el riesgo que corren la mujer y sus hijo/as, según la envergadura de las circunstancias.

Valorar el tipo de recurso de ayuda inmediata: la intervención en crisis y/o la primera ayuda psicológica, u otras.

Con el objetivo de poder ofrecer una actuación inmediata, así como establecer los objetivos de la consejería en cada caso, en la primera entrevista se debe considerar:

- El estado emocional de la mujer.
- Si admite/reconoce ser víctima de violencia de género.
- Las redes de apoyo (familiar, comunitarias, sociales u otras) de que dispone y si son percibidas por la mujer.
- El grado de dependencia y/o autonomía económica de su agresor.
- La existencia de efectos negativos sobre los menores debido al contexto violento.

V. Valoración de la situación de violencia de género.

Sistemáticamente, deben evaluarse aspectos que orientarán acerca del manejo de la situación de cada mujer.

- Percepción de la mujer sobre su situación.
- Historia personal de sus situaciones de violencia.
- Características de la violencia experimentada, pasada o presente.
- Permanencia o no de la convivencia con el ofensor.
- Situación de los menores.
- Relación madre-menores, ofensor/menores.
- Existencia de la Red de apoyo familiar y social.
- La intervención cuando se produce retorno con la pareja o cuando se decide la separación.
- Establecimiento de una Ruta crítica, según posibilidades de cada caso.

VI. Aspectos psicológicos a trabajar con las mujeres.

Partiendo de la complejidad que rodea a las situaciones de violencia contra las mujeres, la atención psicológica se deberá otorgar en torno a un proceso de acompañamiento, apoyo, análisis y comprensión clínica de los conflictos. Esto ayudará a las mujeres, desde un primer momento, al esclarecimiento y desarticulación de los mecanismos de autoinculpación, aislamiento e impotencia, que las han llevado a la enajenación progresiva de gran parte de sus recursos y habilidades personales, así como a la pérdida de sus derechos.

Es preciso resaltar que esta fase inicial, es de una importancia vital para las mujeres. La mayor vulnerabilidad de las víctimas, el momento en que su integridad física o psicológica está más amenazada, es precisamente cuando toman alguna iniciativa encaminada a interrumpir la convivencia o decidir algún cambio significativo en la relación y buscar ayuda.

Su vulnerabilidad es extrema y sus responsabilidades múltiples y de gran importancia y complejidad. El vínculo profesional ha de ser muy cálido y cercano, para contener la emotividad y transmitirles apoyo y confianza, pero con la firmeza suficiente como para confrontarlas

progresivamente con la realidad y prepararlas para el duro camino que han de recorrer, antes de lograr la autonomía posible.

Independientemente de las temáticas que se analizarán con cada mujer de manera personalizada, según sus necesidades, resulta fundamental trabajar algunos elementos psicológicos que suelen ser comunes en toda mujer en una situación de violencia:

Identificar la violencia. Se trata de lograr que las mujeres reconozcan que están viviendo un patrón de violencia. Para esto se analiza con ellas los procedimientos de violencia directa e indirecta que se han utilizado contra ellas, producto de la socialización de género predominante en una cultura patriarcal.

Nombrar la violencia. Consiste en nombrar la violencia en los hechos y acciones violentos generados por los actos del agresor y que la víctima tiende a minimizar, considerándolos como habituales y por tanto “normales”, o realizados “en nombre del amor”. Explicar con claridad que los mismos constituyen violencia y que no deben ser permitidos como hechos aceptables. Este trabajo debe ayudar a la mujer a reconocer sus emociones legítimas, hasta entonces censuradas, como son la ira, el deseo de venganza, la vergüenza y la culpabilidad.

Identificar y reelaborar los sentimientos de culpabilidad. El agresor culpa a la víctima por sus acciones como parte de la estrategia de control. En el proceso, la mujer debe aprender a desembarazarse de esa culpa ajena. Esto se logra explicándole que el estado de impotencia en el que se encuentra no es patológico, sino el resultado de un proceso cuyos engranajes pueden comprenderse, tanto en el plano social como en el relacional. Esto hará que traspase al agresor la responsabilidad de sus actos y comience entonces a encontrar sus propias soluciones.

Reforzar el desarrollo de la autoestima. La violencia deja a la víctima con una visión muy pobre de sí misma, pues es el estado que necesita el agresor para ejercer el control. Es por esto que debe trabajarse con ellas su autoestima y su capacidad de autonomía.

Aprender a establecer límites y desarrollar las conductas asertivas. El objetivo es enseñarle a rechazar situaciones que le dañen y conseguir que respeten sus criterios, deseos y decisiones.

Se logra a través de la aceptación de sus sentimientos y la expresión de lo que quiere con firmeza, de forma adecuada y en el momento oportuno. Aprender a decir “no” o “quiero, necesito...”, a pesar de las consecuencias que estas actitudes puedan generar.

Recuperar la capacidad crítica. Al analizar la conducta violenta del ofensor, ellas pueden descubrir que no es todopoderoso, deja de ser el ideal que él le transmitía con sus estrategias de control e intimidación. Al recuperar esta capacidad crítica, la mujer logra reconocer las conductas abusivas y puede ir reelaborando sus sentimientos de culpa y dependencia, lo cual facilita la búsqueda de alternativas para salir del ciclo de la violencia en la que ha estado involucrada.

Desarrollar mecanismos de seguridad. En la consejería se trabaja la necesidad de elaborar un plan de seguridad que permita a la víctima actuar de manera rápida frente a una situación de peligro para ella y sus hijos/as. Resulta útil disponer de un lugar seguro donde guardar documentaciones importantes tales como: documentos de identidad, actas de nacimiento, actas de matrimonio, fotos significativas, títulos de propiedad, cuentas de banco, documentos relacionados con hechos anteriores de violencia, y teléfonos o localizaciones de personas que le puedan ayudar en caso de emergencia.

Otro mecanismo de seguridad, sería establecer un código de comunicación con personas cercanas que les permita pedir ayuda de urgencia.

Además, asegurar un lugar al cual puedan dirigirse de inmediato y permanecer en caso necesario (casas de familiares, amigos, vecinos, organizaciones de la comunidad, etc).

Temáticas que pueden abordarse según las particularidades de cada caso.

- Violencia Basada en Género (VBG).
- Diferentes manifestaciones de la violencia.
- Mitos sobre la violencia contra las mujeres. Su vínculo con las Reglas Tácitas.
- Consecuencias de la violencia en la salud integral de las mujeres y sus familias.

- Ciclo de la violencia. Por qué puede resultar difícil salir de una relación violenta. Teorías Psicológicas que explican la permanencia de una mujer en una relación en la que son víctimas de violencia de género.
- Factores que influyen en el afrontamiento a las conductas violentas:

Estos aspectos se encuentran generalmente muy afectados, por lo que deben analizarse y ofrecer estrategias para que las mujeres logren reelaborarlos.

- Estilos de vida. Importancia del autocuidado.
- Aprendizajes socioculturales de los mandatos, roles y perspectiva de género.
- Autoconocimiento, Autoestima.
- Asertividad.
- Motivaciones.
- Comunicación.
- Importancia de la percepción de las redes de apoyo.
- Proceso de empoderamiento. Resiliencia.

Orientaciones sobre las hijas e hijos.

La intervención en hijas e hijos, incorpora el apoyo psicológico individual y/o en grupo a las niñas y niños que vivieron violencia de forma directa en cualquiera de sus tipos (física, psicológica, sexual, etc.) o violencia pasiva al presenciar el maltrato de su madre u otros familiares encargados de su cuidado.

En los casos de violencia sexual, se deberá diseñar una estrategia de intervención jurídica de manera conjunta con la psicóloga o psiquiatra infanto-juvenil y la madre y familiares, tomando en cuenta siempre las necesidades, emociones y nivel de desarrollo del infante o adolescente, así como las disposiciones legales que les amparan.

Como parte del proceso de atención, también debe ofrecerse:

- Orientación a las madres sobre prácticas de crianza, fortalecimiento del vínculo materno, establecimiento de límites y acuerdos y estrategias para mejorar la comunicación familiar.

- Orientación a las niñas y niños sobre educación para la paz, manejo de conflictos sin violencia, derechos y responsabilidades, prevención del abuso sexual, autocuidado y autoestima, entre otros.
- Fomentar actividades recreativas y culturales acordes con la edad.

La especialista del grupo en Salud Mental Infanto – Juvenil podrá establecer otras estrategias de atención en dependencia de las características y contextos de cada mujer y sus familias.

VII. Acompañamiento jurídico en Consejería.

Es el servicio de orientación legal y acompañamiento jurídico a las víctimas, con el fin de garantizarles su derecho de acceso a la justicia en caso de que se deban llevar a cabo procedimientos o procesos judiciales de carácter administrativo, familiar, civil o penal.

El personal del ámbito jurídico integrante del grupo de consejería tiene la tarea de orientar, asesorar jurídicamente y brindar acompañamiento en diligencias, a las mujeres que han visto trasgredidos sus derechos a través de cualquiera de los tipos de violencia.

Partiendo de las premisas del trabajo interdisciplinar, el asesoramiento jurídico que se presta a las mujeres, se apoya en una metodología específica que permite recabar la información necesaria y valorar las decisiones a tomar.

Es importante transmitir confianza y seguridad, tener en cuenta que la mujer que se entrevista se encuentra en un estado particular de vulnerabilidad; estimular en todo momento su participación activa, explicándole las consecuencias jurídicas de las decisiones que va a tomar y respetando las mismas. Debe informársele lo que implica y significa legalmente la interposición de una denuncia, como inicio de un procedimiento cuyo objetivo es la sanción de la conducta del agresor.

Como en el resto de las áreas de actuación profesional, el asesoramiento jurídico que se ofrece a las mujeres víctimas de violencia de género, debe ajustarse a las peculiaridades del proceso personal experimentado por las mismas.

Su situación de vulnerabilidad y desprotección requiere por parte del personal profesional del derecho de una atención sensible, persona-

lizada y ajustada al momento en el que la mujer se encuentra. Debe ofrecérsele una información clara y global de sus derechos y de los instrumentos normativos que se encuentran a su disposición desde todos los ámbitos (penal, civil, administrativo etc.)

Este servicio debe funcionar como eslabón intermedio para facilitar a las mujeres el acceso a la administración de justicia, tratando así de evitar la victimización secundaria que, especialmente en este campo, puede producirse, sobre todo si la mujer opta por denunciar al agresor.

Como elementos fundamentales debe priorizarse:

- Información
 - Normas que regulan las pautas a seguir en relación con la violencia en nuestro país.
 - Derechos Humanos vulnerados cuando se es víctima de violencia.
 - Instrumentos internacionales en relación con la violencia de género hacia las mujeres y las niñas.
- Articulación de los trámites jurídicos
 - Gestión de vínculos institucionales en función del tratamiento adecuado de víctimas y victimarios.
 - Establecimiento de acuerdos de colaboración entre los diversos centros relacionados con este tema.
 - Cómo gestionar colaboración cuando aún no hay vínculos institucionales formales.
- Acompañamiento en los procesos jurídicos.
 - Atención cara a cara a las víctimas de la violencia cuando es presencial o vía telefónica u otra, si no puede ser presencialmente.
 - Seguimiento a la solución de los casos.
 - Exposición de casos, de los que se han solucionado positivamente cuáles son las buenas prácticas y cuáles no, así como las lecciones aprendidas y las medidas a tomar para mejorarlas.

VIII. Importancia del registro de los datos de la mujer que asiste a Consejería para su caracterización, visibilización estadística y seguimiento.

Hasta tanto no exista una regulación o norma acerca de los datos a recoger en los servicios de Consejería para mujeres en situaciones de violencia, se sugieren algunos aspectos que deben ser registrados, los que contribuirán al adecuado manejo de cada caso y a la posibilidad de realizar investigaciones sobre el tema.

Tanto para registrar los datos, como para compartirlos con otra instancia o institución de ser necesario, resulta imprescindible el consentimiento informado de la persona.

Datos generales:

- Nombres y apellidos
- Dirección, teléfonos
- Edad
- Color de la piel
- Estado civil
- Nivel de Escolaridad
- Profesión
- Ocupación actual
- No. de hijos, sexo, edades
- Procedencia (como conoció del servicio o quién la remitió)
- Lugar de nacimiento
- Denuncia (sí o no)

En el registro que se realiza de cada mujer, deben recogerse todos los datos que tributen a la atención integral que se oferta.

Dentro del marco de la Consejería pueden evidenciarse otras necesidades que es posible abordar, como el manejo de la familia, mediante dinámicas familiares o la atención a los menores involucrados, así como establecer las articulaciones necesarias con las instancias o instituciones que se requieran.

La familia de mujeres en situaciones de violencia, resulta víctima secundaria de la circunstancia, por tanto, es un espacio donde se puede incidir propiciando que el grupo familiar construya formas efectivas

de afrontar las dificultades, negociando cuando es necesario llegar a acciones comunes, o respetando y aceptando que la/os otra/os decidan diferentes formas de asumir el problema.

Especial afectación sufren la/os niña/os en estas situaciones, por lo que debe ofrecerse atención especializada.

Un aspecto imprescindible es evitar la revictimización de las mujeres mediante una actuación coordinada, integral y especializada, a través de la intervención de un equipo multidisciplinario e interinstitucional, formado con la imprescindible sensibilidad en el tema y la perspectiva de género presentes en cada proceso que se desarrolle en su atención.

IX. Salida del Programa de Consejería. Opciones después de concluido el programa.

Una vez cumplidos los objetivos de la Consejería, deben definirse con la mujer sus necesidades y proyectos futuros. Generalmente requieren de otras opciones de atención que faciliten los nuevos aprendizajes, en función de modificar estilos de afrontamiento, manejar los duelos que han tenido que elaborar y facilitar nuevas habilidades sociales para emprender modos de vida diferentes.

- Incorporación a Grupos Psicoeducativos.
- Incorporación a Grupos de Ayuda Mutua.
- Otras opciones de atención.

Tanto si la mujer concluye el programa porque se han cumplido los objetivos acordados, o por abandono o interrupción del mismo por cualquier motivo, debe legitimarse la disponibilidad permanente de ese espacio de ayuda.

3. Particularidades de la atención en Consejería para mujeres en situaciones de violencia en tiempos de emergencias, desastres y pandemias

A raíz de los acontecimientos relacionados con la pandemia causada por el coronavirus SARS-Cov-2 y la aparición de la enfermedad

Covid-19, se realizaron ajustes en el programa de atención en consejería a las mujeres en situaciones de violencia, para proporcionar orientaciones específicas en el contexto actual, con el objetivo de perfeccionar y particularizar el acompañamiento psicológico y jurídico que requiere esta población, previamente vulnerable por las situaciones de violencia, las cuales pueden agudizarse por el aislamiento y otros fenómenos psicológicos asociados a la pandemia y sus consecuencias.

Algunas características de la atención en este contexto varían. En primer lugar, la modalidad no presencial requiere de estrategias determinadas para brindar un acompañamiento efectivo; la atención debe ser focalizada hacia aspectos específicos de la problemática de la mujer, generalmente empeorados por la situación de tensión general. Además, las intervenciones deben ser breves y centradas en las circunstancias actuales, sin descuidar los factores desencadenantes y mantenedores de la violencia en cada caso. Por la variabilidad de la situación, además inédita, donde nos estamos enfrentando primero al aislamiento y a las pérdidas, más tarde al duelo de lo acontecido y después a las nuevas realidades, estas orientaciones podrán ir variando según las condiciones y las necesidades de cada mujer.

Según afirman el UNFPA, Fondo de Población de Naciones Unidas, la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Organización Panamericana de la Salud (OPS), la Entidad de las Naciones Unidas para la Igualdad de Género y el Empoderamiento de las Mujeres (ONU Mujeres), entre otras instituciones, en momentos críticos de desastres o emergencias como la actual pandemia, tiende a existir un incremento de los casos de violencia dentro de los hogares.

La convivencia cotidiana obligada, las limitaciones del aislamiento, los temores lógicos por lo inédito y grave de la situación, así como la incertidumbre futura son factores que pueden incrementar las relaciones violentas. Se suman además, el mal manejo de la ira y la dificultad para el control de las emociones, características de muchos ofensores. Por tal razón, un grupo de mujeres en situaciones de violencia pueden estar expuestas a mayores riesgos en su propia vivienda, por el prolongado tiempo de convivencia, el mayor control por parte del agresor y las afectaciones psicológicas propias de la situación de emergencia.

3.1 Consejería no presencial

En estos momentos, en que las estrategias de atención como las Consejerías no pueden ser presenciales, se deben tener en cuenta algunos aspectos.

Se mantienen los mismos principios y objetivos generales que en las intervenciones presenciales: apoyar, escuchar, orientar y acompañar, pero contextualizando cada objetivo de trabajo con cada mujer.

Dentro de los objetivos específicos se sugiere priorizar:

- El apoyo emocional y la ayuda de manera inmediata.
- Prevenir el agravamiento del estado psicológico.
- Ofrecer información veraz, clara y precisa, tanto de la situación, como de los riesgos que esta puede provocar en su caso.
- Abordar los aspectos derivados de la situación de emergencia.
- Promover el autocuidado.

3.2 Dificultades de la atención telefónica, online y por mensajería

Una atención no presencial, indiscutiblemente, limita el establecimiento de la relación, la empatía y la comunicación entre la persona que ofrece y la que recibe la ayuda.

- Único canal: oral/auditivo.
- Ausencia de contacto visual.
- Imposibilidad de apreciar algunas modalidades de comunicación no verbal.
- No existe el contacto directo con las mujeres.

Independientemente de seguir algunas reglas que todo consejero/a debe incorporar a sus hábitos de atención, tener siempre en cuenta en estas condiciones:

3.3 Uso del lenguaje

- Mostrar cortesía y educación.
- Cuidar el uso del lenguaje, en estas condiciones no es posible modular las palabras con los gestos.

- Usar el nombre de la persona durante la conversación.
- Tratar “de usted”, como forma respetuosa de relación en el caso de personas que no conocemos presencialmente.
- Volumen suave, un poco más fuerte para remarcar algo, lenguaje claro.
- Entonación: tener en cuenta que tonos diferentes en las mismas palabras cambian su significado.

3.4 Uso del paralinguaje

- Mantener y demostrar escucha activa (voluntaria, intencionada), con frases o palabras que así lo demuestren.
- No interrumpir si no es imprescindible.
- Transmitir seguridad y serenidad.
- Mensajes breves, concretos y centrados en la situación específica de cada persona.
- Velocidad: fluido pero no demasiado rápido. Un poco más lento que cara a cara (recordar que la mayor parte del mensaje se transmite por vía extraverbal).
- Claridad: aproximadamente a 3 cm del micrófono.
- Tiempo de habla: mínimo, tratar de ser concreta en las orientaciones.
- Permitir la expresión de sentimientos, si necesario utilizar estrategias para normalizar y trabajar las emociones. Acción centrada en la contención.
- Ayudar a que el discurso de la mujer resulte coherente.
- Provocar la utilización de los propios recursos de la persona: ayudarle a organizar su pensamiento, a encontrar soluciones propias y adecuadas a la situación.
- Propiciar la visión positiva de la situación, siempre que sea posible.
- Reconocer sus logros y avances, expresando agrado cuando sea oportuno.

Utilidad de las preguntas:

El tipo de preguntas facilita los objetivos.

Preguntas cerradas: responden a alternativas limitadas, concretas, exactas, “de sí o no”. Ejemplo: ¿se siente triste por eso?

Permiten:

- Focalizar un tema.
- Obtener información concreta.
- Redirigir si se dispersa su discurso.
- Facilitar el contacto con la realidad con personas retraídas o disociadas.

Preguntas abiertas: son aquellas que permiten cualquier tipo de respuestas, amplias y con posibilidades de recoger información variada. Ejemplo: ¿cómo ha logrado manejar la situación?

Permiten:

- Desarrollar un tema.
- Construir narrativa del suceso.
- Proporcionar ventilación emocional.

Evitar preguntas que enjuicien o cuestionen. Ejemplo: ¿por qué no ha denunciado?, ¿por qué ha soportado tanto tiempo...?

4. Habilidades que debe desarrollar la persona que ofrece la consejería

- Capacidad de escucha activa.
- Demostrar paciencia y comprensión.
- Lograr empatía.
- Ser digno/a de confianza.
- Accesible.
- Amable.
- Compromiso con la labor que realiza.
- Respetuoso, tolerante.
- No juzgar, culpar ni reprender.
- No ponerse de ejemplo ni comparar.
- No cuestionar, minimizar o exagerar las demandas de la persona.

- No crear dependencias ni asumir conductas “maternales o paternalistas”, sino manifestar apoyo, comprensión y disponibilidad permanente.
- No asustar, alarmar, transmitir rumores o mayores incertidumbres.

5. Orientaciones sobre principios generales de atención

En situaciones de emergencia y desastres, los contextos y estilos de vida de las personas pueden modificarse súbitamente provocando reacciones emocionales diversas. Se requiere entonces de estrategias de cambios, adaptación y desarrollo de conductas resilientes, en breve tiempo y bajo condiciones de extrema tensión.

Por tanto, para facilitar estos procesos necesarios, se sugiere trabajar en ciertos aspectos psicológicos generales:

5.1 Facilitar comprensión de la situación

Ayudar a comprender lo que se siente en una situación nueva y grave, facilita su aceptación y la propuesta de cambios. Legitimar que resulta normal la dificultad para enfrentar esta realidad ya que se trata de asumir, procesar y afrontar una situación muy compleja. (Normalizar)

Cualquier malestar que presente, implica un intento de su organismo, incluyendo su mente, para hacer frente a la situación y recuperar el equilibrio. (Resignificar)

Para poder facilitar una mayor comprensión sobre cómo la situación desorganiza a las personas, es importante evaluar con ellas como se afectan sus 6 necesidades básicas.⁴

1. Vinculación-relaciones: cómo varían, cómo hay que adecuarlas.
2. Autonomía: formas de preservar su autodeterminación e independencia.
3. Competencia: capacidad de manejar las demandas del entorno.

⁴ Stover, JB; Bruno, FE (2017). Teoría de la Autodeterminación. Una revisión teórica. Revista de Psicología. Universidad Nacional de Mar del Plata. Argentina.

4. Crecimiento personal: percepción de aprendizaje, desarrollo, adaptación.
5. Autoaceptación: capacidad de aceptarse tal cual es, apreciarse en su propio valor, sin condiciones, aceptar como es su conducta consigo misma y con los demás en las actuales circunstancias. Reconocerse con sus valores y sus limitaciones.
6. Sentido vital: mantener y construir metas nuevas en las actuales condiciones, vivenciar la vida como útil y valiosa.
7. Necesidad de seguridad y predictibilidad: incluimos este aspecto dentro de las necesidades básicas descritas, ya que se ha presentado frecuentemente en las mujeres atendidas en esta etapa, la necesidad de sentirse protegida y de conocer aspectos del futuro.

5.2 Provocar alivio de los malestares o síntomas

Se pueden utilizar algunas estrategias generales, particularizándolas en cada caso:

- Demostrar empatía con la persona y disponibilidad total para escucharla y atenderla.
- Aceptarla incondicionalmente, con todos los problemas que pueda estar generando su comportamiento.
- Reconocerle su decisión de pedir ayuda y validar sus esfuerzos para afrontar la situación.
- Propiciar la visión de la situación de la manera más positiva y optimista posible.
- Ofrecerle opciones para el alivio de sus malestares (técnicas de autocontrol, medicación natural, psicofarmacológica, u otras opciones).

5.3 Ayudar a incrementar sus recursos de afrontamiento

Ante las situaciones de gran estrés, como la que nos ocupa, que además, se prolonga en el tiempo de forma indeterminada, las personas perciben que las mismas sobrepasan sus posibilidades de afrontamiento. Existen algunos recursos que se les puede brindar para disminuir esa sensación de incapacidad:

◆ El control. Importancia del autocontrol

Control vs. Incertidumbre.

La información nos proporciona control.

La información disminuye la ansiedad y el estrés siempre que:

- Se ofrezca en la cantidad y profundidad que la persona requiera y tolere.
- Se respete el ritmo que la persona marca y sólo suministrar la información que pide o aquella que se considere imprescindible en cada caso.
- Sea objetiva: evitar transmitir opiniones sin fundamento, impresiones o sensaciones.
- Sea constructiva: subrayar la información positiva, motivar hacia el cambio de lo mejorable y adoptar y transmitir una actitud que muestre que confiamos en que éste es posible.

Visibilizar y promover sus sentimientos de control: técnicas de autocontrol como las de respiración, relajación, visualización guiada; analizar su capacidad de afrontamiento en otras situaciones difíciles, sentimientos de vínculo o de pertenencia mediante el refuerzo de sus redes de apoyo, sentimientos y necesidades compartidas (con su familia, sus amigos, su comunidad) que propician la ayuda mutua y el intercambio y por tanto, la sensación de seguridad y control de la propia vida.

Atender a lo que está bajo su control: toda/os tenemos mucho más control sobre nuestro comportamiento que sobre nuestros pensamientos y sentimientos. En momentos difíciles pueden aparecer: miedo, ansiedad, ira, tristeza, culpa, soledad, frustración, confusión y otros muchos malestares. No podemos evitar que surjan; son reacciones normales ante eventos que nos afectan. Pero podemos aceptarlos y reconocer que son congruentes con el momento, compartirlos con alguien y pedir ayuda, sin culpa ni sensación de incapacidad, sino como una alternativa necesaria ante una situación conflictiva.

Una vez aceptados los pensamientos y sentimientos desagradables, se puede intervenir en el comportamiento, en los cambios convenientes, y sin perder la expectativa de futuro y las metas, vivir según las necesidades y posibilidades del aquí y ahora.

◆ **Pensamiento positivo**

Propiciar el pensamiento positivo y sus beneficios: se trata de favorecer el Optimismo Inteligente que no es un optimismo ilusorio ni una actitud de ver solo el lado bueno de las cosas, se trata de **aceptar la realidad** y elegir el optimismo como **actitud para enfrentarse a las circunstancias** de ese momento. De esta manera, como se confía en que las situaciones van a mejorar, consciente e inconscientemente se eligen **comportamientos** que, efectivamente, van a provocar que las cosas mejoren. Es una actitud de **acción** que genera **oportunidades**.

Es una **actitud de cambio**, un impulso hacia el cambio evolutivo y positivo, por más difíciles que nos parezcan las situaciones en un momento determinado.

Las actitudes ante la vida se configuran a partir de nuestros **diálogos internos**. La calidad del lenguaje es capaz de generar realidades. Palabras o frases afirmativas y optimistas generan pensamientos y modos de actuar positivos y eficaces. Todas las personas tienen la capacidad de decidir cómo se enfrentan a la vida cada día, y convertirlo en un estilo de afrontamiento, habilidad que igualmente, puede desarrollarse.

◆ **Promover la activación de recursos de su entorno**

Percibir y utilizar la red de apoyo social que las propias personas crean y que en las mujeres en situaciones de violencia, generalmente está muy debilitada, es otro recurso imprescindible en situaciones muy estresantes o dolorosas.

Es importante ayudarlas a recuperar y fortalecer sus redes a través de la familia, amigos, vecinos o instituciones, para generar apoyo estable de diferentes tipos:

- Instrumental: apoyo material.
- Emocional: afectivo, expresivo, sustento emocional.
- De estima: valoración, reconocimiento, afirmación.
- Informativa: enseñar, guiar, orientar.
- De compañía: proximidad, disposición, interacción social positiva.
- Motivacional: animar, estimular, reafirmar.

Es importante confirmarles que el equipo de Consejería es parte incondicional de su Red de Apoyo Social.

6. Estados emocionales más frecuentes y su manejo

En la bibliografía revisada y en la experiencia con las mujeres atendidas durante la pandemia, se han encontrado como malestares o síntomas más frecuentes: ansiedad, miedo, tristeza, ira y culpa.

Se describen a continuación las características de cada una en su modalidad adaptativa o no, y algunas estrategias elementales para su control.

Sintomas	Adaptativos	Desadaptativos	Estrategias
ANSIEDAD	<ul style="list-style-type: none"> Desaparece con la desaparición del estímulo amenazante. Proporcionada. Permite otras respuestas de afrontamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> Se mantiene en el tiempo o tiene picos cuando ya ha desaparecido el estímulo. Desproporcionada a la situación. Síntomas físicos persistentes en el tiempo. 	<ul style="list-style-type: none"> Normalizar la idea de que su aparición en momentos de tensión, facilita respuestas más efectivas del organismo, cuando es adaptativa. Ofrecer seguridad y control. Proporcionar elementos básicos en Técnicas de autocontrol.
MIEDO	<ul style="list-style-type: none"> Respuesta ante el peligro real. Proporcionado a la situación. Permite conductas preventivas, protectoras y variadas respuestas de afrontamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> Respuesta no acorde con el malestar ante un peligro imaginario, mínimo, o poco probable. Respuesta demasiado intensa y desproporcionada al estímulo. Bloqueo que impide respuestas efectivas. 	<ul style="list-style-type: none"> Escucha activa. Permitir expresión emocional. Naturalizar el miedo proporcionado como un elemento que facilita conductas de prevención y autocuidado. Facilitar afrontamiento.

<p>TRISTEZA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Motivada. • Intensidad leve a moderada. • Se mantiene el funcionamiento básico de las personas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sin motivo aparente o desproporcionado. • Gran intensidad (desesperanza, riesgo autogresivo, afecta todas las facetas de la vida de la persona). • Marcada afectación del funcionamiento habitual. 	<ul style="list-style-type: none"> • Empatía. • Escucha activa. • Facilitar ventilación emocional: permitir y acompañar el llanto y otras manifestaciones de angustia. • Analizar la tristeza y diferenciarla de estados más profundos que no se corresponden con la respuesta a la situación. • Analizar riesgo de la persona y derivarla a instituciones especializadas de ser necesario.
<p>IRA u HOSTILIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Motivada y relacionada directamente con el acontecimiento. • Expresión de enfado breve en el momento que surge el estímulo • Sin grandes dramatismos. • No busca culpables. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sin conexión directa con el acontecimiento, generalizada. • Gran intensidad. • Desplazada y prolongada en el tiempo. • Expresiones de exagerado dramatismo. • Culpabilidad desproporcionada hacia los demás o hacia sí. 	<ul style="list-style-type: none"> • No interrumpir la catarsis si no supone riesgos, para lograr su disminución. • Dar elementos para que analice sus sentimientos de oposición, discrepancia y contrariedad. • Tratar de que comprenda esos sentimientos y los reelabore.

Sintomas	Adaptativos	Desadaptativos	Estrategias
<p>CULPA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se expresa a través de pensamientos y se dirige hacia un hecho concreto de manera responsable: "fue mi responsabilidad, podría haberlo hecho de otra manera". • Deseo de reparar. • No desborda ni tortura. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se expresa a través de emociones y hacia la totalidad de la persona: "soy un desastre", "toda la culpa es mía". • Pasividad y autoexigencia improductiva. • Autodesprecio y conductas autoagresivas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Escucha activa. • Facilitar expresión de emociones. • Desmontar los pensamientos que favorecen los sentimientos de culpa, analizando en conjunto la actitud que la persona considera errónea y sus consecuencias. • Aclarar que todo/as son susceptibles de equivocarse y reafirmar la importancia de darse cuenta, reconsiderar lo sucedido, aprender de la experiencia y seguir adelante sin angustia ni recriminaciones.

7. Importancia del Autocuidado para el personal que trabaja el tema de la violencia en etapas de emergencias, desastres o pandemias

Habitualmente, las personas que trabajan en el cuidado de la salud de otra/os, se forman para desplegar la capacidad de lidiar con la problemática de los demás y las propias. Sin embargo, la situación de la pandemia, grave e inédita, ha demandado la necesidad de desarrollar nuevas estrategias de afrontamiento, la adaptación a condiciones de trabajo diferentes y la creación de diversas habilidades personales, con las propias familias y con las personas que solicitan ayuda.

Pero las situaciones de crisis y de alta complejidad como la actual, ofrecen también la posibilidad de multiplicar el tiempo y las energías y de aprender del compromiso y la resiliencia, sin desatender la necesidad de **autocuidarse**.

Por lo tanto, se proponen algunas estrategias que facilitará a las/los proveedores de atención, seguir funcionando de una manera adecuada, sin grandes afectaciones sobre su salud mental y física.

- Reconocer y expresar emociones: compartirlas con los compañeros y compañeras de trabajo, otras personas de confianza y con los seres queridos, lo cual ayuda a hacer las emociones más tolerables y factibles de regular.
- Aceptar que se pueden presentar malestares:
Emocionales: ansiedad, tristeza, frustración, miedo, culpa, irritabilidad, impotencia.
Físicos: cefaleas, mareos, molestias gastrointestinales, contracturas musculares, taquicardias, agotamiento físico, trastornos del sueño, alteraciones del apetito.
Cognitivos: pensamientos contradictorios, dificultades en la concentración, de memoria, para tomar decisiones, fatiga por imposibilidad de solucionar los problemas a los demás.
- Cuidar las necesidades básicas: comer, beber y dormir regularmente.
- Descansar. Mientras trabaje, programarse pequeños descansos y hacer algo que encuentre agradable. El descanso adecuado también repercutirá positivamente en el rendimiento y la motivación en el trabajo.

- Establecer rutinas: constituir horarios de comida, trabajo, sueño y distracción, pero de manera flexible. Mantener los hábitos que permitan las medidas de restricción: rutinas de ejercicio, de lecturas, de limpieza, de contacto con seres queridos. Dedicar un tiempo diario a realizar actividades que provoquen distensión y entretenimiento: ejercicios de respiración, relajación, meditación, etc. Buscar momentos de privacidad y disfrute: realizar actividades que reporten bienestar, esas para las que nunca se dispone de tiempo, que resultan sencillas y tienen que ver con preferencias individuales.
- Manejo del tiempo: preservar tiempo para sí misma/o, respetar el tiempo de los demás y regular las sobreexigencias sobre el propio tiempo, porque se les considere permanentemente disponibles por la profesión que se desempeña.
- Limitar la exposición a la información relativa a la pandemia, buscar fuentes de información oficiales, y tener crítica de la información que llega a través de redes sociales.
- Ser flexibles y amables: consigo mismo y con las demás personas. Permitirse los errores, el cansancio y el agotamiento que puede provocar las características del trabajo que se realiza en mayores condiciones de tensión.
- No elevar excesivamente la auto exigencia. No pretender tener todo controlado como mecanismo para compensar las sensaciones de descontrol e incertidumbre, propias del momento.
- Propiciar el contacto con la familia y personas queridas. Compartir y mantenerse conectado es positivo para la salud emocional propia y para los demás.
- Mantenerse enfocado/a: orientarse a los aspectos positivos de la situación, buscar metas y objetivos en el trabajo realizado.
- Participar de acciones comunitarias: sentirse parte de la comunidad donde se vive o trabaja (mediante iniciativas diversas como los aplausos al personal de salud, la colaboración entre vecinos u otras acciones creativas propias del momento).
- Reconocer el trabajo propio y el de todo el equipo asistencial por el esfuerzo realizado en el difícil contexto de la pandemia.

Es momento de desarrollar el aprendizaje, las conductas resilientes y de disfrutar de las motivaciones superiores del ser humano: la solidaridad, el humanismo y la colaboración.

8. La etapa de post-pandemia

Las situaciones de emergencias, sobre todo si son inéditas y graves como la actual pandemia, generalmente provocan estrés intenso, si se mantienen en el tiempo y sobrepasan las posibilidades de afrontamiento de las personas.

Teniendo en cuenta que el estrés es la respuesta del organismo a condiciones externas o internas que perturban el equilibrio emocional y físico de la persona, pueden aparecer múltiples malestares y síntomas que requieren de una serie de estrategias para poder afrontar sus consecuencias a mediano y largo plazo.

No obstante, estos sucesos brindan también la opción de aprender de la experiencia y desarrollar conductas positivas y resilientes, las cuales se deben promover en las personas que atendemos, facilitando las prácticas necesarias para convertir las difíciles circunstancias en un punto de cambio y crecimiento personal.

Sin lugar a dudas, los contextos no serán los mismos después de la pandemia, existirán nuevas realidades que se tendrán que incorporar a los estilos de vida. La percepción de la normalidad debe cambiar en consonancia con las modificaciones que ha provocado la pandemia en todos los sentidos, lo que requerirá de diversos aprendizajes que generen nuevas maneras de vivir lo cotidiano.

Propuestas de estrategias generales en la post-pandemia.

Las medidas durante el período post-pandémico deben ir dirigidas a abordar las repercusiones sobre la salud y los aspectos sociales de la pandemia a largo plazo, lo cual requerirá reajustar el modo de tratar las necesidades de salud de la población que se atiende.

Dentro de las medidas generales que se pueden implementar a largo plazo o después de un brote, se encuentran:

- El uso de las acciones dirigidas a abordar el trauma, con el objetivo disminuir o desestructurar pensamientos automáticos negativos, catastróficos y pesimistas sobre el futuro.

- Las acciones deben estar centradas en la recuperación del sentido de autonomía y un particular énfasis en favorecer la aceptación de las pérdidas.
- Educar en técnicas para disminuir niveles de estrés y de hiperactivación, como la respiración profunda o diafragmática, relajación muscular progresiva e imágenes guiadas, entre otras.
- Incentivar y apoyar el pensamiento positivo sobre el futuro. Promover el optimismo inteligente que facilita una actitud de acción y cambios, lo que favorece aceptar la realidad y elegir el optimismo para enfrentarse a las circunstancias de ese momento. Por tanto, se generan oportunidades para subsanar las situaciones presentes y asegurar mejores opciones en el futuro.

Por tal motivo, se ha planificado crear un programa de Grupos de Afrontamiento al estrés y crecimiento personal “Aprender a vivir después de la pandemia”, dirigidos a grupos vulnerables de mujeres de las comunidades seleccionadas, con temáticas que tributen a las estrategias de atención:

- Entrenamiento en técnicas de autocontrol.
- Adiestramiento en manejo de las emociones.
- Estimular los factores que intervienen en la recuperación.
- Desarrollo de nuevos estilos de vida. Importancia del autocuidado.
- Reestructuración de las motivaciones después de la pandemia.
- Análisis de la comunicación hacia sí misma y con los demás. Relaciones familiares y de pareja. Aprendizaje de formas no violentas y más efectivas de relacionarse.
- Reforzamiento de la Red de Apoyo Social.
- Aprendizajes de una situación de gran estrés. Desarrollo de conductas resilientes ante situaciones de emergencias, desastres o pandemias.

Además, resulta importante incidir en las comunidades que por su diversidad, requerirán de acciones contextualizadas. A través de acciones comunitarias dirigidas a grupos vulnerables (mujeres, cuidadoras/es, personas de la tercera edad, jóvenes, personal que trabaja en el ámbito de la violencia o relacionados con la pandemia), resultará oportuno trabajar la prevención y el afrontamiento a las secuelas físicas y psicológicas de la pandemia, el proceso de recuperación y el

establecimiento de nuevos modos y estilos de vida congruentes con las nuevas condiciones que demandan las situaciones de emergencias o desastres.

Trabajar en estas circunstancias de crisis, nos deja como experiencias la capacidad de optimizar las condiciones de trabajo y de tiempo, así como la posibilidad de desarrollar estrategias para desplegar la creatividad en momentos difíciles, con el objetivo de que la atención resulte rápida, eficaz y efectiva.

9. Bibliografía

- Angulo, L.M., A.M.V., Núñez, O.C.(2020). Propuesta metodológica para el abordaje psicológico de los prestadores de salud a las personas en centros de aislamiento por COVID19. *Medisur. Revista de Ciencias Médicas de Cienfuegos*, 18(3).
- Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional Oficina de Mujeres en Desarrollo. (2009). *Manual de entrenamiento para consejero comunitario*.
- Colegio Oficial de la Psicología de Madrid (2020). *Guía para el abordaje no presencial de las consecuencias psicológicas del brote epidémico de covid-19 en la población general. Versión 1.0* Clínica Universitaria de Psicología UCM, PsiCall UCM. Universidad Complutense de Madrid. file:///C:/Users/Admin/Desktop/Manual/ATENCION-PSICOLOGICA-TELEFONICA-COVID19-COPNAVARRA(1).pdf Revisado 10-5-2020
- Colegio Oficial de Psicología de Navarra. Gipec-Navarra. Grupo de Intervención Psicológica en situaciones de emergencias, desastres y catástrofes (2020). *Atención psicológica telefónica o por mensajería*. file:///C:/Users/Admin/Desktop/Manual/GUIA-ABORDAJE-CONSECUENCIAS-PSICOLOGICAS-COVID19(1).pdf. Revisado 14-5-2020
- Colegio Profesional de Psicología de Aragón. Grupo de intervención para emergencias y catástrofes (2020). *Consejos para la atención psicológica telefónica*.

file:///C:/Users/Admin/Desktop/Manual/ATENCION-PSICOLOGICA-COVID19-ARAGON.pdf. Revisado 14-5-20

Equipo asesor de la FMC. (2020). Guía básica para el personal que brinda servicios telefónicos de atención a la violencia basada en género. La Habana. Editorial de la Mujer.

Instituto de Psiquiatría y Salud Mental Marañón. Madrid, España. (2020). Cuidando la Salud Mental del personal sanitario durante la crisis del Coronavirus.

file:///C:/Users/Admin/Desktop/Manual/SALUD-MENTAL-SANITARIO(1).pdf Revisado 5-5-2020.

OMS (2017). Género y salud de la mujer. Violencia contra la mujer infligida por su pareja.

OMS. (2012). Primera ayuda psicológica: guía para trabajadores de campo. Ginebra. OMS. Disponible en: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44837/9789243548203_spa.pdf;jsessionid=1DBF4ECA33B1A220A8EDC7BA69A95E8F?

OMS (2016). Prevención de la violencia. Guía para aplicar las recomendaciones del Informe mundial sobre la violencia y la salud.

ONU MUJERES (2020) Prevención de la violencia contra las mujeres frente a COVID-19 en América Latina y el Caribe. Disponible en: <https://lac.unwomen.org/es/digiteca/publicaciones/2020/04/prevencion-de-la-violencia-contra-las-mujeres-frente-a-covid-19>.

PNUD (2020). Los impactos económicos del Covid-19 y las desigualdades de género recomendaciones y lineamientos de políticas públicas. Nota Técnica file:///C:/Users/Admin/Desktop/Manual/PNUD_GENERO_COVID19__ESP_FINAL_ok_5.pdf. Revisado Abril 2020.

Programa de intervención familiar con unidades familiares en las que se produce violencia de género. (2019). Instituto Aragonés de la Mujer. España.

Russ Harris (2020). FACE COVID Como Afrontar el Estrés por la Crisis del COVID.

file:///C:/Users/Admin/Desktop/Manual/AFRONTAR-ESTRES-CRISIS-COVID19(1).pdf Revisado 10-5-2020

- UNFPA, Oficina Regional de América Latina y el Caribe (2020); Guía técnica de servicios remotos. Atención psicosocial especializada para sobrevivientes de violencia basada en género. Propuesta ajustada al contexto de la pandemia por COVID-19.
- UNFPA (2019). Estrategia de Igualdad de Género del UNFPA 2018-2021.
- UNFPA (2015). Consultoría para fortalecer centros de atención a mujeres víctimas de violencia.
http://countryoffice.unfpa.org/filemanager/file/honduras/csp/_2015_05tdr_fortalecimiento_centros_de_atención_integral_pdf?fbclid=IwAROCM6ufsHp2CeV4SBo6Te6HUmjm5t3naYgC_3PnDwdkV4U5InpgEzlvZQM
- Valladares-González A, López-Angulo L (2020). "Línea CONVIDA. Propuesta de guía práctica psicológica ante la situación emergente de la COVID-19". Cienfuegos, 2020. Medisur (revista en Internet) 18(3). Disponible en: <http://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4692>.

Se incorporaron al manual las experiencias de nuestro equipo en la atención de las mujeres en situaciones de violencia, antes y después de declarada la pandemia.

Bibliografía sugerida como material de apoyo en las capacitaciones:

- Ernand Thames, I (2019). Grupos psicoeducativos para mujeres en situaciones de violencia. Herramientas y recursos esenciales para el trabajo. Centro Oscar Arnulfo Romero. La Habana

