

---

# CONSEJERÍA PARA MUJERES EN SITUACIONES DE VIOLENCIA: ROMPIENDO BARRERAS Y ELIGIENDO

---

IVON DE LA C. ERNAND THAMES

---

Máster en Psiquiatría Social y Comunitaria. Especialista del Área Equidad social, Género y Desarrollo de OAR.  
ivon.et@oar.co.cu

La violencia hacia la mujer es un problema de primer orden, con graves consecuencias para su salud física y mental y repercusiones evidentes desde el punto de vista social y de derechos. Para su abordaje se requiere fundamentalmente de medidas dirigidas a su prevención y atención de manera inmediata, sistemática y eficaz.

La consejería, uno de los recursos que contribuye a lograr estos objetivos, surge en el mundo hace más de sesenta años dentro de un marco educativo y social. Desde entonces se ha llamado consejero/a a la persona que se dedica a la asesoría, orientación o consultoría. Se le define como: "Un encuentro entre seres humanos, donde el consejero no antepone su deseo, permitiendo a la o el usuario plantear sus necesidades y resolverlas, dentro de un marco de respeto y calidez en el servicio".<sup>1</sup>

El espacio de consejería se ha utilizado como una opción de asistencia en diversos problemas de salud. Se trata de un intercambio con la persona que solicita ayuda, donde se definen los objetivos que se establecerán en el proceso, en función de facilitar mayor información y alternativas para el manejo de la situación.

En el caso de la consejería dirigida a mujeres en situaciones de violencia, se utiliza como un recurso para proporcionar información sobre el tema y explorar capacidades y vulnerabilidades para la resolución de conflictos. Otros de sus objetivos son brindar herramientas y técnicas para facilitar estilos de afrontamiento y habilidades

sociales que conlleven a acciones más efectivas en cada caso, así como ofrecer apoyo emocional para modular la respuesta psicológica de las mujeres afectadas.

La complejidad del problema de la violencia, donde se involucran elementos socioculturales, relacionales y personales, entre otros, requiere de estrategias integrales y específicas para su abordaje. Asimismo, la consejería ha de adaptarse a la demanda de cada persona, quien puede manifestar preocupaciones, sentimientos y necesidades similares a otras, aunque cada una de ellas, suele requerir diferentes formas de apoyo.

En las mujeres en situaciones de violencia o de vulnerabilidad, la consejería resulta efectiva porque permite abordar los factores de riesgo y propiciar medidas para modificar los comportamientos que impiden afrontar adecuadamente la situación. Es importante alertarlas acerca de las desigualdades por razones de género y las actitudes y prácticas culturales perjudiciales que propician la violencia hacia la mujer, e influir en las relaciones personales cercanas para promover otras formas de interacción y comunicación no violentas.

No basta con transmitir el conocimiento de manera mecánica; es necesario sensibilizar a la persona que acude a la consejería, con la importancia de su atención, de comprender el valor de las modificaciones en sus actitudes y decisiones, así como enfatizar en la necesidad de responsabilizarse con su autocuidado.



El espacio de consejería puede ser facilitado por profesionales de la salud y personas capacitadas con información, experiencia y adecuado manejo de las emociones y de la comunicación. La consejería, aun cuando se realice por un profesional de la salud mental, no es una técnica de psicoterapia; para ofrecer terapia es necesario ser especialista en esa modalidad de tratamiento y tener un entrenamiento específico. El consejero/a es, fundamentalmente, un facilitador/a de las capacidades humanas.

Para prestar el servicio de consejería, resulta importante que la persona posea ciertas aptitudes básicas que faciliten la comunicación, su relación con la solicitante del servicio, y por tanto, los resultados del proceso.

Mantener una escucha activa –que significa prestar atención a todo lo que dice, hace y expone la persona en conflicto–, así como mantener el contacto visual, indica que realmente el consejero/a está interesado/a en lo que se le dice, y resulta fundamental para que la mujer vulnerada por la situación de violencia en que vive, se sienta realmente comprendida y apoyada.

Entender y aceptar a las personas tal como son, es otro de los elementos a tener en cuenta. Resulta esencial respetar sus creencias, valores y decisiones, sin imponer las del consejero/a y ofrecerles opciones de cambio y alternativas de solución a los problemas, dentro de las posibilidades reales de cada mujer.

El profesional debe utilizar un lenguaje claro, dar respuestas concretas, personalizadas, es decir, que se ajusten a la situación particular de cada cual, utilizar términos sin tecnicismos, propor-

cionar información clara y corregir ideas erróneas de manera sensible.

Generalmente, las mujeres que acuden a estos espacios de ayuda llegan con múltiples males-tares psicológicos y físicos, y les resulta difícil entender ciertos aspectos, proponerse cambios y percibir de cuántas formas han sido violentadas. Por tanto, deben respetarse sus silencios, no solo porque son su derecho, sino porque ello les permite autorreflexionar sobre su realidad. El silencio puede generar impaciencia al consejero/a, sobre todo si es prolongado; sin embargo, en algunas ocasiones, es necesario esperar hasta tanto la mujer tome la palabra.

El lenguaje corporal resulta un elemento fundamental durante las sesiones. Es importante que el consejero/a esté pendiente de las posturas y movimientos de la mujer en diferentes momentos de la consejería, lo cual permite darse cuenta de si está prestando atención, entendiendo la información y valorando cómo puede aplicarla.

De igual manera, los profesionales que ejercen la consejería deben mantenerse atentos a su propio lenguaje corporal, pues la mujer también hace su lectura de la persona que tiene delante. Mantener una postura corporal cómoda, relajada y evitar movimientos que demuestren inquietud o impaciencia, son elementos que deben ser considerados. En la expresión facial –igualmente importante como lenguaje extraverbal–, debe evitarse la gesticulación excesiva, una expresión rígida, o que exprese sentimientos de reprobación, inconformidad o enjuiciamiento.

Las preguntas que se realicen deben ser abiertas para estimular que la mujer se exprese. Evitar preguntas cerradas que solo den cabida a "Sí" o "No" como respuesta, así como las que empiecen con "¿Por qué?", ya que la mujer puede sentirse juzgada.

Como las personas consejeras son facilitadoras en la resolución de problemas, deben proporcionarle a la mujer elementos que le permitan percibir que puede desarrollar las habilidades necesarias y la capacidad de elegir y decidir lo más conveniente para ella. Deben, además, propiciar que valore las consecuencias de la decisión tomada y brindarle apoyo explícito,

pues generalmente son decisiones extremadamente difíciles.

El consejero/a es el encargado del proceso de acompañamiento, no debe pretender hacerse cargo de las situaciones y decisiones, que solo corresponden a cada mujer que solicite la ayuda.

Dentro de las cualidades que debe tener un consejero/a debe primar la honestidad: hablar a la mujer sobre su situación con veracidad, evitar simplificar o minimizar los hechos, no generar falsas expectativas sobre su problema y mantenerla en contacto con la realidad.

Debe ser congruente, en el sentido de que exista coincidencia y equilibrio entre lo que piensa (ideología), dice (palabra), siente (emociones y sentimientos) y actúa (conducta). Es importante que sea una persona capaz de aceptar que las otras piensan, sienten y actúan de forma diferente; respetar sus creencias, estilos de vida, costumbres, cultura y diversidad sexual.

Como profesional del tema, precisa desarrollar constantemente su sensibilidad, capacidad de vivenciar las emociones que genera la mujer que requiere de su ayuda (ternura, tristeza, desacuerdo, enojo). Debe tener en cuenta que, en la mayoría de los casos, estas mujeres han sido cotidianamente ofendidas, ultrajadas y tratadas sin comprensión ni afecto.

Por tanto, tener la capacidad de situarse en la posición de la otra persona y comprender cómo se siente, "es ponerse en los zapatos del otro/a", lo cual no debe confundirse con lástima o compasión. Se trata de la empatía que debe establecer cualquier profesional con la persona que necesita su ayuda.

En el espacio de la consejería la creatividad es una cualidad imprescindible. Se traduce en el uso original y diverso de los recursos profesionales que tiene quien ofrece el servicio, lo cual permite ampliar y personalizar la atención.

La consejería es, en resumen, un proceso de acompañamiento que sugiere, alerta, demuestra, clarifica y provee de herramientas de conocimiento y acción.

Una vez cumplidos los objetivos que se acordaron al inicio de la consejería y evaluada la mejoría de la

solicitante, puede darse por concluida, dejando siempre abierta la posibilidad de que pueda volver a recabar la ayuda del consejero/a o de otro especialista, si así lo necesita. En el caso de no existir mejoría de los malestares de la mujer o de la situación por la que acude a la consejería, o cuando se detecta que no es capaz de llevar a cabo las modificaciones o toma de decisiones que ella misma elaboró, puede valorarse su orientación hacia otro servicio o programa que satisfaga sus necesidades.

Una de las líneas de trabajo del Centro Oscar Arnulfo Romero (OAR) –basada en la atención a los problemas sociales detectados en los diagnósticos y experiencias de la práctica e intervención comunitaria–, es la violencia de género y, en especial, la violencia hacia la mujer. Por tal motivo, se han trazado estrategias que tributan a su abordaje, entre ellas: promover redes de apoyo comunitario, estimular la organización de grupos de autoayuda, de apoyo y psicoeducativos, así como propiciar la creación de otros espacios de ayuda (burós informativos, consejerías, líneas confidenciales de ayuda, entre otros).

Para lograr una atención integral y como una necesidad del proceso, el espacio de la consejería se vincula con servicios jurídicos, de salud y comunitarios. Los desempeños de OAR fomentan esas sinergias, imprescindibles para el abordaje del complejo fenómeno de la violencia, el cual, a pesar de las fortalezas existentes en Cuba respecto al tema, continúa presentándose como un problema que requiere atención integral y sistemática.

Con el objetivo de abordar la violencia de género desde el ámbito de la salud, se estableció un espacio de consejería en el centro desde enero de 2016, adonde pueden acudir las mujeres que viven situaciones de este tipo, se sienten vulnerables o tienen alguna preocupación al respecto. De manera individual, se les ofrece información, asesoría y orientación, así como estrategias para el abordaje de su problemática. Hasta el momento, un considerable número de las asistentes ha logrado independizarse y rehacer sus metas con buena evolución. En estos casos, previo análisis conjunto de su situación

actual y potencialidades desarrolladas durante el proceso, se dio por concluida su permanencia en el programa. El resto de las mujeres se mantiene participando activamente en cada sesión y solo tres abandonaron la consejería.

Las causas de abandono del programa se relacionaron con: negación de la pareja a que continúe su atención, consideración de la mujer de que "solo tuvo momentos de crisis en su relación y todo se normalizó", y traslado a otra provincia para distanciarse de su agresor. Todas fueron objeto de análisis con cada mujer, para que revaloraran su decisión y tomaran conciencia de la disponibilidad permanente de este espacio de ayuda.

La consejería, además, se ha convertido en lugar de formación, abierto a la posibilidad de brindar entrenamiento a personal seleccionado en diferentes territorios que soliciten la capacitación, para implementar progresivamente estos espacios en la comunidad.

Ha resultado un programa con alta demanda, buenos resultados en cuanto a los objetivos alcanzados y fuente de adiestramiento para multiplicar esta opción de ayuda.

En nuestro país, se encuentran en vías de desarrollo las tres estrategias para abordar la violencia promovidas por la División para el Avance de las Mujeres en el Informe al Secretario General de las Naciones Unidas en 2006: prevenirla, establecer leyes y proveer servicios.

Sin embargo, aunque desde diferentes instituciones y organizaciones se trabaja el tema, es necesaria la estructuración y el fortalecimiento de una práctica concreta y protocolizada en la prevención y atención a las mujeres en situaciones de violencia, así como la sistematización de un modelo de atención integral a tan complejo problema de salud, social y de derechos. Es un justo reclamo de la mujer de nuestros tiempos.

### Bibliografía consultada

Protocolo de atención integral de mujeres víctimas de violencia de género. Disponible en: [juridicas.unam.mx/www.bibliojuridica.org](http://juridicas.unam.mx/www.bibliojuridica.org)

Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social de Guatemala, *Protocolo de atención a víctimas de violencia intrafamiliar*, Programa Nacional de Salud Mental, Guatemala, 2008.

Instituto de las Mujeres del Estado de San Luis Potosí, *Modelo de atención a mujeres víctimas de violencia familiar y de género*, Área de atención ciudadana. Unidad Jurídica y Psicología. Manual de operación, 2012.

Generalitat Valenciana, *Protocolo de actuación para la integración de las mujeres víctimas de violencia de género*, Consejería de Bienestar Social, 2014.

### NOTAS

1 Colectivo de autores, "Un modelo de consejería grupal para estudiantes impactadas por la violencia", *Ciencias Sociales*, no. 126-127, 2009-2010, pp. 45-58.

