

## PROTOCOLO DE CONTENCIÓN EMOCIONAL PARA EL PERSONAL QUE ATIENDE A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA<sup>273</sup>

### ASPECTOS GENERALES

#### Objetivo

*Ofrecer al personal de centros de atención, procuradurías y tribunales que atiende a las víctimas de violencia de género un conjunto de conocimientos y técnicas para mejorar su desempeño profesional y lograr una mayor objetividad. Además de auto-apoyarse para vincularse adecuadamente sin sobrecargarse e insensibilizarse y sin involucrar sus asuntos personales.*

#### Enfoque del protocolo

Es la perspectiva humanista la base del enfoque del protocolo. El humanismo implica la confianza en la tendencia actualizante de las personas y en el potencial de resiliencia o capacidad de recuperación emocional frente a la adversidad. La teoría humanista sostiene que cada individuo tiene la capacidad de desarrollar recursos propios y cuenta con un potencial creativo inherente. Es por tanto una visión no determinista, en donde se relativiza la influencia del pasado. De ahí la importancia de favorecer la conciencia de las y los profesionales que atienden a mujeres víctimas de violencia, así como el conocimiento de técnicas de contención para su mejor desempeño.

#### Características de la contención

- Escuchar atenta, respetuosamente y sin juicios;
- Favorecer la expresión de las emociones;
- Promover la toma de conciencia –en forma vivencial- del significado y de los aspectos involucrados en la reacción de no contención, y
- Promover la emergencia de los recursos propios a través del auto-conocimiento y del conocimiento de técnicas específicas de contención.

#### Perfiles y competencias profesionales

Las y los profesionales a quienes está dirigido el protocolo serán: agentes del ministerio público, psicólogas o psicólogos, o personas con formación en sociología, trabajo social o disciplinas afines, y cuya actividad laboral implique atender a mujeres víctimas de violencia.

#### Instituciones responsables de su aplicación

El protocolo de contención se aplicará en las instalaciones de las instancias en las que se brinda atención a mujeres víctimas de violencia.

#### Momento de aplicación

Antes, durante y después de situaciones de necesidad de contención emocional por parte de las y los profesionales que atienden a mujeres víctimas de violencia de género. Se hará un seguimiento de supervisión semanal en forma grupal e individual.

#### Líneas estratégicas del protocolo de contención.

- Instrumentación de medidas a través de las cuales se tendrá la efectiva aplicación del protocolo de contención a las y los profesionales que atienden a mujeres víctimas de violencia;
- La creación de un equipo de terapeutas especialistas en atención psicológica que evalúen, atiendan y den seguimiento a las y los profesionales que atienden a mujeres víctimas de violencia, y
- Sistematización de la experiencia para enriquecer el protocolo de contención.

---

<sup>273</sup> Este protocolo fue elaborado para esta edición por Rebeca Pereira Rodríguez y Paula Jiménez Anaya a partir del documento elaborado por Hilda Díaz Marroquín para las primera y segunda ediciones.

## PROCEDIMIENTO DE CONTENCIÓN

### PRIMERA ETAPA. La entrevista inicial de Contención y la evaluación.

El objetivo es evaluar la situación o el problema de contención de la o el profesional que atiende a mujeres víctimas de violencia a través de la entrevista inicial que se hará con la técnica de la entrevista humanista del Enfoque Centrado en la Persona. Tomando en cuenta actitudes como la empatía, el respeto, la escucha activa entre otras. Se pretende acompañar a la o el profesional sin juicios de valor y favoreciendo la expresión de sus sentimientos en una atmósfera de respeto que le brinde seguridad y confianza, y que facilite desde el primer momento, su contención. Las actitudes y herramientas más importantes del Enfoque Centrado en la Persona son las siguientes:

- **Empatía.** Escuchar a la persona desde su marco de referencia, ser capaz de ponerse en su lugar;
- **Escucha activa y respetuosa.** Saber escuchar con atención, no juzgar;
- **Consideración positiva.** Tomar en cuenta que la persona está haciendo lo mejor que puede según sus circunstancias y su nivel de conciencia;
- **Congruencia.** Darse cuenta de la experiencia que se está teniendo al momento de la entrevista;
- **Atención física.** Observar el lenguaje corporal y el cómo se dicen las cosas;
- **Reflejo de sentimientos.** Observar, reflejar y favorecer la expresión de sentimientos y emociones explícitos y sobretodo implícitos que estén presentes en la comunicación, y
- **Concretización.** Lograr que la comunicación vaya de lo más general a lo más específico, concreto y específico. Usar palabras como qué, para qué, cómo cuándo, dónde, en lugar del por qué. Explorar el significado o de la situación para la persona en particular.

Se hará un diagnóstico de la situación en la que se encuentra la o el profesional tomando en cuenta el grado de ansiedad, la falta de congruencia, la fatiga de compasión y otros elementos que indiquen que la contención es necesaria.

### TÉCNICAS DE EVALUACIÓN PARA BURNOUT, FATIGA DE COMPASIÓN, TRAUMA VICARIO O ESTRÉS TRAUNÁTICO SECUNDARIO

El auto-test adaptado de Figley y Stamm (Ver Anexo I)	Incluye la satisfacción por compasión, por la relación de ayuda.
---	--

El cuestionario de auto-exigencia (Ver Anexo II)	Este cuestionario explora la rigidez de la personalidad en cuanto a regirse por deberes y escuchar muy poco las propias necesidades. Implica dar prioridad a la otra persona por sobre sí misma o sí mismo, dar más que recibir, vivir para el trabajo, no tener tiempo libre, sobrecargarse con deberes que se centralizan.
--	--

Otro elemento de suma importancia para la contención de la o el profesional que atiende a mujeres víctimas de violencia se refiere a identificar si ésta o éste tiene algún **asunto inconcluso** en su vida actual o pasada que esté tratando de resolver a través de la mujer víctima de violencia que está atendiendo. Los asuntos inconclusos se refieren a situaciones que en su momento y por diferentes razones quedaron trunca y no se pudieron verbalizar los sentimientos involucrados con la persona en cuestión. Estos sentimientos tienden a buscar una salida y una expresión, a menudo en forma desplazada e inconsciente con otras personas.

### SEGUNDA ETAPA. Acciones específicas de Contención.

Si el **grado de ansiedad** es significativo:

- Se hará un ejercicio de relajación de respiración.
- Se trabajará con la **fantasía catastrófica**, esto es, se le pide que hable de cuál es el peor escenario posible que está anticipando. Se le confronta empáticamente con la realidad para que se percate de que esto está más en su fantasía que en la realidad. A

través del ejercicio de respiración se propicia la contención al estar en el momento presente, en contacto con el cuerpo y dejando a un lado la mente catastrofista. De esta manera la o el profesional retoma su poder y su centro, haciendo acopio de los propios recursos.

- Se le confronta empáticamente con la realidad para que se percate de que esto está más en su fantasía que en la realidad.
- Al final de la entrevista se hará un ejercicio de **visualización**.

---

### TÉCNICAS DE CONTENCIÓN SEGÚN EL GRADO DE ANSIEDAD

---

Bases para la relajación:

- Favorecer estar en el presente.
  - Controlar los pensamientos catastrofistas.
  - Poner la atención en el cuerpo, en la respiración.
- 

Las técnicas de relajación

La respiración

Instrucciones:

- Hacer contacto visual con la persona afectada para ubicarla en el presente y propiciar la sensación de compañía, para que perciba un ambiente seguro y de que hay alguien en quien puede confiar.
  - Se le pide que observe la entrada y la salida del aire solamente, sin modificar la respiración.
  - Si aparecen pensamientos, se le pide que simplemente los observe y regrese con su atención a la respiración.
  - Se le pide que una y otra vez, regrese con su atención a su respiración, sin juzgarse.
  - De nuevo, hasta que se vaya tranquilizando.
  - Al final se le pregunta como está y que recursos utilizó para lograr una mayor relajación.
- 

La visualización

Instrucciones:

- Cierre sus ojos y recuerde una situación de paz y relajación.
  - Reviva cada momento, cada sensación, cada detalle.
  - Respire ampliamente, disfrute ese momento.
  - Imagine como poco a poco se va retirando de ese lugar y regresa al momento presente.
  - Abra lentamente sus ojos, respire y tome en cuenta que ese lugar es un refugio al que puede acudir con su imaginación, con su recuerdo, en cualquier momento.
- 

Ante la **falta de congruencia** que se detecta cuando la o el profesional manifiesta frente a la mujer víctima de violencia sentimientos de enojo, ansiedad, impaciencia, preocupación en exceso, indiferencia, miedo, desesperanza, desesperación, agotamiento o saturación emocional, se debe trabajar con los valores y creencias de la funcionaria o funcionario relacionados con la violencia de género en juego, así como sus sentimientos y actitudes frente a una mujer víctima

---

determinada. En este caso se aplica el cuestionario de congruencia y se analizan las respuestas en conjunto.

Las preguntas de congruencia son:

- Contigo me siento: a) irritada, b) enojada, c) agotada, d)desesperada, e)frustrada, f) otra;
- Lo que quisiera es: a) salvarte, b) protegerte, c) otra.
- Lo que me gustaría recibir de ti es: a) agradecimiento, b) reconocimiento, c) otra.
- Lo que me gustaría cambiar de ti es: a) tu pasividad, b) tu indecisión, c) otra.
- Yo te aceptaría totalmente si: a) hicieras lo que puedo hacer, b) hicieras lo que aún no puedes hacer, c) hicieras lo que deberías hacer, d) no permitieras más violencia, e) otra.
- Lo que temo de ti es: a) que te ofendas, b) que te enojas, c) que te deprimas, d) que te desbordes, e) otra.

Ante la sospecha de burnout y/o fatiga de compasión, trauma vicario o estrés traumático secundario se debe favorecer la expresión de los sentimientos y se le brindará apoyo para que descargue todo el peso que conlleva procurando modificar los rasgos de personalidad que están favoreciendo la aparición de estos síndromes, como son:

- Sobre-exigencia, perfeccionismo;
- Actitud de rescatadora o rescatador;
- Negación del dolor;
- Identificación con la víctima;
- Idealismo acendrado, y
- Vivir para el trabajo.

Por otro lado, si la o el profesional identifica que en su trabajo está desplazando algún asunto inconcluso, el trabajo de contención implicará favorecer que manifieste a través de la técnica gestáltica de "la silla vacía" aquellos sentimientos, frecuentemente contradictorios, que necesita expresar. En su defecto, también se le puede pedir que escriba una carta dirigida a esa persona con quien tiene un asunto inconcluso. (Véase técnica de Silla Vacía ANEXO III).

Finalmente, la o el profesional que requiere contención manifiesta con frecuencia una indecisión en ocasiones paralizante, producto de las contradicciones internas o partes en conflicto que se debaten en su interior, que no percibe con claridad y que se manifiestan en su trabajo. Las mujeres víctimas de violencia por la indole de su problemática pueden detonar estas contradicciones internas que causan confusión en la o el profesional y dificultan su toma de decisiones. (Véase técnica de trabajo de partes. Anexo IV).

### **TERCERA ETAPA. Autoconocimiento como herramienta de contención**

Si las entrevistas con la o el profesional se continúan, se trabajan con las nociones de autoconocimiento para que ésta o éste tengan mayores bases, como un acervo, para detectar sus posibles reacciones frente a mujeres víctimas de violencia y se encuentre mejor preparada o preparado para evitar caer en un problema de falta de contención.

En estos casos, se experimentan reacciones emocionales que pueden no tener que ver con la situación presente y ser un obstáculo para el trabajo que se realiza, por definición, implican un problema de contención, de ahí la importancia de su detección. El siguiente cuadro ejemplifica las diferencias entre las reacciones emocionales y las realistas:

<b>TIPOS DE REACCIONES</b>	
<p>Emocionales o transferenciales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La reacción es urgente, impulsiva;</li> <li>• La reacción es desproporcionada;</li> <li>• Tiene relación además con algo del pasado</li> </ul>	<p>Realistas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acepta dilación, no hay impulsividad;</li> <li>• Es proporcional a la realidad;</li> <li>• Tiene que ver solo con el presente.</li> </ul>

Por otro lado, existen otros tres tipos de reacciones que intervienen en el trabajo profesional:

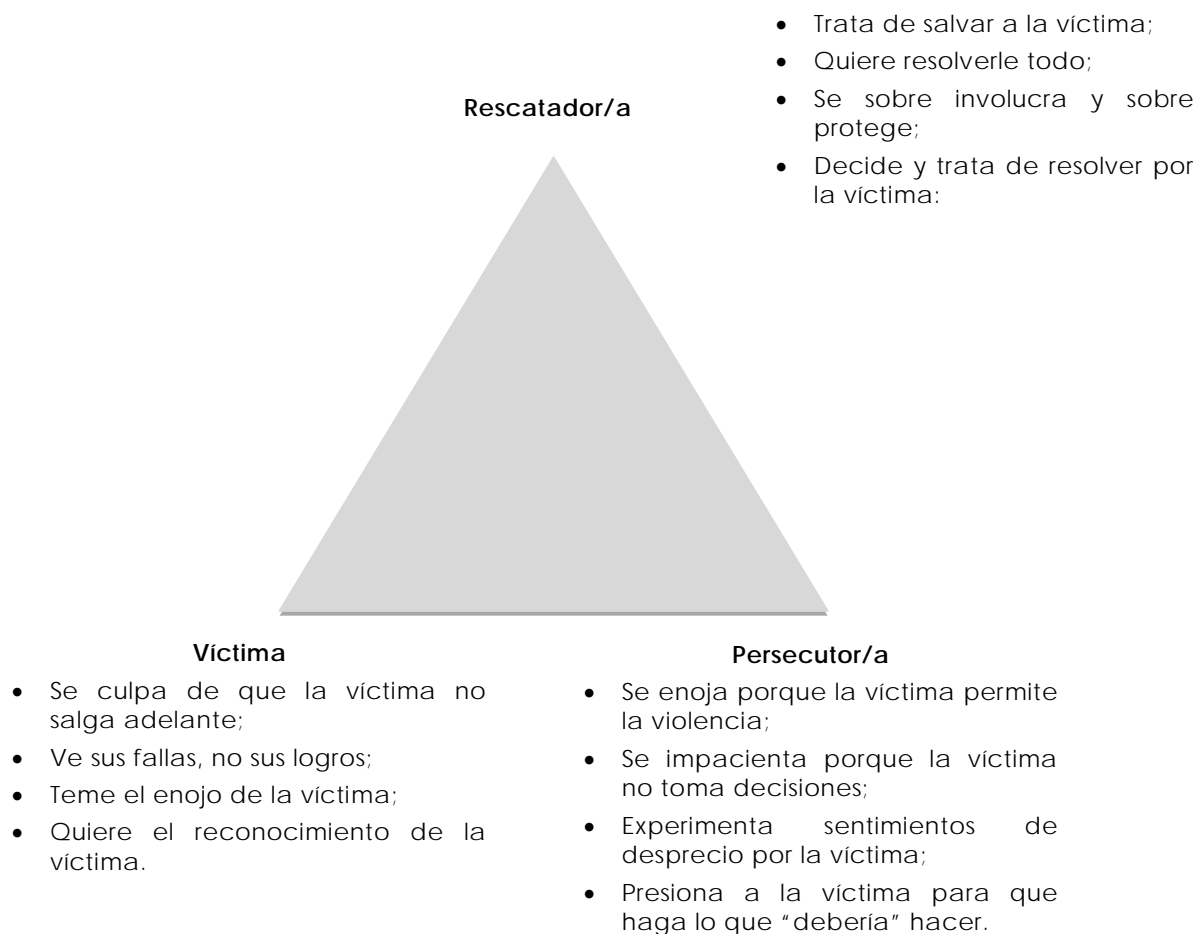
- **Reacción Infantil:** Es la voz interna del nivel de conciencia del niño o la niña.
- **Reacción Perfeccionista:** Es la voz interna que juzga, culpa y castiga.
- **Reacción del Yo fuerte:** Es la voz interna que da cuenta de la realidad.

Tanto la reacción infantil por su carácter compulsivo y de visión de absolutos, como la reacción perfeccionista y de sobre-exigencia implican una falta de contención. En estos casos, es importante mostrar a la o el profesional que atiende a mujeres víctimas de violencia que identifique cuándo en su trabajo está teniendo reacciones de cualquiera de estos dos tipos y aprenda a propiciar que sus actitudes frente a las mujeres víctimas de violencia se encuentren dentro de las características de flexibilidad, claridad y firmeza del yo sano, o fuerte.

REACCIÓN	CARACTERÍSTICAS
INFANTIL (no hay resistencia a la frustración)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implica una visión de absolutos, de todo o nada;</li> <li>• No confía en sí misma (o);</li> <li>• Su reacción es desproporcionada;</li> <li>• No puede esperar;</li> <li>• Se siente mala, culpable, indigna;</li> <li>• Se siente confundida, perdida, abrumada;</li> <li>• Hay desesperanza, y</li> <li>• No tiene un sentido adecuado de la realidad y del presente.</li> </ul>
PERFECCIONISMO ((no hay resistencia a la frustración)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiene una perspectiva, de todo o nada;</li> <li>• Está más en el pasado y en el futuro.</li> <li>• No confía en la tendencia actualizante.</li> <li>• No permite sentimientos inadecuados.</li> <li>• No acepta fallas.</li> <li>• No tiene comprensión empática.</li> <li>• Exige perfección, nunca está satisfecho.</li> <li>• Es rígida, inflexible.</li> <li>• Es impaciente, exigente, no puede esperar.</li> </ul>
YO FUERTE ((hay resistencia a la frustración)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se mantiene en el presente;</li> <li>• Confía en la tendencia actualizante;</li> <li>• Brinda libertad de experiencia más no de conducta;</li> <li>• Se responsabiliza, acepta los errores y trata de repararlos sin juzgar ni atacar;</li> <li>• Tiene paciencia;</li> <li>• Tiene comprensión empática;</li> <li>• Acepta la imperfección;</li> <li>• Es flexible, se adapta a la realidad en forma adecuada, y</li> <li>• Parte de una visión realista 50/50%</li> </ul>

Otra herramienta que favorece el **autoconocimiento** es el triángulo del rescatador-víctima-persecutor de Jarero el cual, más que una herramienta de autoconocimiento en sí, es una herramienta que permite evaluar las posturas que adoptan tanto el personal que atiende a víctimas, como las víctimas, en la interacción dentro del consultorio. La mecánica del triángulo plantea que existe un juego transaccional en donde se manifiestan tres posiciones básicas las

cuales influyen directamente en la forma en como se atiende a la víctima, y en la forma en cómo la víctima se relacionará con la persona que la atiende. Cada posición se ubica en un vértice del triángulo: el vértice de rescatador/a, el vértice de víctima y el vértice de persecutor/a, mismas que interactúan entre sí, para mantener la disfunción de la relación o el juego. A continuación se presentan algunas de las actitudes que el personal que atiende a víctimas de violencia puede adoptar en cada uno de los vértices:



La importancia de conocer qué posición ocupa la persona que atiende a mujeres víctimas de violencia radica en el hecho de que, al colocarse en cualquiera de los vértices, manifestará emociones como ansiedad, enojo, frustración, lástima, o miedo, las cuales interferirán en la calidad de la atención que brinda, así como en su bienestar emocional (para ver la lista de actitudes más detallada, remitirse al Anexo V).

Las recomendaciones de **autoconocimiento** que favorecerían la contención en esta fase, son las siguientes:

- Aprender a poner límites y decir que no en forma asertiva y firme en la vida cotidiana;
- Aprender a tolerar el sentimiento de culpa, sin actuar, si se reconoce que éste no está justificado;
- Aprender a escuchar sus necesidades;
- Aprender a considerar que cuidarse a sí misma no es ser egoísta;
- Desarrollar otras actividades recreativas además del trabajo;
- Relacionarse con más personas además del trabajo;
- Aprender a tolerar el conflicto sin tratar compulsivamente de arreglarlo;
- Aprender a acompañar en el dolor sin tratar de quitarlo de inmediato;

- Reconocer los sentimientos de vulnerabilidad sin sentirse por ello, débil o inferior o avergonzada;
- Aprender a aceptarse más a sí misma cuando hay fallas. Es cuando más se necesita comprensión y apoyo;
- Aprender a tolerar la incertidumbre, soltar el control y ver que no pasa nada;
- Aprender a estar más en el presente;
- Controlar los pensamientos recriminatorios sobre el pasado y los catastróficos hacia el futuro;
- Aprender a encontrar el centro de evaluación dentro de sí y no fuera;
- Aprender a 'atravesar' por las emociones más incómodas, ansiedad, dolor, enojo, miedo, impotencia, sin actuar compulsivamente;
- Aprender a tener paciencia, y
- Aprender a confiar en los propios recursos, aun en circunstancias difíciles.

#### **CUARTA ETAPA. Evaluación de la Contención**

El proceso de evaluación de la contención de la o el profesional que atiende a mujeres víctimas de violencia, se divide en tres partes:

PRIMERA PARTE	<p>La o el profesional tiene que mostrar haber aprendido las técnicas de relajación (respiración, visualización) como técnicas de auto-contención que puede implementar por sí misma o sí mismo si lo requiere.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implemente la técnica de relajación de la respiración.</li> <li>• Implemente la técnica de relajación de la visualización.</li> </ul>
SEGUNDA PARTE	<p>Tiene que contestar de nuevo el cuestionario de congruencia que contestó por primera vez y valorar si ahora la actitud de la o el profesional es más realista y objetiva, de lo que fue con anterioridad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conteste de nuevo las preguntas de congruencia frente a la misma persona y vea si hay diferencias en el sentido de una mayor contención o realismo de su parte. Diga lo que aprendió de ello.</li> </ul>
TERCERA PARTE	<p>Para evaluar las nociones de autoconocimiento como herramientas de contención, la o el profesional tiene que contestar en forma personal las siguientes preguntas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Describa una Reacción Emocional que haya tenido en su trabajo. ¿Cuáles son las características de ella? ¿Y cuál cree que tendría que ser la reacción adecuada que le ayude a su contención?</li> <li>• Describa que emociones son las que predominan en su vida y en su trabajo-- las vulnerables o las asertivas- cómo le han ayudado y cómo le han perjudicado en su trabajo y qué cree que podría hacer para lograr un mayor equilibrio y contención;</li> <li>• Dé un ejemplo de una reacción infantil y/o perfeccionista que haya tenido con una usuaria y describa como ello no le favoreció la contención. Describa como podría ser actuar desde el yo fuerte ante la misma situación para lograr una mayor contención;</li> <li>• Identifique algún asunto inconcluso propio, que le haya implicado una dificultad para detectar el problema de contención con una usuaria. Describa como lo trabajaría y diga cuál es la técnica de la silla vacía;</li> <li>• Identifique un problema con una usuaria que implique una contradicción de su parte y describa como cree que lo podría trabajar con la técnica de trabajo de partes;</li> <li>• Identifique de los síndromes laborales por empatía, como fatiga de compasión, trauma vicario, estrés traumático secundario y síndrome de</li> </ul>

burnout, si ha tenido alguna de estas características o a cuál de ellas cree tener mayor propensión?

- ¿Es usted una persona que se sobre-exige y/o tiene una personalidad perfeccionista, idealista favorecedora del síndrome del burnout? Explique las características y cómo se manifiesta en usted, aunque sea en menor medida. En caso positivo ¿qué cree que le convendría hacer?
- Describa si ha logrado identificar en usted del triángulo del rescatador, su propensión a ser o rescatadora o rescatador o persecutora o persecutor y qué características de las mujeres víctimas se lo detonan, provocando problemas de contención, y
- De las recomendaciones técnicas para la contención ¿cuáles ha logrado implementar y cuáles considera que necesita seguir trabajando?

### QUINTA ETAPA. Seguimiento

El seguimiento se hará como supervisión en forma semanal, tanto en grupo como individual. Con la idea de seguir supervisando el trabajo y para evitar que se instalen las pautas habituales de conducta que tienen tanto arraigo en el carácter y en los hábitos de las y los profesionales. En grupo también se puede reunir el equipo de las y los profesionales para supervisarse mutuamente, -utilizando las actitudes y herramientas del Enfoque Centrado en la Persona descritas en el Modelo- presentando las diversas situaciones de su trabajo, enriqueciéndose y apoyándose mutuamente todas las personas que integran un equipo.

### ANEXOS

#### Anexo I. Síndromes profesionales –por involucración empática- de la ‘cuidadora o cuidador’.

A continuación se presenta el test de evaluación de satisfacción de compasión, síndrome de burnout y fatiga de compasión de Figley modificado por B. Hudhall Stamm.

Seleccione el número que refleje con qué frecuencia ha experimentado estas características durante los últimos 30 días.

- |                     |                          |
|---------------------|--------------------------|
| 0= Nunca            | 3= Con cierta frecuencia |
| 1= Rara vez         | 4= Con frecuencia        |
| 2= Unas pocas veces | 5= Muy frecuentemente    |

Pregunta	Calificación
1. Soy feliz.	
2. Estoy preocupada (o) por más de una persona a la que ayudo.	
3. Me satisface ser capaz de ayudar a las demás personas.	
4. Me siento relacionada con las demás personas.	
5. Salto y me sobresalto ante ruidos inesperados.	
6. Me siento fortalecida por trabajar con las personas a quienes ayudo.	
7. Me cuesta diferenciar mi vida personal de mi vida profesional.	
8. Estoy perdiendo sueño por las experiencias traumáticas de una persona a la que ayudo.	
9. Creo que he sido ‘infectada’ por el estrés traumático de las personas a quienes ayudo.	
10. Me siento atrapada por mi trabajo.	
11. A consecuencia de mi trabajo me he sentido al límite respecto a diversas cosas.	
12. Me gusta mi trabajo.	
13. Me siento deprimida como resultado de mi trabajo.	



14. Me siento como si estuviera viviendo el trauma de alguien a quien he ayudado	
15. Tengo creencias que me sostienen.	
16. Me agrada ver como soy capaz con técnicas y protocolos de ayuda.	
17. Soy la persona que siempre quise ser.	
18. Mi trabajo me hace sentir satisfecha.	
19. Me siento agotada a consecuencia de mi trabajo.	
20. Tengo pensamientos y sentimientos agradables sobre las personas a quienes ayudo y sobre cómo he podido hacerlo.	
21. Me siento desbordada por la cantidad de trabajo y por la dimensión de los casos que he de atender.	
22. Creo que puedo cambiar cosas gracias a mi trabajo.	
23. Evito ciertas actividades y situaciones porque me hacen recordar experiencias amenazadoras con personas a quienes he ayudado.	
24. Me siento orgullosa de lo que puedo hacer para ayudar.	
25. A consecuencia de mi trabajo sufro de pensamientos intrusos o amenazadores.	
26. Me siento 'hundida en el lodo', por el sistema.	
27. Pienso que tengo éxito como profesional.	
28. No puedo recordar partes importantes de mi trabajo con víctimas de trauma.	
29. Soy una persona muy sensible.	
30. Soy feliz por haber elegido esta profesión.	

Instrucciones de evaluación:

- Asegurarse haber respondido a todas las preguntas;
- Invertir las puntuaciones de las preguntas: 1, 4, 15, 17 y 29. 0=0, 1=5, 2=4, 3=3, 4=2, 5=1;
- Escala de Satisfacción por compasión. Poner un signo de + al lado de las preguntas: 3, 6, 12, 16, 18, 20, 22, 24, 27, 30;
- Escala de Burnout. Poner una X al lado de las preguntas: 1, 4, 10, 15, 17, 19, 21, 26, 29;
- Escala de Fatiga por compasión/trauma. Poner un círculo al lado de las preguntas: 2, 5, 7, 9, 11, 13, 14, 23, 25, 28;
- Sumar los números.
- Satisfacción por compasión. Puntuación media=37; Mayor de 42 =alta satisfacción; menor de 33= baja satisfacción por compasión;
- Síndrome de Burnout. Puntuación medio=22; mayor de 27= riesgo alto; menor de 18= riesgo bajo de síndrome de burnout;
- Fatiga por compasión. Puntuación media= 13; mayor de 17= alto riesgo; menor de 8= bajo riesgo de fatiga por compasión.

**Anexo II. Cuestionario de Sobre-exigencia**

Instrucciones. Conteste con veracidad a cada pregunta y ponga el número que le corresponda en cuanto a frecuencia.

Nunca=0

Ocasionalmente=2

Raramente=1

Frecuentemente=3

Pregunta	Calificación
1. ¿Si alguien me necesita, aunque yo no pueda me es difícil decirle que no?	

Pregunta	Calificación
2. ¿Veo más mis defectos que mis aciertos?	
3. ¿Siento que doy más de lo que recibo?	
4. ¿Siento que los demás abusan de mí?	
5. ¿Me exijo más a mí que a los demás?	
6. ¿Me es difícil quedar satisfecha -no importa el esfuerzo- siento que siempre lo puedo hacer mejor?	
7. ¿Siento que trabajo en exceso?	
8. ¿Siento que no tengo tiempo para mí?	
9. ¿Cuando no trabajo me aburro?	
10. Me cuesta trabajo pedir ayuda.	
11. Prefiero ayudar que ser ayudada.	
12. La autosuficiencia es un valor sumamente importante para mí.	
13. Me cuesta trabajo soportar la incertidumbre.	
14. Me cuesta trabajo delegar tareas, tiendo a centralizar.	
15. Tiendo a confiar más en mí misma que en los demás.	
16. Cuando alguien sufre, siento un fuerte impulso a calmarla.	
17. Trato de evitar los conflictos a como dé lugar.	
18. Me cuesta trabajo disentir de los demás.	
19. Sufro más de lo que me gustaría cuando alguien no me acepta.	
20. El no tener control de las situaciones me provoca ansiedad.	

**Evaluación.** Sume sus respuestas.

- Entre 40 y 60 puntos= alto riesgo al burnout.
- Entre 39 y 20 puntos= riesgo mediano.
- Menos de 20= escaso o nulo riesgo.

#### **Anexo III. Técnica de la Silla Vacía.**

La silla vacía (los asuntos inconclusos): Se utiliza en casos en donde se percibe que un asunto inconcluso está presente e interfiriendo en el bienestar de la persona.

##### **Instrucciones:**

- Se pone una silla y se le pide a la persona que visualice en ella a la otra persona en cuestión;
- Se le pregunta -en cada momento- que observe lo que siente en su cuerpo (por ser el cuerpo el asiento de las emociones) ante la 'presencia' del otro;
- Se le pide que exprese lo que necesita expresar y que se dé cuenta de lo que le pasa, si lo puede hacer o no, o qué le interfiere y cómo y para qué se interrumpe a sí misma. Se trata de desbloquear la expresión de las emociones, y que si no se logran expresar éstas, por lo menos la persona se dé cuenta, sea más consciente de lo que está queriendo evitar y que perciba -a la vez- aquello para lo que le pudiera estar sirviendo el no expresarse. Es una forma vivencial de ampliar la conciencia de la persona;
- Al final se "despide" a "la otra persona" y se le pide que se dé cuenta de cómo se siente y qué le pasó con la experiencia, y
- Se le pide que vuelva a recordar a la mujer que se atendió y note si hay alguna diferencia entre ésta y la persona del pasado con quien la o el profesional tiene un asunto inconcluso.

#### **Anexo IV. Técnica de trabajo de partes.**

Con gran frecuencia el o la consultante viene a pedir ayuda en un cierto grado de división interna. Hay partes en lucha dentro de su sí mismo. Este problema intrapersonal se hace explícito en el trabajo de partes, a través de mostrarlo como un problema interpersonal, esto es:

como un conflicto entre dos sí mismos que quieren cosas contrarias y que tienen desgarrada y confundida a la persona. Se trabaja propiciando que 'hable' cada una de las partes para hacer mas claro el problema y para que se encuentre una mejor solución a través de la integración consciente.

**Instrucciones:**

- Identificar lo más claramente posibles las dos partes internas en conflicto;
- Se le pide a la o el profesional que coloque a cada una de estas partes en unas sillas y las observe, dándose cuenta de qué le pasa con cada una de ellas;
- Se propicia favorecer el diálogo, la comunicación entre ambas partes, que manifiesten los pros y los contras. La entrevistadora o entrevistador que está haciendo el trabajo de contención no debe tomar partido por ninguna de las partes, debe mantenerse neutral;
- Al final se le pide que integre en alguna zona de su cuerpo cada una de las partes y se le invita a expresar aquello de lo que se dio cuenta, y
- Se le pide a la o el profesional que vuelva a "ver" simbólicamente o imaginar enfrente de sí a la usuaria con quien tiene el problema y se dé cuenta si hay algún cambio en su percepción o si ve alguna solución que no haya contemplado antes.

**Anexo V. Triángulo del rescatador-víctima-persecutor**

- Rescatador (a)
  - Hay un impulso urgente a salvar a la víctima del agresor y ayudarla aún a costa de sí;
  - Se olvida de sí por pensar y preocuparse por la mujer víctima;
  - Le compra lo que vende por ayudarla aunque no lo necesite;
  - Le quiere conseguir trabajo o dinero;
  - Hay un sentimiento de ansiedad y de lástima;
  - Existe el sentimiento de tenerla que convencer de que 'haga lo que yo le digo';
  - Tendencia a darle más tiempo aun a costa de sí,
  - Impulso a llamarla varias veces para saber cómo sigue o qué ha hecho.
- Persecutor (a)
  - Sentimiento de enojo hacia la mujer víctima porque permite la violencia;
  - Sentimiento de impaciencia e irritación porque se tarda en resolver el problema;
  - Sentimiento de desprecio y juicios de valor contra la mujer. La regaña, la presiona.
  - Sentimiento de enojo y frustración porque no hace lo que 'debería' de hacer o 'lo que yo le digo';
  - Ve más los defectos o fallas de la mujer víctima de violencia que sus cualidades, y
  - Considera que la mujer es tonta y culpable por estar en la situación en la que se encuentra.
- Víctima
  - La o el profesional se siente culpable porque la mujer no sale adelante;
  - La o el profesional ve más sus propios defectos o fallas que sus logros en su trabajo;
  - La o el profesional se siente triste, incapaz, ansioso/a y/o preocupado/a porque siente que hace mal las cosas;
  - Tiene miedo de herir los sentimientos de la víctima;
  - Tiene miedo del enojo de la víctima, y
  - Quiere agradar a la víctima. Quiere ser reconocida/o por ella.

La actitud del rescatador o rescatadora implica tratar de salvar a la víctima, querer resolverle todo, sobre involucrarse y sobreprotegerla, decidir y vivir por ella. Por otro lado la actitud de persecutor o persecutora implica enojarse, impacientarse, regañarla y presionarla para que actúe. La de actitud de la víctima implica ponerla por encima de sí misma/o.