



MODELO DE CONTENCIÓN PARA QUIEN TRABAJA CON MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA

ÍNDICE

| | | |
|-------|--|----|
| I. | INTRODUCCIÓN | 3 |
| II. | OBJETIVOS..... | 4 |
| III. | LA PERSPECTIVA FILOSÓFICA | 4 |
| IV. | NOCIONES BÁSICAS DE AUTOCONOCIMIENTO | 5 |
| i. | Premisas de la Psicología Humanista | 5 |
| ii. | El deber internalizado | 10 |
| iii. | Imágenes personales y colectivas | 10 |
| iv. | Una teoría de la personalidad | 11 |
| v. | La teoría paradójica del cambio | 12 |
| vi. | Transferencia y contratransferencia | 13 |
| vii. | Pautas de detención de la experiencia | 15 |
| V. | ESTRATEGIAS Y TÉCNICAS DE CONTENCIÓN | 17 |
| i. | Contención | 17 |
| ii. | Tratamiento del burnout | 18 |
| iii. | Autoconocimiento..... | 19 |
| iv. | Técnicas..... | 20 |
| VI. | LA RESILIENCIA VICARIA | 24 |
| VII. | APÉNDICE..... | 24 |
| i. | Autoridad racional vs. autoridad irracional..... | 24 |
| ii. | Inventario de burnout de Maslach..... | 25 |
| VIII. | BIBLIOGRAFÍA | 26 |

I INTRODUCCIÓN

El personal que atiende a mujeres víctimas de violencia de género se enfrenta -a lo largo de su trabajo- con diversas situaciones emocionales que lo llevan a confrontarse -en mayor o menor medida- con sus propios aspectos emocionales relacionados con este tipo de violencia.

Desde una perspectiva de género, se viven y comparten relaciones impregnadas de violencia desde la más burda a la más sutil. Esta forma de vinculación social al estar tan generalizada y asimilada en nuestra sociedad, provoca puntos ciegos compartidos que pueden pasar desapercibidos aún para el mismo profesional.

En el plano personal, la violencia de género -a pesar de ser un atropello a la integridad y dignidad de las mujeres- se encuentra tan integrada a la vida cotidiana, que hace difícil darse cuenta de las reacciones automáticas y defensas inconscientes que se han implementado frente a ella. Estas se convierten en la manera habitual de relacionarse y se estructuran en el carácter. Llega a ser una especie de segunda naturaleza, difícil de discernir e identificar por sí misma.

Existe por tanto una alta probabilidad de repetir en forma automática e inconsciente, conductas y patrones conocidos -a costa de la flexibilidad necesaria- cuando se está en contacto con situaciones de violencia que de alguna u otra manera remiten a vivencias similares.

Al no percatarse de ello, el personal que atiende a las víctimas corre el riesgo de comprometer su ejercicio profesional con situaciones personales o asuntos inconclusos que conlleven de alguna manera implícita violencia de género, sea ésta vivida, presenciada o infringida.

La naturaleza misma del trabajo expone al profesional en forma persistente a situaciones emocionales dolorosas, muchas veces frustrantes, generadoras de impotencia y desesperanza.

Esta circunstancia en particular puede provocarle dificultad en lograr una proximidad adecuada, la cual puede manifestarse en un rango que va desde el sobre-involucrarse hasta la insensibilización. Se altera por lo mismo su capacidad de establecer un buen vínculo emocional y una relación empática en una atmósfera de seguridad.

Por otra parte, el profesional involucrado durante un tiempo prolongado a situaciones emocionalmente demandantes, se encuentra en un estado de estrés constante, que puede -en casos extremos- desembocar en forma silenciosa tanto en lo que se ha denominado 'síndrome de compasión' o por otro lado en el llamado síndrome del 'burnout' o 'quemado'.

Por lo anterior, se hace evidente que la posible falta de proceso personal y auto-conocimiento en el profesional que atiende a las víctimas puede interferir en la objetividad y en el manejo adecuado de las situaciones. Además, al ser ellos una 'caja de resonancia', necesitan desarrollar medios de contención en aras de fortalecer sus propios recursos. Así contarán con más herramientas personales para poder enfrentar las situaciones que se les presenten, sin detrimento de su humanidad, en el más amplio sentido de la palabra.

El modelo humanista de intervención y contención, sobre el cual se basa este trabajo se divide en cinco apartados.

En el primero, se hace explícita la perspectiva filosófica y social desde la cual se observan y se inscriben las relaciones de poder, destacando su influencia sobre la psicología de las

personas. En particular la diferencia de visión del ser humano desde el autoritarismo y desde el humanismo. La mayor parte de las definiciones se encontrarán en el Apéndice.

En el segundo se plantean las nociones básicas de autoconocimiento necesarias, para que la persona que atiende a víctimas de violencia pueda ser suficientemente objetiva en sus intervenciones.

En el tercero se describen las técnicas concretas de contención emocional, para ser implementadas por el profesional mismo en forma individual, o en grupo.

En el cuarto se destaca la noción de “resiliencia vicaria” que se refiere al efecto positivo del cual también puede beneficiarse el trabajador que atiende a víctimas de violencia.

En el quinto y último se encuentran los apéndices.

II OBJETIVOS

Proporcionar a las personas que atienden a mujeres víctimas de violencia de género un manual teórico-práctico de contención emocional para sí mismos, basado en un modelo humanista. Para lo cual:

- ▶ Se plantea la visión que desde el humanismo se tiene del ser humano.
- ▶ Se les proporciona los elementos básicos de autoconocimiento necesarios.
- ▶ Se les muestra las técnicas y herramientas de contención emocional que puedan implementar por y para sí mismos.

III LA PERSPECTIVA FILOSÓFICA

Este modelo se sustenta filosóficamente en el humanismo a través del cual se considera al ser humano como el centro de todas las cosas, es un fin en sí mismo y no un medio para lograr objetivos ajenos a su desarrollo personal. Esta concepción se contrapone a la visión autoritaria. Estas dos maneras de concebir a las personas coexisten y van a determinar desde sistemas políticos -dictaduras vs. democracias- hasta sistemas educativos, teorías psicológicas y por lo tanto técnicas psicoterapéuticas. Difieren en la forma de concebir las relaciones interpersonales y en el manejo del poder.

La ética autoritaria:

- ▶ -Niega formalmente la capacidad del ser humano para saber lo que es bueno o malo.
- ▶ La norma la da una autoridad que trasciende al individuo, quien provoca temor, debilidad y dependencia.
- ▶ Lo ‘bueno’ o lo ‘malo’ lo establece la autoridad en función de sus propios intereses, no del bienestar del ser humano.
- ▶ La obediencia ciega es la máxima virtud y la desobediencia el pecado capital que merece castigo.
- ▶ Justifica la represión y el control.
- ▶ El punto de referencia (‘locus’ de evaluación), es externo es ajeno a la persona.

La ética humanista considera que:

- ▶ El ser humano tiene la capacidad de discernir lo bueno o lo malo para sí mismo.
- ▶ Bueno es aquello que favorece su desarrollo pleno.
- ▶ La norma la da el individuo mismo, cuando está en contacto con su bienestar en el más amplio sentido de la palabra.
- ▶ La máxima virtud es el respeto al ser humano y a la vida.
- ▶ Favorece la educación y la amplitud de la conciencia.
- ▶ Se actúa conforme la conciencia y la convicción.
- ▶ El punto de referencia es interno.

IV NOCIONES BÁSICAS DE AUTOCONOCIMIENTO

I. PREMISAS DE LA PSICOLOGÍA HUMANISTA

Desde la perspectiva humanista el ser humano es visto como un ser capaz de ser consciente, de decidir y de asumir la responsabilidad por sus actos. Comparte con otros seres vivos una tendencia al crecimiento, al desarrollo, a la actualización de sus capacidades. Por otro lado, sin embargo, es de su exclusiva naturaleza la conciencia, la cual –según su amplitud- le indicará la dirección a seguir en su desarrollo. Por ‘conciencia’ entendemos: el darse cuenta de la realidad, externa e interna (conciencia de sí). Es la noción de realidad que tiene cada ser humano, la cual va a depender de la perspectiva –amplia o restringida- desde donde se observe. Una conciencia limitada, al proporcionar una perspectiva parcial, genera una percepción pobre o distorsionada de la realidad y por lo tanto un comportamiento errático.

El ser humano –desde la perspectiva humanista- tiene las siguientes características y capacidades:

- ▶ Conciencia
- ▶ Libertad
- ▶ Responsabilidad
- ▶ Tendencia actualizante o resiliencia
- ▶ El ser humano como un todo es mayor que la suma de sus partes.

Lo anterior implica que el ser humano -si bien está influido por el pasado, por su historia personal y social a nivel inconsciente- no se encuentra determinado de manera absoluta ni irremediable.

Concepto de salud mental

En este contexto, la salud mental –siempre dentro de la concepción humanista- implica desarrollar una conciencia crítica. “La salud mental se caracteriza por la capacidad de amar y de crear, por la liberación de los vínculos incestuosos con el clan y el suelo, por un sentimiento de identidad basado en un sentimiento de sí mismo como sujeto y agente de las propias capacidades, por la captación de la realidad interior y exterior a nosotros, es decir, por el desarrollo de la objetividad y la razón.”¹

Tanto la capacidad para amar y crear, como la de captar la realidad interna y externa y el desarrollo de la objetividad y la razón, no serán posibles si la conciencia está escindida. La

¹ Fromm 1981:63.

clave de la salud mental es la integración. Esto no se puede llevar a cabo si partes de la experiencia no han logrado integrarse al yo o a la conciencia.

Esta disociación de la conciencia se puede presentar con diversos grados de severidad. El mayor grado de disociación se presenta en lo que se llama personalidades múltiples. Es cuando el material disociado ha comprometido a la persona como un todo.

En esos casos los mecanismos de defensa del yo son insuficientes para funcionar y por lo tanto el yo mismo se encuentra muy debilitado. De cualquier manera, lograr la integración es el compromiso terapéutico y es la base de la salud mental.

Es así como el tratamiento debe abarcar dos niveles:

- ▶ El cognitivo: esto es, conocer lo reprimido y lo escindido de la conciencia.
- ▶ El emocional: implica re-vivenciar y expresar las emociones que se quedaron bloqueadas.

La conciencia

El mundo externo lo percibimos –de manera indirecta- a través de la mente, que traduce y organiza las percepciones.² La mente es el resultado del proceso cognitivo, cuya base neurofisiológica es el cerebro. Si nuestro cerebro fuera un martillo todo lo veríamos como clavo. Por lo tanto en la medida en que se amplíe la conciencia y que se desarrolle de manera óptima, el potencial que se tiene, el sentido de realidad será mayor.

La conciencia, como ya se ha dicho, es el darse cuenta de la realidad, externa e interna. Es la noción de realidad que tiene cada ser humano, la cual va a depender de la perspectiva – amplia o restringida- desde donde se observe. Es el observador el que va a dar cuenta de la realidad. De ahí la importancia de conocer al observador.³

La conciencia es la capacidad de darse cuenta de la realidad externa o interna (de sí mismo), la noción de realidad que se tiene.

La tendencia actualizante es la energía de crecimiento del ser humano. La dirección de esta energía va a estar dada por la conciencia o sentido de realidad. De ella va a depender si la tendencia actualizante se expresa en forma vital o por el contrario, hacia la destrucción, en estricta medida del nivel de conciencia.

Desde la psicología humanista⁴ el ser humano hace invariablemente lo que considera lo mejor o bueno para sí mismo, esto es: actúa de la mejor manera posible, dado su nivel de conciencia. Es este grado de conciencia del individuo la que dará dirección a la conducta, hacia la vida o hacia la muerte.

La resiliencia (viene del latín *resilire*: saltar hacia atrás) es la capacidad de recuperación que tiene un cuerpo –en la física- para restablecer su estado de equilibrio después de haber sufrido una alteración. Actualmente y a partir de los años 80 se utiliza en psicología con relación a la capacidad de recuperación de los individuos que han sufrido situaciones adversas

Es la manera en que en el ser humano se manifiesta la tendencia actualizante.

² Capra, 2003.

³ Watzlawick, 1991.

⁴ Kinget, 1971.

De aquí podemos concluir que 'infancia no es destino' y que las posibilidades de trascender el determinismo del pasado depende tanto de la conciencia que se obtenga como de los recursos personales de cada quien.

Lazarus encontró las siguientes características de las personas resilientes:⁵

- ▶ Compromiso: Involucrarse completamente en las situaciones.
- ▶ Desafío: Creencia de que el cambio es el modo natural de vida.
- ▶ Control: Creencia de que los actos de uno pueden influir en el curso de los acontecimientos.
- ▶ Sentido de coherencia: Se refiere a encontrarle un sentido positivo a cada situación.

La capacidad de *aceptación activa* de la realidad frustrante –a diferencia de la *resignación pasiva*- es un elemento importante en las personas resilientes.

Si bien hay características que se pueden fomentar y aprender, lo más importante es el autoconocimiento, que al ampliar el nivel de conciencia favorece el que se puedan usar los recursos de manera óptima.

El Yo

Una conciencia amplia implica la responsabilidad por la vida en general, no solo de sí, también de los demás y del entorno. Ser consciente de que el agua es vital, propicia la responsabilidad de no contaminarla, lo mismo con el aire.

La conciencia restringida no es incluyente, es excluyente, yo vs. el otro. No se asume la responsabilidad ni el respeto para la otra persona, no hay conciencia de que la violencia genera más violencia y destrucción, para la humanidad en su conjunto.

Se puede actuar de manera inconsciente e irresponsable, más no por ello se debe dejar de asumir la responsabilidad de los actos.

En el fondo de la violencia, la destructividad y el sadismo, se encuentran el miedo inconsciente, el dolor y el enojo por experiencias previas. Hay una distorsión de la conciencia y no se asume la responsabilidad por el otro. El placer negativo, la venganza y el voluntarismo se implementan en forma reactiva y compulsiva para no contactar el miedo y la impotencia.⁶

La conciencia restringida implica un pobre ejercicio de la libertad. La persona no puede elegir, no tiene opciones, se ve impelida de manera compulsiva a actuar en forma defensiva y estereotipada de la misma forma como aprendió a reaccionar en el pasado. No utiliza sus recursos actuales, aún pudiendo actuar de una manera diferente. Se refugia en las pautas conocidas y para no correr el riesgo de sufrir, se llega a provocar un sufrimiento aún mayor. Con frecuencia se confunde espontaneidad con impulsividad. Esta última es la forma menos espontánea de ser, aunque parezca lo contrario.

El yo es la función mental consciente de integración y contacto con la realidad que –a través de identificaciones y alienaciones- va integrando una noción de sí mismo. Este proceso de individuación, éste ir y venir, implica separación. El yo es entonces una función de diferenciación –dolorosa pero necesaria- para crecer. Hay entonces una primera división 'funcional' entre yo y no-yo. Según Ken Wilber⁷ el mapa no es el territorio, el mapa o el yo,

⁵ Lazarus, 1983.

⁶ Fromm, 1983.

⁷ Ken Wilber, 1985.

está constituido por estas primeras diferenciaciones funcionales para moverse dentro del amplio territorio de la experiencia. La conciencia -al no poder integrar todas las vivencias y relegarlas al ámbito del no-yo- se ve afectada por una limitación que altera el sentido de realidad. La falta de aceptación e integración de ciertas experiencias tiene que ver con la aceptación condicionada que vive el niño dentro de su familia.

La situación natural de indefensión y dependencia de la niña o niño frente a las personas adultas lo coloca en un lugar de gran vulnerabilidad. Depende de ellas tanto para su alimento como para obtener cariño, aprecio, seguridad y sentido de pertenencia, elementos indispensables para su supervivencia.

Según Carl Rogers⁸ el niño o la niña se encuentran en un ambiente de aceptación condicionada, en donde van introyectando, o se va identificando -este soy yo- con aquellos aspectos de sí mismo que le fueron recompensados, que le proporcionaron aceptación y afecto. Forma una representación de sí mismo funcional y va dejando inconscientemente de lado aquellos aspectos que no considera parte de sí mismo, de su yo, no los identifica consigo mismo. El niño va a ir integrando y privilegiando -dentro de su imagen de sí- las características que le proporcionaron afecto y reconocimiento aún en detrimento de las necesidades legítimas de su organismo. Estas características o emociones se quedan relegadas e inconscientes, como un no-yo que aunque no se reconoce a sí mismo, no por eso deja de actuar.

Esta separación va dejando en la 'sombra' partes de la experiencia -en mayor o menor grado- amenazantes. De tal manera que la conciencia es fragmentada, deja de lado partes importantes de la experiencia. Llega a ser más importante ser querido, ser aceptado, que expresar los sentimientos, que ser sí mismo. Así se va conformando imágenes, sistemas de creencias y concepciones erróneas de sí mismo. Ejemplos: los hombres no lloran; las niñas que se enojan no son femeninas; las mujeres están 'hechas' para cuidar, atender y servir a los hombres; las mujeres 'deben' sacrificarse por los demás, si no lo hacen están en falta, son 'egoístas', son 'desnaturalizadas'.

El yo dividido es esta parte de la experiencia -no reconocida por el 'yo'- que no por ser reprimida e inconsciente deja de actuar, por el contrario, tiende a expresarse en forma indirecta y desproporcionada en la vida cotidiana. Freud hablaba de la fuerza dinámica del inconsciente, ya que la represión no es 100% efectiva. Mientras menos reconocida -o consciente- sea esta parte, mayor poder de expresión -sin control- va a manifestar, en forma proyectiva. Esto es, se va a ver afuera lo que se vive internamente sin poder rectificar la experiencia.

Cabe señalar que lo que se considera 'yo' se vive como lo 'bueno' y lo que es identificado como 'no yo' es valorado como 'malo' y con este nivel de conciencia se va a actuar. Mientras más partes de la experiencia queden fuera del yo -de la conciencia- el riesgo de salirse de la realidad es mayor. De ahí la importancia de integrar a la conciencia la totalidad de la experiencia.

Desde temprana edad se implementa la división sexual (o de género) de las emociones. Las familias funcionan como el vehículo inconsciente que implementan a nivel doméstico los valores y prejuicios sociales en aras de continuar perpetuando el 'status quo'. Las familias son, agentes psicosociales, son el fiel guardián que evita el cambio, a través de recompensar con aprecio y afecto el sometimiento a sus normas y de castigar al niño que se rebela con el rechazo, el juicio, la culpa, la vergüenza y el sentido de no pertenencia. El niño incorpora dentro de sí un sentido de identidad basado en lo que su familia le ha enseñado que 'debe

⁸ Kinget, 1971.

de ser'. Deja de lado en forma inconsciente aspectos de su experiencia o sentimientos que no reconoce como suyos, sino como ajenos a sí mismo. Lleva una existencia fragmentada, parcial y enajenada de su verdadero ser. Hay entonces una incongruencia entre conciencia y experiencia. Por ello Fromm afirma que "la familia puede considerarse como la *agencia psíquica de la sociedad*, como la organización que tiene por misión transmitir las exigencias de la sociedad al niño en crecimiento."⁹

Las Emociones

La palabra emoción implica movimiento, fuerza, impulso hacia la acción. Son las emociones las que le dan el significado a las experiencias, pero por su ímpetu, su fuerza expresiva y su irracionalidad se viven con frecuencia como peligrosas. Su lugar de expresión es el cuerpo. De ahí la importancia de la conciencia corporal para estar en contacto con ellas.

En el afán de manejar la potencial amenaza que representan las emociones, se llegan a presentar dos actitudes opuestas –igualmente inadecuadas– que implican una falta de contacto frente a ellas:

- ▶ Reprimirlas, huir de ellas, negarlas, distorsionarlas. Así permanecen inconscientes y dejan de ser amenazantes, por lo menos en apariencia.
- ▶ Actuarlas, en forma de impulsos ('acting out').

Ambas se retroalimentan, ya que mientras más se reprimen, más se manifiestan eventualmente como impulsos impostergables y por tanto autodestructivos. Es una forma de ser manejados por ellas.

Dado que el lugar de expresión de las emociones es el cuerpo –si se quiere lograr un verdadero contacto– hay que fomentar la conciencia corporal. Para poder manejarlas conscientemente se necesita:

- ▶ Permitirse sentir –corporalmente– lo que hay.
- ▶ No reaccionar.
- ▶ Observar, darse cuenta.

Hay emociones y sentimientos aparentes, explícitos que son accesibles a la conciencia y también pueden subyacer de manera implícita e inconsciente. Son éstos los que le dan el significado profundo a la experiencia.

- ▶ El enojo puede ocultar el miedo.
- ▶ El miedo puede ocultar el enojo.
- ▶ La indiferencia puede ocultar el miedo o el dolor.

Desde una perspectiva de género se refiere, hay una polarización de la experiencia y de las emociones que se consideran 'buenas' y 'malas' y que son diferentes para hombres y para mujeres.

Las emociones o experiencias que tienen que ver con suavidad, ternura, vulnerabilidad, emotividad, irracionalidad y cuidado, se adjudican al género femenino. Aquéllas en relación con fuerza, poder, iniciativa, racionalidad e insensibilidad con el masculino.

⁹ Fromm, 1981:74.

ii. EL DEBER INTERNALIZADO

Culpa, vergüenza y ansiedad

Los sentimientos de culpa, vergüenza y ansiedad no son primarios sino secundarios a un 'deber' implícito e inconsciente ante el cual se sujeta la persona.¹⁰ Faltar a este 'deber ser' genera dichos sentimientos.

Tanto el 'deber ser masculino' como el 'deber ser femenino' conlleva características específicas y excluyentes, que son vividas con la convicción inapelable de tratarse de 'lo natural'.

Cuando se presentan en el género 'equivocado' surgen sentimientos de:

- ▶ Culpa, por '*hacer*' algo indebido.
- ▶ Vergüenza, por '*ser*' alguien anormal (fuera de la norma).
- ▶ Ansiedad, ante el miedo a no poder desempeñar el
- ▶ rol que se espera.

En estos casos se encuentra implícita la amenaza de marginación y desprotección que da el sentido de no pertenencia.

- ▶ Culpa y confluencia: La culpa puede estar condicionada por la confluencia. En ocasiones, en las relaciones hay contratos implícitos de lealtades inconscientes que implican no crecer ni diferenciarse del otro para no romper la unión y seguir siendo fiel a la relación de poder. La culpa se presenta cuando se atenta contra este 'deber ser'.
- ▶ Vergüenza. Se manifiesta en relación con el no ser lo que 'debería ser'. En las mujeres se presenta como vergüenza por tener éxito, por ser fuertes, por destacar, por obtener reconocimiento y atención, etc. Está en relación con imágenes a nivel cognitivo inconsciente. Por otro lado, cuando se sufre un trauma sexual, el sentimiento de vergüenza es un concomitante que agrava la sensación traumática.¹¹
- ▶ Ansiedad y fantasía catastrófica. El sentimiento de ansiedad se encuentra en relación con las supuestas consecuencias de lo que está por venir. Es el temor a no cumplir con lo que se espera o debería ser. La ansiedad anticipa una fantasía catastrófica o proyección al futuro del peor resultado posible. Es salirse del presente.
- ▶ Ansiedad y miedo. La ansiedad es un sentimiento vago de angustia sin objeto específico. El miedo, por otro lado, es un sentimiento de temor ante algo concreto y específico. Una medida adecuada de intervención en crisis es lograr que la ansiedad se convierta en miedo, a través de explorar la fantasía catastrófica. De esta manera, al hacerse más concreta y específica, se puede confrontar mejor con la realidad, ver su desproporción, su irracionalidad y se pueden tomar medidas más realistas.

iii. IMÁGENES PERSONALES Y COLECTIVAS

La imagen es la generalización inconsciente de una conclusión, sacada a raíz de una o repetidas experiencias infantiles dolorosas.¹² Esta conclusión perdura a lo largo de la vida,

¹⁰ Zinker, 1999.

¹¹ Levine, 1999.

¹² Thesenga, 1997.

manteniéndose vigente y activa. Y en el intento de defenderse contra ella, se provoca lo que más se teme (profecía auto-cumplidora).

Derivada de experiencias infantiles, familiares, del entorno social, la imagen es:

- ▶ Generalizada,
- ▶ Rígida y preconcebida,
- ▶ Inconsciente,
- ▶ Permanente,
- ▶ Anticipatoria.

Hay imágenes personales y colectivas. Estas últimas se comparten por grupos sociales y están íntimamente ligadas a los sistemas de creencias.

Ejemplos de imágenes personales:

No merezco, nunca soy suficiente, nadie me quiere, siempre pierdo, siempre doy más de lo que recibo.

Ejemplos de imágenes colectivas:

Las mujeres deben ser: sacrificadas, desprendidas, débiles; los hombres deben ser: exitosos, productivos, valientes, luchadores, fuertes.

Imagen idealizada y perfeccionismo

Por tener una aceptación condicionada de sí misma, la persona rechaza y juzga partes de su experiencia. Llega a crear una imagen idealizada de sí, una idea de lo que debería de ser -llevada a su máxima expresión. Parte de cualidades reales, pero llevadas al perfeccionismo. Cada persona tiene su propia imagen idealizada -más o menos inconsciente, a la que intenta y cree obedecer. Mientras no se hace consciente se convierte en una cárcel que restringe la libertad y flexibilidad. Tiene un gran potencial para provocar crisis en la persona, ya que se pretende ser lo que no se es.

Ejemplos: yo puedo con todo, yo comprendo a todos, yo soy siempre amorosa. De esta manera la imagen idealizada del hombre fuerte y controlador, esconde el miedo y la impotencia que no reconoce.

IV. UNA TEORÍA DE LA PERSONALIDAD

Cada ser humano tiene tres facultades principales:

- ▶ A nivel cognitivo, la facultad de la razón;
- ▶ A nivel afectivo, la facultad de la emoción, y
- ▶ A nivel conductual, la facultad de la voluntad.

Todas las personas tienen las tres facultades, sin embargo una de ellas suele predominar, determinando un tipo específico de carácter.

Se pueden distinguir tres tipos de carácter:

- ▶ Tipo Razón,
- ▶ Tipo Emoción,
- ▶ Tipo Voluntad.

Cada tipo de carácter tiene un potencial esencial inherente:

- ▶ Para el tipo Razón, es la Serenidad;
- ▶ Para el tipo Emoción, es el Amor;
- ▶ Para el tipo Voluntad, es el Poder.

Ante las inevitables dificultades de la vida, y en el afán de lograr una defensa absoluta y no correr ningún riesgo, estas cualidades se desvirtúan de la siguiente manera:

- ▶ Tipo Razón se defiende retirándose (orgullo, como falsa serenidad).
- ▶ Tipo Emoción se defiende sometiéndose (sumisión, como falso amor).
- ▶ Tipo Voluntad se defiende imponiéndose (voluntarismo, como falso poder).

Los sentimientos que se tratan de evitar son los siguientes:

- ▶ Tipo Razón trata de evitar el dolor;
- ▶ Tipo Emoción, el miedo, y
- ▶ Tipo Voluntad, la impotencia.

Estos sentimientos por su misma naturaleza son inevitables. Según las milenarias enseñanzas budistas, la existencia tiene tres características intrínsecas:

- ▶ Es impermanente, está en continuo cambio, un devenir constante.
- ▶ Es insustancial, por la misma impermanencia, no se puede asir.
- ▶ Es insatisfactoria, ya que no se puede controlar.

De ahí se sigue que la verdadera y única salida es enfrentar, arriesgarse a sentir, atravesar estos sentimientos y así romper el círculo vicioso del sufrimiento.

- ▶ Razón: a través de sentir el dolor, encuentra la verdadera serenidad.
- ▶ Emoción: a través de enfrentar el miedo, encuentra el verdadero amor.
- ▶ Voluntad: a través de atravesar la impotencia, encuentra el verdadero poder.

Atravesar conscientemente por el dolor, el miedo y la impotencia, significa incursionar en lo inexplorado de la experiencia.

Al respecto, el antropólogo francés Edgar Morin,¹³ al hablar de la evolución humana desde los primates hasta el llamado 'homo sapiens' concluye que un sistema vivo –con capacidad de elegir– que no se arriesga a dar el siguiente paso hacia lo desconocido, hacia lo incierto, no evoluciona, no crece. En este mismo sentido se puede aplicar para los humanos en el nivel emocional y en el sentido de la amplitud de conciencia. Ese sería el siguiente reto que como humanidad tendríamos: atrevernos a incursionar en lo desconocido, salir de nuestra zona de confort, reconocer la propia responsabilidad en nuestro sufrimiento -en lugar de proyectarlo hacia el exterior- para poder transformarnos.

V. LA TEORÍA PARADÓJICA DEL CAMBIO

Una de las claves para poder cambiar es tener contacto con lo que se está sintiendo. Esto es difícil ya que por lo general se está acostumbrado a evitar, no solo el dolor, sino aún la más mínima molestia. Se afirma que, "el cambio se produce cuando uno se convierte en lo que

¹³ En su libro El Paradigma Perdido, 1997.

es, no cuando trata de convertirse en lo que no es, como Proust plantea: para curar un sufrimiento hay que experimentarlo plenamente.”¹⁴

Esto es lo opuesto a lo que se hace comúnmente: se trata de evitar el dolor para poderlo aliviar. Al intentar huir del dolor éste no se llega a experimentar plenamente, ya que hay una evitación del contacto. Paradójicamente, es al contactar plenamente el dolor, el miedo y la impotencia, que se logran transformar.

VI. TRANSFERENCIA Y CONTRATRANSFERENCIA

La transferencia es el desplazamiento inconsciente de demandas y afectos infantiles -vidas ante figuras significativas- hacia la persona del analista o a otras figuras de autoridad. El fenómeno de la transferencia fue descubierto por Freud al observar como sus pacientes actuaban y repetían con él lo que habían vivido en su infancia con sus padres. Algunos autores apuntan que “se trata de una repetición de prototipos infantiles vivida con un marcado sentimiento de actualidad.”¹⁵ En cuanto a la contra-transferencia, plantean: “Es el conjunto de las reacciones inconscientes del analista frente a la persona del analizando y especialmente frente a la transferencia de éste.”¹⁶

La situación altamente demandante que a nivel emocional vive la persona que atiende a víctimas de violencia, puede generar en la primera reacciones contra-transferenciales que por su característica de inconscientes o pasan desapercibidas o no se les da la debida importancia.

Para poder diferenciar una reacción emocional o contra-transferencial de una reacción adecuada es necesario saber distinguir sus cinco características:

La Reacción Emocional

- ▶ Es desproporcionada a la realidad -ya sea por exceso o por carencia- esto es, hay incongruencia entre el estímulo y la respuesta.
- ▶ Es impostergable, se vive con carácter de urgencia, no acepta dilación, hay ansiedad por actuar.
- ▶ Tiene relación con situaciones que se han vivido en el pasado.
- ▶ Es inconsciente.
- ▶ Hay una vivencia de victimización.

La reacción adecuada:

- ▶ Es proporcional a la realidad, hay congruencia entre el estímulo y la respuesta.
- ▶ Acepta dilación, puede esperar, no hay urgencia ni ansiedad.
- ▶ Es presente, actual, no tiene una especial relación con aspectos del pasado.
- ▶ Es consciente.
- ▶ Hay responsabilización.

Características de la respuesta sana.

¹⁴ Beisser, 2005.

¹⁵ Laplanche y Pontalis, 1983.

¹⁶ Ídem.

- ▶ Estar en el presente, -ni en el pasado ni en el futuro- sin agregar ni quitar nada de lo que hay.
- ▶ Estar en pleno contacto con los sentimientos que se tienen, tanto agradables como desagradables. La capacidad de sostener este tipo de sentimientos es directamente proporcional al grado de madurez de la persona.
- ▶ Mantener una actitud de observador-participante ante la realidad. Se refiere a darse cuenta e identificar los pensamientos sin identificarse con ellos.
- ▶ Tener capacidad de frustración.
- ▶ Aprender de las experiencias difíciles, responsabilizándose.

Asuntos inconclusos y transferencia

Los asuntos inconclusos se refieren a aquellas relaciones en donde no se ha podido expresar todo lo que se hubiera querido, no se ha cerrado el ciclo. Situaciones que han quedado truncas de una u otra manera, ya sea porque la otra persona murió o ya no está accesible por alguna otra razón.¹⁷

Son sentimientos que en su momento no se han podido expresar y en donde permanece la carga energética y emocional bloqueada. La persona se mantiene aferrada, no se puede realmente despedir ni soltar, no logra resolver el duelo en forma satisfactoria. Hay asuntos inconclusos con mayor o menor actualidad, pero aquellos que se ubican en la infancia quedan como experiencias que interfieren inconscientemente en los sentimientos, actitudes y conductas del adulto a lo largo de su vida y que se pueden manifestar en forma transferencial y contratransferencial.

El observador

Aún desde la perspectiva de la física -tradicionalmente considerada como ciencia 'pura' y 'objetiva' por excelencia- se ha venido dando una revolución, que tiene las dimensiones de un nuevo paradigma científico. Implica que lo 'objetivo' no existe, ya que la realidad observada va a depender del observador, esto es, desde dónde se ubica y con qué observa la realidad. Desde la teoría de la relatividad de Einstein, el principio de incertidumbre de Werner Heisenberg y la física cuántica, se ha hablado de la importancia del observador (Talbot, 1995). Se vio que la luz era una onda si se observaba con un aparato o una partícula si se observaba con otro, entonces ¿qué es la luz? -una onda o una partícula o una onda-partícula.

En las ciencias humanas, esto es aún más claro. La realidad va a depender de nuestra percepción, de nuestro nivel de conciencia. Para esto es preciso describir dos principales perspectivas desde donde se puede ver la realidad:¹⁸ la conciencia infantil y el yo fuerte.

- ▶ Conciencia infantil: La niña y el niño en su desarrollo cognitivo empieza captando los objetos de la realidad en forma de absolutos que son excluyentes. No maneja adecuadamente el sentido de tiempo: si su mamá desaparece, la vivencia es que no va a regresar nunca más. Su pensamiento es dualista; hay bueno o malo, no puede relativizar ni matizar la realidad. De hecho en los cuentos de hadas los personajes son completamente buenos o completamente malos, es de esta manera más manejable la realidad para el infante. El pensamiento es polarizado y los opuestos se excluyen mutuamente.

¹⁷ Zinker, 1999.

¹⁸ Thesenga, 1997.

Otra característica es que dado que su sentido de identidad se está constituyendo, tiende a personalizar las cosas. Esto es, si a la niña o al niño se le dice que hizo algo malo, siente que toda su persona es mala, se identifica totalmente con lo que hace. Su visión de la realidad es polarizada, es de absolutos. No puede haber en su visión bueno y malo a la vez.

Este tipo de conciencia permanece y actúa en forma simultánea y alternada con un tipo de conciencia más amplia que es la del adulto. A este respecto Daniel Stern¹⁹ concluye a diferencia de lo que se plantea tradicionalmente en las teorías de desarrollo infantil en donde las etapas se presentan secuencialmente, se 'superan' y a veces hay 'regresiones', que no hay tales etapas sino que son fases que se encuentran presentes y latentes simultáneamente a lo largo de toda la vida y que juegan un papel alternado de ser figura o ser fondo según el momento.

- ▶ El yo fuerte: Se refiere a la conciencia de adulto que puede matizar y relativizar la realidad. Es capaz de manejar las frustraciones que la vida inevitablemente trae consigo. Este desarrollo de su conciencia le proporciona más libertad y un sentido de responsabilidad también mayor. Es un pensamiento no dualista ni excluyente sino incluyente. En lugar de la polarización y la rigidez perceptual, se implementa la flexibilidad suficiente para lograr una adaptación activa a la realidad. Hay capacidad de decisión, elección e iniciativa tomando en cuenta tanto el pasado como el futuro, pero siempre en función del presente que tiene la prioridad. El 'locus' de evaluación es interno y no externo. Es su criterio el que predomina, sin dejar de tomar en cuenta el contexto y a los otros. No personaliza todo lo que le sucede, no se identifica por completo con su hacer. Es capaz de atravesar sentimientos desagradables y de asumir la responsabilidad de sus actos, sin dejar de ver la otra parte. Ni se desresponsabiliza ni se sobre- responsabiliza. Su visión de la realidad es incluyente.

vii. PAUTAS DE DETENCIÓN DE LA EXPERIENCIA

Hay una resistencia a integrar lo escindido debido a que no se quiere volver a pasar por el sufrimiento. La persona funciona parcialmente dividida evitando ciertos sentimientos y emociones en forma crónica. Estas evitaciones se convierten en pautas de detención de la experiencia que se viven como formas naturales de relacionarse con el mundo.

Algunas de estas pautas de detención del flujo normal de la experiencia son: introyección, proyección, retroflexión y confluencia.²⁰

Introyección

Se refiere a adoptar valores y normas ajenas al yo –como el sistema de creencias- que no se logran 'digerir' y se quedan como 'deberes' que escinden a la persona y con frecuencia se contraponen con lo que se quiere. 'Querer y deber' son dos partes en conflicto que en forma inconsciente dividen al organismo: en ocasiones una parte toma el mando, en ocasiones la otra, todo esto fuera de la conciencia y del control. Se viven como contradicciones internas, que se manifiestan como conductas incomprensibles o paradójicas.

El acercamiento terapéutico es identificar las dos partes en conflicto –de manera vivencial, corporal- para favorecer la toma de conciencia y la integración. Ver la técnica de trabajo de partes.

¹⁹ Ver del autor 'El Mundo Interpersonal del Infante. 2005.

²⁰ Polster, 1997.

Proyección

Es el desplazamiento hacia el exterior de un contenido emocional inaceptable, que por ser doloroso no se reconoce ni se acepta, pero se ve reflejado -sin reconocerse- en los otros. Las partes de la experiencia no reconocidas por el yo se van a proyectar en los demás en forma inconsciente. La persona cree que está captando la realidad en forma objetiva y no percibe su subjetividad proyectada como en una pantalla. (Por ejemplo los celos patológicos, en donde la persona 've' la infidelidad del otro y no ve su propio deseo de ser infiel, o su sentimiento de inferioridad.) La proyección se va a manifestar en fenómenos como la transferencia y la contratransferencia.

El tratamiento es ayudar a que la persona 'recupere' su proyección, esto es, que identifique e integre lo propio que no reconoce y que ve reflejado en los demás como ajeno a sí mismo. Se puede usar la técnica de la silla vacía.

Retroflexión

En estos casos la persona se hace a sí misma -en forma inconsciente- lo que desea hacerle al otro. Ejemplos de retroflexión serían los síntomas psicósomáticos, problemas de obesidad, depresión, suicidio, etc.

El tratamiento implica favorecer la expresión de las emociones y la carga energética que no se ha podido manifestar y que se encuentra reprimida corporalmente. En estos casos hay movilización de energía pero hay una parte escindida del yo que la detiene en forma inconsciente. Así que simultáneamente se encuentra la parte que pugna por expresarse y la otra que no lo permite porque lo siente amenazante. Se trata de 'deshacer' este nudo de la retroflexión.

Confluencia

Los Polster²¹ lo describen de la siguiente manera:

... es hacer una ofrenda temporaria de sí mismo para propender a la unidad, es una carrera de tres piernas concretada entre dos personas que consienten en no disentir, si los requerimientos de entrega personal se vuelven excesivos, con o contra el beneplácito del sujeto, es obvio que lo llevarán a la frustración y al agotamiento. Con las exigencias impuestas con semejante vida, el contacto real puede desaprovecharse. Es lo que ocurre en muchos matrimonios cuando los cónyuges acaban por hartarse uno del otro.

La confluencia en una relación de poder se manifiesta por la negación de la individualidad de una de las partes en aras de mantener la unión. Es una dificultad de poner límites a pesar de que la otra persona esté pasando por encima. El sentimiento de culpa se presenta cuando la persona que no tiene el poder se atreve a ser sí misma. Es una de las grandes señales de que se ha roto la confluencia. Es un sentimiento de estar atentando en contra de lo que se vive como un 'deber natural', hacia el cual se está faltando. Es frecuente que la mujer se siente culpable por defenderse del hombre, ya que su 'deber' es estar a su servicio. Así se identifica con el opresor como se describe en el "Síndrome de Estocolmo."

El tratamiento para la confluencia es por una parte, darse cuenta de las ganancias secundarias que aquella le proporciona a la persona. Por otro lado se propicia la toma de conciencia del sistema de creencias ante el cual se obedece ciegamente.

²¹ Polster, 1997.

V ESTRATEGIAS Y TÉCNICAS DE CONTENCIÓN

i. CONTENCIÓN

Se refiere a un tipo de intervención que se implementa para tranquilizar, fortalecer y devolver la confianza de la persona que se encuentra afectada por una fuerte crisis emocional.

La persona que atiende a víctimas de violencia, al ser considerada como la experta, la parte fuerte que atiende a la débil, no llega a reconocer fácilmente su propia sobrecarga emocional. Este trabajador se encuentra constantemente expuesto –como escucha y testigo impotente- a sentimientos de frustración, dolor, enojo, miedo, ansiedad, desesperación y desesperanza que no puede expresar. Es un receptor de historias de violencia y abuso que revive una y otra vez –sin poder incidir directamente- a lo largo de sus jornadas de trabajo.

Las reacciones que se presentan más frecuentemente en el trabajador que atiende a víctimas de violencia se han tipificado de diferentes maneras, como: trauma vicario, estrés traumático secundario, fatiga de compasión y el síndrome de 'burnout' o del 'quemado'.

Trauma Vicario

El término Trauma Vicario fue sugerido por McCann y Pearlman. Se refiere a "la transformación que sufre a nivel vivencial el terapeuta -o de la persona que trabaja con personas traumatizadas- como resultado de su involucración empática con el material traumático de su cliente."²²

Estrés traumático secundario

Figley, se refiere a las experiencias de tensión y ansiedad, relacionadas directamente con la convivencia constante con personas que manifiestan los síntomas de estrés post-traumático.²³

Fatiga de compasión

El acompañamiento intensivo durante largas jornadas de trabajo provoca que el profesional que atiende a víctimas de violencia se conmueva de tal manera que pierda los límites de la relación, por un sobre-involucramiento. Se identifica con la víctima y se convierte en su 'rescatador'.

En la fatiga de compasión, los síntomas que presenta el trabajador son similares a los de la víctima. A diferencia del síndrome de burnout, estos síntomas se presentan en forma súbita e inesperada, no hay un patrón de cronicidad, ni tampoco se acompaña necesariamente de desesperanza, despersonalización ni de falta de realización personal.²⁴

Síndrome crónico de burnout

Fue un psiquiatra en Nueva York, llamado Freudenberger, quien en 1974 denominó como síndrome de burnout a la sintomatología que observó en el personal que atendía a pacientes toxicómanos. Los trabajadores –al año de estar trabajando- se desmotivaban, sufrían una pérdida de energía -a veces hasta llegar al colapso- y en ocasiones se volvían agresivos con sus pacientes.

²² Pearlman & Saakvitne, 2005.

²³ Figley, 2002.

²⁴ Figley, 2002.

Cristina Maslach, psicóloga social, se dedicó a estudiar los efectos que las profesiones de ayuda tenían sobre los propios trabajadores y propuso en 1986 una definición basada en sus investigaciones. Lo denominó como ‘síndrome’ y observó tres principales características: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.

Características del burnout:

- ▶ *Agotamiento emocional.* Es una sensación de estar exhausta, de estar ‘drenada’, de haber agotado todos los recursos a causa de un exceso de trabajo y de conflictos personales.
- ▶ *Despersonalización.* No tiene que ver con la categoría psiquiátrica de despersonalización, se refiere a una respuesta insensible y distante hacia el otro. Hay indiferencia y actitudes deshumanizadas, como burlas y agresiones
- ▶ *Falta de realización personal.* Implica falta de productividad en el trabajo, desmoralización y una sensación de ser incapaz de enfrentar las exigencias. Además de falta de interés en general por cualquier otra actividad.

Síntomas del burnout:

- ▶ **Fisiológicos:** A nivel de músculo esquelético hay dolores y contracturas, fatiga, y cansancio. Hay alteraciones del apetito y del sueño, hipersomnias o insomnio. Hipertensión o arritmias a nivel cardiovascular. También migrañas, colitis, gastritis, úlceras, disfunciones sexuales, ansiedad, problemas gastrointestinales. Hiperglicemia, trastornos metabólicos diversos y resfriados frecuentes. Problemas a nivel inmunológico por baja de defensas.
- ▶ **Psicológicos:** Baja tolerancia a la frustración, irritabilidad, angustia, rasgos depresivos, labilidad emocional, apatía, tristeza y desesperanza.
- ▶ **Conductuales:** Impulsividad, impaciencia, enojo, violencia, dificultad de concentración, distanciamiento, aislamiento, aumento de las relaciones conflictivas, sarcasmo, indiferencia.
- ▶ Inventario de evaluación del burnout: Mide la intensidad y la frecuencia con la que se sufre el burnout. Son 22 preguntas que exploran las tres características del burnout.²⁵

Actitudes personales que favorecen el síndrome

- ▶ Sobre-exigencia. Ningún esfuerzo es suficiente. Perfeccionismo.
- ▶ Papel de ‘rescatador’. Querer salvar al otro.
- ▶ Confluencia. Verse inconscientemente reflejada.

ii. TRATAMIENTO DEL BURNOUT

El tratamiento para el burnout -y en general para los síntomas derivados del trabajo con víctimas de violencia- debe contemplar el conocimiento de:

- ▶ Las expectativas e ideales que tenía la persona con respecto al trabajo antes de llevarlo a cabo. Se trabajará con la capacidad de frustración y las emociones involucradas – impotencia, enojo, miedo, angustia dolor o desesperanza ante la confrontación con la realidad.

²⁵ Maslach, *Burnout Inventory*, 1982. Ver Apéndice.

- ▶ Los aspectos personales involucrados en el trabajo: los asuntos inconclusos, la sobreexigencia, la identificación con la víctima (confluencia), asumir la actitud de rescatador. Tener una noción de su tipo de carácter y sus defensas como el voluntarismo y emociones 'inadmisibles' en cada caso, como la impotencia, el dolor y el miedo. El trabajador tiene que hacerse a sí mismo las preguntas de congruencia: 'contigo me siento', etc. Si se presenta sobretodo una reacción de insensibilización ante el trabajo, el enfoque terapéutico se tendrá que centrar -de manera muy particular- en las sensaciones corporales.
- ▶ Las condiciones del trabajo, el estrés laboral, sobrecarga de trabajo y un mal equilibrio entre trabajo y descanso. Es necesario que la persona fomente la comunicación con sus compañeros de trabajo y desarrolle actividades extra-laborales satisfactorias que le ayuden también a auto-realizarse.

iii. AUTOCONOCIMIENTO

La mejor manera de lograr la autocontención emocional es el conocerse a sí mismo de manera óptima. Es recomendable que las personas que trabajan con mujeres víctimas de violencia conozcan, en cuanto a sí mismas: su personal inserción con relación a la violencia de género, los aspectos inconscientes de su personalidad, la perspectiva del observador.

- ▶ Su personal inserción en la violencia de género: Su historia, sus vivencias, como testigos, como víctimas, sus valores familiares, creencias. Para lo cual se les pide una autobiografía que se puede trabajar en sesiones individuales.
- ▶ Los aspectos inconscientes de la personalidad: A nivel emocional: emociones inaceptables o 'tabú': miedo, impotencia, enojo, dolor, culpa, vergüenza, ansiedad, duelos no procesados y asuntos inconclusos:
 - △ A nivel cognitivo: imágenes. Ejemplo: 'no merezco', 'sólo si soy fuerte soy querible', etc. Tipo de carácter, defensas inconscientes, imagen idealizada, fantasías catastróficas.
 - △ A nivel conductual: pautas de detención de la experiencia: confluencia, introyección, proyección, retroflexión. Corriente forzante. Manifestación de aspectos transferenciales y contratransferenciales. Saber valorar la congruencia o la incongruencia. (Este conocimiento se da a través de talleres didácticos teóricos y vivenciales.)
- ▶ La perspectiva de la persona observadora: Conocer desde dónde se está observando la realidad, para poder detectar posibles reacciones emocionales. Ubicar la perspectiva desde la conciencia infantil, o del yo fuerte.

Los principales errores de percepción de la realidad que se relacionan con la perspectiva de la conciencia infantil implican:

- ▶ Visión dualista: Hay bueno o malo, sin que exista término medio.
- ▶ Absolutizaciones: Se extrae una conclusión general a partir de un simple incidente.
- ▶ Pesimismo: Sensación de no ser capaz de enfrentar las cosas, se espera lo peor.
- ▶ Identificación: Se personalizan los hechos externos.
- ▶ Culpabilidad: No se es capaz de ver la co-responsabilidad; se busca un culpable.
- ▶ Rigidez perceptual: Falta flexibilidad para percibir la realidad, ésta se evalúa más como 'debe de ser' que como es.
- ▶ Baja autocrítica: No hay auto-observación.

IV. TÉCNICAS

Ocho principios básicos de la terapia no-directiva

La psicoterapia humanista se encuentra clasificada dentro de las terapias llamadas relacionales, lo cual significa que la base terapéutica es la relación misma.²⁶ Dentro de este tipo de terapias se encuentra la terapia no-directiva, cuyo objetivo es ayudar a integrar las partes de la conciencia no reconocidas y vencer la resistencia natural al darse cuenta.

Hay ocho principios de la terapia no directiva que plantea Virginia M. Axline.

1. El terapeuta debe desarrollar una relación cercana y amigable, mediante la cual se establezca una armonía en cuanto sea posible (rapport).
2. El terapeuta acepta a la persona tal como es, sin juzgarla.
3. El terapeuta crea un sentimiento de actitud permisiva en la relación –libertad de experiencia- de tal forma que la persona se sienta libre de expresar sus sentimientos por completo.
4. El terapeuta está alerta de reconocer los sentimientos que la persona expresa –o sentimientos subyacentes- y los refleja de nuevo hacia él de tal forma que logra profundizar más en su comportamiento.
5. El terapeuta observa un gran respeto por la habilidad de la persona para solucionar sus problemas. Es responsabilidad de la persona decidir y realizar cambios.
6. El terapeuta no intenta dirigir las acciones o conversación de la persona en forma alguna. La persona guía el camino, el terapeuta lo sigue.
7. El terapeuta no pretende apresurar el curso de la terapia. Este es un proceso gradual y como tal reconocido por el terapeuta.
8. El terapeuta establece solo aquellas limitaciones que son necesarias para conservar la terapia en la realidad y hacerle patente a la persona su responsabilidad en la relación.

De lo anterior se deduce la importancia de que el entrevistador o el terapeuta brinde un ambiente seguro, en donde el yo del entrevistado se sienta a salvo, para poder reconocer y asumir lo que le está pasando.

La base de este acercamiento terapéutico es la confianza en el potencial del ser humano para salir adelante. Para lograr que se desarrolle esta capacidad, el terapeuta debe crear una atmósfera de respeto y no juicios que brinde seguridad y en donde la persona no se sienta amenazada. El terapeuta debe ser capaz –de manera auténtica- de ofrecer a su paciente una relación equilibrada entre apoyo y frustración.

Todas estas características se verán más ampliamente en el capítulo de las actitudes y herramientas del Enfoque Centrado en la Persona de Carl Rogers.

Técnicas de relajación

Estas técnicas se utilizan en los casos de crisis de ansiedad o de pánico.

- ▶ La respiración:

Hacer contacto visual con la persona afectada, para ubicarla en el presente, ya que la ansiedad es debida a una rememoración de situaciones del pasado o de anticipaciones catastróficas hacia el futuro. Hay que traerla al 'aquí y ahora', al presente. Tanto con el tono

²⁶ Mitchell 1993.

de voz como con la vista- propiciar la sensación de compañía, para que perciba un ambiente seguro, en donde se encuentra a salvo, dado que su estado de vulnerabilidad e indefensión es muy grande. Hay que evitar que cierre los ojos por lo mismo, para que no se sumerja en sus fantasías y se salga de la realidad del momento presente.

Pedirle que observe su respiración, para evitar que hiperventile y aumente la ansiedad. Propiciar, poco a poco, que haga respiraciones profundas y pausadas, acompañarla en esto, respirar juntas. El mantener y enfocar la atención en un solo punto –la respiración- baja el nivel de ansiedad por sí mismo, ya que evita que la mente se disperse. La concentración proporciona la estructura que se requiere en esos momentos y disminuye el caos mental. Observar el cuerpo es más fácil que observar la mente, ya que ésta es de por sí muy rápida. La presencia corporal con su solidez, calma la mente, baja su inquietud. Si el cuerpo se calma, también se calma la mente y viceversa.

Ya que se encuentre más relajada, se le puede invitar a que estire sus brazos o sus piernas, o relaje su cuello. Propiciar que siga en contacto con su cuerpo, sin olvidar su respiración.

Al final se le pregunta qué considera que hizo –por sí misma- para lograr salir del estado de ansiedad en el que se encontraba. Esto es con el objeto de que tome conciencia de sus recursos y vaya adquiriendo confianza.

- ▶ La atención mental, el presente, la meditación:

La atención mental se desarrolla sobre todo a través de practicar la meditación. Se trata de aprender a dirigir la atención hacia donde se quiere y no hacia donde es llevada en forma automática e inconsciente por los pensamientos y por los condicionamientos del pasado. Es una forma de permanecer en el presente, en la vivencia, sin recurrir al pasado y al futuro que es donde nos lleva la mente no disciplinada.

Se enseña a los profesionales la técnica de la meditación que implica:

- △ Por un lado observar la respiración -como técnica de concentración para disminuir el ruido mental y bajar la ansiedad.
 - △ Por otra parte se les entrena en observar sus pensamientos para poder identificarlos sin identificarse con ellos y lograr una mayor autonomía e independencia de los mismos. No nos percatamos que tan esclavos somos de nuestros pensamientos inconscientes. El hecho mismo de mantenerse inmóvil -sin reaccionar- desde una postura observante, fortalece la voluntad, la capacidad de frustración y la paciencia, cualidades muy importantes en lograr desactivar las reacciones condicionadas.
 - △ A nivel emocional la meditación nos permite percibir corporalmente todas las emociones. Los mecanismos comunes de reacción frente a las emociones son: huir de ellas, esto es: juzgarlas, rechazarlas, reprimirlas -por miedo a que nos inunden- o por el otro lado actuarlas ('acting out') a manera de impulso incontrolable frecuentemente desproporcionado y que puede llegar a ser auto-destructivo. A través de la meditación se encuentra la tercera vía de manejo de las emociones que no es ni reprimirlas, ni actuarlas de manera impulsiva. Se trata de observarlas y sentirlas sin reaccionar a ellas hasta que desaparecen por sí mismas. De esta manera nos fortalecemos emocionalmente a través de permanecer como testigos silentes de lo que está sucediendo sin reaccionar – como habitualmente hacemos- dejándolas pasar, sin evitarlas. Es una forma de amigarse con las emociones, de perderles el miedo.
- ▶ La visualización

Es una técnica de meditación guiada. Se le pide a la persona que cierre sus ojos e imagine una situación específica, por ejemplo un camino o un paisaje determinado, con la intención de que vaya experimentando sentimientos agradables y se tranquilice. Es útil también para que la persona se dé cuenta de que por sí misma es capaz de salir de un estado de ansiedad, a través de contactar sus recursos internos.

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. La técnica es la siguiente:

- △ 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.
- △ En términos generales se promueve que la persona contacte sus sensaciones, sus sentimientos y su necesidad, para que logre responder y responsabilizarse de su bienestar.

Técnica de "trabajo de partes"

Con gran frecuencia el 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 más claro el problema y para que se encuentre una mejor solución a través de la integración consciente.

Enfoque Centrado en la Persona, Carl Rogers

Las actitudes y herramientas del Enfoque Centrado en la Persona las pueden implementar los profesionales entre sí, a través de supervisar sus casos en grupo, como un método de contención que pueden realizar para sí mismos.

Para el profesional que atiende a personas víctimas de violencia es útil, como método de contención, el conocer e implementar en grupo las actitudes y herramientas del Enfoque Centrado en la Persona.

Carl Rogers desarrolló un método de intervención y una técnica de entrevista, dentro del marco de la psicología humanista. Consiste en una serie de actitudes y técnicas para propiciar que el terapeuta logre una relación adecuada con sus consultantes. Es más importante desarrollar las actitudes adecuadas, porque es la persona del terapeuta el factor terapéutico por excelencia; las herramientas serían en todo caso, el complemento.

- ▶ Actitudes

Respeto: Se refiere a la actitud de escuchar sin juzgar, sin evaluar, sin aconsejar, sin minimizar su experiencia, sin darle soluciones.

Consideración positiva incondicional: Tomar en cuenta que lo que ha hecho la persona ha sido lo mejor que ha podido hacer dadas sus circunstancias.

Empatía: Es lograr comprender al otro desde su propio marco de referencia. Es poder ponerse en su lugar sin llegar a identificarse ni perder los límites.

Congruencia: La capacidad del profesional para darse cuenta de lo que le está pasando, de poder registrar cual es su experiencia -a nivel profundo- cuando tiene enfrente a la persona que atiende. Para hacer congruencia se tendría que contestar a sí mismo lo siguiente:

- △ 'Contigo me siento...'
- △ 'Lo que yo quisiera darte es...'
- △ 'Lo que me gustaría recibir de ti es...'
- △ 'Yo te aceptaría totalmente si tu...'
- △ 'Mi mayor temor es...'
- △ 'Lo que estoy evitando es...'

► Herramientas

De las herramientas que plantea Rogers solamente tomaré las que me parecen más pertinentes en este caso, son:

△ Atención física: Es la habilidad de observar los aspectos no estrictamente verbales del otro y los propios. En cuanto al otro hay que observar: su tono de voz, su postura, sus ademanes, su expresión facial, la tonalidad de su piel, su ritmo respiratorio, sudoración, contacto visual, tono muscular. Todo esto sin interpretar, solo observar fenomenológicamente.

En cuanto al profesional: tiene que ver a los ojos, sin ser demasiado inquisitivo, mantener una actitud corporal receptiva y cercana sin invadir el espacio del otro y una atención relajada sin dejar de estar alerta.

△ Escucha activa: Es estar dispuesto a escuchar con atención y respeto todo lo que la persona tenga que decir, sin interrumpir, sin interponer las historias propias, ni mezclar con opiniones o consejos. Esta es una capacidad que se tiene menos desarrollada de lo que parece.

△ Reflejo de sentimientos: Son los sentimientos los que le dan el significado simbólico a las experiencias. Al destacar y reflejarle al otro -dentro de su discurso anecdótico- los sentimientos, le estoy permitiendo que se dé cuenta de sí mismo de una manera más profunda. El terapeuta debe estar alerta de los sentimientos subyacentes que puedan estar presentes y reflejarlos en forma respetuosa.

△ Concretización: Se refiere a utilizar preguntas como: qué, quién, para qué, cómo, cuándo. Este tipo de intervenciones más dentro de un marco fenomenológico ayudan a explorar la vivencia actual del otro. En lo posible hay que evitar utilizar el 'por qué' ya que remite a buscar una causa o un origen sin explorar.

△ Trabajo con la contratransferencia: Para esto, el entrevistador tiene primero que hacer congruencia, con las preguntas que ya se vieron en el apartado correspondiente. Además tiene que observar si con algún consultante tiene alguna Reacción Emocional. (Ver las características de reacción emocional.) Si la persona entrevistadora

identifica en sí misma alguna de estas reacciones, es necesario que haga una revisión de su congruencia ya que la reacción emocional por definición evidencia la contratransferencia.

VI LA RESILIENCIA VICARIA

La violencia y el abuso -alimentados por las ganancias secundarias y el placer negativo que conllevan- son el resultado de la falta de responsabilización ante el propio sufrimiento al provocar ese sufrimiento en el otro. Sin embargo, en medio de la crueldad que existe, también hemos sido testigos de la grandeza de los seres humanos. Los trabajadores que atienden a víctimas de violencia, así como pueden presentar síndrome secundario de estrés, o trauma vicario, también pueden aprender de la vitalidad y la capacidad de respuesta ante la adversidad que se encuentra en las personas víctimas de violencia. A este fenómeno se le conoce como Resiliencia Vicaria.²⁷ Se refiere al beneficio personal que también se puede obtener -al trabajar en medio de un gran sufrimiento- ante respuestas valiosas y enseñanzas humanas invaluable. El beneficio se puede dar entonces en ambos sentidos, no se deja así de aprender de los recursos que se pueden encontrar en personas que han vivido situaciones tan dolorosas, las cuales en ocasiones pueden ser nuestras mejores maestras.

VII APÉNDICE

Í. AUTORIDAD RACIONAL VS. AUTORIDAD IRRACIONAL

A partir de la ética humanista y la ética autoritaria se derivan dos formas de ejercer la autoridad.

- ▶ Autoridad racional:
 - △ Se sustenta en la competencia, en la capacidad.
 - △ El poder se ejerce 'para'.
 - △ Está sujeta a escrutinio, a corrección.
 - △ La desigualdad es temporal y su aceptación depende de su funcionamiento.
 - △ Se basa en fundamentos racionales.
 - △ Se basa en la igualdad de las dos partes.
- ▶ Autoridad irracional
 - △ Se sustenta en la admiración o el miedo.
 - △ El poder se ejerce 'sobre'.
 - △ Es incuestionable, no permite críticas.
 - △ Tiende a perpetuarse.
 - △ Es arbitraria.
 - △ La desigualdad es considerada natural.

En este contexto, el hecho de que la autoridad irracional se base en el poder sobre "el otro," sin fundamento racional, propicia -por su misma naturaleza arbitraria- no buscar el consenso, sino el ejercicio de la imposición y la violencia para lograr sus fines.

²⁷ Engstrom, 2007.

ii. INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

► Calificaciones:

0= NUNCA

1= POCAS VECES AL AÑO O MENOS

2= UNA VEZ AL MES O MENOS

3= UNAS POCAS VECES AL MES

4= UNA VEZ A LA SEMANA

5= POCAS VECES A LA SEMANA

6= TODOS LOS DÍAS

► Indicadores

1. Me siento emocionalmente agotad@ por mi trabajo.
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vaci@.
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigad@.
4. Siento que puedo entender fácilmente a las y los pacientes.
5. Siento que estoy tratando a algún@s pacientes como si fueran objetos impersonales.
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.
7. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.
8. Siento que mi trabajo me está desgastando.
9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.
10. Siento que me he hecho más dur@ con la gente.
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.
12. Me siento con mucha energía en mi trabajo.
13. Me siento frustrad@ en mi trabajo.
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes.
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.
18. Me siento estimado@ después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes.
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.
22. Me parece que las y los pacientes me culpan de alguno de sus problemas.

VIII BIBLIOGRAFÍA

- Axline Virginia M., *Terapia de Juego*. Ed. Diana, Mexico, 1983
- Bandler, Richard, *La Estructura de la Magia*, Ed. Cuatro Vientos, Chile, 2002.
- Beisser Arnold, *La Teoría paradójica del cambio*, en Fagan y Shepherd (comps.), *Teoría y Técnica de la psicoterapia guesáltica*. Amorrortu ed. Buenos Aires, Argentina 2005.
- Capra, Fritjof, *La Trama de la Vida*, Anagrama, Barcelona, 2003.
- Engstrom, D., Hernandez P. y Gangsei D., *Vicarious Resilience, a new concept in work with those who survive trauma*. *The Family Process*, 46: 229-241. 2007.
- Fagan, Joen y Shepherd, Irma, *Teoría y Técnica de la Psicoterapia Guesáltica*, Amorrortu, ed. Buenos Aires, 2005.
- Figley, *Treating Compassion Fatigue*, Brunner-Routledge, New York, 2002.
- Fromm, E., *Ética y Psicoanálisis*, FCE, México, 1985.
- Fromm, E., *Psicoanálisis de la Sociedad Contemporánea*. FCE, México, 1981.
- Fromm, E., *El Miedo a la Libertad*, Paidos, Argentina, 1983.
- Freud, S., *Conferencias de Introducción al Psicoanálisis*. Amorrortu, ed. Buenos Aires, 1985.
- Kinget, Marianne, *Psicoterapia y Relaciones Humanas*, Alfaguara, España, 1971.
- Laplanche J. y Pontalis J. B., *Diccionario de Psicoanálisis*, Ed. Labor, Barcelona, 1983.
- Lazarus, R. S. y Folkman, S. *Estrés y procesos cognitivos*. Ed. Martínez Roca, Barcelona, 1986.
- Levine, Peter A., *Curar el Trauma*. Ed. Urano, Barcelona, 1999.
- Maslach C., *Burnout the cost of Caring*, Prentice-Hall, Englewood, N.J. 1982
- Mitchell Stephen A., *Conceptos Relacionales en Psicoanálisis*. S. XXI, Ed. México, 1993.
- Morin Edgar, *El Paradigma Perdido*, Kairos, Barcelona, 2000.
- Pearlman, L. A. y Sackvitne K. W., *Treating therapist vicarious traumatization and secondary traumatic stress disorder*, en Figley *Compassion Fatigue*. Ed. Brunner/Mazel, New York, 2002.
- Polster Irving y Miriam, *Terapia Guesáltica*. Amorrortu ed. Buenos Aires, 1997.
- Rogers, Carl, *El Camino del Ser*. Ed. Kairos, México, 1987.
- Rogers, Carl, *El Proceso de Convertirse en Persona*, 1975.
- Stern N. Daniel, *El Mundo Interpersonal del Infante*, Paido, México 2005.
- Talbot Michael, *Misticismo y Física Moderna*. Ed. Kairos, Barcelona 1995.
- Thesenga Susan, *Vivir sin Mascaras*, Ed. Pax México, 1997.
- Thorne, Brian, *Carl Rogers*, Sage publications, Londres, 2003.
- Watzlawick Paul, *Es Real la Realidad?* Ed. Herder, Barcelona, 1981.
- Weingarten, K. *Common Shock, witnessing violence every day*, Penguin group, New York, 2003
- Wilber, Ken *No Boundary*, Shambala, London, 1985.
- Zinker, Joseph, *El Proceso Creativo en la Terapia Guesáltica*. Paidos, México 1999.