

Cómo apoyar a las personas sobrevivientes de violencia de género cuando no hay un actor contra la VG disponible en el área

GUÍA DE BOLSILLO
PASO A PASO PARA
ACTORES HUMANITARIOS



¿QUÉ ES LA GUÍA DE BOLSILLO?

La **Guía de bolsillo** y el material de soporte¹ les brindan **a todos los actores humanitarios** información sobre:

- **Cómo apoyar a las personas sobrevivientes de violencia de género (VG)**
- **Quién expone ante usted su experiencia de VG**
- **En un contexto en el que no hay disponible un actor contra la VG (incluida una ruta recomendada de VG o un centro de atención de VG).**

La **Guía de bolsillo** usa estándares globales en el ofrecimiento de apoyo básico e información para las personas sobrevivientes de la VG sin infligir ningún daño adicional. Impulsamos la adaptación de este recurso a su contexto local con el apoyo de un especialista en VG y de tal forma que mantenga un enfoque centrado en el/la sobreviviente.

Dado que la **Guía de bolsillo** emplea las bases de un marco de Primeros Auxilios Psicológicos (PAP) (Preparar, Observar, Escuchar y Vincular), no es necesario tener conocimientos o preparación previa en el PAP sin embargo, se recomienda la formación integral en PAP.

SECCIÓN	PÁGINA	USAR PARA
Mensajes clave	2 y 3	Guía inmediata
Árbol de decisiones	4	
Hoja de información sobre servicios disponibles	5 y 6	
Qué hacer, qué no hacer y qué decir Observe Escuche Vincule	7 8 9 y 10	
Guía paso a paso Búsqueda de apoyo y PEAS Preparar, observar, escuchar y vincular	11 12 a 15	Preparación y creación
Niños(as) y adolescentes	16 a 19	Guía inmediata para niños(as) y adolescentes menores de 18 años

La Guía de bolsillo de acompañamiento es una Nota de antecedentes y una Guía de consejos para el usuario y de cómo llevarlos a cabo

MENSAJES CLAVE

- **Siempre hable primero con un especialista de VG** para saber cuáles servicios contra la VG están disponibles en su área. Algunos servicios pueden presentarse en forma de líneas directas, aplicaciones móviles o soporte a distancia.
- **Esté al tanto de cualquier otro servicio disponible** en su área. Identifique los servicios que proporcionan socios humanitarios como los de salud, apoyo psicológico, albergue y artículos no alimentarios. Considere los servicios proporcionados por comunidades como mezquitas o iglesias, grupos de mujeres y organizaciones de servicios para discapacitados.
- **Recuerde su papel.** Brinde un oído atento y libre de prejuicios. Proporcione información precisa y actualizada sobre los servicios disponibles. Permita que el/la sobreviviente tome sus propias decisiones. Sepa lo que puede manejar y lo que no. Aunque no haya un actor contra la VG en su área, puede haber otros proveedores de servicios, como especialistas en salud mental o protección infantil, que pueden apoyar a las personas sobrevivientes que requieran atención y apoyo adicionales. Solicite permiso al/a la sobreviviente antes de ponerlo en contacto con otra persona. No fuerce al/a la sobreviviente si dice que no.
- **No identifique ni busque de manera proactiva a personas sobrevivientes de VG.** Esté disponible en caso de que alguien busque apoyo.
- **Recuerde su misión.** Todos los actores humanitarios tienen la misión de proporcionar apoyo sin prejuicios y

no discriminatorio a las personas que lo necesitan sin importar su género, orientación sexual, identidad de género, estado civil, situación de discapacidad, edad, etnia/tribu/raza/religión, que haya perpetrado o cometido violencia y la situación en la que se cometió dicha violencia.

Emplee un enfoque centrado en el/la sobreviviente mediante la práctica de:

- **Respeto:** todas las acciones que realice se guían mediante el respeto por las decisiones, deseos, derechos y dignidad de la persona sobreviviente.
- **Seguridad:** la seguridad del/de la sobreviviente es la prioridad número uno.
- **Confidencialidad:** las personas tienen el derecho de elegir a quién le contarán su historia y a quién no. Mantener la confidencialidad significa no compartir ninguna información con nadie.
- **No discriminación:** brindar un trato justo e igual a cualquier persona que requiera apoyo.
- **Si existen servicios de salud, siempre proporcione información sobre lo que está disponible.** Comparta lo que sabe y, principalmente, explique lo que usted no sabe. Deje que el/la sobreviviente decida si desea acceder a ellos o no. Recibir cuidados médicos de calidad dentro de las 72 horas puede prevenir la transmisión de enfermedades de transmisión sexual (ETS) y dentro de las 120 horas puede prevenir embarazos no deseados.

- > Proporcione la posibilidad de que las personas con discapacidad se puedan comunicar con usted sin que estén presentes las personas que las cuidan, si se desea y si no pone en peligro ni crea tensión en esa relación.
- > Si un hombre o un niño es víctima de violación, no significa que sea homosexual o bisexual. La violencia de género se basa en el poder, no en la sexualidad de alguien.
- > Las minorías sexuales y de género a menudo están en mayor riesgo de daños y violencia debido a su orientación sexual o identidad de género. Escuche activamente y procure dar apoyo a todas las personas sobrevivientes.
- > Cualquiera puede cometer un acto de violencia de género incluida la pareja, compañero íntimo, miembro de la familia, cuidador, familiar político, extraño, padre o alguien que intercambie dinero o bienes por un acto sexual.
- > Cualquiera puede ser un sobreviviente de violencia de género, esto incluye, sin limitación, a las personas casadas, individuos adultos o personas que se involucran en el trabajo sexual
- > **Proteja la identidad y la seguridad de un/una sobreviviente. No escriba, tome fotos o comparta verbalmente ninguna información personal o de identidad de un/una sobreviviente, así como su experiencia, incluso con su supervisor. Aleje los teléfonos o computadoras para evitar la preocupación de que la voz de un/una sobreviviente esté siendo grabada.**
- > La información personal o de identificación incluye el nombre del/de la sobreviviente, el nombre del perpetrador o la perpetradora, la fecha de nacimiento, número de registro, domicilio del hogar, domicilio del trabajo, lugar a donde los niños van a la escuela, la hora y lugar exactos donde ocurrió el incidente, etc.
- > Comparta información general que no permita la identificación
 - Con su equipo o actores del sector a fin de que su programa sea más seguro.
 - Con su red de apoyo al buscar autocuidado y motivación.

“He podido saber que las personas están experimentando acoso alrededor de los puntos de abastecimiento de agua porque está aislado y alejado. Podemos intentar reducir dicho acoso impulsando el uso de un punto de agua más cercano o la recolección de agua en grupos, o...”

“Alguien me compartió la experiencia de que algo malo le ocurrió. No puedo compartir los detalles, pero necesito apoyo sobre cómo me está afectando esta interacción”.



ÁRBOL DE DECISIONES

Para niños(as) y adolescentes, vaya a la página 16.



PREPÁRESE

Tenga en cuenta los servicios existentes

Un incidente de VG se le informa...

Por parte de alguien más...

Brinde información precisa y actualizada sobre cualquier servicio y apoyo que pueda estar disponible para el/la sobreviviente. Motive a la persona a compartir esta información de manera segura y confidencial con el/la sobreviviente para que se pueda divulgar de la forma que se desee.

NOTA: NO busque sobrevivientes de VG.

Por parte de la misma persona sobreviviente...

OBSERVAR Y ESCUCHAR

(consulte las páginas 7 y 8)

Preséntese. Pregunte cómo puede ayudar. Practique el respeto, seguridad, confidencialidad y la no-discriminación.

¿Hay disponible algún actor o ruta recomendada de VG disponible?

Sí. Siga la ruta recomendada de VG para informarle al/a la sobreviviente sobre los servicios de VG disponibles y refiera si la persona sobreviviente lo autoriza.

No. VINCULAR (consulte las páginas 9 y 10) Comunique información precisa sobre los servicios disponibles. Communicate accurate information about available services.

¿El/la sobreviviente elige que se le vincule a un servicio?

Sí. Comunique información detallada sobre el servicio o recurso disponible, incluyendo cómo acceder a él, los tiempos y ubicaciones relevantes, los centros de atención y el servicio, las opciones seguras de transporte etc. No comparta información sobre el/la sobreviviente o su experiencia con nadie sin el consentimiento explícito e informado del/de la sobreviviente. No registre detalles del incidente o identificadores personales de la persona sobreviviente.

No. Mantenga la confidencialidad. Explique que el/la sobreviviente podría cambiar de opinión y buscar servicios posteriormente. Si los servicios son temporales, móviles o están disponibles por tiempo limitado, proporcione información sobre cuándo dejarán de existir dichos servicios.

HOJA DE INFORMACIÓN

Llene esta hoja de información para los servicios en su área y manténgalos en un lugar donde sean fácilmente accesibles.

Trabaje con un especialista de VG, su líder/lideresa de equipo y actores para identificar (1) servicios disponibles que proporcionan los actores humanitarios y (2) servicios basados en comunidades, como grupos religiosos o lugares de culto, grupos de mujeres, organizaciones de personas con discapacidades, etc.

Protección infantil	Información:	
	Centros de atención:	
Salud mental y apoyo psicosocial	Información:	
	Centros de atención:	
Salud	Información:	
	Centros de atención:	
Salud sexual y reproductiva	Información:	
	Centros de atención:	
Artículos no alimentarios/ Kits de dignidad que incluyen WASH	Información:	
	Centros de atención:	
Albergue	Información:	
	Centros de atención:	

Legal	Información:	
	Centros de atención:	
Comida y nutrición	Información:	
	Centros de atención:	
Servicios para adolescentes/ jóvenes	Información:	
	Centros de atención:	
Servicios para personas con discapacidad	Información:	
	Centros de atención:	
Servicios para minorías sexuales y de género	Información:	
	Centros de atención:	
Servicios para hogares con mujeres o niños (as) jefes de familia	Información:	
	Centros de atención:	
Otros	Información:	
	Centros de atención:	
Otros	Información:	
	Centros de atención:	

QUÉ HACER, QUÉ NO HACER Y QUÉ DECIR

Para las y los niños y adolescentes, consulte la página 16.



OBSERVAR

Qué hacer

- ✓ **TENGA** una actitud que permita que el/la sobreviviente se le acerque. Escuche sus necesidades.
- ✓ **PREGUNTE** cómo puede apoyar primero con cualquier necesidad básica urgente. Algunas personas sobrevivientes pueden necesitar cuidados médicos inmediatos o ropa.
- ✓ **PREGUNTE** al/a la sobreviviente si siente comodidad al hablar con usted en la ubicación actual. Si alguien acompaña a un/una sobreviviente, no asuma que es seguro hablar con el/la sobreviviente sobre su experiencia delante de dicha persona.
- ✓ Proporcione apoyo práctico como DAR agua, un lugar privado para sentarse, un pañuelo, etc.
- ✓ Conforme a sus mejores capacidades, PIDA al/a la sobreviviente que elija a alguien con quien se sienta cómodo o cómoda y que pueda traducir o darle apoyo si es necesario.

Qué no hacer

- ✗ **NO** ignore a alguien que se acerque a usted y le comparta que está experimentando algo malo, incómodo, incorrecto o violencia.
- ✗ **NO** fuerce a alguien a recibir ayuda y no sea intrusivo o insistente.
- ✗ **NO** reaccione de manera exagerada. Mantenga la calma
- ✗ **NO** presione al/a la sobreviviente a compartir más información de aquella con la que se sienta cómodo(a). Los detalles de lo que pasó y de la persona responsable no son importantes para su papel en cuanto a escuchar y brindar información sobre los servicios disponibles.
- ✗ **NO** pregunte si alguien ha experimentado VG, si ha sido víctima de violación, de golpes, etc.

Ejemplos sobre qué decir...

- "Parece estar padeciendo bastante dolor ahora mismo. ¿Quiere ir a una clínica?"
- "¿Está bien este lugar para usted? ¿Hay otro lugar en el que se sentiría mejor? ¿Se siente cómodo(a) teniendo una conversación aquí?"
- "¿Desea un poco de agua? Tome asiento."



ESCUCHAR

Qué hacer

- ✓ **TRATE** con confidencialidad cualquier información compartida. Si necesita buscar asesoría y guía sobre cómo dar un mejor apoyo a un/una sobreviviente, pida permiso al/a la sobreviviente para hablar con un (a) especialista o colega. Hágalo sin revelar los datos personales del/de la sobreviviente.
- ✓ **MANEJE** cualquier expectativa en los límites de su confidencialidad, **si aplica en su contexto.**²
- ✓ **MANEJE** las expectativas de lo que Usted está en capacidad de ofrecer según su función.
- ✓ **ESCUCHE** más de lo que habla.
- ✓ Exprese algunas afirmaciones de consuelo o apoyo; refuerce la idea de que lo que ocurrió no fue culpa del/de la sobreviviente.

Qué no hacer

- ✗ **NO** escriba nada, tome fotos del/de la sobreviviente, grabe la conversación en su teléfono u otro dispositivo ni informe a otros, incluidos los medios de comunicación.
- ✗ **NO** haga preguntas sobre lo que ocurrió. Por el contrario, escuche y pregunte qué puede hacer para apoyar.
- ✗ **NO** haga comparaciones entre la experiencia de la persona y lo que le haya ocurrido a alguien más. No diga que la situación “no es gran cosa” o que no es importante. Lo que importa es cómo se siente el/la sobreviviente con respecto a SU propia experiencia.
- ✗ **NO** dude ni contradiga lo que alguien le diga. Recuerde que su función es escuchar sin prejuicio y proporcionar información sobre los servicios disponibles.

Ejemplos sobre qué decir...

- “¿Cómo puedo ayudarle?”
- “Todo lo que hablemos quedará entre nosotros. No compartiré ninguna información sin su consentimiento”.
- “Trataré de brindarle apoyo tanto como pueda, pero no soy terapeuta ni especialista. Puedo compartir con usted la información que tengo sobre servicios de apoyo disponibles para usted”.
- “Comparta conmigo lo que desee compartir. No necesita contarme su experiencia para que yo le proporcione información sobre los servicios de apoyo disponibles para usted”.
- “Lamento que esto le haya ocurrido”.
- “Lo que le ocurrió no es su culpa”.

² Hay algunos contextos que cuentan con reglas de reporte obligatorias relativas a ciertos tipos de casos. Consulte a su Centro de atención para la protección o especialista en VG para obtener mayor información y guía.



VINCULAR

Qué hacer

- ✓ **RESPETE** los derechos del/de la sobreviviente para que tome sus propias decisiones.
- ✓ **COMPARTA** información sobre todos los servicios que pueden estar disponibles, aún si no hay servicios de VG especializados.
- ✓ **DÍGALE** al/a la sobreviviente que no tiene que tomar ninguna decisión ahora, que puede cambiar de opinión y acceder a estos servicios en el futuro.
- ✓ **PREGUNTE** si existe alguien, familiar, amigo, cuidador o alguien más, en quien el/la sobreviviente confíe para buscar apoyo.
- ✓ Si se siente seguro(a) de hacerlo, **OFREZCA** su teléfono o dispositivo de comunicación para que el/la sobreviviente contacte a alguien en quien confíe.
- ✓ **PIDA** permiso al/a la sobreviviente antes de realizar cualquier acción.
- ✓ **FINALICE** la conversación de manera comprensiva.



Qué no hacer

- ✗ **NO** exagere sobre sus habilidades, haga falsas promesas ni proporcione información falsa.
- ✗ **NO** ofrezca su propia opinión o consejo sobre el mejor procedimiento o sobre qué hacer a continuación.
- ✗ **NO** asuma que sabe lo que alguien desea o necesita. Algunas acciones pueden poner a alguien en mayor riesgo de estigma, represalias o daño.
- ✗ **NO** haga suposiciones acerca de alguien o sus experiencias, y no discrimine por ninguna razón, incluida la edad, estado civil, discapacidad, religión, etnicidad, clase, orientación sexual, identidad de género, identidad de los perpetradores, etc.
- ✗ **NO** intente hacer las paces, reconciliar o resolver la situación entre alguien que experimentó VG y alguien más (como un perpetrador(a) o un tercero, tal como un familiar, miembro del comité de una comunidad, el líder/la lideresa de comunidad, etc.).
- ✗ **NO** comparta con nadie los detalles del incidente y datos de identificación personal del/de la sobreviviente. Esto incluye a los familiares del/de la sobreviviente, fuerzas de seguridad o policiales, líderes/lideresas de comunidad, colegas, supervisores(as), etc. Compartir esta información puede conducir a más daños para el/la sobreviviente.
- ✗ **NO** pregunte por el/la sobreviviente ni lo contacte después de terminada la atención.



Ejemplos sobre qué decir...

- “Nuestra conversación quedará entre nosotros”.
- “No soy terapeuta ni especialista, pero puedo darle la información que tengo. Existen algunas personas/organizaciones que podrían brindarle apoyo a usted o su familia.
- “Estos son los datos del servicio incluyendo la ubicación, los horarios de apertura del servicio, el costo (si aplica), las opciones de transporte y el nombre de la persona con la que puede hablar”.
- “¿Hay alguien en quien confíe y con quien pueda buscar apoyo?, ¿tal vez un familiar o un amigo o amiga? ¿Desea usar mi teléfono para llamar a alguien a quien necesite en este momento?”
- “Cuando se trata de los siguientes pasos, aquello que usted desea y con lo que se siente más cómodo(a) es el aspecto más importante”.
- “No se sienta presionado(a) a tomar decisiones ahora mismo. Siempre puede tomarse el tiempo que necesite para pensar en las cosas o cambiar su opinión en el futuro”.
- “No puedo hablar con nadie en su nombre para intentar resolver la situación. Sin embargo, lo que puedo hacer es darle apoyo durante nuestra conversación y escuchar sus preocupaciones”.
- “Parece que tiene planeado cómo desea seguir a partir de aquí. Ese es un paso positivo”.

LA PERSPECTIVA DEL/ DE LA SOBREVIVIENTE BENEFICIOS Y RIESGOS DE BUSCAR APOYO

Buscar servicios no siempre es seguro para un/una sobreviviente y podría conducir a más daño. Recuerde que su función es proporcionar información precisa y actualizada sobre los servicios disponibles y dejar que el/la sobreviviente tome sus propias decisiones sobre lo que considere seguro. Tome en cuenta el siguiente ejemplo de beneficios o riesgos: of benefits or risks:

RIESGOS de buscar apoyo

- Posibilidad de que los amigos, la familia o la comunidad del/de la sobreviviente se enteren, lo que puede conducir a que se le estigmatice, se le expulse del hogar o comunidad o se le exponga a más violencia.
- Posibilidad de que el perpetrador o los perpetradores se enteren de que alguien más sepa lo ocurrido, conduciendo a represalias mediante daños o incluso asesinando al/a la sobreviviente.
- Posibilidad de que los proveedores de servicios sean expuestos a amenazas y violencia por parte del perpetrador o la comunidad si se les ve como personas que ayudan al/a la sobreviviente.
- Posible respuesta carente de sensibilidad por parte de los proveedores de servicios si no están debidamente capacitados.

BENEFICIOS de buscar apoyo

- Acceso a apoyos que salvan vidas en casos de peligro.
- Acceso a cuidado médico profesional, confidencial y seguro de manera oportuna que pueden prevenir el VIH y los embarazos no deseados.
- Acceso a otros servicios que proporcionan más dignidad y comodidad, incluyendo opciones para seguridad y apoyo psicosocial.
- Acceso a apoyo que pueda prevenir que ocurra violencia en el futuro.

ABUSO Y EXPLOTACIÓN SEXUAL de parte de un actor humanitario o persona asociada con ayuda humanitaria

Protección contra el abuso y explotación sexual (PEAS) es un término empleado para referirse a los pasos que se toman para proteger a las personas vulnerables del abuso y explotación sexual por parte de actores humanitarios y personal asociado, incluidos los trabajadores de ayuda humanitaria, voluntarios, guardias de seguridad, contratistas, conductores, personal de misión de la ONU, personal de policía de la ONU, pacificadores, proveedores/vendedores de productos y servicios para fines humanitarios, etcétera.

Sin importar quién es el perpetrador(a), el mapa de ruta para apoyar a cualquier persona sobreviviente de VG como se describe en este recurso, permanece igual. Para responsabilidades adicionales que surjan cuando la persona perpetradora sea un trabajador de ayuda o esté asociado con la ayuda humanitaria, contacte a su Centro de atención PEAS o a la red PEAS dentro del país.



PREPÁRESE:

La preparación es clave. Aunque no haya un actor de VG (incluida una ruta recomendada de VG o un centro de atención de VG) disponible en su área, puede haber otros servicios, incluido a nivel comunitario o local, que pueda ayudarlo a atender las necesidades de alguien. ¡Es probable que usted conozca más servicios de los que cree!

Tenga en cuenta los servicios disponibles

- Use la **Hoja de información (páginas 5 y 6)** para llenar la información sobre los servicios disponibles. Trabaje con un(a) especialista en VG, su líder/lideresa de equipo, colegas y otros actores. Escriba la información necesaria sobre cómo acceder a esos servicios, incluyendo a dónde dirigirse, con quién hablar y quién puede acceder o no a dichos servicios (p. ej., solo mujeres, documentación necesaria, etc.).
- Pregunte a su líder/lideresa de equipo, gestor de programa o coordinador(a) de sector o clúster acerca de los protocolos para Prevenir el Abuso y la Explotación Sexual. En caso de que su agencia no cuente con un protocolo establecido para la PEAS, considere contactar a un centro de atención de PEAS para obtener orientación sobre su contexto.

La práctica hace al maestro

- Siéntase cómodo(a) **con los guiones de muestra de las páginas 7 a la 10** Practique en voz alta o con colegas y amigo(a)s. Entre más practique, más cómodo(a) se sentirá si un/una sobreviviente de VG busca su ayuda.
- Consulte el **Manual de consejos** para el usuario para obtener información adicional sobre cómo puede practicar y capacitarse con estos materiales.
- La **Guía de bolsillo** es útil para cualquiera que esté pasando por una situación difícil. La próxima vez que su colega o amistad se acerquen a usted para buscar apoyo o consejo, practique usando las preguntas y afirmaciones que se incluyen en este recurso.



OBSERVE:

Cuando alguien le revela su experiencia de violencia de género...

Preséntese

- Dé a conocer su nombre, su función y quién es. Pregunte cómo puede ayudar.

Atienda las necesidades básicas urgentes

- Cada persona tendrá diferentes necesidades básicas, que pueden incluir cuidado médico urgente, agua, encontrar a un ser querido o una sábana o ropa si se la quitaron a la víctima o si está manchada, rasgada o

perdida. En especial para los sobrevivientes de VG, la ropa puede ser una necesidad primaria urgente para que se sientan más cómodos y con más dignidad.

- Permita que el/la sobreviviente le diga cómo se siente sobre su seguridad y protección. Tenga cuidado de no hacer suposiciones basadas en lo que cree que ve.

Tenga en cuenta las distintas formas en que alguien busca ayuda

- Permita que las personas expresen sus emociones de cualquier forma. Las personas reaccionan de distinta manera al estrés y la crisis. Algunas personas pueden ser calladas e incapaces de hablar, estar enojadas y gritar, culparse a ellos mismos por lo ocurrido, llorar, ser agresivas y así sucesivamente.
- Las personas con discapacidad, las que hablan otro idioma y otras, experimentan distintas barreras al buscar ayuda. Apéguese a los principios centrados en el/la sobreviviente y la confidencialidad al buscar formas para

escuchar y dar apoyo a este tipo de personas. Aun si no entiende a alguien, siempre puede demostrar cuidado y apoyo.

- Asegúrese de que haya personal femenino presente para brindar apoyo, especialmente en contextos en los que a las mujeres o a las niñas no se les permite interactuar con hombres por cuestiones culturales.

Sepa lo que puede manejar y lo que no

- Algunas situaciones requieren apoyo más especializado más allá de su función, como situaciones que implican a niños(as), la denuncia obligatoria, el peligro inminente de un/una sobreviviente o en los que el/la sobreviviente puede representar un peligro para sí mismo o para otros. Puede haber otros centros de atención con la capacidad de apoyar en este tipo de escenarios de una mejor manera.

Consulte la Hoja de información (páginas 5 y 6).

! RECUERDE, si desea buscar apoyo de un supervisor u otro actor humanitario, **SIEMPRE solicite la autorización del/de la sobreviviente** en primer lugar. Dígale al/a la sobreviviente con quién desea hablar, por qué, y qué información desea compartir. Si el/la sobreviviente no está cómodo(a) o rechaza de manera directa compartir su información, brinde ayuda lo mejor que pueda mediante el uso de las herramientas que se incluyen en esta Guía de bolsillo.



³ Hay algunos contextos que cuentan con reglas de reporte obligatorias relativas a ciertos tipos de casos. Consulte a su Centro de atención para la protección o especialista en VG para obtener mayor información y guía.



ESCUCHE:

Tras asegurarse de satisfacer las necesidades básicas del/de la sobreviviente, y de que no se encuentra en peligro inmediato, **ESCUCHE**.

La persona sobreviviente puede estar bastante angustiada o confundida, sin embargo, como proveedor de ayuda, es importante que permanezca tan tranquilo(a) como sea posible. Permita que la persona comparta tanta o tan poca información como lo desee. Su función no es brindar consejos, llevar a la persona a servicios o realizar una entrevista detallada sobre lo que le ocurrió. Más que formular preguntas detalladas sobre el incidente mismo, enfóquese en proporcionarles información sobre los servicios que sabe que están disponibles.

CONSEJO: Generalmente es mejor evitar preguntas, especialmente aquellas que comienzan con “¿POR QUÉ?,” así como preguntas que puedan parecer culpar al/a la sobreviviente. Por el contrario, sólo escuche o, en caso necesario, formule preguntas como “¿puedo hablarle sobre los servicios que están disponibles para brindarle apoyo?” o “¿cómo desea que le apoye?”

EL PODER DE ESCUCHAR:

En ocasiones, puede estar en una situación en la que no hay absolutamente ningún servicio o recurso disponible para compartir con un/una sobreviviente. Puede sentirse desamparado. Es importante que sea honesto con el/la sobreviviente, reconociendo su valor para compartir su experiencia con usted, expresar que lamenta no poder ayudar más y proporcionarle al/a la sobreviviente tanta dignidad en el transcurso de la conversación como sea posible. Estar presente mientras se demuestra una escucha activa es de apoyo por sí mismo y para sí mismo.



VINCULE:

Conforme apoya al/a la sobreviviente a tomar decisiones sobre los siguientes pasos...

Pregunte al/a la sobreviviente si hay alguien en quien confíe para buscar ayuda.

- > Si le preguntan su opinión, invite al/a la sobreviviente a que tome decisiones sobre a quién acudir, cuándo y por qué.
- > No dé su propia opinión de la situación.

Si existe algún servicio, proporcione información precisa al/a la sobreviviente sobre los servicios disponibles u opciones para mayor comodidad.

- > La preparación es clave. Use la **Hoja de información (páginas 5 y 6)** y asegúrese de que cuenta con información actualizada y precisa sobre los servicios disponibles y cómo acceder a ellos.
- > Si no está seguro de la existencia de un servicio en específico, diga que no está seguro.

Finalice la conversación de manera comprensiva.

- > Mantenga la confidencialidad
- > Refuerce de manera positiva cualquier decisión que haya tomado el/la sobreviviente.
- > Tenga presente que su función es apoyar al/a la sobreviviente en sus decisiones y elecciones, aun si el/la sobreviviente no toma ninguna. No se comprometa con sesiones o reuniones repetidas con el/la sobreviviente, la provisión de asesoría o intentos de gestionar el caso del/de la sobreviviente.

Después de la conversación

Reflexión y autocuidado: Es importante recordar que puede hacer todo correcto, pero que no arreglará la experiencia de la persona ni alejará su dolor. Escuchar y oír las experiencias de otras personas puede exponerle a su experiencia hiriente, traumática o dolorosa, también conocida como experimentar un trauma secundario. Piense en cómo cuidar de usted mismo(a) cuando estos sentimientos le embarguen. Comuníquese con su propia red y sistema de apoyo, incluidos colegas, líder/líderes de equipo o especialista en VG para realizar una reunión sobre el intercambio (teniendo en mente la confidencialidad del/de la sobreviviente) y buscar apoyo.

Dado que algunos tipos de violencia (por ejemplo, violencia doméstica) pueden operar en ciclos, es posible que vea nuevamente a esa persona o que se entere de que experimentó otro incidente de violencia. No puede cambiar sus experiencias, lo que sí puede hacer es:

- > Escuchar sin prejuicio a un/una sobreviviente durante cada incidente sin importar si ha hablado con la persona antes o no.
- > Pensar en cómo mejorar su programación, hacer más seguros los servicios que ofrece y crear un entorno más positivo para quienes experimentan VG.

DAR APOYO A LOS NIÑOS(AS) Y ADOLESCENTES MENORES DE 18 AÑOS

MENSAJES CLAVE

----> **Hable siempre primero con un especialista en VG o protección infantil en su país/contexto** to a a fin de conocer: (1) los servicios que están disponibles en su área y (2) los protocolos y procedimientos locales.⁴

----> **No haga daño.** NO busque niños(as) sobrevivientes. No es su trabajo investigar o evaluar si un niño(a)/adolescente está experimentando violencia. Hacerlo, puede conducir a más violencia y riesgos para el niño(a)/adolescente. Sea accesible si un niño(a)/adolescente quiere buscar su ayuda.

----> **Recuerde su papel.** ¡Si un niño(a)/adolescente busca su ayuda,

1. Brinde un oído atento y libre de prejuicios.
2. Apoye al niño(a)/adolescente poniéndolo en contacto con un adulto que el niño(a)/adolescente identifique como alguien de confianza con quien se

sienta salvo. Dicha persona podría no ser uno de los padres, cuidador o un familiar.

3. No tome decisiones por la persona, incluido el forzar al cuidador del niño(a)/adolescente o cualquier otra persona que esté con el menor cuando hable con usted.

----> **Proporcione comodidad.**

Permita que el niño(a)/adolescente dirija la conversación aun si esto significa brindar compañía en silencio. Colóquese a la altura de los ojos con un lenguaje corporal abierto para mostrarle al niño(a)/adolescente que se puede abrir con usted si lo desea. Absténgase de formular preguntas sobre lo que ocurrió mediante el uso de quién y por qué; en lugar de ello, use afirmaciones reconfortantes y hable de manera que puedan entender.

! RECUERDE, ¡si un actor de VG o de protección infantil/ruta recomendada está disponible en su área, facilite la canalización confidencial y segura del niño(a)/el o la adolescente hacia un especialista para darle mejor asistencia.

Use esta guía cuando **no haya ningún actor de VG o protección infantil/ruta recomendada** disponible en su área.



⁴ Consulte su Centro de atención para la VG o protección infantil dentro del país acerca de los procedimientos y protocolos locales, incluidos: (1) los límites de la confidencialidad y (2) los centros de atención para la VG y protección infantil.

---> **Trate de forma equitativa a cada**

niño y niña. A todos los niños y niñas se les debe ofrecer el mismo apoyo imparcial, sin importar su sexo, edad, situación familiar, estado de la persona que los cuida o cualquier otro aspecto de su identidad. No trate a un niño o niña que ha experimentado VG como un desvalido. Cada niño o niña tiene capacidades y fortalezas únicas; además, posee la capacidad de sanar. Hable con un niño o una niña sobreviviente de tal manera que entienda, y con respeto a su dignidad y sus opiniones.

---> **Mantenga la confidencialidad.**

No escriba, tome fotos o documento de ninguna forma su interacción con el niño(a)/adolescente. Quite de la vista cualquier teléfono o computadora que pueda sugerir que está grabando la conversación. Pida permiso para compartir cualquier información sobre el niño(a)/adolescente o su experiencia. Esto significa preguntar si puede compartir la información incluso con alguien a quien el niño(a)/adolescente identifique como alguien en quien confíe.

---> **Garantice la seguridad del**

niño o niña. La seguridad física y emocional del niño o de la niña es la principal preocupación. Considere la seguridad del niño o de la niña a través de todas las interacciones con él o ella y en relación con cualquier paso que se siga.



Casilla de alerta: En algunos casos puede no parecer claro cómo apoyar el **interés principal del niño o niña** y su bienestar mental y físico. Si no está seguro sobre la seguridad de la situación, informe al niño o niña que necesitará hablar de manera confidencial con otro proveedor de servicios o miembro del equipo que pueda tener más conocimiento sobre cómo garantizar su seguridad

---> **Tenga presente cómo podrían buscar apoyo el niño(a)/adolescente o su cuidador.**

Las y los niños y adolescentes buscan ayuda de distintas formas a diferencia de los adultos y rara vez hacen revelaciones directas. Para los niños y las niñas puede ser difícil confiar o hablar con adultos, especialmente adultos a los que no conocen bien; pueden experimentar miedo, pena o vergüenza o tener temor de expresar sus emociones. Es posible que usted: (1) escuche rumores de abuso infantil, (2) sea abordado por adultos que buscan ayuda para un niño o una niña (3) sospecha que un niño o una niña es víctima de abuso con base en señales del comportamiento del niño/de la niña.

Qué hacer

Qué no hacer

SI ALGUIEN LE PIDE AYUDA RESPECTO A UN NIÑO(A)/ADOLESCENTE EN NECESIDAD...

- ✓ **PROPORCIONE** información precisa y actualizada sobre los servicios disponibles a la persona que le pidió apoyo.
- ✓ **RESPETE** la confidencialidad ⁴

- ✗ **NO** investigue un rumor ni busque encontrar/entrevistar al niño(a)/adolescente.
- ✗ **NO** discuta ni comparta con nadie los detalles acerca de lo que se le contó.⁴

SI EL NIÑO(A)/ADOLESCENTE BUSCA SU AYUDA...



OBSERVE

- ✓ **PREGUNTE** al niño(a)/ adolescente si desea encontrar un lugar privado y silencioso en el cual hablar. Asegúrese de que sea un lugar en el que los demás puedan verlo, pero no escucharlo.
- ✓ **ASEGÚRESE** de que se encuentra sentado a la altura de los ojos. Mantenga un lenguaje corporal abierto.
- ✓ **PREGUNTE** a las niñas y a los niños si desean hablar con una mujer u hombre adultos de su mismo género.

- ✗ **NO** indique al niño(a)/adolescente ir a un lugar privado o más silencioso, ni aisle al niño o niña contra su voluntad.
- ✗ **NO** toque, abrace ni establezca contacto físico, ya que esto puede ser traumatizante, incómodo o angustiante.



ESCUCHE

- ✓ **ESCUCHE** atentamente y ponga atención a la comunicación corporal.
- ✓ Esté tranquilo y sea paciente, acepte lo que se le dice sin emitir un juicio.
- ✓ **PERMITA** que el niño(a)/adolescente exprese y use sus propias palabras.

- ✗ **NO** entreviste ni evalúe. No escriba nada, tome fotos ni comparta información verbal acerca del niño(a)/adolescente o de su experiencia.
- ✗ **NO** muestre impresión, incredulidad, ira o cualquier otra reacción que pueda angustiar al niño(a)/adolescente.
- ✗ **NO** use malas palabras ni hable más que el niño(a)/adolescente.



RECONFORTE

- ✓ Convenza al niño(a)/adolescente de que está BIEN que le diga lo que ocurrió.
- ✓ **RESPETE** la opinión del niño(a), sus creencias y pensamientos.
- ✓ **USE** afirmaciones de consuelo apropiadas al contexto cultural... algunos ejemplos son:

"Te creo" – genera confianza

"Me agrada que me hayas dicho" – crea una relación con el niño o niña

"Gracias por compartir tu experiencia" – expresa empatía

"Eres muy valiente al hablar conmigo": – tranquiliza y empodera

- ✗ **NO** haga promesas que no pueda cumplir como decir "todo estará BIEN" si usted no puede garantizar el bienestar del niño o niña.
- ✗ **NO** fuerce al niño(a)/adolescente a que siga hablando si no desea hacerlo.



VINCULE

- ✓ **PREGUNTE** si hay alguien en quien el niño(a)/adolescente confíe y si quiere ayuda para comunicarse con esa persona o acompañamiento para encontrar a dicha persona.
- ✓ **PERMANEZCA** con el niño(a)/adolescente hasta que se sienta seguro(a) o esté bajo el cuidado de alguien a quien identifique como seguro y de confianza.
- ✓ **PROPORCIONE** al niño(a)/adolescente y a la persona adulta en quien confía, la información precisa e importante sobre los servicios que están disponibles y cómo acceder a ellos.
- ✓ **DIGA** lo que sabe y lo que no sabe. Diga "No sé" o "No tengo esa información" si no cuenta con la información solicitada.

- ✗ **NO** fuerce al niño(a)/adolescente a que su cuidador o cualquier otra persona esté con él o ella cuando hable con usted, dado que estas personas pueden haber perpetrado la violencia o tal vez el niño(a)/adolescente no quiera compartir su experiencia con ellas.
- ✗ **NO** deje al niño(a)/adolescente sin supervisión mientras esté consternado(a) (por ejemplo, cuando lllore, esté enojado o en crisis).
- ✗ **NO** intente resolver la situación usted mismo, elaborar un plan ni tomar decisiones por el niño(a)/adolescente.

Referencia para la edad de los niños o niñas y capacidad para tomar decisiones

Tome en cuenta que un actor especializado (con experiencia en el trabajo con niños(as)/adolescentes que experimentaron VG) es el más apto para determinar la capacidad de un niño(a)/adolescente para tomar decisiones en coordinación con el niño(a)/adolescente y su cuidador(a) correspondiente.

Su función como persona no especializada es escuchar y consolar al niño(a)/adolescente, vincularlo(a) con alguien en quien confíe y compartir información sobre los servicios disponibles. Las siguientes categorías de edad son únicamente para fines informativos y podrían cambiar dependiendo de la edad, nivel de madurez, estado de desarrollo y otros factores.

Los y las adolescentes mayores de 15 años y más generalmente tienen la madurez suficiente para tomar sus propias decisiones y entender sus experiencias

→ **Su papel:** (1) escuchar a el o la adolescente al compartir su experiencia, (2) apoyar a el o la adolescente a que se comunique con alguien en quien confíe para apoyo posterior y (3) brindar información sobre los servicios disponibles y cómo acceder a ellos.

Los niños y niñas pequeños de 6 a 9 años, al igual que los y las adolescentes jóvenes de 10 a 14 años pueden, o no, ser capaces de reportar ellos mismos las experiencias de violencia. Es posible que puedan o no tomar decisiones por ellos mismos.

→ **Su papel:** (1) apoyar al niño(a)/adolescente a que encuentre a un adulto en quien confíe para que le apoye con los pasos siguientes y (2) proporcionar tanto al niño(a)/adolescente como a la persona adulta identificada, la información sobre los servicios disponibles y cómo acceder a ellos.

Las y los bebés y niños(as) pequeños de 0 a 5 años no reportarán por ellos mismos las experiencias de violencia dado a que carecen de habilidades de comunicación o a que estas son limitadas. Es probable que otro individuo (un amigo, cuidador, familiar, miembro de la comunidad, etc.) busque ayuda en nombre del niño o de la niña.

→ **Su función:** proporcionar información al acompañante sobre los servicios disponibles y cómo acceder a ellos.

Adaptado de: UNHCR, Directrices para la determinación del interés superior, 2008. IRC/UNICEF, Cuidado de niños sobrevivientes de abuso sexual, 2012.

Este recurso es una guía complementaria para la
Directriz 2015 de la IASC sobre VG.
www.gbvguidelines.org

www.gbvguidelines.org/pocketguide



GBV Guía de bolsillo