

# 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 soporte<sup>1</sup> 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	<b>2 y 3</b>	Guía inmediata
Árbol de decisiones	<b>4</b>	
Hoja de información sobre servicios disponibles	<b>5 y 6</b>	
Qué hacer, qué no hacer y qué decir Observe Escuche Vincule	<b>7 8 9 y 10</b>	
Guía paso a paso Búsqueda de apoyo y PEAS Preparar, observar, escuchar y vincular	<b>11 12 a 15</b>	Preparación y creación
Niños(as) y adolescentes	<b>16 a 19</b>	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.

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

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

# 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.**<sup>2</sup>
- ✓ **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”.

<sup>2</sup> 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/líderesa 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/líderesa 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.



<sup>3</sup> 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.<sup>4</sup>

----> **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.



<sup>4</sup> 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 <sup>4</sup>

- ✗ **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.<sup>4</sup>

### 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](http://www.gbvguidelines.org)

[www.gbvguidelines.org/pocketguide](http://www.gbvguidelines.org/pocketguide)



GBV Guía de bolsillo