

# Cómo apoyar a sobrevivientes de violencia de género.

## GUÍA DE BOLSILLO PASO A PASO PARA ACCIONES HUMANITARIAS

Adaptación para la República Dominicana



# ¿QUÉ ES ESTA *GUÍA DE BOLSILLO* ?

La **Guía de bolsillo** brinda **al personal de UNICEF** información sobre:

- Cómo apoyar a las personas afectadas o sobrevivientes de violencia de género.
- Qué hacer y qué no hacer cuando se le presenta alguien con una experiencia de violencia de género.
- Qué hacer cuando no hay disponible una persona o un centro especializado en atención a la violencia.

La presente guía ha sido adaptada para la pandemia de COVID-19 en la República Dominicana por UNICEF-RD de: UNHCR, Directrices para la determinación del interés superior, 2008. IRC/UNICEF, Cuidado de niños sobrevivientes de abuso sexual, 2012.

SECCIÓN	PÁGINA	USAR PARA
Mensajes clave	2 y 3	Guía inmediata
Pasos a seguir	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 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

# MENSAJES CLAVE

- **La violencia de género** se entiende como cualquier agresión, acción o conducta que dañe o lesione el cuerpo, los sentimientos, la dignidad o la vida de una persona por razón de su sexo o género.
- **Infórmate de los servicios disponibles en tu área.**  
Por ejemplo, instituciones locales en salud, apoyo psicológico, albergues, artículos no alimentarios y apoyo social. Consulta con personas que trabajen en el área de violencia.
- **Recuerda cuál es tu rol:**  
Escuchar sin prejuicios, apoyar sin discriminación y dar información precisa sobre los servicios disponibles.
- **Permite que la persona sobreviviente de violencia tome sus propias decisiones.**  
Solicita su permiso antes de ponerle en contacto con otra persona. No la fuerces a decir que sí.
- **No busques expresamente a personas sobrevivientes de violencia.**  
Ponte a disposición en caso de que alguien busque apoyo en ti o a tu alrededor.
- **En el caso de quien sufra la violencia sea una persona con discapacidad.** Permite que pueda comunicarse contigo sin que estén presentes las personas que la cuidan, si así la persona lo desea y si no pone en peligro ni crea tensión en esa relación.
- **Céntrate en la persona sobreviviente mediante la práctica de:**
  - **Respeto:** Todo lo que hagas debe guiarse por el respeto a las decisiones, deseos, derechos y dignidad de la persona sobreviviente.
  - **Seguridad:** la seguridad de la persona sobreviviente es la prioridad número uno.
  - **Confidencialidad:** las personas tienen derecho a elegir a quién le contarán su historia y a quién no. Esto significa no compartir información con nadie.
  - **No discriminación:** brindar un trato justo e igual a cualquier persona que requiera apoyo, sin importar su identidad de género, orientación sexual, estado civil, situación de discapacidad, edad, etnia, raza, religión o la situación en la que se cometió dicha violencia.
  - **Si existen servicios de salud, siempre informa sobre lo que está disponible.** Comparte lo que sabes y, principalmente, explica lo que no sabes. Deja que la persona sobreviviente decida si quiere recurrir a ellos o no.
- **En casos de violencia sexual,** recuerda que recibir cuidados médicos de calidad dentro de las 72 horas puede prevenir la transmisión de infecciones de transmisión sexual (ITS, incluido el VIH) y dentro de las 120 horas puede prevenir embarazos no deseados.

➔ **Cualquier persona puede ser víctima de la violencia de género.**

Aunque la evidencia demuestra que mayormente afecta a las mujeres, las adolescentes y las niñas; también la sufren las personas que no cumplen con las normas, estereotipos o roles de género aceptados socialmente. También puede afectar a las personas casadas, personas que se involucran en el trabajo sexual.

➔ **Las personas lesbianas, gays bisexuales, trans, queers e intersexuales (LGBTQI),**

están en mayor riesgo de daños y violencia debido a su orientación sexual e identidad de género. Escucha activamente y procura dar apoyo a todas las personas sobrevivientes.

➔ **Si un hombre o un niño es víctima de violación,**

no significa que sea homosexual, trans o bisexual. La violencia de género se basa en el poder, no en la sexualidad de alguien.

➔ **Cualquiera puede cometer un acto de violencia de género,**

incluida la pareja, compañero/a íntimo, miembro de la familia, persona que cuida a la persona sobreviviente, familiar, extraña, padre/madre o alguien que intercambie dinero o bienes por un acto sexual.

➔ **Proteje la identidad y la seguridad de la persona sobreviviente.**

No escribas, tomes fotos o compartas verbalmente ninguna información personal o de identidad de una persona sobreviviente, así como su experiencia, incluso con su supervisor. Aleja los teléfonos o computadoras para evitar que la persona afectada crea que su voz este siendo grabada.

➔ **La información personal o de identificación** incluye el nombre de la persona sobreviviente, el nombre del agresor o agresora, la fecha de nacimiento, número de cédula, domicilio del hogar, domicilio del trabajo, lugar a donde niños/as van a la escuela, la hora y lugar exactos donde ocurrió el incidente, etc.

➔ **Comparte información general que no permita la identificación de la persona afectada**

—Con personal clave del tema en tu institución o,

—Con la red de apoyo o centro disponible.

Ejemplo:

*“He sabido que las personas están experimentando acoso alrededor de los comedores económicos porque llegar ahí es aislado y alejado. Podemos intentar reducir el acoso poniendo un punto de entrega más cercano o creación de grupos para ir a buscar la comida, o...”*

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

# PASOS A SEGUIR

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



## PREPÁRESE

Infórmate de los servicios existentes

Conoces una situación de violencia...

### Por parte de alguien más...

Brinda información precisa sobre cualquier servicio y apoyo disponible para la persona sobreviviente. Motívale a compartir esta información de manera segura y confidencial con la persona sobreviviente.

**NOTA: NO busques sobrevivientes de violencia.**

### Por parte de la misma persona sobreviviente...

#### OBSERVAR Y ESCUCHAR

(ver págs. 7 y 8)

Preséntate. Pregunta cómo puedes ayudar. Practica el respeto, seguridad, confidencialidad y la no discriminación.

¿Hay disponible algún actor o ruta de violencia?

**Sí.** Sigue la ruta de referencia recomendada sobre los servicios disponibles y refiere, si la persona sobreviviente te autoriza.

**No. CONECTAR** (ver págs. 9 y 10)  
Comunica información precisa sobre los servicios disponibles.

¿La persona afectada elige que se le refiera a un servicio?

**Sí.** Comunica información detallada sobre el servicio o recurso disponible, incluyendo cómo acceder, los horarios y lugares, las opciones seguras de transporte, etc. No compartas información sobre la persona sobreviviente o su experiencia con nadie sin su consentimiento. No registres ninguna información sobre la persona sobreviviente.

**No.** Mantén la confidencialidad. Explica que el/la sobreviviente podría cambiar de opinión y buscar servicios posteriormente. Si los servicios son temporales informa cuándo dejarán de existir.

# HOJA DE INFORMACIÓN

## Contactos de servicios e Información:

Durante la pandemia del COVID-19 en la República Dominicana, a mayo de 2020, estos son los servicios disponibles:

<b>Protección infantil</b>	<p><b>Línea Familiar Contigo</b> <b>809-636-3507</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Denunciar situaciones de violencia intrafamiliar y otros delitos.</li><li>▪ Solicitar servicios de atención a la violencia.</li><li>▪</li></ul> <p><b>Línea Vida de la Procuraduría General de la República.</b> <b>809-200-1202</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Denunciar situaciones de violencia intrafamiliar y otros delitos.</li><li>▪ Solicitar servicios de atención a la violencia.</li></ul> <p><b>Red de apoyo emocional del CONANI</b> <b>809-200-0221</b></p> <p>Recibir primeros auxilios psicológicos a niños, niñas, adolescentes y personas cuidadoras.</p>
<b>Salud</b>	<p><b>Línea de atención Ciudadana del Gobierno.</b> <b>*462</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Notificar casos COVID-19.</li><li>▪ Información general sobre el coronavirus.</li><li>▪ Apoyo psicosocial del Ministerio de Salud Pública</li></ul> <p><b>Línea general de emergencias.</b> <b>9-1-1</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Emergencias de salud. En territorios específicos.</li><li>▪ Derivación para otras emergencias.</li></ul> <p><b>CONAVIHSIDA</b> <b>809-732-7772 ext. 220</b></p> <p>Información para recibir medicamentos de VIH a tiempo.</p>
<b>Legal</b>	<p><b>Línea de apoyo de Profamilia</b> <b>829-259-6288</b></p> <p>Orientación legal a mujeres víctimas de violencia.</p>

<p>Protección a las mujeres y albergues</p>	<p><b>Línea Mujer 24 horas.</b>  <b>*212</b>  <b>809-689-7212</b>  <b>809-200-7212</b> (desde celulares y el interior del país sin cargos)  Servicios de atención a mujeres víctimas de violencia.</p> <p><b>Línea Vida de la Procuraduría General de la República.</b>  <b>809-200-1202</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Denunciar situaciones de violencia intrafamiliar.</li> <li>▪ Solicitar servicios de atención a la violencia.</li> </ul> <p><b>Línea de la Felicidad de la Vicepresidencia.</b>  <b>*321</b>  <b>809-518-8967</b>  <b>809-200-191</b> (desde el interior y celulares sin cargo)  Servicio solo por citas de lunes a viernes de 8 AM a 5 PM.  No reciben casos de niñas y niños.</p> <p>Apoyo psicológico para personas en situación de violencia de género durante la cuarentena.</p> <p><b>Dirección especializada atención a la mujer y violencia intrafamiliar de la Policía Nacional.</b>  <b>809-688-3255</b>  <b>809-682-2151</b>  <b>Patronato de Ayuda a Casos de Mujeres Maltratadas (PACAM).</b>  <b>809 533-1813</b></p>
<p>Servicios para población LGBTQI</p>	<p><b>Clínica de la Familia – TEPA</b>  <b>829-716-6877</b>  <b>849-354-1162</b>  Consultas telefónicas para personas LGBTQI</p>
<p>Otros grupos poblacionales</p>	<p><b>Línea de apoyo HeartLand Alliance</b>  <b>809-805-4901</b>  <b>829-619-2281</b>  <b>809-480-7947 (ACNUR)</b>  Leticia Couzzo (coordinadora)  Orientaciones sobre temas legales, apoyo psicosocial y ayuda humanitaria a personas migrantes.</p>
<p>Otros</p>	<p><b>INDOTEL</b>  <b>809-547-1000</b>  Situaciones de interrupción injustificada de servicios de telecomunicación.</p>

# QUÉ HACER, QUÉ NO HACER Y QUÉ DECIR

Para niñas, niños y adolescentes, consulte la página 16.



## OBSERVAR

### Qué hacer

- ➔ **MUESTRA** una actitud que permita que la persona sobreviviente se te acerque. Escucha sus necesidades.
- ➔ **PREGUNTA** cómo apoyar con cualquier necesidad básica urgente. Algunas personas afectadas pueden necesitar cuidados médicos inmediatos o ropa.
- ➔ **PREGUNTA** a la persona sobreviviente si quiere hablar contigo en el lugar donde se encuentran. Si alguien acompaña a la persona, no asumas que sea seguro hablar delante de ella.
- ➔ **OFRECE** apoyo práctico, como dar agua, un lugar privado para sentarse, un pañuelo, etc.
- ➔ **PIDE** a la persona sobreviviente que elija a alguien con quien se sienta cómoda y que pueda darle apoyo si es necesario.

### Qué no hacer

- ➔ **NO IGNORES** a alguien que se te acerque y te comparta que le pasa algo malo, incómodo, peligroso, incorrecto o violencia.
- ➔ **NO FUERCES** a alguien a recibir ayuda y no seas insistente.
- ➔ **NO REACCIONES** de manera exagerada.
- ➔ **NO PRESIONES** a la persona sobreviviente a compartir más información de aquella con la que se sienta cómoda. Los detalles de lo que pasó y de la persona responsable no son importantes para tu labor de escuchar y brindar información sobre los servicios disponibles.
- ➔ **NO PREGUNTES** si alguien ha experimentado violencia, si ha sido víctima de violación, de golpes, etc.

### Ejemplos sobre qué decir...

- ➔ “Veo que puedes estar sintiendo dolor ahora mismo. ¿Quieres ir a una clínica?”
- ➔ “¿Te parece bien quedarte en este lugar? ¿Hay otro lugar en el que te sentirías mejor?”
- ➔ “¿Te sientes cómoda(o) si conversamos aquí?”
- ➔ “¿Deseas un poco de agua? Ven, siéntate para que estés más cómoda.”





# ESCUCHAR

## Qué hacer

- **TRATA** con confidencialidad cualquier información compartida.
- **SI NECESITAS ASESORÍA** sobre cómo dar un mejor apoyo a la persona sobreviviente, pídele permiso para hablar con un (a) especialista. Hazlo sin revelar los datos personales de la persona sobreviviente.
- **EXPLICA** los límites de lo que puedes ofrecer según tu función.
- **ESCUCHA** más de lo que hablas.
- **EXPRÉSALE** consuelo o apoyo; reforzando la idea de que lo que ocurrió no fue culpa de la persona sobreviviente.

## Qué no hacer

- **NO ESCRIBAS NADA**, no tomes fotos del/de la sobreviviente, no grabes la conversación ni informes a otros, incluidos los medios de comunicación.
- **NO PREGUNTES** sobre lo que ocurrió. Al contrario, SOLO escuche y pregunte qué puede hacer para apoyar.
- **NO COMPARES** entre la experiencia de la persona y lo ocurrido a alguien más.
- **NO DESVALORICES SUS SENTIMIENTOS**. No le digas que la situación “no es gran cosa” o que “no es importante” o que “eso no es nada”. Lo que importa es cómo se siente la persona sobreviviente con respecto a SU propia experiencia.
- **NO DUDES NI CONTRADIGAS** lo que alguien te diga. Recuerde que tu función es escuchar sin prejuicio y proporcionar información sobre los servicios disponibles.

## Ejemplos sobre qué decir...

- “¿Cómo puedo ayudarte?”
- “Todo lo que hablemos quedará entre nosotras/ os. No compartiré ninguna información sin tu consentimiento.”
- “Trataré de apoyarte lo más que pueda, pero no soy terapeuta ni especialista. Te puedo compartir información que tengo sobre servicios de apoyo disponibles donde pueden ayudarte.”
- “Comparte conmigo solo lo que deseas compartir. No necesitas contarme detalles de tu experiencia para yo darte la información sobre los servicios que pueden ayudarte.”
- “Lamento mucho por lo que estás pasando o que esto te haya ocurrido.”
- “Lo que te ocurrió no es tu culpa.”



# CONECTAR

## Qué hacer

- ➔ **RESPETE** los derechos de la persona sobreviviente para que tome sus propias decisiones.
- ➔ **COMPARTE** información sobre los servicios disponibles, aún si no hay servicios de violencia especializados.
- ➔ **DILE** que no tiene que tomar ninguna decisión ahora, que puede cambiar de opinión y acceder a estos servicios en el futuro.
- ➔ **PREGUNTA** si existe alguien, familiar, amigo o alguien más, en quien confíe para buscar apoyo.
- ➔ Si te sientes seguro(a) de hacerlo, **OFRECELE** tu aparato de teléfono para que la persona sobreviviente contacte a alguien en quien confíe.
- ➔ **PIDE** permiso al/a la sobreviviente antes de realizar cualquier acción.
- ➔ **FINALIZA** la conversación de manera amigable y solidaria.

## Qué no hacer

- ➔ **NO** exageres sobre tus habilidades, no hagas falsas promesas ni proporciones información **NO** confirmada.
- ➔ **NO** ofrezcas tu propia opinión o consejo sobre el mejor procedimiento o sobre qué hacer a continuación.
- ➔ **NO** asumas que sabes lo que alguien desea o necesita. De hacerlo, puedes poner a alguien en mayor riesgo de estigma, represalias o daño.
- ➔ **NO** hagas suposiciones acerca de alguien o sus experiencias, y no discrimines por ninguna razón, incluida la edad, estado civil, discapacidad, religión, nacionalidad, clase, orientación sexual, identidad de género, identidad de los perpetradores, etc.
- ➔ **NO** intentes hacer las paces, reconciliar o resolver la situación entre alguien que experimentó violencia y alguien más (como un agresor, un familiar, o alguien de la comunidad, etc.).
- ➔ **NO** compartas con nadie los detalles del incidente y datos de identificación personal de la persona afectada. Esto incluye a los familiares del/de la sobreviviente, personal de seguridad o policiales, líderes de la comunidad, colegas, supervisores(as), etc. Compartir esta información puede conducir a más daños para el/la sobreviviente.
- ➔ **NO** preguntes por el/la sobreviviente ni lo contactes después de terminada la atención.



### Ejemplos sobre qué decir...

- “Nuestra conversación quedará entre nosotras/os.”
- “No soy terapeuta ni especialista, pero puedo darte la información de algunas personas/organizaciones que podrían darte apoyo a ti y a tu familia.”
- “Estos son los datos del servicio incluyendo los horarios de funcionamiento y el nombre de la persona con la que puedes hablar.”
- “¿Hay alguien en quien confíes y con quien puedas buscar apoyo?, ¿Tal vez un familiar o un amigo o amiga?, ¿Deseas usar mi teléfono para llamar a alguien a quien necesite en este momento?”
- “Sobre los pasos a seguir, lo importante es lo que tú desees hacer y con lo que te sientas más cómoda(o).”
- “No te sientas presionada(o) a tomar decisiones ahora mismo. Siempre puedes tomarte el tiempo que necesites para pensar en las cosas o cambiar de opinión en el futuro.”
- “No puedo hablar con nadie en nombre tuyo para intentar resolver la situación. Pero, lo que puedo hacer es darte apoyo durante nuestra conversación y escuchar tus preocupaciones.”
- “Al parecer tienes planeado cómo desees seguir a partir de ahora. Ese es un paso positivo.”



# PREPÁRATE

**La preparación es clave.** Aunque no haya un actor de violencia (incluida una ruta recomendada o un centro de atención) disponible en su área, puede haber otros servicios, incluido a nivel comunitario o local, que pueda ayudarle a atender las necesidades de alguien.

¡Es probable que conozcas más servicios de los que crees!

## Ten en cuenta los servicios disponibles

- ➔ **Mantén actualizada la Hoja de información (páginas 5 y 6)**  
Escribe 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.).
- ➔ **Pregunta a tus enlaces del tema acerca de los protocolos para Prevenir el Abuso y la Explotación Sexual.**

## La práctica hace la maestría

### Practica o adapta los guiones propuestos (Páginas 7 a la 10).

Practica en voz alta o con colegas y amistades. Entre más practiques, más cómodo(a) te sentirás si un/una sobreviviente de violencia busca tu ayuda.

La **Guía de bolsillo** es útil para cualquiera que esté pasando por una situación difícil.

**Sobre todo cuando** alguien te revela su experiencia de violencia de género.



# OBSERVA:

## Preséntate

- ➔ Di tu nombre, tu función y quién eres. Pregunta cómo puedes ayudar.

## Atiende 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 las sobrevivientes de violencia, la ropa puede ser una necesidad primaria urgente para que se sientan más cómodas y con más dignidad.

- ➔ Permite que la persona afectada te diga cómo se siente sobre su seguridad y protección. Ten cuidado de no hacer suposiciones basadas en lo que crees que ves.

## Considera las distintas formas en que alguien busca ayuda

- ➔ Permite que las personas expresen sus emociones de cualquier forma. Las personas reaccionan de manera distinta al estrés y la crisis. Algunas personas pueden ser calladas e incapaces de hablar, estar enojadas y gritar, culparse a sí mismas por lo ocurrido, llorar, ser agresivas y cosas similares.
- ➔ Las personas con discapacidad y/o las que hablan otro idioma, entre otras, experimentan distintas barreras al buscar ayuda. Apégate 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 entiendes a alguien, siempre puedes demostrar empatía y apoyo.

- ➔ Asegúrate de que haya personal femenino presente para brindar apoyo, especialmente en contextos en los que las mujeres o a las niñas pueden estar viviendo situaciones que confiarían expresar más fácilmente a otras mujeres.

## Ten conciencia de lo que puedes 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 misma o para otras personas. Puede haber otros centros de atención con la capacidad de apoyar en este tipo de escenarios de una mejor manera.

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

**¡RECUERDA!** si deseas buscar apoyo de alguien especializado, **SIEMPRE solicita la autorización del/de la SOBREVIVIENTE** en primer lugar.

Comunícale a la persona sobreviviente con quién deseas hablar, por qué, y qué información deseas rechaza de manera directa compartir su información, bríndale ayuda lo mejor que puedas mediante el uso de las herramientas que se incluyen en esta Guía de Bolsillo.





## ESCUCHA:

Tras asegurarte de satisfacer las necesidades básicas de la persona sobreviviente, y de que no se encuentra en peligro inmediato, **ESCUCHA.**

Esta persona puede estar bastante angustiada o confundida. Sin embargo, para poder ayudarlo, es importante que permanezcas tan tranquilo(a) como te sea posible. Permite que comparta tanta información como lo desee. Recuerda que tu función no es brindar consejos o 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, enfócate en **proporcionarle información sobre los servicios que sabes que están disponibles** cercanos a ella.

**CONSEJO:** Generalmente es mejor evitar preguntas, especialmente aquellas que comienzan con “¿POR QUÉ?,” así como preguntas que puedan parecer culpar a la persona sobreviviente. Por el contrario, sólo escucha o, en caso necesario, haz preguntas como “¿puedo hablarte sobre los **SERVICIOS** que están disponibles para brindarte apoyo?” o “¿cómo puedo apoyarte?”

## 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 una persona sobreviviente. Puedes sentir desamparo y frustración. Es importante que seas honesto(a) con la persona afectada, reconociendo su valor para compartir su experiencia contigo. Exprésale que lamentas no poder ayudar más y proporciónale toda la solidaridad posible en el transcurso de la conversación. El solo hecho de estar allí con la persona, demostrándole tu escucha activa es ya un gran apoyo.



## CONECTA:

Mientras apoyas a la persona sobreviviente a tomar sus propias decisiones, considera lo siguiente.

**Pregunta a la persona sobreviviente si hay alguien en quien confíe para buscar ayuda.**

- ➔ Si te preguntan tu opinión, motiva a la persona sobreviviente a que analice ella misma y tome decisiones sobre a quién acudir, cuándo y por qué.
- ➔ No des tu propia opinión de la situación.

## Si es el caso, proporcióname la información precisa sobre los servicios disponibles u opciones para su mayor comodidad.

- ➔ La preparación es clave. Usa la Hoja de información (páginas 5 y 6) y asegúrate de que cuentas 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.

## Finaliza la conversación de manera comprensiva.

- ➔ Mantén la confidencialidad.
- ➔ Refuerza de manera positiva cualquier decisión que haya tomado la persona sobreviviente.
- ➔ Recuerda siempre que tu función es apoyar a la persona sobreviviente en sus decisiones y elecciones, aun si ella no toma ninguna. No te comprometas 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, cuida de ti.

**Reflexión y autocuidado:** Es importante recordar que puedes hacer todo correcto, pero que no arreglarás la experiencia de la persona ni alejarás su dolor. Escuchar y oír las experiencias de otras personas puede exponerte a su experiencia hiriente, traumática o dolorosa, también conocida como experimentar un trauma secundario.

Piensa en cómo cuidarte cuando estos sentimientos te embarguen. Comunícate con tu propia red y sistema de apoyo, incluidos PSV, colegas, enlaces o especialistas del tema para realizar una reunión sobre el intercambio y buscar apoyo (teniendo en mente la confidencialidad de la persona sobreviviente).

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

- ➔ Escucha sin prejuicio a un/una sobreviviente durante cada incidente sin importar si ya has hablado con la persona antes o no.
- ➔ Piensa en cómo mejorar las acciones de tu oficina o agencia para crear un entorno más positivo para quienes experimentan violencias.

# DAR APOYO A LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES MENORES DE 18 AÑOS

## MENSAJES CLAVE

- **Habla siempre primero con un especialista en violencia o protección infantil en tu país**  
Esto a fin de conocer: (1) los servicios que están disponibles en tu área y (2) los protocolos y procedimientos locales.
- **Nunca hagas daño.** NO busques niños o niñas afectadas por violencia. No es tu trabajo investigar o evaluar si un niño(a)/ adolescente está experimentando violencia. Hacerlo, puede conducir a más violencia y riesgos. Se accesible si un niño, niña o adolescente quiere buscar tu ayuda.
- **Recuerda tu rol.** Si un niño(a)/ adolescente busca tu ayuda,
  1. Bríndale un oído atento y libre de prejuicios.
  2. Apoya al niño(a)/adolescente poniéndole en contacto con una persona adulta que el niño, niña o adolescente identifique de confianza y con quien se sienta a salvo.

Ten en cuenta que dicha persona puede que NO SEA su papá, mamá, ni la persona que le cuida o un familiar.

3. No tomes decisiones por el niño, niña o adolescente, incluido el forzar a quien le cuida o cualquier otra persona que esté en la conversación.
- **Proporciona comodidad.** Permite que el niño(a)/adolescente dirija la conversación aun si esto significa acompañarle en silencio. Colócate a la altura de los ojos con un lenguaje corporal abierto para mostrarle al niño(a)/ adolescente que se puede abrir contigo si lo desea. Abstente de formular preguntas sobre lo que ocurrió mediante el uso de quién y por qué; en lugar de ello, usa afirmaciones reconfortantes y háblale de manera que puedan entender.

**RECUERDA,** si hay una ruta de referencia en funcionamiento en tu área, facilita la canalización confidencial y segura del niño(a) o adolescente hacia un/a especialista para darle mejor asistencia.

Usa esta guía cuando **no haya ningún actor de violencia o protección infantil o ruta de referencia.**





➔ **Trata de forma equitativa a cada niño y niña.** A todos los niños y niñas le debes ofrecer el mismo apoyo imparcial, sin importar su sexo, edad, situación familiar, estado de la persona que les cuida o cualquier otro aspecto de su identidad. Cada niño o niña tiene capacidades y fortalezas únicas; además, posee la capacidad de sanar. Habla con un niño o una niña sobreviviente de tal manera que te entienda, y con respeto a su dignidad y sus opiniones.

➔ **Mantén la confidencialidad.** No escribas, tomes fotos o documentos de ninguna forma tu interacción con el niño(a)/adolescente. Retira de la vista cualquier teléfono o computadora que pueda sugerir que estás grabando la conversación. Pide permiso para compartir cualquier información sobre el niño(a)/adolescente o su experiencia. Esto significa preguntar si puedes compartir la información incluso con alguien a quien el niño(a)/adolescente identifique como alguien en quien confía.

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



**Alerta:** En algunos casos puede no parecer claro cómo apoyar el **interés superior del niño o niña** y su bienestar mental y físico. Si no tienes seguridad de la situación, informa al niño o niña que necesitará hablar de manera confidencial con otra persona que pueda tener más conocimiento sobre cómo garantizar su seguridad (especialista en violencia o protección infantil).

➔ **Ten presente cómo podrían buscar apoyo el niño(a)/adolescente o su persona cuidadora.** Las y los niños y adolescentes buscan ayuda de distintas formas a diferencia de las personas adultas y rara vez hacen revelaciones directas. Para los niños y las niñas puede ser difícil confiar o hablar con personas adultas, especialmente con quienes no conocen bien; pueden experimentar miedo, pena o vergüenza o tener temor de expresar sus emociones. Es posible que: (1) escuches rumores de abuso infantil, (2) seas abordado por personas adultas que buscan ayuda para un niño o una niña (3) sospeches 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 TE PIDE AYUDA PARA A UN NIÑO(A)/ADOLESCENTE EN NECESIDAD...

- ✓ **PROPORCIONA** información precisa y actualizada sobre los servicios disponibles a la persona que te pidió apoyo.
- ✓ **RESPETA** la confidencialidad.
- X **NO** investigues un rumor ni busques encontrar/entrevistar al niño, niña o adolescente.
- X **NO** discutas ni compartas con nadie los detalles acerca de lo que se te contó.

### SI EL NIÑO(A)/ADOLESCENTE BUSCA TU AYUDA...



## OBSERVA

- ✓ **PREGUNTA** al niño(a)/ adolescente si desea encontrar un lugar privado y silencioso en el cual hablar. Asegúrate de que sea un lugar en el que otras personas puedan verle a distancia, pero solo tu escuches.
- ✓ **ASEGÚRATE** de sentarte a la altura de los ojos del niño o niña. Mantén un lenguaje corporal abierto.
- ✓ **PREGUNTA** si prefiere hablar con una mujer o un hombre adulto.
- X **NO** indiques al niño, niña o adolescente ir a un lugar privado o más silencioso, ni aislarle en contra su voluntad.
- X **NO** toques ni abrasces ni establezcas contacto físico con el niño o niña afectado por violencia, ya que esto puede ser traumatizante, incómodo o angustiante



## ESCUCHA

- ✓ **ESCUCHA** atentamente y pon atención a la comunicación corporal.
- ✓ **TEN** tranquilidad y paciencia, acepta lo que se te dice sin emitir un juicio.
- ✓ **PERMITE** que el niño, niña o adolescente exprese y use sus propias palabras.
- X **NO** entrevistes ni evalúes. No escribas nada ni tomes fotos ni compartas información verbal acerca del niño(a)/ adolescente o de su experiencia.
- X **NO** muestres impresión, incredulidad, ira o cualquier otra reacción que pueda angustiar al niño(a)/adolescente.
- X **NO** uses malas palabras ni hables más que el niño(a)/adolescente.



## RECONFORTA

- ✓ Convence al niño(a)/adolescente de que está BIEN que te diga lo que ocurrió.
- ✓ **RESPETA** la opinión del niño, niña, así como sus creencias y pensamientos.
- ✓ **USA** afirmaciones de consuelo apropiadas al contexto cultural... Por ejemplo:

*“Te creo” – genera confianza*  
*“Me agrada que hayas tenido la confianza de hablar conmigo” – crea una relación con el niño o niña*  
*“Gracias por compartir tu experiencia” – expresa empatía*  
*“Eres muy valiente al hablar conmigo”: – tranquiliza y empodera*

- X **NO** hagas promesas que no puedas cumplir como decir “todo estará BIEN” si no puedes garantizar el bienestar del niño o niña.
- X **NO** fuerces al niño(a)/adolescente a que siga hablando si no desea hacerlo.



## CONECTA

- ✓ **PREGUNTA** 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.
- ✓ **QUÉDATE** con el niño o niña hasta que se sienta seguro(a) o esté bajo el cuidado de alguien a quien identifique como seguro y de confianza.
- ✓ **PROPORCIONA** 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.
- ✓ **DILE** lo que sabes y lo que no sabes. Di “No sé” o “No tengo esa información” si no cuenta con la información solicitada.

- X **NO** fuerces al niño(a)/adolescente a que su persona cuidadora 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.
- X **NO** dejes al niño(a)/adolescente sin supervisión mientras esté consternado(a) (por ejemplo, cuando llore, esté con enojo o en crisis).
- X **NO** intentes resolver la situación tú mismo/a, elaborar un plan ni tomar decisiones por el niño, niña o adolescente.

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

Toma en cuenta que un actor especializado (con experiencia en el trabajo con niños, niñas y adolescentes que experimentaron violencia) tiene mejor posición que tu para determinar la capacidad de un niño(a)/ adolescente para tomar decisiones en coordinación con la persona adulta que le cuida.

**Tu función es escuchar y consolar al niño, niña o adolescente, conectarle con alguien en quien confíe y compartir información sobre los servicios disponibles.** La siguiente información, por categorías de edad, son solo para fines informativos y podrían cambiar dependiendo de la edad, madurez, desarrollo y otros factores.

### ⇒ Adolescentes mayores de 15 años

Generalmente tienen la madurez suficiente para tomar sus propias decisiones y entender sus experiencias.

#### Tu rol:

1. escuchar al adolescente al compartir su experiencia,
2. apoyarle a comunicarse con alguien en quien confíe para apoyo posterior y
3. brindar información sobre los servicios disponibles y cómo acceder a ellos.

### ⇒ Niños y niñas de 6 a 14 años

**Los niños y niñas 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 personalmente sus experiencias de violencia. Es posible que puedan o no tomar decisiones por ellos/as mismos/as.

#### Tu rol:

1. Apoyar al niño(a)/ adolescente a que encuentre a una persona adulta en quien confíe para que le apoye con los pasos siguientes.
2. Proporcionar tanto al niño(a)/ adolescente como a la persona adulta identificada, la información sobre los servicios disponibles y cómo acceder a ellos.

### ⇒ Bebés y niñas y niños menores de 6 años

**Las y los bebés y niños(as) pequeños de 0 a 5 años** no reportarán por sí mismos/as las experiencias de violencia dado a que carecen de habilidades de comunicación o son limitadas. Es probable que otra persona (persona cuidadora, familiar, etc.) busque ayuda en nombre del niño o de la niña.

#### Tu rol:

Proporcionar información al acompañante sobre los servicios disponibles y cómo acceder a ellos.