

# Conjunto de herramientas para la revelación de la violencia de género:

*La respuesta a la revelación de la violencia de género en situaciones de crisis humanitaria*



Center for Human Rights,  
Gender and Migration  
INSTITUTE FOR PUBLIC HEALTH AT WASHINGTON UNIVERSITY





# Contenidos

Introducción al conjunto de herramientas para la revelación de la violencia de género	1
<b>MÓDULO 1: Preparación para la revelación de la violencia de género</b>	<b>15</b>
<b>HERRAMIENTA 1:</b> Desarrollo de conocimientos sobre la violencia de género, la revelación y el enfoque centrado en las personas sobreviviente	18
<b>HERRAMIENTA 2:</b> Creación de un entorno propicio para la revelación de la violencia de género	38
<b>HERRAMIENTA 3:</b> Actividades de aprendizaje para aumentar la capacidad del personal	50
<b>HERRAMIENTA 4:</b> Creación de una red de canalización	69
<b>HERRAMIENTA 5:</b> Lista de comprobación de la preparación organizativa	75
<b>MÓDULO 2: Apoyo a los supervivientes durante y después de la revelación</b>	<b>79</b>
<b>HERRAMIENTA 6:</b> Orientación para apoyar la revelación de la violencia de género	81
<b>HERRAMIENTA 7:</b> Apoyar a las personas sobrevivientes en peligro	96
<b>HERRAMIENTA 8:</b> Trabajo con grupos diversos	103
<b>HERRAMIENTA 9:</b> Trabajo con intérpretes y mediadores culturales	113
<b>HERRAMIENTA 10:</b> Gestión de traumas secundarios y fomento del autocuidado	120
<b>MÓDULO 3: Difusión comunitaria</b>	<b>124</b>
<b>HERRAMIENTA 11:</b> Evaluación de las necesidades de información de la comunidad	126
<b>HERRAMIENTA 12:</b> Enfoques de difusión comunitaria	135
<b>MÓDULO 4: Monitoreo para el aprendizaje</b>	<b>149</b>
<b>HERRAMIENTA 13:</b> Planificación de un proceso de monitoreo	151
<b>HERRAMIENTA 14:</b> Creación de un panel de control para el monitoreo	157
Agradecimientos	164



# Introducción al conjunto de herramientas para la revelación de la violencia de género

Este conjunto de herramientas para la revelación de la violencia de género ofrece orientación al respecto de cómo apoyar y responder de forma segura, ética y adecuada a la revelación de la violencia de género en contextos de desplazamiento y otras crisis humanitarias.

La violencia de género es una de las violaciones de los derechos humanos más extendidas en todo el mundo, ya que alrededor de 1 de cada 3 mujeres —30%— en el mundo ha sufrido violencia física y/o sexual en algún momento de su vida tanto de su pareja como de otros individuos.<sup>1</sup> Los conflictos, los desastres y otras crisis humanitarias aumentan la exposición de las mujeres, las niñas, los hombres, los niños y las personas lesbianas, gays, bisexuales, trans, intersexuales y queer (LGBTIQ+) a la violencia, el maltrato y la explotación. Las personas refugiadas, solicitantes de asilo, desplazadas internas, migrantes y otras poblaciones afectadas por las crisis experimentan tasas aún más elevadas de violencia de género, que es tanto causa como consecuencia de los conflictos y los desplazamientos. En diversos entornos, las personas afectadas se enfrentan a mayores riesgos y tasas de violencia sexual, violencia de pareja, trata y matrimonio forzado o infantil, entre otras formas de violencia de género.<sup>2</sup>

Los efectos de la violencia de género pueden ser devastadores y afectar a la salud física y mental, al bienestar y a las relaciones de la persona sobreviviente, tanto de forma inmediata como a largo plazo. La violencia de género puede provocar ansiedad, depresión, estrés postraumático y un sinnúmero de otros síntomas, entre los que se incluye la interferencia en la capacidad de la persona sobreviviente para relacionarse con otros individuos, comunidades, servicios y sistemas. Es importante señalar que la forma en que las y los proveedores de servicios responden a alguien que ha sobrevivido a la violencia de género puede ser crucial para su proceso de sanación: los servicios y sistemas que no toman en consideración los impactos de la violencia de género pueden hacer más daño a las personas sobrevivientes de la violencia de género e impedir su sanación y recuperación.

Muchas personas sobrevivientes de la violencia de género nunca cuentan a nadie lo que les ha ocurrido. Existen importantes y múltiples barreras que impiden a personas sobrevivientes revelar la violencia de género, desde factores personales hasta barreras sociales y culturales. Los factores personales vinculados a la persona sobreviviente pueden incluir su relación con la parte agresora y los impactos que experimenta; los factores sociales pueden incluir la aceptación de la violencia de género por parte de la comunidad o el estigma contra las personas sobrevivientes. Los obstáculos individuales y sociales más comunes para la revelación son el miedo, la culpa y la vergüenza, el escaso conocimiento de los servicios disponibles y las normas sociales y culturales que normalizan la violencia de género o culpan y estigmatizan

- 
- 1 World Health Organization (WHO), *Violence Against Women Prevalence Estimates, 2018: Global, regional and national prevalence estimates for intimate partner violence against women and global and regional prevalence estimates for non-partner sexual violence against women* (Geneva, 2021).
  - 2 Inter-agency Standing Committee (IASC), *Guidelines for Integrating Gender-Based Violence Interventions in Humanitarian Action: Reducing risk, promoting resilience and aiding recovery* (2015), p. 3.

a las personas sobrevivientes. Las barreras estructurales pueden incluir problemas de movilidad y transporte, así como la incapacidad de los proveedores de servicios para apoyar de forma compasiva, segura y eficaz la revelación de las personas sobrevivientes.

Revelar la violencia sexual puede suponer distintos retos también para otros grupos, como los hombres, los adolescentes y las niñas y los niños. Además, las personas sobrevivientes de la violencia de género que experimentan una opresión y una discriminación cruzadas por algún otro aspecto de su identidad —como su origen étnico, discapacidad, edad, religión u orientación sexual, identidad de género, expresión de género y/o características sexuales (SOGIESC)— pueden enfrentarse a obstáculos adicionales a la hora de revelar su identidad y acceder a servicios de ayuda. Para las personas sobrevivientes que superan estas barreras y deciden revelar su situación, la forma en que la familia, las amistades y los proveedores de servicios responden es fundamental para su seguridad, salud, sanación y recuperación.

Debido a los elevados índices de violencia de género en los desplazamientos y otros contextos humanitarios o el riesgo que existe de que se suscite, es importante que las organizaciones y los servicios en contacto con las personas afectadas respondan a la revelación de la violencia de género de forma adecuada, segura, ética y compasiva. Ello requiere conocimientos, habilidades, valores y prácticas centrados en la persona sobreviviente. Aunque ya hay muchos recursos que orientan la prestación de atención, apoyo y protección a las personas sobrevivientes de la violencia de género en contextos humanitarios, faltan orientaciones específicas sobre cómo apoyar y responder a la revelación de la violencia de género. El presente conjunto de herramientas para la revelación de la violencia de género aborda esa carencia.

## Revelación

En este conjunto de herramientas, "revelar" significa confesar una experiencia pasada o actual de violencia de género a otra persona, concretamente a un proveedor o proveedora de servicios. La revelación difiere de la "identificación". Mientras que la identificación se refiere a los esfuerzos proactivos realizados por una organización —como la pre-identificación, el interrogatorio directo u otros métodos sistemáticos— para detectar la violencia de género, la revelación, por el contrario, se refiere a la elección voluntaria de una persona sobreviviente de revelar lo que le ha ocurrido.<sup>1</sup> En cierto modo, la identificación es la búsqueda de información mientras que la revelación es la disponibilidad de ésta.

La revelación puede ayudar a las personas sobrevivientes a acceder a ayuda y protección. Ésta puede surgir de diferentes maneras en un contexto de prestación de servicios. Entre ellas se encuentran la revelación "automotivada", la revelación "facilitada", la revelación "acompañada" y la revelación "por terceros". Para una tipología de la revelación de la violencia de género en un contexto de prestación de servicios, véase la **HERRAMIENTA 1**.

---

<sup>1</sup> Este conjunto de herramientas utiliza pronombres femeninos y neutros en cuanto al género para reconocer el gran impacto de la violencia de género en las mujeres y las niñas, al tiempo que incluye las experiencias e identidades de otros grupos afectados por la violencia de género como las personas transgénero y no binarias, al igual que los hombres y los niños.

Revelación e identificación	
Revelación	Identificación
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revelación de algo desconocido u oculto acerca de uno mismo</li> <li>• Con frecuencia se refiere a información secreta o estigmatizada</li> <li>• Puede influir la capacidad, la oportunidad y/o la motivación para revelar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esfuerzo proactivo de la organización para detectar una condición, experiencia o necesidad entre una población de interés, por ejemplo, a través de una herramienta de cribado, preguntas directas u observación</li> </ul>

## Antecedentes del conjunto de herramientas

Este conjunto de herramientas es la culminación de años de investigación orientada por la práctica y de reflexión colectiva. Forma parte de un proyecto global basado inicialmente en las preguntas que surgieron durante la prestación de servicios directos a las personas sobrevivientes de la violencia de género: *¿Por qué, cuándo, cómo y a quién deciden algunas personas sobrevivientes revelar sus experiencias y necesidades relacionadas con la violencia de género? ¿Existen barreras específicas para la revelación de la violencia de género para las personas desplazadas por conflictos armados, desastres naturales y otras emergencias humanitarias? ¿Qué pueden hacer las y los proveedores de servicios en estos contextos —si es que pueden hacer algo— para facilitar la labor de las personas sobrevivientes de la violencia de género que sí desean revelarla?*

El proyecto comenzó con una investigación exploratoria realizada en México y Guatemala en 2018-2019<sup>1</sup>. A partir de estos resultados preliminares y a petición de las y los participantes en el estudio, el equipo de investigación elaboró un borrador de herramientas para su uso en el contexto mexicano. En 2020, con el apoyo de la Oficina de Población, Refugiados y Migración del Departamento de Estado de los Estados Unidos, el equipo de investigación pudo poner a prueba y perfeccionar el conjunto de herramientas<sup>2</sup> de México y ampliar su análisis sobre la revelación de la violencia de género en contextos humanitarios; asimismo, se añadió Grecia y Kenia al estudio y se realizó con una encuesta en línea de profesionales humanitarios centrada en la violencia de género en otros países. Con base en estos nuevos datos y con la consulta adicional a profesionales expertos del ámbito humanitario, se elaboró este conjunto de herramientas. Se acompaña de un informe, titulado *Elegir hablar, aprender a oír: Revelación de la violencia de género en situaciones de crisis humanitaria* (en inglés), que presenta los resultados de la investigación y los conceptos de revelación de la violencia de género con más detalle.<sup>3</sup>

1 Esta investigación preliminar se llevó a cabo mientras el equipo de investigación actuaba bajo los auspicios del Programa de Violencia Sexual del Centro de Derechos Humanos de la Universidad de California, Berkeley. Contó con el apoyo de la Unidad Legal Regional para las Américas del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), con fondos suplementarios de un donante anónimo. El informe, titulado "El silencio que cargo: revelando la violencia de género en el desplazamiento forzado - México, Guatemala" (2018), está disponible en [www.acnur.org/publications/pub\\_prot/5c081eae4/the-silence-i-carry-disclosing-gender-based-violence-in-forced-displacement.html](http://www.acnur.org/publications/pub_prot/5c081eae4/the-silence-i-carry-disclosing-gender-based-violence-in-forced-displacement.html).

2 Centro de Derechos Humanos, Género y Migración, *The Silence I Carry: Disclosing gender-based violence in forced displacement Practitioners' Toolkit for Mexico* (Revisado, 2020), disponible en: <https://cpb-us-w2.wpmucdn.com/sites.wustl.edu/dist/1/2391/files/2020/12/SGBV-Disclosure-Revised-Toolkit-2020-EN.pdf>

3 Este conjunto de herramientas se ha desarrollado con base en la investigación sobre la revelación de la violencia de género en diversos contextos humanitarios. Para ver los resultados del estudio, consulte Centro de Derechos Humanos, Género y Migración, *Choosing to Speak, Learning to Hear: Disclosure of Gender-based Violence in Humanitarian Crisis Settings* (2022), disponible en <https://publichealth.wustl.edu/centers/chrgrm/>

## Objetivo y público objetivo

El conjunto de herramientas pretende ayudar a las organizaciones y a las y los trabajadores de todos los sectores a atender y responder de forma segura y adecuada a la revelación de la violencia de género. El conjunto de herramientas ofrece orientación y recursos para:

- Ayudar a las organizaciones a crear un entorno seguro que permita a las personas sobrevivientes de la violencia de género revelar sus experiencias si así lo deciden;
- Apoyar a las y los trabajadores para que reciban y respondan a la revelación de la violencia de género de una manera que fomente la seguridad, la dignidad, la elección, la capacidad de acción y la sanación de las personas sobrevivientes; y
- Fomentar la sensibilización de la comunidad al respecto de la violencia de género y los servicios disponibles para las personas sobrevivientes.

El público principal de este conjunto de herramientas son las organizaciones y los proveedores de servicios que, a través de su trabajo, tienen contacto con poblaciones en situación de desplazamiento y otros contextos humanitarios, como las personas desplazadas internas, refugiadas, solicitantes de asilo y migrantes. Está dirigido a las organizaciones no gubernamentales (ONG) nacionales e internacionales, a las agencias de las Naciones Unidas (ONU) y a las organizaciones locales que prestan servicios de salud, comunitarios, de alojamiento, de protección y otros servicios de apoyo, especialmente a los que brindan servicios a las mujeres, las niñas, los niños, las personas con diversas SOGIESC, las personas con discapacidad y otros grupos específicos.

Este conjunto de herramientas es especialmente útil para el personal no especializado en violencia de género que trabaja con las poblaciones mencionadas. Lo ideal es que el conjunto de herramientas sirva como recurso para las y los proveedores de servicios de todos los niveles de experiencia en materia de violencia de género, ya que proporciona tanto conceptos básicos como una variedad de nuevas consideraciones y consejos prácticos para responder a la revelación de la violencia de género.

Las organizaciones que cuentan con personal que tiene un mandato y un protocolo para indagar de forma proactiva sobre las experiencias de violencia de género también encontrarán útiles los elementos del conjunto de herramientas para complementar sus políticas organizativas y la formación y el desarrollo de las y los trabajadores. Esto incluye a trabajadores que realizan exámenes rutinarios en entornos sanitarios, llevan a cabo investigaciones legales de protección de la infancia, representan a las personas solicitantes de asilo o resuelven sus reclamaciones, o bien, documentan la violencia sexual relacionada con los conflictos (VSRC).



## INFORMACIÓN ESENCIAL: LA AGENCIA DE LAS PERSONAS SOBREVIVIENTES PARA HACER UNA REVELACIÓN

El propósito de este conjunto de herramientas es dar a proveedores, profesionales y organizaciones las herramientas que necesitan para crear un entorno seguro y acogedor a fin de que las personas sobrevivientes de la violencia de género revelen voluntariamente sus experiencias de violencia si así lo deciden. **Recuerde que nunca se debe forzar a una persona a hablar de sus experiencias de violencia de género.** Puede que no vea ningún beneficio en revelar su experiencia; puede que no confíe en la persona que hace las preguntas. Incluso puede ser peligroso para la persona hablar de los daños que han sufrido o de los daños que teme.

No todas las personas sobrevivientes de la violencia de género quieren compartir lo sucedido. Algunas pueden plantearse hablar de la violencia de género días, meses o incluso años después de haberla vivido. Otras pueden no querer hablar nunca de ello. Puede que teman las consecuencias de hacerlo o que simplemente quieran seguir con sus vidas. **Las personas sobrevivientes tienen derecho a elegir si quieren compartir su historia, cuándo, cómo y con quién.** Siempre hay que respetar la capacidad de decisión de la persona para revelar la violencia de género. Presionar o pedir inapropiadamente a alguien que hable sobre experiencias pasadas o presentes de violencia de género puede ser perjudicial y desempoderante y se considera una forma secundaria de maltrato. También puede poner en riesgo su seguridad.

**Las y los proveedores de servicios no deben perseguir detalles sobre la violencia de género, a menos que, por un mandato específico, tengan la obligación de preguntar sobre la violencia de género o investigarla, tengan el respaldo de protocolos y reciban la formación adecuada.**

No es el papel de un proveedor o proveedora de servicios decidir si una persona sobreviviente de violencia de género debe revelarla ni cuándo ni cómo hacerlo.

**El papel del proveedor o proveedora de servicios es crear un entorno seguro y propicio para que la persona sobreviviente de la violencia de género pueda hablar si lo desea.** Esto puede llevar tiempo. Puede ser que nunca ocurra. Lo importante es crear ese espacio seguro —físico, procesal y psicológico— en caso de que suceda.

- **Espacio físico:** ¿Es el centro u oficina seguro y acogedor? ¿Tiene asientos cómodos y zonas para conversar en privado? ¿Incita a las y los visitantes a moverse libremente y a disfrutar de un acceso independiente a alimentos y bebidas?
- **Espacio procesal:** ¿Hay tiempo y se hacen esfuerzos para brindar una sensación de confianza y seguridad desde el momento en que alguien llega? ¿Es clara la conversación sobre el consentimiento informado y la confidencialidad, con la oportunidad de hacer preguntas e informar sobre el cambio de opinión más adelante?

- **Espacio psicológico:** *¿Se han identificado y atendido las necesidades inmediatas de la persona sobreviviente? ¿Se presta cuidado a niñas y niños durante la cita? ¿Está claro cuándo y cómo tiene que salir la persona sobreviviente y continuar con su día?*

#### **Una oportunidad o muchas para reunirse**

- *En contextos de movimiento rápido o en los que no es fácil ver a alguien más de una vez, un proveedor o proveedora de servicios puede al menos proporcionar información sobre la violencia de género, el autocuidado y los servicios disponibles. Ello incluye información sobre los servicios a lo largo de la ruta para las personas que se desplazan. Esto puede permitir la revelación posterior para aquellos individuos que deseen hablar en otro momento u otras circunstancias.*
- *En los casos en los que **sea posible** celebrar futuras citas, el personal hacer saber a la posible persona sobreviviente que la puerta está siempre abierta, por si quiere volver a participar en las actividades o simplemente a hablar de nuevo. Cuanto más se pueda crear un espacio seguro fiable, mejor.*

## Buenas prácticas en las que se basa el conjunto de herramientas



### **INFORMACIÓN ESENCIAL: EL ENFOQUE CENTRADO EN LA PERSONA SOBREVIVIENTE Y EN EL TRAUMA**

Un **enfoque centrado** en la persona sobreviviente reconoce que cada individuo:

- *Tiene los mismos derechos de atención y apoyo;*
- *Es diferente y único;*
- *Reaccionará de forma diferente a la violencia de género;*
- *Tiene diferentes puntos fuertes, capacidades, habilidades de afrontamiento, recursos y necesidades;*
- *Tiene derecho, de acuerdo con su edad y circunstancias, a decidir quién debe saber lo que le ha sucedido y qué debe suceder a continuación; y*
- *Tiene que gozar de credibilidad y de un trato respetuoso, amable, compasivo y empático.<sup>1</sup>*

*Las **respuestas informada por el trauma** reconocen que las personas sobrevivientes de la violencia de género pueden haber experimentado un trauma y reconocen que ello afecta a la salud física, emocional y mental, al bienestar y a los comportamientos. Las respuestas centradas en el trauma buscan no causar más daño y promover la seguridad, la sanación y la recuperación de las experiencias traumáticas. La atención centrada en el trauma trata de reconocer los efectos de las experiencias traumáticas en la clientela, las familias y el personal; integra en las políticas, los procedimientos y las prácticas los conocimientos culturalmente sensibles sobre cómo responden las personas a las experiencias traumáticas; y evita activamente la retraumatización<sup>2</sup>*

- 
- 1 Extracto editado de Sistema de Gestión de la Información sobre Violencia de Género (GBVIMS), *Interagency Gender-Based Violence Case Management Guidelines: Providing Care and Case Management Services to Gender-Based Violence Survivors in Humanitarian Settings* (2017).
  - 2 Centro de recursos para la aplicación de la atención centrada en el trauma, "What is trauma-informed care?" disponible en: [www.traumainformedcare.chcs.org/what-is-trauma-informed-care/](http://www.traumainformedcare.chcs.org/what-is-trauma-informed-care/) (consultado el 25 de julio de 2022).

Este conjunto de herramientas se basa en las buenas prácticas, las pruebas y el aprendizaje sobre la revelación de la violencia de género y el apoyo a las personas sobrevivientes de la violencia de género en situaciones de emergencia. Comprender y aplicar estas buenas prácticas es esencial para establecer una recepción y una respuesta seguras, éticas y eficaces a la revelación de la violencia de género. En primer lugar, el conjunto de herramientas se basa en enfoques centrados en la persona sobreviviente y en el trauma.

A continuación, los cuatro elementos de un enfoque centrado en la persona sobreviviente:

- Aplicar los principios basados en derechos y **centrados en la persona sobreviviente** en el proceso de ayuda;
- Equipar a las y los proveedores de servicios **con creencias, actitudes y valores centrados en la persona sobreviviente**;
- **Dar respuestas coordinadas**; y
- Comprometerse a **no hacer daño**.

## Aplicación de los principios centrados en la persona sobreviviente en el proceso de ayuda

Un conjunto de principios centrados en la persona sobreviviente guía el trabajo de todas las partes—independientemente de su función— en todas las interacciones con las personas sobrevivientes de la violencia de género. Hay cuatro principios interrelacionados que se refuerzan mutuamente y que se aplican en todo momento a todos los actores: *derecho a*

la seguridad, derecho a la confidencialidad, derecho a la dignidad y a la autodeterminación y no discriminación. En el caso de las niñas y los niños sobrevivientes, también se aplica el principio adicional del *interés superior de la niña o el niño*. La aplicación de estos principios ayuda a crear un entorno que permite la revelación de la violencia de género y promueve respuestas seguras y éticas después de la revelación. Se puede encontrar más información sobre estos principios centrados en la persona sobreviviente en **HERRAMIENTA 1**.

## Equipar a las y los proveedores de servicios con creencias, actitudes y valores centrados en la persona sobreviviente;

A fin de crear un entorno seguro y propicio para que las personas sobrevivientes de la violencia de género la revelen, las y los proveedores de servicios deben tener y demostrar creencias, valores y actitudes que sean compasivos, empáticos y no juzguen y que promuevan el valor y la dignidad de cada individuo. Cuando las personas sobrevivientes revelan un incidente o una experiencia de violencia de género, el trato que reciben de las personas a quienes lo revelan puede favorecer su seguridad y su sanación o *bien* causarles aún más daño. Las respuestas poco empáticas a la violencia de género pueden ser enormemente perjudiciales y dañinas para el individuo: las creencias, actitudes y valores que juzgan, minimizan, desacreditan o culpan a la persona sobreviviente por lo que ha sucedido pueden inhibir la revelación de lo sucedido y causar un daño psicológico. Por ello, es esencial que todos los individuos que entren en contacto con las personas sobrevivientes de la violencia de género reciban una formación adecuada y estén dotadas de valores, creencias y actitudes como la empatía y el apoyo. Los **módulos 1 y 2** ofrecen herramientas para hacerlo.

## Coordinación de la respuesta

Un solo actor o servicio no puede responder a todas las necesidades de una persona sobreviviente. En todos los entornos, incluidos los de desplazamiento, diferentes actores y organizaciones son responsables de proporcionar distintos tipos de atención a las personas sobrevivientes de la violencia de género después de que la revelan. Los actores clave son los que prestan servicios de salud, apoyo psicosocial, gestión de casos, protección, seguridad y justicia. Independientemente del número de servicios disponibles en un contexto determinado, la coordinación entre actores es esencial. Esto implica una buena comunicación, la comprensión de las diferentes funciones y responsabilidades vinculadas a la prestación de cuidados y apoyo luego de la revelación, así como la existencia de acuerdos claros y convenidos para realizar canalizaciones y compartir información. **HERRAMIENTA 4**, así como otras herramientas en los **Módulos 1 y 2**, proporciona orientación para la coordinación y la canalización de las personas sobrevivientes a otros servicios.

Es fundamental tener en cuenta que cualquier intercambio de información relacionada con la revelación de la violencia de género sólo debe hacerse con el claro consentimiento informado de la persona sobreviviente y de una manera que dé prioridad a su seguridad, confidencialidad y dignidad.



## INFORMACIÓN ESENCIAL: CONSENTIMIENTO Y ASENTIMIENTO INFORMADOS

**El consentimiento informado** es el acto de tomar una decisión informada libre y voluntariamente. Se debe informar a la persona sobreviviente sobre todas las opciones disponibles y ésta debe comprender plenamente lo que está aceptando, así como los riesgos—incluidos los límites de la confidencialidad— antes de proceder. Debe presentarse a la persona sobreviviente toda la gama de opciones, independientemente de las creencias individuales de quien provee los servicios. Nunca debe presionarse a la persona sobreviviente para que dé su consentimiento a ninguna entrevista, examen, evaluación, etc. Una persona sobreviviente puede retirar su consentimiento en cualquier momento. Una persona sobreviviente puede retirar consentimiento en cualquier momento. En el caso de niñas o niños demasiado pequeños para comprender y dar su consentimiento informado, las madres, los padres o cuidadores pueden dar el consentimiento informado en su nombre.

**El asentimiento informado** es la voluntad expresa de participar en los servicios. En el caso de las niñas o niños más pequeños que son demasiado jóvenes para dar su consentimiento informado, pero tienen edad suficiente para comprender y aceptar participar en los servicios, se busca su asentimiento informado.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Comité Internacional de Rescate (IRC) y Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), *Caring for Child Survivors of Sexual Abuse: Guidelines for health and psychosocial service providers in humanitarian settings* (2012), disponible en: [www.unicef.org/media/73591/file/IRC-CSS-Guide-2012.pdf](http://www.unicef.org/media/73591/file/IRC-CSS-Guide-2012.pdf).

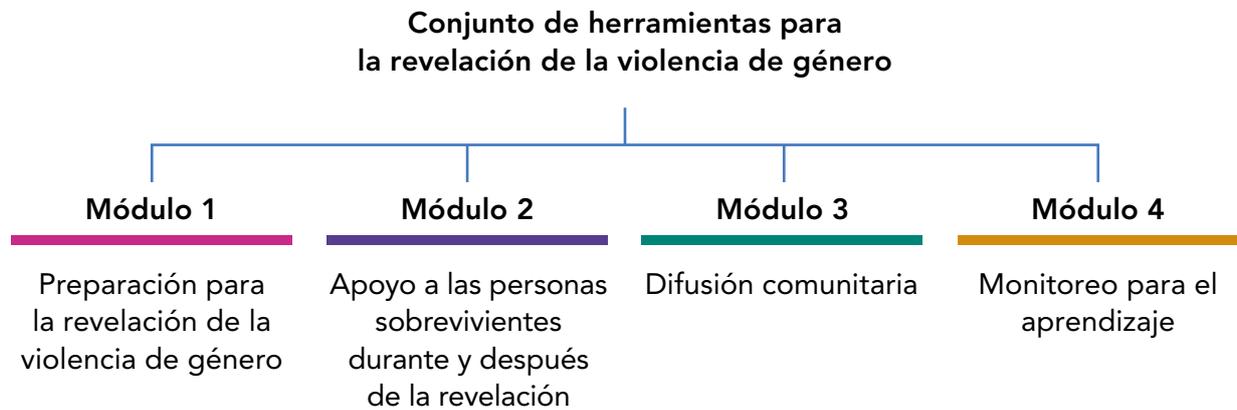
## Compromiso de no hacer daño

Es potencialmente perjudicial y poco ético fomentar activamente la revelación de la violencia de género. Por ejemplo, si no hay servicios disponibles para apoyar a las personas sobrevivientes de la violencia de género, fomentar la revelación de este tipo de violencia puede hacer más daño que bien. Del mismo modo, si revelar la violencia de género puede volver a traumatizar a una persona sobreviviente o poner en riesgo su seguridad de alguna manera, no es apropiado que las y los proveedores de servicios fomenten la revelación de la violencia de género.

Todas las organizaciones y proveedores de servicios deben evaluar su contexto en consecuencia y tener clara la información mínima que necesitan para prestar sus servicios. En todos los contextos, todas las organizaciones y los proveedores de servicios deben tomar medidas para garantizar que el entorno sea seguro y de apoyo para las personas sobrevivientes que decidan hacer una revelación.

## Qué hay en el conjunto de herramientas

Este conjunto de herramientas contiene cuatro módulos. Cada módulo incluye una introducción y un conjunto de herramientas para ayudar a las organizaciones y a los proveedores de servicios a abordar la revelación de la violencia de género de forma segura, ética y adecuada en diferentes contextos.



**MÓDULO 1: Preparación para la revelación** de la violencia de género tiene como objetivo apoyar a las organizaciones para que desarrollen su capacidad y preparación para recibir y responder de forma segura, ética y adecuada a la revelación de la violencia de género. Incluye las siguientes herramientas:

**HERRAMIENTA 1:** Desarrollo de conocimientos sobre la violencia de género, la revelación y el enfoque centrado en las personas sobrevivientes

**HERRAMIENTA 2:** Creación de un entorno propicio para la revelación de la violencia de género

**HERRAMIENTA 3:** Actividades de aprendizaje para aumentar la capacidad del personal

**HERRAMIENTA 4:** Creación de una red de canalización

**HERRAMIENTA 5:** Lista de control de la preparación organizativa

**MÓDULO 2: Apoyo a las personas sobrevivientes durante y después de la revelación** tiene como objetivo fomentar el desarrollo de los conocimientos, las habilidades y las buenas prácticas de los proveedores de servicios para que respondan de forma compasiva y adecuada a la revelación de la violencia de género. Incluye las siguientes herramientas:

**HERRAMIENTA 6:** Orientación para apoyar la revelación de la violencia de género

**HERRAMIENTA 7:** Apoyar a las personas sobrevivientes en peligro

**HERRAMIENTA 8:** Trabajo con grupos diversos

**HERRAMIENTA 9:** Trabajo con intérpretes y mediadores culturales

**HERRAMIENTA 10:** Gestión del trauma secundario y fomento del autocuidado

**MÓDULO 3: Difusión comunitaria** tiene como objetivo apoyar a las organizaciones para que se comprometan con las comunidades —y especialmente con los grupos marginados o de difícil acceso— de forma segura, adecuada y eficaz para aumentar la sensibilización sobre la violencia de género y los servicios disponibles. Incluye las siguientes herramientas:

**HERRAMIENTA 11:** Evaluación de las necesidades de información de la comunidad

**HERRAMIENTA 12:** Enfoques de difusión comunitaria

**MÓDULO 4: Monitoreo para el aprendizaje** tiene como objetivo apoyar a las organizaciones para que monitoreen y compartan las buenas prácticas en la recepción y la respuesta a la revelación de la violencia de género en situaciones de desplazamiento y otras situaciones humanitarias. Contiene las siguientes herramientas:

**HERRAMIENTA 13:** Planificación de un proceso de monitoreo

**HERRAMIENTA 14:** Creación de un panel de control para el monitoreo

## Dentro de cada herramienta

Dentro de las herramientas de cada módulo encontrará:



**Enlaces a información y recursos adicionales**



**Consejos para adaptar las herramientas a diferentes entornos**



**Consideraciones para trabajar con grupos diversos**



## Enlaces a información y recursos adicionales

Este conjunto de herramientas tiene como objetivo abordar un vacío específico en la orientación sobre el apoyo a las respuestas seguras y eficaces a la revelación de la violencia de género en situaciones humanitarias. Hay muchos recursos adicionales disponibles para apoyar a las organizaciones y a las y los trabajadores para que desarrollen su capacidad de respuesta a las personas sobrevivientes de la violencia de género. En cada herramienta se incluyen recursos adicionales sugeridos para permitir un mayor aprendizaje y apoyar la implementación de determinadas actividades.



## Consejos para adaptar las herramientas a diferentes entornos

Este conjunto de herramientas está destinado a las organizaciones y proveedores de servicios que trabajan en una amplia gama de contextos y atienden a diversas comunidades afectadas por emergencias. Algunos pueden servir a las comunidades de personas refugiadas en entornos urbanos estables o en campamentos donde hay acceso a otros servicios de apoyo, incluidos los servicios especializados en la violencia de género. Otros pueden atender a personas recientemente desplazadas que buscan seguridad y protección, como solicitantes de asilo o migrantes que cruzan fronteras internacionales, donde puede haber pocos servicios disponibles.

En entornos más estables, las y los trabajadores tendrán más oportunidades de relacionarse con las personas sobrevivientes, entablar relaciones y canalizarlas a otros servicios. En entornos menos estables en los que la gente se desplaza y hay menos recursos, el personal puede tener una oportunidad única y breve de atender la revelación de la violencia de género y ofrecer información útil sobre las opciones de la persona sobreviviente. Con tiempo limitado o en entornos inseguros, puede ser extremadamente difícil ayudar a las personas sobrevivientes a acceder incluso a las necesidades básicas, como la asistencia sanitaria y el alojamiento seguro. En estos contextos, es vital que las organizaciones proporcionen orientación al personal sobre lo que deben hacer para apoyar a las personas sobrevivientes que revelan la violencia de género.

También hay que tener en cuenta los factores contextuales que rodean al desplazamiento a la hora de adaptar las herramientas. Los desplazamientos de población pueden ser resultado de diferentes acontecimientos, como los conflictos armados, la violencia política o étnica, y las catástrofes y emergencias inducidas por el clima. Cada uno de estos factores de desplazamiento puede tener un impacto diferente en los riesgos y las experiencias de la violencia de género, así como en su revelación y la búsqueda de ayuda. Los factores personales y sociales (como la religión, la nacionalidad y el estatus legal), así como las barreras basadas en el contexto (como la inseguridad, la falta de libertad de movimiento y las políticas migratorias) pueden influir en si una persona sobreviviente decide revelar la violencia de género y cómo lo hace.

Este conjunto de herramientas debe personalizarse para garantizar que todas las herramientas sean pertinentes no sólo para el contexto operativo de su organización, sino también —y con mayor importancia— para las necesidades y circunstancias de las personas a las que sirve su organización. Para ello, lea primero todo el módulo para entender su propósito y contenido. A continuación, identifique las herramientas que piensa utilizar. Revise cuidadosamente cada herramienta y haga cambios según las circunstancias y necesidades. Si no tiene la certeza de si una herramienta o un enfoque es apropiado para su contexto o para las poblaciones a las que atiende, consulte a otras personas de su propia organización u otras organizaciones que tengan experiencia con personas sobrevivientes de la violencia de género antes de decidirse a utilizarlo. **Es importante que el enfoque centrado en la persona sobreviviente siga integrado en todas las herramientas, independientemente de otros cambios.**

También hay recursos disponibles en línea y a través del **Área de responsabilidad de la violencia de género** (<https://gbvaor.net/>) que pueden ser útiles para adaptar las herramientas a su entorno.



## Consideraciones para trabajar con grupos diversos

En las herramientas se incluye información y consideraciones para recibir y responder a la revelación de la violencia de género por parte de diversos grupos. Las experiencias de violencia de género y la revelación de la misma están determinadas por factores relacionados con la edad, el género y las experiencias cruzadas de opresión y discriminación vinculadas a la raza, el origen étnico, la religión, la discapacidad y la diversidad de SOGIESC. Una persona sobreviviente que vive con múltiples opresiones cruzadas (por ejemplo, una sobreviviente adolescente con discapacidad) puede experimentar múltiples impactos agravados de la violencia de género, así como barreras complejas para revelar. Los diferentes grupos se enfrentan a retos únicos y distintos a la hora de buscar y recibir apoyo tras la revelación de la violencia de género y esto tiene implicaciones importantes para los proveedores de servicios. Los siguientes grupos reciben una consideración adicional en todos los módulos.

- **Las niñas, niños y adolescentes** se enfrentan a distintos retos a la hora de revelar la violencia de género, en particular los que no están acompañados o están separados durante el desplazamiento. La experiencia del abuso sexual en la infancia o la adolescencia es especialmente dañina; y las y los niños suelen revelar el abuso sexual de forma diferente a los adultos. Para muchos, la revelación es un proceso más que un evento único o específico. La revelación del abuso sexual puede suceder directa o indirectamente, voluntaria o involuntariamente. Por ejemplo, una niña o un niño sobreviviente o un miembro de la familia puede compartir información sobre el abuso con un proveedor de servicios; o un testigo de un abuso sexual puede compartir información con un tercero; o un niño o una niña puede contraer una enfermedad de transmisión sexual o vivir un embarazo, lo que fomenta la revelación del abuso. La forma en que los proveedores de servicios responden a la revelación de información depende de factores como la edad y la etapa de desarrollo del niño o la niña, su bienestar superior y las leyes relativas a la denuncia obligatoria. *Para más información sobre la denuncia obligatoria, véase la **HERRAMIENTA 2**.*
- Las **personas sobrevivientes con discapacidad** pueden enfrentarse a riesgos de violencia de género y retos adicionales a la hora de revelar y buscar ayuda. Por ejemplo, si una persona es víctima de abusos pero depende del cuidado de la parte agresora, puede sentirse incapaz de denunciarla. Muchos servicios tampoco son accesibles ni están diseñados para satisfacer las necesidades de las personas con discapacidad. Los servicios, por tanto, deben ser accesibles, abordables y aceptables para las personas sobrevivientes que presenten alguna discapacidad.
- **Las personas con diversas SOGIESC**—incluidas las que se identifican como lesbianas, gays, bisexuales, trans, queer o intersexuales (LGBTIQ+)— pueden mostrarse reacias a revelar la violencia sexual o de otro tipo por miedo a la discriminación o a las represalias de la policía, el personal de salud y otros servicios; miedo a que se revele su orientación sexual o identidad de género sin su consentimiento; o riesgo de sufrir más violencia o discriminación si su SOGIESC llega a oídos de alguien que no apoya su identidad o se encuentra en una zona en la que dichas identidades están penalizadas. Estos y otros factores tienen implicaciones para crear un entorno seguro que permita a las personas con diversas SOGIESC revelar experiencias de violencia de género.

- Las **minorías étnicas y religiosas, incluidas las mujeres y niñas indígenas**, a menudo se enfrentan a una mayor estigmatización, discriminación y violencia vinculadas a su etnia, raza o prácticas religiosas. Las minorías étnicas o religiosas que sobreviven a la violencia de género pueden enfrentarse a barreras adicionales para acceder a servicios compasivos y equitativos debido a esta discriminación subyacente y pueden dudar en hablar al respecto. El idioma también puede ser una barrera para denunciar con seguridad los casos de violencia de género, especialmente para las minorías lingüísticas.
- Los **hombres sobrevivientes de la violencia sexual** pueden temer que se les perciba como agresores en lugar de víctimas. En los entornos en los que las relaciones entre personas del mismo sexo están tipificadas como delito, los hombres que denuncian una violación por parte de otro hombre pueden ser arrestados. El estigma y la vergüenza son también obstáculos comunes para que los hombres sobrevivientes revelen la violencia sexual. Otros factores que influyen en la revelación son la falta de concienciación, de servicios y de vías de canalización para los hombres sobrevivientes; el miedo a la exposición de la comunidad y a la estigmatización; y los conceptos erróneos entre las y los prestadores de servicios.

Aunque este conjunto de herramientas se refiere generalmente a estos grupos mencionados, será importante considerar las barreras de revelación y las necesidades de otros perfiles específicos de sobrevivientes que su organización suele atender. Por ejemplo, en los entornos en los que las mujeres embarazadas o las que cuidan de los bebés son objeto de violencia sexual, las herramientas deben adaptarse para abordar sus necesidades específicas.

## Una nota final sobre la adaptación y el uso de este conjunto de herramientas

Las buenas prácticas se basan en la creatividad y la reflexión a la hora de aplicar las orientaciones y las herramientas de esta guía en su contexto. La respuesta a las personas sobrevivientes que revelan violencia de género suele ser compleja y difícil, sobre todo en los entornos afectados por la emergencia, que suelen caracterizarse por la limitación de recursos y la inseguridad. En estas situaciones, puede que no haya opciones para proporcionar un albergue seguro o satisfacer otras necesidades básicas. Como tal, la resolución de problemas se basa en la creatividad y el ingenio, a veces en función de cada caso. Si bien este conjunto de herramientas ofrece una base sobre la que construir una buena práctica a la hora de recibir y responder a la revelación de la violencia de género, la solución creativa de problemas —siempre centrada en los derechos, las necesidades y los deseos de cada persona sobreviviente— es la base para ayudar a los individuos a estar seguros, sanar y recuperarse.

## MÓDULO 1:

# Preparación para la revelación de la violencia de género

## Resumen

El propósito de este módulo es apoyar a las organizaciones cuando se preparan para responder a la revelación de la violencia de género. Una respuesta a la revelación de la violencia de género centrada en la persona sobreviviente y en el trauma crea un entorno de apoyo en el que se respetan los derechos de cada individuo —incluidos los derechos a la seguridad, la autodeterminación, la dignidad y el respeto— y éste recibe respuestas útiles y empáticas que promueven su capacidad de acción, su seguridad y su recuperación.

En algunos desplazamientos y contextos humanitarios, puede existir algún nivel de servicios específicos para la violencia de género. Sin embargo, las organizaciones y los servicios especializados no relacionados con la violencia de género pueden desempeñar un papel fundamental como primeros intervinientes en el apoyo a las personas sobrevivientes que revelan sus experiencias. Con el objeto de prepararse adecuadamente para la revelación de la violencia de género, estas organizaciones no especializadas en violencia de género deben tomar estas medidas:

- Crear un entorno seguro y propicio para la revelación de la violencia de género;
- Crear conocimientos entre el personal sobre la violencia de género, la revelación de información y el enfoque centrado en las personas sobrevivientes; y
- Crear una red de canalización para la atención, el apoyo y la protección posteriores.

### 1. Crear un entorno seguro y propicio para la revelación de la violencia de género



### 2. Crear conocimientos entre el personal sobre la violencia de género, la revelación y el enfoque centrado en la persona sobreviviente



### 3. Garantizar una red de canalización para la atención, apoyo y protección posteriores

**Crear un entorno seguro y propicio para la revelación de la violencia de género** incluye el desarrollo de políticas centradas en las personas sobrevivientes, hacer que los servicios y las instalaciones sean acogedores y seguros y crear un equipo diverso con conocimientos, actitudes, comportamientos y aptitudes adecuados. Deben existir procedimientos para guiar al personal en la protección de la confidencialidad; en la promoción de la seguridad de las personas sobrevivientes de la violencia de género; en el tratamiento de todas ellas con respeto y dignidad; y en la garantía de la equidad en el acceso al apoyo, independientemente de la etnia, el idioma, la edad, el género, la discapacidad, el estatus legal o la SOGIESC del individuo.

**Crear conocimientos entre el personal sobre la violencia de género, la revelación de información y el enfoque centrado en la persona sobreviviente** es esencial para preparar la revelación de información sobre la violencia de género. Las respuestas a la revelación de la violencia de género centradas en el trauma y en las persona sobrevivientes implican garantizar que todo el personal y el voluntariado que entra en contacto con personas sobrevivientes sean capaces de lo siguiente:

- Crear un espacio seguro que permita a las personas sobrevivientes revelar su situación si lo desean;
- Responder a la revelación de la violencia de género de manera que se promueva la seguridad, la resiliencia y la capacidad de afrontamiento de las personas sobrevivientes;
- Respetar los deseos, las opciones y las decisiones de cada persona sobreviviente en todas las acciones o pasos siguientes.
- Apoyar a las personas sobrevivientes para que busquen más asistencia y apoyo.

**Garantizar una red de canalización para la atención, el apoyo y la protección posteriores a la revelación** implica establecer relaciones con otras organizaciones y proveedores de servicios y asegurarse de la existencia de vías de acceso para conectar a las personas sobrevivientes con el apoyo que necesitan después de la revelación. Hay algunas situaciones en las que puede ser perjudicial fomentar activamente la revelación de la violencia de género, por ejemplo, cuando no hay servicios de apoyo disponibles o no se ha sensibilizado al personal o cuando la revelación podría suponer un riesgo de retraumatización o comprometer la seguridad de la persona sobreviviente. Sin embargo, incluso en estas situaciones, las organizaciones deben tomar medidas para asegurarse de que son capaces de proporcionar a las personas sobrevivientes que sí revelen información sobre cómo pueden acceder al apoyo y la asistencia para seguir adelante. En contextos de migración o desplazamiento rápido, esto requiere que las organizaciones establezcan vías de canalización a lo largo de las rutas de migración o desplazamiento, de modo que puedan compartir información con las personas sobrevivientes sobre dónde acceder de forma segura a la ayuda, ya sea en su viaje o una vez que lleguen a su destino.

## ¿De qué se trata?

Las herramientas de este módulo están destinadas a las y los directivos responsables de las políticas, las prácticas y la prestación de servicios de la organización. En este módulo encontrará las siguientes herramientas:

- **HERRAMIENTA 1: Desarrollo de conocimientos sobre la violencia de género, la revelación y el enfoque centrado en las personas sobrevivientes.** Esta herramienta proporciona información y recursos para ayudar a las organizaciones a crear un conocimiento centrado en la persona sobreviviente al respecto de la violencia de género y su revelación entre las y los miembros personal.
- **HERRAMIENTA 2: Creación de un entorno propicio para la revelación de la violencia de género.** Esta herramienta describe los pasos que pueden dar las organizaciones para crear un entorno propicio que ayude a las personas sobrevivientes a sentirse seguras para revelar la violencia de género, si así lo deciden.
- **HERRAMIENTA 3: Actividades de aprendizaje para aumentar la capacidad del personal.** Esta herramienta incluye actividades de aprendizaje para ayudar al personal a desarrollar capacidad y practicar habilidades con el objeto de crear un entorno que sea seguro y que permita a las personas sobrevivientes revelar la violencia de género.
- **HERRAMIENTA 4: Creación de una red de canalización.** Esta herramienta establece los pasos que las organizaciones pueden dar para establecer una red de canalización para las personas sobrevivientes de la violencia de género que la revelan.
- **HERRAMIENTA 5: Lista de control de la preparación organizativa.** Esta herramienta ofrece una lista de control de acciones preparatorias a fin de evaluar la aptitud de una organización para responder de forma segura, ética y adecuada a la revelación de la violencia de género.

## HERRAMIENTA 1:

# Desarrollo de conocimientos sobre la violencia de género, la revelación y el enfoque centrado en las personas sobrevivientes

Esta herramienta proporciona información y enlaces a recursos adicionales para ayudar a las organizaciones a crear un conocimiento centrado en el trauma y en las personas sobrevivientes en todos sus equipos, lo cual es fundamental para crear un entorno seguro y propicio para enfrentarse y responder a la revelación de la violencia de género.

Las y los directores de organizaciones o servicios pueden compartir la información de esta herramienta con su personal de diversas maneras para ayudar a crear conocimientos en toda la organización. Por ejemplo, se puede utilizar de las siguientes maneras:

- Como material de apoyo para que el personal lleve a cabo un aprendizaje a su propio ritmo;
- Para alimentar el debate de grupo en las sesiones de monitoreo o desarrollo del personal; y/o
- Como contenido para un taller de formación.

Incluye material de apoyo al aprendizaje y desarrollo para todo el personal sobre los siguientes temas:

- **Tema 1:** Introducción a la violencia de género y a la revelación de la misma
- **Tema 2:** El enfoque centrado en el trauma y en la persona sobreviviente

**Nota:** Se recomienda que un facilitador o facilitadora con conocimientos y experiencia adecuados sobre la violencia de género y la respuesta a su revelación imparta toda la formación del personal sobre la violencia de género.

## Introducción a la violencia de género y a la revelación de la misma

Esta sección presenta información introductoria sobre la violencia de género, sus manifestaciones y sus efectos nocivos en las personas sobrevivientes, incluido el trauma. También presenta información sobre cómo, cuándo y por qué una persona sobreviviente

puede decidir revelar su situación y las repercusiones de la respuesta de un proveedor a ello. Esta sección abarca cinco temas:

1. ¿Qué es la violencia de género?
2. Continuidad de la violencia de género en los desplazamientos
3. Repercusiones de la violencia de género
4. Revelación de la violencia de género
5. El impacto de la respuesta de los proveedores a la revelación

## 1. ¿Qué es la violencia de género?

La violencia de género es un término que engloba cualquier acto dañino que se perpetra contra la voluntad de una persona y que se basa en las diferencias socialmente atribuidas entre hombres y mujeres (es decir, el género). Incluye actos que infligen daños o sufrimientos físicos, sexuales o mentales, amenazas de tales acciones, coacción y otras privaciones de libertad. Estos actos pueden ocurrir en público o en privado y violan los derechos humanos de una persona. Enraizada en las desigualdades estructurales de género y en los desequilibrios de poder, esta violación de los derechos humanos es tanto un síntoma de la desigualdad de género como una herramienta para reforzarla.<sup>1</sup>

La violencia de género es la violación de los derechos humanos más extendida a nivel mundial, ya que una de cada tres mujeres en el mundo sufre violencia física o sexual a lo largo de su vida.<sup>2</sup> Como destaca la declaración de la ONU sobre la eliminación de la violencia contra las mujeres (A/RES/48/104), las mujeres y las niñas experimentan muchas formas adicionales de violencia de género en un continuo a lo largo de las diferentes etapas de la vida, muchas de las cuales se ven exacerbadas en situaciones de desplazamiento. Esto incluye lo siguiente:

- Violencia sexual, incluyendo:
  1. Violación
  2. Agresiones sexuales
  3. Esclavitud sexual
  4. Presencia forzada de violencia sexual
  5. Explotación y abuso sexual
  6. Acoso sexual
  7. Venta e intercambio de sexo como mecanismo de supervivencia en situaciones de desplazamiento
  8. Trata sexual

1 IASC, *Guidelines for Integrating Gender-based Violence Interventions in Humanitarian Action: Reducing risk, promoting resilience, and aiding recovery* (2015), disponible en: [www.gbvguidelines.org](http://www.gbvguidelines.org).

2 OMS, Escuela de Higiene y Medicina Tropical de Londres y Consejo de Investigación Médica de Sudáfrica, *Global and regional estimates of violence against women: prevalence and health effects of intimate partner violence and non-partner sexual violence* (OMS, Ginebra, 2013), disponible en: [www.who.int/publications/i/item/9789241564625](http://www.who.int/publications/i/item/9789241564625).

- Violencia de pareja y violencia doméstica, que puede incluir violencia sexual
- Matrimonio infantil, precoz y forzado, que puede incluir violencia sexual
- Asesinato por honor y otros tipos de violencia física
- Abuso económico y privación
- Mutilación/ablación genital femenina (MGF)

La violencia de género se dirige de forma desproporcionada a las mujeres y las niñas debido a las estructuras y normas sociales, económicas y políticas no equitativas. Las personas con diversas SOGIESC, como las lesbianas, los gays, los bisexuales, las personas trans, queer e intersexuales (LGBTIQ+) —especialmente las mujeres trans, los hombres trans y quienes son visiblemente no conformes con el género— también se ven desproporcionadamente afectadas por la violencia de género debido a estas mismas estructuras y normas sociales, económicas y políticas. Mientras que las mujeres, las niñas y las personas con diversas SOGIESC sufren violencia de género en porcentajes significativos en todo el mundo, los hombres y los niños también pueden ser objeto de violencia sexual, incluso en situaciones de conflicto, huida y desplazamiento. Las formas de violencia sexual contra hombres y niños en estos contextos incluyen lo siguiente:

- Violencia genital
- Presencia forzada de violencia sexual
- Violación
- Desnudez forzada y otras formas de humillación sexualizada
- Explotación y abuso sexual, especialmente de adolescentes y personas con orientación sexual e identidad de género diversas<sup>3</sup>
- Violencia sexual forzada contra otros
- Esclavitud sexual



### CONSIDERACIONES PARA TRABAJAR CON GRUPOS DIVERSOS: LAS FORMAS Y LOS RIESGOS DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO

**Las mujeres y las niñas con discapacidad** se enfrentan a un mayor riesgo de violencia de género antes, durante y después de los conflictos, las catástrofes y otros contextos de emergencia, debido a múltiples formas de discriminación que se entrecruzan y que aumentan su exclusión y sus riesgos. Esto puede incluir lo siguiente:<sup>1</sup>

- Aumento de la pobreza y del aislamiento social;
- Pérdida de dispositivos de ayuda, personas de apoyo y otras redes de protección;
- Movilidad limitada; y/o

1 S. Pertek and J. Phillimore, "Nobody helped me": Forced migration and sexual and gender-based violence: Findings from the SEREDA project (University of Birmingham, 2022).

3 S. Chynoweth, D. Buscher, S. Martin y A. Zwi, "Characteristics and Impacts of Sexual Violence Against Men and Boys in Conflict and Displacement: A Multicountry Exploratory Study", *Journal of Interpersonal Violence*, vol. 37, n° 9-10 (2022).

- Barreras de comunicación.

La inseguridad económica y la pobreza pueden obligar a las mujeres desplazadas y a otras afectadas, así como a las niñas y a las personas de la diversidad que viven con alguna discapacidad, a dedicarse al trabajo sexual, lo que puede contribuir a aumentar el riesgo de violencia de género. El hacinamiento en los albergues, sanitarios inaccesibles o los que no se encuentran dentro del propio albergue pueden agravar el riesgo de violencia para las mujeres con discapacidad. Es posible que los proveedores de servicios no escuchen o no crean a las personas sobrevivientes con discapacidad (especialmente a las personas sobrevivientes con discapacidad intelectual y psicosocial) cuando denuncian experiencias de violencia de género. Esto puede impedir que las personas sobrevivientes denuncien y accedan a los servicios disponibles. Las situaciones de conflicto y catástrofe también pueden debilitar los mecanismos de protección formales e informales que existen para las personas con discapacidad, lo que puede aumentar la prevalencia de la violencia de género y fomentar un clima de impunidad.

**Las personas con diversas SOGIESC** también se enfrentan a riesgos específicos de violencia sexual y de género durante las crisis humanitarias debido a los siguientes factores:

- Actitudes homofóbicas, bifóbicas y transfóbicas;
- Discriminación social y legal y estatus social restringido;
- Documentos de identidad que no coinciden con su identidad de género; y
- Aislamiento social.

Las formas de violencia de género denunciadas contra las personas con diversas SOGIESC en situaciones de emergencia incluyen la violencia sexual, la violencia genital y la violación forzada de otras personas. Las mujeres lesbianas pueden ser objeto de formas específicas de violencia sexual, como la llamada "violación correctiva" o la violación como forma de castigo, el matrimonio forzado y la mutilación genital femenina. Las personas con diversidad de género pueden sufrir violencia dirigida contra ellas porque su identidad o expresión de género no coincide con el género que se les ha asignado.<sup>2</sup> Las personas con diversas SOGIESC pueden enfrentarse a un riesgo adicional de acoso, violencia y detención al cruzar las fronteras o al acceder o registrarse en los servicios cuando el género que figura en sus documentos de identidad no coincide con su identidad o expresión de género.

---

2 Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR) y Cruz Roja Noruega, "That never happens here": Sexual and gender-based violence against men, boys and/including LGBTIQ+ people in humanitarian settings (2022).

## 2. Continuidad de la violencia de género en los desplazamientos

Los datos sobre la violencia de género en los contextos de desplazamiento son limitados debido a varios factores, como la falta de denuncias, las dificultades asociadas a la realización de investigaciones sobre un tema tan delicado, la falta de servicios de apoyo disponibles y la falta de acceso a las poblaciones. Aun así, cada vez son más las pruebas que ponen de manifiesto tanto el aumento de la violencia de género como la continuidad de la misma que experimentan las mujeres, las niñas y otros grupos de riesgo antes, durante y después del desplazamiento, ya sea al volver a casa o en los nuevos países. Dado que las personas sufren múltiples formas de violencia a lo largo del trayecto migratorio, la violencia de género no suele ser un acontecimiento único, sino una experiencia continua de violencia arraigada en la vida cotidiana. La violencia de género también puede perpetrarse de forma oportunista, intencionada y estratégica durante el tránsito y en los lugares de albergue temporal y permanente, como se destaca a continuación.<sup>4</sup>

### Ejemplos de violencia de género antes del desplazamiento:

- Matrimonio infantil, precoz y forzado (CEFM), incluido el matrimonio de las sobrevivientes de violaciones con los agresores
- Violencia de pareja y otras formas de violencia doméstica
- Violación y otras agresiones, abusos, explotación y acoso sexuales
- Mutilación/ablación genital femenina (MGF)
- Trata de personas por razones de género

### Ejemplos de violencia de género durante los conflictos armados

- Tortura —incluida la tortura sexual— de todos los géneros
- Presencia forzada de violencia sexual
- Matrimonio forzado y esclavitud sexual
- Violación y otras agresiones sexuales
- Trata de personas por motivos de género por parte de actores armados o grupos extremistas violentos

### Ejemplos de violencia de género en la huida

- Violaciones y otras agresiones sexuales en albergues o controles de inmigración
- Violencia de género perpetrada por las autoridades, los miembros de la comunidad local y los empleadores
- Explotación y abusos sexuales (EAS) perpetrados por las fuerzas de seguridad (incluidos los militares y la policía), los funcionarios de inmigración, los trabajadores humanitarios, los coyotes y otras personas en posición de autoridad
- Esclavización, secuestro y explotación sexual por parte de los coyotes para pagar deudas

### Ejemplos de violencia de género en contextos de destino y durante el reasentamiento

- Intensificación de la violencia de pareja y otras formas de violencia doméstica, incluido el uso de la condición de migrante para controlar a la pareja

---

4 S. Pertek and J. Phillimore, "Nobody helped me": Forced migration and sexual and gender-based violence: Findings from the SEREDA project (Universidad de Birmingham, 2022).

- Aumento de las tasas de matrimonio infantil, precoz y forzado
- Violaciones y otras agresiones sexuales en viviendas de asilo/albergue, en campamentos y cuando se está sin hogar
- Trata por motivos de explotación sexual
- Sexo transaccional forzado o coaccionado
- Abuso económico y privación de recursos por razones de género

El riesgo de trata es especialmente alto en situaciones de desplazamiento, sobre todo para las mujeres y las niñas. Cuando las personas refugiadas, solicitantes de asilo, migrantes y otras poblaciones desplazadas se ven obligadas a huir de sus hogares, suelen estar aisladas y ser vulnerables, sin acceso a recursos, medios de subsistencia y redes de apoyo y seguridad comunitarias. Es posible que no puedan hablar el idioma, acceder a los servicios, obtener la condición o documentos oficiales o satisfacer sus necesidades básicas. Por ello, pueden caer fácilmente en manos de traficantes, muchos de los cuales las explotan bajo el pretexto de ofrecerles ayuda.<sup>5</sup>

### 3. Repercusiones de la violencia de género

La violencia de género socava la autonomía, la salud, la dignidad y la seguridad de las personas sobrevivientes. Contribuye a una importante carga de enfermedad para las mujeres y las niñas en todo el mundo, con efectos en la salud física que conducen a enfermedades agudas y crónicas y que afectan a la salud neurológica, gastrointestinal, muscular, sexual, urinaria y reproductiva. Los efectos de la salud sexual y reproductiva (SSR) incluyen las infecciones de transmisión sexual, los embarazos no deseados y las complicaciones derivadas de los abortos insalubres. Los efectos sobre la salud mental incluyen quejas somáticas, trastornos del sueño, depresión, ansiedad, trastorno de estrés postraumático (TEPT), consumo problemático de alcohol y sustancias y suicidio. Todas estas consecuencias para la salud física y mental repercuten en el bienestar y el funcionamiento de la persona sobreviviente y pueden agravar las consecuencias sociales de la violencia de género. Pueden perturbar el empleo y las actividades generadoras de ingresos, la educación y la capacidad de asumir funciones sociales y de cuidado. El estigma asociado a algunas formas de violencia de género puede llevar a la revictimización y al ostracismo por parte de la familia y/o la comunidad, lo que expone a las personas sobrevivientes a un mayor riesgo de pobreza, aislamiento y mayor exposición a la violencia.<sup>6</sup>

---

5 Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), "Trafficking in Persons", disponible en: [www.unhcr.org/en-us/human-trafficking.html](https://www.unhcr.org/en-us/human-trafficking.html) (consultado el 25 de julio de 2022).

6 UNICEF, *Gender-Based Violence in Emergencies (GBVIE) Programme Resource Pack Kit 1: Getting Started Guidance Book* (2019), disponible en: [www.corecommitments.unicef.org/kp/unicef-gbvie-programme-resource-pack-kit-1-getting-started-guidance-book.pdf](https://www.corecommitments.unicef.org/kp/unicef-gbvie-programme-resource-pack-kit-1-getting-started-guidance-book.pdf).

Consecuencias comunes de la violencia de género <sup>1</sup>		
Consecuencias físicas	Consecuencias psicológicas	Consecuencias sociales
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lesión física</li> <li>• Discapacidad</li> <li>• Infección de transmisión sexual, incluido el VIH</li> <li>• Embarazo no deseado</li> <li>• Aborto inseguro, aborto espontáneo</li> <li>• Fístula</li> <li>• Dolor crónico</li> <li>• Trastornos del sueño y de la alimentación</li> <li>• Muerte, incluso por suicidio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Depresión y tristeza</li> <li>• Miedo y ansiedad</li> <li>• Autoculpabilidad, culpa y vergüenza</li> <li>• Reexperimentación de los hechos traumáticos, reminiscencias</li> <li>• Evasión de lugares o situaciones</li> <li>• Ira</li> <li>• Problemas de concentración o de memoria</li> <li>• Autolesiones</li> <li>• Ideas suicidas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revictimización</li> <li>• Estigmatización</li> <li>• Rechazo y aislamiento por parte de la familia y/o la comunidad</li> <li>• Matrimonio forzado</li> <li>• Disminución de la capacidad de generar ingresos</li> <li>• Aumento de la pobreza</li> <li>• Revictimización</li> <li>• Homicidio de honor</li> <li>• Aislamiento social</li> </ul>

1 IASC, *How to support a survivor of gender-based violence when there is no GBV actor in your area: User Guide* (2015), disponible en: [https://gbvguidelines.org/wp/wp-content/uploads/2018/03/GBV\\_UserGuide\\_021618.pdf](https://gbvguidelines.org/wp/wp-content/uploads/2018/03/GBV_UserGuide_021618.pdf).



### INFORMACIÓN ESENCIAL: VIOLENCIA DE GÉNERO Y TRAUMA

Muchas experiencias de violencia de género son traumáticas. El trauma es causado por una experiencia aguda que está más allá del rango de la experiencia normal o del sufrimiento. Cuando experimenta un suceso o sucesos traumáticos de la violencia de género, la persona sobreviviente puede encontrarse al límite de su capacidad de afrontamiento y puede hacer cosas como ceder o participar en situaciones contra su voluntad para sobrevivir. Las personas reaccionan de forma diferente ante un mismo acontecimiento y algunas se recuperan de las experiencias traumáticas sin ayuda externa utilizando sus propios mecanismos de afrontamiento, como las redes de apoyo comunitario y social. Otras, sin embargo, encuentran útil algún tipo de ayuda externa para afrontar los efectos de las experiencias traumáticas, ya que estos sucesos "desbordan los sistemas ordinarios de atención que dan a las personas una sensación de control, conexión y significado".<sup>1</sup>

1 Judith Herman, *Trauma and Recovery* (Basic Books, 1992), p. 33



Las respuestas de estrés traumático son respuestas humanas normales a experiencias angustiosas o perturbadoras. El choque y la negación son respuestas típicas inmediatamente después de un acontecimiento angustioso como una experiencia de violencia o daño. Sin embargo, muchas personas experimentarán reacciones más intensas y continuas, como emociones imprevisibles, ansiedad, reminiscencias, relaciones tensas y síntomas físicos de estrés traumático, como dolores de cabeza o náuseas. Aunque estos sentimientos son normales, pueden desbordar la capacidad de una persona para hacer frente a la situación y pueden tener repercusiones importantes en su vida y sus relaciones. Las experiencias múltiples o la exposición continuada a sucesos traumáticos pueden tener impactos negativos agravados que afectan a los sistemas nervioso central, endocrino e inmunitario de una persona, lo que hace que las personas sobrevivientes corran el riesgo de sufrir múltiples problemas de salud en el futuro.<sup>2</sup>

La doble experiencia de estar desplazado y expuesto a la violencia de género crea múltiples daños que se entrecruzan. Estos problemas pueden verse agravados por la falta de servicios de apoyo centrados en las personas sobrevivientes en viajes largos y peligrosos, lo que las deja con muchas consecuencias de la violencia de género sin tratar<sup>3</sup>

**Las respuestas a las experiencias traumáticas se cruzan con la cultura, la historia, la raza, el género, la ubicación y el idioma.** Las respuestas de las y los profesionales, los servicios y los sistemas centrados en el trauma reconocen el impacto combinado de la desigualdad estructural y responden a las necesidades únicas de las diversas personas y comunidades. La conciencia cultural, la capacidad de respuesta y la comprensión son esenciales para aumentar el acceso y mejorar el nivel de atención a las mujeres, las niñas, los niños, las familias y las comunidades expuestas a experiencias traumáticas.<sup>4</sup>

- 
- 2 B. Sabri and D. A. Granger, "Gender-based violence and trauma in marginalized populations of women: Role of biological embedding and toxic stress," *Health Care Women International*, vol. 39, No. 9 (2018), disponible en: [www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6428086/](http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6428086/).
  - 3 S. Pertek and J. Phillimore, "Nobody helped me": *Forced migration and sexual and gender-based violence: Findings from the SEREDA project* (University of Birmingham, 2022).
  - 4 Extraído de la National Child Traumatic Stress Network, "Culture and Trauma," disponible en: [www.nctsn.org/trauma-informed-care/culture-and-trauma](http://www.nctsn.org/trauma-informed-care/culture-and-trauma) (revisado el 25 July 2022).



## Enlaces a información y recursos adicionales

### VIOLENCIA DE GÉNERO EN EL DESPLAZAMIENTO

- **"Nadie me ayudó": Migración forzada y violencia sexual y de género: Resultados del proyecto SEREDA** (Pertek y Phillimore, 2022). Disponible en inglés en: [www.researchgate.net/publication/360258002\\_Nobody\\_helped\\_me\\_Forced\\_migration\\_and\\_sexual\\_and\\_gender\\_based\\_violence\\_findings\\_from\\_the\\_SEREDA\\_project](https://www.researchgate.net/publication/360258002_Nobody_helped_me_Forced_migration_and_sexual_and_gender_based_violence_findings_from_the_SEREDA_project). Puede encontrar más información sobre el proyecto SEREDA aquí: <https://childhub.org/en/child-protection-online-library/forced-migration-and-sexual-and-gender-based-violence-findings-sereda-project-uk>
- **Solo e inseguro: Niños, migración y violencia sexual y de género** (Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja [FICR], 2018). Este estudio pretende mejorar la comprensión de los riesgos y tipos de violencia sexual y de género a los que se enfrentan niñas y niños que emigran por su cuenta, así como las lagunas en la protección y asistencia a estos niños. Examina detenidamente la situación en lugares peligrosos o remotos, es decir, lugares frágiles, conflictivos, desatendidos y de difícil acceso, donde los niños pueden ser especialmente vulnerables. Disponible en inglés en: <https://www.ifrc.org/document/alone-and-unsafe-children-migration-and-sexual-and-gender-based-violence-0>.

### VIOLENCIA DE GÉNERO Y DISCAPACIDAD

- **Hoja informativa: Violencia contra las mujeres y las niñas con discapacidad (2013)**. Disponible en inglés en: [www.un.org/womenwatch/daw/csw/csw57/side\\_events/Fact%20sheet%20%20VAWG%20with%20disabilities%20FINAL%20.pdf](https://www.un.org/womenwatch/daw/csw/csw57/side_events/Fact%20sheet%20%20VAWG%20with%20disabilities%20FINAL%20.pdf).
- **Inclusión de la discapacidad en la programación de la violencia de género** (Consortio irlandés sobre la violencia de género, 2020). Este documento ofrece una visión general de las causas y las consecuencias de la violencia de género contra las mujeres y las niñas con discapacidad, tanto en entornos de desarrollo como humanitarios. Disponible en inglés en: [www.gbv.ie/wp-content/uploads/2020/12/WEB-VERSION-Disability-Inclusion-in-GBV-Programming-ICGBV-CBM.pdf](https://www.gbv.ie/wp-content/uploads/2020/12/WEB-VERSION-Disability-Inclusion-in-GBV-Programming-ICGBV-CBM.pdf)

### VIOLENCIA SEXUAL CONTRA HOMBRES Y NIÑOS

- **Violencia sexual contra hombres y niños en los conflictos y desplazamientos: Conclusiones de un estudio cualitativo en Bangladesh, Italia y Kenia** (Comisión de Mujeres Refugiadas, 2020). Disponible en inglés en: [www.womensrefugeecommission.org/wp-content/uploads/2020/10/Sexual-Violence-against-Men-Boys-Synthesis-Report.pdf](https://www.womensrefugeecommission.org/wp-content/uploads/2020/10/Sexual-Violence-against-Men-Boys-Synthesis-Report.pdf)

## LA VIOLENCIA DE GÉNERO Y LAS PERSONAS CON DIVERSAS SOGIESC

- **Violencia sexual y de género en las comunidades de lesbianas, gays, personas bisexuales, trans y queer** (Erickson-Schroth y otros, 2020). Disponible en inglés en: [www.researchgate.net/publication/340229739\\_Sexual\\_and\\_Gender-Based\\_Violence\\_in\\_Lesbian\\_Gay\\_Bisexual\\_Transgender\\_and\\_Queer\\_Communities](http://www.researchgate.net/publication/340229739_Sexual_and_Gender-Based_Violence_in_Lesbian_Gay_Bisexual_Transgender_and_Queer_Communities)
- **Abordar la violencia sexual contra los hombres, los niños y las personas LGBTIQ+ en contextos humanitarios: Nota de orientación sobre el terreno por sectores** (Comisión de Mujeres Refugiadas, 2021). Disponible en inglés en: [www.womensrefugeecommission.org/wp-content/uploads/2021/02/Addressing-Sexual-Violence-against-Men-Boys-LGBTIQ-Persons-Guidance-Note-022021-1.pdf](http://www.womensrefugeecommission.org/wp-content/uploads/2021/02/Addressing-Sexual-Violence-against-Men-Boys-LGBTIQ-Persons-Guidance-Note-022021-1.pdf)

## TRAUMA

- **Cultura y trauma** (The National Child Traumatic Stress Network). Disponible en inglés en: [www.nctsn.org/trauma-informed-care/culture-and-trauma](http://www.nctsn.org/trauma-informed-care/culture-and-trauma). Para obtener recursos adicionales de la red, consulte: [www.nctsn.org/trauma-informed-care/culture-and-trauma/nctsn-resources](http://www.nctsn.org/trauma-informed-care/culture-and-trauma/nctsn-resources).

## 4. Revelación de la violencia de género

La revelación de la violencia de género se refiere a una persona sobreviviente que confía una experiencia de violencia de género a otra persona. Muchas personas sobrevivientes nunca revelan su experiencia a nadie debido a una amplia gama de barreras y desincentivos para la revelación. No hay una forma correcta de revelar; el hecho de que una persona sobreviviente revele, cuándo y a quién depende de la persona, sus necesidades y el contexto, incluidas las barreras específicas del contexto para tal acto.

También es importante señalar que la revelación de la violencia de género puede no ser un acontecimiento aislado. Puede ser una revelación continua y paulatina a medida que se establece más confianza entre la persona sobreviviente y el proveedor de servicios. En cierto modo, la revelación es como un iceberg: puede ser muy superficial o bastante profunda y puede profundizarse con el tiempo.



### INFORMACIÓN ESENCIAL: BARRERAS PARA LA REVELACIÓN

*Las personas sobrevivientes de la violencia de género se enfrentan a barreras multifacéticas, estratificadas e interconectadas para revelar. Entre ellas se encuentran las barreras personales y psicológicas que experimenta una persona sobreviviente en el plano individual; las barreras relacionadas con el contexto, como la falta de servicios o la falta de apoyo de la familia; y las barreras relacionadas con factores culturales y estructurales más amplios, como las normas culturales que aprueban la violencia de género o revictimizan al individuo.*

*Estas barreras se magnifican en contextos de desplazamiento donde el acceso a los servicios puede ser aún más limitado y donde las personas sobrevivientes están expuestas a daños continuos. A continuación, algunas de las barreras:<sup>1</sup>*

- Normas culturales y estigmatización social asociadas al sexo, la sexualidad, los roles/expectativas de género, la identidad de género, la violencia y otros factores relacionados
- Miedo al ostracismo y a la estigmatización por parte de la familia o de los miembros de la comunidad
- La vergüenza y la culpa, incluida la (falsa) creencia de que la violencia fue culpa de la persona
- Minimización de la experiencia —por la persona o por otros (o ambos)— para creer que "no fue realmente tan malo" o que "no fue realmente violencia de género".
- La normalización de la violencia, incluida la violencia de género normalizada "cotidiana" que experimentan las mujeres (como la violencia de pareja y el matrimonio infantil) y que experimentan las personas con diversas SOGIESC (como la violencia relacionada con la homofobia y la transfobia), así como la violencia que se normaliza en el contexto de los conflictos y los desplazamientos.
- Los impactos de las experiencias traumáticas, que pueden conducir a la depresión, el aislamiento, el TEPT, la falta de recuerdos claros sobre el suceso o sucesos o el contexto en el que todo se suscitó, así como otras barreras para hablar de la experiencia.
- El tiempo y las prioridades de las personas sobrevivientes, especialmente en el caso de las migrantes y desplazadas que pueden dar prioridad a las necesidades básicas de supervivencia y a lograr una certeza en el acceso a servicios de apoyo.
- Falta de servicios accesibles centrados en la persona sobreviviente, de servicios competentes y de proveedores, lo que contribuye a la falta de confianza en los servicios que se ofrecen.
- Falta de conocimiento de los derechos y de los servicios disponibles (cuando los hay).
- El miedo y/o la presencia de riesgos continuos para la seguridad de la persona sobreviviente, incluidos los riesgos de represalias de la parte

---

1 Para más información sobre los obstáculos a la revelación de la violencia de género, véase Centro de Derechos Humanos, Género y Migración de la Universidad de Washington en San Luis, *Choosing to Speak, Learning to Hear: Disclosure of Gender-based Violence in Humanitarian Crisis Settings* (2022) disponible en: <https://publichealth.wustl.edu/centers/chrgm/>

agresora; los riesgos de ser identificada o puesta en riesgo de alguna manera, ya sea por quien agredió o por las autoridades; y el temor a las implicaciones que la revelación podría tener en su situación legal, proceso migratorio o solicitud de asilo.

Hay otros factores que afectan a la capacidad, la voluntad, la oportunidad y la motivación de la persona sobreviviente para revelar la violencia de género, como la naturaleza, el tipo, la gravedad y la recurrencia de la violencia; la relación de ésta con el agresor; y el nivel de apoyo social que tiene.

## Profundidad de la revelación

La revelación de la violencia de género se produce en diferentes grados: puede ir desde lo mínimo hasta lo más detallado. Tampoco se trata necesariamente de un acontecimiento único. En muchos casos, una revelación inicial puede profundizarse con el tiempo, a medida que aumenta la confianza.

Es importante que las y los proveedores de servicios sepan exactamente qué información necesitan para ayudar a alguien – y que lo expliquen claramente por si el posible superviviente tiene algo que preguntar o decir. La cantidad de información que una persona decida revelar sobre el daño sufrido en el pasado depende, en última instancia, de ella misma.

Cuando una persona sobreviviente decide revelar su identidad, puede hacerlo de diferentes maneras. Puede que se lo cuente a alguien inmediatamente después de un incidente o mucho después. Puede contarlo a las siguientes personas:

- Un familiar, amistad u otra persona de confianza sobre lo que ha sucedido para buscar su consejo o ayuda.
- Un miembro de los servicios policiales, de inmigración, jurídicos, de protección o de apoyo porque busca ayuda para satisfacer sus necesidades físicas, psicológicas, emocionales y prácticas, incluso para su seguridad y protección.
- Una persona proveedora de servicios —como el personal de salud, las y los trabajadores sociales u otra profesión de ayuda— porque el proveedor ha observado signos que indican que puede haber habido violencia de género y se lo pregunta la persona sobreviviente; o bien, el proveedor se lo pregunta como parte de una detección rutinaria.

Este conjunto de herramientas se centra en la revelación de la violencia de género a proveedores y proveedoras de servicios en situaciones de crisis humanitaria. En estos contextos, la revelación puede ser auto-motivada por la persona sobreviviente, facilitada por una proveedora o proveedor de servicios que haya creado un entorno seguro y de apoyo, o acompañada por una proveedora o proveedor de servicios o funcionario que pregunte directa o indirectamente. La revelación de la violencia de género también puede ser realizada por terceros, como cuando una madre o un padre habla en nombre de su hija o hijo. A continuación se muestran estas diferentes formas de revelación en un contexto de prestación de servicios.

## Revelación de violencia de género: Un continuo

*Revelación en la superficie*

*Si la revelación  
va más profundo:*

- *Esté entrenado/a*
- *Esté equipado/a*
- *Esté preparado/a*
- *Descienda y vuelva a la superficie con cuidado*

*Revelación profunda*



## Revelación de la violencia de género en contextos de prestación de servicios: una tipología

Tipos de revelación	Escenarios de muestra	Proveedores de servicios comúnmente implicados	Enfoques y consideraciones
<p><b>Revelación automotivada</b></p> <p>La persona sobreviviente tiene una razón o intención independiente para revelar la violencia de género, independientemente del entorno o la acción del proveedor.</p>	<p>La persona sobreviviente quiere una prueba de embarazo en una clínica médica tras una experiencia de violación.</p> <p>La persona sobreviviente solicita la canalización a un albergue de seguridad debido a la experiencia o al miedo a la violencia de género.</p>	<p>Proveedores de servicios sanitarios (apoyo médico, psicosocial).</p> <p>Funcionarios de aplicación de la ley</p> <p>Personal del albergue</p> <p><i>Nota: Las y los proveedores deben estar preparados para la revelación de la violencia de género automotivada, aunque sea poco frecuente.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad para prestar primeros auxilios psicológicos</li> <li>• Sensibilización de todo el personal sobre la violencia de género, incluyendo enfoques centrados en las personas sobrevivientes y basados en derechos</li> <li>• Espacio para entrevistas confidenciales</li> <li>• Sistemas confidenciales y actualizados de canalización, gestión de información y gestión de casos</li> <li>• Diversidad de género, etnia, edad, idioma y orientación/identidad sexual en el personal, en la medida de lo posible.</li> </ul>
<p><b>Revelación facilitada</b></p> <p>Se insta a la persona sobreviviente a revelar la violencia de género debido a la existencia de un entorno de apoyo o a una muestra general de receptividad por parte de un proveedor o proveedora.</p>	<p>Una persona sobreviviente que se siente bienvenida en el albergue de migrantes confía en el personal de la cocina.</p> <p>Una persona sobreviviente participa en actividades generales de terapia grupal y se siente cómoda revelando su experiencia de violencia de género</p>	<p>Proveedores de servicios sanitarios (apoyo médico, psicosocial)</p> <p>Funcionarios/as de aplicación de la ley</p> <p>Personal del albergue</p> <p><i>Nota: Todos los proveedores deben tratar de crear un entorno seguro y propicio para quienes deseen hablar de experiencias o miedo a sufrir violencia de género.</i></p>	<p>Todos los enfoques de revelación automotivada, más:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación de instalaciones seguras y acogedoras</li> <li>• Participación de las personas migrantes y refugiadas en actividades de rutina, tareas, etc. para crear una relación y oportunidades predecibles para hablar libremente</li> <li>• Facilitación de diversas oportunidades de interacción, incluyendo actividades grupales (cursos de formación para conocer sus derechos, sesiones de terapia de grupo, etc.)</li> <li>• Exposición de carteles y otros materiales sobre la violencia de género y los servicios de apoyo disponibles</li> <li>• Disponibilidad de “funcionario/a de violencia de género”, “funcionario/a de mujeres”, etc.</li> </ul>
<p><b>Revelación acompañada</b></p> <p>La persona sobreviviente revela una experiencia de violencia de género como resultado de preguntas directas de experiencias pasadas o futuras, sobre la violencia de género.</p>	<p>La persona sobreviviente responde a la pregunta sobre los daños sufridos en el país de origen, una pregunta que se hace para determinar si el asilo es una opción.</p> <p>Se contacta a la policía respecto a un delito de violencia de género y se debe interrogar a la persona sobreviviente, a testigos.</p>	<p>Actores que deben comprender el daño pasado para proporcionar el beneficio que se busca (por ejemplo, el asilo o la respuesta ante un delito).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En general, los proveedores de servicios NO deben preguntar directamente sobre la violencia de género.</li> <li>• Los especialistas formados con el mandato de conocer el daño deben utilizar técnicas informadas por el trauma para plantear preguntas de seguimiento si la persona sobreviviente menciona una experiencia de violencia de género.</li> <li>• Debe explicarse a la persona sobreviviente la necesidad de esta información y cómo se utilizará y mantendrá confidencial.</li> </ul>
<p><b>Revelación por terceros</b></p> <p>Un tercero menciona la experiencia relacionada con la violencia de género de una persona sobreviviente, con o sin su conocimiento.</p>	<p>Una madre o padre informa al proveedor de servicios sobre el abuso sexual de una niña o niño con el fin de garantizar su atención médica o protección.</p> <p>Un miembro de la comunidad menciona al personal de protección la violencia de pareja que sufre una persona en el campo de refugiados.</p> <p>Una persona sobreviviente de la violencia sexual relacionada con un conflicto identifica a otras personas que fueron agredidas durante su experiencia.</p>	<p>Proveedores de atención sanitaria (apoyo médico y psicosocial)</p> <p>Funcionarios/as de aplicación de la ley</p> <p>Abogados/as que prestan asesoría jurídica</p> <p>Líderes comunitarios o personal de difusión</p>	<p>Todos los enfoques de revelación automotivada, más:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información clara sobre los servicios disponibles para las personas sobrevivientes de la violencia de género para compartirla</li> <li>• Protocolos estrictos de seguridad de datos sobre violencia de género y la identidad de las personas sobrevivientes</li> <li>• Recordatorios sobre la confidencialidad, especialmente entre los miembros de la comunidad</li> <li>• Acceso a expertos con formación en entrevistas/revelación de la violencia de género con personas sobrevivientes menores de 18 años.</li> </ul>



## CONSIDERACIONES PARA TRABAJAR CON GRUPOS DIVERSOS: REVELACIÓN DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO

Los diferentes grupos de la comunidad pueden enfrentarse a retos y barreras únicos y adicionales para revelar la violencia sexual y de género.

**Niñas, niños y adolescentes:** Es posible que las niñas y los niños no comprendan del todo la violencia que han enfrentado. Pueden culparse a sí mismos o temer que la parte agresora se meta en "problemas", especialmente si es alguien de la familia o cercano/a a ellos. En algunos casos, la parte agresora puede haber hecho prometer a la niña o al niño que no lo contará a nadie. Las niñas, los niños y los adolescentes que desean revelar su situación pueden no saber qué adultos son dignos de confianza para hacerlo.

**Personas con diversas SOGIESC.** Las personas LGBTQ+ pueden temer ser "descubiertas" si revelan la violencia de género, especialmente si la violencia fue motivada como un ataque o crimen de odio contra su SOGIESC. Muchas ya se enfrentan a una discriminación y un acoso severos debido a su SOGIESC y pueden temer un mayor daño por parte de los proveedores de servicios o de sus comunidades si lo revelan y se descubre su género o sexualidad.

**Hombres y niños:** Los hombres sobrevivientes de la violencia sexual pueden enfrentarse a reacciones diferentes por parte de la comunidad, como ser acusados de homosexualidad. Pueden sentir vergüenza específica por la idea o percepción de ser castrados, especialmente si creen que están solos por ser un sobreviviente masculino.

**Mujeres y niñas víctimas de trata de personas:** Las mujeres, las niñas y las personas con diversidad de género que han sido víctimas de trata de personas pueden resistirse a revelar su situación por miedo a las represalias de los tratantes. Es posible que no confíen en que las y los proveedores de servicios o las autoridades puedan ayudarles; pueden temer que se les culpe y se les detenga por prostitución o drogas; o pueden creer (falsamente) que fueron cómplices de su explotación.

**Personas sobrevivientes con discapacidad:** A veces no se cree a las personas sobrevivientes con discapacidad cuando denuncian experiencias de violencia de género, lo que les disuade de revelarlas y acceder a los servicios necesarios. Algunas personas sobrevivientes pueden depender de la parte agresora para recibir atención, lo que crea una dinámica de poder que las hace dudar en revelar su situación. También pueden carecer de acceso básico a la información sobre cómo y dónde pueden revelarla.<sup>1</sup>

---

1 Women Enabled International, *Rights of Women and Girls with Disabilities in Conflict and Humanitarian Emergencies* (2021).

**Minorías lingüísticas:** Las y los intérpretes —aunque son necesarios y esenciales cuando el personal no habla los idiomas de las personas a quienes tratan de apoyar— pueden resultar ser una barrera para las personas sobrevivientes que desean revelar una experiencia de violencia de género. En muchos casos, el/la intérprete será de la misma comunidad que la persona sobreviviente; es posible que se conozcan entre sí o a sus familias y podría incluso conocer a la parte agresora que la persona sobreviviente desea denunciar. Las personas sobrevivientes pueden mostrarse reacias a presentarse y revelar la violencia de género delante de alguien de su comunidad, especialmente si temen que se corra la voz o que la parte agresora actúe en venganza.

## 5. El impacto de la respuesta de los proveedores a la revelación

La revelación de la violencia de género se ha relacionado con una mejora de la salud psicológica y física, la seguridad y el bienestar.<sup>7</sup> Cuando las revelaciones se reciben y responden adecuadamente, las personas sobrevivientes obtienen apoyo emocional y psicológico para hacer frente a los pensamientos, sentimientos y otros síntomas psicológicos negativos asociados a sus experiencias.<sup>8</sup> También se les puede apoyar a que recuperen el sentido de la autonomía. Asimismo, reciben información útil sobre cómo acceder a los servicios de atención, apoyo y protección para hacer frente a las consecuencias de la violencia de género.<sup>9</sup> El acceso a la ayuda después de la revelación puede ayudar a prevenir más violencia para las personas sobrevivientes que siguen expuestas a la violencia de género.

Sin embargo, las respuestas negativas o insolidarias a la revelación de la violencia de género pueden ser perjudiciales para el bienestar, la seguridad, la sanación y la recuperación de la persona sobreviviente. Las respuestas críticas, incrédulas y despectivas a la revelación de la violencia de género pueden socavar la confianza de la persona sobreviviente y su decisión de buscar ayuda; también pueden contribuir a la retraumatización o al maltrato secundario. Estas respuestas pueden contribuir a la autoculpabilización y a la vergüenza, agravar los efectos nocivos de la violencia, impedir que la persona sobreviviente busque ayuda de otros y mantenerla en situaciones de riesgo de violencia de género.<sup>10</sup>

7 A. Jacques-Tiura, M. A. Rifky Tkatch, A. Abbey y R. Wegner, "Disclosure of Sexual Assault: Characteristics and Implications for Posttraumatic Stress Symptoms Among African American and Caucasian Survivors," *Journal of Trauma Dissociation*, vol. 11, No. 2 (2010), disponible en: [www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2862213/](http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2862213/).

8 Jacques-Tiura, *Disclosure of Sexual Assault*.

9 C. Boudreau, H. Kress, R. Rochat y K. Yount, "Correlates of disclosure of sexual violence among Kenyan youth," *Child Abuse and Neglect*, vol. 79 (2018), disponible en: [www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6091645/](http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6091645/).

10 Boudreau, *Correlates of disclosure of sexual violence among Kenyan youth*.

Por lo tanto, es esencial que todos los que entren en contacto con las personas sobrevivientes de la violencia de género en situaciones de desplazamiento y otras situaciones humanitarias estén preparados para recibir y responder a las revelaciones de la violencia de género de una manera compasiva, solidaria y centrada en la persona. Las personas prestadoras de servicios deben aprovechar al máximo —incluso las oportunidades más breves— para ofrecer a las personas sobrevivientes validación, dignidad e información a fin de facilitar su seguridad y acceso a apoyo.

## El enfoque informado por el trauma y centrado en la persona sobreviviente

Adoptar un enfoque de revelación de la violencia de género centrado en el trauma y en la persona sobreviviente:<sup>11</sup>

- Reconoce que toda persona sobreviviente de la violencia de género:
  1. Merece credibilidad y un trato respetuoso, amable, compasivo y empático.
  2. Merece que se le trate como individuo único con los mismos derechos de atención y apoyo;
  3. Tiene puntos fuertes, capacidades, habilidades de afrontamiento, recursos y necesidades;
  4. Tiene derecho, de acuerdo con su edad y circunstancias, a decidir quién debe saber lo que le ha sucedido y qué debe suceder a continuación.
- Fomenta la capacidad de acción y el empoderamiento de cada persona, reforzando sus puntos fuertes y sus capacidades, su capacidad de elección y su control.
- Reconoce la capacidad de recuperación de cada persona sobreviviente y fomenta la esperanza.
- Reconoce el impacto de las experiencias traumáticas, trata de promover la seguridad psicológica y la protección frente a nuevos daños, y apoya el afrontamiento y la recuperación.

Esto se consigue a través de los siguientes cinco principios rectores que ayudan a crear un entorno propicio para la revelación de la violencia de género y a promover respuestas seguras y éticas después de la revelación.<sup>12</sup>

---

11 Adaptado de *GBViE Programme Resource Pack, Kit 3: Responding to Survivors* de UNICEF.

12 Adaptado de *GBViE Programme Resource Pack, Kit 3: Responding to Survivors* de UNICEF.



1. **Derecho a la seguridad:** La seguridad se refiere tanto a la seguridad física como a la sensación de seguridad psicológica y emocional. Es importante tener en cuenta las necesidades de seguridad y protección de cada persona sobreviviente, de sus familiares y de quienes les prestan atención y apoyo. En el caso de la trata de personas, la violencia de pareja y la violencia sexual relacionada con los conflictos y por motivos políticos, los riesgos para la seguridad pueden ser incluso mayores de lo habitual. Toda persona tiene derecho a recibir protección contra violencias adicionales.
2. **Derecho a la confidencialidad:** La confidencialidad promueve la seguridad, la confianza y el empoderamiento. Refleja la creencia de que las personas tienen derecho a elegir a quién se le cuenta o no su historia. Mantener la confidencialidad significa no revelar ninguna información en ningún momento a ninguna parte sin el consentimiento informado de la persona afectada. Hay excepciones a la confidencialidad —como cuando existen requisitos de denuncia obligatoria— y es muy importante que el personal esté familiarizado con ellas y sepa cómo comunicarlas a las personas a las que atiende.
3. **Derecho a la dignidad y a la autodeterminación:** La violencia de género es un atentado contra la dignidad y los derechos de una persona, y todas las partes que entran en contacto con una persona sobreviviente tienen un papel que desempeñar en la restauración y el fomento de su dignidad, autodeterminación y empoderamiento. No respetar la dignidad, los deseos y los derechos de las personas sobrevivientes puede aumentar sus sentimientos de impotencia, vergüenza y culpa; puede reducir la eficacia de las intervenciones, provocar una revictimización y causar mayores daños.
4. **No discriminación:** Todas las personas tienen derecho a la mejor asistencia posible sin discriminación por razón de sexo, género, edad, discapacidad, raza, etnia, SOGIESC, lengua, creencias religiosas o políticas, estatus o clase social.
5. **Interés superior del niño:** Cada niña o niño es único y se verá afectada/o de forma diferente por la exposición a la violencia de género. Las decisiones y acciones que le afectan deben reflejar lo que es mejor para su seguridad, su bienestar y su desarrollo en particular. Las estrategias para garantizar el interés superior de una niña o niño son las siguientes:
  - Adoptar un enfoque que tenga en cuenta las circunstancias individuales de cada niña o niño —incluyendo su situación familiar y sus vulnerabilidades y fortalezas particulares— y dar prioridad a sus necesidades de seguridad, protección y salud física y mental por encima de otras necesidades.

- Escuche la voz y la perspectiva de la niña o niño y tenga en cuenta sus deseos.
- Proteger a la niña o niño de nuevos daños emocionales, psicológicos y/o físicos.
- Capacitar a niñas y niños y a sus familias.
- Examinar y equilibrar los beneficios y las consecuencias potencialmente perjudiciales de cada decisión o acción que afecte a la niña o niño.
- Promover la recuperación y la sanación.



## Enlaces a información y recursos adicionales

- **Respuesta centrada en la persona sobreviviente a la formación de las personas sobrevivientes de la violencia de género, Parte 3: Fortalecimiento de la atención comunitaria** (Programa de atención comunitaria de UNICEF). Disponible en inglés en: [www.unicef.org/media/103856/file/Communities-Care-Part-3-Survivor-Centred-Response-Training-Guide.pdf](http://www.unicef.org/media/103856/file/Communities-Care-Part-3-Survivor-Centred-Response-Training-Guide.pdf)
- **Salud mental y violencia de género: ayudar a las personas sobrevivientes de la violencia sexual en los conflictos: Ayudar a las personas sobrevivientes de la violencia sexual en los conflictos - un manual de formación** (Información sobre salud y derechos humanos). Esta formación se ha desarrollado para las y los ayudantes que prestan asistencia y apoyo a las mujeres que sobreviven a la violencia de género y a los traumas sexuales durante las catástrofes, los conflictos y las situaciones de emergencia, donde el acceso a los profesionales de la salud con conocimientos psicológicos o psiquiátricos es limitado. Disponible en inglés en: [www.hhri.org/gbv-training-manual/](http://www.hhri.org/gbv-training-manual/).
- **Manual de formación en primeros auxilios psicológicos para profesionales de la infancia** (Save the Children, 2017). Esta formación está dirigida al personal de protección de la infancia y a otros trabajadores y voluntarios de la infancia, como educadores y personal sanitario, que apoyan a niñas y niños después o durante una crisis o un acontecimiento traumático, así como al personal de otros sectores que interactúa con ellos, como el de agua, saneamiento e higiene; el de albergue; y el de nutrición. Las habilidades de comunicación y consuelo que se enseñan y practican en la formación se utilizan para ayudar a reducir la angustia inicial que pueden experimentar niñas y niños, así como para ponerles en contacto con asistencia práctica y fomentar estrategias de afrontamiento positivas. Disponible en inglés en: <https://resourcecentre.savethechildren.net/document-collections/save-children-psychological-first-aid-training>.
- **Apoyo y respuesta a niñas y niños desplazados por la fuerza: Módulo de formación para terapeutas de líneas de ayuda a la infancia** (Child Helpline International y ACNUR, 2017). Este manual de formación pretende capacitar a los trabajadores de las líneas de ayuda para trabajar con niñas y niños desplazados. Disponible en inglés en: <https://childhelplineinternational.org/supporting-and-responding-to-forcibly-displaced-children/>

- **Apoyo a los sobrevivientes de la violencia: El papel de las y los mediadores lingüísticos y culturales, con especial atención a la violencia de género y a la violencia sexual contra hombres y niños. Un programa de formación** (WRC, 2021). Este recurso apoya la formación para dotar a las y los mediadores lingüísticos y culturales de los conocimientos básicos que necesitan para responder eficazmente y apoyar a las personas sobrevivientes de la violencia de género y la violencia sexual, incluidos los sobrevivientes masculinos. Disponible en inglés en: [www.womensrefugeecommission.org/research-resources/supporting-survivors-of-violence-the-role-of-linguistic-and-cultural-mediators-training-curriculum/](http://www.womensrefugeecommission.org/research-resources/supporting-survivors-of-violence-the-role-of-linguistic-and-cultural-mediators-training-curriculum/).
- **Apoyo a los jóvenes varones refugiados y migrantes que sobreviven o corren el riesgo de sufrir violencia sexual** (WRC y UNICEF). Disponible en inglés en [www.womensrefugeecommission.org/wp-content/uploads/2021/07/Supporting-Young-Male-Refugees-Migrants-Survivors-At-Risk-Sexual-Violence.pdf](http://www.womensrefugeecommission.org/wp-content/uploads/2021/07/Supporting-Young-Male-Refugees-Migrants-Survivors-At-Risk-Sexual-Violence.pdf).
- **Orientación necesaria: Trabajar con personas lesbianas, gays, bisexuales, trans, intersexuales y queer (LGBTIQ+) en situación de desplazamiento forzado** (ACNUR, 2021). Esta orientación incluye información sobre la violencia de género. Disponible en inglés en: [www.refworld.org/docid/4e6073972.html](http://www.refworld.org/docid/4e6073972.html).

## HERRAMIENTA 2:

# Creación de un entorno propicio para la revelación de la violencia de género

Esta herramienta proporciona información sobre cómo las organizaciones que atienden a las personas refugiadas, solicitantes de asilo, migrantes y otras poblaciones afectadas por las crisis humanitarias pueden crear un entorno que permita a las personas sobrevivientes (que estén preparadas y dispuestas) revelar la violencia de género y recibir respuestas compasivas y centradas en ellas que promuevan su seguridad y bienestar. La herramienta proporciona orientación para que las y los gestores de organizaciones y servicios evalúen y refuercen los procedimientos, las instalaciones, los servicios y el personal a fin de hacerlos más seguros y acogedores para que las personas sobrevivientes revelen la violencia de género. La herramienta establece tres pasos sugeridos que las organizaciones pueden dar para ello:

- **Paso 1:** Desarrollar procedimientos centrados en la persona sobreviviente para guiar al personal a abordar la revelación de la violencia de género de manera segura;
- **Paso 2:** Hacer que las instalaciones y los servicios sean acogedores y seguros; y
- **Paso 3:** Construir un equipo diverso con los conocimientos, actitudes, comportamientos y habilidades adecuados.

## Paso 1. Desarrollar procedimientos centrados en la persona sobreviviente para guiar al personal a abordar la revelación de la violencia de género de manera segura

Deben existir procedimientos adecuados para proteger la confidencialidad, promover la seguridad del individuo y garantizar que todas las personas sobrevivientes sean tratadas con respeto y dignidad. Las organizaciones pueden integrar un enfoque centrado en la persona sobreviviente en sus políticas y procedimientos al desarrollar y comunicar procesos claros que el personal deba cumplir y que se relacionan con todo lo siguiente:

- **Mantener la confidencialidad cuando se trabaja con personas sobrevivientes que revelan la violencia de género. Esto incluye lo siguiente:**
  1. Comunicar a las personas sobrevivientes, y a otros usuarios del servicio, cualquier limitación de la confidencialidad y los requisitos de denuncia obligatoria.
  2. Gestionar y almacenar de forma segura todos los documentos y demás información relacionada con la revelación de la violencia de género.



## INFORMACIÓN ESENCIAL: LA DENUNCIA OBLIGATORIA

**La denuncia obligatoria** se refiere a la obligación legal o de otro tipo de denunciar los incidentes de violencia de género a las autoridades. Las leyes de denuncia obligatoria suelen aplicarse a las sospechas de maltrato infantil; sin embargo, las y los proveedores de servicios pueden tener la obligación de denunciar otras formas de violencia —como la agresión sexual, la explotación o el maltrato— a los gobiernos, las agencias de la ONU, los empleadores u otras personas en posición de autoridad. Todas las personas que se ocupan de las personas sobrevivientes de la violencia de género deben comprender las leyes y las obligaciones de denuncia obligatoria en relación con los casos de violencia de género, así como los requisitos específicos para las niñas y los niños. Esto incluye las obligaciones de denuncia obligatoria de todos los actores —incluidos otros proveedores de servicios como las y los trabajadores de la salud— a los que su servicio puede canalizar.

Aunque la denuncia obligatoria suele tener por objeto proteger a las personas sobrevivientes (especialmente a niñas y niños), seguir los procedimientos de denuncia obligatoria en algunas situaciones puede entrar en conflicto con los principios éticos del trabajo con personas sobrevivientes de la violencia de género,<sup>1</sup> incluidos los principios de seguridad, confidencialidad y autodeterminación. También puede dar lugar a acciones que no son en el mejor interés de la persona sobreviviente.<sup>2</sup> Por ejemplo, la denuncia obligatoria de los casos de violencia sexual o de pareja a la policía puede poner a la persona sobreviviente en gran riesgo de sufrir represalias de la parte agresora, de los miembros de la familia, de los miembros de la comunidad o —en el caso de las personas inmigrantes o solicitantes de asilo— de las autoridades de inmigración.

Cada organización debe decidir cómo va a manejar la denuncia obligatoria, especialmente cuando hacerlo no es lo mejor para la persona sobreviviente. El personal debe conocer los requisitos de denuncia obligatoria y cómo informar a las y los usuarios de los servicios en general sobre este tema, así como cómo informar a las personas sobrevivientes al hacer una revelación cuando existen procedimientos de denuncia obligatoria. En estas situaciones, el personal no puede prometer confidencialidad, ya que no es aceptable hacer promesas a las personas sobrevivientes que quizá no se puedan cumplir. En cambio, las organizaciones deben tener claro desde el principio qué significa la confidencialidad y cuáles son los límites en cada contexto.<sup>3</sup>

1 Para más información, véase Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID), *Guiding Principles for Working with Gender-Based Violence Survivors* (2019), disponible en: [https://pdf.usaid.gov/pdf\\_docs/PA00TMNM.pdf](https://pdf.usaid.gov/pdf_docs/PA00TMNM.pdf).

2 Consulte los enlaces a *Atención a niñas y niños sobrevivientes del abuso sexual* y las *Directrices para la gestión de casos de violencia de género* en los recuadros de recursos adicionales para obtener más información y orientación sobre la notificación obligatoria.

3 Área de responsabilidad de la violencia de género (GBV AoR), *The Inter-Agency Minimum Standards for Gender-Based Violence in Emergencies Programming* (2019), p.49, disponible en: [www.unfpa.org/minimum-standards](http://www.unfpa.org/minimum-standards).

- **Obtener el consentimiento informado para documentar y compartir la información sobre la revelación de la violencia de género con otras personas.** Por ejemplo, debe haber un proceso que guíe a todo el personal para obtener el consentimiento de una persona sobreviviente antes de grabar o compartir cualquier información, incluso dentro de la organización. Las personas sobrevivientes deben decidir y consentir que se comparta su información. También deben poder modificar o retirar su consentimiento en cualquier momento; este derecho y el proceso deben quedarles claros.
- **Promover comportamientos y prácticas inclusivas y no discriminatorias.** Esto incluye garantizar la formación del personal en materia de inclusión y equidad en la prestación de servicios. También debe existir un proceso para informar y abordar el comportamiento inapropiado o discriminatorio del personal hacia otros empleados o empleadas o personas usuarias del servicio. Para más información al respecto, vea el paso 2 más abajo.



### **CONSIDERACIONES PARA TRABAJAR CON GRUPOS DIVERSOS: PROCEDIMIENTOS CENTRADOS EN LA PERSONA SOBREVIVIENTE**

Los procedimientos centrados en la persona sobreviviente para responder a las revelaciones de violencia de género relativas a los siguientes grupos deben incluir consideraciones especiales, entre las que se incluyen, pero no de manera exclusiva, las siguientes:

**Niñas, niños y adolescentes.** Incluir información para ayudar al personal:

- Relacionarse con madres y padres tras la revelación de la violencia de género, incluyendo cómo relacionarse de forma segura, ética y apropiada con ellos u otros miembros de la familia que no sean protectores;
- Aplicar el principio del interés superior de la niña o el niño en las diferentes etapas de la adolescencia; y
- Explorar los requisitos de denuncia obligatoria, incluso cuando no es lo mejor para la niña, el niño, el o la adolescente.

**Personas con diversas SOGIESC.** Incluir información para ayudar al personal:

- Comprender los riesgos específicos de la violencia de género y las barreras que enfrentan las personas LGBTQ+ para revelar su situación;
- Mantener una estricta confidencialidad en torno a la orientación sexual y/o la identidad de género;
- Comprender y utilizar los pronombres preferidos por la persona sobreviviente; y
- Abordar cualquier creencia o prejuicio perjudicial que puedan tener sobre la SOGIESC y que les impida relacionarse con la persona sobreviviente de forma respetuosa, solidaria y centrada en ésta.

**Personas sobrevivientes con discapacidad.** Incluir información para ayudar al personal:

- Comprender cualquier dinámica de poder relacionada con el cuidado y la dependencia que pueda estar exacerbando la violencia de género;
- Evaluar todos los servicios para saber si son accesibles, abordables y aceptables para las personas sobrevivientes con discapacidad.
- Apoyar la plena autonomía y autodeterminación de la persona sobreviviente, independientemente de sus capacidades.

**Minorías étnicas y religiosas, incluidas las mujeres y niñas indígenas.**

Incluir información para ayudar al personal:

- Comprender los obstáculos específicos que pueden encontrar las minorías étnicas y religiosas para acceder a los servicios con seguridad y para sentirse en confianza de revelar la violencia de género.
- Tomar medidas para garantizar que el personal y los servicios sean acogedores para todas las personas, independientemente de su raza, etnia o religión.

**Hombres que revelan violencia sexual.** Incluir información para ayudar al personal:

- Comprender los riesgos y el estigma específicos a los que pueden enfrentarse los hombres sobrevivientes, como ser percibidos como los perpetradores, tener casos de violencia sexual criminalizados como "relaciones entre personas del mismo sexo" y el estigma específico relacionado con las normas de género interiorizadas en torno a la masculinidad;
- Examinar y abordar cualquier idea errónea que el personal pueda tener en torno a los hombres sobrevivientes de la violencia sexual; y
- Evaluar la disponibilidad de servicios para los hombres sobrevivientes al crear vías de canalización.

- **Establecer procesos de supervisión y revisión de casos, responsabilidades y toma de decisiones en casos complejos.** La revelación de la violencia de género puede plantear cuestiones complejas en torno a la ética y la seguridad: por ejemplo, cuando la denuncia obligatoria de la violencia de género sufrida por un niño o una niña no redunde en su interés superior; cuando se requieren medidas especiales para la protección inmediata de una persona sobreviviente, como una víctima de la trata; o cuando la parte agresora es alguien en una posición de poder, como un miembro del personal humanitario. Las organizaciones deben contar con funciones y responsabilidades claras para monitorear al personal y tomar decisiones sobre lo que se debe hacer.
- **Establecer procedimientos de salvaguarda y protección de la infancia.** La salvaguarda se refiere a la responsabilidad de las organizaciones de garantizar que su personal y sus programas no perjudiquen a niñas, niños o adultos vulnerables y no los expongan al maltrato o la explotación. Garantizar que los servicios tengan políticas y procedimientos proactivos para prevenir y responder a la violencia y el abuso de los clientes, incluyendo la explotación y el abuso sexuales, ya sea de usuarios del servicio o del personal.<sup>1</sup> Garantizar que todo el personal conozca y firme un código de conducta.
- **Obtener opiniones y quejas de los usuarios de los servicios, la comunidad y otras organizaciones.** Los mecanismos de retroalimentación son esenciales para garantizar la seguridad y el bienestar de las y los clientes y, especialmente, para prevenir y responder a la explotación y el abuso sexuales. Los mecanismos de reclamación deben ser accesibles y fácilmente comprensibles para todos los grupos de población.
- **Hacer canalizaciones seguras y confidenciales a otras organizaciones y servicios.** Incluso cuando los servicios disponibles son limitados, las organizaciones deben tener información preparada para compartir con las personas sobrevivientes dónde pueden acceder apoyo y asistencia. Cuando se trate con personas en movimiento, garantizar que el personal pueda proporcionar a las personas sobrevivientes la información pertinente sobre los servicios en el camino y en el lugar de destino y, en su caso, canalizarlas durante el trayecto. Para más información sobre el establecimiento de redes de referencia, véase la **HERRAMIENTA 4**.
- **Qué hacer tras una revelación de violencia de género, incluyendo:**
  1. Qué hacer si una persona sobreviviente está en peligro inmediato;
  2. Cómo prestar primeros auxilios psicológicos para apoyar a una persona sobreviviente que está en estado de choque o angustiada (véanse los recursos adicionales más abajo, así como el **Módulo 2, HERRAMIENTA 7**);
  3. Cómo proporcionar a las personas sobrevivientes información pertinente sobre los efectos comunes de la violencia que han sufrido y las opciones disponibles para el apoyo y la asistencia;
  4. Obtener del consentimiento informado para compartir información; y
  5. Hacer canalizaciones.

<sup>1</sup> Véase el Boletín del Secretario General sobre medidas especiales de protección contra la explotación y el abuso sexuales, (ST/SGB/2003/13 y los recursos enumerados al final de esta sección para obtener más información sobre la explotación y el abuso sexuales.

## Paso 2. Hacer que las instalaciones y los servicios sean acogedores y seguros

La forma en que se establecen los entornos físicos y se ofrecen los servicios puede influir en que una persona sobreviviente de la violencia de género decida pedir ayuda. Las estrategias para construir espacios acogedores y seguros que apoyen la revelación de la violencia de género incluyen las siguientes acciones:

- **Hacer que las instalaciones sean atractivas** y garantizar que estén limpias, bien iluminadas, sean cómodas y acogedoras. En los albergues, por ejemplo, puede ser útil reproducir aspectos del "hogar" en la medida de lo posible, con acceso de las y los residentes a una cocina o un jardín o a salas para leer o socializar con otras personas. Las instalaciones sanitarias podrían incluir juguetes para las niñas y los niños y espacios de consulta privados. No dé por sentado que su centro es seguro o acogedor: pida a las y los usuarios de los servicios que le informen sobre cómo mejorar su sensación de comodidad y seguridad.
- **Exponer carteles y otros materiales informativos** para acoger a diversos grupos y comunicar información sobre los servicios de apoyo a la violencia de género disponibles. Por ejemplo, exhibir carteles con imágenes que reflejen diferentes poblaciones de personas refugiadas o migrantes, o bien, símbolos de banderas LGBTIQ+ para personas con diversas SOGIESC. Al mostrar información sobre los servicios de apoyo a la violencia de género disponibles, asegúrese de incluir información en los idiomas y niveles de alfabetización pertinentes.
- **Crear una variedad de oportunidades seguras y adecuadas para que el personal calificado interactúe con las y los usuarios del servicio**, como sesiones informativas y actividades sociales, recreativas y terapéuticas. Asimismo, cuando sea apropiado, considere cómo involucrar a los usuarios del servicio en las actividades rutinarias para establecer una relación y proporcionar oportunidades informales para hablar libremente con un miembro del personal.
- **Ofrecer servicios de guardería** para que madres y padres de niñas y niños puedan mantener conversaciones privadas con el personal. Tenga en cuenta los aspectos contextuales al ofrecer el servicio de guardería; en algunos casos, por ejemplo, puede ser mejor colocar a los niños y las niñas donde no puedan oír, pero puedan seguir viendo a su madre o padre.
- **Celebrar sesiones informativas sobre la violencia de género** facilitadas por personal formado para sensibilizar sobre el hecho de que la violencia de género nunca es aceptable y para compartir información sobre los servicios disponibles. Considere cómo crear espacios virtuales seguros invitando a las y los usuarios de los servicios a chats de grupo seguros o a citas virtuales para hablar de salud, salud mental, bienestar emocional, derechos legales y servicios disponibles. Estos espacios seguros pueden allanar el camino para que pueda darse una revelación de violencia de género. Ver **Módulo 3** para las herramientas y actividades sobre el intercambio de información con las comunidades.



## CONSIDERACIONES PARA TRABAJAR CON GRUPOS DIVERSOS: HACER QUE LOS SERVICIOS SEAN CORDIALES Y ACOGEDORES

Los procedimientos centrados en la persona sobreviviente para responder a la revelación de la violencia de género deben tener en cuenta las diversas identidades y características, incluidas las que se enumeran a continuación.

### Estrategias para **hacer que los servicios sean adecuados para las adolescentes:**

- Garantizar que los centros de atención se perciban como seguros para que las niñas accedan a ellos en diferentes etapas de la adolescencia y en diferentes circunstancias.
- Garantizar la privacidad de todas las niñas en los centros de atención, incluyendo el momento en que llegan y entran; por ejemplo, tener horarios exclusivos para que las adolescentes hagan uso del servicio (*ver Enlaces a información y recursos adicionales* al final de esta herramienta).
- Garantizar que los servicios estén disponibles en un horario adecuado para las niñas.
- Hacer que los centros de atención sean lo más acogedores posible. Por ejemplo, proporcionar un juguete de peluche para reconfortar a las adolescentes sobrevivientes más jóvenes; exponer carteles u otros materiales educativos diseñados para adolescentes; proporcionar servicios de guardería para las madres adolescentes que buscan servicios; garantizar que los centros de atención sean accesibles para las niñas con discapacidades; y acoger a las niñas con diversas SOGIESC.

### Estrategias para **hacer que los servicios sean adecuados para las personas sobrevivientes con discapacidad:**

- Contratar personal con discapacidad.
- Garantizar que todos los servicios sean accesibles para personas con discapacidades físicas y cognitivas (*ver Enlaces a información y recursos adicionales* al final de esta herramienta).
- Garantizar espacios confidenciales donde las personas con discapacidad puedan hablar con los proveedores sin la presencia de sus cuidadores.
- Asegurarse de que el personal sea consciente de que no todas las discapacidades son visibles y que no se puede dar por sentado el estado de capacidad de las personas.

### Estrategias para **hacer que los servicios sean adecuados para las personas con diversas SOGIESC:**

- Establecer relaciones con organizaciones y grupos locales LGBTQ+, siempre que sea posible, y consultar con ellos cómo hacer que los servicios sean acogedores y seguros para las personas con diversas SOGIESC y evitar reacciones involuntarias.
- Garantizar que las personas con diversas SOGIESC identifiquen los centros de atención como de acceso seguro.
- Garantizar la privacidad de todas las personas con diversas SOGIESC en los centros de atención desde que llegan y entran.
- Formar al personal para que no asuma ni obligue a revelar las identidades sexuales o de género de las y los clientes o sus pronombres, incluso en el papeleo y los formularios de admisión. Hacer que los servicios de violencia de género, salud sexual y salud reproductiva sean cordiales y accesibles a los hombres trans, las mujeres trans, las personas intersexuales, las personas no binarias y otras personas de género diverso (*ver Enlaces a información y recursos adicionales* al final de esta herramienta).

Estrategias para **hacer que los servicios sean adecuados para las minorías étnicas y religiosas, incluidas las mujeres y niñas indígenas:**

- Garantizar que toda la información sobre los servicios sea fácilmente comprensible y accesible para las personas de grupos minoritarios.
- Garantizar la disponibilidad de servicios de traducción e interpretación, especialmente para las minorías lingüísticas. Considerar si la persona que usa el servicio se siente cómoda hablando abiertamente delante del/la intérprete, que puede ser miembro de su comunidad y podría suponer un riesgo a la confidencialidad. Cuando sea posible, permita a las y los usuarios del servicio elegir su intérprete.
- Poner en marcha medidas adecuadas para garantizar su seguridad y protección, especialmente cuando las personas se vieron desplazadas debido a su etnia, religión u otra condición de minoría.

Estrategias para **hacer que los servicios sean adecuados para los hombres sobrevivientes de la violencia sexual:**

- Comprender las repercusiones físicas, psicológicas y sociales específicas de la violencia sexual sufrida por los sobrevivientes masculinos
- Garantizar la privacidad de los hombres sobrevivientes en los puntos de prestación de servicios, incluso desde su llegada y entrada.
- Identificar opciones seguras para remitir a los hombres sobrevivientes.
- Proporcionar o exponer material educativo sobre los impactos de la violencia sexual contra los hombres.

## Paso 3. Construir un equipo diverso con conocimientos, actitudes, comportamientos y habilidades centrados en las personas sobrevivientes

Un enfoque de revelación de la violencia de género centrado en el trauma y en la persona sobreviviente requiere que todo el personal que entre en contacto con el individuo tenga creencias, actitudes y aptitudes adecuadas centradas en éste. Esto incluye ser capaz de reconocer los impactos de las experiencias traumáticas en la fisiología, el comportamiento y la memoria de la persona sobreviviente; responder a la revelación de la violencia de género de manera que se refuerce la seguridad, la resiliencia y la capacidad de la persona de afrontar la situación; y apoyarla para que busque asistencia y apoyo adicionales.

Construir un equipo de personal diverso con estas habilidades implica:

- **Garantizar un equipo diverso en términos de género, cultura, origen étnico, edad, idioma, capacidad y SOGIESC** para promover servicios inclusivos y respetuosos con las diversas identidades de las personas, minorías y comunidades a las que se atiende.
- **Garantizar la disponibilidad de trabajadores de diversos géneros y con las habilidades lingüísticas** y comunicativas pertinentes para que las personas sobrevivientes de la violencia de género puedan elegir revelar su situación a una persona con la que sientan seguridad para comunicarse.
- **Formación de todo el personal sobre la violencia de género** (véase **HERRAMIENTAS 1, 2 y 3**). Las mejores prácticas para atender a las personas sobrevivientes de la violencia de género implican la formación de todo el personal sobre la violencia de género. Esto incluye al personal e incluso a las y los voluntarios responsables de la seguridad, la recepción, la administración y otras funciones de apoyo, es decir, cualquier miembro del equipo con el que una persona sobreviviente pueda encontrarse, aunque sea en forma breve.

Todo el personal (e, idealmente, las y los voluntarios) debe recibir formación sobre:

- Fundamentos de la violencia de género, incluyendo todas las formas en que se manifiesta y sus impactos en las personas sobrevivientes.
- Principios, creencias y habilidades centrados en la persona sobreviviente y en el trauma;
- Procedimientos organizativos que orienten la revelación de la violencia de género, incluidos todos los descritos anteriormente en el paso 1; y
- Creación de un entorno seguro y propicio para la revelación de la violencia de género, incluyendo cómo el personal individual puede crear seguridad en sus interacciones con las posibles personas sobrevivientes a través de habilidades de comunicación verbal y no verbal.

El personal que presta servicios directos —como el que presta servicios de salud, trabajo social, protección y otros servicios de apoyo— debe recibir formación adicional sobre lo siguiente:

- Acciones a tomar después de una revelación, incluido el intercambio de información sobre la violencia de género y el apoyo a las personas sobrevivientes y la canalización de casos.



### INFORMACIÓN ESENCIAL: DISEÑAR E IMPARTIR LA FORMACIÓN DEL PERSONAL

*Al diseñar e impartir la formación del personal, tenga en cuenta lo siguiente:*

- *La formación debe ser impartida por facilitadores con las habilidades y la experiencia adecuadas para atender a las personas sobrevivientes de la violencia de género.*
- *Una formación aislada no es suficiente, sobre todo si se quieren crear creencias y actitudes centradas en las personas sobrevivientes y que fomenten la inclusión y la diversidad. Encontrar formas de proporcionar una formación continua y profunda, el desarrollo de habilidades y la retroalimentación de las y los supervisores para fomentar actitudes y comportamientos centrados en el trauma y en las personas sobrevivientes entre el personal.*

- **Proporcionar al personal la supervisión y el apoyo adecuados.** La respuesta a la violencia de género es delicada y puede ser compleja, sobre todo cuando hay riesgos de seguridad para las personas sobrevivientes y quienes las apoyan. Además, el propio personal puede verse afectado por la violencia de género, el desplazamiento y otras experiencias traumáticas directas o indirectas. Por ello, es importante que el personal reciba apoyo y supervisión continuos para asegurar tanto el bienestar de sus clientes como el propio. Para más información sobre la gestión del trauma secundario y la promoción del autocuidado, véase el **Módulo 2, HERRAMIENTA 10**.



## Enlaces a información y recursos adicionales: Creación de un entorno propicio para la revelación de la violencia de género

- **Cómo apoyar a las personas sobrevivientes de la violencia de género cuando no hay un proveedor de atención en su zona. Una guía de bolsillo paso a paso para profesionales humanitarios** (Comité Permanente entre Agencias [IASC], 2015). Se trata de una guía de bolsillo para los actores humanitarios con habilidades útiles, recursos, lo que se debe y no se debe hacer, incluyendo recursos específicos para niñas/niños/adolescentes sobrevivientes. Disponible en inglés en: [https://gbvguidelines.org/wp/wp-content/uploads/2018/03/GBV\\_PocketGuide021718.pdf](https://gbvguidelines.org/wp/wp-content/uploads/2018/03/GBV_PocketGuide021718.pdf)

- **Violencia de género contra niñas, niños y jóvenes con discapacidad: Un conjunto de herramientas para los actores de la protección de la infancia** (Fondo para la Infancia Internacional y Comisión de Mujeres Refugiadas [WRC], 2016). El conjunto de herramientas consta de principios y directrices para la inclusión de niñas, niños y jóvenes con discapacidad en los programas de violencia de género; herramientas de desarrollo de capacidad para el personal sobre la inclusión de la discapacidad en los programas de violencia de género; y herramientas de participación de niñas, niños y jóvenes para recabar información sobre los problemas de violencia de género que enfrenta la infancia con discapacidad. Disponible en: [www.womensrefugeecommission.org/research-resources/youth-disabilities-toolkit/](http://www.womensrefugeecommission.org/research-resources/youth-disabilities-toolkit/)
- **Apoyo a los jóvenes varones refugiados y migrantes que sobreviven o corren el riesgo de sufrir violencia sexual: Guía de campo para trabajadores de primera línea en Europa** (WRC y Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia [UNICEF], 2021). Esta guía de campo tiene como objetivo abordar las lagunas actuales en la prestación de apoyo a los jóvenes varones sobrevivientes o en riesgo de sufrir violencia sexual. Disponible en inglés en: [www.womensrefugeecommission.org/research-resources/supporting-young-male-refugees-and-migrants-who-are-survivors-or-at-risk-of-sexual-violence-a-field-guide-for-frontline-workers-in-europe/](http://www.womensrefugeecommission.org/research-resources/supporting-young-male-refugees-and-migrants-who-are-survivors-or-at-risk-of-sexual-violence-a-field-guide-for-frontline-workers-in-europe/)
- **El Centro de Recursos y Apoyo a la Salvaguarda** (RSH) apoya a las organizaciones del sector de la ayuda para que refuercen su política y sus prácticas de salvaguarda contra la explotación, el abuso y el acoso sexuales (SEAH). Disponible en inglés en: <https://safeguardingsupporthub.org/>
- **Trabajar con niñas adolescentes en movimiento, sobrevivientes de la violencia de género: Guía para proveedores de servicios** (UNICEF y VOICE, 2020). Esta guía y el manual de formación que la acompaña están diseñados para ayudar a los proveedores de servicios a trabajar con las adolescentes desplazadas que han sufrido violencia de género. Disponible en inglés en: [www.unicef.org/lac/media/30266/file/Working%20With%20Adolescent%20Girl%20GBV%20Survivors%20On%20The%20Move.pdf](http://www.unicef.org/lac/media/30266/file/Working%20With%20Adolescent%20Girl%20GBV%20Survivors%20On%20The%20Move.pdf)
- **Primeros auxilios psicológicos: Guía para el personal de campo** (Organización Mundial de la Salud [WHO], 2011). Esta guía ofrece un marco de referencia para proporcionar ayuda humana, solidaria y práctica a los seres humanos que sufren por causa de crisis graves. Disponible en inglés en: [www.who.int/publications/i/item/9789241548205](http://www.who.int/publications/i/item/9789241548205). [Puede encontrar recursos sobre primeros auxilios psicológicos aquí: www.apa.org/practice/programs/dmhi/psychological-first-aid](http://www.apa.org/practice/programs/dmhi/psychological-first-aid)
- **Trabajar con personas lesbianas, gays, bisexuales, trans, intersexuales y queer (LGBTIQ+) en situación de desplazamiento forzado** (Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados, 2021). Esta nota ofrece orientación sobre una serie de cuestiones relativas a la discriminación de las personas LGBTIQ+, las distintas vulnerabilidades de las personas refugiadas de la comunidad LGBTIQ+ y las principales orientaciones/herramientas para la no discriminación y la protección. Disponible en inglés en: [www.refworld.org/pdfid/4e6073972.pdf](http://www.refworld.org/pdfid/4e6073972.pdf). [Forma parte de una serie más amplia sobre la inclusión del colectivo LGBTIQ+ en entornos humanitarios, que puede consultarse en: www.humanitarianlibrary.org/collection/lgbtiq-inclusion-humanitarian-action](http://www.humanitarianlibrary.org/collection/lgbtiq-inclusion-humanitarian-action)

- **Discapacidad en contextos humanitarios: Opiniones de las personas afectadas y de las organizaciones sobre el terreno** (Handicap International, 2015). Este informe pretende identificar mejor los cambios necesarios para una respuesta humanitaria que incluya a las personas con discapacidad y ofrece recomendaciones para que los servicios sean más accesibles para estas personas. Disponible en inglés en: [www.un.org/disabilities/documents/WHSDisability-in-humanitarian-contexts-HI.pdf](http://www.un.org/disabilities/documents/WHSDisability-in-humanitarian-contexts-HI.pdf)
- **Minorías nacionales, étnicas, religiosas y lingüísticas y pueblos indígenas** (ACNUR). Este recurso ofrece una visión general de los riesgos y problemas específicos a los que se enfrentan las minorías y los pueblos indígenas y proporciona recomendaciones clave para el ámbito humanitario. Disponible en inglés en: <https://emergency.unhcr.org/entry/44031/ethnic-religious-and-linguistic-minorities-and-indigenous-peoples>
- **Atención a niñas y niños sobrevivientes de abusos sexuales: Directrices para proveedores de servicios sanitarios y psicosociales en contextos humanitarios** (Comité Internacional de Rescate [IRC] y UNICEF, 2012). Estas directrices proporcionan un enfoque práctico para ayudar a las niñas y los niños sobrevivientes y a sus familias a recuperarse y sanar de los impactos del abuso sexual. <https://gbvresponders.org/wp-content/uploads/2014/07/CCS-Guidelines-lowres.pdf>

## HERRAMIENTA 3:

# Actividades de aprendizaje para aumentar la capacidad del personal

Esta herramienta incluye actividades de aprendizaje para ayudar a las organizaciones a desarrollar los conocimientos y las habilidades del personal a fin de crear un entorno seguro y propicio para que las personas sobrevivientes de la violencia de género puedan revelar su situación si así lo deciden. Las actividades incluyen:

- **Actividad 1:** Un debate en pequeños grupos para ayudar al personal a reflexionar sobre los factores que contribuyen a crear un entorno seguro; y
- **Actividad 2:** Una representación de roles basada en el teatro "stop-start" que se sirve de las y los participantes para crear una forma interactiva y animada de entender y resolver un problema de revelación de la violencia de género.

Las y los directores de organizaciones o servicios pueden utilizar las actividades de esta herramienta para formar al personal. Se puede utilizar una o ambas actividades en una sola sesión de formación. Si se utilizan ambas, se recomienda que los facilitadores comiencen con la Actividad 1 antes de pasar a la Actividad 2. En ambas actividades, se utilizan escenarios de estudio de casos para explorar los factores individuales y organizativos que permiten o inhiben la revelación de la violencia de género. Estos escenarios se presentan como ejemplos. Se le anima a desarrollar escenarios relevantes para su organización o contexto de servicio y asegurarse de tener escenarios que reflejen las poblaciones y comunidades a las que sirve, así como las realidades operativas y de personal de su organización.



### CONSIDERACIONES AL TRABAJAR CON GRUPOS DIVERSOS

Asegurarse de desarrollar escenarios que reflejen la diversidad de personas y comunidades a las que sirve su organización, incluyendo escenarios relevantes que representen:

- Niñas, niños y adolescentes sobrevivientes de la violencia de género;
- Mujeres, niñas y personas discapacitadas con diversidad de género;
- Personas sobrevivientes con diversas SOGIESC;
- Hombres sobrevivientes de la violencia sexual;
- Víctimas de la trata de personas; y
- Minorías étnicas y religiosas.

## Actividad 1: Discusión en grupos pequeños

### Preparación

Para prepararse para facilitar esta actividad, tendrá que hacer lo siguiente:

- Revisar la actividad y familiarizarse con el enfoque, el método y los factores que apoyan o inhiben la revelación de la violencia de género.
- Adaptar o desarrollar escenarios para usar en la discusión que sean relevantes para su contexto y organización (ver Escenarios de muestra adicionales, más abajo).
- Preparar un folleto para las y los participantes de lo que se debe y no se debe hacer para que lo revisen en grupo. Véase el **paso 7** para la información que debe incluirse en el folleto.
- Tener preparados los materiales, incluyendo:
  1. Copias de los escenarios que repartirá en el **Paso 1**;
  2. Papel de rotafolio, papel para notas y bolígrafos para anotar las respuestas; y
  3. Hoja informativa sobre lo que se debe y no se debe hacer para distribuirla y revisarla en el **paso 7**.

### Pasos para la facilitación

1. **Divida a los participantes en pequeños grupos de cuatro o cinco personas y distribuya el escenario y las preguntas de debate a cada participante.** Puede dar a cada grupo el mismo escenario, o distribuir diferentes escenarios a cada grupo para introducir una diversidad de situaciones para la discusión. *Nota: Aquí se utiliza un ejemplo de estudio de caso de México. Al final de esta sección se pueden encontrar más estudios de casos de otros contextos. Revise los escenarios de los casos prácticos para ver si alguno es relevante para su trabajo y la formación de su equipo; también puede desarrollar sus propios escenarios basados en estos modelos.*

## ESCENARIO 1: Llegada a un albergue (E\_\_\_\_\_)

E\_\_\_\_\_, una joven indígena de un país vecino, llega a un albergue al otro lado de la frontera con sus dos hijos. En la puerta, el guardia de seguridad la hace pasar y le pide que firme en un formulario. Una voluntaria se acerca a ella para informarle de que habrá una sesión de orientación sobre el refugio en grupo a las 4 de la tarde (dentro de cinco horas) y le pide que espere de momento en la sala de admisión para que un miembro del personal pueda hablar con ella. En la sala de admisión con sus hijos, E\_\_\_\_\_ se fija en los carteles de la pared con imágenes de personas que corren y parecen asustadas, pero ella es analfabeta y no puede leer los pies de foto. También observa panfletos con imágenes de niños sobre la mesa. Tras 20 minutos de espera en la sala de admisión, entra un miembro masculino del personal. El miembro del personal pregunta a E\_\_\_\_\_ si está cómoda en la sala. Ella asiente y él se sienta frente a ella. El miembro del personal llamado B\_\_\_\_\_ se presenta, le explica rápidamente las normas del albergue y le dice que necesita hacerle algunas preguntas para garantizar su propia seguridad y

la de los demás residentes. Ella vuelve a asentir, pero B\_\_\_\_\_ intuye que no le ha entendido del todo. Le pregunta en qué idioma se siente más cómoda, enumerando las opciones con base en los idiomas que hablan otros miembros del personal del albergue. E\_\_\_\_\_ asiente cuando dice su idioma. B\_\_\_\_\_ sonríe, se levanta y dice que volverá enseguida. Vuelve 10 minutos después con una empleada que entra en la habitación y saluda a E\_\_\_\_\_ y a sus hijos en su idioma.

2. **Pida a las y los participantes que lean el estudio de caso** para sí mismos o pida a los voluntarios que lo lean en voz alta a todo el grupo.
3. **Pida a las y los participantes que discutan las siguientes preguntas** en sus pequeños grupos durante 15 minutos. Asegúrese de que cada grupo tenga a alguien que controle el tiempo de la discusión, que anote las respuestas en un papel o en un rotafolio y que informe al resto del grupo.

### Preguntas

- *¿Qué elementos de la historia contribuyeron a crear un entorno propicio para la revelación de la violencia de género?*
  - *¿Qué elementos de la historia inhibieron la construcción de un entorno propicio para la revelación de la violencia de género?*
4. **Después de 15 minutos, reúna de nuevo a todo el grupo** y haga que cada grupo informe sobre sus respuestas a las preguntas. Registre las respuestas en el rotafolio en las columnas "+" y "-".
  5. **Después de que cada pequeño grupo haya compartido sus respuestas, pida a todo el grupo que haga una lluvia de ideas sobre las medidas adicionales que podrían tomarse —tanto a nivel individual como organizativo—** para proporcionar un entorno seguro para la revelación de la violencia de género. Continúe anotando en el rotafolio los elementos que contribuyen a la revelación de la violencia de género o la inhiben. Si es necesario, utilice las siguientes indicaciones para animar a las y los participantes, adaptadas según sea necesario en función del escenario que utilice:
    - *¿Cuál creen que fue la primera impresión de E\_\_\_\_\_ cuando llegó a la puerta del albergue? ¿Cómo creen que se sintió al interactuar con el guardia de seguridad y el voluntario? ¿Por qué?*
    - *¿Qué hicieron el voluntario, el guardia de seguridad y el personal para crear un espacio seguro y acogedor?*
    - *¿Cómo estaba dispuesta la sala de admisión? ¿Hubo algún elemento que indicara seguridad o receptividad para hablar de la violencia de género?*
    - *¿Cómo creen que se sintió E\_\_\_\_\_ cuando esperaba en la sala de admisión? ¿Por qué?*
    - *¿Cómo creen que se sintió E\_\_\_\_\_ al hablar con los dos funcionarios en la sala de admisión? ¿Por qué?*
    - *¿Qué medidas podría tomar B\_\_\_\_\_ a nivel individual para crear un entorno más seguro para la revelación de la violencia de género? ¿Qué podría haber hecho de*

*manera diferente cualquier otro miembro del personal parte del escenario?*

- *¿Qué medidas podrían adoptarse a nivel organizativo para crear un entorno más propicio para la revelación?*

**6. Cuando las y los participantes hayan terminado la lluvia de ideas, revise los factores de cada columna.** Añada otros factores, según sea necesario, de la lista que aparece a continuación y ajústelos en función del escenario que utilice:

**7. Distribuya el folleto lo que se debe y no se debe hacer a las y los participantes y revíselo en grupo** al tiempo que proporciona información adicional si es necesario y responde a las preguntas que surjan. A continuación encontrará un ejemplo de información que puede incluirse en un folleto de lo que se debe y no se debe hacer.

**8. Haga a las y los participantes las siguientes preguntas para facilitar la reflexión:**

- *¿Qué elementos del escenario representado en el estudio de caso le resultan conocidos? ¿Sucede alguna vez este tipo de interacción en su organización?*
- *¿Qué elementos del escenario son diferentes de lo que ocurre en su organización?*
- *Después de esta actividad, ¿hay algo que usted o su equipo podrían hacer de forma diferente en su trabajo diario para crear un entorno más propicio para la revelación y respuesta a la violencia de género?*

Ejemplos de factores que contribuyen a crear un entorno favorable	Ejemplos de factores que inhiben la creación de un entorno favorable
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una persona voluntaria se presenta para dirigir a la mujer a la sala de admisión e informarle de la sesión de bienvenida posterior.</li> <li>• Existencia de un espacio separado y privado para hablar a solas.</li> <li>• El personal (guardia, voluntario) presente en el albergue para hacer entrar a la mujer e informarle de lo que puede esperar.</li> <li>• Material informativo sobre el desplazamiento y los diferentes grupos de población (por ejemplo, niñas, niños) presentes en la sala de admisión.</li> <li>• El personal le pregunta si está cómoda.</li> <li>• El funcionario responde a la falta de comprensión de la mujer.</li> <li>• El funcionario se ofrece a realizar la admisión en otro idioma en el que sea más cómodo.</li> <li>• Presencia de personal diverso en el albergue, con personal que habla otros idiomas comunes entre las personas refugiadas y migrantes.</li> <li>• Personal de diferentes géneros presente en el albergue (masculino, femenino).</li> <li>• El personal femenino saluda tanto a la mujer como a su hijo e hija en su lengua materna cuando entra a la habitación antes de hacer o decir algo más.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El personal de seguridad no saludó a la mujer ni a su hijo e hija cuando llegaron.</li> <li>• El que la clientela necesite registrarse en la entrada no tiene en cuenta la posibilidad de que sean analfabetas.</li> <li>• La persona voluntaria que se acercó a la mujer y su hijo e hija no la saludó ni le preguntó si necesitaba algo de inmediato, como agua, comida, descanso.</li> <li>• Larga espera en la sala de admisión sin explicación sobre qué esperar.</li> <li>• Textos densos que no resultan útiles en casos de baja alfabetización.</li> <li>• El miembro masculino del personal no saludó a los niños ni preguntó si necesitaban algo antes de lanzarse a dar explicaciones.</li> <li>• El miembro del personal masculino explicó las normas del albergue antes de preguntar cómo estaban, qué necesitaban, etc.</li> <li>• El miembro del personal masculino no preguntó si la mujer quería hablar con o sin sus hijo e hija en la sala, ya que podría no sentirse cómoda hablando de violencia con ellos presentes.</li> <li>• El miembro del personal no pidió el consentimiento de la mujer para hablar con ella y hacerle preguntas en ese momento y no le ofreció un momento alternativo para hablar si primero necesitaba descansar.</li> <li>• El miembro del personal masculino no le informó de que iba a buscar a otro miembro del personal para llevarlo a la sala de admisión.</li> <li>• El miembro masculino del personal no le preguntó si prefería hablar con un miembro del personal femenino o masculino.</li> </ul>

Lo que se debe y no se debe hacer: Consideraciones individuales y organizativas	
<p><b>Lo que el personal debe hacer a nivel individual</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ofrecer ayuda respecto a necesidades básicas antes de hacer preguntas sobre las razones para emigrar, experiencias de violencia en el trayecto, etc.</li> <li>• Mostrar empatía y compasión.</li> <li>• Hacer hincapié en la confidencialidad y demostrarla.</li> <li>• Practicar la escucha activa, incluyendo el contacto visual, poner atención cuando la persona esté hablando y asegurarse de no distraerse.</li> <li>• Mostrar que cree la historia de la persona.</li> <li>• Actuar con honestidad, transparencia y paciencia.</li> <li>• Fomentar la autoestima afirmando los sentimientos, deseos y expresiones de la persona.</li> <li>• Aprender expresiones coloquiales o eufemísticas para referirse a los actos sexuales.</li> <li>• Comprobar espontáneamente cómo está alguien; prestar atención a los detalles y demostrar cariño en pequeñas cosas (por ejemplo, jugando con los niños).</li> <li>• Jugar con los niños y sentarse en el suelo con ellos para estar al mismo nivel físico.</li> <li>• CONSEJO REMOTO: Ofrecer opciones de mensajería segura, si procede, como el intercambio de mensajes de voz en Signal y la activación de la función de borrado automático de todos los mensajes. Esto sólo debe intentarse con un claro consentimiento y comprensión de la persona sobreviviente.</li> <li>• CONSEJO REMOTO: Por teléfono, comience con preguntas de sí/no para que una posible persona sobreviviente pueda responder sin ponerse en peligro. "¿Es seguro hablar conmigo con esa persona allí?"; "¿Siente que está en peligro en este momento?" En algunos casos, también puede establecer una palabra clave que el individuo pueda utilizar para indicar peligro.</li> </ul>	<p><b>Lo que las y los miembros del personal no deben hacer</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nunca preguntar a alguien sobre la violencia en presencia de su pareja, familiar o amigo.</li> <li>• No juzgar ni culpar a una persona por lo que le haya ocurrido. Hay que recordar que las propias experiencias de vida y los antecedentes de cada persona pueden influir en su forma de ver o interpretar las experiencias y el comportamiento de otra persona.</li> <li>• Evitar el lenguaje corporal, como cruzar los brazos o las expresiones faciales que transmiten incredulidad o irritación.</li> <li>• No presionar a una persona para que hable si se siente incómoda o no está preparada para hacerlo. En su lugar, asegurarle que puede hablar con usted más tarde o remitirla a otra persona que pueda ayudarla.</li> <li>• No hablar abiertamente con los/as demás colegas en entornos visibles sobre un caso ni vociferar con ellos/as justo después de que una persona comparta información sensible con usted. Esto puede erosionar la confianza y crear ansiedad.</li> <li>• CONSEJO REMOTO: No traer a colación la violencia de género o información sensible al teléfono o en línea a menos que se haya verificado que todas las partes están en un espacio privado y confidencial.</li> <li>• CONSEJO REMOTO: Si una persona acepta comunicarse mediante una plataforma de mensajes de texto seguros, no enviar información específica del caso ni detalles que puedan ponerla en peligro si llegasen a ser encontrados.</li> <li>• CONSEJO REMOTO: No esperar respuestas rápidas por teléfono o mensaje de texto.</li> </ul>

### Lo que las organizaciones e instituciones deben hacer

- Crear instalaciones atractivas, limpias, bien iluminadas y cómodas. Para los albergues, puede ser útil replicar aspectos del "hogar" en la medida de lo posible, con acceso de las personas a una cocina o un jardín, o salas para leer o ver la televisión.
- Garantizar la existencia de espacios confidenciales para las conversaciones individuales.
- Exponer carteles y otros materiales sobre VSG y los servicios de apoyo disponibles.
- Formar a todo el personal en primeros auxilios psicológicos.
- Garantizar la mayor diversidad posible de género, etnia, edad, lengua y orientación sexual/identidad entre el personal.
- Disponer de dormitorios para personas LGBTQ+ y mujeres que soliciten esta opción.
- Involucrar a las y los clientes en actividades rutinarias, tareas, etc., para crear una relación y proporcionar más oportunidades para hablar libremente.
- Garantizar que el personal del albergue o de la recepción esté visiblemente accesible para los residentes para una conversación informal.
- Proporcionar diversas oportunidades de interacción entre el personal y las y los residentes, incluidas las actividades de grupo (talleres para conocer sus derechos, terapia de grupo, etc.).
- Establecer grupos de apoyo entre las y los usuarios de los servicios.
- Hablar de la violencia de género en las sesiones informativas, haciendo hincapié en que NUNCA es aceptable y en que hay ayuda disponible.
- Mantener sistemas de canalización interinstitucional seguros, confidenciales y actualizados.
- Garantizar el acceso a asesoría religiosa y espiritual si se desea.
- Prever controles de autocuidado, capacitación y apoyo al personal.
- Establecer mecanismos de retroalimentación y de reclamación basados en la comunidad y accesibles para todos los grupos de población, incluyendo mujeres, niñas, niños y hombres de diversos orígenes.
- CONSEJO REMOTO: Proporcionar a los trabajadores sociales un acceso fiable a teléfonos seguros, tarjetas SIM e internet para que puedan seguir comunicándose con los posibles supervivientes.
- CONSEJO REMOTO: Crear "espacios seguros" virtuales invitando a las y los usuarios del servicio a chats de grupo o reuniones para discutir temas, como medidas de salud pública, consejos de salud mental o disponibilidad de servicios; aproveche esta oportunidad para compartir información sobre los servicios vinculados a la violencia de género.

### Lo que las organizaciones e instituciones no deben hacer

- No dar por sentado que su centro es seguro o acogedor: pedir la opinión de los clientes y sus ideas sobre cómo crear un entorno más cómodo.
- No esperar que una sola formación sobre violencia de género sea suficiente. Proporcionar una sensibilización continua y el desarrollo de habilidades que mejoren la calidad del apoyo y los conocimientos de su equipo.
- No tolerar comentarios discriminatorios o estigmatizantes hacia las personas o el personal a su cargo.
- Establecer un procedimiento organizativo para enfrentarse a las personas infractoras.
- No perpetuar el aislamiento, la discriminación o la estigmatización de los grupos marginados y diversos (por ejemplo, pueblos indígenas, personas LGBTQ+) en los albergues, centros de acogida, durante las actividades sociales o los debates; proceder con inclusividad, sensibilidad y compasión.
- No permitir que el personal o la organización compartan o utilicen cualquier información que una persona sobreviviente haya revelado sin pedir primero su autorización y explicar el propósito de compartirla.
- CONSEJO REMOTO: No permitir que se graben las conversaciones con clientes.

## Escenarios de muestra adicionales

En esta sección, encontrará otros escenarios que puede utilizar o adaptar para la discusión en pequeños grupos.

### ESCENARIO 2: Registro en una oficina de asilo (R\_\_\_\_)

R\_\_\_\_ (16 años) dejó su país hace tres meses tras la desaparición de su hermano mayor. Sus padres, preocupados por su seguridad, decidieron enviarla fuera del país con el poco dinero que tenían. R\_\_\_\_ tomó varios autobuses y barcos y finalmente llegó aquí, a un pequeño pueblo de la costa. Se alojó en un albergue local donde una persona voluntaria le sugirió que solicitara la condición de refugiada. Al día siguiente, R\_\_\_\_ va a la oficina de asilo local. Después de esperar fuera en la cola durante cuatro horas, llega a un guardia de seguridad, que registra sus pertenencias y le dice que espere dentro. Ella se sienta. La sala de espera está abarrotada, con paredes estériles y guardias de seguridad que parecen funcionarios de inmigración parados en las salidas. Un funcionario de asilo, S\_\_\_\_, entra y hace una breve presentación explicando el formulario de solicitud de la condición de persona refugiada, diciendo que es muy importante responder a todas las preguntas con la verdad porque a las personas solicitantes se les puede negar la condición de refugiadas por proporcionar información falsa. S\_\_\_\_ también subraya que las respuestas de todas las personas serán confidenciales. Otro funcionario reparte los formularios. R\_\_\_\_ empieza a rellenarlo, pero se detiene en la pregunta que le pide que describa los daños que ha sufrido en su país. S\_\_\_\_ se da cuenta de que ella ha dejado de escribir, así que se acerca a ver cómo está. Le pregunta si necesita ayuda para rellenar el formulario. R\_\_\_\_ duda, pero luego niega con la cabeza. S\_\_\_\_ continúa pasa a la persona que está a su lado para preguntarle si necesita ayuda.

### ESCENARIO 3: Entrevista de determinación de la condición de persona refugiada con una madre con su hijo pequeño (A\_\_\_\_)

A\_\_\_\_ es una solicitante de asilo de un país donde se observan normas de género conservadoras. Esta mañana tiene una cita en la oficina de asilo y ha llegado con su hijo M\_\_\_\_ (de 4 años). A\_\_\_\_ muestra al guardia una carta de cita y éste la hace pasar a la sala de espera donde la persona de recepción le dice que se siente. A\_\_\_\_ y M\_\_\_\_ esperan durante una hora en una sala de espera abarrotada hasta que J\_\_\_\_, un funcionario del servicio de asilo, pronuncia su nombre. Entran en el despacho de J\_\_\_\_ y A\_\_\_\_ se sienta con M\_\_\_\_ en su regazo. J\_\_\_\_ explica brevemente cómo será la entrevista. Le asegura a A\_\_\_\_ que todas sus respuestas serán confidenciales y le dice que le avise si alguna vez necesita un descanso. Menciona que algunas de las preguntas pueden ser difíciles, pero que es muy importante que ella responda con la verdad. La entrevista comienza con algunas preguntas básicas sobre su vida en casa. A medida que avanza, J\_\_\_\_ empieza a preguntar por el padre de M\_\_\_\_: "¿Cómo era su relación con él?" "¿Por qué no vino con usted?" A\_\_\_\_ está visiblemente incómoda y responde con monosílabos. Entonces J\_\_\_\_ pregunta: "¿Alguna vez le hizo daño?" A\_\_\_\_ se muerde el labio y mira a M\_\_\_\_, sin saber qué responder. Y finalmente responde: "Tal vez". J\_\_\_\_, al notar la incomodidad de A\_\_\_\_, decide cambiar de tema y le pregunta: "¿Cuándo se fue de su país?"

## ESCENARIO 4: Visita sanitaria con intérprete (F\_\_\_\_)

F\_\_\_\_ es una persona de 20 años que huyó de su país hace unos meses. Hoy ha acudido a un centro de salud para solicitar una prueba de VIH. Al cabo de un rato, la enfermera llama a F\_\_\_\_ a la sala de exploración y le pregunta por qué quiere hacerse la prueba del VIH. Él no la entiende muy bien, así que la enfermera llama a un intérprete. Después de unos quince minutos, llega M\_\_\_\_, el intérprete. A través de M\_\_\_\_, la enfermera le pregunta a F\_\_\_\_ cómo puede ayudarle hoy. F\_\_\_\_ explica que tuvo algunos problemas con la policía tras participar en una protesta estudiantil en su país y que también le gustaría que le hicieran una prueba de VIH. No dice nada más, pero se mueve incómodo en su asiento y se mira las manos. M\_\_\_\_ toma nota de esto y luego pregunta si F\_\_\_\_ está tomando algún medicamento. F\_\_\_\_ dice que no. M\_\_\_\_ sigue repasando todas las preguntas del formulario, preguntando por otras afecciones médicas y si F\_\_\_\_ sufre alguna adicción.

## ESCENARIO 5: Personal de albergue y cocina (G\_\_\_\_)

G\_\_\_\_, de 24 años, huyó de la guerra en su país hace tres meses. Ahora está aquí, alojada en un pequeño albergue con otras mujeres de su ciudad natal. Las otras mujeres se reúnen a menudo con los psicólogos para hablar de la guerra y del estrés que tienen ahora que están lejos de sus hogares. G\_\_\_\_ no ha aceptado ir a ninguna sesión de asesoramiento. En cambio, pasa la mayor parte del tiempo sentada en su habitación. La única persona con la que habla es P\_\_\_\_, la mujer mayor que dirige la cocina del albergue. Todos los residentes del albergue deben ayudar a cocinar las comidas y a limpiar los platos. G\_\_\_\_ ayuda a preparar todas las comidas, incluso cuando no le toca. Se queda cerca de P\_\_\_\_ pero no dice nada. Una noche, P\_\_\_\_ y G\_\_\_\_ están pelando verduras y G\_\_\_\_ pregunta en voz baja: "¿Puedes guardar un secreto? Quiero contarte algo que me pasó". P\_\_\_\_ levanta la vista y no sabe cómo responder. Se distrae con las ollas que hierven en la estufa.

## ESCENARIO 6: Centro de menores y jóvenes no acompañados (D\_\_\_\_)

D\_\_\_\_ es un chico de 17 años de un país del sur de Asia que llegó hace unos meses. Desde su llegada, vive en la capital. Intenta no salir tanto porque no tiene documentos legales. Un día, escucha a otros menores hablar de un centro para niños y jóvenes donde van a lavar su ropa y reciben diferentes tipos de ayuda. D\_\_\_\_ decide ir a ver de qué se trata. Allí conoce a K\_\_\_\_, un trabajador social. K\_\_\_\_ da la bienvenida a D\_\_\_\_ al centro, le enseña los alrededores y le explica los servicios básicos que pueden ofrecer. Se sientan en una acogedora sala con carteles contra la violencia en diferentes idiomas. K\_\_\_\_ le pregunta a D\_\_\_\_ cómo vive. D\_\_\_\_ dice que está viviendo con algunos hombres de su país en un apartamento. K\_\_\_\_ le pregunta a D\_\_\_\_ cómo puede pagar el alquiler. D\_\_\_\_ se queda callado al principio y luego le dice a K\_\_\_\_ que tiene formas de ganar dinero. K\_\_\_\_ le pregunta a D\_\_\_\_ si se siente seguro en el apartamento con los hombres o si preferiría estar en un albergue para menores. D\_\_\_\_ insiste en que está a salvo y no quiere ir a un albergue en ninguna circunstancia. Le pregunta a K\_\_\_\_ si puede ayudarle con su situación legal. K\_\_\_\_ acepta remitirle a una organización jurídica con la que colabora y hacen planes para reunirse de nuevo al cabo de unos días. Sin embargo, D\_\_\_\_ no se presenta a su cita.

## ESCENARIO 7: Búsqueda de atención luego de una violación (K\_\_\_)

K\_\_\_, una chica de 17 años, llegó al campo de refugiados cuando tenía 15 años. Como menor separada, su tía paterna y la familia de ésta la acogieron y se le considera miembro de su hogar. Depende de ellos para tener un refugio y satisfacer sus necesidades básicas. K\_\_\_ nunca se ha sentido cómoda con el marido de su tía, ya que la mira de forma extraña e intenta tocar su cuerpo cuando nadie la mira. Hace unos días, cuando K\_\_\_ estaba sola en la casa, su tío la atacó y la violó. Le advirtió que no se lo contara a nadie o acabaría sin hogar, ya que nadie le creería. K\_\_\_ tiene mucho miedo de lo que pueda pasar si su tía se entera y piensa que todos la culparán. Ha decidido no hablar con nadie de ello, pero está sangrando y tiene dolor. Decide buscar atención médica, a pesar de que la clínica está lejos y es de difícil acceso durante la temporada de lluvias. Finalmente llega a la clínica, donde hay mucha gente esperando. Entra y se acerca a una mujer en la recepción. Se le indica que espere. K\_\_\_ se sienta tranquilamente en un rincón, pero siente que todo el mundo la mira. A medida que pasa el tiempo, le preocupa que sus familiares se pregunten dónde está. Ella decide irse. Una enfermera que la ve la sigue afuera y le pregunta si todo está bien.

## ESCENARIO 8: Línea de ayuda (T\_\_\_)

N\_\_\_ vive en la capital y trabaja como asesora en una línea telefónica de atención a la violencia de género. A veces, personas que viven muy lejos llaman para hablar de sus experiencias pasadas de violación o violencia de pareja. Hoy, N\_\_\_ recibe una llamada de una mujer llamada T\_\_\_ que habla en voz muy baja. T\_\_\_ dice que está embarazada y pide información sobre dónde obtener anticonceptivos de emergencia. Dice que no puede ir a una clínica en persona para interrumpir el embarazo porque hay soldados extranjeros ocupando su ciudad y tiene miedo de salir de su casa. N\_\_\_ le da a T\_\_\_ un sitio web en el que puede pedir un medicamento de emergencia para que se lo envíen en 24 horas, pero le dice a T\_\_\_ que debe acudir a un médico para cuidar de su salud después. Cuando N\_\_\_ pregunta: "¿Segura que no puedes ir a la clínica? ¿Tienes miedo de los extranjeros?", responde T\_\_\_, "Ellos son los que me hicieron esto".

## Actividad 2: Escenarios para la representación de roles

Esta actividad consiste en una representación de roles en grupo utilizando un escenario relevante. En la representación de roles, los voluntarios designados reproducen escenas distintas como se indica en las instrucciones de la actividad. Ellos deben demostrar las prácticas buenas o malas que pueden influir en la revelación de la violencia de género. La representación de roles va seguido de un debate en grupo.

Al igual que en la actividad anterior, se utilizan escenarios de muestra como ejemplos. Los escenarios de muestra que se ofrecen al final de este módulo abordan diferentes contextos de prestación de servicios, como un centro de acogida, atención sanitaria, asistencia jurídica y entrevistas relacionadas con el asilo. Sin embargo, se le anima a desarrollar y utilizar escenarios relevantes para su organización o servicio, asegurándose de que reflejen las poblaciones y comunidades a las que atiende y las necesidades de su personal. Se

recomienda tener facilitadores adicionales para esta actividad a fin de trabajar con cada grupo para desarrollar las representaciones de roles.

## Preparación

Para prepararse para facilitar esta actividad, tendrá que hacer lo siguiente:

- Revisar la actividad y familiarizarse con el enfoque, el método y los factores que apoyan o inhiben la revelación de la violencia de género.
- Asegurarse de contar con suficientes cofacilitadores para apoyar a cada grupo mientras desarrollan las representaciones de roles.
- Adaptar o desarrollar escenarios para utilizar en las representaciones de roles relevantes para su contexto y organización (véase Ejemplos de escenarios para representación de roles más abajo) y planificar cómo se utilizarán. Si se utilizan varios escenarios, tendrá que planificar cómo dividir los grupos según las funciones de las y los participantes en la organización. Por ejemplo, es posible que desee agrupar al personal sanitario y hacer lo mismo con el de trabajo social y el de centros de acogida; las y los abogados y auxiliares jurídicos; y las y los funcionarios públicos que realizan entrevistas con las personas solicitantes de asilo.
- Para cada escenario, escribir el nombre de cada personaje en un papel para que las y los participantes de cada grupo se asignen un personaje al azar.
- Puede decidir cuánto tiempo asignará a cada parte del escenario del juego de rol; los facilitadores pueden hacer avanzar la "acción" según sea necesario.



### CONSIDERACIONES PARA TRABAJAR CON GRUPOS DIVERSOS:

Asegurarse de desarrollar escenarios que reflejen la diversidad de personas y comunidades a las que sirve su organización, incluyendo escenarios relevantes que representen:

- Niñas, niños y adolescentes sobrevivientes de la violencia de género;
- Mujeres, niñas y personas discapacitadas con diversidad de género;
- Personas sobrevivientes con diversas SOGIESC;
- Hombres sobrevivientes de la violencia sexual;
- Víctimas de la trata de personas; y
- Minorías étnicas y religiosas

## Pasos para la facilitación

1. **Explique a las y los participantes que van a utilizar representación de roles teatrales de "stop-start"** para examinar las prácticas de apoyo y de no apoyo en la creación de un espacio acogedor y seguro para la revelación de la violencia de género. Aclare que sólo se trata de una representación de roles y que la ilustración de prácticas insolidarias no refleja el comportamiento de las y los participantes en la vida real.
2. **Divida a las y los participantes en grupos de personas en función del número de personajes de cada escenario, asigne a cada grupo un escenario y dé la siguiente explicación** de cómo funcionará la actividad:
  - Se les asignará al azar un personaje dentro del escenario que ha recibido su grupo y los "actores" prepararán y representarán el escenario utilizando el método de "stop-start". En este método, uno/a de los participantes lee la información de fondo al público; a continuación, los actores representan la representación de roles con el facilitador y "congela" la representación de roles en ciertos puntos del escenario para invitar al público a comentar y responder a las preguntas sobre las prácticas de apoyo y no apoyo en relación con la revelación de la violencia de género. Nota: Si hay sensibilidades o desequilibrios de poder dentro del grupo, puede optar por asignar personajes a las y los participantes en lugar de asignarlos al azar.
  - Cada grupo dispondrá de 15 minutos para leer los antecedentes y lo que deben representar en la escena y para debatir y preparar en grupo cómo representarán el escenario asignado. Avise a las y los participantes de que, cuando hagan la representación de roles, usted "congelará" la escena en determinados momentos para hacer preguntas al público y permitir el debate en grupo sobre las prácticas que apoyan y no apoyan la revelación de la violencia de género.
3. **Permita que los grupos se preparen durante 15 minutos.** Un facilitador o facilitadora debe ayudar a cada grupo durante esta preparación a identificar las prácticas clave de apoyo y de no apoyo para ilustrarlas en los puntos clave identificados cuando se pida a los actores que se congelen.
4. **Después de 15 minutos, vuelva a reunir a los pequeños grupos y seleccione a uno de ellos para que vaya primero** a realizar su representación de roles. Mientras se representa la obra, pida a los actores que "congelen" la escena en lugares concretos del escenario. Durante estos momentos de "congelación", haga preguntas al público, como por ejemplo:
  - *¿Qué hicieron o dijeron las y los funcionarios que contribuyó o impidió la creación de un entorno propicio para la revelación?*
  - *¿Cómo creen que se sintió la persona/cliente durante la interacción con el miembro del personal que acaba de ocurrir?*

- *¿Qué podría haber hecho el miembro del personal de forma diferente para crear un entorno más seguro para la revelación de la violencia de género en ese momento?*
  - *¿Podría cambiarse algo del escenario o del entorno de la escena para crear un ambiente más seguro?*
- 5. A medida que los participantes ofrezcan sus respuestas, escriba los puntos clave en el rotafolio** bajo los símbolos "+" y "-", que reflejan las cosas que hay que hacer frente a las que no hay que hacer.
- 6. Al final de la representación de roles, pida a los actores que se sienten para unirse al público. Facilitar una reflexión en grupo** sobre el escenario y la revelación de la violencia de género que pueda haber ocurrido. Las preguntas para la discusión pueden incluir:
- *¿Involucró esta interacción alguna revelación de violencia de género? En caso afirmativo:*
    - *¿Fue voluntaria o automotivada? Si es así, ¿cuál fue la motivación de la persona sobreviviente para revelar?*
    - *¿Fue una revelación facilitada? En caso afirmativo, ¿qué factores pueden haber contribuido a permitir la revelación?*
    - *¿Existe alguna condición que pueda haber impedido o desalentado la revelación?*
    - *¿Hubo un interrogatorio directo o indirecto para revelar la violencia de género? ¿Había una razón legítima para solicitar la revelación?*
    - *¿Cómo buscó el funcionario o la funcionaria la revelación? ¿Cuánta información indagó el miembro del personal sobre el incidente/experiencia de violencia de género? ¿Era necesario y adecuado este nivel de detalle?*
    - *¿Qué fue un reto? ¿Qué se podría haber hecho de otra manera?*
    - *¿Qué les parece la forma en que terminó la escena? ¿Cómo creen que se sintió la persona cuando terminó?*
  - En caso negativo:
    - *¿Por qué creen que el migrante/solicitante de asilo/refugiado no reveló ninguna información sobre la violencia de género?*
    - *¿Qué podría haber obstaculizado su revelación? ¿Cómo se podrían haber superado esas barreras?*
    - *¿Qué les parece la forma en que terminó la escena? ¿Cómo creen que se sintió la persona cuando terminó?*

7. Permita que los otros grupos tengan su turno para representar sus escenarios y siga los pasos 4-6 para cada grupo.
8. Repase el ejemplo de revelación de la violencia de género lo que se debe y no se debe hacer de la actividad 1 para finalizar el debate sobre la representación de roles. Destacar lo que se puede hacer a nivel individual y organizativo para crear un entorno seguro y de apoyo para la revelación de la violencia de género.
9. Haga a las y los participantes las siguientes preguntas para facilitar la reflexión sobre las prácticas de su organización que apoyan o no la revelación:
  - *¿Qué elementos de los escenarios representados en la representación de roles resuenan en su organización? ¿Sucede alguna vez este tipo de interacción en su organización?*
  - *¿Qué elementos de los escenarios son diferentes o inexactos, si es que hay alguno? ¿En qué se diferencia este tipo de situación en la práctica en su organización?*
  - *Después de esta actividad, ¿hay algo que usted o su equipo podrían hacer de forma diferente en su trabajo diario para crear un entorno más propicio para la revelación y respuesta a la violencia de género?*

## Ejemplos de escenarios para representación de roles

Esta herramienta incluye actividades de aprendizaje para ayudar a las organizaciones a Los siguientes son escenarios de muestra que pueden utilizarse o adaptarse en función de su contexto. En cada escenario, se ha producido alguna forma de violencia de género; corresponde a quien interpreta a la persona sobreviviente determinar si se puede revelar y cómo. Es posible que tenga que desarrollar nuevos escenarios que sean relevantes para su organización, contexto, comunidades y usuarios de servicios.

### ESCENARIO 1: Centro de acogida, padre con hija pequeña (R\_\_\_ y L\_\_\_)

#### Actores:

- R\_\_\_, padre de L\_\_\_, proveniente del campo
- L\_\_\_, hija de 11 años de R\_\_\_
- Guardia de seguridad del centro de recepción
- Coordinador/a del centro de recepción
- Trabajador/a social del centro de acogida

**Información de fondo para ambientar:** R\_\_\_ es un joven indígena de la zona rural de un país cercano. Salió de su ciudad hace tres días con su hija de 11 años, L\_\_\_. Ambos viajaron en autobús y cruzaron la frontera. Llegan a un albergue del centro de acogida después de caminar durante dos días. El/la guardia de seguridad los deja entrar. El/la coordinador/a saluda a R\_\_\_ y L\_\_\_ y les explica que el centro de acogida ofrece el registro y la canalización a servicios de apoyo cercanos, como el alojamiento temporal, la atención médica y el asesoramiento. Finalmente, una trabajadora social se acerca a R\_\_\_ y L\_\_\_ para ver cómo puede ayudarles. R\_\_\_ dice que le gustaría recibir ayuda para encontrar un lugar donde dormir, pero también para hablar con alguien que pueda "ayudar a la gente a sentirse mejor".

**Nota privada para quien interpreta a R\_\_\_:** Para este ejercicio, puede elegir si usted, su hija o ambos han sufrido violencia de género. Por ejemplo, su hija puede haber sido amenazada con ser violada por actores armados, mientras que usted puede haber sido humillado sexualmente por bandidos durante su viaje.

**Los actores deben interpretar:** Cómo se trata a R\_\_\_ y a su hija en el centro de acogida. Incluya tres momentos clave, demostrando una buena o mala práctica para cada uno:

- La llegada y las primeras interacciones en el centro;
- Conversación con quien coordina la recepción; y
- Conversación con el/la trabajador/a social.

## ESCENARIO 2: Situación vinculada a los servicios de salud (C\_\_\_)

**Actores:**

- C\_\_\_, chica de 17 años
- D\_\_\_, enfermera

**Información de fondo para ambientar:** C\_\_\_ tiene 17 años y salió de su país hace más de dos meses para escapar de los grupos armados. Está viajando sola, cruzando el país a pie. Llega a un país de acogida y necesita ver a un médico. Su periodo menstrual lleva más de cuatro semanas de retraso y empieza a preocuparse de que pueda estar embarazada. C\_\_\_ decide ir a un hospital público a pedir ayuda. La recepcionista registra su nombre y le dice que se siente en la sala de espera hasta que la enfermera pueda verla. C\_\_\_ toma asiento. Está muy nerviosa y ansiosa. Si resulta que está embarazada, no está segura de si quiere o no quedarse con el bebé. No sabe cuáles son sus opciones ni qué tipo de atención sanitaria puede recibir.

**Los actores deben interpretar:** ¿Cómo recibe la enfermera a C\_\_\_? Planificar la representación de tres momentos distintos de la interacción de C\_\_\_ con la enfermera D\_\_\_ para demostrar las buenas o malas prácticas, según lo desee.

- Presentaciones y comienzo de la visita;

- Entender lo que necesita C\_\_\_ y responder a lo que comparte con D\_\_\_; y
- Terminar la visita.

## ESCENARIO 3: Solicitud de alojamiento alternativo (S\_\_\_)

### Actores:

- S\_\_\_, mujer de 30 años y madre de N\_\_\_
- N\_\_\_, hijo de 4 años de S\_\_\_
- La hermana C\_\_\_, monja del albergue de inmigrantes
- A\_\_\_, gestora de casos

**Información de fondo para ambientar:** S\_\_\_ llegó a la ciudad con su hijo N\_\_\_ (de 4 años) hace una semana y se aloja en un albergue dirigido por monjas. Una noche, la hermana C\_\_\_, una de las monjas que dirige el albergue, se da cuenta de que S\_\_\_ está llorando y le pregunta por qué está alterada. S\_\_\_ dice que fue dañada por un hombre. Cuando la hermana C\_\_\_ le pregunta a S\_\_\_ a qué tipo de "daño" se refiere, S\_\_\_ dice que le da demasiada vergüenza hablar de ello, pero que quiere cambiar de alojamiento inmediatamente. Con el consentimiento de S\_\_\_, la hermana C\_\_\_ la cita con un asistente social. Hoy está previsto que una trabajadora social llamada A\_\_\_ se sienta con S\_\_\_ para conocer sus necesidades de protección. A\_\_\_ sólo ha recibido una breve nota de remisión de la hermana C\_\_\_, que dice: "S\_\_\_ teme a un hombre y quiere mudarse a otro lugar". La hermana C\_\_\_ lleva a S\_\_\_ al pequeño despacho de consulta con N\_\_\_, S\_\_\_ sostiene a N\_\_\_ en su regazo y se muestra nerviosa y tímida. A\_\_\_ comienza la entrevista.

**Los actores deben representar:** El encuentro entre S\_\_\_, A\_\_\_ y la hermana C\_\_\_. Aunque en la realidad, A\_\_\_ podría tener una hora o más para hablar con S\_\_\_, concéntrese en los siguientes tres aspectos en la entrevista durante la representación de roles, demostrando las buenas o malas prácticas durante:

- Presentaciones y comienzo de la entrevista;
- Proceso de entender por qué S\_\_\_ quiere mudarse; y
- Cierre de la entrevista.

## ESCENARIO 4: Situación de entrevista flexible, madre con dos hijos (B\_\_\_)

### Actores:

- B\_\_\_, madre de D\_\_\_, de 8 años, y de H\_\_\_, de 5

- D\_\_\_, hija de 8 años de B\_\_\_
- H\_\_\_, hijo de 5 años de B\_\_\_
- Miembro del personal de su organización, como un abogado, un psicólogo, etc.

**Información de fondo para ambientar:** B\_\_\_ fue remitida a su oficina por un miembro de la comunidad que le dijo que su organización puede ayudar a las mujeres que han sufrido daños. B\_\_\_ sufrió violencia sexual por parte de combatientes extranjeros en su país de origen, pero no dijo nada al respecto en su momento porque temía que la acusaran de incitar al enemigo al contacto sexual. Ahora que está fuera de su país, siente menos miedo a ser juzgada, pero no está segura de que haya motivos para confesar algo. Se pregunta si debería ver a un médico. Tiene una cita a las 11 de la mañana en su oficina y ha llegado con sus dos hijos, D\_\_\_ (de 8 años) y H\_\_\_ (de 5). B\_\_\_ muestra al guardia una carta de cita, y el guardia la hace pasar a la sala de espera donde una recepcionista le dice que se siente. B\_\_\_ y sus hijos esperan en una sala de espera abarrotada durante 45 minutos hasta que un miembro del personal abre la puerta y dice su nombre. B\_\_\_ y sus hijos se levantan.

**Los actores deben interpretar:** El encuentro entre B\_\_\_ y el funcionario. Aunque en la realidad una cita puede durar mucho tiempo, para este ejercicio, planea representar tres partes distintas de la cita, demostrando buenas o malas prácticas durante:

- Presentaciones y comienzo de la cita (5-8 minutos);
- Entender las necesidades de B\_\_\_ (8-10 minutos); y
- Cierre de la cita (2-5 minutos).

## ESCENARIO 5: Registro y entrevista de asilo, posible violencia de pareja (I\_\_\_ y M\_\_\_)

*Este escenario de representación de roles está diseñado para durar una hora. Sólo los actores que interpretan a los solicitantes de asilo (I\_\_\_ y M\_\_\_) reciben información de fondo y estos personajes preparan la representaciones de roles por separado de los demás.*

### Actores:

- I\_\_\_, esposa de M\_\_\_
- M\_\_\_, marido de I\_\_\_
- T\_\_\_ (6 años), hija de I\_\_\_ y M\_\_\_
- E\_\_\_, un guardia de seguridad en la oficina del asilo
- S\_\_\_, un funcionario de registro en la oficina de asilo
- D\_\_\_, funcionario de control de vulnerabilidad en la oficina de asilo

- L\_\_\_, una funcionaria que realiza entrevistas en la oficina de asilo

**Información de fondo para ambientar:** (Sólo distribuya esta información de fondo a los actores que interpretan a L\_\_\_ y M\_\_\_ para que la lean, no a los otros actores.) L\_\_\_ dejó su país de origen hace un mes con su marido, M\_\_\_, y su hija, T\_\_\_ (de 6 años). Deciden solicitar protección como personas refugiadas. L\_\_\_ se alegra de haber dejado su país de origen porque la vida era insoportable allí con toda la violencia y la corrupción. Ella y M\_\_\_ estaban tensos por la extorsión: su restaurante no iba bien y no podrían haberse permitido pagar el "impuesto de protección" a los funcionarios corruptos si hubiera sido necesario. Sin embargo, L\_\_\_ sigue nerviosa. No sabe qué derechos tiene en este nuevo país y le aterra que, si las cosas no salen bien, M\_\_\_ se enoje y se ponga violento. La ha golpeado en el pasado, a menudo humillándola delante de sus hijos llamándola "idiota" y "mujer inútil". A menudo la obligaba a tener relaciones sexuales o a realizar actos sexuales que ella consideraba vergonzosos. Una vez, M\_\_\_ golpeó tanto a L\_\_\_ que perdió gran parte de su audición en el oído izquierdo. Aquella noche, ella intentó dejarlo y corrió a su pueblo natal, a 30 km de distancia, para quedarse con la familia de su hermano. En diez años de matrimonio con M\_\_\_, L\_\_\_ nunca ha intentado ir a la policía a denunciar el maltrato. No cree que la ayuden porque este tipo de violencia es muy común en su país y a la policía no parece importarle. Ahora, en su nuevo país, a L\_\_\_ le preocupa que, si vuelven a surgir problemas, no tenga la protección de su hermano. Se siente sola y aterrorizada, pero espera que la familia obtenga protección como refugiada para poder empezar una nueva vida juntos. Hoy, L\_\_\_ y M\_\_\_ llegan a la oficina de asilo para presentar su solicitud de protección como personas refugiadas. M\_\_\_ planea rellenar los formularios. L\_\_\_ no lo objeta: su marido es jefe de familia y, en cualquier caso, ello no sabe leer ni escribir bien.

*Los actores que interpretan a L\_\_\_ y M\_\_\_ deben planificar juntos para decidir lo mucho o lo poco que van a revelar sobre su situación durante la representación de roles, dependiendo de lo capaces que se sientan de compartir esta información con los funcionarios de asilo encargados de su caso.*

**Los actores deben representar:** *Cómo L\_\_\_ y M\_\_\_ son recibidos por los actores en la oficina del asilo. Los actores deben planear centrarse en los siguientes tres aspectos distintos, demostrando lo bueno y lo malo durante:*

- Registro y llenado de los formularios de solicitud de asilo al llegar a la oficina de asilo;
- Detección de la vulnerabilidad; y
- Etapa de entrevista de admisibilidad con el funcionario de asilo, que pide detalles sobre el miedo a volver a casa.

## ESCENARIO 6: Situación de registro y entrevista de asilo, solicitante LGBTIQ+ (J\_\_\_)

*Este escenario de representación de roles está diseñado para durar una hora. Sólo el actor que interpreta a J\_\_\_ recibe información de fondo. Puede decidir lo mucho o lo poco que quiere revelar sobre su situación durante el juego de rol, en función de lo capaz que se sienta de compartir esta información con las y los funcionarios de asilo encargados de su caso. El actor que interpreta a J\_\_\_ prepara la representación por*

separado de los demás personajes.

### Actores:

- J\_\_\_, un joven gay
- S\_\_\_, un guardia de seguridad de la oficina del asilo
- R\_\_\_, una funcionaria de registro en la oficina de asilo
- T\_\_\_, una funcionaria de control de vulnerabilidad en la oficina de asilo
- D\_\_\_, una funcionaria que realiza entrevistas en la oficina de asilo

**Información de fondo para ambientar:** (Sólo distribuye esta información de fondo al actor que interpreta a J\_\_\_.) J\_\_\_ tiene 25 años y es de la capital de su país. Salió del armario como gay cuando tenía 17 años; dejó la universidad y empezó a trabajar en un bar popular del barrio gay de la capital. En septiembre de 2019, J\_\_\_ y su amigo José salían del trabajo en el bar cuando un grupo de encapuchados los atacó en la oscuridad. Mientras los empujaban por la calle, los hombres dijeron a J\_\_\_ insultos homófobos. J\_\_\_ quedó muy afectado por el ataque. Cuando intentó denunciar el incidente a la policía al día siguiente, los agentes le dijeron que se fuera a casa. Un oficial llamado F\_\_\_ le dijo a J\_\_\_: "¡Deja de lloriquear o te daré una buena razón para que llores!" Aunque estaba bastante conmocionado tanto por la agresión como por el trato que le dio la policía, J\_\_\_ decidió presentar una denuncia contra F\_\_\_ por haberle amenazado en la comisaría. A la semana siguiente, acudió a la comisaría y rellenó un formulario de denuncia en el que afirmaba que el agente F\_\_\_ le había maltratado y amenazado cuando solicitaba protección por violencia homófoba. Un día después, J\_\_\_ recibió un mensaje de texto de un número desconocido que decía "Maldito [insulto para un hombre gay.] Conmigo no te vas a meter. Mi gente y yo te vamos a destrozar." J\_\_\_ estaba seguro de que el mensaje de texto era de F\_\_\_. Estaba conmocionado, pero al cabo de unos días retomó su trabajo en el bar gay y volvió a salir con sus amigos. En diciembre pasado, J\_\_\_ recibió otro mensaje de texto anónimo. Decía: "No se me ha olvidado lo que quisiste hacer, maldito [insulto para un hombre gay]. Te tengo en la mira." J\_\_\_ se paralizó de miedo. Durante semanas, tuvo miedo de ir a trabajar y temía encontrarse con los enmascarados o con F\_\_\_ y sus colegas. J\_\_\_ empezó a tener ataques de pánico cuando salía con sus amigos. Pronto, dejó de salir a la calle. En febrero de este año, J\_\_\_ decidió huir a otro país. Al llegar, consiguió un trabajo de camarero en un bar del barrio gay. Otro camarero se enteró de la historia de J\_\_\_ y le sugirió que solicitara la condición de refugiado. J\_\_\_ ha acudido hoy a la oficina de asilo para rellenar su solicitud inicial de protección.

**Los actores deben interpretar:** Cómo reciben a J\_\_\_ en la oficina del asilo. Planee centrarse en tres aspectos distintos del procedimiento de registro y entrevista de asilo para demostrar las buenas o malas prácticas durante:

- Registro al llegar a la oficina de asilo;
- Etapa de detección de la vulnerabilidad; y
- Fase de entrevista de elegibilidad.



### CONSIDERACIONES PARA TRABAJAR CON GRUPOS DIVERSOS:

Asegurarse de desarrollar escenarios que reflejen la diversidad de personas y comunidades a las que sirve su organización, incluyendo escenarios relevantes que representen:

- Niñas, niños y adolescentes sobrevivientes de la violencia de género;
- Mujeres, niñas y personas discapacitadas con diversidad de género;
- Personas sobrevivientes con diversas SOGIESC;
- Hombres sobrevivientes de la violencia sexual;
- Víctimas de la trata de personas; y
- Miembros de grupos étnicas, indígenas o religiosas específicas.

## HERRAMIENTA 4:

# Creación de una red de canalización

Hay muchos puntos de entrada posibles para la revelación de la violencia de género. Muchas personas sobrevivientes buscan atención médica, por lo que se encuentran con médicos, enfermeras y trabajadores de la salud de la comunidad. Otras pueden tener la oportunidad de revelar cuando buscan un albergue o cuando participan en programas comunitarios. Algunas pueden incluso acudir directamente a la policía. Todas las partes interesadas deben estar preparadas para afrontar una revelación de violencia de género, así como para hacer una canalización segura y eficaz para recibir apoyo adicional.



## Puntos de entrada para la revelación de la violencia de género y redes de canalización

Para garantizar que las personas sobrevivientes que revelan la violencia de género puedan recibir información y acceder a atención, apoyo y protección, las organizaciones deben poner en marcha un proceso para lo siguiente:

- Compartir información con las personas sobrevivientes sobre sus opciones de servicios disponibles; y
- Derivar a las personas sobrevivientes a servicios de salud, seguridad, apoyo psicosocial, práctico y jurídico y otros servicios, con su consentimiento informado.

Establecer protocolos de canalización sencillos no tiene por qué ser un proceso complejo: no es necesario tener un documento largo y complicado en el que se detallen las responsabilidades y los procesos de canalización. El objetivo es garantizar que su organización disponga de información pertinente y actualizada sobre los servicios disponibles que puedan necesitar las personas sobrevivientes de la violencia de género y de un acuerdo con los servicios pertinentes sobre cómo realizar una canalización.

Esta herramienta establece cuatro pasos que las y los gestores de organizaciones y servicios pueden seguir para establecer una red de canalización donde no exista una para las personas sobrevivientes de la violencia de género que decidan revelarla. Seguir estos pasos puede ayudar a garantizar que las vías de canalización, los protocolos y las prácticas se centren en la persona sobreviviente y reflejen la seguridad, las necesidades y los derechos de los individuos que enfrentan este tipo de violencia.



### INFORMACIÓN ESENCIAL: CONSULTAR PRIMERO A LAS Y LOS EXPERTOS

*En muchos casos, es posible que ya exista una red de canalización o que haya una respuesta establecida a la violencia de género en su zona. Consulte siempre en primer lugar a las y los especialistas en violencia de género disponibles y a otros expertos locales que puedan tener conocimientos sobre la respuesta a la violencia de género en su entorno para conocer y conectar con cualquier red y vía de canalización a la violencia de género existente.*

*Una vez que forme parte de una red de canalización, además de canalizar, su organización también debe prever y planificar la recepción de canalizaciones de otros servicios de la red.*



## CONSEJOS PARA UTILIZAR ESTA HERRAMIENTA EN DIFERENTES CONTEXTOS

*Cuando se presten servicios a poblaciones en movimiento, identificar los servicios de referencia que puedan proporcionar asistencia sanitaria, gestión de casos, apoyo psicosocial y práctico, así como seguridad y protección, en tránsito y al llegar a los lugares de destino. Para ello será necesario recopilar información sobre los servicios de violencia de género en los países de tránsito y destino pertinentes, incluidos los que se prestan a distancia.*

Para crear una red de servicios de canalización centrados en las personas sobrevivientes, las organizaciones deben seguir estos cuatro pasos:

**Paso 1: Identificar los servicios disponibles que desempeñan un papel en la prestación de atención, apoyo y protección a las personas sobrevivientes de la violencia de género, incluyendo:**

- Servicios de salud que ofrecen examen y tratamiento médico después de la violación;
- Servicios de salud sexual y reproductiva;
- Servicios de salud mental, apoyo psicosocial y asesoramiento;
- Servicios de albergue seguro y alojamiento;
- Servicios de protección de la infancia;
- Servicios jurídicos y de protección; y
- Servicios de apoyo económico y medios de subsistencia.

Asegúrese de incluir servicios adaptados y acogedores para las adolescentes y otros grupos marginados de personas sobrevivientes. Incluya también los servicios a distancia, como los servicios en línea y las líneas de ayuda.

**Paso 2. Contactar a los servicios identificados para cerciorarse de que respeten la confidencialidad de la persona sobreviviente, comprendan y protejan su seguridad y promuevan su autodeterminación. Acordar y documentar protocolos de canalización que abarquen lo siguiente:**

- Principios compartidos para guiar las canalizaciones de las personas sobrevivientes de la violencia de género que incluyen la confidencialidad del cliente y el bien supremo del niño o la niña;
- Criterios de canalización y procesos de admisión, incluidos los procesos de canalización inmediata y indirecta y de autocanalización (véase más adelante);

- Cómo se realizarán las canalizaciones y el seguimiento entre servicios, incluido el uso de formularios de canalización interinstitucional, cuando estén disponibles;
- Protocolos para compartir información con consentimiento informado a fin de reducir el número de veces que la persona sobreviviente tiene que contar su historia;
- Medidas de privacidad y protección de datos; y
- Políticas y procedimientos de protección.



### CONSIDERACIONES PARA TRABAJAR CON GRUPOS DIVERSOS: CANALIZACIONES

Al hacer canalizaciones para grupos diversos, considere si el servicio o la organización a la que canaliza es segura, acogedora, cordial y accesible para la persona sobreviviente. Por ejemplo, ¿es el servicio/organización seguro y acogedor para las personas con diversas SOGIESC? ¿Son accesibles y competentes para trabajar con personas con discapacidad? ¿Acogen a las minorías étnicas y religiosas, especialmente a las mujeres y niñas indígenas y a las minorías lingüísticas? ¿Prestan servicios a niñas, niños y adolescentes o a hombres sobrevivientes de abuso sexual? ¿Tienen la obligación de denunciar la violencia sexual?

**Paso 3: Crear un directorio de servicios sencillo** que incluya información de canalización organizada por tipo de servicio —y, en su caso, por país—, de modo que el personal tenga fácil acceso a la información sobre los servicios disponibles y sepa cómo canalizar. Asegúrese de comunicarse regularmente con todos los servicios y organizaciones del directorio para mantener la información actualizada.

**Paso 4: Garantizar que el personal sepa cómo realizar canalizaciones indirectas<sup>1</sup>** e inmediatas a servicios que puedan satisfacer las necesidades de las personas refugiadas, solicitantes de asilo, migrantes y otras personas sobrevivientes que hayan revelado una experiencia de violencia de género.

Una "**canalización inmediata**" se realiza cuando un trabajador se pone en contacto directamente con la agencia o el servicio en nombre de la persona sobreviviente y con los permisos pertinentes. Las canalizaciones inmediatas pueden hacerse por correo electrónico, por teléfono o en persona si los servicios están cerca; y suponen que quien las remite proporcione la información verbal y escrita adecuada, cuando sea pertinente, sobre la persona sobreviviente. Los beneficios de las canalizaciones inmediatas incluyen lo siguiente:

<sup>1</sup> Adaptado de Sophie Read-Hamilton, *Cross-Border Care, Safety and Risk Mitigation for Child and Adolescent Survivors on the Move: Practical Guidance for Frontline Services and Workers* (Servicio de ayuda del área de responsabilidad de la violencia de género, 2020), disponible en: [www.sddirect.org.uk/media/1956/practical-guidance-for-cross-border-continuity-of-care-and-safety-for-child-survivors.pdf](http://www.sddirect.org.uk/media/1956/practical-guidance-for-cross-border-continuity-of-care-and-safety-for-child-survivors.pdf).

- Hablar directamente con el servicio al que se remite a la persona sobreviviente y comprobar que es apropiado para su edad y sus necesidades.
- Darle a la persona sobreviviente (y a quien le cuida, si es un niño o una niña) una introducción al servicio y proporcionar una cantidad adecuada de información de fondo para reducir la cantidad de datos que la persona sobreviviente o su cuidador/a tengan que compartir con los nuevos servicios.
- Permitir que una persona sobreviviente que se desplaza se inscriba en una lista de espera antes de su llegada para acortar el tiempo de espera de un servicio.
- Programación de citas para la persona sobreviviente con el nuevo servicio.
- Establecer acuerdos de seguimiento con el servicio sobre cómo está funcionando la canalización.
- Conocer otros servicios y apoyos en la zona a los que la persona sobreviviente puede acceder.
- Establecer relaciones entre los servicios y los trabajadores dentro de su contexto —y, en su caso, a través de las fronteras y los países— para ayudar a agilizar las vías y los procesos de canalización para las personas sobrevivientes migrantes, solicitantes de asilo y otros individuos desplazados.

Una "**canalización indirecta**" se realiza cuando un trabajador o trabajadora proporciona a la persona sobreviviente información sobre los servicios u organismos adecuados para que ésta pueda ponerse en contacto con el servicio por su cuenta y expresar sus necesidades. Este tipo de canalización facilita la continuidad de la atención en situaciones en las que una persona sobreviviente no desea que se le haga una canalización inmediata, o cuando no es posible hacer una canalización inmediata. Por ejemplo, las y los trabajadores pueden canalizar de forma indirecta a las personas sobrevivientes en movimiento a servicios en tránsito o en los países de destino para recibir atención, apoyo y protección continuos. Al hacer canalizaciones indirectas, el personal debe hacer lo siguiente:

- Sólo proporcionar información a las personas sobrevivientes sobre las organizaciones que aceptan la canalización indirecta o la autocanalización.
- Dar a la persona sobreviviente información actualizada, fiable y pertinente sobre el servicio, dónde se encuentra, información de contacto e información sobre el proceso de admisión (por ejemplo, si es presencial o a distancia).
- Sólo remitir a los servicios para los que la persona sobreviviente cumple los criterios de canalización.
- Proporcionar información escrita para que la persona sobreviviente la entregue al servicio de presentación si es apropiado y seguro hacerlo. Consulte el recurso Atención transfronteriza, seguridad y mitigación de riesgos para niñas, niños y adolescentes sobrevivientes en movimiento en el recuadro siguiente para obtener más información sobre el intercambio seguro de información escrita.



## Enlaces a información y recursos adicionales: Aplicar un enfoque centrado en la persona sobreviviente

- **Garantizar la coordinación y la canalización** (Centro Virtual de Conocimiento de ONU Mujeres para poner fin a la violencia contra las mujeres y las niñas, 2011). Dirigido a los centros de salud, este recurso de ONU Mujeres puede verse adaptado por otros actores y proporciona herramientas y pasos para la coordinación y la creación de vías de canalización para las personas sobrevivientes. Disponible en inglés en: [www.endvawnow.org/en/articles/674-ensure-coordination-and-referrals-.html](http://www.endvawnow.org/en/articles/674-ensure-coordination-and-referrals-.html).
- **Atención transfronteriza, seguridad y mitigación de riesgos para niñas, niños y adolescentes sobrevivientes que se desplazan: Guía práctica para los servicios y trabajadores de primera línea** (GBV AoR Helpdesk, 2020). Disponible en inglés en: <https://gbvaor.net/sites/default/files/2020-05/Practical%20Guidance%20for%20Cross%20Border%20Continuity%20of%20Care%20and%20Safety%20for%20Child%20Survivors.pdf>.
- **Cómo apoyar a las personas sobrevivientes de la violencia de género cuando no hay un proveedor de atención en su zona. Una guía de bolsillo paso a paso para los profesionales de la ayuda humanitaria** (Comité Permanente entre Agencias, 2015). Esta herramienta cuenta con una hoja informativa para identificar los servicios disponibles en la zona, así como más información útil para quienes no son especialistas en violencia de género. Disponible en inglés en: [https://gbvguidelines.org/wp/wp-content/uploads/2018/03/GBV\\_PocketGuide021718.pdf](https://gbvguidelines.org/wp/wp-content/uploads/2018/03/GBV_PocketGuide021718.pdf).
- **La lista de control de la protección de datos** del Sistema de Gestión de la Información sobre la Violencia de Género (GBVIMS) ofrece orientación a las y los agentes sobre cómo asegurar y proteger los datos de forma segura después de que una persona sobreviviente revele un caso de violencia de género y al realizar canalizaciones. Disponible en inglés en: [www.gbvims.com/wp/wp-content/uploads/DATA-PROTECTION-CHECKLIST.pdf](http://www.gbvims.com/wp/wp-content/uploads/DATA-PROTECTION-CHECKLIST.pdf).

## HERRAMIENTA 5:

# Lista de comprobación de la preparación organizativa

Esta herramienta proporciona una lista de control para ayudar a las organizaciones a evaluar su capacidad para crear un entorno propicio para la revelación de la violencia de género en línea con las buenas prácticas mencionadas anteriormente. Las y los directivos pueden utilizar esta herramienta para llevar a cabo una evaluación inicial del estado de preparación organizativa y, a continuación, utilizarla de forma regular como parte de el monitoreo y la mejora continuas de la organización.

Revise su organización con respecto a cada una de las siguientes buenas prácticas para las organizaciones no especializadas en violencia de género que atienden a las personas refugiadas, solicitantes de asilo, migrantes y otras personas en contextos de desplazamiento y humanitarios. Considere lo que la organización o el servicio podría hacer para fortalecer la práctica en cada área, y ponga en marcha un plan para lo siguiente:

1. Desarrollar **procedimientos** centrados en la persona sobreviviente para guiar al personal a abordar la revelación de la violencia de género de manera segura;
2. Garantizar **instalaciones y servicios** acogedores y seguros;
3. Construir un equipo diverso de personal y voluntariado con los **conocimientos, actitudes, comportamientos y aptitudes** adecuados ; y
4. Desarrollar una **red de canalización** para la atención, el apoyo y la protección continuas luego de la revelación.

### 1. Procedimientos organizativos

*Existen procedimientos centrados en la persona sobreviviente destinados a orientar al personal para lo siguiente:*

- **Mantener la confidencialidad** cuando se trabaja con personas sobrevivientes que revelan la violencia de género, que incluye las siguientes acciones:
  - Comunicar a las personas sobrevivientes las limitaciones de la confidencialidad y los requisitos de denuncia obligatoria; y
  - Gestionar y almacenar de forma segura todos los documentos y demás información relacionada con las denuncias de violencia de género.
- **Obtener el consentimiento informado** para documentar y compartir la información sobre la revelación de la violencia de género con otros trabajadores y servicios.

- **Qué hacer tras una revelación de violencia de género**, incluyendo:
  - Qué hacer si una persona sobreviviente está en peligro inmediato;
  - Cómo prestar primeros auxilios psicológicos para apoyar a una persona sobreviviente que está en estado de choque o angustiada;
  - Cómo proporcionar a las personas sobrevivientes de la violencia de género información pertinente sobre sus efectos comunes y las opciones disponibles para el apoyo y la asistencia; y
  - La obtención del consentimiento para compartir información y hacer canalizaciones.
- **Hacer y recibir canalizaciones seguras y confidenciales** a otras organizaciones y servicios para las personas sobrevivientes que revelan la violencia de género.
- **Promover comportamientos y prácticas inclusivas** y no discriminatorias hacia todos los usuarios del servicio.
- **Salvaguardar y proteger a la infancia, incluida la prevención y respuesta a la explotación y el abuso sexuales.**
- **Recibir opiniones y quejas de los usuarios del servicio y de la comunidad.**

*La organización dispone de procesos para monitorear y apoyar al personal a hacer lo siguiente:*

- **Responder a casos complejos.**
- **Vigilar y promover la salud, la seguridad y el bienestar del personal.**

## 2. Instalaciones y servicios

*Las instalaciones y los servicios son seguros e inclusivos:*

- Todas las instalaciones son **limpias, bien iluminadas, cómodas y acogedoras.**
- **Se dispone de un entorno seguro y privado** para que las personas sobrevivientes de la violencia de género tengan conversaciones privadas con el personal.
- **Se exhiben carteles y otros materiales informativos** que:
  - Comunican los diversos grupos a los que se dirige el servicio, como las personas con diversas SOGIESC, adolescentes, mujeres y niñas con discapacidad, los hombres sobrevivientes de la violencia sexual y personas refugiadas o migrantes de diversos orígenes;
  - Informan sobre los servicios de apoyo a la violencia de género disponibles;

- Están en los idiomas pertinentes; y
- Atienden a los distintos niveles de alfabetización, por ejemplo, utilizando materiales visuales.
- **Existen oportunidades de interacción entre el personal y los usuarios del servicio**, como sesiones informativas; actividades sociales, recreativas, de apoyo a los compañeros y terapéuticas; y actividades informales, como compartir las tareas.
- **El servicio de guardería está disponible** para que los cuidadores con niños puedan tener conversaciones privadas con un miembro del personal.
- **Las sesiones de información sobre la violencia de género están a manos** de personal capacitado para comunicar que la violencia de género nunca es aceptable y para compartir información sobre los servicios disponibles.

### 3. Conocimientos, actitudes, comportamientos y aptitudes del personal

- La organización cuenta con personal y voluntarios que reflejan a la comunidad y a las y los usuarios de los servicios, incluida una diversidad de:
  - Géneros;
  - Culturas;
  - Etnias;
  - Religiones;
  - Edades;
  - Idiomas;
  - Habilidades y necesidades de comunicación; y
  - SOGIESC.
- **Todo el personal recibe formación sobre la violencia de género y su revelación**, incluyendo lo siguiente:
  - Los fundamentos de la violencia de género, sus manifestaciones y consecuencias;
  - Principios de seguridad, confidencialidad, dignidad y autodeterminación, no discriminación centrados en el trauma y en las personas sobrevivientes y en el interés superior del niño o la niña en relación con la revelación de información;
  - Procedimientos organizativos que guían la revelación de la violencia de género; y
  - Creación de un entorno propicio para apoyar una revelación segura;

- **El personal que presta servicios directos a las personas refugiadas, solicitantes de asilo, migrantes y otros usuarios de los servicios recibe formación adicional** sobre cómo responder a la revelación de la violencia de género, que incluye lo siguiente:
  - Responder a las situaciones de angustia;
  - Qué hacer después de una revelación, incluido el intercambio de información con las personas sobrevivientes y la canalización de casos; y
  - Reconocer los impactos del trauma

#### 4. Redes de canalización

- **Existen vías de canalización** con servicios disponibles y pertinentes que proporcionan atención, apoyo y protección a las personas sobrevivientes de la violencia de género, que incluyen lo siguiente:
  - Servicios sanitarios;
  - Servicios de salud mental y apoyo psicosocial;
  - Servicios de albergue y alojamiento;
  - Servicios de protección de la infancia;
  - Servicios jurídicos y de protección; y
  - Otros servicios relevantes.
- Existen protocolos de canalización que abarcan lo siguiente:
  - Confidencialidad del cliente e interés superior de la niña o el niño;
  - Intercambio de información con consentimiento informado;
  - Medidas de privacidad y protección de datos; y
  - Políticas y procedimientos de protección.
- **El personal tiene acceso a información actualizada** sobre los servicios de referencia.
- **El personal sabe cómo hacer canalizaciones posteriores**, incluidas las canalizaciones transfronterizas y las canalizaciones inmediatas e indirectas.

## MÓDULO 2:

# Apoyo a las personas sobrevivientes durante y después de la revelación

## Resumen

Una gran variedad de proveedores de servicios que trabajan en organizaciones que atienden a personas refugiadas, solicitantes de asilo, migrantes y otras personas en situaciones de desplazamiento y humanitarias pueden enfrentarse a la revelación de violencia de género de una persona sobreviviente. En algunas situaciones, una persona sobreviviente puede optar por revelar porque busca ayuda para satisfacer sus necesidades físicas, psicológicas, emocionales y prácticas, incluidas las de seguridad y protección. En otras situaciones, el proveedor de servicios puede preguntar a la persona sobreviviente sobre la violencia de género porque ha observado signos que indican que puede haberla sufrido o porque se le exige que pregunte sobre la violencia de género para proporcionar protección o una intervención similar. La revelación puede, por tanto, ser automotivada por la persona sobreviviente, *facilitada* por un proveedor o proveedora de servicios que ha creado un entorno seguro y de apoyo; o *acompañada* por un proveedor o proveedora de servicios que pide u orienta a individuo para que comparta la violencia de género. Independientemente del contexto en el que una persona sobreviviente de la violencia de género decida revelar su situación, el modo en que un proveedor de servicios reciba y responda a la revelación debe estar centrado en la persona y debe fomentar la seguridad, la dignidad, la elección, la capacidad de acción y la sanación del individuo.



### INFORMACIÓN ESENCIAL: EL PAPEL DE LAS Y LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS

*Revelar la violencia de género puede ser fundamental para el bienestar de la persona sobreviviente, su capacidad para acceder a la atención y la protección, así como para su recuperación. Sin embargo, revelar puede ser increíblemente difícil para una persona sobreviviente y puede crear riesgos para su seguridad. La revelación puede ser retraumatizante y puede conducir a infligir más daño, incluso daño psicológico, físico y social. Recibir y responder con seguridad a una revelación requiere una consideración reflexiva y ética, así como una práctica hábil basada en los principios de seguridad, confidencialidad, dignidad y autodeterminación y no discriminación centrados en la persona sobreviviente. El papel del proveedor o proveedora de servicios es responder con empatía y compasión; validar la experiencia de la persona sobreviviente; ayudarla a hacer frente a los pensamientos y sentimientos angustiosos; proporcionar información precisa y pertinente sobre la violencia de género y sobre las opciones y los servicios disponibles; y permitirle tomar sus propias decisiones sobre lo que debe hacer en función de lo que le parezca seguro y útil.*

El propósito de este módulo es apoyar a los proveedores de servicios para que se preparen, reciban y respondan con seguridad y compasión a las personas sobrevivientes de la violencia de género que les revelan. Este módulo proporciona orientación específica y buenas prácticas; consideraciones al trabajar con grupos diversos y con intérpretes y mediadores culturales; e información sobre el trauma secundario y el autocuidado.

## ¿De qué se trata?

En este módulo encontrará las siguientes herramientas:

- **HERRAMIENTA 6: Orientación para apoyar la revelación de la violencia de género.** Esta herramienta proporciona una guía paso a paso para ayudar a las y los proveedores de servicios a apoyar de forma segura y ética a las personas sobrevivientes que revelan la violencia de género, antes, durante y después de una cita con una persona.
- **HERRAMIENTA 7: Apoyar a las personas sobrevivientes en peligro.** Sobre la base de la herramienta anterior, esta herramienta proporciona información para ayudar a las y los proveedores de servicios a responder a una persona sobreviviente de la violencia de género que está en peligro y para ayudar a promover la seguridad, el afrontamiento, el bienestar y la recuperación, incluso mediante la administración de primeros auxilios psicológicos.
- **HERRAMIENTA 8: Trabajo con grupos diversos.** Además de las orientaciones y consideraciones que figuran en este conjunto de herramientas, esta herramienta proporciona información y recursos para apoyar el desarrollo de los conocimientos y las aptitudes de las y los proveedores de servicios para responder a la revelación de la violencia de género por parte de niños y adolescentes, hombres sobrevivientes de la violencia sexual, personas sobrevivientes con diversas SOGIESC, con discapacidades y que pertenezcan a minorías étnicas o religiosas.
- **HERRAMIENTA 9: Trabajo con intérpretes y mediadores culturales.** Esta herramienta ofrece consejos y recursos para trabajar con intérpretes y mediadores culturales cuando se entrevista a personas que puedan revelar violencia de género.
- **HERRAMIENTA 10: Gestión del trauma secundario y fomento del autocuidado.** Esta herramienta ofrece una breve visión general del concepto del trauma secundario y proporciona estrategias y recomendaciones de autocuidado para promover el bienestar de las y los proveedores de servicios y otros ayudantes.

## HERRAMIENTA 6:

# Orientación para apoyar la revelación de la violencia de género

Esta herramienta proporciona información para desarrollar los conocimientos y las habilidades de las y los proveedores de servicios para recibir y responder de forma segura y adecuada a la revelación de la violencia de género. Está dirigida a un amplio abanico de trabajadores y trabajadoras que trabajan con personas desplazadas y en otros contextos humanitarios — incluidos los que prestan servicios de salud, protección, albergue, apoyo psicosocial y otros— que pueden enfrentarse a una revelación de violencia de género en el curso de su trabajo.

Esta herramienta también será útil para los proveedores de servicios que *deben preguntar* sobre la violencia de género para prestar un servicio, como las y los abogados que representan a las personas sobrevivientes en las solicitudes de asilo. Esto se denomina "revelación acompañada".

Esta herramienta establece las funciones y responsabilidades de los proveedores de servicios a quienes una persona sobreviviente puede revelar la violencia de género y proporciona consideraciones para responder de forma segura, ética y adecuada a una revelación semejante antes, durante y después de una cita con una posible persona sobreviviente. También incluye una lista de control para ayudar a los supervisores a evaluar las competencias y necesidades de formación de su equipo. Las preguntas y sugerencias pueden adaptarse a diferentes tipos de interacciones y entornos. Las y los trabajadores individuales pueden utilizar esta herramienta como recurso de referencia, mientras que las y los supervisores pueden utilizar la información encontrada en ella para apoyar la formación y el desarrollo de proveedores de servicios durante las sesiones de supervisión y formación del personal.



### INFORMACIÓN ESENCIAL: REVELACIÓN ACOMPAÑADA

*Rara vez es apropiado o necesario que un proveedor de servicios pregunte directamente a una persona sobre sus experiencias de violencia de género. Sin embargo, en algunos casos, las personas prestadoras de servicios necesitan comprender las experiencias relacionadas con la violencia de género de una persona para ayudarla a acceder a la prestación o al servicio que necesita. Por ejemplo, un abogado que represente a una persona solicitante de asilo puede necesitar conocer los daños sufridos en el pasado (que pueden incluir o no la violencia de género) para construir un caso de persecución en el pasado; o un agente de policía que responda a una llamada sobre violencia doméstica puede necesitar recopilar datos sobre los abusos para proporcionar la protección adecuada. Al considerar si hay que propiciar una revelación de violencia de género, tenga en cuenta lo siguiente:*



- *¿Necesito saber si esta persona ha sufrido violencia de género? ¿Para qué necesito saberlo? Si hay indicios previos de violencia de género, ¿qué más necesito saber al respecto? ¿En qué beneficia a la persona que tengo en frente revelar una experiencia de violencia de género?*
- *¿Cómo puedo obtener sólo la información necesaria de forma ética y teniendo el trauma en mente?*
- *¿Tengo la preparación para detectar y responder a la posible incomodidad o retraumatización que pueda causar mi cuestionamiento? ¿Cómo puedo crear suficiente confianza y compenetración en el tiempo que tengo para facilitar esta discusión?*

## Papeles y responsabilidades

Es importante comprender las funciones y responsabilidades de un trabajador no especializado en violencia de género que recibe una revelación de violencia de género. Dependiendo del contexto, el personal puede tener una única interacción con la persona sobreviviente. Una respuesta empática, sin juicios de valor y útil a la revelación de la violencia de género puede influir significativamente en la sensación de seguridad de la persona sobreviviente y en su recuperación de las experiencias traumáticas.



### INFORMACIÓN ESENCIAL: CONOCER SU PAPEL

*Prestar un apoyo integral, seguro y ético a las personas sobrevivientes de la violencia de género requiere formación, habilidad y experiencia. Sin embargo, las y los agentes no especializados en la violencia de género pueden ofrecer un apoyo útil a las personas sobrevivientes cuando se adhieren al enfoque centrado éstas.*

*Es importante proporcionar un apoyo adecuado a su nivel de conocimientos y capacidad. Ir más allá podría llevar a un daño adicional para la persona sobreviviente.*

Por lo tanto, las funciones y responsabilidades de quienes reciben una revelación de violencia de género incluyen lo siguiente:

- Recibir la revelación con empatía y compasión y validar la experiencia de la persona sobreviviente y su valor al revelar.
- Apoyar las necesidades emocionales y de seguridad inmediatas.
- Proporcionar a la persona sobreviviente información útil para ayudarlo a entender lo que ha sucedido, qué esperar en cuanto a los posibles efectos, y qué servicios y apoyos están disponibles para atender sus necesidades y promover su bienestar.

- Remitir a las personas sobrevivientes que lo deseen y den su consentimiento para recibir atención, apoyo y protección adicionales.

## Cómo apoyar de forma segura y ética a las personas sobrevivientes que revelan la violencia de género

Apoyar a una persona sobreviviente que revela violencia de género requiere reflexión y atención antes, durante y después de la cita. Es fundamental asegurarse de tener las actitudes, los conocimientos y las habilidades adecuadas para cada una de estas fases de la interacción con una posible persona sobreviviente.



### CONSEJOS PARA UTILIZAR ESTA HERRAMIENTA EN DIFERENTES CONTEXTOS

En contextos de **desplazamiento rápido**, un proveedor de servicios puede tener sólo una oportunidad de interacción con una persona sobreviviente de la violencia de género que la revele y a menudo no es posible hacer un seguimiento después de esta primera interacción. Esto hace que la primera —y posiblemente única— interacción sea aún más importante para la persona sobreviviente. Las interacciones breves como éstas entre las personas sobrevivientes de la violencia de género y las y los profesionales no especializados en la violencia de género deben centrarse en la acción inmediata para lograr la seguridad y el acceso a los servicios, así como promover la atención, el apoyo y la protección; no abordarán toda la gama de necesidades que pueda tener una persona sobreviviente.

En entornos más **estabilizados**, un proveedor de servicios puede planificar citas de seguimiento con la persona sobreviviente y puede tomar otras medidas para hacer un seguimiento de las canalizaciones, establecer conexiones adicionales y ofrecer más apoyo según sea necesario.

## 1. Antes de una cita: Compruebe su competencia y habilidades para un posible revelación

La preparación para una revelación de violencia de género es necesaria para proporcionar una atención segura y ética a quienes la revelan. **Módulo 1** proporciona herramientas, recursos y orientación para crear un entorno seguro y propicio para la revelación de la violencia de género, para crear conocimientos sobre la violencia de género y el enfoque centrado en la persona sobreviviente, y para crear una red de canalización a fin de derivar a las personas sobrevivientes a la atención continua. Sobre la base de todo lo que ha aprendido en el **Módulo 1**, a continuación encontrará algunas preguntas que debe hacerse antes de reunirse con una posible persona sobreviviente.

## 1.1 Evalúe su competencia y habilidades

- ¿Qué actitudes, creencias y prejuicios relacionados con la violencia de género tengo?
- ¿Qué actitudes, creencias y prejuicios tengo con respecto a las personas sobrevivientes de diversos grupos, como las personas con discapacidad, niñas, niños y adolescentes, personas con diversas SOGIESC, minorías étnicas y religiosas y hombres sobrevivientes de la violencia sexual?
- ¿Estas actitudes, creencias y prejuicios me ayudan o me impiden dar respuestas empáticas, sin prejuicios y compasivas a las personas sobrevivientes de la violencia de género, incluidas las de diversos grupos?
- ¿Conozco los efectos de la violencia de género? ¿Conozco bien la forma en que los traumas del pasado pueden afectar a la manera en que alguien actúa, siente y habla?
- ¿Conozco los principios y las prácticas para responder de acuerdo con un enfoque centrado en la persona sobreviviente?
- ¿Comprendo los graves riesgos de violar la confidencialidad? ¿Es confidencial el escenario de nuestra cita? ¿Qué puedo hacer para garantizar la confidencialidad?
- ¿Estoy preparado para que la persona sobreviviente no esté de acuerdo con mis sugerencias y tome sus propias decisiones?
- ¿Tengo las habilidades necesarias para promover la sensación de seguridad de la persona sobreviviente, tanto física como emocional? ¿Sé administrar primeros auxilios psicológicos? Si no es así, ¿soy la mejor persona para dirigir esta cita? ¿Quién más puede ayudar? (Ver **HERRAMIENTA 7** para la orientación sobre la administración de primeros auxilios psicológicos.)
- ¿Soy consciente de cómo utilizar un enfoque centrado en la persona sobreviviente para minimizar el riesgo de retraumatización? (Véase la siguiente sección **2. Durante una cita** para obtener información sobre la utilización de un enfoque centrado en la persona sobreviviente y en el trauma).
- ¿Cómo puedo desarrollar mis habilidades en esta área? ¿Cuáles son los próximos 3 pasos que tomaré para fortalecer mi capacidad?

## 1.2 Prepárese para una cita

- ¿Tengo la información más actual sobre las vías y procesos de canalización?
- ¿Sé cómo hacer canalizaciones seguras y confidenciales?
- ¿Sé cómo apoyar a la persona sobreviviente (por ejemplo, qué sugerir como posibles pasos siguientes) si no hay otros servicios disponibles a los que remitirse?
- ¿He aprendido todo lo posible para minimizar mis preguntas y no pedirle a la persona sobreviviente que repita información?

1.3 Si tiene que preguntar a una persona sobreviviente sobre sus experiencias pasadas de violencia, asegúrese de estar preparado/a para enfrentar una revelación de violencia de género. Esto significa lo siguiente:

- Dar una sensación de confianza y compenetración.
- Explicar la confidencialidad y los límites de la misma al principio de la entrevista.
- Explicar por qué necesita saber y hacer preguntas sobre estas experiencias.
- Comprender las expresiones o eufemismos que la persona puede utilizar para referirse a actos sexuales o partes del cuerpo.
- Cerciorarse de que las y los intérpretes o mediadores culturales que estén presentes conozcan y respeten los principios centrados en la persona sobreviviente.

## 2. Durante una cita: Responder con empatía, compasión y apoyo

Las **HERRAMIENTAS 1** y **2** dentro del **Módulo 1** proporcionan orientación e información a las organizaciones sobre lo que implica un enfoque centrado en la persona sobreviviente y cómo preparar un entorno seguro y propicio que apoye la revelación de la violencia de género. A continuación, analizamos cómo los proveedores de servicios pueden utilizar el enfoque centrado en la persona sobreviviente en la práctica y cómo responder de forma eficaz y solidaria durante una cita en la que una persona revele su experiencia de violencia de género.

### 2.1 Implementar un enfoque centrado en la persona sobreviviente.

Entrevistar a personas sobrevivientes de la violencia de género requiere una enorme sensibilidad. La revelación puede ser angustiada y arriesgada para algunas personas sobrevivientes de la violencia de género. Las personas pueden mostrarse reacias o avergonzarse de dar detalles y desanimarse rápidamente si se sienten juzgadas o sienten que no se les está creyendo. Es fundamental crear la mayor confianza y compenetración posibles y, a continuación, utilizar la capacidad de escucha activa para ayudar a la persona sobreviviente de la violencia de género a decidir lo que se siente segura y capaz de revelar.

Utilizar un enfoque centrado en el trauma y en las personas sobrevivientes cuando se recibe una revelación de violencia de género garantiza que se está dando prioridad y respetando la seguridad, la confidencialidad, las opciones y la capacidad de acción del individuo. Este enfoque:

- Reconoce que toda persona sobreviviente de la violencia de género:
  - Merece credibilidad y un trato respetuoso, amable, compasivo y empático.
  - Merece que se le trate como individuo único con los mismos derechos de atención y apoyo;

- Tiene puntos fuertes, capacidades, habilidades de afrontamiento, recursos y necesidades;
- Tiene derecho, de acuerdo con su edad y circunstancias, a decidir quién debe saber lo que le ha sucedido y qué debe suceder a continuación; y
- Fomenta la capacidad de acción y el empoderamiento de cada persona al reforzar sus puntos fuertes y sus habilidades, su capacidad de elección y su control.
- Reconoce la capacidad de recuperación de cada persona sobreviviente y fomenta la esperanza.
- Reconoce el impacto de las experiencias traumáticas, trata de promover la seguridad psicológica y la protección frente a nuevos daños, y apoya el afrontamiento y la recuperación.

Para aplicar un enfoque centrado en el trauma y en la persona sobreviviente al atender a un individuo que revela, lo siguiente es necesario:

- Comprender el impacto de las experiencias traumáticas y utilizar prácticas de entrevista centradas en el trauma (ver **HERRAMIENTA 7** para más información sobre las prácticas centradas en el trauma y la respuesta a las personas sobrevivientes que están en peligro).
- Escuchar las inquietudes y necesidades de la persona sobreviviente;
- Dar prioridad a la seguridad y el bienestar de la persona sobreviviente por encima de la recopilación de información;
- Informar a la persona sobreviviente de sus derechos en relación con un servicio o proceso específico que usted está proporcionando, como la asistencia sanitaria o la protección jurídica; y explicar el alcance, el calendario y el avance de ese proceso;
- Comunicar y recopilar información de forma culturalmente adecuada y en función de la edad;
- Ser consciente de las diferencias culturales y las barreras lingüísticas (y responder a ellas);
- Garantizar que cada interacción con una persona sobreviviente se lleve a cabo prestando atención a sus necesidades y permitiéndole tomar el mayor control posible sobre la interacción (por ejemplo, sintiéndose cómoda para hacer preguntas, tomar un descanso, expresar sus preocupaciones o desacuerdos, ayudar a decidir dónde y cuándo volver a reunirse, etc.).
- Un saludo sincero y de corazón puede ser de importancia crucial. Por ejemplo, una persona proveedora en México siempre pregunta: "¿Cómo está hoy? ¿Y cómo está su corazón?" Este simple y cálido saludo suele dar lugar a que las personas sobrevivientes revelen las preocupaciones y experiencias que guardaban en su interior, incluido el estrés relacionado con la violencia de género. Cada quien tiene su propio enfoque. La clave es mostrar un auténtico interés por el bienestar de cada persona desde el principio.

## 2.2 Fomente un entorno seguro.

- Dé una sensación de confianza y compenetración desde el principio. Es esencial mostrar un cuidado genuino por la persona: asegúrese de que sus hijos o hijas estén atendidos, pregúntele cómo se siente sobre la cita, ofrézcale cosas sencillas como agua y muestre calidez y respeto. Ofrezca a la persona el mayor control posible sobre la interacción. Anímeles a que se sirvan comida y algo de beber, si hay productos disponibles.
- Invite a la persona a un espacio privado para hablar. No hable nunca de temas privados o delicados, incluida la violencia de género, en un entorno que no sea privado y confidencial.
- Preséntese, su función y lo que puede y no puede hacer por la persona.
- Pida a la persona ideas sobre cómo pueden participar y distraerse sus hijas o hijos a la mayor distancia posible (por ejemplo, ofreciéndole libros para colorear o juguetes, jugando con un compañero, viendo una película o distrayéndose con un juego en un dispositivo con audífonos). No traslade al niño o la niña a una habitación separada a menos que la persona esté de acuerdo.
- Asegúrese de que la persona dé su consentimiento informado para hablar con usted, incluido el consentimiento para que tome notas y el consentimiento para que esté presente un/a intérprete o mediador/a cultural, si procede.
- Hable con suavidad, pero utilice un lenguaje claro.
- Haga preguntas sencillas y abiertas ("*Hábleme de...*", "*Explique cómo...*", "*Describe...*", "*Entonces, ¿qué pasó?*"), con preguntas de seguimiento y aclaración posteriores, según sea necesario.
- Sea paciente y muestre comprensión; dé tiempo a la persona para responder, aclarar y corregir.
- Practique la escucha activa (muestre atención a la comunicación verbal y no verbal de la persona, permitiéndole hablar sin interrumpirla); absorba y retenga lo que la persona diga, sin juzgarla; y responda adecuadamente con palabras y lenguaje corporal (reflejando lo que se ha dicho, haciendo preguntas, permitiendo el silencio si es necesario, etc.).
- Mantenga el contacto visual y demuestre presencia en la medida de lo posible.
- Ponga atención a cualquier signo de incomodidad, angustia, malestar o fatiga. Responda según corresponda, controlando u ofreciendo descansos cuando sea necesario. Es importante preguntar: "*¿Cómo se siente? ¿Quiere descansar un momento o prefiere continuar?*" Si la persona quiere terminar la cita por completo, respete su decisión y ofrézcale seguir hablando en otro momento.

## 2.3 Si debe preguntar directamente sobre experiencias pasadas de violencia para prestar un servicio

En algunos casos, algunos agentes especializados pueden necesitar preguntar sobre la violencia pasada o futura para prestar un servicio, como la protección. El método de entrevista "PEACE", utilizado por las y los colegas del ACNUR, puede ser una forma útil de preguntar sobre la violencia y abrir la puerta a la revelación de la violencia de género si la persona sobreviviente así lo decide. Este enfoque se centra en la planificación de la conversación, la participación y las explicaciones del entrevistado, la toma de cuentas y, a continuación, el cierre de la interacción y la evaluación de lo aprendido.

Para dar espacio a una persona sobreviviente para que hable de la violencia de género, puede ser útil utilizar un enfoque de "embudo". Para ello, primero se plantean preguntas de apertura más amplias que no se refieren explícitamente a la violencia de género, como por ejemplo:

- *"¿Ha temido alguna vez por su vida? Por favor, cuénteme más al respecto".*
- *"¿Se siente seguro/a en [este país / ciudad]? Si no, ¿por qué no? ¿Qué le preocupa?"*
- *[Para el contexto de las personas solicitantes de asilo]. Para recibir asilo aquí, el solicitante debe explicar qué tipo de daños podría sufrir en su país de origen. Pueden ser daños causados por muchas personas diferentes, por diferentes razones. Así que, por favor, dígame por qué dejó su país; sé que puede haber muchas razones, así que dígame las más importantes y también las más pequeñas.*

En general, permitir que alguien responda libremente creará oportunidades para hacer preguntas de seguimiento que pueden ayudar a una persona sobreviviente a revelar una experiencia de violencia de género si así lo desea. Es posible que no haya experiencias de violencia de género que revelar. Sin embargo, si hay indicios o si tiene una razón para creer que hay una historia de violencia de género, puede ser útil intentar una fase de interrogatorio más directa como:

- *"¿Podría hacerle algunas preguntas que podrían parecer un poco personales? Sólo se lo pregunto porque sus respuestas pueden ayudarme a comprender mejor sus experiencias para poder ayudarle con [solicitud de ayuda de la persona] ¿Está de acuerdo?"*



### CONSEJOS PARA UTILIZAR ESTA HERRAMIENTA CON PERSONAS QUE BUSCAN OBTENER LA CONDICIÓN DE PERSONA REFUGIADA O EL ASILO

Recomendaciones para quienes realicen entrevistas para evaluar la condición de asilo o de refugiado:

- *Utilice la primera entrevista para desarrollar confianza y compenetración y sólo pregunte sobre violencia de género una vez que la persona entrevistada dé señales de estar preparada y dispuesta a hablar de ello. (Lo ideal sería que planearan verse más de una vez para poder abordar la violencia de género en una segunda cita si fuera necesario).*



- *Utilice ejemplos relevantes de violencia de género al explicar los motivos de protección para dejar claro el vínculo entre la violencia de género, el desplazamiento y la protección.*
- *Explique que es consciente de que otros proveedores de servicios pueden haber hecho preguntas similares, y que la información sobre violencia de género puede ser importante para determinar la condición de persona refugiada. Sin embargo, no hay que crear falsas expectativas de que una persona recibirá automáticamente la condición de persona refugiada si revela experiencias de violencia de género. Sólo mencione que la violencia de género puede ser importante para evaluar los riesgos de protección en el país de origen, pero que es decisión del individuo hablar de ello si lo desea.*
- *Sea transparente sobre la información que ya tiene sobre la situación de la persona y sus necesidades legales. Esto ayuda a evitar que la persona tenga que volver a contar o compartir detalles de la información que usted ya tiene y que no es necesario repetir.*
- *A veces, hay incoherencias en el relato de una persona sobre sus experiencias de violencia de género. Esto puede deberse a los efectos del trauma en la persona sobreviviente o a la incomprensión, la mala interpretación o las suposiciones erróneas del oyente. Si observa incoherencias, contradicciones o lagunas en el relato de la persona, anótelas y espere una buena oportunidad para preguntar sobre ellas si son importantes. Intente preguntar: "¿Puedo pedirle que me ayude a aclarar algo?" o "¿Puedo asegurarme de que le he entendido bien? Le he oído decir [A] pero luego también [no-A]. ¿Puede ayudarme a entender lo que quiso decir?"*
- *Para ciertos proveedores de servicios, la credibilidad es primordial y necesita una evaluación clara y objetiva antes de avanzar. Por ejemplo, las y los abogados que representan a las personas solicitantes de asilo deben asegurarse de la credibilidad de sus clientes antes de presentarlos a una instancia adjudicadora. En situaciones poco frecuentes como ésta, un proveedor o proveedora de servicios puede tener que hacer más preguntas para aclarar o afianzar el relato de los hechos de una persona sobreviviente, con el fin de desarrollar la estrategia legal adecuada o protegerle de un hallazgo adverso que ponga en tela de juicio su credibilidad más adelante.*
- *Hable por separado con las personas sobre la violencia de género si está entrevistando a más de un miembro de una familia.*
- *Respete siempre que una persona sobreviviente rehúse compartir información sobre violencia de género durante una entrevista con las autoridades (como la policía, los funcionarios de fronteras o los adjudicadores de asilo). Nunca presione ni obligue a nadie a hablar de sus experiencias, independientemente de la información que tenga.*

Es importante que la persona entienda y acepte por qué hay que hacer estas preguntas tan delicadas. Con consentimiento y sólo cuando sea necesario para el servicio que la persona solicita, puede abordar el tema de la violencia de género en el pasado de forma más directa con preguntas como las siguientes:

- *"¿Se ha sentido alguna vez en una situación insegura por culpa de alguien en su vida? ¿Podría contarme un poco más al respecto?"*
- *"¿Alguna vez le han obligado a hacer algo que le haya causado incomodidad o que creyó no tener fuerzas suficientes para rechazar? ¿Podría contarme un poco más al respecto?"*
- *"Me ha contado de [XXX persona o grupo]. Parece que es alguien peligroso para usted. ¿Puede contarme un poco más al respecto?"*
- *"¿Alguna vez alguien le ha hecho daño de una manera que le haya parecido vergonzosa? Por favor, cuénteme más al respecto".*
- *"¿Alguna vez alguien le ha hecho daño por ser [mujer, LGBTIQ+, minoría étnica o religiosa, etc.]? ¿Podría contarme un poco más al respecto?"*
- *[Para el contexto de las personas solicitantes de asilo, permita que la persona responda a cada pregunta antes de plantear la siguiente y adaptelas a su contexto.] "He [trabajado con/ leído sobre] muchas [mujeres/hombres/personas LGBTIQ+] de su país antes que han tenido [XXX] experiencias allí. A veces les resulta muy difícil hablar de ello al principio. Pero a veces puede formar parte de su caso de asilo, por lo que puede ser útil conocerlo. ¿Has oído hablar de este tipo de experiencias? Si alguna vez quieres hablar de este tema, puedo escucharte."*

También puede hacer preguntas en tiempo presente para evaluar si hay amenazas actuales o en curso de violencia de género.

**Recuerde que nunca se debe forzar a una persona a hablar de sus experiencias de violencia de género.** Puede que no vea ningún beneficio en revelar su experiencia; puede que no confíe en la persona que hace las preguntas. Incluso puede ser peligroso para la persona hablar de los daños que han sufrido o de los daños que teme. **Si ha explicado claramente las razones para hacer estas preguntas y la persona no responde, deje de preguntar. Basta con reunir el resto de la información necesaria, prestar todo el servicio posible, agradecer a la persona su paciencia y ofrecerle apoyo adicional en el futuro.**

Independientemente de que una persona revele la violencia de género en una cita, puede ser útil concluir con una pregunta abierta que pueda dar a la persona sobreviviente una última oportunidad de compartir cualquier información adicional, como por ejemplo: *"Muchas gracias por compartir todo lo que ha vivido. Nos queda algo de tiempo aún. ¿Hay algo más que quiera hacerme saber y que no hayamos podido abarcar?"*

También es importante hacer saber a la persona que usted entiende que puede haber más cosas que decir, pero que no tiene que ser hoy. Puede ser útil hacer saber a la persona que si quiere volver a hablar en el futuro, la puerta siempre estará abierta.

## 2.4 Lo que se debe y no se debe hacer para responder a la revelación de la violencia de género



### INFORMACIÓN ESENCIAL: CREERLES A LAS PERSONAS SOBREVIVIENTES

*Nunca critique ni ponga en duda el relato o la versión de los hechos de una persona sobreviviente de la violencia de género, aunque cambien los detalles de su historia. Esto puede causar un daño importante. El hecho de que algunos aspectos de la historia de una persona sobreviviente puedan cambiar no significa que no esté diciendo la verdad. Las experiencias traumáticas pueden hacer que las personas sobrevivientes tengan dificultades para recordar detalles, acontecimientos y secuencias de sucesos. No es su función juzgar, cuestionar ni indagar. Las discrepancias también pueden deberse a la falta de comunicación o a la insuficiente disposición a compartir plenamente. Pregúntese: ¿Es mi trabajo juzgar o impugnar el relato de esta persona?*

Si un individuo le revela que ha sufrido violencia de género:

- Mantenga la calma.
- Deje que la persona hable libremente y cuente su historia a su manera y en su momento.
- Utilice las habilidades de escucha activa para demostrar que está presente, muestra empatía, no juzga, apoya y es capaz de escuchar, oír y responder con compasión a lo que le dicen.
- Comunique que le cree.
- Comunique que lamenta lo que la persona ha vivido.
- Reconozca lo difícil que debe haber sido para la persona revelar la información y asegúrele que hizo lo correcto.
- Tome medidas para apoyar la seguridad y el bienestar inmediatos de la persona sobreviviente, incluso prestando primeros auxilios psicológicos. (Ver **HERRAMIENTA 7** para obtener ayuda adicional sobre cómo hacerlo).
- Proporcione a la persona sobreviviente información útil para ayudarle a entender lo que ha sucedido, los efectos que puede experimentar y los servicios y apoyos disponibles para atender sus necesidades y promover su bienestar.
- Ayude a la persona sobreviviente a decidir qué hacer a continuación, proporcionar información y canalizar a quienes lo consientan a otros servicios de atención, apoyo y protección. Asegúrese de comunicar claramente los posibles retrasos y los tiempos de espera de los servicios, cuando existan, para que la persona sobreviviente tenga unas

Lo que las y los proveedores de servicios que se enfrentan a una revelación de violencia de género deben hacer y no deben hacer	
Lo que se debe hacer	Lo que no se debe hacer
Siempre mostrar empatía y compasión.	No juzgar ni culpar a una persona por lo que le haya ocurrido. Hay que recordar que las propias experiencias de vida y los antecedentes de cada persona pueden influir en su forma de ver o interpretar las experiencias y el comportamiento de otra persona. Nunca criticar, desafiar o cuestionar a una persona si los detalles de su historia cambian.
Explicar siempre la confidencialidad y los límites de la misma al principio de una entrevista o cita.	Nunca preguntar a alguien sobre violencia de género en presencia de su pareja, familiar o amistades.
Mantener siempre la confidencialidad.	No hablar abiertamente con las y los colegas sobre un caso o susurrar justo después de que una persona comparta información sensible con usted. Esto puede erosionar la confianza y crear ansiedad. No traer a colación el tema de la violencia de género o información delicada por teléfono o mediante la plataforma Zoom a menos que haya comprobado que todas las partes se encuentran en un espacio privado y confidencial.
Practicar la escucha activa, incluyendo el contacto visual, poner atención cuando la persona esté hablando y asegurarse de no distraerse.	Evitar el lenguaje corporal que transmita incredulidad o irritación, como cruzar los brazos o ciertas expresiones faciales. No mirar el teléfono mientras está con alguien, a menos que sea necesario para ayudar a explicar algo.
Demostrar que cree en la historia de la persona sobreviviente y darle las gracias por tener el valor de compartirla.	Nunca presionar a una persona para que hable si se siente incómoda o no está preparada. En su lugar, asegurarle que puede hablar con usted más tarde o remitirla a otra persona que pueda ayudarla.
Actuar con honestidad, transparencia y paciencia.	No hacer preguntas innecesarias que estén fuera del tema de la conversación o no sean de su competencia.
Reforzar la autoestima de la persona sobreviviente afirmando sus sentimientos, deseos y expresiones.	No tomar ninguna medida sin el consentimiento de la persona sobreviviente.
Aprender las expresiones coloquiales o eufemísticas pertinentes para referirse a los actos sexuales o a la anatomía.	No hacer suposiciones sobre cómo se siente una persona sobreviviente después de una revelación; aunque parezca tranquila, puede estar angustiada.

Para obtener orientación adicional sobre cómo responder de forma segura y solidaria a alguien que revela la violencia de género, véase la lista de *lo que se debe y no se debe hacer* de la actividad 2 del **módulo 1, HERRAMIENTA 3**.

### 3. Después de la cita: Seguimiento de las canalizaciones y la atención

Como ya se ha dicho, muy a menudo un proveedor de servicios sólo tendrá una única interacción con una persona sobreviviente de la violencia de género que decida revelarla. Sin embargo, en los casos en los que es posible un seguimiento posterior:

- Realice el seguimiento necesario en torno a las canalizaciones inmediatas o indirectas si la persona sobreviviente ha dado su consentimiento para que se realicen canalizaciones en su nombre. Para más información sobre las redes de canalización, véase **HERRAMIENTA 4**.
- Si se hace una canalización, siempre hay que informar a la persona sobreviviente de los posibles retrasos en la recepción de la ayuda debido a la capacidad limitada; esto puede ayudar a gestionar las expectativas de la persona sobreviviente sobre cuándo puede recibir la ayuda.
- Si vuelve a ver a la persona sobreviviente fuera de las citas formales, no traiga a colación la violencia de género ni nada de lo que la persona sobreviviente haya compartido con usted a menos que la persona sobreviviente saque el tema primero. Incluso si le ha revelado un caso de violencia de género, esto no significa que quiera volver a hablar de ello o que tenga que tocar el tema. Son apropiadas las preguntas generales para saber cómo está la persona sobreviviente o si hay algo más en lo que pueda ayudarle.
- Si tiene una segunda cita o citas de seguimiento con la persona sobreviviente, continúe adhiriéndose a los principios centrados en la persona sobreviviente y en el trauma, comprendiendo que las experiencias traumáticas pueden seguir manifestándose de una gran variedad de formas cambiantes y ser culturalmente específicas. Pida siempre el consentimiento de la persona sobreviviente antes de sacar el tema de la violencia de género, por ejemplo: "¿Está bien si le hago algunas preguntas sobre [la experiencia de violencia de género/violencia] que me contó el otro día?"
- Considere los impactos del trauma secundario y tome medidas apropiadas para el autocuidado (ver **HERRAMIENTA 10** para más información).

### Lista de control para supervisores

Las y los supervisores pueden utilizar esta lista de control para realizar una evaluación de las necesidades de formación de su equipo o para evaluar los conocimientos y las capacidades individuales de los proveedores de servicios para apoyar la revelación de la violencia de género. Las áreas en las que las y los proveedores de servicios necesitan más formación y desarrollo deben identificarse y abordarse a través de un plan de desarrollo del personal. Esta lista de control también puede adaptarse para monitorear la capacidad de los proveedores de servicios para responder de forma segura y adecuada a la revelación de la violencia de género en toda la organización, con el fin de apoyar la mejora continua (véase **Módulo 4**).

Personal de prestación de servicios:

- Comprender su papel y sus responsabilidades en relación con el apoyo a una persona sobreviviente que revela la violencia de género.
- Conocer los principios centrados en la persona sobreviviente y saber cómo aplicarlos en la práctica.
- Mostrar actitudes, creencias y comportamientos centrados en la persona sobreviviente.
- Ser capaces de comunicarse eficazmente con cualquier intérprete o mediador cultural para asegurarse de que conoce y respeta los principios centrados en la persona sobreviviente.
- Demostrar actitudes, creencias y comportamientos no discriminatorios hacia las personas con discapacidad, las personas con diversas SOGIESC, las minorías étnicas y religiosas y los hombres sobrevivientes de la violencia sexual.
- Comprender las repercusiones de las experiencias o acontecimientos traumáticos y cómo pueden afectar al comportamiento, las emociones y la comunicación.
- Conocer las consideraciones para trabajar con grupos diversos.
- Dar respuestas empáticas, sin juicios y compasivas a las y los clientes.
- Mostrar las habilidades necesarias para desarrollar confianza y compenetración.
- Mostrar habilidades que ayuden a promover una sensación de seguridad, tanto física como emocional (por ejemplo, manteniendo la privacidad, utilizando habilidades de comunicación efectivas, etc.).
- Explicar la confidencialidad y los límites de la misma.
- Utilizar la capacidad de enumeración activa y las preguntas adecuadas.
- Saber responder a la angustia y al malestar.
- Ser capaces de reconocer a una persona lo difícil que es la revelación y tranquilizarla.
- Tomar medidas para apoyar la seguridad y el bienestar inmediatos de la persona sobreviviente de la violencia de género, incluso prestando primeros auxilios psicológicos.
- Saber cómo proporcionar a una persona sobreviviente de la violencia de género información útil para ayudarla a comprender:
  - lo que ha sucedido;
  - qué puede esperar en cuanto a los posibles efectos; y
  - qué servicios y apoyos están disponibles para atender sus necesidades.

- Estar familiarizados con las vías y procesos de canalización pertinentes.
- Saber cómo obtener el consentimiento informado y realizar canalizaciones seguras y confidenciales.



## Enlaces a información y recursos adicionales: Enfrentarse y responder a la revelación

- **Cómo apoyar a las personas sobrevivientes de la violencia de género cuando no hay un proveedor de atención en su zona. Una guía de bolsillo paso a paso para los profesionales humanitarios** (IASC, 2015). Este paquete de recursos está diseñado para proporcionar a todas las y los profesionales humanitarios información concreta sobre el apoyo a una persona sobreviviente de la violencia de género que revela en un contexto en el que no hay ningún actor que atienda la violencia de género disponible. Disponible en inglés en: <https://gbvguidelines.org/en/pocketguide/>.
- **P.E.A.C.E. Un enfoque diferente de la entrevista de investigación.** Forensic Interview Solutions International. Este enfoque de entrevista es el que utiliza el personal del ACNUR, incluidos los y las especialistas en violencia de género. Disponible en inglés en: <https://www.fis-international.com/assets/Uploads/resources/PEACE-A-Different-Approach.pdf>

## HERRAMIENTA 7:

# Apoyar a las personas sobrevivientes en peligro

Esta herramienta proporciona información a las y los proveedores de servicios sobre cómo responder a una persona sobreviviente de la violencia de género que está en peligro para ayudar a promover la seguridad, el afrontamiento, el bienestar y la recuperación. Incluye enlaces a recursos con información adicional sobre las estrategias que los proveedores de servicios con conocimientos adecuados pueden utilizar para ayudar a las personas sobrevivientes de la violencia de género a afrontar y gestionar la angustia relacionada con sus experiencias. Las y los trabajadores pueden utilizar esta herramienta como guía de referencia para ayudar a desarrollar sus conocimientos y habilidades; y las y los supervisores pueden utilizarla para apoyar la formación y el desarrollo de los proveedores de servicios durante las sesiones de supervisión y formación.



### INFORMACIÓN ESENCIAL: RESPUESTAS A EXPERIENCIAS TRAUMÁTICAS

*Un "evento traumático" es aquel que tiene el potencial de causar un trauma mental o físico. Ante un acontecimiento semejante, la respuesta inmediata del cuerpo y la mente es luchar por la supervivencia. Desde el punto de vista del comportamiento, esto se expresa mediante respuestas de pelea, huida, congelación o apaciguamiento: pelear contra lo que está sucediendo (pelea); intentar huir de la situación (huida); "hacerse el muerto" o disociarse (congelación); o someterse o intentar apaciguar al agresor o a alguien que tiene más control o poder sobre la persona sobreviviente (apaciguamiento).*

*Un acontecimiento traumático grave suele cambiar la forma en que las personas sobrevivientes entienden el mundo que les rodea. Pueden perder la sensación de seguridad y sentirse vulnerables e indefensas. Si el suceso implica actos de violencia y la intención de hacer daño, se puede perder la confianza en otras personas y la visión del mundo interrelacional de la persona sobreviviente puede verse seriamente perturbada.*

*Los actos de violencia, como la violencia de género, se consideran uno de los acontecimientos traumáticos más perturbadores y que probablemente tengan un impacto más duradero. La pérdida de seguridad, control y confianza suele conducir a la depresión y/o a la ansiedad. La persona sobreviviente puede volver a experimentar dolorosamente el suceso o sucesos en sueños o en la vida diaria (también llamado "intrusión", un síntoma común del estrés postraumático). La intrusión suele verse desencadenada por algo del entorno que recuerda a la persona sobreviviente —consciente o inconscientemente— el suceso traumático; esto también se denomina "trigger" o "desencadenante" o "detonante". Esto puede hacer que la persona sobreviviente intente evitar todo lo que pueda recordarle el suceso*



(lo que se conoce como evasión). Las personas sobrevivientes pueden sentirse desconectadas de sus sensaciones corporales y sentirse entumecidas o ser incapaces de recordar recuerdos traumáticos. También es muy frecuente un estado de excitación elevado (denominado "hiperactivación"): las personas sobrevivientes pueden estar en guardia todo el tiempo, sobresaltarse con facilidad, dormir mal, estar irritables o tener dificultades para recordar cosas y concentrarse. Estas respuestas son todas formas diferentes de mecanismos de afrontamiento; por ejemplo, la evitación y la hiperactivación pueden servir como forma de protección. Si una persona sobreviviente carece de apoyo y ayuda, estas reacciones pueden durar meses o incluso años.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Health and Human Rights Info, *Mental health and gender-based violence: Helping Survivors of Sexual Violence in Conflict—A Training Manual: The Toolbox* (2019), disponible en: [www.hhri.org/wp-content/uploads/2019/09/Toolbox-EN-2019.pdf](http://www.hhri.org/wp-content/uploads/2019/09/Toolbox-EN-2019.pdf).

## Reacciones comunes de angustia ante la violencia de género

Las personas sobrevivientes de la violencia de género suelen experimentar fuertes reacciones de angustia emocional y física. La forma en que cada persona reacciona ante la violencia de género depende de muchos factores, como la naturaleza, la gravedad y la duración de la violencia, el maltrato o la explotación; su nivel de resiliencia, que a su vez está determinado por factores individuales y socioambientales; su edad, personalidad y cultura; su sistema de apoyo y sus métodos de afrontamiento; el tiempo transcurrido; sus experiencias anteriores de acontecimientos traumáticos o violencia; y si actualmente está a salvo.

Se pueden esperar reacciones de angustia emocional y física inmediatamente después y en los días, semanas, meses o años posteriores a un incidente de violencia de género. Las reacciones más comunes son, entre otras, las siguientes:

- Sentimientos de culpa, vergüenza, tristeza, ira, miedo, ansiedad, confusión, incertidumbre o desesperanza;
- Disociación: sensación de adormecimiento, de "estar fuera" o de desprendimiento del propio cuerpo;
- Depresión y/o ansiedad;
- Palpitaciones, sudoración, temblores, falta de aire o ataques de pánico;
- Dificultad para tomar decisiones y comprender información compleja;
- Dificultad para comunicarse claramente con los demás;
- Sentimientos de indefensión o impotencia;

- Sentirse abrumado/a;
- Reminiscencias o intrusiones: revivir los recuerdos del evento traumático;
- Hiperactividad: sentirse "en guardia" todo el tiempo, sobresaltarse con facilidad, ser incapaz de relajarse o estar constantemente atento a las amenazas o al peligro;
- Irritabilidad;
- Problemas para dormir o dormir demasiado;
- Pesadillas;
- Comer mucho menos o mucho más de lo habitual;
- Falta de capacidad para cuidar de sí mismo o de otros, incluidos los niños;
- Baja autoestima;
- Aumento del consumo de sustancias, incluido el alcohol, las drogas recreativas o los medicamentos con receta;
- Retirarse o aislarse de los demás;
- Dificultades relacionales, irritabilidad y/o falta de confianza en los demás;
- Autolesión o suicidio.



#### CONSEJOS PARA UTILIZAR ESTA HERRAMIENTA EN DIFERENTES CONTEXTOS

*Si trabaja en un **entorno estabilizado** que le permita tener un contacto continuo con las personas sobrevivientes de la violencia de género —y si tiene las aptitudes adecuadas— puede resultarle útil aprender estrategias adicionales para ayudarles a afrontar la situación. Véase *Enlaces a información y recursos adicionales* al final de esta sección para obtener una mayor orientación, incluidas actividades de enraizamiento para ayudar a las personas sobrevivientes de la violencia de género.*

*Para quienes se encuentran en situaciones de **aparición emergente o con menos recursos**, es importante no hacer promesas que no se puedan cumplir. En su lugar, aprenda a prestar los primeros auxilios psicológicos básicos que se describen aquí.*

## Responder a la angustia para promover la seguridad, el afrontamiento y el bienestar

Los "primeros auxilios psicológicos" son una actividad de apoyo psicosocial que los proveedores de servicios pueden utilizar para ayudar a las personas sobrevivientes de la violencia de género que están en peligro, tienen dificultades y pueden necesitar apoyo. Los primeros auxilios psicológicos pueden contribuir a promover el bienestar tanto inmediato como a largo plazo y pueden ayudar a las personas sobrevivientes a hacer frente a los impactos de experiencias o acontecimientos traumáticos. Implica ayudar a la persona sobreviviente a sentirse segura, conectada con los demás, tranquila y esperanzada, así como promover su acceso al apoyo físico, emocional y social.

Hay cinco elementos básicos de los primeros auxilios psicológicos que las y los proveedores de servicios pueden poner en práctica tras recibir una revelación de violencia de género para ayudar a promover la seguridad, el bienestar, el afrontamiento y la recuperación de la persona sobreviviente:<sup>1</sup>

1. Promover la seguridad
2. Promover la calma
3. Promover la conexión social
4. Promover la autoeficacia
5. Infundir esperanza

**1. Promover la seguridad.** La seguridad se refiere tanto a la seguridad física como a la sensación de seguridad psicológica y emocional de las personas que están muy angustiadas. Los proveedores de servicios que se enfrentan a una revelación de violencia de género deben ayudar a las personas sobrevivientes a abordar sus necesidades de seguridad y protección. Garantizar la seguridad de las personas sobrevivientes de la violencia de género puede incluir lo siguiente:

- Ayudar a la persona sobreviviente a identificar cómo ponerse a salvo;
- Ayudar a la persona sobreviviente a obtener atención médica de urgencia;
- Proporcionar consuelo físico y emocional (recuerde pedir siempre el consentimiento de la persona sobreviviente antes de ofrecerle contacto; por ejemplo, "*¿Puedo poner una mano en su hombro?*"); y
- Proporcionar información sencilla y precisa sobre cómo satisfacer las necesidades

---

<sup>1</sup> Adaptado de Sophie Read-Hamilton, *Cross-Border Care, Safety and Risk Mitigation for Child and Adolescent Survivors on the Move: Practical Guidance for Frontline Services and Workers* (Servicio de ayuda del área de responsabilidad de la violencia de género, 2020), disponible en: [www.sddirect.org.uk/media/1956/practical-guidance-for-cross-border-continuity-of-care-and-safety-for-child-survivors.pdf](http://www.sddirect.org.uk/media/1956/practical-guidance-for-cross-border-continuity-of-care-and-safety-for-child-survivors.pdf).

básicas, incluidas las de seguridad. (Por ejemplo, ¿hay algún lugar al que la persona sobreviviente pueda acudir para sentirse más segura? ¿Existen personas seguras a las que la persona sobreviviente pueda acudir en busca de apoyo o de ayuda para satisfacer sus necesidades básicas?)

**2. Promover la calma.** Un primer paso importante para promover la calma es normalizar los sentimientos, pensamientos y reacciones de la persona sobreviviente tras la revelación. Otras formas de promover la calma pueden ser:

- Estabilizar a las personas sobrevivientes que estén abrumadas o desorientadas: asegurarse de que no pasen frío, estén cómodas y tengan agua o algo de beber;
- Proporcionar un entorno tranquilo y seguro;
- Escuchar a las personas sobrevivientes que desean compartir sus experiencias y emociones, sin obligarles nunca a hablar;
- Recordar que no hay una forma correcta o incorrecta de sentirse después de la violencia de género;
- Actuar con amabilidad, calma y compasión;
- Ofrecer información precisa sobre las consecuencias de la violencia de género y los servicios y ayudas disponibles.
- Proporcionar información sobre el estrés y el afrontamiento.

**3. Promover la conexión social.** La conexión social y el apoyo pueden ayudar al bienestar emocional y a la recuperación tras acontecimientos traumáticos, incluida la violencia de género. Los proveedores de servicios que se enfrentan a la revelación de la violencia de género pueden ayudar a establecer conexiones con familiares, amigos u otras personas que puedan apoyar el bienestar y la recuperación inmediata y a largo plazo de la persona sobreviviente. La promoción de la conexión social después de la revelación de la violencia de género puede incluir lo siguiente:

- Ayudar a la persona sobreviviente a decidir con quién se siente segura para hablar de sus experiencias;
- Garantizar que las madres, los padres y/o cuidadores tengan información sobre cómo comunicarse y apoyar a niñas, niños y adolescentes sobrevivientes, así como a las personas con discapacidad;
- Ofrecer ayuda práctica a las personas sobrevivientes para atender sus necesidades y preocupaciones inmediatas; y
- Proporcionar información y remitir a los servicios y apoyos disponibles, con el consentimiento de la persona sobreviviente.

**4. Promover la autoeficacia.** Ayudar a las personas sobrevivientes de la violencia de género a recuperar la sensación de control y agencia es algo vital que pueden hacer las y los proveedores de servicios que reciben una revelación. Muchos proveedores querrán hacer todo lo posible para ayudar y podrán tener muchas ideas sobre cómo avanzar. Sin embargo, la violencia de género es increíblemente desempoderadora y es fundamental que las y los proveedores de servicios no desempoderen inadvertidamente a una persona sobreviviente de la violencia de género asumiendo el control o la agencia sobre sus opciones y su bienestar. En cambio, deben promover la capacidad de acción de la persona sobreviviente escuchando, ofreciendo opciones de apoyo disponibles y apoyando a la persona sobreviviente para que tome sus propias decisiones sobre lo que debe hacer a continuación. Esto ayuda a respaldar su capacidad para hacer frente a la situación, sentirse resiliente y abordar los problemas que la aquejan. La promoción de la autoeficacia después de la revelación de la violencia de género puede incluir:

- Ayudar a la persona sobreviviente a identificar sus necesidades y cómo satisfacerlas.
- Ayudar a la persona sobreviviente a priorizar los problemas e identificar las soluciones a los mismos.

**5. Infundir esperanza.** Cuando las personas sobrevivientes son capaces de mantener algún nivel de esperanza u optimismo para su futuro en tiempos de crisis y angustia, sus perspectivas de recuperación mejoran. Las y los proveedores pueden ayudar a infundir esperanza de las siguientes maneras:

- Comunicar la expectativa o la confianza en que la persona sobreviviente se recuperará;
- Estar presente y con disposición a ayudar; y
- Ofrecer a la persona sobreviviente la certeza de que sus sentimientos son normales y de que no está sola.



## Enlaces a información y recursos adicionales: Apoyo a las personas sobrevivientes en peligro

- **Salud mental y violencia de género: Ayudar a las personas sobrevivientes de la violencia sexual en los conflictos — Un manual de formación** (Health and Human Rights Info, 2014). Esta formación se ha desarrollado para las y los ayudantes que prestan asistencia y apoyo a las mujeres que sobreviven a la violencia de género y a los traumas sexuales durante las catástrofes, los conflictos y las situaciones de emergencia, donde el acceso a los profesionales de la salud con conocimientos psicológicos o psiquiátricos es limitado. Disponible en inglés en: [www.hhri.org/gbv-training-manual/](http://www.hhri.org/gbv-training-manual/).
- **Directrices interinstitucionales para la gestión de casos de violencia de género: Prestación de servicios de atención y gestión de casos a las personas sobrevivientes de la violencia de género en entornos humanitarios** (USAID y otros, 2017). Este recurso proporciona orientación para una atención de calidad y compasiva a las personas sobrevivientes de la violencia de género en entornos humanitarios, con especial atención a la prestación de servicios de gestión de casos. Disponible en inglés en: <https://reliefweb.int/report/world/interagency-gender-based-violence-case-management-guidelines>.
- **Manual de formación en primeros auxilios psicológicos para profesionales de la infancia** (Save the Children, 2013 y 2017). Esta formación está dirigida al personal de protección de la infancia y a otros trabajadores y voluntarios de la infancia, como educadores y personal sanitario, que apoyan a niñas y niños después o durante una crisis o un acontecimiento traumático, así como al personal de otros sectores que interactúa con ellos, como el de agua, saneamiento e higiene; el de albergue; y el de nutrición. Las habilidades de comunicación y consuelo que se enseñan y practican en la formación se utilizan para ayudar a reducir la angustia inicial que pueden experimentar niñas y niños, así como para ponerles en contacto con asistencia práctica y fomentar estrategias de afrontamiento positivas. Disponible en inglés en: <https://resourcecentre.savethechildren.net/document-collections/save-children-psychological-first-aid-training>.

## HERRAMIENTA 8:

# Trabajo con grupos diversos

Esta herramienta proporciona información y recursos para apoyar el desarrollo de los conocimientos y habilidades de las y los proveedores de servicios para responder a la revelación de la violencia de género por parte de niñas, niños y adolescentes, hombres sobrevivientes de la violencia sexual, personas sobrevivientes con diversas SOGIESC y personas sobrevivientes con discapacidad. Las y los trabajadores pueden utilizar esta herramienta como guía de referencia para ayudar a desarrollar sus conocimientos y habilidades; y las y los supervisores pueden utilizarla para apoyar la formación y el desarrollo de los proveedores de servicios durante las sesiones de supervisión y formación.

## Niñas, niños y adolescentes



### INFORMACIÓN ESENCIAL: LAS NIÑAS, LOS NIÑOS Y LA REVELACIÓN<sup>1</sup>

*Las niñas y niños pueden revelar los abusos sexuales de forma diferente de los adultos. Su revelación sobre el abuso sexual es a menudo un proceso más que un evento único o específico; puede darse directa o indirectamente, voluntaria o involuntariamente. El IRC y UNICEF describen la forma en que niñas y niños pueden revelar violencia de género de la siguiente manera:*

- **Directa:** Una niña o niño comparte directamente la información sobre el abuso con un proveedor de servicios o cuenta directamente el abuso a un familiar o amigo, que a su vez comparte la información con un proveedor de servicios.
- **Indirecta:** Un testigo de abuso sexual comparte información sobre el mismo con un tercero; o un niño o niña contrae una enfermedad de transmisión sexual o se queda embarazada y este hecho impulsa la revelación del abuso.
- **Voluntaria:** Una niña o un niño comparte fácilmente la información o pide que otra persona comparta la información sobre el abuso sexual.
- **Involuntaria:** Una persona comparte información sobre el abuso sexual contra la voluntad del niño o la niña; o alguien le obliga a revelar el abuso sexual.

<sup>1</sup> IRC y UNICEF, *Caring for Child Survivors of Sexual Abuse: Guidelines for health and psychosocial service providers in humanitarian settings* (2012), disponible en: [www.unicef.org/media/73591/file/IRC-CSS-Guide-2012.pdf.pdf](http://www.unicef.org/media/73591/file/IRC-CSS-Guide-2012.pdf.pdf).



*Las niñas y los niños también pueden mostrar signos de abuso en su comportamiento o pueden comunicarlo de otras maneras, como a través de dibujos. La capacidad de la niña o el niño para revelar información depende de varios factores, como su edad y madurez, su sensación de seguridad, los recursos disponibles y otros factores relevantes para un contexto concreto. A menudo, la revelación del abuso sexual es un proceso; en otras palabras, las niñas y los niños pueden ver primero cómo reaccionan los adultos a sus insinuaciones de haber sufrido abuso sexual. Cuando éstos reaccionan con ira, negación, minimización, culpabilización u otras respuestas negativas, la niña o el niño podría dejar de hablar o incluso negar el abuso que intentaba revelar. Las y los proveedores de servicios son responsables de responder a la revelación de abusos sexuales por parte de niñas y niños con compasión, cuidado y calma.*

La respuesta a la revelación de la violencia de género en niñas, niños y adolescentes puede ser especialmente compleja. En muchos casos, la parte agresora es alguien conocido, de la familia o la comunidad, lo que tiene implicaciones para la seguridad y la recuperación de la persona sobreviviente. También puede haber una tensión entre el mantenimiento de la confidencialidad y los requisitos de denuncia obligatoria; y entre esta última y la defensa del interés superior del niño o la niña. Puede haber diferencias entre lo que a una niña, niño o adolescente sobreviviente le gustaría que ocurriera después de la violencia de género, y lo que otros —como sus madres, padres u otros cuidadores— consideren que es mejor.<sup>1</sup>

Todos estos problemas pueden agravarse en el contexto de los desplazamientos, cuando los riesgos de violencia de género aumentan y los servicios son limitados. No hay soluciones fáciles para estos retos y cada caso es diferente, por lo que es muy importante que las y los proveedores de servicios que puedan enfrentarse a una revelación de violencia de género de niñas, niños o adolescentes cuenten con la orientación, las habilidades y el apoyo adecuados para ayudarles a sortear estas complejidades. Aunque la experiencia y la situación de cada niña, niño o adolescente serán diferentes, las y los proveedores de servicios pueden hacer lo siguiente para prepararse y recibir y responder con seguridad a la revelación de la violencia de género proveniente de estas poblaciones.

## 1. Desarrollar los conocimientos y habilidades propios para responder a la revelación de la violencia de género por parte de niñas, niños y adolescentes sobrevivientes y sus familias

- Aumente sus conocimientos en áreas clave:
  - El desarrollo de niñas, niños y adolescentes, la salud mental, los impactos de la violencia de género y los signos de trauma, ansiedad y depresión en éstos;

<sup>1</sup> La información de esta sección es una adaptación de Sophie Read-Hamilton, *Guidance for GBV Programmes on Supporting Adolescent Survivors* (GBV AOR Helpdesk).

- Desafíos y problemas específicos a los que se enfrentan niñas, niños y adolescentes no acompañados y separados;
  - Servicios disponibles adaptados a niñas, niños y adolescentes y procesos de canalización;
  - Procedimientos organizativos para trabajar con niñas, niños y adolescentes, incluida la salvaguarda de la infancia.
  - Estrategias para establecer una relación y confianza y para comprometerse con niñas, niños y adolescentes sobrevivientes y sus cuidadores.
- Practique las habilidades interpersonales, de comunicación y de entrevista para relacionarse con niñas, niños y adolescentes.

## 2. Crear y mantener un entorno seguro y de apoyo cuando se trabaja con niñas, niños y adolescentes

- Verifique el lugar para asegurarse de que la entrevista o la conversación puede celebrarse de forma segura y confidencial y deje que la niña, el niño o adolescente decida quién quiere que esté presente.
- Consuele a la niña, el niño o adolescente si se muestra angustiada/o y ayúdele a tranquilizarse antes de proceder a una entrevista o conversación.
- Procure siempre establecer una relación con la persona para que se sienta segura.
- Siempre hable de la confidencialidad y de los límites de la misma al principio de la conversación.

## 3. Escuchar, evaluar y facilitar la resolución de problemas y la planificación adecuadas a la edad cuando una niña, un niño o adolescente revela violencia de género

- Utilice la escucha activa y el interrogatorio adecuado después de que una niña, un niño o adolescente revele violencia de género.
- Valide y normalice la experiencia de la niña, niño o adolescente; ayúdele a entender que lo que le ha ocurrido está mal, que también le ocurre a otras personas, que no está sola/o y que sus sentimientos y reacciones son respuestas normales.
- Promueva el sentido de control de la niña, niño o adolescente sobre la conversación y lo que sucede a continuación, según su edad.
- Cuando sea apropiado y seguro, eduque a los cuidadores sobre lo siguiente:
  - La violencia de género, sus posibles impactos y las reacciones y

comportamientos normales que la niña, el niño o adolescente puede desarrollar en los próximos días y meses.

- Estrategias que los cuidadores pueden utilizar para apoyar a niñas, niños o adolescentes.
- Hable por separado con los cuidadores que estén culpando explícita o implícitamente a la persona por el abuso sufrido o cuyas reacciones sean inapropiadas, insolidarias o desprotectoras. Céntrese en ayudar a los cuidadores a identificar la mejor manera de apoyar a la niña, niño o adolescente para que esté segura/o, sane y se recupere.

#### 4. Proporcionar información útil y pertinente, adaptada a la edad, para ayudar a niñas, niños y adolescentes a tomar decisiones informadas y pertinentes a su edad, circunstancias y capacidad de desarrollo.

- Proporcione apoyo en función del riesgo, la necesidad y las circunstancias. El nivel de apoyo continuo que necesita una niña, niño o adolescente sobreviviente dependerá de si la persona está en riesgo continuo de sufrir violencia, de cuáles sean sus necesidades más urgentes y de otras circunstancias relacionadas con la violencia de género, la dinámica familiar, el desplazamiento y los recursos disponibles.



#### Enlaces a información y recursos adicionales: Niñas, niños y adolescentes

- **Trabajar con niñas adolescentes en movimiento, sobrevivientes de la violencia de género: Una guía para los proveedores de servicios** (UNICEF, VOZ y Response 4 Venezuelans, 2020). Esta Guía y el Manual de Capacitación que la acompaña están diseñados para las y los proveedores de servicios que trabajan con niñas adolescentes en movimiento que experimentan o están en riesgo de sufrir violencia de género, con un enfoque particular en los contextos de la migración venezolana. Disponible en inglés en: [www.unicef.org/lac/media/30266/file/Working%20With%20Adolescent%20Girl%20GBV%20Survivors%20On%20The%20Move.pdf](http://www.unicef.org/lac/media/30266/file/Working%20With%20Adolescent%20Girl%20GBV%20Survivors%20On%20The%20Move.pdf).
- **Respuesta a niños y adolescentes que han sufrido abuso sexual: Guías clínicas de la OMS** (OMS, 2017). Estas directrices tienen como objetivo ayudar a las y los trabajadores sanitarios de primera línea, principalmente de entornos con pocos recursos, a proporcionar a las personas sobrevivientes una atención de calidad basada en la evidencia centrada en el trauma. Disponible en inglés en: <https://www.who.int/publications/i/item/9789241550147>.
- **Atención a niñas y niños sobrevivientes de abusos sexuales: Directrices para proveedores de servicios sanitarios y psicosociales en contextos humanitarios** (IRC y UNICEF, 2012).

Estas directrices proporcionan un enfoque práctico para ayudar a niñas y niños sobreviviente, y a sus familias a recuperarse y sanar de los impactos del abuso sexual. Disponible en inglés en: <https://gbvresponders.org/wp-content/uploads/2014/07/CCS-Guidelines-lowres.pdf>.

- **Niñas, niños y adolescentes sobrevivientes de la violencia sexual y COVID-19**  
**Consideraciones clave y orientación práctica, Iniciativa CASI** (Iniciativa para niñas, niños y adolescentes sobrevivientes, 2020). Este documento ofrece consideraciones clave y orientación práctica para los actores de la gestión de casos y los grupos de coordinación que apoyan a niñas, niños y adolescentes sobrevivientes de la violencia sexual en el contexto de la pandemia del COVID-19. Disponible en inglés en: [www.socialserviceworkforce.org/system/files/resource/files/CASI-COVID-19-Guidance-Note\\_v1.pdf](http://www.socialserviceworkforce.org/system/files/resource/files/CASI-COVID-19-Guidance-Note_v1.pdf).

## Hombres, adolescentes y personas con diversas SOGIESC



### INFORMACIÓN ESENCIAL: LA REVELACIÓN ENTRE HOMBRES Y PERSONAS SOBREVIVIENTES CON DIVERSAS SOGIESC

*Las personas sobrevivientes con diversas SOGIESC y los sobrevivientes masculinos de la violencia sexual tienden a revelarlo a las personas en quienes confían y ello incluye a personas de cualquier género. La decisión de revelar, cuándo, cómo y a quién es un asunto privado. A algunas personas sobrevivientes les puede resultar más fácil revelar su situación a una persona ajena o extranjera que a alguien de su etnia, cultura o religión. Las normas de género restrictivas, el estigma o criminalización en torno a las relaciones entre personas del mismo sexo, la idea errónea de que la violencia sexual contra los hombres y los niños es poco frecuente y la dificultad para identificarse como víctima son factores que pueden impedir la revelación. Al reconocer explícitamente que la violencia de género contra las personas LGBTQ+, así como la violencia sexual contra los hombres y los niños, puede ser algo generalizado durante un conflicto, en el encarcelamiento, durante la huida y en el desplazamiento, las y los proveedores de servicios pueden ayudar a las personas sobrevivientes a abrirse y a reducir la autculpabilización.*

*Debido a la intersección de sus opresiones, las niñas, los niños y los adolescentes con diversas SOGIESC que también tienen alguna discapacidad física o de desarrollo corren un riesgo especial de sufrir abusos y explotación sexuales, así como mayores dificultades para revelar situaciones de violencia.*

Los proveedores de servicios pueden tomar las siguientes medidas para prepararse, enfrentarse y responder con seguridad a una revelación de violencia de género por parte de personas con diversas SOGIESC, así como de hombres y adolescentes.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> La información de esta sección es una adaptación de: Comisión de Mujeres Refugiadas, *Addressing Sexual Violence against Men, Boys, and LGBTQ+ Persons in Humanitarian Settings: A Field-Friendly Guidance Note by Sector* (2021), disponible en: [www.womensrefugeecommission.org/wp-content/uploads/2021/02/Addressing-Sexual-Violence-against-Men-Boys-LGBTIQ-Persons-Guidance-Note-022021-1.pdf](http://www.womensrefugeecommission.org/wp-content/uploads/2021/02/Addressing-Sexual-Violence-against-Men-Boys-LGBTIQ-Persons-Guidance-Note-022021-1.pdf).

## 1. Desarrollar su conocimiento y conciencia sobre la violencia sexual y de otro tipo contra los hombres, los adolescentes y las personas con SOGIESC diversas

- Reconozca que los hombres, los niños y las personas con diversas SOGIESC pueden ser víctimas de violencia sexual y de otro tipo y comprenda que esta violencia no es infrecuente.
- Reconozca que las personas con diversas SOGIESC existen en todas las poblaciones, aunque no sean claramente visibles. Las mujeres lesbianas, las mujeres y los hombres trans y las personas de género o sexualidades no conformes corren un alto riesgo de sufrir violencia sexual, especialmente las mujeres/niñas trans, las mujeres/niñas con expresión de género masculina y los hombres/niños trans.
- Comprenda que algunas formas comunes de violencia sexual contra los hombres, los niños y las personas con diversas SOGIESC pueden diferir de las que se ejercen contra las mujeres y las niñas heterosexuales y cisgénero —como la violencia genital, la violación forzada de otras personas y la llamada violación "correctiva"—, lo que da lugar a diferentes impactos en la salud.
- Conozca los términos, las insinuaciones, los eufemismos y las metáforas relativas a la victimización sexual, así como la evolución del lenguaje sobre las cuestiones relacionadas con las personas con diversas SOGIESC en el contexto local.
- Haga un ejercicio de reflexión e identificar cualquier sentimiento negativo, suposición y prejuicio que pueda tener sobre los hombres sobrevivientes de la violencia sexual o sobre las personas con diversas SOGIESC. Si no puede proporcionar una atención sin prejuicios, respetuosa y de apoyo después de una revelación de violencia sexual u otra forma de violencia de género, informe a la persona que le supervisa de acuerdo con el principio de "no hacer daño".

## 2. Crear y mantener un entorno seguro, incluyente y de apoyo cuando los hombres y las personas sobrevivientes con diversas SOGIEC decidan revelar

- Reitere a las personas sobrevivientes que la agresión no fue culpa suya y que muchos otros hombres, niños y personas con diversas SOGIESC también han sido víctimas; esto puede ayudar a reducir la culpa.
- Reconozca la dificultad de revelar la violencia sexual y validar su valor al hacerlo.
- Utilice y reflexione sobre el lenguaje y los términos que utiliza la persona sobreviviente (según proceda); ser sensible a términos como "violencia sexual", "violación", "víctima" y "sobreviviente", ya que los hombres/niños sobrevivientes pueden no identificarse como víctimas o conceptualizar sus experiencias como violencia sexual.
- Nunca dé por sentado el género o la orientación sexual de una persona. Pregunte y utilice los nombres y pronombres preferidos de la persona y reflejar el lenguaje de la persona sobreviviente al referirse a la anatomía o a las partes del cuerpo.

- Haga preguntas relevantes y no indague con preguntas intrusivas o fuera de tema relacionadas con el hecho de ser una persona de género diverso o una persona sobreviviente.
- Reconozca que los hombres sobrevivientes y los que tienen una diversas SOGIESC pueden seguir corriendo el riesgo de ser víctimas de violencia sexual; en muchos casos, tienen pocas redes de apoyo y pueden tener dificultades para identificar a las personas en las que pueden confiar. Dedique tiempo a trabajar con la persona sobreviviente para identificar personas, lugares y organizaciones donde pueda recibir seguridad y apoyo inmediatos. Evalúe cada opción para comprender los riesgos y ayudar a la persona sobreviviente a elegir la opción de menor riesgo.
- Evalúe y discuta los riesgos de seguridad antes de recomendar a la persona sobreviviente que denuncie a las autoridades, especialmente en entornos en los que las relaciones entre personas del mismo sexo y las diversas formas de expresión de género están penalizadas.
- Identifique y ponga en contacto a la persona sobreviviente con los servicios de apoyo pertinentes, como los grupos de apoyo específicos para personas sobrevivientes con diversas SOGIESC o para hombres/niños sobrevivientes de violencia sexual.



## Enlaces a información y recursos adicionales: Personas sobrevivientes con diversas SOGIESC y hombres sobrevivientes

- **Abordar la violencia sexual contra los hombres, los niños y las personas LGBTQ+ en contextos humanitarios: Nota de orientación sobre el terreno por sectores** (WRC, 2021). Este recurso describe las acciones y consideraciones clave para la prestación de servicios por sector con el fin de apoyar a las y los trabajadores de primera línea para abordar mejor la violencia sexual contra los hombres, los niños y las personas LGBTQ+. Disponible en inglés en: [www.womensrefugeecommission.org/wp-content/uploads/2021/02/Addressing-Sexual-Violence-against-Men-Boys-LGBTIQ-Persons-Guidance-Note-022021-1.pdf](http://www.womensrefugeecommission.org/wp-content/uploads/2021/02/Addressing-Sexual-Violence-against-Men-Boys-LGBTIQ-Persons-Guidance-Note-022021-1.pdf).
- **Apoyo a los jóvenes varones refugiados y migrantes que sobreviven o corren el riesgo de sufrir violencia sexual: Una guía de campo para trabajadores de primera línea en Europa** (WRC, 2020). Este recurso ofrece consejos sobre cómo relacionarse y apoyar a los jóvenes refugiados y migrantes en Europa que son sobrevivientes o están en riesgo de sufrir violencia sexual. Se centra en la juventud masculina: adolescentes mayores (de 15 a 17 años) y hombres jóvenes (de 18 a 24 años). <https://reliefweb.int/report/world/supporting-young-male-refugees-and-migrants-who-are-survivors-or-risk-sexual-violence>.
- **Trabajar con hombres y niños sobrevivientes de la violencia sexual y de género en el desplazamiento forzado** (ACNUR, 2012). Esta nota pretende ofrecer orientación sobre cómo acceder a los hombres sobrevivientes de la violencia sexual, facilitar la denuncia, proporcionar protección y prestar servicios médicos, jurídicos y sociales esenciales. Disponible en inglés en: [www.refworld.org/docid/5006aa262.html](http://www.refworld.org/docid/5006aa262.html).

## Personas sobrevivientes con discapacidad



### INFORMACIÓN ESENCIAL: RETOS Y RIESGOS PARA LAS PERSONAS SOBREVIVIENTES CON DISCAPACIDAD

Las personas con discapacidad se encuentran entre los grupos más vulnerables y excluidos socialmente en cualquier comunidad afectada por una crisis. Pueden tener dificultades para acceder a los programas de asistencia humanitaria debido a una serie de barreras sociales, ambientales y de comunicación, lo que aumenta sus riesgos de protección, incluyendo riesgos de violencia de género. Para las mujeres, las niñas y las personas con discapacidad de género diverso, la intersección de la desigualdad de género y la discapacidad las hace especialmente vulnerables a la violencia de género. Además, las normas sociales suelen designar a las mujeres y las niñas como cuidadoras de las personas con discapacidad, lo que puede reforzar su aislamiento y limitar aún más su acceso al apoyo social, económico y material, aumentando así su vulnerabilidad a la violencia y la explotación.

Muchos de los problemas a los que se enfrentan las personas sobrevivientes de la violencia de género son similares a los del resto que experimenta este tipo de violencia. Sin embargo, las dificultades a las que se enfrentan las personas sobrevivientes con discapacidad —tanto para revelar la violencia de género como para acceder a la atención, el apoyo y la protección después de la revelación— pueden verse magnificadas por la discriminación, los malentendidos y las suposiciones que a menudo se asocian a las discapacidades.

Las siguientes son dos consideraciones clave para garantizar un enfoque centrado en la persona sobreviviente a la hora de recibir y responder a la revelación de la violencia de género por parte de personas sobrevivientes con discapacidad:

- Adaptar los métodos de comunicación para transmitir las mismas ideas cuando no se puede recurrir únicamente a la comunicación verbal; y
- Cómo y cuándo involucrar a las y los cuidadores en el cuidado y apoyo a la persona sobreviviente.

## 1. Consideraciones para la comunicación con personas sobrevivientes con discapacidad que revelan la violencia de género<sup>1</sup>

En la mayoría de los casos, las personas sobrevivientes con discapacidad pueden comunicarse directamente con las y los proveedores de servicios sin adaptaciones o con adaptaciones

1 La información de esta sección es una adaptación de: WRC e IRC, "Tool 8: Guidance for GBV caseworkers: Applying the guiding principles when working with survivors of disabilities" en *Building Capacity for Disability Inclusion in Gender-Based Violence Programming in Humanitarian Settings: A Toolkit for GBV Practitioners* (2015), disponible en: [www.womensrefugeecommission.org/wp-content/uploads/2020/04/GBV-Disability-Toolkit-English.pdf](http://www.womensrefugeecommission.org/wp-content/uploads/2020/04/GBV-Disability-Toolkit-English.pdf).

relativamente pequeñas, como identificar a alguien que pueda interpretar su forma de lenguaje de signos o utilizar un lenguaje simplificado en las conversaciones. En otros casos, puede estar menos claro cuál es la mejor manera de comunicarse con una persona sobreviviente y pueden ser necesarios pasos adicionales para determinarlo.

Cuando existan barreras de comunicación:

- Tómese su tiempo, observe y escuche. Si puede tener más de una interacción, seguirá aprendiendo más sobre la persona y entenderá mejor cómo comunicarse y qué quiere decir.
- Lleve a cabo conversaciones abiertas con las y los cuidadores para asegurarse de que la persona pueda oír lo que se dice y pueda participar de cualquier manera posible. Recuerde que las personas que no pueden hablar o moverse pueden seguir entendiendo lo que ocurre a su alrededor y lo que otras personas dicen de ellas.
- Preste atención a la forma en que el individuo desea comunicarse. Esto puede ser a través de gestos y, a veces, a través de emociones. Algunas personas con discapacidades intelectuales y mentales pueden presentar una amplia gama de comportamientos; a veces, es su forma de comunicarse con los demás. Sin embargo, también está bien decir que usted no ha entendido.

## 2. Consideraciones para la participación de las y los cuidadores en la atención y el apoyo a una persona sobreviviente que revela la violencia de género

En el caso de algunas personas con discapacidad, los miembros de la familia y los cuidadores pueden ayudar en la comunicación y el cuidado diario, incluso después de la revelación de la violencia de género. En muchos casos, el proveedor de servicios puede necesitar también el consejo y el apoyo de las y los cuidadores de la persona sobreviviente. Los miembros de la familia y las y los cuidadores pueden ser socios fundamentales a la hora de ayudar a definir y poner en práctica estrategias para una comunicación y una participación eficaces con las personas sobrevivientes con discapacidad que revelan la violencia de género. Tenga en cuenta lo siguiente:

- Los cuidadores son ante todo personas (la mayoría de las veces mujeres y niñas) con sus propias perspectivas, necesidades y sentimientos.
- La relación entre la persona sobreviviente y quien la cuida es a menudo una relación duradera y central en su vida; y concentrarse en el apoyo y el fortalecimiento de esto es importante para la sanación de la persona sobreviviente.
- Los cuidadores —especialmente las mujeres y las niñas— también están expuestos a la amenaza y la realidad de la violencia de género; y las y los proveedores de servicios también deben prestar atención a sus preocupaciones de seguridad y a sus oportunidades de tener más control sobre sus vidas.
- El cuidado es una función exigente que puede afectar al propio bienestar de la persona que cuida, a sus otras responsabilidades y a la dinámica del hogar y la familia.

- Ofrecer un buen apoyo a las y los cuidadores es una de las formas más eficaces de mejorar la seguridad y el bienestar de las personas a las que cuidan.

También es importante tener en cuenta las situaciones en las que las y los cuidadores no apoyan a la persona sobreviviente que revela la violencia de género: por ejemplo, cuando la persona es quien perpetra la violencia de género, cuando protege a alguien que lo hace o cuando no cree a la persona sobreviviente. Consulte los siguientes enlaces para obtener más información sobre el apoyo a las personas sobrevivientes con discapacidad en estas situaciones complejas.



## Enlaces a información y recursos adicionales

- **Creación de capacidad para la inclusión de la discapacidad en la programación de la violencia de género en entornos humanitarios: Caja de herramientas para profesionales de la violencia de género** (WRC e IRC, 2015). Este conjunto de herramientas tiene por objeto apoyar al personal que atiende la violencia de género para que incorpore la inclusión de la discapacidad en su trabajo y fortalecer la capacidad de las y los profesionales para adoptar un enfoque centrado en la persona sobreviviente cuando presten servicios a personas sobrevivientes con discapacidad. Disponible en inglés: [www.womensrefugeecommission.org/wp-content/uploads/2020/04/GBV-Disability-Toolkit-English.pdf](http://www.womensrefugeecommission.org/wp-content/uploads/2020/04/GBV-Disability-Toolkit-English.pdf).
- **Información sobre la violencia de género para personas con discapacidad** (Human Rights Watch). Esta cartilla de lectura fácil, elaborada por Human Rights Watch, puede utilizarse para enseñar a las personas con ciertas discapacidades qué es la violencia de género y qué hacer si la sufren. Disponible en inglés en: [www.womensrefugeecommission.org/research-resources/building-capacity-for-disability-inclusion-in-gender-based-violence-gbv-programming-in-humanitarian-settings-overview/](http://www.womensrefugeecommission.org/research-resources/building-capacity-for-disability-inclusion-in-gender-based-violence-gbv-programming-in-humanitarian-settings-overview/).
- **Mujeres y jóvenes con discapacidad: Directrices para la prestación de servicios basados en derechos y con perspectiva de género para abordar la violencia de género y la salud y los derechos sexuales y reproductivos** (Fondo de Población de las Naciones Unidas [UNFPA], 2018). Estas directrices proporcionan una orientación práctica y concreta para hacer que los servicios de violencia de género y de salud y derechos sexuales y reproductivos (SDSR) sean más inclusivos y accesibles para las mujeres y los jóvenes con discapacidad, y para orientar las intervenciones a fin de satisfacer sus necesidades específicas en materia de discapacidad. Disponible en inglés en: [www.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/UNFPA-WEI\\_Guidelines\\_Disability\\_GBV\\_SRHR\\_FINAL\\_19-11-18\\_0.pdf](http://www.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/UNFPA-WEI_Guidelines_Disability_GBV_SRHR_FINAL_19-11-18_0.pdf).

## HERRAMIENTA 9:

# Trabajo con intérpretes y mediadores culturales

Las y los proveedores de servicios que trabajan con personas refugiadas, solicitantes de asilo, migrantes, así como con otras poblaciones afectadas por el desplazamiento y otras situaciones humanitarias deben adherirse a las mejores prácticas para trabajar con intérpretes y mediadores culturales. Esto es especialmente importante cuando se trabaja con minorías étnicas y religiosas, incluidas las mujeres y niñas indígenas. Esta herramienta comienza con una mini-actividad para que los equipos reflexionen sobre los retos y las buenas prácticas al trabajar con intérpretes. Ésta ofrece consejos y recursos para trabajar con intérpretes y mediadores culturales cuando se entrevista a personas que hayan experimentado violencia de género.

Las y los trabajadores pueden utilizar esta herramienta como guía de referencia para ayudar a desarrollar sus conocimientos y habilidades; y las y los supervisores pueden utilizarla para apoyar la formación y el desarrollo de los proveedores de servicios durante las sesiones de supervisión y formación.



### INFORMACIÓN ESENCIAL: INTÉRPRETES Y MEDIADORES CULTURALES

*Las y los intérpretes traducen verbalmente de una lengua a otra. En el contexto de la prestación de servicios, transmiten las dos partes de una conversación entre hablantes de lenguas diferentes.*

*Las y los mediadores culturales facilitan la comunicación entre una persona o un grupo de personas y un proveedor de servicios o una institución, incluyendo elementos culturales (tanto verbales como no verbales). En el contexto de la prestación de servicios, pueden acompañar a las personas a los servicios, ayudar en la recepción y admisión y en las entrevistas y dar apoyo a ambas partes en relación con las actitudes, creencias y comportamientos culturales.<sup>1</sup>*

<sup>1</sup> WRC y UNICEF, *Supporting Survivors of Violence: The Role of Linguistic and Cultural Mediators, with a Focus on Gender-Based Violence and Sexual Violence against Men and Boys. A Training Curriculum* (2021), disponible en: [www.womensrefugeecommission.org/research-resources/supporting-survivors-of-violence-the-role-of-linguistic-and-cultural-mediators-training-curriculum/](http://www.womensrefugeecommission.org/research-resources/supporting-survivors-of-violence-the-role-of-linguistic-and-cultural-mediators-training-curriculum/).

## Actividad 1: Trabajar con intérpretes (juego de rol)

Esta sencilla representación de roles puede ser útil para que un grupo reflexione sobre las buenas y malas prácticas en el trabajo con intérpretes. A continuación se presenta un escenario de la Herramienta 1 / Actividad 1 para representar. Requiere (3) actores - idealmente (2) de ellos deberían ser bilingües en la lengua base más otra lengua. Esos dos actores deben interpretar a la persona entrevistada y al intérprete. Recuerde que la persona entrevistada no tiene por qué ser una mujer.

- Los actores deben leer el texto de antemano y hacer un plan rápido sobre cómo lo representarán para todo el grupo, con una serie de buenas y malas prácticas. Pueden improvisar como quieran.
- Al final de la representación de roles, la persona encargada de moderar debe pedir a todo el grupo que identifique las buenas y las malas prácticas y que reflexione sobre cómo puede mejorar su propio trabajo con los intérpretes.
- Si el tiempo lo permite, invite a otros voluntarios a representar la misma situación de forma diferente.
- Continúe con un debate basado en los consejos que se ofrecen a continuación y en el diagrama del iceberg "Los intérpretes y la revelación profunda".

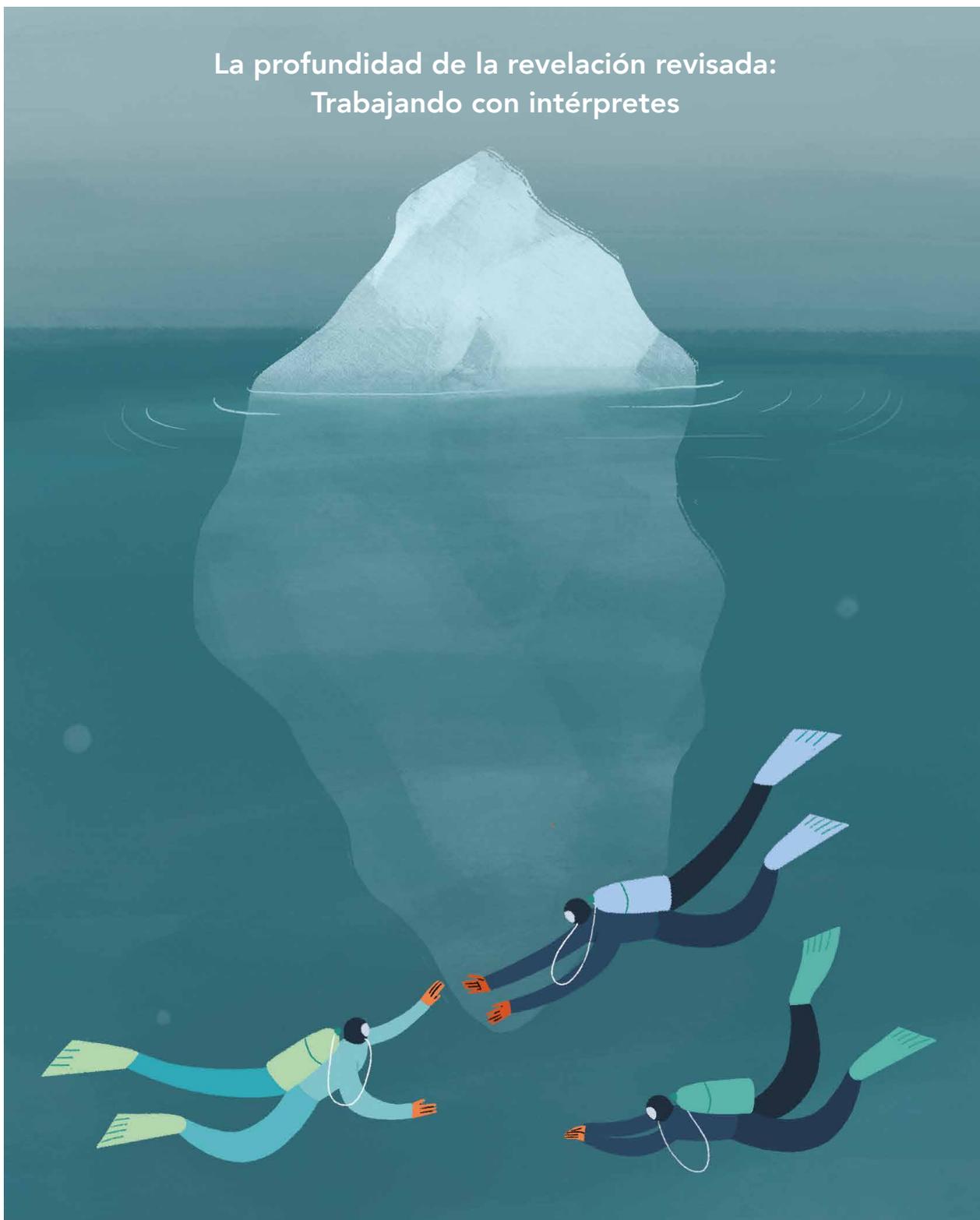
### ESCENARIO: Visita de atención médica con intérprete (F\_\_\_\_\_)

F\_\_\_\_\_ es una persona de 20 años que huyó de su país hace unos meses. Hoy F\_\_\_ ha acudido a un centro sanitario, solicitando una prueba de VIH. Al cabo de un rato, la enfermera llama a F\_\_\_\_\_ a la sala de exploración y le pregunta por qué quiere F\_\_\_\_\_ hacerse la prueba del VIH. F\_\_\_\_\_ no la entiende muy bien, así que la enfermera llama a un intérprete. Tras unos quince minutos, llega M\_\_\_, intérprete. A través de M\_\_\_\_\_, la enfermera le pregunta a F\_\_\_\_\_ en qué puede ayudarle. F\_\_\_\_\_ menciona algunos problemas con la policía tras haber participado en una protesta estudiantil en el país de origen y solicita un texto sobre el VIH. F\_\_\_\_\_ no dice nada más, pero se mueve incómodamente en su asiento y se mira las manos. M\_\_\_ toma nota de esto y luego pregunta si F\_\_\_\_\_ está tomando algún medicamento. F\_\_\_\_\_ dice que no. M\_\_\_ continúa repasando todas las preguntas del formulario, preguntando por otras condiciones médicas y si F\_\_\_\_\_ sufre alguna adicción.

## Los intérpretes y la revelación profunda

Recuerde de la herramienta 1 que la revelación de la violencia de género puede tener diferentes profundidades, como un iceberg. Cuando se trabaja en varios idiomas, las y los proveedores de servicios y las personas sobrevivientes que realizan una revelación profunda también están acompañados por su intérprete. Es fundamental que las y los intérpretes estén formados, capacitados y que se les cuide también en este proceso.

### La profundidad de la revelación revisada: Trabajando con intérpretes



## Antes de una entrevista

- Dedique tiempo a la preparación y a la creación de una relación con su intérprete, si es posible. Una dinámica de confianza, comodidad y competencia entre ustedes ayudará a que la entrevista sea más fácil.
- Reconozca que las y los intérpretes y mediadores culturales pueden ponerse en peligro al escuchar la revelación de la violencia de género (por ejemplo, el riesgo de una reacción violenta si se toman medidas contra la parte agresora). Siempre hay que discutir y considerar los posibles riesgos de seguridad a los que se pueden enfrentar, así como la seguridad de la persona sobreviviente que revela la violencia de género.
- Garantice la disponibilidad de intérpretes del mismo sexo para que no se espere que las mujeres y las niñas hablen de temas delicados, como la violencia de género, delante de un intérprete masculino. Pregunte a los hombres, a los niños y a las personas de género diverso a las que va a entrevistar con qué género se sienten más cómodas.
- Además, asegúrese de tener en cuenta cuestiones como la religión, el origen étnico, la afiliación política y la clase social a la hora de seleccionar intérpretes. Es importante que las personas entrevistadas se sientan seguras y cómodas con los antecedentes de un/a intérprete, ya que estos factores pueden favorecer o impedir que se sientan seguras para hablar de la violencia de género.
- Tenga en cuenta que las y los intérpretes y mediadores culturales pueden tener sus propias experiencias de violencia de género, desplazamiento y/u otras experiencias traumáticas. Compruebe antes de una entrevista que son conscientes de que puede estar hablando de temas delicados, incluida la violencia de género y permítales la oportunidad de elegir no participar.
- Reconozca también que las personas sobrevivientes de la violencia de género pueden ver a las y los mediadores culturales como parte del sistema de proveedores de servicios y pueden sentirse más cómodas hablando con ellos y compartiendo información difícil porque comparten un idioma, una religión o una cultura. Por tanto, las y los mediadores culturales pueden hacer que las personas sobrevivientes se sientan más seguras para revelar la violencia de género. Pueden apoyar la revelación de la violencia de género al ayudar a generar confianza entre la persona y el proveedor de servicios; a que la persona tenga certeza de la eficacia del servicio; y a que la persona sobreviviente reciba apoyo luego de la revelación. Es importante que las y los mediadores lingüísticos y culturales estén formados y preparados para ello, ya que pueden ser parte del proceso de recuperación al aplicar los principios rectores de la violencia de género y prestar primeros auxilios psicológicos.<sup>1</sup>
- Asegúrese de que el/la intérprete o mediador/a cultural conozca bien con los principios rectores del trabajo con casos de violencia de género, como la seguridad, la confidencialidad, la dignidad, la autodeterminación y la no discriminación; y que tenga una formación básica sobre la revelación de la violencia de género y la prestación de primeros auxilios psicológicos. Comprender estos principios rectores es especialmente importante si el/la intérprete o mediador/a cultural procede de la misma comunidad que la persona sobreviviente.

1 WRC y UNICEF, *Supporting Survivors of Violence: The Role of Linguistic and Cultural Mediators, with a focus on Gender-Based violence and Sexual Violence against Men and Boys. A Training Curriculum* (2021). Disponible en: [www.womensrefugeescommission.org/resources/supporting-survivors-of-violence-the-role-of-linguistic-and-cultural-mediators-training-curriculum](http://www.womensrefugeescommission.org/resources/supporting-survivors-of-violence-the-role-of-linguistic-and-cultural-mediators-training-curriculum).

- Aclare cualquier directriz o expectativa con respecto a la interpretación, incluyendo lo siguiente:
  - Asegurarse de que cualquier conversación o comentario paralelo sea interpretado para las partes presentes en la sala que no entiendan.
  - Interpretar directamente con las propias palabras del orador, incluyendo el uso de la primera persona.
  - Abstenerse de resumir o explicar las preguntas o respuestas. Si es necesario, indicar tanto al quien entrevista como a la persona sobreviviente lo que está haciendo.
  - Si el/la intérprete sospecha que están surgiendo malentendidos, señalar tanto a quien entrevista como a la persona sobreviviente que puede haber un malentendido que hay que abordar, explica lo que puede estar ocurriendo y preguntar si es apropiado ayudar a aclarar las cosas en el momento.
- Especifique las expectativas de confidencialidad tanto para intérpretes como para mediadores culturales, incluyendo lo siguiente:
  - Antes de la entrevista, el/la intérprete o mediador/a cultural no debe hablar del propósito o el lugar de la cita a la que asiste. Aclare con la persona que entrevista qué notas pueden tomarse durante la entrevista (por ejemplo, ¿pueden anotarse nombres y lugares?) y cómo deben eliminarse después.
  - Durante la entrevista, el/la intérprete o mediador/a cultural debe dedicar tiempo a explicar claramente las protecciones y la privacidad a la persona sobreviviente y nunca hacer referencia a otras conversaciones que el equipo haya mantenido con otras personas. Siga las orientaciones sobre la toma de notas proporcionadas por la persona que entrevista.
  - Después de la entrevista, el/la intérprete o mediador/a cultural debe consultar con la persona que entrevista cómo deshacerse de las notas tomadas. Se debe mantener una completa confidencialidad sobre la entrevista después de salir de la cita; esto incluye no sólo salvaguardar el nombre de la persona sobreviviente, sino también no hablar de ningún aspecto de la entrevista con nadie que no haya estado presente. Recuerde que los hechos y los escenarios pueden ser identificables incluso sin nombres.
- Dé contexto al/la intérprete o mediador/a cultural con antelación, si es posible, y haga preguntas para asegurarse de que:
  - Mantenga actitudes y creencias no prejuiciosas sobre el género, el sexo, la sexualidad, la violencia de género y las diversas SOGIESC;
  - Sienta que tiene la confianza y la competencia para hablar de los términos y conceptos sanitarios y jurídicos pertinentes;
  - Comprenda plenamente las expectativas sobre la confidencialidad, tal y como se ha indicado anteriormente; y
  - Se conduzca con profesionalismo, tranquilidad, empatía y confiabilidad.

- Compruebe con la persona a la que va a entrevistar que se siente cómoda con el/la intérprete o mediador/a cultural. Puede que no quiera hablar en su propia lengua o que no quiera la ayuda de un/a intérprete o mediador/a cultural en concreto si no se siente cómoda o segura. Esto es especialmente importante si el/la intérprete o mediador/a cultural es de la misma comunidad que la persona sobreviviente y ésta teme que alguien de su comunidad se entere de lo que revela.<sup>2</sup>

1 Parte de este contenido es una adaptación de Traductores sin Fronteras, Field Guide to Humanitarian Interpreting and Cultural Mediation (2015), disponible en: <https://translatorswithoutborders.org/wp-content/uploads/2017/06/Guide-to-humanitarian-interpreting-cultural-mediation.pdf>.

## Durante y después de la entrevista

- Preste atención a la colocación de los asientos para que quede claro que la conversación es entre usted y la persona a la que está entrevistando. Mantenga el contacto visual, escuche activamente, utilice un lenguaje corporal abierto y hable directamente a la persona que está entrevistando, no con el/la intérprete o mediador/a cultural.
- Asegúrese de dejar tiempo suficiente para la entrevista. Puede llevar más tiempo desarrollar una compenetración y sensación de seguridad cuando se utiliza la interpretación. Además, si una persona sobreviviente revela la violencia de género hacia el final de la entrevista, cerciórese de que haya tiempo suficiente para responder de forma segura y adecuada a la revelación.
- Sea consciente de las diferencias culturales en la comunicación y en la expresión de la angustia. Si trabaja con un mediador cultural, pida aclaraciones sobre las diferencias culturales en relación con las actitudes hacia la violencia de género y la revelación de la misma.



### CONSIDERACIONES AL TRABAJAR CON GRUPOS DIVERSOS

*Las víctimas de la trata de personas pueden haber tenido experiencias traumáticas importantes y pueden mostrarse extremadamente temerosas, tanto de los traficantes como de las figuras de autoridad y proveedores de servicios. Cuando la víctima y los traficantes son de la misma cultura o nacionalidad que el/la intérprete, puede ser especialmente difícil para este último lidiar con los sentimientos que esto evoca; y la víctima de la trata puede mostrarse especialmente reacia o temerosa de revelar. También es crucial que se mantenga una completa confidencialidad para proteger a la víctima.<sup>1</sup>*

*Las personas con diversas SOGIESC pueden mostrarse especialmente renuentes a revelarlas en presencia de un/a intérprete o mediador/a cultural de su propia comunidad, por miedo a que su SOGIESC se revele a otros en la comunidad y tengan que enfrentarse a repercusiones y quizás a más violencia.*

*Es especialmente importante, siempre que sea posible, ofrecer a la persona sobreviviente la posibilidad de elegir a su intérprete.*

1 Dublin Rape Crisis Centre, *Interpreting in Situations of Sexual Violence and other Trauma: A handbook for community interpreters* (2008).

- Si cree que hay un malentendido, pida al/la intérprete o mediador/a que se lo aclare. Pida la interpretación completa de las conversaciones laterales, incluso cuando se habla de violencia de género. No permita que el/la intérprete o mediador/a cultural responda preguntas en nombre de la persona sobreviviente.
- Si el/la intérprete o mediador/a cultural se altera después de una revelación de violencia de género, interrumpa la entrevista, llévele a un lugar donde pueda hablar en privado y compruebe que pueda continuar. Asegúrese de explicar a la persona que está entrevistando que se aleja sólo brevemente para consultar algo con el/la intérprete o mediador/a cultural. Si el/la intérprete o mediador/a no puede continuar con la entrevista en ese momento, haga una pausa en la conversación. Reanude o re programe, según sea necesario.
- Si una persona sobreviviente revela violencia de género durante una entrevista, reúnanse después con el/la intérprete/mediador/a cultural para asegurarse de que:
  - No se sienta alterado/a ni angustiado/a;
  - Sepa cómo obtener apoyo si lo necesita; y
  - Se haya identificado cualquier problema de seguridad para el/la intérprete o mediador/a cultural y se establezca un plan para solucionarlo. (Ver **HERRAMIENTA 10** para más información sobre el trauma secundario y el autocuidado).



## Enlaces a información y recursos adicionales: Intérpretes y mediadores culturales

- **Apoyo a los sobrevivientes de la violencia: El papel de los mediadores lingüísticos y culturales, con especial atención a la violencia de género y a la violencia sexual contra hombres y niños. Un programa de formación** (WRC, 2021). Este recurso apoya la formación para dotar a las y los mediadores lingüísticos y culturales de los conocimientos básicos que necesitan para responder eficazmente y apoyar a las personas sobrevivientes de la violencia de género y la violencia sexual, incluidos los sobrevivientes masculinos. Aunque la formación se centra en las y los mediadores lingüísticos y culturales, también es útil y pertinente para las y los intérpretes que trabajan en el contexto de la prestación de servicios a personas refugiadas y migrantes. Disponible en inglés en: [www.womensrefugeecommission.org/research-resources/supporting-survivors-of-violence-the-role-of-linguistic-and-cultural-mediators-training-curriculum/](http://www.womensrefugeecommission.org/research-resources/supporting-survivors-of-violence-the-role-of-linguistic-and-cultural-mediators-training-curriculum/).
- **Interpretación en situaciones de violencia sexual y otros traumas: Manual para intérpretes comunitarios** (Dublin Rape Crisis Centre, 2008). Este recurso es un curso de formación y un manual para que las y los intérpretes puedan prepararse y apoyarse durante la interpretación en situaciones de violencia sexual y otros traumas. También puede ser útil a las y los proveedores de servicios para informarse sobre el proceso de interpretación. Disponible en inglés en: <https://www.translatorsassociation.ie/wp-content/uploads/2019/08/Dublin-Rape-Crisis-Centre-Interpreting-in-Situations-of-Sexual-Violence-and-other-Trauma.-A-handbook-for-community-interpreters-2008DRCC-Interpreting-in-situations-of-sexual-violence.pdf>

## HERRAMIENTA 10:

# Gestión de traumas secundarios o vicario y fomento del autocuidado

Enfrentarse y responder a la revelación de la violencia de género puede ser angustioso y a veces abrumador. Esto es especialmente cierto en contextos de desplazamiento y otros contextos humanitarios, en los que las personas sobrevivientes pueden estar sufriendo múltiples daños y eventos traumáticos y puede ser difícil proporcionarles la atención, el apoyo y la protección que necesitan. Esta herramienta proporciona una breve visión general del trauma secundario e ideas para el autocuidado para ayudar a promover el bienestar de las y los proveedores de servicios y otros ayudantes. Las y los trabajadores pueden utilizar esta herramienta como guía de referencia para ayudar a desarrollar sus conocimientos y habilidades; y las y los supervisores pueden utilizarla para apoyar la formación y el desarrollo de los proveedores de servicios durante las sesiones de supervisión y formación.

## ¿Qué es un trauma secundario o vicario?

El trauma secundario es la carga emocional que se produce cuando un individuo se entera de las experiencias traumáticas de otra persona. Las y los proveedores de servicios, profesionales y voluntarios que trabajan en organizaciones que apoyan a las personas afectadas por los desplazamientos y otras crisis humanitarias pueden correr el riesgo de sufrir un trauma secundario debido a su continua exposición a historias de violencia y otras experiencias traumáticas. Este riesgo aumenta para quienes están expuestos a las historias y experiencias de las personas sobrevivientes de la violencia de género.

Es importante conocer los efectos de la exposición a las experiencias traumáticas de las personas sobrevivientes de la violencia de género. La concienciación y el reconocimiento tempranos del trauma secundario son cruciales para promover la salud, la seguridad y el bienestar de las y los proveedores de servicios, así como para prevenir el agotamiento o burnout. Los posibles signos y efectos del trauma secundario pueden ser los siguientes:<sup>1</sup>

- Ideales rotos: sentir que los ideales propios o la fe en el mundo se tambalean;
- Cinismo;
- Sentirse poco valorado/a o traicionado/a por la(s) organización(es) con la(s) que se trabaja o el sistema en el que se vive;
- Pérdida de motivación;

1 Health and Human Rights Info, *Mental Health and Gender-Based Violence: Helping Survivors of Sexual Violence in Conflict—A Training Manual: The Toolbox* (2019), disponible en: [www.hhri.org/wp-content/uploads/2019/09/Toolbox-EN-2019.pdf](http://www.hhri.org/wp-content/uploads/2019/09/Toolbox-EN-2019.pdf).

- Pensamientos grandilocuentes sobre la importancia y el papel propios; una sensación de presión de tener que "salvar" o "rescatar" a las personas sobrevivientes;
- Comportamiento imprudente;
- Descuido de la propia seguridad y las necesidades físicas (no tomar descansos, no dormir, etc.);
- Desconfiar de compañeros y supervisores;
- Comportamiento antisocial;
- Cansancio excesivo;
- Incapacidad de concentración;
- Síntomas de enfermedad o dolencia;
- Dificultades para dormir;
- Ineficiencia en el trabajo o en la vida;
- Consumo excesivo de sustancias, como alcohol, tabaco o drogas

## Estrategias de autocuidado

### Estrategias individuales

La autovigilancia y el autocuidado pueden favorecer el bienestar y prevenir el trauma secundario y el agotamiento. Las definiciones de autocuidado varían mucho según las culturas y los contextos. Algunas formas de practicar el autocuidado son las siguientes:

- **Conciencia:** Estar en sintonía con las propias necesidades, límites, emociones y recursos;
- **Equilibrio:** Buscar la estabilidad entre el trabajo, la vida familiar, el descanso y el ocio; y
- **Conexión:** Establecer y mantener relaciones positivas con las y los compañeros de trabajo, amigos y familia para obtener apoyo y evitar el aislamiento.

Las prácticas específicas que permiten a las y los proveedores de servicios lograr la conciencia, el equilibrio y la conexión pueden incluir lo siguiente:

- Dormir lo suficiente;
- Llevar una dieta sana y regular;
- Hacer ejercicio físico con frecuencia;
- Participar en actividades placenteras y recreativas;

- Practicar la meditación la y relajación;
- Rezar y escribir un diario;
- Desarrollar sentido del humor;
- Planificar el trabajo de manera cuidadosa; y
- Buscar apoyo emocional.

El afrontamiento del estrés puede basarse en cinco acciones: (1) centrarse en las propias creencias y prioridades, (2) liberarse de los factores de estrés y de las tareas, (3) actuar según los valores propios, (4) ser amable consigo mismo/a y (5) hacer espacio para la reflexión y la alegría.<sup>2</sup>

## Estrategias colectivas

El pensamiento feminista sobre la relación entre el cuidado, el yo y la comunidad nos enseña que es esencial mantener una visión del autocuidado que vaya más allá de los enfoques individuales discutidos anteriormente. Las estrategias para hacer frente a las consecuencias emocionales y psicológicas de la violencia de género deben incluir enfoques colaborativos y comunitarios. Estas estrategias pueden ser especialmente importantes en entornos en los que hay una ausencia de apoyo y atención a nivel estructural y organizativo.

La creación de comunidades formales e informales de cuidados puede proporcionar un espacio para el apoyo entre pares y el intercambio de experiencias. La creación de una comunidad solidaria puede ofrecer la oportunidad de llegar a los demás, construir estructuras colectivas de apoyo y fomentar rutinas y amistades saludables.<sup>3</sup> Las estrategias de atención colectiva pueden tener el siguiente aspecto: <sup>4</sup>

- Implantar un horario de trabajo flexible para que el personal tenga tiempo de atender sus necesidades personales.
- Apoyarse mutuamente para priorizar el tiempo para "simplemente ser" y hacer cosas que aporten felicidad, alegría y placer.
- Abordar y aceptar la menor productividad de las y los trabajadores que están luchando contra el trauma secundario y apoyarlos para que obtengan la ayuda y el apoyo que necesitan.
- Reunirse para bailar, hacer ejercicio u otras sesiones de grupo para ayudar a mover y liberar las emociones y la energía del cuerpo.

2 WHO, *Doing What Matters in Times of Stress: An Illustrated Guide* (2020), disponible en: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331901/9789240003910-eng.pdf>.

3 Schulz et al, "Self-care for gender-based violence researchers – Beyond bubble baths and chocolate pralines," *Qualitative Research*, vol. 0, n° 0 (2022), disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/14687941221087868>.

4 Raising Voices, "Guidance Note 3: How can we amplify self and collective care?" *Series on Preventing Violence Against Women During the COVID-19 Pandemic* (Kampala, Uganda, 2020), disponible en: <https://raisingvoices.org/resources/guidance-note-2-how-can-activist-organizations-adapt-2/>.

- Facilitar las reuniones de grupo y las individuales entre las organizaciones y las comunidades para debatir cómo el personal está afrontando los traumas de los que puede ser testigo y ofrecer apoyo y estímulo.
- Implementar actividades de respiración, conexión a tierra y calma en grupos, organizaciones y diversas reuniones de la comunidad.
- Poner en común los recursos (incluidos los recursos materiales, los suministros, los recursos financieros y las habilidades entre la comunidad) para redistribuirlos entre los miembros de la comunidad en función de las necesidades.
- Encontrar formas creativas de compartir mensajes de tranquilidad y esperanza entre redes y grupos o de celebrar los esfuerzos de compasión que se desarrollan en la comunidad.



## Enlaces a información y recursos adicionales: Gestión del trauma secundario y fomento del autocuidado

- **Serie de actividades de autocuidado** (Red de prevención de la violencia de género). Este recurso es una serie de 5 guías para reflexiones y acciones prácticas, diseñadas para ayudar a las y los cuidadores y activistas a tomar conciencia de su propio bienestar, sistemas de apoyo y autocuidado. Disponible en inglés en: <https://preventgbv africa.org/wp-content/uploads/2013/09/Self-Care-Activity-Series.pdf>.
- **El bienestar de la salud mental en la prevención y respuesta a la violencia de género** (Reana Thomas y otros, 2021). Este blog ofrece una visión general de los efectos sobre la salud mental del trabajo asistencial y la prestación de servicios de violencia de género en los proveedores de salud y analiza los enfoques para apoyar el autocuidado. Disponible en inglés en: <https://knowledgesuccess.org/2022/01/04/mental-health-wellness-in-gbv-prevention-and-response/>.
- **Hacer lo que importa en tiempos de estrés: Una guía ilustrada** (OMS, 2020). Este recurso es una guía de gestión del estrés para afrontar la adversidad. La guía pretende dotar a las personas de habilidades prácticas para ayudarlas a afrontar el estrés. Disponible en inglés en: [www.who.int/publications/i/item/9789240003927](http://www.who.int/publications/i/item/9789240003927).
- **Autocuidado para investigadores de la violencia de género — Más allá de los baños de burbujas y los pralinés de chocolate** (Schulz y otros, 2022). Este recurso esboza un enfoque colaborativo y comunitario para el autocuidado de las personas expuestas a la violencia de género, incluyendo formas de grupos, colectivos o redes de apoyo entre pares. Disponible en inglés en: <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/14687941221087868>.

## MÓDULO 3:

# Difusión comunitaria

## Resumen

Las personas afectadas por los desplazamientos y otras crisis humanitarias necesitan y tienen derecho a información sobre los servicios y apoyos disponibles relacionados con su salud, seguridad, bienestar y derechos legales y de otro tipo. Esto incluye información sobre la violencia de género y cómo las personas sobrevivientes y quienes las apoyan pueden obtener atención, asistencia y protección. Proporcionar de forma sensible y segura información adecuada y relevante sobre los servicios de violencia de género a las comunidades afectadas por el desplazamiento puede crear conciencia sobre lo que es la violencia de género, lo que se puede hacer cuando se produce y los servicios y apoyos disponibles. La difusión comunitaria es especialmente importante entre las personas sobrevivientes "invisibles" o marginadas que no necesariamente accederían a los servicios, ya que puede ayudar a transmitirles información importante a distancia y a que reflexionen acerca de buscar ayuda. Esto es especialmente importante para las comunidades de difícil acceso o para aquellas que probablemente no acudan a la oficina de un proveedor de servicios.

Es importante reconocer que la difusión comunitaria puede ayudar a las personas sobrevivientes a elegir si revelan la violencia de género y a quién. También puede ayudar a los miembros de la comunidad —como la familia, las amistades y otras personas a las que las personas sobrevivientes de la violencia de género acuden con más frecuencia en busca de apoyo— al informarles de cómo responder a la revelación de la violencia de género de una manera que promueva la seguridad, la confidencialidad, la dignidad y el bienestar de la persona sobreviviente.



### **INFORMACIÓN ESENCIAL: REALIZAR DIFUSIÓN COMUNITARIA SÓLO EN LUGARES DONDE HAY SERVICIOS DISPONIBLES**

*La sensibilización sobre la violencia de género puede hacer que las personas sobrevivientes decidan revelar sus experiencias de violencia. Esto, sin embargo, puede hacer más daño que bien cuando no hay servicios disponibles para apoyar a una persona sobreviviente que revela la violencia de género. Para no hacer daño, no se recomienda llevar a cabo ninguna actividad de difusión comunitaria sobre violencia de género en los lugares donde no hay servicios disponibles para prestar apoyo.<sup>1</sup> Consulte siempre con los servicios de violencia de género y con otros expertos locales con conocimientos sobre la revelación y la respuesta a la violencia de género en su entorno antes de emprender actividades de difusión comunitaria sobre la violencia de género.*

<sup>1</sup> Área de responsabilidad de la violencia de género (GBV AoR), *The Inter-Agency Minimum Standards for Gender-Based Violence in Emergencies Programming* (2019), p.49, disponible en: [www.unfpa.org/minimum-standards](http://www.unfpa.org/minimum-standards).

El propósito de este módulo es apoyar a las organizaciones que trabajan con personas desplazadas para que desarrollen estrategias seguras y eficaces para compartir información con las comunidades sobre lo siguiente:

- Qué es la violencia de género y las diferentes formas que puede adoptar;
- El impacto y las consecuencias de la violencia de género;
- Los derechos de las personas sobrevivientes a la seguridad, la confidencialidad, la dignidad y el bienestar; y
- Los servicios de violencia de género disponibles y cómo y dónde puede pedir ayuda una persona sobreviviente.

Este módulo incluye herramientas para ayudar a las organizaciones a conocer las necesidades de información de la comunidad en relación con la violencia de género y a llevar a cabo de forma segura y adecuada la difusión comunitaria para promover los servicios de violencia de género centrados en las personas sobrevivientes.

## ¿De qué se trata?

En este módulo encontrará las siguientes herramientas:

- **HERRAMIENTA 11: Evaluación de las necesidades de información de la comunidad.** Esta herramienta proporciona orientación sobre cómo aprender de forma segura qué información se necesita en la comunidad al respecto de la violencia de género, los servicios relacionados y cómo se puede compartir esta información de forma segura y ética en ese contexto particular.
- **HERRAMIENTA 12: Enfoques de difusión comunitaria.** Esta herramienta proporciona información sobre enfoques de buenas prácticas para comunicarse de forma segura y eficaz con las comunidades sobre la violencia de género y los servicios disponibles.

## HERRAMIENTA 11:

# Evaluación de las necesidades de información de la comunidad

Las organizaciones que atienden a las personas desplazadas y a otras poblaciones afectadas por crisis humanitarias suelen difundir información sobre los servicios disponibles en la zona. Debido a los temas sensibles y los problemas de seguridad que van de la mano con la violencia de género, es importante que las y los proveedores de servicios aprendan específicamente sobre las necesidades de información sobre violencia de género en las comunidades con las que trabajan, incluidas las estrategias para difundir de forma segura y eficaz la información sobre los servicios de violencia de género a los diferentes grupos de la comunidad.

Esta herramienta proporciona orientación sobre cómo aprender de forma segura qué información se necesita en la comunidad al respecto de la violencia de género, los servicios relacionados y cómo se puede compartir esta información de forma segura y ética en ese contexto particular. En él se sugieren tres pasos a seguir y una lista de control de las acciones clave. El personal responsable de la participación de la comunidad puede utilizar esta herramienta para conocer las necesidades de información sobre violencia de género de la comunidad si no hay otras fuentes disponibles.

Es fundamental tener en cuenta que esta herramienta se centra en evaluar lo que la comunidad sabe actualmente sobre la violencia de género (incluyendo lo que es, sus impactos y consecuencias y los derechos de las personas sobrevivientes en relación con la violencia de género) y si la gente es consciente de los servicios disponibles relativos a la violencia de género en la zona. *Usted no está recabando ninguna información relacionada con la prevalencia de la violencia de género en la zona o con experiencias personales de violencia de género.* No se recomienda obtener datos sobre la prevalencia y/o las incidencias de la violencia de género debido a la variedad de riesgos a la seguridad, como se detalla en las Directrices del IASC sobre la violencia de género (2015, p. 7).<sup>1</sup>



### INFORMACIÓN ESENCIAL: ANTES DE PREGUNTAR A LAS COMUNIDADES SOBRE LA VIOLENCIA DE GÉNERO

*Las organizaciones sólo deberían hacer preguntas relacionadas con la violencia de género a la comunidad cuando la información necesaria no esté disponible en otra fuente. Esto es por razones éticas y de seguridad, así como para reducir la carga que supone para las personas afectadas participar en múltiples evaluaciones de necesidades por parte de diferentes actores.*

*Antes de emprender cualquier actividad de recopilación de información que implique preguntar a las comunidades sobre la violencia de género, consulte*

<sup>4</sup> Ver <https://gbvguidelines.org/>.



*siempre primero a las partes que trabajan con la violencia de género en su contexto para asegurarse de que:*

- *La actividad sea necesaria y proporcione nuevos conocimientos;*
- *Los beneficios de hacer preguntas relacionadas con la violencia de género a las personas superen los riesgos; y*
- *El enfoque y el método de obtención de información se apegan a un enfoque centrado en la persona sobreviviente.*

## 1. Revisar lo que se sabe actualmente sobre la violencia de género en su zona.

En la mayoría de los contextos, ya habrá información disponible sobre las experiencias y necesidades de violencia de género de las mujeres, las niñas y otros grupos de riesgo. Por ello, las y los proveedores de servicios deben revisar primero toda la información existente para conocerla:

- Formas predominantes de violencia de género experimentadas por diferentes grupos antes y durante el desplazamiento;
- Servicios disponibles para proporcionar atención, apoyo y protección a las personas sobrevivientes de la violencia de género, incluidos los servicios dedicados a la violencia de género y los servicios sanitarios, de seguridad, de protección, psicosociales y jurídicos centrados en la persona sobreviviente que pueden serles de ayuda; y
- Cualquier información que ya se esté compartiendo con las personas afectadas acerca de la violencia de género y los servicios disponibles por otras organizaciones y actores.

Entre los recursos útiles para conocer los problemas, las necesidades y los servicios relacionados con la violencia de género se encuentran los siguientes:

- Servicios de violencia de género y especialistas que trabajan en el contexto;
- Proveedores de servicios que trabajan con personas sobrevivientes de la violencia de género, como los servicios sanitarios;
- Grupos, redes y organizaciones de base comunitaria que representan los derechos de las mujeres y los niños, las personas con discapacidad, las personas con diversas SOGIESC, y los derechos y el bienestar de las personas refugiadas, solicitantes de asilo y migrantes; y
- Literatura, investigación, informes y datos disponibles públicamente sobre la violencia de género en la comunidad o población.



### CONSEJOS PARA UTILIZAR ESTA HERRAMIENTA EN DIFERENTES CONTEXTOS

En situaciones de **desplazamiento rápido y alta movilidad**, es probable que se agraven los riesgos asociados a preguntar por la violencia de género. También es posible que haya menos servicios de violencia de género disponibles a nivel local. En estas situaciones, consulte estrechamente con los expertos, actores y servicios locales para conocer la situación de la violencia de género y sólo lleve a cabo una recopilación de información de las personas afectadas si es absolutamente necesario y si puede proporcionar información sobre dónde buscar ayuda en caso de revelación. Para las personas que se desplazan, será necesario investigar los servicios de violencia de género disponibles durante el tránsito y en los lugares de destino.

## 2. Identificar las lagunas de conocimiento y elaborar un plan para aprender de forma segura de la comunidad

Si después de revisar lo que se sabe actualmente es necesario aprender más sobre las necesidades de información de la comunidad relacionadas con la violencia de género y los servicios de violencia de género, identifique un método seguro para preguntar a las y los miembros de la comunidad sobre el tipo de información que necesitan. Esto implica lo siguiente:

- **Tener claro lo que necesita saber.** Por ejemplo, ¿necesita saber más sobre las necesidades de información de los grupos marginados, como las adolescentes o las mujeres con discapacidad? ¿Necesita saber más sobre cómo compartir la información de forma segura y ética sin crear reacciones involuntarias? Para que las personas sobrevivientes puedan tomar decisiones informadas sobre si revelar la violencia de género y a quién, es vital que se les proporcione toda la información pertinente; esto incluye información sobre cuestiones como la denuncia obligatoria y sus derechos y opciones legales. Por lo tanto, la información necesaria dependerá en gran medida del contexto; asimismo, las necesidades de información de las personas en situaciones de desplazamiento rápido serán diferentes a las de las personas en entornos más estables de personas refugiadas.
- **Determinar cómo preguntará a las y los miembros de la comunidad sobre sus necesidades de información.** Por ejemplo, ¿basta con preguntar a las y los representantes de la comunidad o será necesario celebrar una serie de debates en grupo con diversos miembros de ésta?
- **Identificar qué herramientas se utilizarán.** Por ejemplo, ¿hay que elaborar o adaptar guías de entrevista o debate?
- **Identificar quién hará las entrevistas o facilitará las discusiones de grupo.** ¿Tiene la formación y las habilidades adecuadas para la facilitación? ¿Tiene conocimientos sobre un enfoque centrado en la persona sobreviviente para responder a la revelación de la violencia de género? ¿Dispone de las habilidades lingüísticas y comunicativas adecuadas, por ejemplo, para relacionarse con participantes con discapacidades comunicativas?

- **Identificar qué servicios existen para responder a las personas sobrevivientes que revelan la violencia de género durante o después de una entrevista o discusión de grupo.** Aunque nunca se pregunte a las y los miembros de la comunidad sobre sus propias experiencias con la violencia de género, las personas pueden decidir revelar sus situaciones personales de violencia. Asegúrese de que exista una estrategia para responder a cualquier persona sobreviviente que lo revele, incluidos aquellos que puedan estar en una situación peligrosa, como una niña o un niño que está siendo objeto de abusos sexuales o una mujer víctima de la trata.



### INFORMACIÓN ESENCIAL: EVALUACIÓN DE TODOS LOS RIESGOS POSIBLES

*En este punto, es fundamental **evaluar todos los riesgos asociados a pedir a los miembros de la comunidad que participen en entrevistas o debates sobre la violencia de género.** Por ejemplo, ¿la participación en un debate de grupo repercutirá en la seguridad o el bienestar de los participantes? ¿Existen requisitos de denuncia obligatoria que puedan afectar a las y los participantes que revelan la violencia de género? Debe establecerse una estrategia para mitigar todos los riesgos identificados antes de seguir adelante.*

## 3. Realizar entrevistas y debates de grupo con representantes de la comunidad



### CONSIDERACIONES AL TRABAJAR CON GRUPOS DIVERSOS

*Recuerde que no todos los grupos en riesgo de violencia de género pueden participar por igual en los debates sobre sus necesidades de información. Por ejemplo, las adolescentes, las personas con diversas SOGIESC, las mujeres y niñas víctimas de la trata y las personas con discapacidades pueden estar especialmente marginadas y enfrentarse a obstáculos específicos para participar, así como a barreras para acceder a la información sobre los servicios de violencia de género.*

*Por ejemplo, aunque las adolescentes son especialmente vulnerables a la violencia de género durante las crisis, a menudo no se les tiene en cuenta específicamente para el suministro de información sobre los servicios. Dada su falta de poder de decisión y su limitado acceso a información y servicios, debe prestarse especial atención a aprender cómo proporcionarles información sobre los servicios de violencia de género. Vincularse con los actores de la protección de la infancia para conocer los apoyos disponibles para niñas, niños y adolescentes sobrevivientes de la violencia sexual y otras formas de violencia de género y aprender a proporcionar información adecuada a la edad de las y los adolescentes y los cuidadores sobre los servicios.*

Si se considera necesario y seguro, reúname con los representantes de la comunidad y/o lleve a cabo discusiones de grupo con las personas desplazadas y otras afectadas para determinar qué tipo de información relacionada con la violencia de género necesitan. Esto le servirá de base para elaborar y difundir material informativo sobre los servicios de violencia de género (véase **HERRAMIENTA 12**).

Podría ser más apropiado mantener **conversaciones individuales** con representantes de la comunidad o de grupos específicos, como activistas locales de los derechos de la mujer, defensores de las personas con discapacidad y diversas SOGIESC, así como prestadores de servicios con experiencia en violencia de género.

Si facilita **discusiones de grupo**, su composición y contenido deben ser culturalmente apropiados y reflejar las necesidades de las diversas poblaciones si es seguro hacerlo. Por ejemplo, considere cómo preguntar de forma segura sobre las necesidades de información de las mujeres mayores y jóvenes, de las niñas, de las que viven con alguna discapacidad y de las que tienen diversas SOGIESC. Considere la posibilidad de celebrar debates sólo para un género, de modo que las mujeres y las niñas se sientan seguras y libres para hablar de sus necesidades de información relacionadas con la violencia de género. También considere si va a comprometerse con los grupos marginados e "invisibles" e incluirlos y de qué manera; por ejemplo, consulte con las organizaciones locales LGBTQ+ para determinar si trabajarán con las personas con diversas SOGIESC para evaluar sus necesidades de información y cómo lo harán. Cuando facilite los debates en grupo, tenga en cuenta las siguientes buenas prácticas:

- El debate en grupo debe facilitarse en entornos cómodos, privados y seguros, con refrigerios o incentivos basados en los protocolos locales.
- Reconozca que diferentes grupos dentro de una comunidad pueden tener diferentes necesidades de información, aunque vivan en el mismo lugar.
- Solicite siempre el consentimiento informado para la participación en los debates de grupo y el consentimiento para grabar conversaciones.
- Aunque documentar el proceso de debate es importante, tenga en cuenta que tomar fotos para informes o para compartirlas más ampliamente, como en las redes sociales, puede poner en peligro a las y los participantes y nunca debe hacerse sin una evaluación de riesgos y sin el pleno consentimiento informado de todas las partes involucradas.
- Informe siempre a las y los asistentes que el debate puede incluir temas delicados, que la participación es voluntaria y que los participantes son libres de irse en cualquier momento.
- Asegúrese de que todas las y los participantes en la discusión se comprometan a mantener la confidencialidad de todas las demás personas y de todo lo que se comparta en la discusión. Es importante definir la confidencialidad al principio de una discusión y decir a la gente que nunca comparta información que pueda utilizarse para identificar a un individuo o grupo.
- Nunca pregunte directamente a las y los participantes sobre sus propias experiencias de violencia de género o las de otros.

- Las niñas, los niños y los adolescentes más jóvenes nunca deben formar parte de discusiones de grupo ni se les debe hacer ninguna pregunta relacionada con la violencia de género con el fin de recopilar información *sin una formación específica y una revisión ética muy clara*. La información sobre los problemas de violencia de género que aquejan a niñas y niños debe obtenerse, por su parte, de madres, padres, cuidadores y trabajadores de protección de la infancia.
- Las y los facilitadores deben vigilar cuidadosamente a los participantes a lo largo del debate y responder adecuadamente durante y después de la discusión si alguien se muestra alterado. No facilite discusiones sobre la violencia de género a menos que alguien de los facilitadores u otro miembro del equipo tenga las habilidades para responder a temas que generen angustia.

Las entrevistas y los debates en grupo deben ser breves y centrarse en lo siguiente:

1. Necesidades de información en relación con los servicios y ayudas a la violencia de género, y
2. Estrategias para compartir información.

### **Las posibles preguntas a realizar son las siguientes: *Preguntas sobre las necesidades de información***

- ¿Qué información tiene la gente sobre las diferentes formas de violencia de género (por ejemplo, violencia sexual, violencia de pareja, trata de personas, etc.)? ¿Qué información falta?
- ¿Tiene la gente información adecuada sobre los efectos nocivos de la violencia de género?
- ¿Conoce la gente adecuadamente los derechos de las personas sobrevivientes a la seguridad, la confidencialidad, la dignidad y el bienestar?
- ¿Reciben las personas migrantes y refugiadas información adecuada sobre los servicios disponibles relativos a la violencia de género?
- ¿Qué información adicional sobre la violencia de género y los servicios disponibles les resultaría útil?
- ¿Existen lagunas de información o sensibilidades específicas relacionadas con la violencia de género para determinados grupos (como las mujeres con discapacidad, las personas con diversas SOGIESC, las adolescentes, los hombres sobrevivientes de la violencia de género, las minorías étnicas o religiosas, etc.)?

### ***Preguntas sobre la difusión de información***

- ¿Qué métodos son los más útiles para compartir información sobre los servicios de violencia de género (por ejemplo, material impreso, redes sociales y otros canales en línea, sesiones informativas, conversaciones informales u otros métodos)?

- ¿Son estos métodos diferentes para grupos diversos (como las adolescentes, las mujeres y las niñas con discapacidad, las personas con diversas SOGIESC, las personas con baja alfabetización, etc.)?
- ¿Cuáles son los canales más seguros y eficaces para distribuir información sobre los servicios de violencia de género (por ejemplo, a través de los proveedores de servicios durante las consultas; a través de carteles o folletos en las zonas públicas de los servicios; a través de los medios de comunicación social; a través de mensajes en los paquetes de higiene; a través de la difusión en los albergues; a través de los servicios especializados para personas con discapacidad; etc.)?
- ¿Existe algún riesgo asociado al hecho de compartir información sobre la violencia de género (incluidas las formas de violencia de género, sus consecuencias y los derechos de las personas sobrevivientes) y sobre los servicios de violencia de género en general? En caso afirmativo, ¿cuál es?
- ¿Existe algún riesgo asociado al hecho de compartir información sobre la violencia de género (incluidas las formas de violencia de género, sus consecuencias y los derechos de las personas sobrevivientes) y los servicios de violencia de género con grupos específicos (como las mujeres que sufren violencia de pareja, las mujeres y niñas víctimas de la trata, las personas con diversas SOGIESC, etc.)? En caso afirmativo, ¿cuál es?

Registre las respuestas utilizando la siguiente tabla. Esto se puede adaptar o ajustar según sea necesario.

## MARCO PARA EL DEBATE COMUNITARIO SOBRE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN RELATIVA A LA VIOLENCIA DE GÉNERO

Grupo	Necesidades de información relacionadas con la violencia de género	Inquietudes y sugerencias sobre cómo se comparte la información
Niñas, niños, madres y padres/cuidadores		
Mujeres jóvenes y adolescentes		
Mujeres adultas		
Personas con discapacidad		
Personas con diversas SOGIESC		
Minorías étnicas y religiosas		
Hombres adultos y adolescentes		
Otras personas		

## Lista de control para evaluar las necesidades de información sobre la violencia de género

- Consultar con los responsables de la violencia de género y otros actores locales relevantes para determinar si es necesario saber más sobre las necesidades de información relacionadas con la violencia de género de las personas afectadas.
- Revisar la información relevante existente sobre la violencia de género y los servicios disponibles para la misma.
- Evaluar y abordar los riesgos y las posibles consecuencias negativas asociadas a preguntar a los miembros de la comunidad sobre sus necesidades de información relacionadas con la violencia de género antes de realizar cualquier entrevista o debate de grupo. Lo anterior se puede realizar por medio de lo siguiente:
  - Interrumpir la actividad si el riesgo de daño es demasiado alto;
  - Modificar la actividad para reducir o eliminar el riesgo; y
  - Disponer de un plan para responder a los riesgos de bajo nivel.
- Garantizar que todo el personal que facilite las entrevistas o los debates de grupo con los miembros de la comunidad reciba formación sobre cuestiones éticas y de seguridad relacionadas con la formulación de preguntas sobre la violencia de género y sobre la respuesta centrada en la persona sobreviviente a la revelación de la violencia de género.
- Desarrollar un proceso para obtener el consentimiento informado de los participantes en la discusión que describa el propósito de la discusión, los temas a tratar y la confidencialidad.
- Desarrollar un plan y protocolos para responder a la revelación de la violencia de género durante o después de una discusión, incluso para abordar las necesidades de protección de una persona sobreviviente en riesgo de daño grave, como una niña o niño sobreviviente o una víctima de la trata.



## Enlaces a información y recursos adicionales: Evaluación de las necesidades de información de la comunidad

- Para más información sobre cuestiones éticas y de seguridad en relación con la recopilación de información sobre la violencia sexual, véase **Recomendaciones éticas y de seguridad para investigar, documentar y controlar la violencia sexual en situaciones de emergencia** (OMS, 2007), disponible en inglés en: [www.who.int/publications/i/item/9789241595681](http://www.who.int/publications/i/item/9789241595681).
- Para más información sobre la realización de grupos de discusión, consulte **Consejos para la realización de grupos de discusión**, disponible en inglés en: <https://gbvguidelines.org/wp-content/uploads/2021/06/FGD-Tips-for-Conducting-FGD.pdf>.

## HERRAMIENTA 12:

# Enfoques de difusión comunitaria

En situaciones de desplazamiento y otras crisis humanitarias, las organizaciones realizan actividades de difusión comunitaria para sensibilizar sobre la violencia de género para lo siguiente:

- Promover los derechos de las personas sobrevivientes de la violencia de género a la seguridad, la confidencialidad, la dignidad y la autodeterminación y animar a los miembros de la comunidad a tratar con respeto y compasión a las personas sobrevivientes que se lo revelen;
- Permitir a las personas sobrevivientes tomar decisiones informadas sobre la búsqueda de ayuda al informar a la comunidad sobre los servicios disponibles y sobre cómo acceder a ellos; y
- Aprender de la comunidad sobre sus necesidades y servicios relacionados con la violencia de género.

Esta herramienta ofrece orientación sobre enfoques seguros y eficaces para llevar a cabo actividades de enlace comunitario con el fin de sensibilizar sobre lo que es la violencia de género, sus formas y consecuencias, los derechos de las personas sobrevivientes y los servicios disponibles para apoyar la revelación de la violencia de género. Establece tres pasos que las organizaciones pueden dar para informar a las comunidades sobre los servicios disponibles y fomentar la revelación segura de la violencia de género entre las comunidades afectadas. También incluye una lista de control para elaborar y aplicar mensajes de difusión al final. El personal responsable de la difusión comunitaria puede utilizar esta herramienta para garantizar que las comunidades reciban información segura sobre los servicios de violencia de género.

Esta herramienta se centra en la revelación para promover los derechos de las personas sobrevivientes y permitir una revelación segura y la búsqueda de ayuda. **Los proveedores de servicios y las organizaciones que estén interesados en llevar a cabo campañas y actividades de sensibilización sobre la violencia de género más allá de la difusión descrita en esta herramienta deben vincularse con las y los agentes de la violencia de género para aprender a participar de forma segura y apoyar actividades de sensibilización más amplias sobre la violencia de género.** Esto se debe a que las actividades de sensibilización que no están cuidadosamente diseñadas por quienes tienen la experiencia pertinente pueden causar inadvertidamente angustia y daño.



### INFORMACIÓN ESENCIAL: PREPARACIÓN PARA EL AUMENTO DE LAS TASAS DE REVELACIÓN

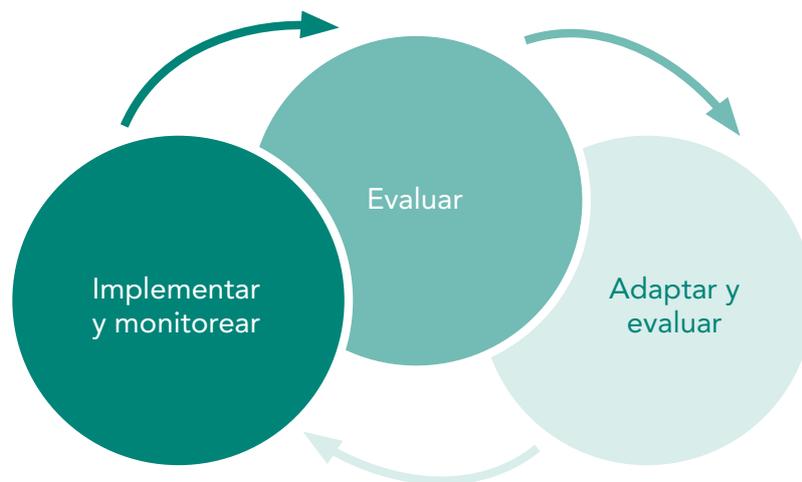
La sensibilización sobre lo que es la violencia de género y sobre los servicios disponibles suele dar lugar a que un mayor número de personas sobrevivientes se presenten para revelar su situación y buscar ayuda. Esto significa que los servicios deben poder responder al aumento de las



tasas de revelación y a la mayor demanda de servicios de atención, apoyo y protección para los diferentes tipos de violencia de género. Por ejemplo, tras la sensibilización, en las zonas donde es frecuente, las mujeres y niñas víctimas de la trata pueden buscar ayuda y protección. Es esencial que los servicios estén preparados para responder a la revelación y apoyar la seguridad y protección de las personas sobrevivientes. **Si estos servicios no están disponibles o si no es posible proporcionar a las personas sobrevivientes información sobre cómo buscar la ayuda que necesitan, no es ético ni seguro emprender actividades de difusión comunitaria.** Asegúrese siempre de que existen vías de canalización, incluso para las personas que se desplazan y que pueden correr un mayor riesgo de sufrir violencia de género. Ver **Módulo 1, HERRAMIENTA 4** para más información sobre el establecimiento de vías de canalización.

Los tres pasos para una difusión comunitaria segura y eficaz incluyen lo siguiente:

1. Evaluación de materiales y estrategias de información existentes;
2. Adaptación y desarrollo de mensajes y actividades de difusión; y
3. Monitoreo de las actividades de difusión comunitaria.



## 1. Evaluar los materiales y estrategias de información existentes;

Una buena manera de evaluar los materiales de información y comunicación existentes en su organización es mantener un debate con el personal para (1) revisar los materiales de comunicación que el servicio ya está utilizando y (2) evaluar su idoneidad y eficacia para compartir información sobre cuestiones relacionadas con la violencia de género. Para hacer esto:

- **Recopilar los materiales de comunicación existentes antes del debate.** Pida al personal que reúna todos los ejemplos de materiales informativos y educativos existentes para poder revisarlos en grupo.
- **Al principio del debate, compartir las siguientes consideraciones de buenas prácticas que deberían sustentar los materiales de información relacionados con la violencia de género.**

- *Pensar en las diversas identidades y capacidades.* Las personas afectadas por las crisis humanitarias tienen identidades y capacidades diversas. Esto incluye la diversidad en términos de edad, identidad de género, orientación sexual, origen social y étnico, idiomas, niveles de escolaridad, composición familiar, capacidades y deficiencias, entre otros. La información debe ser lo más incluyente posible y garantizar que los diferentes grupos de mujeres, niñas y personas en riesgo de sufrir violencia de género —incluyendo todos los grupos de edad, las etnias pertinentes, las personas con diferentes discapacidades y con diversas SOGIESC— se reflejen en los mensajes de difusión comunitaria.
  - *Ser consciente de las normas sociales y culturales relacionadas con el género y la violencia de género.* Las normas sociales y culturales determinan las creencias, las actitudes y los comportamientos en relación con la violencia de género, la revelación y la búsqueda de ayuda. Éstas pueden diferir entre las comunidades de acogida y las poblaciones desplazadas, así como dentro de una misma comunidad o población. La información debe ser culturalmente apropiada y fomentar normas positivas que promuevan creencias y comportamientos centrados en la persona sobreviviente.
  - *Tener en cuenta el contexto y la naturaleza del desplazamiento.* El hecho de que las personas sean refugiadas, solicitantes de asilo, desplazadas internas, retornadas, migrantes o en tránsito influye en sus experiencias de violencia de género, en los tipos de información que necesitan y en su acceso a los servicios. La forma en que se mueven las personas varía en función del contexto y puede evolucionar y cambiar rápidamente. Por ejemplo, un cierre de fronteras o un cambio en las políticas de un país con respecto a las personas refugiadas, solicitantes de asilo o migrantes puede repercutir en el tipo de información relacionada con la violencia de género que la gente necesita, así como en las mejores formas de comunicarla.
  - *Considerar las necesidades legales y de protección.* Los diferentes grupos de personas refugiadas, solicitantes de asilo, desplazadas internas y migrantes se enfrentan a diferentes circunstancias legales e inseguridades sociales y económicas. Esto puede influir en qué información es más útil para quién y cómo comunicarla con seguridad.
  - *Contemplar todos los riesgos de seguridad y protección.* Diversos grupos de personas se enfrentan a diferentes riesgos de seguridad y protección y, por lo tanto, requieren información adaptada a sus necesidades físicas, sociales, jurídicas y de otro tipo. Por ejemplo, las mujeres migrantes no acompañadas pueden enfrentarse a riesgos específicos relacionados con la trata de personas y las personas que huyen de conflictos armados pueden enfrentarse a riesgos específicos relacionados con la violencia sexual. Estos riesgos y las necesidades resultantes pueden cambiar durante las diferentes fases de una crisis o desplazamiento e influyen en qué información es más útil para quién y cómo comunicarla de forma segura.
- **Distribuir a cada participante la hoja de trabajo sobre "Consideraciones al evaluar las estrategias de comunicación sobre la violencia de género".**

- **Facilitar una discusión guiada.** Pida a las y los participantes que revisen los recursos de información y que consideren y anoten cómo estos recursos abordan las diferentes consideraciones enumeradas en la hoja de trabajo. Por ejemplo, ¿los recursos promueven normas sociales saludables o perjudiciales sobre el género? ¿Son adecuados para los diferentes grupos a los que sirve? Utilice los temas de debate que se ofrecen a continuación en la guía para facilitadores para generar un debate sobre cómo se podrían mejorar los recursos.

### Consideraciones al evaluar las estrategias de comunicación sobre la violencia de género - Hoja de trabajo para participantes

Población y consideraciones de contexto	¿Cómo abordan nuestros materiales actuales esta consideración?	¿Qué cambios hay que hacer para que los materiales aborden mejor esta consideración?	Ideas de difusión
Identidades y capacidades diversas			
Normas sociales sobre la violencia de género			
Contexto y naturaleza del desplazamiento			
Necesidades legales y de protección			
Riesgos de seguridad y protección			

Consideraciones al evaluar las estrategias de comunicación sobre la violencia de género - Guía para facilitadores			
¿Cómo abordan nuestros materiales actuales esta consideración?	¿Qué cambios hay que hacer para que los materiales aborden mejor esta consideración?	Ideas de difusión	
<b>Población y consideraciones de contexto</b>			
<b>Identities and capacities diverse</b>			
<p>¿Son apropiados teniendo en cuenta las diversas identidades y capacidades, considerando la edad, las identidades sociales y étnicas, las orientaciones sexuales, las identidades de género, la educación y las circunstancias económicas, la composición familiar, los idiomas, las capacidades, etc.?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar y utilizar los términos locales utilizados por los distintos grupos de población para referirse al sexo, las partes del cuerpo, la violencia de género, etc. (es decir, según la diversidad de edades, idiomas y referencias culturales).</li> <li>• Utilizar formas gráficas como fotos, dibujos animados, mapas u otras ilustraciones.</li> <li>• Ofrecer información fácil de memorizar</li> </ul>	<p>¿Quién es el público objetivo y cómo viaja?                  ¿Estamos llegando a esos grupos de manera efectiva? ¿Dónde se les puede contactar de manera segura y confiable? ¿Qué aliados potenciales están trabajando en esas ubicaciones, espacios?</p>	
<b>Normas sociales sobre la violencia de género</b>			
<p>¿Son adecuados teniendo en cuenta las normas sociales perjudiciales y saludables en torno al género, la violencia de género y la salud sexual y reproductiva?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar y utilizar los términos locales utilizados por los diferentes grupos para referirse al sexo, las partes del cuerpo y la violencia de género.</li> <li>• Abordar la violencia de género en términos de salud y bienestar</li> <li>• Tener en cuenta que la violencia de género puede adoptar muchas formas y que nunca es aceptable; por ejemplo, tanto las mujeres como las niñas, los niños y los hombres pueden sufrir violencia sexual y ésta puede tener graves efectos en su salud física y mental, su seguridad y su bienestar.</li> <li>• Tener en cuenta que, independientemente de lo que le ocurra a alguien, la persona nunca tiene la culpa y tiene derecho a recibir ayuda.</li> <li>• Incluir servicios específicos para personas con diversas SOGIESC junto a otros proveedores de servicios y utilizar un lenguaje seguro y afirmativo aconsejado por los defensores.</li> </ul>		
<b>Contexto y naturaleza del desplazamiento</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Son apropiados teniendo en cuenta los patrones de movimiento rápidos y cambiantes?</li> <li>• ¿Son adecuados teniendo en cuenta diversos perfiles de desplazamiento, las diferentes necesidades de información de las personas refugiadas, solicitantes de asilo, desplazadas internas, retornadas, en tránsito y migrantes?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducir la violencia de género en general, señalando que puede adoptar muchas formas y que nunca es aceptable.</li> <li>• Resumir los derechos legales (incluyendo la protección, la asistencia sanitaria, la inmigración, el asilo y otros derechos).</li> <li>• Tener en cuenta las líneas directas nacionales.</li> <li>• Tener en cuenta los servicios disponibles en otros lugares, como en los puntos de tránsito y los destinos previstos.</li> <li>• Introducir estrategias de autocuidado.</li> <li>• Consultar a expertos jurídicos para identificar las principales diferencias en los derechos legales según la situación de desplazamiento.</li> <li>• Tener en cuenta los derechos y recursos tanto dentro del país como a través de las fronteras nacionales.</li> </ul>		
<b>Necesidades legales y de protección</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Son adecuados teniendo en cuenta la inseguridad jurídica y social y las necesidades de protección de los grupos e individuos afectados?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abordar los derechos legales de protección, asistencia sanitaria, inmigración, asilo, etc.</li> <li>• Presentar los servicios relacionados con la violencia de género como accesibles para ciudadanos y no ciudadanos.</li> </ul>		
<b>Riesgos de seguridad y protección</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Son adecuados teniendo en cuenta los riesgos de violencia de género y las necesidades de seguridad de los distintos grupos?</li> <li>• ¿Cómo cambian durante las fases de desplazamiento?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar los servicios centrados en la persona sobreviviente, destacando la confidencialidad y la autodeterminación.</li> <li>• Ofrecer información fácil de memorizar</li> <li>• Tener en cuenta las líneas directas disponibles y los servicios de información y apoyo en línea.</li> <li>• Incluir información sobre los servicios disponibles en tránsito y en los lugares de destino.</li> </ul>		

## 2. Adaptación y desarrollo de mensajes y actividades de difusión



### CONSEJOS PARA UTILIZAR ESTA HERRAMIENTA EN DIFERENTES CONTEXTOS

En situaciones de **desplazamiento rápido y alta movilidad**, las organizaciones locales y los representantes de la comunidad serán los más indicados para asesorar sobre las estrategias más eficaces para compartir de forma segura información con diversos grupos sobre los servicios de apoyo a la violencia de género disponibles. Consulte siempre en primer lugar a las y los agentes de la violencia de género en su contexto para averiguar qué actividades de difusión se están llevando a cabo. Esto es por razones éticas y de seguridad, para garantizar que dichas actividades estén en consonancia con un enfoque centrado en la persona sobreviviente y no causen daños involuntariamente.



### CONSIDERACIONES AL TRABAJAR CON GRUPOS DIVERSOS

En muchos contextos y para diferentes grupos, existen importantes obstáculos para acceder a la información sobre la violencia de género y actuar en consecuencia. Para algunos individuos y grupos, el acceso a la información puede verse influido por terceros que pueden apoyarles en la recepción de información y en su puesta en práctica o, por el contrario, impedirselos. Por ejemplo, las personas sobrevivientes con discapacidad pueden depender de los cuidadores para acceder a la información y los servicios; del mismo modo, las niñas, los niños y los adolescentes sobrevivientes pueden depender también de sus madres, padres y cuidadores. Las víctimas de la trata también pueden tener un acceso restringido a la información sobre los servicios al respecto de la violencia de género.

El acceso a la información y a los servicios también está condicionado por las creencias y normas de la comunidad, como las que refuerzan que los hombres o las y los trabajadores sexuales no pueden sufrir violaciones o que los hombres tienen derecho a usar la violencia contra sus parejas.

Por lo tanto, al diseñar los enfoques de difusión, es fundamental considerar cuidadosamente cómo superar con seguridad las barreras que los diversos grupos de personas sobrevivientes de la violencia de género pueden enfrentar para acceder a la información y actuar en consecuencia.

Utilice la información del paso 1, así como la información recogida en las entrevistas y discusiones con los miembros de la comunidad (ver **HERRAMIENTA 11**), para:

- Elaborar mensajes y materiales informativos adecuados.
- Diseñar actividades de difusión comunitaria.

## Elaboración de mensajes y material informativo

A la hora de decidir qué información compartir sobre los servicios de violencia de género para permitir una revelación segura de la misma, hay que tener en cuenta lo siguiente:

- **Barreras que los diferentes grupos encuentran en el acceso a la información.** Por ejemplo, las personas sobrevivientes con discapacidad o las y los adolescentes pueden no tener acceso independiente a los servicios o a los espacios públicos y pueden depender de otras personas para acceder a la información. Consulte a quienes conocen a fondo las experiencias y circunstancias de los distintos grupos de la comunidad en cuanto al acceso a la información.
- **Abordaje de grupos de información más allá de las personas sobrevivientes.** Las personas sobrevivientes de la violencia de género pueden revelar y buscar el apoyo de líderes comunitarios y religiosos, miembros de la familia, amistades y otras personas de la comunidad en las que confían. Asegúrese de conocer y abordar las necesidades de información de los miembros de la comunidad a los que las personas sobrevivientes pueden revelar la violencia de género o que pueden desarrollar la preocupación de que alguien ha experimentado la violencia de género. Por ejemplo, es posible que las niñas y los niños no revelen directamente que han sufrido abusos, pero que una madre, padre, cuidador, trabajador sanitario, profesor u otra persona se preocupe por el bienestar o la seguridad de la niña o el niño; en tales circunstancias, esta persona necesita información sobre qué hacer para ayudarle a acceder a atención, apoyo y protección. Por lo tanto, es muy importante proporcionar información a los diferentes grupos de personas de la comunidad sobre las respuestas centradas en la persona sobreviviente a la hora de revelar información con el fin de fomentar actitudes y comportamientos de apoyo que favorezcan la seguridad, la confidencialidad y la autodeterminación de las personas sobrevivientes de la violencia de género que la revelan a otras personas de la comunidad.
- **Prueba de mensajes y recursos de información de manera previa.** Es importante probar previamente los recursos de información con las y los miembros de la comunidad para asegurarse de que son pertinentes, apropiados, eficaces y seguros.

Hay elementos clave que hacen que los mensajes de difusión comunitaria sean eficaces.

Cuando se elaboren materiales informativos sobre violencia de género, hay que asegurarse de que tengan las siguientes características:

- **Claridad:** Simpleza en la redacción y el significado del mensaje
- **Facilidad** de lectura/escucha/comprensión: Imágenes claras y culturalmente apropiadas; uso de palabras comunes
- **Pragmatismo:** Mensaje de apoyo a la comunidad, a las mujeres y niñas y a las personas sobrevivientes de la violencia de género para saber qué hacer para ayudarse a sí mismas
- **Especificidad:** Detalles instructivos, como dónde y cómo obtener ayuda
- **Positividad:** Acciones y actitudes positivas; sin condescendencia, estigma o representaciones negativas de las personas



### INFORMACIÓN ESENCIAL: LA SEGURIDAD ES PRIMORDIAL

*La seguridad debe ser siempre una consideración primordial a la hora de diseñar los mensajes y métodos de difusión comunitaria. Evalúe siempre la forma en que ciertos mensajes pueden percibirse entre los diferentes miembros de la comunidad —y, en su caso, por los grupos armados— y lo que esto puede significar para el personal, las mujeres y las niñas y otras personas. Hay que sopesar los riesgos y los beneficios de diseminar diferentes tipos de información sobre los servicios de violencia de género. Por ejemplo, en algunos contextos, las mujeres y las niñas pueden no tener autorización de reunirse en grupo; o puede ser más seguro adaptar los mensajes para hablar con pequeños grupos de mujeres en lugar de realizar campañas de difusión más amplias. Consulte siempre a las y los representantes de la comunidad y déjese guiar por quienes la conocen a fondo y la diversidad de experiencias para asegurarse de que no se creen riesgos adicionales.*

## Diseño de actividades de difusión

Los enfoques y métodos de difusión comunitaria varían en función del contexto, la cultura y el grupo objetivo. Al desarrollar una estrategia de comunicación, hay que tener en cuenta el público objetivo, los recursos disponibles y los métodos para difundir información sobre los servicios de violencia de género.

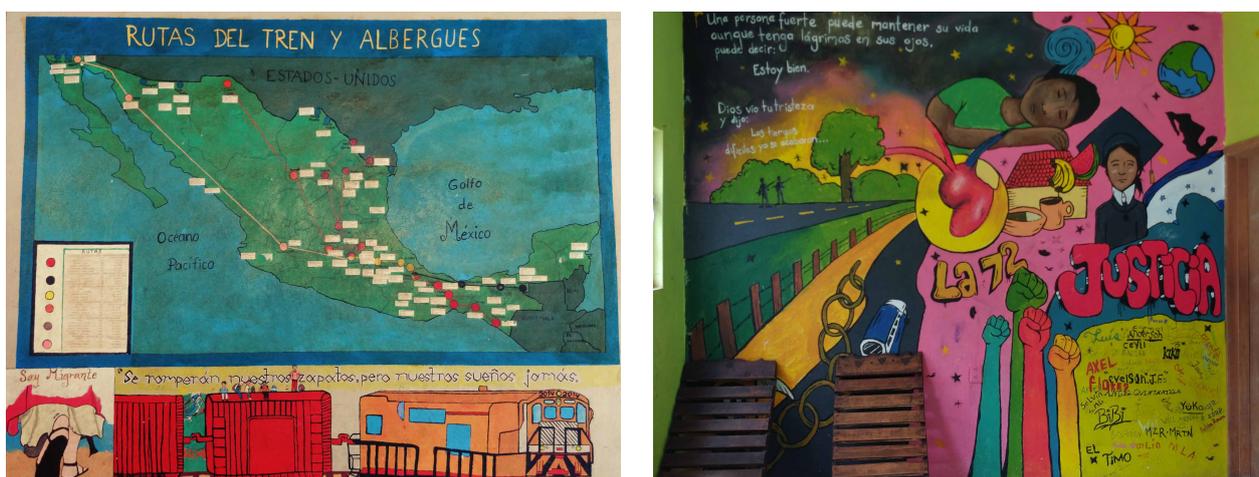
Es importante considerar qué métodos y enfoques de comunicación son necesarios para que los diversos grupos de mujeres, niñas y otros colectivos puedan acceder a la información de la mejor manera posible. Los enfoques pueden incluir lo siguiente:

- Colocación de carteles, murales, panfletos, pegatinas y otros materiales escritos o visuales en zonas públicas, incluidas las zonas de espera de los servicios, las oficinas o los albergues
- Reuniones de grupos pequeños o debates de grupos facilitados
- Distribución de información en forma verbal en los lugares de distribución de alimentos u otros recursos o en las zonas de espera de servicios como las clínicas
- Incorporación de información en paquetes de artículos no alimentarios, como kits de higiene o dignidad, materiales sanitarios y materiales de higiene menstrual.
- Difusión de información en línea a través de las redes sociales y los sitios web
- Representaciones teatrales comunitarias en mercados y otros lugares públicos

A continuación, se incluyen ideas y ejemplos de diferentes contextos de manera no exhaustiva. ¡Le instamos a aprender de otras personas y ejercitar su creatividad!

## Colocación de materiales visuales en zonas públicas

Los espacios donde se reúnen las personas, como las zonas de espera de los servicios o las áreas exteriores donde la gente se aloja, vive, trabaja o accede a los servicios, suelen utilizarse para proporcionar información a las personas refugiadas, solicitantes de asilo, migrantes y otras poblaciones afectadas. A continuación, se muestran ejemplos de cómo se utilizan los espacios comunes para comunicar información sobre la migración o el proceso de asilo en Guatemala y México.



Murales en las paredes de los albergues para migrantes en el sur de México (Casa del Caminante J'tatic Samuel Ruiz, Palenque; Albergue La 72, Tenosique). Fotografía: Kim Thuy Seelinger.

Los espacios públicos también pueden ser lugares eficaces para compartir información sobre los servicios de violencia de género. Las formas de compartir información sobre los servicios de violencia de género incluyen lo siguiente:

- **Creación de carteles específicos** sobre la violencia de género con información sobre dónde hablar con seguridad de la violencia de género y buscar ayuda. Considere cómo incluir información sobre los servicios incluyentes, como los adaptados a las y los adolescentes, las personas con discapacidad y la comunidad LGBTIQ+.
- **Uso de murales.** Los murales pueden utilizarse en cualquier contexto si se dispone de los lugares y recursos adecuados. Considere cómo representar diversos grupos de personas y escenarios en diferentes murales.
- **Exponer folletos o tarjetas sobre los servicios existentes contra la violencia de género** en lugares donde es probable que las personas afectadas los vean.

A la hora de elaborar carteles, murales y otros materiales visuales para colocar en espacios públicos, hay que tener en cuenta lo siguiente:

- Qué información/mensajes necesita la gente y cuál es la mejor manera de comunicarlos;
- Dónde pueden colocarse carteles, murales y otros materiales visuales;

- El público y el estilo de los materiales visuales;
- El costo de elaboración y exposición de los materiales; y
- Materiales existentes que también puedan distribuirse para apoyar la búsqueda de ayuda, como folletos o tarjetas sobre los servicios.

### USO DE MURALES EN KIBERA, NAIROBI

*Un ejemplo interesante de sensibilización sobre la violencia de género procede de Kenia, donde el Centro para la Educación y la Concienciación sobre los Derechos (CREAW) instaló murales educativos en toda la zona de barrios marginales de Kibera, en Nairobi. Repartidos por todo el barrio, los murales representaban diferentes escenarios relacionados con la violencia de género. El último panel de cada mural proporcionaba información, incluidos los números de teléfono, sobre los lugares en los que las personas sobrevivientes podían obtener apoyo o denunciar a la policía. El enfoque era colorido, fácil de entender y muy visible para todos los miembros de la comunidad de Kibera.*



Mural del Centro para la Educación y la Concienciación sobre los Derechos (CREAW) en Kibera, Nairobi, que representa el proceso de atención y canalización de un joven superviviente de abusos sexuales. Fotografía: Kim Thuy Seelinger.

### Debates grupales facilitados

La facilitación de debates en pequeños grupos entre los miembros de la comunidad puede ser una forma eficaz de sensibilizar acerca de la violencia de género y los servicios de atención relativos a ésta, así como permitir la revelación de la misma. Las discusiones de grupo también pueden ayudar a las y los proveedores de servicios a medir el nivel de conocimiento o concienciación sobre un tema dentro de los grupos a los que atienden. Los debates pueden facilitarse en albergues, centros de acogida, espacios seguros, hospitales, clínicas y otros lugares.

El uso de **historias abiertas** puede proporcionar una forma de explorar las creencias de las personas y presentar temas delicados para su discusión. En una historia abierta, las y los facilitadores crean una historia ficticia que refleja experiencias o realidades comunes de las mujeres u otras personas del contexto. Al contar la historia a los participantes, omiten el principio, el medio o el final de la narración. A continuación, las personas discuten la parte de la historia que falta, con preguntas específicas si es necesario. La mejor manera de facilitar esta

actividad es con dos personas: un "narrador" principal y un "guía" que pueda hacer preguntas y ayudar a las y los participantes a rellenar los huecos. Aunque a menudo se utiliza como método de investigación, esta técnica puede adaptarse fácilmente para suscitar un debate sobre temas difíciles de manera libre de presiones y colaborativa. Las historias y las preguntas también pueden crear oportunidades para que las personas facilitadoras completen las lagunas con información importante, aumentando la conciencia del público. Nota: Esta actividad puede causar angustia entre las y los participantes e incitar a la revelación dentro o después de la sesión. Por lo tanto, esta actividad sólo debe ser facilitada por personas con conocimientos sobre la violencia de género (incluyendo lo que es seguro y apropiado discutir en un entorno de grupo) y habilidades para lidiar con la angustia y la revelación. Comience siempre esta actividad advirtiendo a las personas que va a tratar temas delicados que pueden resultar angustiosos y déles la oportunidad de no participar o de irse en cualquier momento. Asegúrese de tener información y recursos listos para apoyar a cualquier persona que revele la violencia de género.

## Uso de representaciones teatrales o de la comunidad

Sobre la base de las discusiones facilitadas descritas anteriormente, las actividades teatrales pueden ser una forma eficaz de involucrar a las y los miembros de la comunidad en las discusiones sobre la violencia de género y difundir información sobre los servicios y apoyos disponibles. Las dramatizaciones pueden llevarse a cabo como actividad de grupo en diversos entornos, como en un albergue, en la sala de espera de un servicio o en un mercado u otro espacio público. El teatro puede ser un enfoque especialmente bueno cuando se trabaja con niñas, niños, personas con niveles de alfabetización más bajos o personas sin acceso a herramientas o recursos digitales.

Cuando se utilizan representaciones teatrales, los actores (normalmente miembros del personal o voluntarios) preparan una breve obra de teatro que representa un tema específico. Después de la representación —o a veces durante ella— los animadores dirigen un debate sobre la historia y comparten el mensaje clave para informar al público sobre dónde encontrar más información o ayuda.

### USO DEL TEATRO PARA COMPARTIR INFORMACIÓN EN UN HOSPITAL DE MONROVIA, LIBERIA

*Para evitar la estigmatización de las y los pacientes y sensibilizar sobre la violencia de género y los servicios de apoyo disponibles, el equipo de la clínica de violencia de género del Hospital de la Redención presentó obras de teatro en la sala de espera principal de las instalaciones. Una vez a la semana, los actores se reunían en el centro de la sala de espera y representaban minicuentos que abordaban temas como la violencia doméstica, procurando evitar representaciones gráficas o chocantes de la violencia, sobre todo porque había niñas y niños presentes. Las personas que esperaban una cita o que visitaban a sus familiares se reunían, veían la obra y compartían sus impresiones después cuando se les pedía.*

*El personal de la clínica cerraba cada obra anunciando la información pertinente más o menos así: "Si alguien que conocen tiene estos problemas, la persona puede necesitar atención médica o asesoramiento. Díganle que puede venir a este hospital y decirle a la persona de la entrada que necesita ver al equipo de género. No se necesita una cita y el encuentro es privado."*

### 3. Monitoreo de las actividades de difusión comunitaria

Monitoree siempre las actividades de comunicación sobre la violencia de género durante y después de la ejecución para garantizar lo siguiente:

- Una comunicación eficaz de los mensajes previstos; y
- Que no se creen riesgos ni causen daños a personas o grupos de manera inadvertida.

Consulte el **Módulo 4** para obtener más información sobre el monitoreo.

También incluye una lista de control para elaborar y aplicar mensajes de difusión al final.

- Consultar a los expertos pertinentes para garantizar que los mensajes, los materiales y las actividades de revelación de la violencia de género se adapten a las diversas circunstancias y necesidades de los distintos grupos, especialmente de los más marginados.
- Siempre hay que probar previamente los mensajes, materiales y actividades de revelación de la violencia de género para asegurarse de que son eficaces y transmiten la información correcta.
- Comprobar que los mensajes, los materiales y las actividades comunican creencias y comportamientos centrados en la persona sobreviviente y no normalizan inadvertidamente la violencia de género ni culpan al individuo.
- Proporcionar sugerencias concretas para ayudar a los miembros de la comunidad — especialmente a aquellos a los que las personas sobrevivientes pueden revelar su identidad— a responder a las personas sobrevivientes de manera no crítica, compasiva y solidaria.
- Controlar siempre la eficacia de los materiales informativos y las actividades de difusión y asegúrese de que no creen riesgos o causen daños involuntarios a personas o grupos.



## Enlaces a información y recursos adicionales: Evaluación de las necesidades de información de la comunidad

- Para más información sobre la adaptación y el uso de materiales de información, educación y comunicación (IEC) para que sean comprensibles a las personas con discapacidad, véase **Creación de capacidad para la inclusión de la discapacidad en la programación de la violencia de género en entornos humanitarios: Herramienta 7 - Materiales de información, educación y comunicación (IEC) accesibles** (IRC y WRC, 2015), disponible en inglés en: <https://reliefweb.int/report/world/building-capacity-disability-inclusion-gender-based-violence-programming-humanitarian>.
- Para más información sobre la comunicación con las adolescentes que se desplazan, véase la sección 3 de **Trabajo con las adolescentes sobrevivientes de la violencia de género que se desplazan: Guía para proveedores de servicios** (UNICEF, VOZ y Respuesta 4 Venezolanos, 2020), disponible en inglés en: [www.unicef.org/lac/media/30266/file/Working%20With%20Adolescent%20Girl%20GBV%20Survivors%20On%20The%20Move.pdf](http://www.unicef.org/lac/media/30266/file/Working%20With%20Adolescent%20Girl%20GBV%20Survivors%20On%20The%20Move.pdf).
- Para más información sobre materiales de comunicación de buenas prácticas para desarrollar la comprensión de la comunidad sobre las experiencias de las mujeres de la violencia de género, ver **En sus zapatos (Red de Prevención de la Violencia de Género)**, una actividad interactiva que da a las mujeres y los hombres la oportunidad de "caminar en los zapatos" de una mujer que está experimentando la violencia y crea un espacio para la reflexión y el debate más profundo sobre el apoyo a las sobrevivientes y la prevención de la violencia contra las mujeres. Disponible en inglés en: <https://preventgbvafrica.org/in-her-shoes/in-her-shoes-toolkit/.wp-content/uploads/2021/06/FGD-Tips-for-Conducting-FGD.pdf>.

## MÓDULO 4:

# Difusión comunitaria

## Resumen

La reflexión y el aprendizaje continuos son un componente fundamental para crear buenas prácticas en las capacidades de las organizaciones y los trabajadores para apoyar de forma segura y adecuada la revelación de la violencia de género. Un proceso de monitoreo estructurada puede ayudar a las organizaciones a reflexionar, aprender, adaptar y mejorar sistemáticamente sus operaciones y prácticas de apoyo a la revelación de la violencia de género. El monitoreo de la aplicación de las orientaciones y acciones de este conjunto de herramientas es importante para lo siguiente:

- Reforzar el aprendizaje y la mejora de la organización y de los profesionales a través de la generación de ideas, lecciones y recomendaciones de las partes interesadas;
- Identificar y abordar las consecuencias no deseadas o los riesgos que puedan surgir de las intervenciones relacionadas con la violencia de género;
- Ayudar a promover la transparencia y la responsabilidad ante los usuarios de los servicios y otras partes interesadas;
- Generar pruebas e información objetiva que permita a los gestores y a otras partes interesadas tomar decisiones informadas y ajustar los procesos y las prácticas aplicadas para apoyar la revelación de la violencia de género.
- Generar aprendizajes que puedan ser compartidos con otros.

El objetivo de este módulo es proporcionar orientación y herramientas prácticas para ayudar a las organizaciones a planificar y poner en práctica un proceso de monitoreo para el aprendizaje que apoye la reflexión, el aprendizaje y la mejora continuos de la organización y de las y los profesionales. Este módulo incluye herramientas para ayudar a las organizaciones a lo siguiente:

- Planificar el monitoreo; y
- Llevar a cabo un monitoreo estructurado para la evaluación continua de la aplicación de las orientaciones y prácticas establecidas en este conjunto de herramientas.

## ¿De qué se trata?

En este módulo encontrará las siguientes herramientas:

- **HERRAMIENTA 13:** Planificación de un proceso de monitoreo. Esta herramienta proporciona información para ayudar a planificar y establecer un marco de monitoreo para el conjunto de herramientas.
- **HERRAMIENTA 14:** Creación de un panel de control para el monitoreo. Esta herramienta establece cinco pasos para establecer un proceso de monitoreo que ayude a que las actividades de la organización se ajusten a las normas mínimas esperadas y a las mejores prácticas establecidas en este conjunto de herramientas.



### INFORMACIÓN ESENCIAL: ¿QUÉ ES EL MONITOREO?

*El monitoreo es una evaluación realizada sistemáticamente. Las actividades de monitorear analizan el nivel de consecución de los resultados previstos e imprevistos mediante el examen de los procesos, los factores contextuales y la causalidad. Un proceso de monitoreo debe tener siempre como objetivo proporcionar información creíble, útil y basada en pruebas que incorpore las conclusiones, recomendaciones y lecciones a los procesos de toma de decisiones de la organización.*

## HERRAMIENTA 13:

# Planificación de un proceso de monitoreo

Esta herramienta proporciona información para ayudar a establecer un marco de monitoreo para el conjunto de herramientas. Tiene como objetivo apoyar a las y los directivos y al personal de la organización que se encargará de monitorear el progreso y el aprendizaje de la organización al aplicar las orientaciones y las acciones establecidas en las herramientas. Al igual que con otras herramientas del conjunto de herramientas, la información y las orientaciones deben adaptarse a la capacidad y el contexto de la organización. Al adaptar las herramientas, siempre hay que preguntarse: ¿qué funciona mejor para nosotros y las comunidades a las que atendemos?



### INFORMACIÓN ESENCIAL: DIRECTRICES ÉTICAS PARA LA MONITORIZACIÓN DE LAS INTERVENCIONES CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO<sup>1</sup>

*Las directrices éticas son fundamentales a la hora de llevar a cabo el monitoreo y la evaluación de las intervenciones relacionadas con la violencia de género para minimizar el riesgo de daño para todos los implicados: las y los participantes, los equipos de recogida de datos y otros. Los principios que se exponen a continuación adoptan un enfoque centrado en la persona sobreviviente y da prioridad a los derechos, necesidades y preferencias de las y los participantes, al tiempo que trata de empoderarles. Los principios ayudan a garantizar que los procesos de monitoreo respeten la autonomía, el derecho y la capacidad de las personas para tomar sus propias decisiones sobre la participación y sobre la información que comparten.*

1. **Garantía de la seguridad de todas las personas que participan en el monitoreo** desde las y los participantes en el proyecto hasta los equipos de recogida de datos y la comunidad en general.
2. **Minimización del riesgo y el daño:** El equipo debe asegurarse de que las actividades de monitoreo no causen ningún daño. Realice esfuerzos para analizar el riesgo y desarrollar estrategias para reducirlo.
3. **Maximización del beneficio:** El proceso de monitoreo debe tener como objetivo empoderar a todas las partes interesadas que participan en el proceso en todas las etapas y dar voz a sus opiniones.

<sup>1</sup> Adaptado de War Child Canada, *Monitoring and Evaluation of Gender-Based Violence Programming in Restricted Environments* (2020).

4. **Garantía de la privacidad y la confidencialidad de las y los participantes en todo momento** y obtención de su consentimiento informado.
5. **Selección cuidadosa de todos los miembros del equipo** y garantía de que reciban formación y apoyo
6. **Puesta en marcha medidas de seguridad adicionales** si las actividades de monitoreo involucran a menores de 18 años.

*Consulte siempre con expertos y organizaciones de violencia de género antes de emprender actividades de monitoreo. Véase Enlaces a información y recursos adicionales al final de esta herramienta para obtener más información y orientación esenciales sobre los aspectos éticos y de seguridad del monitoreo de las intervenciones relacionadas con la violencia de género.*

Para planificar un proceso de monitoreo, el personal pertinente y otras partes interesadas tendrán que considerar y acordar lo siguiente:

- **QUÉ** monitorearán;
- **QUIÉN** se encargará de monitorear el proceso, quién debe participar y cuáles serán los otros actores clave involucrados;
- **CUÁNDO** se producirá la recopilación de datos; y
- **CÓMO** se recopilarán y utilizarán los datos.

## ¿Qué hay que monitorear?

Se recomienda monitorear la aplicación de todas las orientaciones y acciones establecidas en este conjunto de herramientas. Las listas de control de cada módulo pueden utilizarse para monitorear prácticas específicas, así como los avances logrados:

- Creación de un entorno seguro y propicio para la revelación de la violencia de género (las normas y prácticas sugeridas para el monitoreo se recogen en la lista de control del **Módulo 1, HERRAMIENTA 5**).
- Conocimientos y habilidades del proveedor de servicios para apoyar a las personas sobrevivientes (las normas y prácticas sugeridas para monitorear se recogen en la lista de control en el **Módulo 2, HERRAMIENTA 6**).
- Actividades de difusión comunitaria (las normas y prácticas sugeridas para monitorear se recogen en el **Módulo 3, HERRAMIENTAS 11 y 12**).

## ¿Quién debe dirigir el monitoreo y participar en él?

El proceso de monitoreo del conjunto de herramientas debe contar con una persona líder de equipo que no participe directamente en la aplicación de las orientaciones y acciones del conjunto de herramientas. La persona líder de equipo debe conocer a fondo el conjunto de herramientas y el objetivo y contenido de cada módulo. No se espera que los encargados de llevar a cabo las actividades de monitoreo sean expertos o tengan experiencia previa en la realización de un proceso similar; sin embargo, sí necesitan conocimientos y habilidades para trabajar con datos. Aunque seleccionar a un miembro del personal para que dirija el monitoreo puede ser rentable, es fundamental recordar que dicha actividad genera una mayor carga de trabajo. La persona líder de equipo debe contar con el apoyo de otros miembros del personal que puedan ayudar a llevar a cabo actividades de monitoreo específicas.

Asegúrese de que la persona líder de equipo:

- Conozca bien el conjunto de herramientas, su finalidad y su contenido;
- Sea miembro permanente del personal o no dejará su función a corto plazo; esto ayuda a garantizar la continuidad del proceso de monitoreo y el desarrollo de la capacidad organizativa;
- Tenga las competencias adecuadas para integrar las actividades de monitoreo en los procesos de gestión de programas de la organización; y
- Comprenda las dimensiones éticas de la realización de actividades de monitoreo, incluyendo la privacidad de los datos, la confidencialidad y el intercambio ético y seguro de éstos, entre otros temas. Ver Enlaces a información y recursos adicionales al final de esta herramienta para obtener más información.

Se debe invitar a todas las partes interesadas a participar en el monitoreo. Es esencial involucrar a diversas partes interesadas desde el principio, ya que su participación puede ser fundamental para el éxito del monitoreo y el aprendizaje. Considere la posibilidad de involucrar a las partes interesadas que tengan conocimientos técnicos específicos, a las que tengan experiencia directa o indirecta en la aplicación del conjunto de herramientas y a las personas que puedan tener recomendaciones o influencia en relación con la forma en que se utilizan los resultados del monitoreo para influir en las operaciones o la toma de decisiones. Si es seguro y apropiado, considere cómo involucrar a las y los usuarios de los servicios como partes interesadas, ya que están en posición de identificar las condiciones, las necesidades o los cambios necesarios para fortalecer la programación.

## ¿Cuándo deben realizarse las actividades de monitoreo?

Para utilizar el monitoreo para aprender y adaptarse creando un ciclo de retroalimentación, es necesario un proceso de monitoreo sistemático. Existe un delicado equilibrio entre un monitoreo lo suficientemente frecuente como para adaptar continuamente las prácticas de la organización y uno que sea demasiado frecuente como para que el personal perciba el proceso como una carga y, por tanto, se muestre reacio a participar. Las preguntas que pueden ayudar a definir la frecuencia con la que se debe realizar el monitoreo son las siguientes:

- **¿Con qué rapidez implementa la organización cambios?** Si la organización suele aplicar los cambios y las adaptaciones con rapidez, la recogida y el análisis de datos cada cuatro meses puede ser adecuado para proporcionar la cantidad de información adecuada para el aprendizaje y la adaptación de la organización. Por otro lado, si los miembros del personal suelen tardar más en adoptar nuevas prácticas, considere la posibilidad de programar el proceso de monitoreo cada seis o doce meses.
- **¿Qué tamaño tiene la organización?** El tamaño del equipo puede influir en el tiempo que se tarda en llevar a cabo las actividades de monitoreo y puede ser una variable importante a la hora de definir la frecuencia de la recogida de datos.
- **¿Cuál es la carga de trabajo del jefe de equipo?** Llevar a cabo el monitoreo es una función adicional y requiere mucho tiempo. Es importante programar las actividades de monitoreo de forma que se equilibren las responsabilidades y la carga de trabajo del jefe de equipo y de los demás miembros del personal a lo largo del año.
- **¿Cómo puede beneficiarse la organización del calendario de actividades de monitoreo?** La aplicación del conjunto de herramientas de monitoreo puede programarse para apoyar otras actividades de la organización. Por ejemplo, si la organización lleva a cabo actividades de monitoreo antes de las sesiones anuales de planificación estratégica, las lecciones aprendidas y las recomendaciones generadas a través del monitoreo pueden utilizarse para apoyar la planificación. Además, los datos de monitoreo y las enseñanzas pueden servir de apoyo a los procesos de presentación de informes a los donantes, anuales y de otro tipo.

Si se genera poca información relevante al final de un ciclo de monitoreo, el tiempo de recopilación de datos puede ampliarse. A la inversa, los ciclos de recogida de datos también pueden acortarse si hay tanta información que resulta difícil gestionarla. No tenga miedo de cambiar y adaptarse.

## ¿Cómo deben recabarse los datos?

Se pueden considerar los siguientes métodos para la recopilación de datos.

**Observación:** El equipo de monitoreo puede utilizar este método para observar patrones, comportamientos, cambios en las políticas y procedimientos, cambios en el entorno y otros factores importantes. Es esencial tener en cuenta que las personas pueden cambiar su comportamiento si saben que se les está observando, por lo que las observaciones deben ser lo más discretas posible. También se recomienda que el equipo de monitoreo tome nota de cualquier cosa que haya observado que sea interesante, típica o inusual. Este método es adecuado para el monitoreo de los cambios organizativos, como los que se exponen en las herramientas del Módulo 1. Sin embargo, es importante recordar que nunca es apropiado observar las entrevistas entre los proveedores de servicios y las personas sobrevivientes de la violencia de género. En cambio, las habilidades y prácticas del personal pueden observarse durante las sesiones de formación y supervisión. Poner en práctica una observación eficaz involucra lo siguiente:

- Elaborar una lista de control para calificar las observaciones;

- Desarrollar un sistema de clasificación;
- Tener más de un observador, si es posible; y
- Formar a las y los observadores para que sepan observar lo mismo.

**Encuestas:** Las encuestas son útiles para recabar datos sobre las percepciones, opiniones e ideas de las personas. El componente clave de este enfoque es la definición de un grupo de muestra. El equipo de monitoreo puede considerar la posibilidad de elaborar encuestas estructuradas que contengan preguntas formuladas con precisión y una serie de respuestas predeterminadas, o bien, encuestas semiestructuradas que contengan preguntas orientativas pero que permitan respuestas más naturales y abiertas.

**Grupos focal:** Los grupos de discusión son una metodología de investigación cualitativa en la que se reúne a un grupo de personas para debatir temas específicos bajo la dirección de un/a facilitador/a. Este enfoque cuenta con un guion o guía y una serie de preguntas abiertas preparadas de antemano. La ventaja de un grupo de discusión es que tiende a obtener más información que las entrevistas individuales porque las personas expresan diferentes opiniones y dialogan entre sí. El papel del facilitador es vital, ya que esta persona guía la conversación y explora las razones y los sentimientos que hay detrás de los comentarios y opiniones de las y los participantes. Un grupo de discusión es excelente para explorar problemas, triangular múltiples opiniones, evaluar reacciones o ideas, explorar los impactos de un proyecto en un grupo, cocrear próximos pasos factibles y descubrir el significado en múltiples niveles. Para poner en marcha grupos de discusión eficaces:

- Organice grupos pequeños (entre seis y 12 personas);
- Asegúrese de que el entorno sea cómodo y seguro;
- Identifique a una persona facilitadora capacitada y preparada;
- Prepare un guion o guía detallada del grupo de discusión;
- Garantice que la persona facilitadora guíe el proceso, mantenga al grupo centrado y garantice que todos puedan expresar sus ideas (en lugar de que unas pocas personas dominen la conversación); y
- Tome notas a lo largo de la sesión para captar los elementos más esenciales que se están discutiendo/compartiendo.

**Encuestas de pared:** Este tipo de encuesta permite recabar datos in situ. Las principales características son que puede reproducirse fácilmente y que no necesita información de contacto de participantes ni acceso a Internet. Una encuesta mural consiste en preguntas de opción múltiple o de respuesta simple que se colocan en un rotafolio o en una cartulina en una zona pública de la organización. Las y los participantes pueden responder a la encuesta de forma anónima en cualquier momento. Si hay participantes que no leen o escriben en el idioma local, el personal puede ayudarles fácilmente a responder a las preguntas. Las encuestas murales son fáciles y rápidas de responder y toman aproximadamente cinco minutos por persona.



## Enlaces a información y recursos adicionales: Planificación de un proceso de monitoreo

- **Investigación, monitoreo y evaluación de la violencia de género con poblaciones refugiadas y afectadas por conflictos** (The Global Women's Institute, George Washington University, 2021). Este manual y el conjunto de herramientas para profesionales asociado a él forman un paquete completo para apoyar a las y los investigadores y miembros de la comunidad humanitaria en la realización de investigaciones, monitoreos y/o evaluaciones (M&E) éticas y técnicamente sólidas sobre la violencia de género en las poblaciones refugiadas y afectadas por conflictos. Disponible en inglés en: [https://globalwomensinstitute.gwu.edu/sites/g/files/zaxdzs1356/f/downloads/GWI%20manual%20ENG%20 FINAL\\_a11y.pdf](https://globalwomensinstitute.gwu.edu/sites/g/files/zaxdzs1356/f/downloads/GWI%20manual%20ENG%20FINAL_a11y.pdf).
- **Un conjunto de herramientas para el monitoreo y la evaluación de la violencia de género** (Wale, Paik y Collins, 2020). Se trata de una guía para apoyar a las organizaciones que llevan a cabo actividades de respuesta y prevención de la violencia de género en entornos de bajos recursos para mejorar e integrar el monitoreo y la evaluación en su trabajo de forma que se garantice la dignidad y el respeto de sus clientes. Se trata de un resumen básico de las prácticas de monitoreo y evaluación y de cómo puede aplicarse a este tipo de programación en entornos restringidos. Disponible en inglés en: [www.betterevaluation.org/en/resources/toolkit-monitoring-and-evaluation-gender-based-violence](http://www.betterevaluation.org/en/resources/toolkit-monitoring-and-evaluation-gender-based-violence).

## HERRAMIENTA 14:

# Creación de un panel de control para el monitoreo

Esta herramienta establece cinco pasos para crear un proceso de monitoreo que ayude a desarrollar la capacidad de la organización para apoyar la revelación de la violencia de género de forma segura y adecuada, en relación con las normas mínimas y las mejores prácticas establecidas en las listas de control adjuntas. Estas listas de control sirven de base para el proceso de monitoreo y su uso ayudará a la organización a evaluar las prácticas existentes y a definir los próximos pasos y acciones. El proceso de monitoreo permite a la organización evaluar periódicamente si se han aplicado los cambios previstos, al tiempo que se identifican las mejores prácticas y las recomendaciones para ajustar las actividades en función del rendimiento y las experiencias anteriores.

## Revisar las buenas prácticas establecidas en las listas de control de los Módulos 1, 2 y 3

En primer lugar, revise todas las listas de control de los módulos anteriores que establecen buenas prácticas con las que puede monitorear los procesos de la organización y las áreas de mejora. Esto incluye lo siguiente:

- La *Lista de control de la preparación organizativa (Módulo 1, HERRAMIENTA 5)*. Se trata de una lista de control para evaluar la preparación de una organización para responder de forma segura, ética y adecuada a la revelación de la violencia de género.
- La *Lista de control del supervisor (Módulo 2, HERRAMIENTA 6)*. Se trata de una lista de control para evaluar los conocimientos y las habilidades de las y los proveedores de servicios para apoyar de forma segura y adecuada la revelación de la violencia de género.
- La *Lista de control para evaluar las necesidades de información sobre la violencia de género (Módulo 3, HERRAMIENTA 11)* y la *Lista de control para elaborar y aplicar mensajes, materiales y actividades de difusión (Módulo 3, HERRAMIENTA 12)*. Estas listas de control evalúan y monitorean las necesidades de información sobre la violencia de género y la difusión comunitaria segura y eficaz.

## Realizar una evaluación de referencia.

Antes de poner en práctica los pasos y actividades de cada herramienta, es importante recopilar información sobre la situación actual con respecto a la cual se puede monitorear el cambio. Esto se denomina evaluación "de referencia" y ayuda a la organización a comprender la situación actual y a evaluar el cambio y el progreso hacia la mejora durante un periodo definido. Utilice la siguiente tabla para ayudar a crear un tablero de autoevaluación basado en las listas de control de cada uno de los Módulos.

Ejemplo de tablero de evaluación de referencia para el Módulo 3: Difusión comunitaria

Lista de control de buenas prácticas en los enfoques de difusión comunitaria					
Normas	Cómo lo ha hecho la organización	Qué falta / próximos pasos	Quién debe participar en los próximos pasos	Cuándo se aplicarán las próximas medidas	Notas
Consulte a los expertos pertinentes para garantizar que los mensajes, los materiales y las actividades de revelación de la violencia de género se adapten a las diversas circunstancias y necesidades de los distintos grupos, especialmente de los más marginados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿La organización ya lo hace?</li> <li>• ¿Qué hace la organización?</li> <li>• ¿Cómo?</li> <li>• -¿Quién está involucrado?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cumplen las actividades con todas las orientaciones establecidas en la herramienta?</li> <li>• ¿Qué falta?</li> <li>• ¿Qué se puede hacer para que las acciones sean más completas?</li> <li>• ¿Hay que ajustar algo para responder al contexto actual?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Hay alguien nuevo que deba tomarse en consideración para los próximos pasos?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es el plazo razonable y factible para realizar las actividades?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Hay otras notas o ideas que deban enumerarse aquí?</li> </ul>
Poner a prueba previamente los mensajes, materiales y actividades de revelación de la violencia de género para asegurarse de que sean eficaces y transmitan la información correcta.					
Comprobar que los mensajes, los materiales y las actividades comunican creencias y comportamientos centrados en la persona sobreviviente y no normalizan inadvertidamente la violencia de género ni culpan al individuo.					
Proporcionar sugerencias concretas para ayudar a los miembros de la comunidad —especialmente a aquellos a los que las personas sobrevivientes pueden revelar su identidad— a responder a las personas sobrevivientes de manera no crítica, compasiva y solidaria.					
Controlar la eficacia de los materiales informativos y las actividades de difusión y asegurarse de que no creen riesgos o causen daños involuntarios a personas o grupos.					

## Defina un plan de implementación

Una vez que haya completado el panel de control para el monitoreo, puede convertirlo en un plan para que las y los miembros pertinentes del personal sepan qué actividades deben emprender para mejorar la práctica, el plazo de ejecución de las actividades y cuándo tendrá lugar el próximo control. A continuación se presenta una sugerencia.

Lista de control de los próximos pasos										
Actividades	Persona responsable	Notas	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8
(Próximos pasos del panel de control)	(Responsable de la ejecución de la actividad)	(Del panel de control)								
Proceso de monitoreo										

## Realice una sesión de reflexión

Una sesión de reflexión consiste en que varias partes interesadas analicen una misma actividad mediante una serie de preguntas. Este paso está diseñado para monitorear las actividades de la organización definidas en los pasos anteriores con el fin de alinearla con las orientaciones y buenas prácticas establecidas en las listas de control del conjunto de herramientas. Estas sesiones pueden llevarse a cabo como grupos de discusión, formularios en línea o entrevistas semiestructuradas, en función de las capacidades y necesidades de la organización.

A continuación, se sugieren preguntas que pueden formularse a tres grupos de interesados: personal, usuarios de los servicios y directivos. Lo ideal es que el monitoreo recoja datos de los tres grupos. Sin embargo, también está bien y es apropiado recoger información del personal. Las preguntas que figuran a continuación deben adaptarse según sea necesario.

### Preguntas sugeridas para el personal:

1. ¿Cuál ha sido el cambio más significativo en usted, en su trabajo o en la organización desde la aplicación de las orientaciones y actividades de la(s) herramienta(s) o desde el último proceso de monitoreo?
2. ¿Cómo ha beneficiado a su trabajo la aplicación de las orientaciones y actividades de la(s) herramienta(s)?
3. En su opinión, ¿cuál fue la parte más fácil de implementar? ¿Por qué?
4. En su opinión, ¿cuál fue la parte más difícil de implementar? ¿Por qué?
5. ¿Qué factores facilitaron la aplicación?
6. ¿Qué factores han impedido su aplicación?
7. ¿Qué se puede mejorar o hacer mejor la próxima vez? ¿Cómo?

8. ¿Cómo puede incorporar lo que ha aprendido de la aplicación a los esfuerzos de la organización para crear un entorno propicio para la revelación de la violencia de género (si procede) o a su trabajo diario?<sup>1</sup>
9. ¿Cree que es necesario profundizar en alguno de los temas presentados en el módulo o en el conjunto de herramientas? ¿Cómo puede encontrar esta información?

### Preguntas sugeridas para las y los usuarios del servicio:

Si se ha considerado seguro y apropiado obtener la opinión de las y los usuarios del servicio, se pueden utilizar las siguientes preguntas como guía.

1. ¿Cómo se siente después de visitar nuestra organización en comparación con la primera vez que llegó?
2. ¿Qué elementos de su visita a nuestra organización le han hecho o podrían hacerle sentir y saber que está en un lugar seguro?
3. ¿Qué elementos de su visita a nuestra organización no le han hecho sentirse en confianza o con seguridad?
4. ¿Qué facilitaría que una persona pidiera apoyo sobre una experiencia difícil o dolorosa a alguien de nuestra organización?
5. ¿Qué información le faltaba cuando llegó a nuestra organización? ¿Tiene alguna sugerencia de información que le resulte útil?

### Preguntas sugeridas para directivos:

Es importante contar con un espacio para que las y los directivos reflexionen desde una perspectiva organizativa. La recopilación de este tipo de datos, siempre que sea posible, puede reforzar la colaboración y mejorar la aplicación del conjunto de herramientas. En muchos casos, la participación de las y los directivos en los esfuerzos de monitoreo y mejora continua puede conducir a cambios más transformadores y sistemáticos en las políticas y prácticas de la organización. Las siguientes preguntas pueden servir de guía.

1. ¿Cómo ha beneficiado a la organización la aplicación del conjunto de herramientas (o de herramientas específicas)?
2. ¿Qué fue lo más fácil de aplicar desde el punto de vista institucional?
3. ¿Cuáles fueron los retos?
4. ¿Es necesario abordar con más detalle algún paso u orientación en las herramientas? ¿Cuál y por qué?

---

<sup>1</sup> Para asegurarse de que las prácticas o aprendizajes adoptados se mantienen en el tiempo, es importante pensar en la forma de formalizarlos como parte de las normas y comportamientos esperados de la organización. Esto contribuye a la integración de las buenas prácticas en toda la organización.

5. ¿Cuáles son las principales lecciones aprendidas sobre el uso del conjunto de herramientas con la población objetivo?
6. ¿Cuáles son las mejores prácticas para aplicar el conjunto de herramientas en su organización?

## Analice los resultados de la sesión de reflexión para crear un ciclo de retroalimentación

Una vez finalizadas las sesiones de reflexión, se puede utilizar un panel de control para analizar y dar información sobre la aplicación de los pasos y las orientaciones de las herramientas. Este paso debe repetirse cada vez que se programen actividades de monitoreo. La siguiente tabla presenta una propuesta de diseño para dicho panel de control.

<b>Resultados de la sesión de reflexión</b>	
Describir cómo y cuándo se realizaron las sesiones de reflexión y quiénes participaron.	
<b>Análisis</b>	
Elaborar uno o dos párrafos para cada una de las preguntas, identificando las tendencias y destacando los puntos de vista (vea más abajo los consejos sobre cómo analizar los datos).	
<b>Próximos pasos</b>	<b>¿Quién debe participar en los próximos pasos?</b>
Definir los procesos o prácticas que deben reforzarse o intensificarse. Además, intentar encontrar formas de integrar algunas de las recomendaciones hechas durante las sesiones de reflexión.	Identificar quién debe participar en la aplicación de los próximos pasos.
<b>¿Cuándo se aplicarán las próximas medidas?</b>	
¿Cuál es el nuevo plazo?	
<b>Notas</b>	
¿Hay algo más que valga la pena mencionar?	



## INFORMACIÓN ESENCIAL: ANÁLISIS DE DATOS

Al analizar los datos:

1. **Busque tendencias en los datos.** Es útil concentrarse en el significado global de la contribución de cada persona más que en los detalles, lo que permite a quien evalúa agrupar los tipos de respuestas y encontrar tendencias. Si muchas personas responden de forma similar, esto podría indicar el resultado general.
2. **Divida las tendencias por tipo de encuestados.** Esta práctica permite al equipo de control identificar cómo se relacionan los puntos de vista específicos con los diferentes perfiles de las personas encuestadas.
3. **Clasifique los resultados en categorías.** Las categorías más comunes son los cambios en las capacidades de los participantes<sup>1</sup>, los cambios en el comportamiento de los participantes<sup>2</sup>, y lo bien que se aplicaron los cambios<sup>3</sup>. Sin embargo, adáptelas según sea necesario en función de su contexto y necesidades.

El análisis de los datos debe permitir a la persona líder de equipo identificar (1) lo que ha funcionado bien; y (2) las oportunidades para mejorar la aplicación de las acciones y orientaciones establecidas en el conjunto de herramientas en las operaciones cotidianas de la organización. Ambos conjuntos de conclusiones pueden convertirse en lecciones aprendidas y recomendaciones. Las "lecciones aprendidas" especifican las consideraciones para futuras actividades relacionadas con lo que funcionó y lo que no. Las "recomendaciones" deben generarse a través de un pensamiento crítico para proponer formas en las que las futuras actividades puedan llevarse a cabo de forma más eficaz. Una vez finalizado el análisis, defina los siguientes pasos para mejorar las áreas que no han funcionado como se esperaba y que se han identificado a través del proceso de monitoreo.

- 
- 1 Cambios en los conocimientos y habilidades de las y los participantes relacionados con la revelación de la violencia de género y las herramientas seleccionadas del conjunto de herramientas.
  - 2 Utilizar las capacidades adquiridas para hacer algo diferente dentro de la organización o de las actividades cotidianas de la persona.
  - 3 Evaluar si estas nuevas acciones se aplicaron de forma que cambiaron sus resultados/reacciones; por ejemplo, hacer una autoauditoría antes de una entrevista permitió al personal estar mejor preparado para ofrecer un espacio más seguro y propicio para la revelación de la violencia de género.

Una vez completado el análisis, se puede elaborar un informe de monitoreo basado en las enseñanzas, las mejores prácticas y los resultados de la organización. Toda la información generada a través del monitoreo puede documentarse en un informe que puede compartirse con las y los usuarios del servicio, la comunidad, el personal, los donantes y las organizaciones asociadas.



# Agradecimientos

Este conjunto de herramientas es producto del trabajo del Centro de Derechos Humanos, Género y Migración (CHRGM) del Instituto de Salud Pública de la Universidad de Washington.

Éste se basa en una investigación fundamental y en el desarrollo de las herramientas por parte de Kim Thuy Seelinger y Julia Uyttewaal en México y Guatemala (2018-2021, en el Centro de Derechos Humanos de la Universidad de California en Berkeley y en el CHRGM); en un estudio en tres países en México, Grecia y Kenia (2020-2022); en una encuesta en línea a profesionales humanitarios; y en una misión a la frontera entre Ucrania y Polonia en julio de 2022.

El CHRGM agradece a la Oficina del ACNUR en México y a la oficina de campo en Tapachula, donde las y los colegas han apoyado este proyecto desde 2019. Con el liderazgo del pilotaje del conjunto de herramientas por parte de Uyttewaal y de la Asociada Superior de Protección (VG) del ACNUR, Sofía Cardona, SIA Desarrollo (SIA) llevó a cabo las actividades de evaluación del conjunto de herramientas en México. Agradecemos a Ana María de la Parra Rovelo, Karen de la Parra Rovelo, María Huerta Urías y María Fernanda Valdés Herrera de SIA. Agradecemos a nuestros socios de pilotaje en México: Programa Casa Refugiados (PCR), Save the Children en México, Casa del Caminante Jtatic Samuel Ruiz García, Las Vanders, y Sin Fronteras IAP. Por último, agradecemos a la Comisión Mexicana de Ayuda a Refugiados (COMAR) su compromiso y sus comentarios durante los ejercicios de pilotaje y evaluación del conjunto de herramientas.

Para la difusión de la encuesta entre los profesionales humanitarios de todo el mundo, agradecemos a la Comunidad de Práctica del Área de Responsabilidad de la ONU en materia de violencia de género, así como a la Red de Mujeres Humanitarias (grupo de Facebook).

Damos las gracias a los colegas del ACNUR en Polonia por haber permitido al equipo de CHRGM conocer las complicaciones de la revelación en el contexto del reciente desplazamiento de Ucrania. También agradecemos a las y los defensores de derechos humanos y de la mujer en Ucrania que enriquecieron el conjunto de herramientas con conocimientos sobre los problemas de revelación de la violencia de género durante el verano de 2022.

Por su colaboración en el montaje y desarrollo del conjunto de herramientas, el CHRGM debe un profundo agradecimiento a VOICE [www.voiceamplified.org](http://www.voiceamplified.org), una organización feminista de vanguardia que trabaja para poner fin a la violencia contra las mujeres y las niñas en situaciones de conflicto, crisis y desastres en todo el mundo. Agradecemos especialmente a Sophie Read-Hamilton por la redacción y el perfeccionamiento del contenido, así como a Natasha Alexenko y Mendy Marsh por la coordinación y el apoyo general.

Los borradores del conjunto de herramientas recibieron valiosas aportaciones de las expertas en violencia de género Dra. Julia López (Universidad de Washington), Sofía Cardona (ACNUR México), Eleftheria Kotsifa (Grecia), y Christine Alai, Lydia Muthiani, Nelly Warega y Leah Aoko (Utu Wetu, Kenia). Las y los colegas de Melissa Network (Nadina Christopoulos,

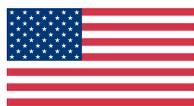
Thaleia Portokaloglou, Deemah Omari, las mujeres de Melissa Network) también aportaron ideas esenciales. Por último, las colegas del ACNUR Joanina Karugaba y Ana Belén Anguita Arjona han proporcionado inspiración y orientación para este trabajo desde su inicio.

El diseño final de este conjunto de herramientas estuvo a cargo de ¡Hola Combo! (holacombo.com) con la redacción del diseño por parte de Prographics. ¡Hola Combo! realizó el diseño de Español. La traducción del inglés estuvo a cargo de Enrique Pérez Rosiles.

El Gobierno de los Estados Unidos (Departamento de Estado, Oficina de Población, Refugiados y Migración (BPRM)) financió el estudio y los resultados del proyecto, con el apoyo complementario de un donante anónimo al Centro de Derechos Humanos, Género y Migración.



 Center for Human Rights,  
Gender and Migration  
INSTITUTE FOR PUBLIC HEALTH AT WASHINGTON UNIVERSITY



CONSULTORÍA  
PARA EL  
DESARROLLO

