

# DOCUMENTO DE FORMACIÓN DEL PAQUETE DE CAPACITACIÓN DE LA GUÍA DE BOLSILLO

“CÓMO APOYAR A LAS PERSONAS

SOBREVIVIENTES DE VIOLENCIA DE GÉNERO (VG)

CUANDO NO HAY UN ACTOR ESPECIALIZADO

CONTRA LA VG DISPONIBLE EN EL ÁREA”

Subsector de VBG - R4V



GUÍA DE BOLSILLO



Plataforma de Coordinación  
Interagencial para Refugiados  
y Migrantes de Venezuela

A close-up photograph of a woman with long dark hair, smiling warmly. She is wearing a light blue, textured sweater. In the foreground, a young child with braided hair is looking towards the camera, with their hand near their mouth. The background is softly blurred, showing what appears to be an outdoor setting with a white structure.

CAPACITACIÓN

PARA NO-ESPECIALISTAS

EN VG

SUBSECTOR DE VBG - **R4V**

# TABLA DE CONTENIDO

<b>Introducción al Paquete de Capacitación de la Guía de Bolsillo</b> .....	<b>4</b>
Guía de Bolsillo y Paquete de Capacitación. ....	5
Guía general para las personas facilitadoras del documento de formación del Paquete de capacitación. ....	7
Estructura y programa propuesto para la sesión de capacitación .....	11
Tips o recomendaciones finales para la facilitación .....	12
<b>Introducción a la Guía de Bolsillo</b> .....	<b>13</b>
1.1 Revisión de los conceptos fundamentales de la violencia de género. ....	13
1.2 La función del personal no especializado en el ámbito de la VG .....	15
1.3 Enfoque centrado en las personas sobrevivientes. ....	16
<b>La orientación paso a paso de la Guía de bolsillo</b> .....	<b>17</b>
2.1 El paso PREPARAR .....	17
2.1.1 Ejercicio (opción 1) .....	18
2.1.2 Ejercicio (opción 2) .....	18
2.2 El paso OBSERVAR .....	19
2.2.1 Ejercicio opción 1 (jornada completa). ....	19
2.2.2 Ejercicio opción 2 de OBSERVAR (media jornada): .....	20
2.3 El paso ESCUCHAR .....	22
2.3.1 Ejercicio opción 1 (jornada completa): .....	22
2.3.2 Ejercicio opción 2 de ESCUCHAR (media jornada): .....	23
2.4 El paso VINCULAR .....	25
2.4.1 Ejercicio opción 1 (jornada completa): .....	25
2.4.2 Ejercicio opción 2 de VINCULAR (media jornada): .....	25
2.5 Ejercicio apoyo niñas, niños y adolescentes. ....	27
2.6 Ejercicio de cierre: .....	29
EJERCICIO APOYO NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES .....	40
GUIA DE RESPUESTAS PARA LOS FACILITADORES .....	41

# INTRODUCCIÓN AL PAQUETE DE CAPACITACIÓN DE LA GUÍA DE BOLSILLO

La Plataforma de Coordinación para Refugiados y Migrantes de Venezuela – Response for Venezuelans (R4V) se estableció de conformidad con la solicitud del Secretario General de las Naciones Unidas al ACNUR y OIM para dirigir y coordinar la respuesta a las personas refugiadas y migrantes de Venezuela. La Plataforma tiene como objetivo abordar las necesidades de protección, asistencia e integración de las personas tanto refugiadas como migrantes de Venezuela en los Estados afectados de América Latina y el Caribe. Esta Plataforma agrupa a 151 organizaciones de toda la región, quienes, en conjunto con entidades donantes, brindan análisis, planificación estratégica y respuesta coherente y coordinada en las áreas de atención de emergencia, protección e integración socioeconómica y cultural de personas refugiadas y migrantes de Venezuela en los principales países de acogida de América Latina y el Caribe.

Según el sistema de información de la Plataforma, al 5 noviembre de 2020 habían 5,448,440 personas migrantes y refugiadas de Venezuela en Latinoamérica. Entre el 45% y el 48% de esta población son mujeres. Los flujos migratorios tienen impactos diferentes en hombres y mujeres: la desigualdad estructural y los factores de riesgo que se agudizan en esos procesos, ponen en especial desventaja a las mujeres y niñas migrantes y refugiadas de Venezuela. Existe un impacto diferenciado y agravado de la movilidad humana en las mujeres, niñas y personas con orientación sexual e identidad de género diversas debido a la alteración de roles sociales de poder tanto en el hogar como fuera de este, la pérdida de redes de apoyo que las protegían y las volvían más resilientes a la violencia y las relaciones asimétricas de poder que tienen con personas con las que conviven y las personas con las que interactúan en la ruta migratoria como funcionarios de gobierno, policías y administradores de albergues. En efecto, en el marco de esas relaciones desiguales de poder, aunadas a la xenofobia que experimentan en el día a día, se exagera el riesgo de sufrir actos de violencia de género (VG) para las mujeres refugiadas y migrantes y las personas con orientación sexual e identidad de género diversa.

Debido a la dificultad de contar con personas especialistas en el ámbito de VG en todo momento, en el contexto de la emergencia venezolana, resulta fundamental que todo el personal a cargo de dar respuesta a esta situación esté preparado para responder de manera segura y apropiada a cualquier reporte o divulgación de casos de violencia de género por parte de una persona refugiada o migrante de Venezuela. Es por ello que el Subsector de Violencia Basada en Género del Sector de Protección de R4V se encargó de adaptar y contextualizar la Guía de bolsillo “Cómo apoyar a las personas sobrevivientes de violencia de género cuando no hay un actor especializado contra la VG disponible en el área” del Comité Permanente entre Organismos (IASC por sus siglas en inglés), a través del presente documento de formación que hace parte del paquete de capacitación, direccionado justamente a todas las personas que trabajan en la respuesta a los flujos migratorios mixtos y que no son especialistas en el tema de VG.

# Guía de Bolsillo y Paquete de Capacitación

## 1. ¿QUÉ ES LA GUÍA DE BOLSILLO Y CUÁLES SON SUS OBJETIVOS?

La *Guía de bolsillo* “*Cómo apoyar a las personas sobrevivientes de violencia de género cuando no hay un actor especializado contra la VG disponible en el área*” (de ahora en adelante *Guía de bolsillo*) es un documento de 22 páginas (formato PDF) que encontrará en la página WEB (<https://gbvguidelines.org/en/pocketguide/>) y que desarrolla Directrices del IASC sobre violencia de género.

La *Guía de bolsillo* está orientada a los/as proveedores/as de primera línea en todos los grupos temáticos de respuesta a los flujos migratorios mixtos o sectores humanitarios ilustrando de manera sencilla el modo de apoyar a una persona sobreviviente de VG que busca su apoyo en un contexto en el que no hay personas especialistas en VG disponible en el área, ni un mecanismo de remisión o centros de atención para la VG. Es por ello que la *Guía de bolsillo* busca ser útil a todo el personal no especializado en el ámbito de la VG que trabaja prestando servicios a las comunidades afectadas; entre otros, promotores/as de la higiene, trabajadores/as sanitarios de la comunidad, gestores/as de albergues, coordinadores/as en materia de protección, personal de espacios de apoyo, etc.

La *Guía de bolsillo* está diseñada para utilizarse como recurso práctico cuando una persona sobreviviente o alguien cercano revele una experiencia a un/a profesional del sector de respuesta a los flujos migratorios mixtos o humanitario. Incluye un flujograma fácil de leer, referencias rápidas sobre QUÉ HACER y QUÉ NO HACER, y una lista de acciones paso a paso de fácil acceso con base en el marco de primeros auxilios psicológicos: preparar, observar, escuchar y vincular.

## 2. ¿QUÉ ES EL PAQUETE DE CAPACITACIÓN Y CUÁLES SON SUS OBJETIVOS?

El paquete de capacitación es un compendio de todo el material de soporte (documentos de PDF y presentación de PowerPoint) que desarrolla en su totalidad y a través de diferentes recursos, la *Guía de bolsillo*.

El paquete de capacitación de la *Guía de bolsillo* tiene el objetivo de ofrecer información y herramientas concretas al personal del sector humanitario o que responde a los flujos

migratorios mixtos a través de guías fáciles que explican cómo apoyar a las personas sobrevivientes de violencia de género cuando estas personas o un tercero les comuniquen un incidente de VG y no hay personas especialistas en VG disponibles, ni un mecanismo de remisión o centros de atención para la VG. El paquete de recursos aplica normas mundiales relativas a la prestación de información y apoyo básicos a las sobrevivientes de la VG sin causar más daño.

## 3. ¿QUÉ INCLUYE EL PAQUETE DE CAPACITACIÓN?

El Paquete está conformado por los siguientes recursos:

- i. El presente documento de formación, en formato PDF, desarrolla paso a paso un taller de formación de media jornada y otro de jornada completa, adaptado a Latinoamérica y con ejercicios prácticos sugeridos para explicar cómo apoyar a las personas sobrevivientes de violencia de género cuando estas personas comuniquen un incidente de VG y no hay personas especialistas en VG disponible en el área, ni un mecanismo de remisión o centros de atención para la VG.
- ii. Material adicional presentado en formato PDF que contiene:
  - a. Una nota de antecedentes en la que se presenta el recurso y se facilitan mensajes clave para las labores de promoción del derecho a una vida libre de violencia y la utilización de la guía.
  - b. Una “Guía del usuario” con consejos dirigidos a gestores/as de programas, coordinadores/as técnicos, jefes/as de equipo y otros profesionales similares de todos los sectores, con el fin de facilitar la información y el desarrollo de la capacidad de sus equipos para utilizar la *Guía de bolsillo*. Esta guía para la persona usuaria también contiene Anexos y folletos informativos. Anexos: Anexo I- Conceptos Fundamentales sobre VG y Anexo II – Otros recursos instrumentos y actividades. La “Guía del Usuario” también tiene dos Folletos sobre aptitudes de comunicación centradas en la sobreviviente y aptitudes centradas en la sobreviviente.
  - c. Presentación de PowerPoint sobre la *Guía de bolsillo*.
  - d. La *Guía de bolsillo*



Photo: ©UNICEF/Moreno González

La información del Paquete de capacitación incluyendo la propia *Guía de Bolsillo* (excepto el presente documento y la capacitación del PowerPoint), la puede encontrar en la siguiente página de internet, que si bien está en inglés, tiene todos los recursos y documentos en español: <https://gbvguidelines.org/en/pocketguide/>.

#### 4. PRESENTACIÓN DEL DOCUMENTO DE FORMACIÓN DEL PAQUETE DE CAPACITACIÓN DE LA GUÍA DE BOLSILLO

El presente documento de formación hace parte del paquete de capacitación de la *Guía de bolsillo*. Contiene todo el material necesario para realizar una sesión de capacitación de una jornada completa o media jornada de duración sobre la *Guía de bolsillo*. Para su ejecución se debe utilizar conjuntamente con la *Guía de bolsillo* y se aconseja hacer

uso de la presentación de PowerPoint adjunta. Además se puede complementar con la “Guía del usuario” y sus Anexos, los folletos y otros recursos del Paquete de capacitación ya descritos, que se encuentran en la página WEB ya mencionada en el subtítulo 3 “Qué incluye el Paquete de capacitación”: <https://gbvguidelines.org/en/pocketguide/>. Asimismo, el material ha sido diseñado de manera que sea posible impartir la sesión sin necesidad de utilizar la presentación de PowerPoint, en caso de que así se prefiera o no sea posible acceder a herramientas tecnológicas.

La página WEB citada en el párrafo anterior, en su versión en inglés y en español, también contiene pestañas llamadas “knowledge hub” y “recursos adicionales” que presentan diferentes textos para imprimir y otras fuentes digitales con información sobre mitigación de riesgos de VG, los cuales complementan aún más los recursos y el Paquete de capacitación previamente detallado.

# Guía general para las personas facilitadoras del documento de formación del Paquete de capacitación

## 1. ¿A CARGO DE QUIÉN ESTÁ LA FORMACIÓN?

Esta formación debería estar a cargo de una persona especialista en VG; si no se cuenta con esa persona, la formación deberá ser impartida por una persona especialista en protección (incluyendo protección a la infancia, trata de personas, servicios de protección basados en la comunidad) o el punto focal de género. Y en caso de que no haya personal especializado en VG o protección disponible, esta formación puede ser brindada por cualquier personal humanitario en terreno. Para ello, debe leer con cuidado este documento junto con la *Guía de bolsillo* y en la medida de lo posible, el resto de los recursos del paquete de capacitación. En cualquier caso, se recomienda una preparación previa con una persona especialista en VG.

## 2. PROPÓSITO GENERAL DE LA FORMACIÓN

Las personas participantes serán capaces de describir el modo de ofrecer apoyo de manera apropiada y segura a las personas sobrevivientes de la violencia de género cuando no hay personas especialistas en VG disponibles, ni un mecanismo de remisión o centro de atención para la VG. La capacitación incluye también una breve introducción a los aspectos clave que se deben considerar en el caso de niños (as) y adolescentes (en adelante NNA) sobrevivientes.

## 3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE APRENDIZAJE

Al concluir la sesión, los/as participantes podrán:

- Describir y poner en práctica su función como personal no especializado en VG al ofrecer apoyo a las sobrevivientes de la VG, incluyendo qué información documentar y cómo socializar información sobre rutas de remisión.
- Describir y poner en práctica el enfoque centrado en las personas sobrevivientes.
- Explicar y practicar cómo ofrecer apoyo seguro y confidencial a una persona sobreviviente de la VG que revela sus experiencias, aplicando el marco OBSERVAR/ESCUCHAR/VINCULAR.

- Identificar los elementos clave del trabajo con NNA sobrevivientes de la VG.

## 4. ¿CÓMO DEBE INICIARSE EL TALLER?

La sesión de capacitación comienza con un resumen de su propósito, la explicación de los objetivos de aprendizaje específicos, la aclaración del tiempo requerido para completar todos los componentes según si es jornada completa o media jornada (adelante se describen en detalle en el subtítulo Estructura y programa propuesto para la sesión de capacitación), la descripción de los materiales y folletos necesarios según si es jornada completa o media jornada, y la estructura de la sesión. El procedimiento de la capacitación se expone paso a paso con puntos de debate.

## 5. CRITERIOS DE SELECCIÓN DE LOS/AS PARTICIPANTES

Personal humanitario no especializado en VG que trabaje en la primera línea de cualquier otro sector.

## 6. MATERIAL Y MÉTODOS DE CAPACITACIÓN

Este documento de formación tiene una metodología participativa y tiene recursos adicionales de refuerzo como una presentación de PowerPoint, discusiones en plenaria y en grupo frecuentes, ejercicios y juegos interactivos, representaciones y un resumen de conclusiones.

Todos los folletos y materiales especificados adelante se deben preparar e imprimir antes de la sesión para repartirlos entre las personas participantes. Además, todos los recursos y lecturas relevantes se deben poder consultar antes del taller, o al concluirlo, mediante un dispositivo USB, un enlace a Dropbox o por otros medios; en todo caso es importante acceder a la página WEB y a la aplicación. En el contexto de la pandemia, la metodología de las capacitaciones será virtual.

## 7. ADAPTACIÓN DEL MATERIAL

Consulte a un(a) especialista en VG antes de la sesión de capacitación a fin de adaptar y contextualizar el material al lugar dónde se encuentren, incluidos los ejercicios, mensajes claves y los directorios de servicios. Esto asegurará su pertinencia cultural y promoverá el enfoque centrado en las personas sobrevivientes.

## 8. ¿EN QUÉ CONTEXTOS SE DEBE IMPARTIR ESTA CAPACITACIÓN

Esta sesión de formación se ha desarrollado a partir de la *Guía de bolsillo “Cómo apoyar a las personas sobrevivientes de violencia de género cuando no hay un actor contra la VG disponible en el área” (IASC)*, y solo se debe impartir en contextos donde no existen tales actores o mecanismos de remisión en materia de VG. Si estos actores existen, se debería hacer una formación en la ruta institucional de prevención y atención existente que ilustre cómo acudir a esos actores.

## 9. CONCEPTOS BÁSICOS DE VG

Dedique un tiempo para examinar los conceptos básicos de la VG antes de ofrecer esta capacitación. Realice una lectura cuidadosa del anexo I de la *Guía del usuario* sobre los conceptos fundamentales de la VG, que se encuentra en la página WEB <https://gbvguidelines.org/en/pocketguide/>. La formación acá descrita incluye un ejercicio de una hora para la jornada completa, o de media hora para la media jornada, que permite repasar los conceptos básicos de VG con las personas participantes.

No obstante, cuando no sea posible abordar esta temática en el taller debido a restricciones de tiempo o capacidad, se compartirá con las personas participantes por adelantado el anexo I de la *Guía del usuario* sobre los conceptos fundamentales de la VG y se les instará a leerlo antes de asistir a la sesión de capacitación. Si esto no es posible, se imprimirá el anexo I y se distribuirá entre los participantes al principio de la sesión.

## 10. UTILIZACIÓN DE POWERPOINT

Esta sesión de capacitación está diseñada de manera tal que es posible transmitir los conceptos fundamentales mediante debates, ejercicios y folletos, en lugar de utilizar una presentación de PowerPoint, en caso de que no pueda tener acceso a esta tecnología o que prefiera no utilizarlo.

## Reglas específicas a seguir por las personas facilitadoras antes y durante la formación respecto a: rutas metodológicas, materiales, recursos y tiempos de la capacitación

Tenga en cuenta las siguientes recomendaciones de tiempo y rutas metodológicas que determinan los diferentes ejercicios de acuerdo a la elección de jornada completa o media jornada.

Ruta opción 1 (JORNADA COMPLETA)	Ruta opción 2 (MEDIA JORNADA)
a. El paso PREPARAR	a. El paso PREPARAR
b. OBSERVAR- Ejercicio de situarse en el contexto (opción 1)	b. OBSERVAR- Retos en equipos (opción 2)
c. ESCUCHAR – Ejercicio de juego de roles (opción 1)	c. ESCUCHAR – Espías (opción 2)
d. VINCULAR – Ejercicio de mirar hacia adentro (opción 1)	d. VINCULAR – ¿Y cómo nos cuidamos? (opción 2)
e. Ejercicio apoyo niñas, niños y adolescentes.	e. Ejercicio apoyo niñas, niños y adolescentes.
f. Ejercicio de cierre- Árbol de decisiones	f. Ejercicio de cierre- Árbol de decisiones

- Los ejercicios de la primera y segunda opción relativos a OBSERVAR, ESCUCHAR Y VINCULAR necesitan preparación previa a la sesión. Para cumplir con los objetivos de la primera opción es necesario:
  - Imprimir 5 copias del *Ejercicio 1*<sup>1</sup> completo (las 3 situaciones) en papel tamaño A4, con el fin de contar con insumos suficientes para 10 parejas en promedio.
  - Imprimir 20 copias aproximadamente del Ejercicio 2: Formato diligenciamiento observador<sup>2</sup> para cada uno de los observadores del juego de roles.
  - Así mismo, se deben imprimir los folletos y recortar cada uno de los enunciados sobre QUÉ HACER y QUÉ NO HACER correspondiente a OBSERVAR (pág. 7), ESCUCHAR (pág. 8), y VINCULAR (págs. 9 y 10) de la Guía de Bolsillo.
- Los ejercicios de la **segunda opción** relativos a OBSERVAR, ESCUCHAR y VINCULAR también requieren preparación previa a la sesión. Para esta sesión es necesario tener en cuenta:
  - Se deben elaborar los 16 post-it o recuadros referenciados en la opción 2 de OBSERVAR.
  - Se deben imprimir, recortar, doblar y depositar en una bolsa los enunciados de la *Guía de bolsillo* sobre QUÉ HACER y QUÉ NO HACER de ESCUCHAR (pág. 8)
  - Imprimir y recortar los enunciados de QUÉ HACER y QUÉ NO HACER del ejercicio de VINCULAR (pág. 9) de la *Guía de bolsillo* para plasmarlos en una cartelera.
- Para el ejercicio propuestos en el Módulo 2 con respecto a APOYO DE NNA, deberá imprimir 9 formatos del Ejercicio 3<sup>3</sup> según la cantidad de participantes, para que puedan desarrollar la actividad en grupos pequeños.
- Los formatos del Ejercicio 1 de OBSERVAR y el formato del Ejercicio 3 con respecto al APOYO DE NNA cuentan consecutivamente con formatos de las respuestas correctas para las personas facilitadoras, usted decide si requiere imprimirlos para la sesión a impartir.

<sup>1</sup> Este ejercicio lo puede encontrar al finalizar el presente documento (consta de 4 páginas).

<sup>2</sup> Este formato lo puede encontrar al finalizar el presente documento (consta de 2 páginas).

<sup>3</sup> Este formato lo puede encontrar al finalizar el presente documento (consta de 1 página).



Photo: ©UNICEF/Arcos

## MATERIALES

- Presentación de PPT
- Rotafolio
- Rotuladores
- Papel tamaño A4
- Cinta
- Lapiceros
- Ejercicios 1, 2 y 3 impresos
- Post-it.
- 1 vaso de agua.

## RECURSOS

- *Guía de bolsillo*, anexo I (conceptos fundamentales) y anexo II (otros recursos) de la *Guía del usuario*.
- Folletos: clave de respuestas del juego ¿Verdadero o falso?; el enfoque centrado en las sobrevivientes frente a la culpabilización de la víctima; habilidades y aptitudes de comunicación centradas en la sobreviviente de la *Guía del usuario*.
- Hoja informativa de la *Guía de bolsillo*.
- Ejercicios 1, 2 y 3 impresos (al final de este documento).
- Tabla del ejercicio Retos en equipos opción 2 OBSERVAR
- Folleto sobre los riesgos y beneficios de buscar apoyo en la *Guía del usuario*.
- Guiones para el ejercicio de representación.
- Aplicación móvil de la *Guía de bolsillo* sobre VG.

# Estructura y programa propuesto para la sesión de capacitación

Tema	Duración		Notas orientativas para los facilitadores	
	Jornada completa	Media jornada	Jornada completa	Media jornada
Introducción	5 min	5 min		
Revisión de los conceptos fundamentales en materia de VG	1 hora	30 minutos	Debates, diapositivas y juego ¿Verdadero o falso?	Debates y diapositivas
La función del personal no especialista en ámbito de la VG	30 minutos	15 minutos	Debates y diapositivas	Diapositivas
Enfoque centrado en las sobrevivientes	30 minutos	15 minutos	Debates y diapositivas	Diapositivas
La orientación paso a paso de la Guía de bolsillo.  Ver opciones de ruta metodológica en el apartado de Antes de la capacitación (opción 1 u opción 2)	5 horas  (opción 1)	3 horas y 30 minutos.  (opción 2)	Debates, diapositivas, carteleras, hojas A4, lapiceros, cinta, ejercicios 1 y 2 impresos y ejercicios individuales / grupales.	Debates, diapositivas, post-it o recuadros, hoja A4, vaso de agua, enunciados recortados y doblados de la Guía de bolsillo, carteleras.
Aspectos clave del apoyo a los niños(as) y adolescentes	1 hora	30 minutos	Ejercicio 3 impreso, Debate, diapositivas y ejercicio.	Ejercicio 3 impreso, Debate, diapositivas y ejercicio.
Ejercicio de cierre	30 minutos	15 minutos	Diapositivas.	Diapositivas.

- La sesión se puede impartir a lo largo de toda una jornada o reducirla a media jornada. Sin embargo, se recomienda que la sesión sea de una jornada completa sobre todo para los ejercicios de la orientación paso a paso de la Guía de bolsillo. (Remítase al cuadro Estructura y programa propuesto para la sesión de capacitación arriba descrito tanto para una jornada completa como para media).
- El juego ¿Verdadero o falso? se debe realizar en las sesiones de una jornada completa, ya que requiere dedicar tiempo al debate con el fin de garantizar que las personas participantes entiendan claramente la información. Si la sesión de capacitación es de media jornada, se omitirá esta actividad. Además, hay que tener en cuenta que este ejercicio se debe adaptar a la cultura y el contexto específico. Es recomendable revisar los enunciados antes de la sesión y omitir o añadir enunciados según se crea pertinente.
- El ejercicio de PREPARAR consta de dos opciones. La primera opción requiere que la persona que facilita realice un seguimiento para complementar con los datos pertinentes la hoja de información, enviársela a las personas participantes, y asignar coordinadores que la finalicen. Es recomendable hacer este ejercicio si se dispone de tiempo y capacidad para realizar un seguimiento de las personas participantes; de lo contrario, se optará por la segunda opción.
- Es recomendable que los ejercicios de la primera opción relativos a OBSERVAR, ESCUCHAR Y VINCULAR se ejecuten en una jornada completa para garantizar un buen nivel de integración de las acciones con el fin de ofrecer apoyo a sobrevivientes de VG. En caso de que solo sea posible realizar los ejercicios en media jornada se podrá implementar la segunda opción.

## Tips o recomendaciones finales para la facilitación

- Realizar la sesión de capacitación con un máximo de 20 participantes.
- Recuerde leer todo el documento y remitirse a la *Guía de bolsillo* para impartir la sesión de capacitación
- Recuerde iniciar la sesión de capacitación explicando el objetivo: ofrecer información y recursos básicos sobre cómo ayudar a una persona que reporte o que indique de alguna manera que ha sufrido un episodio de violencia de género, cuando no hay un especialista de VG disponible.
- Las destrezas que se enseñarán durante la sesión son aplicables en el momento de entrar en contacto con cualquier persona necesitada, pero no necesariamente solo aplican a casos en que las personas sobrevivientes directamente están denunciando un caso de VG, sino cuando reportan otros casos que indirectamente tienen que ver con situaciones de violencia.
- Haga hincapié en que va a hablar sobre cómo ser útil para alguien que le solicita ayuda así no denuncie directamente la VG. Asimismo, clarifique que su rol no es de activamente identificar ni investigar los casos.
- Si es posible, muestre a las personas participantes el vídeo de la Organización Internacional para las Migraciones sobre la remisión de casos de VG en <https://www.youtube.com/watch?v=CkhX1oGhPX8>. Este vídeo se puede utilizar al principio de la sesión de capacitación para orientar el debate, o al final a modo de conclusión.
- Pida a las personas participantes que descarguen la aplicación móvil de la *Guía de bolsillo* durante la sesión, si se dispone de una conexión a internet adecuada. La aplicación se puede descargar en Google Play o en iTunes Store; búsqenla como “GBV Pocket Guide”.
- Si es posible, remítase a esta aplicación al introducir la hoja de información, ya que es posible rellenarla directamente en los dispositivos móviles. Refiérase también a la aplicación al introducir el árbol de decisiones.
- Si desea impartir la sesión sin una presentación de PowerPoint, remítase a los folletos en lugar de las diapositivas y dirija el debate siguiendo las notas del facilitador.
- El contenido de la capacitación se refiere a personas sobrevivientes de VG mayores de edad; no obstante, al final se mencionan una serie de aspectos claves específicos para NNA. Dada su brevedad, se recomienda ponerse en contacto con una especialista o actor del ámbito de la VG o la protección infantil con el objeto de complementar esta sesión de capacitación con un módulo sobre el apoyo de NNA sobrevivientes de la VG.
- Finalmente, debido a la pandemia del COVID-19, es indispensable que en las formaciones presenciales se tomen medidas básicas de prevención y control tales como: i. Usar tapabocas en todo momento; ii. trabajar en espacios donde la ventilación natural sea constante y suficiente; iii. mantener una distancia de por lo menos un metro entre los participantes; iv. y propiciar el lavado frecuente y apropiado de manos de todos los participantes. Para más información sobre medidas de prevención y control en espacios educativos ver la siguiente fuente de información de la Organización Mundial de la Salud: [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/335825/WHO-2019-nCoV-Adjusting\\_PH\\_measures-Schools-2020.2.spa.pdf](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/335825/WHO-2019-nCoV-Adjusting_PH_measures-Schools-2020.2.spa.pdf)
- En caso que la formación presencial no sea posible, se optará por formaciones virtuales de carácter más corto, con énfasis práctico y basado en actividades y dinámicas que permita aplicar conocimiento y acercarse a situaciones reales.

## MÓDULO 1.

# INTRODUCCIÓN A LA GUÍA DE BOLSILLO

## 1.1 Revisión de los conceptos fundamentales de la violencia de género

Esta parte de la sesión se centra en explicar la definición de VG, sus tipos y sus consecuencias. Incluye un juego *¿Verdadero o falso?* orientado a consolidar el conocimiento que los/las participantes tienen de los conceptos fundamentales en materia de VG, así como a velar por que comprendan los mensajes clave.

1. Pregunte a las personas participantes quién podría explicar qué es la VG. Tras escuchar un par de respuestas, lea la definición de VG de la diapositiva y haga hincapié en los conceptos de género, poder, violencia, consentimiento, derechos humanos.
2. Pida a los participantes que den ejemplos de VG; se trata de algo importante, pues se les ofrece la oportunidad de reflexionar sobre lo que han aprendido y comprobar si lo han entendido bien. Algunos participantes podrían ofrecer ejemplos que no son VG, sino, por ejemplo, maltrato infantil (como golpear a un niño por motivos ajenos al género). Si esto sucede, dedique unos momentos a examinar la definición de VG y aclarar que existen muchas formas de violencia, e indique que la línea divisoria entre la VG y otros tipos de violencia suele ser difícil de determinar.
3. Comente con las personas participantes los tipos generales de VG y resalte el hecho de que todos tienen consecuencias a largo plazo, aunque la respuesta a las necesidades de la persona sobreviviente puede diferir.
4. Muestre la diapositiva de las consecuencias de la VG y explique que pueden ser físicas, psicológicas, económicas, sociales, etc., tanto en contra de mujeres, niñas y personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas.
5. ¿Verdadero o falso?:
  - Pida a las personas participantes que se pongan de pie en el centro de la sala.
  - Explique qué va a leer varios enunciados relacionados con la VG y que deben moverse a la derecha si creen que la declaración es verdadera o hacia la izquierda si creen que es falsa.
  - Después de leer cada enunciado, pida a las personas participantes de cada lado que justifiquen su respuesta.
  - Diga cuál es la respuesta correcta y explique por qué el enunciado es verdadero o falso.

## TABLA DE RESPUESTAS

Enunciado	Respuesta
La violencia de género se fundamenta en un desequilibrio de poder.	El enunciado es verdadero: La violencia de género siempre se deriva de la diferencia de poder entre ambos géneros. El poder es la capacidad para controlar los recursos, tener acceso a oportunidades y privilegios y ser titular de procesos de adopción de decisiones, así como para acceder a estos. La violencia ocurre cuando el agresor explota ese poder para humillar y maltratar a la sobreviviente.
La violencia de género no siempre vulnera los derechos humanos.	El enunciado es falso: La violencia de género siempre vulnera los derechos humanos básicos; por ejemplo, el derecho a la vida, la libertad, a la salud, a la propiedad y la seguridad.
La violencia de género puede tener lugar con el consentimiento de la persona sobreviviente.	El enunciado es falso: Decir sí o no decir no expresamente, no siempre significa que alguien consiente por completo, especialmente si se hace bajo coacción o se basa en información inexacta. Por ejemplo, mujeres jóvenes migrantes y refugiadas de Venezuela se ven obligadas a trabajar en restaurantes o bares en donde les exigen atender a los clientes permitiendo ciertos actos que constituyen acoso sexual, como miradas, palabras o tocamientos indeseados. Muchas veces ellas no se niegan expresamente a este requerimiento de los empleadores dada la necesidad de tener un empleo, pero eso no quiere decir que den su consentimiento porque tales imposiciones están en contra de sus deseos y se dan en el marco de relaciones desiguales de poder. Por otro lado, debido a la necesidad de proteger a los y las adolescentes de los abusos y de las consecuencias de iniciar una actividad sexual temprana sin plena conciencia, en la mayoría de países de Latinoamérica y el Caribe se ha establecido que los niños, niñas y adolescentes menores de una edad promedio entre 13 y 18 años no pueden consentir en tener relaciones sexuales con un adulto.
La violencia de género ocasiona daños a la persona sobreviviente.	El enunciado es verdadero: La violencia siempre ocasiona daños para la persona sobreviviente, aunque no sean visibles. Por ejemplo, daño emocional y psicológico.
El género de una persona puede determinar su grado de poder.	El enunciado es verdadero: Ser hombre o niño (es decir, de género masculino) representa en sí mismo una fuente de poder y privilegio.
El sexo de una persona viene determinado por las normas sociales y culturales.	El enunciado falso es: El sexo viene determinado por los órganos genitales (masculinos o femeninos), mientras que el género está determinado por las normas sociales y culturales.
A veces un acto de violencia basada en género puede ser responsabilidad tanto del agresor como de la sobreviviente	El enunciado es falso: Todos los actos de violencia basada en género son responsabilidad y culpa del agresor.
Una de las causas de la violencia basada en género es el abuso del alcohol y de las drogas	Falso: El enunciado es falso: La violencia de género siempre se deriva de la diferencia de poder entre ambos géneros

## 1.2 La función del personal no especializado en el ámbito de la VG

Esta parte de la sesión explica la función del personal no especializado en el ámbito de la VG al conocer y remitir los incidentes en materia de VG a los diferentes servicios disponibles. Ofrece claridad sobre cuál es su función a la hora de responder a dicho tipo de violencia. Recuerda: Ante un caso de VG el rol de la persona especialista en VG es diferente al del personal humanitario no especialista en VG cuando conocen un caso de violencia de género. Por tanto, no se debe intentar reemplazar las funciones.

1. Comente con las personas participantes cuál creen que es su función al responder a la VG. Haga hincapié en que todo el personal del sector humanitario tiene la obligación de prevenir y mitigar el riesgo de VG en sus programas, así como de ayudar a la persona sobreviviente si se encuentran con un incidente de VG.

2. Muestre la diapositiva y explique la función del personal no especialista en el ámbito de la violencia de género:

- En consulta con las mujeres y niñas, velar por que los servicios no causen más daños y reducir los riesgos de VG pertinentes y específicos del sector en que se desempeñan sus labores.

**Ejemplo:** Si alguien les revela su experiencia en materia de VG, como, por ejemplo: haber sido acosada sexualmente por el arrendatario, el empleador u otra persona que se ha aprovechado de su situación de desventaja; haber sufrido de violencia de pareja o ex pareja y/o de violencia sexual ya sea en el tránsito migratorio o en el lugar de destino; haber sido obligada (por necesidad) ofrecer sexo a cambio de comida, dinero, permiso para cruzar la frontera, documentación, alojamiento.

### Las personas participantes, han de:

- Saber cómo ofrecerle apoyo de manera segura y escuchar sin juzgar.
- Ofrecer información exacta sobre los servicios especializados en VG disponibles y las opciones de remisión.
- Con el permiso de la persona afectada, saber cómo referirla de manera segura a través de los mecanismos de remisión/ servicios disponibles en materia de VG.
- Para adquirir el conocimiento sobre qué servicios hay en su área por favor remitirse al ejercicio de "PREPARAR" más adelante.

- En todo caso, toda ruta de atención de violencia basada en género debe incluir:
  - i. Servicios de salud de manera prioritaria (incluye salud física, mental, sexual y reproductiva),
  - ii. Servicios de información y protección (por ejemplo, de la Policía y otras entidades nacionales que se encarguen de emitir medidas de protección y seguridad para las mujeres amenazadas) y;
  - iii. Servicios de acceso a la justicia en caso de que se desee denunciar ante la autoridad penal competente o a autoridades de familia en caso de que se desee iniciar procesos de divorcio, custodia de los hijos y alimentos.

Ante un caso de violación sexual, la prioridad siempre es el acceso oportuno a los servicios de salud por encima de la notificación a la policía. El embarazo y la transmisión del VIH y otras infecciones de transmisión sexual pueden prevenirse si la sobreviviente accede a servicios médicos (profilaxis post exposición) dentro de las primeras 72 horas.

3. Continúe mostrando la diapositiva y explique la función de los/as especialistas en VG:
  - Desarrollar mecanismos de remisión para la VG de manera coordinada con otros actores y proveedores de servicios.
  - Difundir la información sobre los mecanismos de remisión en materia de VG (incluyendo agentes humanitarios y servicios prestados por actores estatales) de la zona.
  - Identificar los servicios necesarios para las personas sobrevivientes de la VG.
  - Diseñar e implementar servicios de respuesta y prevención especializados en materia de VG que incluyan apoyo psicosocial y gestión de casos.
4. Haga hincapié en que esto no significa que deban buscar activamente a las personas sobrevivientes de la VG, ya que este enfoque puede ser perjudicial para las personas sobrevivientes y entrañar riesgos para la seguridad de los/as profesionales. En lugar de ello, los servicios y los proveedores de servicios de primera línea deben contar

con un diseño y una capacitación que les permita recibir los reportes y ofrecer referencias a servicios especializados cuando las personas desean compartir su experiencia voluntariamente o revelen señales que indiquen que han experimentado situaciones de VG.

5. La persona no especialista no debe preguntar detalles de los incidentes de violencia que sufrieron las mujeres
6. Concluya afirmando que su función es meramente mapear servicios y capacitarse como personal de primera línea con miras a crear un entorno seguro para las personas que deseen revelar su experiencia de forma voluntaria.

## 1.3 Enfoque centrado en las personas sobrevivientes

Esta parte de la sesión resalta los componentes de un enfoque centrado en las personas sobrevivientes, en contraposición al que juzga, indaga o culpabiliza a la víctima, o duda de su experiencia.

1. Sírvase de la dispositiva para explicar los principios del trabajo con las personas sobrevivientes de la VG y tenga en cuenta lo siguiente:
  - **Respetar** los deseos de la persona sobreviviente puede implicar no remitirla a los servicios si no se cuenta con su aprobación, no imponer prioridades a las personas sobrevivientes ni tomar decisiones en su nombre.
  - La **seguridad** significa que todas las medidas que se tomen con las personas sobrevivientes deben tener en cuenta su seguridad. Esto podría conllevar la necesidad de garantizar un espacio seguro para hablar con la persona sobreviviente o evitar que revele un incidente de VG delante de otras personas.
  - La **confidencialidad** hace referencia al derecho de la persona sobreviviente a contar su historia a quién desee, lo que incluye no compartir su información ni su historia con nadie sin su consentimiento. En el caso de las remisiones, la persona sobreviviente decide el grado de información que se comparte y con quién.
- La **no discriminación** hace referencia al trato equitativo y justo de todas las personas sobrevivientes, independientemente de su edad, nacionalidad, raza, etc.
2. Lea la diapositiva y compare el enfoque centrado en las personas sobrevivientes con las actitudes que culpabilizan a la víctima, que suelen contribuir a hacer más daño y generan sentimientos de impotencia, vergüenza y estigma.
3. Haga hincapié en que el enfoque centrado en las personas sobrevivientes consiste en ofrecer información que facilite la toma de decisiones, en lugar de aconsejar sobre qué hacer. Dar consejos es una mala práctica, ya que la persona sobreviviente es la única persona que puede saber qué es lo que más le conviene.
4. Distribuya los folletos sobre la comunicación y las actitudes centradas en las personas sobrevivientes como referencia y lectura adicional. Estos folletos, que hacen parte del Paquete de capacitación y están en la Guía del Usuario mencionada al inicio, se encuentran en la siguiente página WEB: [https://gbvguidelines.org/wp/wp-content/uploads/2019/05/GBV\\_UserGuide\\_021718\\_ES.pdf](https://gbvguidelines.org/wp/wp-content/uploads/2019/05/GBV_UserGuide_021718_ES.pdf)
5. Explique que ahondará en los detalles que de las actividades prácticas del siguiente módulo.

## MÓDULO 2:

# LA ORIENTACIÓN PASO A PASO DE LA GUÍA DE BOLSILLO

En esta parte de la sesión se examinan los pasos del apoyo a las personas sobrevivientes de la VG cuando no existen actores ni mecanismos de remisión en materia de VG. En ella se explica a los/as participantes el modelo PREPARAR, OBSERVAR, ESCUCHAR y VINCULAR de la *Guía de bolsillo* a partir de ejercicios prácticos y de reflexión.

1. Abra el debate sobre los desafíos que afronta el personal humanitario de primera línea cuando una persona sobreviviente habla acerca de su experiencia y no existen servicios o mecanismos de remisión para la VG. Centre el debate en lo que los/as participantes pueden hacer.
  - Presente la *Guía de bolsillo* y distribúyala entre las personas participantes.
  - Guía paso a paso para personal no especialista en el ámbito de la VG.
  - Se basa en un marco de primeros auxilios psicológicos (preparar, observar, escuchar y vincular).
  - Incluye mensajes clave que se pueden utilizar con las personas sobrevivientes.
  - Ofrece consideraciones especiales relativas a las/os NNA sobrevivientes.
3. Dé tiempo a las personas participantes para que se familiaricen con la Guía y avíseles que también está disponible como aplicación móvil disponible en inglés, español, portugués, francés y árabe. Pídeles que se descarguen la aplicación si se dispone de una conexión a internet adecuada.
4. Explique que van a examinar todos los pasos de la Guía de bolsillo basada en el marco PREPARAR, OBSERVAR, ESCUCHAR y VINCULAR. Este marco promueve el uso del enfoque centrado en las personas sobrevivientes, comentado previamente.
5. Muestre la diapositiva del árbol de decisiones, o pida a las personas participantes que abran la Guía de bolsillo en la página 4, y explíqueles que este flujograma ayuda a determinar qué hacer en caso de que alguien les informe sobre un incidente de VG o les revele algún incidente de este tipo. Aclare que los siguientes pasos se aplican cuando se desea ofrecer apoyo a alguien que ha revelado un incidente de VG y no se dispone de personal especialista ni mecanismos en materia de VG.

## 2.1 El paso PREPARAR

1. Abra el debate con las personas participantes preguntándoles si desean ofrecer apoyo a alguien que les ha revelado un incidente de VG:
  - ¿Con qué preparación desean contar?
  - ¿Qué información necesita conocer para poder apoyar a la persona sobreviviente?
2. Explique que aun cuando no haya especialistas en la VG disponibles en su área (ni tampoco mecanismos de remisión o centros de atención sobre la VG), puede

que existan otros servicios, también en el plano local o comunitario, que sean útiles para satisfacer las necesidades de la persona en cuestión. Por ejemplo, personal de las Defensorías del Pueblo, de la Alcaldías y organizaciones de mujeres, etc.

3. Muestre la diapositiva y lea los elementos que componen la preparación.

- Entiendan los riesgos de VG específicos de su sector y programa mediante consultas con las mujeres y niñas
- Utilicen la hoja de información para introducir los detalles relativos a los servicios disponibles
- Trabajen con una especialista en VG, su jefe de equipo, sus compañeros/as y otros asociados
- Anoten la información necesaria sobre el modo de acceder a estos servicios, incluido dónde ir, cómo llegar, costos requeridos, si hay que mostrar documentación o no, con quién hablar, y quién puede o quién no puede acceder a ellos (p. ej., solo para mujeres, documentación necesaria, etc.)

4. Pida a las personas participantes que miren la hoja de información de la página 5 de la *Guía de bolsillo* para familiarizarse con la información necesaria.

5. Es fundamental que antes de la jornada de formación, la persona que vaya a facilitar trate de conseguir información veraz y de calidad sobre los servicios de atención de casos de VG en su zona, de manera que la puedan socializar durante la sesión.

## 2.1.1 EJERCICIO (OPCIÓN 1)

Se optará por esta opción “si no introdujo, en la hoja de información, los servicios disponibles que atienden VG:

1. Indique que se organicen en grupos reducidos de máximo 6 personas e intercambien ideas sobre: A partir de las cuatro categorías de necesidades, atención en salud, servicios psicosociales, servicios de seguridad, y servicios de atención legal/acceso a la justicia responda:
  - ¿Cuáles son los distintos servicios disponibles en su zona?
  - ¿Qué saben sobre estos servicios (centros de atención, ubicación, horario, atienden afectaciones en salud, requieren denuncia previa para dar protección, atienden a personas migrantes y refugiadas, qué documentación piden etc.)?

- En la hoja de información SOLO se deben introducir datos que se conocen con certeza. En la medida de lo posible se buscará la información previamente antes de la capacitación, tal y como se menciona arriba y se procurará confirmar, a través de llamadas previas a los proveedores de servicios, que esta información es correcta.

- Tomen nota de la información que falta

2. Explique a las personas participantes que va a complementar la hoja de información con los datos pertinentes y que luego se les enviará; esta es una actividad continua que requiere realizar un seguimiento tras la sesión de capacitación.

## 2.1.2 EJERCICIO (OPCIÓN 2)

Esta opción solo se da si incluyó en la hoja de información los servicios disponibles para la atención en VG en la zona:

1. Indique que se organicen en parejas y revisen la hoja de información.
2. Comenten si ya conocían a los proveedores de servicios mencionados.
3. En caso contrario, ¿saben dónde acudir para obtener la información pertinente?
4. ¿Añadirían otros proveedores de servicios?
5. Dé tiempo para realizar presentaciones breves.
6. Lea los mensajes clave del paso de preparación:

- En nuestra zona, no hay actores del ámbito de la VG que puedan ofrecer atención y servicios especializados a las personas sobrevivientes de la VG.

- Lo que sí tenemos son algunos servicios que podrían ser útiles para responder a las necesidades de estas personas.

- La hoja de información complementada puede ser una herramienta útil para conectar a las personas sobrevivientes con los servicios.

- Esta es la información que podemos compartir con las personas sobrevivientes; la decisión de acceder o no a estos servicios depende de ellos.

## 2.2 El paso OBSERVAR

### 2.2.1 EJERCICIO OPCIÓN 1 (JORNADA COMPLETA).

#### Situarnos en el contexto:

1. Recuerde imprimir previamente los folletos sobre QUÉ HACER y QUÉ NO HACER de *la Guía de bolsillo* y recorte cada uno de los enunciados.
  - A modo de plenaria, tome cada uno de los enunciados impresos, léalos en voz alta y ubíquelos en una cartelera que previamente haya pegado en la pared dónde esté dividida en dos columnas que digan QUÉ HACER y QUÉ NO HACER.
  - Recuerde tener en cuenta las precisiones consignadas en el apartado "Explique cómo se practica la OBSERVACIÓN", las cuales encontrará en el punto 2 del ejercicio opción 2 de OBSERVAR (media jornada) que sigue a continuación.
2. Indíqueles a las personas participantes que realicen un círculo amplio con las sillas dispuestas en el espacio y se ubiquen en ellas.
3. Pídale a las personas participantes de manera atenta y con voz tranquila que cierren sus ojos para realizar una visualización.
4. Guíe la visualización de la siguiente forma: va a respirar tres veces profundamente percibiendo como el oxígeno llega a todas las partes de su cuerpo, poco a poco se conecta más y más con su cuerpo: si necesita hacerlo por más tiempo puede hacerlo. Ahora, va a visualizarse en uno de estos tres lugares que voy a decir y en el cual se sienta más conectado en su ejercicio como personal de la respuesta a personas refugiadas y migrantes en un país de América Latina:
  - i. El primero es un albergue de una población de frontera,
  - ii. El segundo es en la ruta migratoria en la cual usted hace parte de una brigada de salud que está a la entrada de un pueblo y
  - iii. el tercero un espacio de apoyo/centro de información de una ciudad fronteriza en el que se brindan servicios de información a personas migrantes y refugiadas.
5. Ya estando en alguno de estos tres lugares se va a permitir sentir los olores, sentir las características del clima del lugar, sus sensaciones, emociones, las personas que allí están, va a observar los actores que allí se encuentran, la cantidad de personas refugiadas y migrantes, si hay condiciones de salubridad o no, las miradas que depositan en usted, las sensaciones que puede percibir de lo que están sintiendo las personas a su alrededor, y por último va a concentrarse en los pensamientos que le lleguen relacionados con su labor. Poco a poco va a volver a conectarse con su respiración y va a volver a este espacio trayendo las sensaciones y emociones del lugar. Puede abrir ojos lentamente.
6. Solicíteles a las personas participantes ponerse de pie y caminar por el espacio de manera lenta e individual; indíqueles que poco a poco deberán mirar a los ojos de las demás personas participantes. En este momento sin hablar se encontrarán con una persona para realizar un ejercicio en parejas en un espacio del lugar en el que se sientan seguros.
7. Previamente imprima 5 copias del Ejercicio 1 completo (las 3 situaciones) en papel tamaño A4, con el fin de contar con insumos para 10 parejas en promedio, dependiendo del número de participantes. Solo imprima una copia de los cuadros guías con respuestas correctas (que están a continuación de los ejercicios), ya que esos son solo para usted. Entréguele a cada pareja conformada una hoja con una de las cuatro situaciones del ejercicio 1 y un lapicero. Explique que allí tendrán que diligenciar un cuadro según las instrucciones y la situación enunciada, lo cual está relacionado con las respuestas de la Guía de bolsillo de QUÉ HACER / QUÉ NO HACER del ejercicio de OBSERVAR (pág. 7)
8. Invite a las personas participantes a leer las situaciones, seguidamente a debatir las acciones consignadas en el cuadro para la situación que les haya tocado del Ejercicio 1 y a responder si esa acción propuesta se debe HACER o NO HACER.
9. Posteriormente discuta las 3 situaciones en plenaria. Pida a 3 parejas que hayan trabajado las 3 situaciones, que expongan el caso y den sus respuestas leyendo cada acción. Pida complemento a las otras parejas. Tenga en cuenta que las acciones de los cuadros para cada ejercicio están basadas en las recomendaciones de QUÉ HACER y QUÉ NO HACER, de la página 7 de la Guía de bolsillo. Por tanto, usted debe conocer muy bien dichas recomendaciones y aclarar en plenaria si las respuestas son correctas de acuerdo con esas recomendaciones y con el cuadro guía de respuestas correctas.

## 2.2.2 EJERCICIO OPCIÓN 2 DE OBSERVAR (MEDIA JORNADA):

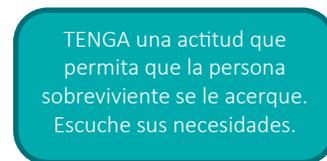
### Retos en grupo

1. Previamente prepare 16 post-it (o recuadros de 3cm x 3cm) para ubicarlos en una pared, cada uno de ellos tendrá un número del 1 al 16 en la parte frontal y en su reverso tendrá consignados 10 enunciados sobre QUÉ HACER y QUÉ NO HACER de la *Guía de Bolsillo* (p.7) y 6 retos, como se muestra a continuación:

Ejemplo:



Cara



Reverso

No es obligatorio que los enunciados vayan en el orden que se consigna en la siguiente tabla:

Número	Enunciados
POST-IT O RECUADRO 1	TENGA una actitud que permita que persona sobreviviente se le acerque. Escuche sus necesidades.
POST-IT O RECUADRO 2	PREGUNTE cómo puede apoyar primero con cualquier necesidad básica urgente. Algunas personas sobrevivientes pueden necesitar cuidados médicos inmediatos o ropa.
POST-IT O RECUADRO 3	RETO: Explique uno de los puntos que más le llame la atención del NO HACER expuesto por la persona facilitadora de la capacitación.
POST-IT O RECUADRO 4	NO fuerce a alguien a recibir ayuda y no sea intrusivo o insistente.
POST-IT O RECUADRO 5	NO pregunte si alguien ha experimentado VG, si ha sido víctima de violación, de golpes, etc.
POST-IT O RECUADRO 6	Proporcione apoyo práctico como ofrecer agua, un lugar privado para sentarse, un pañuelo, etc.
POST-IT O RECUADRO 7	RETO: Ceda el turno.
POST-IT O RECUADRO 8	NO presione a la persona sobreviviente a compartir más información de aquella con la que se sienta cómodo(a). Los detalles de lo que pasó y de la persona responsable no son importantes para su papel en cuanto a escuchar y brindar información sobre los servicios disponibles.
POST-IT O RECUADRO 9	RETO: Diga el nombre de 8 participantes en menos de un minuto.
POST-IT O RECUADRO 10	PREGUNTE a la persona sobreviviente si siente comodidad al hablar con usted en la ubicación actual. Si alguien acompaña a una persona sobreviviente, no asuma que es seguro hablar con la persona sobreviviente sobre su experiencia delante de dicha persona.
POST-IT O RECUADRO 11	RETO: Responda: ¿Qué aspecto agregaría a QUÉ HACER desde su experiencia?
POST-IT O RECUADRO 12	RETO: Responda: ¿Qué aspecto agregaría a QUÉ NO HACER desde su experiencia?
POST-IT O RECUADRO 13	NO ignore a alguien que se acerque a usted y le comparta que está experimentando algo malo, incómodo, incorrecto o violencia.
POST-IT O RECUADRO 14	RETO: Intercambie su puesto con una persona del otro grupo (es decir, ahora usted será miembro del otro grupo y viceversa)
POST-IT O RECUADRO 15	NO reaccione de manera exagerada. Mantenga la calma
POST-IT O RECUADRO 16	Conforme a sus mejores capacidades, PIDA al/a la sobreviviente que elija a alguien con quien se sienta cómodo o cómoda y que pueda traducir o darle apoyo si es necesario.

2. Recuerde imprimir previamente los folletos sobre QUÉ HACER y QUÉ NO HACER de de la *Guía de bolsillo* y recorte cada uno de los enunciados. A modo de plenaria, tome cada uno de los enunciados impresos, léalos en voz alta y ubíquelos en una cartelera que previamente haya pegado en la pared dónde esté dividida en dos columnas que digan QUÉ HACER y QUÉ NO HACER. Tenga en cuenta las precisiones consignadas en el apartado *Explique cómo se practica la OBSERVACIÓN* para abrir el ejercicio, las cuales encontrará a continuación:

➤ Explique cómo se practica la OBSERVACIÓN.

- Preséntense: Digan su nombre, su función y quiénes son, y pregunten cómo pueden ayudar.
- Aborden las necesidades básicas urgentes:
  - ◇ Cada persona tendrá necesidades básicas diferentes —como atención médica urgente; abastecimiento de agua; localizar a un ser querido o una manta o ropa si la suya está rota, manchada, la han perdido o se la han quitado—.
  - ◇ En el caso de las personas sobrevivientes de la VG en especial, es posible que la ropa sea una necesidad urgente fundamental para que se sientan más cómodas y se proteja su dignidad.
  - ◇ Dejen que la persona sobreviviente les explique cómo se siente respecto a su seguridad personal.
  - ◇ Asegúrense de no hacer suposiciones basadas en lo que vean.
- Tengan presente que las personas buscan apoyo de distintas maneras:
  - ◇ Permita que las personas expresen sus emociones de la manera en que se manifiesten. Las personas responden de manera diferente al estrés y las situaciones de crisis. Por ejemplo, es posible que algunas se queden calladas y sean incapaces de hablar; otras estén enfadadas y griten; otras se culpen a sí mismas por lo que les ha pasado; y otras lloren o reaccionen de manera violenta.
  - ◇ Las personas con discapacidad y las que hablan un idioma diferente, así como otras personas, afrontan distintos obstáculos a la hora de buscar apoyo. Respeten los principios del enfoque centrado en las personas sobrevivientes y la confidencialidad al buscar maneras de escuchar y ofrecer apoyo a estas personas. Incluso si no pueden entender a alguien, siempre pueden mostrar que están dispuestos a prestarles atención y apoyo.
  - ◇ Asegúrese de que hay presente personal femenino para prestar apoyo, especialmente en los contextos en los que las mujeres o niñas no pueden, por razones culturales, interactuar con los hombres.
- Reconozca qué pueden y qué no pueden gestionar.
  - ◇ A veces, se requiere un apoyo más especializado que va más allá de su función, como en las situaciones en que hay NNA implicados; la notificación es obligatoria; existe un peligro inminente para la persona sobreviviente; o esta representa un peligro para sí misma o para otros individuos.
  - ◇ En tales casos, puede que haya otros centros de atención con capacidad para ofrecer un apoyo más adecuado. Es importante consultar y conocer su hoja de información.

3. Solicite a las personas participantes que se dividan en dos equipos.

4. Seleccione 1 de las 3 situaciones del Ejercicio 1 y léala en voz alta a todo el grupo de participantes.

5. Con base en la situación leída pídale a un/a participante de cada equipo que tome un post-it de la pared, lo lea en voz alta y realice la siguiente acción según el enunciado que salga (así sucesivamente con cada una de las personas participantes hasta que no quede ningún post-it o recuadro en la pared):

➤ Reto: responder la pregunta o realizar la acción descrita.

- Enunciado QUÉ HACER: Con base en la situación leída por la facilitador/a expresar en una frase o pregunta cómo realizaría la atención a esa persona según el enunciado consignado en el post-it elegido.
- Enunciado QUÉ NO HACER: Con base en la situación leída por la facilitadora dar un ejemplo de cómo sería ese QUÉ NO HACER en una frase o pregunta según el enunciado consignado en el post-it elegido.

## EJEMPLO:

Post it elegido # 1: TENGA una actitud que permita que la persona sobreviviente se le acerque. Escuche sus necesidades.

Respuesta: Buenas tardes, mi nombre es xxx y con todo el gusto la escucho, cuenta con toda mi atención en este momento.

6. Su labor como persona que facilita durante la dinámica será puntualizar, corregir y argumentar las intervenciones con base en los enunciados abordados de QUÉ HACER y QUÉ NO HACER en la práctica de observación.
7. Recuerde solicitarle a las personas participantes que la intervención dure máximo 2 minutos.

## 2.3 El paso ESCUCHAR

### 2.3.1 EJERCICIO OPCIÓN 1 (JORNADA COMPLETA):

#### Juego de roles:

1. En una cartelera diferente a la del ejercicio de OBSERVAR coloque las respuestas de los enunciados de QUÉ HACER / QUÉ NO HACER del ejercicio ESCUCHAR, según corresponda. Léalos en voz alta y además exponga algunos Ejemplos sobre qué decir... de la *Guía de bolsillo* (pág. 8). Tenga en cuenta las precisiones consignadas en el apartado Explique cómo se practica la ESCUCHA, las cuales encontrará en el punto 1 del ejercicio (opción 2) de ESCUCHAR.
  2. Divida a las personas participantes en 3 grupos, indique la situación a abordar en cada uno (situaciones del Ejercicio 1) y especifique que en cada grupo una persona deberá representar el rol de la persona sobreviviente, otra persona representará un rol de ayuda humanitaria y las demás actuarán como observadores. El juego de roles girará en torno a una conversación en la cual la persona sobreviviente se acerca al profesional de ayuda humanitaria para recibir apoyo. Es importante que usted diga claramente, en voz alta para todas las personas participantes, que si alguien no quiere hacer el rol de persona sobreviviente no está obligada a hacerlo y se escogerá a otra persona.
- Rol de la persona sobreviviente: Identificarse con la situación asignada y representarla acordemente al perfil.
  - Rol profesional ayuda humanitaria: Prestar apoyo a la persona sobreviviente adecuadamente con los conocimientos adquiridos hasta este momento de la capacitación o lo leído previamente en la *Guía de bolsillo*.
  - Rol observador: Tomar nota de las acciones que realiza el profesional de ayuda humanitaria en el apoyo brindado, a partir los conocimientos adquiridos hasta este momento de la capacitación o lo leído previamente en la *Guía de bolsillo*.
3. Entréguele a cada observador un lapicero y un *formato de diligenciamiento*<sup>4</sup> del ejercicio 2, relacionado con las respuestas de ESCUCHAR de la *Guía de bolsillo* (pág. 8), allí cada uno de forma individual anotará sus observaciones con respecto a las características enunciadas con base en el ejercicio de juego de roles que se desarrolle dentro del grupo. Recuerde imprimir previamente el formato de diligenciamiento (20 copias aproximadamente, 1 para cada observador)
  4. Aclare que el ejercicio de juego de roles se llevará a cabo de manera simultánea para cada grupo. Si identifica

<sup>4</sup> Este formato para observador lo puede encontrar al finalizar el documento (consta de 2 páginas).

que la conversación fue muy corta amplíe el tiempo de ejecución con el grupo identificado y de la instrucción de profundizar la conversación para el apoyo brindado a la persona sobreviviente.

5. Solicite a las personas participantes ubicarse en disposición de plenaria. Cada grupo deberá compartir su experiencia con base en las siguientes preguntas:
  - ROL sobreviviente y personal apoyo humanitario: ¿Qué pasó en el ejercicio? ¿Qué identifiqué? ¿Cómo me sentí y cómo me siento? ¿Qué habilidades descubrí? ¿Qué aspectos les resultaron difíciles?
  - ROL observador: ¿Qué sugerencias haría con respecto al QUÉ HACER Y QUÉ NO HACER desde lo que observé?
6. Termine el ejercicio destacando que la práctica hace al maestro o maestra; es decir, ofrecer apoyo a una persona que comunica un incidente de VG se vuelve más fácil cuando se realiza de manera adecuada. Anime a las personas participantes a continuar practicando los guiones con sus compañeros/as.

## 2.3.2 EJERCICIO OPCIÓN 2 DE ESCUCHAR (MEDIA JORNADA):

### Espías

1. En una cartelera diferente a la del ejercicio de OBSERVAR coloque las respuestas de los enunciados de QUÉ HACER / QUÉ NO HACER del ejercicio ESCUCHAR, según corresponda. Léalos en voz alta y además exponga algunos Ejemplos sobre qué decir... de la *Guía de bolsillo* (pág. 8). Tenga en cuenta las precisiones consignadas en el apartado *Explique cómo se práctica la ESCUCHA*, las cuales encontrará a continuación:
  - Explique cómo se practica la ESCUCHA.
    - Tras asegurarse de que se han satisfecho las necesidades básicas de la persona sobreviviente, y de que no corre peligro inmediato, ESCUCHEN.
    - Mantengan la calma en la medida de lo posible.
    - Dejen que la persona comparta tanta o tan poca información como desee.
    - SU FUNCIÓN NO ES la de ofrecer asesoramiento, ni acompañar a esa persona hasta los servicios, ni realizar una entrevista detallada sobre lo que le ha ocurrido.

- CÉNTRENSE en ofrecerle INFORMACIÓN sobre los servicios que sabe que están disponibles.
- Lea los mensajes clave de los pasos OBSERVAR y ESCUCHAR:
  - No ignoren a nadie que intenta buscar apoyo.
  - Las necesidades de las personas sobrevivientes son lo principal. Estar atentas a necesidades salvavidas como la salud y la seguridad. Priorizar las emergencias de salud y seguridad (pueden ser visibles o no) antes de entablar conversaciones extensas con la persona sobreviviente.
  - Mantengan la confidencialidad. No preparen ningún tipo de documentación sobre la persona sobreviviente o el incidente. Esto significa no tomar notas; no hacer fotografías; no llamar a otras personas para mantener una conversación en grupo con la persona sobreviviente; no llamar a los medios de comunicación; y no grabar en audio ninguna parte de la conversación con su teléfono u otro dispositivo.
  - Permita que la persona sobreviviente exprese sus emociones como deseen: algunas personas se quedan calladas, otras están enfadadas y gritan, y otras puede que lloren, entre otras reacciones.
  - Escuchen a las personas sobrevivientes y pregunten cómo pueden ayudar.
  - Respete el espacio personal de la persona sobreviviente de VG, ya que un abrazo, una palmada en la espalda o algún contacto físico puede ser contraproducente y generar una acción con daño. El contacto físico debe ser mínimo o no existir. En todo caso usted puede evaluar sí, según la actitud de la persona sobreviviente y/o el contexto, puede llegar a ser beneficioso un acercamiento físico cuidadoso como tocar el hombro o incluso indagar a la persona si quiere recibir un abrazo. Sin embargo, si la persona víctima es mujer y la persona que está realizando la atención es hombre, lo mejor es abstenerse de cualquier contacto físico para evitar revictimizar a la sobreviviente.
  - No planteen preguntas sobre lo ocurrido ni pidan detalles del incidente; en lugar de eso, enfatizan que están a su disposición para escuchar lo que deseen contarles.
  - Expresar empatía mediante frases sanadoras como: “no es tu culpa”, “gracias por haber acudido a nosotros”, “te creo” debió haber sido muy difícil para ti”. Evitar frases bien intencionadas para reestablecer la alegría que resultan contraproducentes como “no llores que

todo estará bien, “ánimo que hay motivos para estar contenta” “piensa en tu familia”, “denuncia que el agresor pagará por lo que te hizo”

- Reconozcan si se encuentran en una situación no segura, ya sea para ustedes o para la persona sobreviviente. En tales casos, puede que haya otros centros de atención con capacidad para ofrecer un apoyo más adecuado.
  - RECUERDEN, si desean buscar el apoyo de una supervisora o de otro agente humanitario, pidan SIEMPRE permiso primero a la persona sobreviviente, y explíquenle con quién quieren hablar, por qué motivo, y qué información van a compartir.
  - Como trabajadores humanitarios, tenemos la obligación de respetar y proteger los derechos y las necesidades de todas las personas necesitadas, sin hacer suposiciones ni juicios de valor.
2. Recuerde imprimir, recortar, doblar y depositar en una bolsa los enunciados de la *Guía de bolsillo* sobre QUÉ HACER y QUÉ NO HACER de ESCUCHAR (pág. 8).
  3. Solicítele a cada participante que saque un papel de la bolsa, deberán leerlo en silencio y no mostrárselo a nadie.
  4. Posteriormente indique que tendrán 5 minutos para conformar dos subgrupos, uno correspondiente a enunciados sobre QUÉ HACER y otro grupo correspondiente a aquellos enunciados sobre QUÉ NO HACER. Esta conformación la tendrán que hacer sin comunicarse verbalmente y sin que exista contacto físico, sume a ello la instrucción de no mostrar los papeles de los enunciados.
  5. Cuando se hayan conformado los dos subgrupos brinde 5 minutos para que de manera interna socialicen los enunciados que cada uno tiene.
  6. Tenga en cuenta que el propósito de las reglas de la actividad es que las personas participantes potencien o identifiquen habilidades de comunicación no verbal que también están relacionadas con la escucha.
  7. Abra el espacio para que 3 personas de cada subgrupo cuenten cómo fue la experiencia para su conformación, comprendiendo que no podían hablar, no podía haber contacto físico, ni podían compartir el enunciado. Puede guiarse por estas preguntas orientadoras: ¿Qué dificultades tuvieron?, ¿Cómo lograron comunicarse?, ¿Qué creen que hubieran podido hacer distinto y qué harían igual?
  8. Simultáneamente al ejercicio anterior, solicite a una persona de cada subgrupo pegar los enunciados en una

pared en la columna que corresponda, previamente deben estar dichas columnas en una cartelera dividida por QUÉ HACER y QUÉ NO HACER.

9. Proceda a explicar cada uno de los enunciados para cerrar el ejercicio, siempre teniendo en cuenta las precisiones consignadas en el apartado *Explique cómo se practica la ESCUCHA*, las cuales encontrará en el punto 1 de ESCUCHAR de esta opción 2
- Abra un debate con todo el grupo sobre los riesgos y beneficios de buscar apoyo desde la perspectiva de las personas sobrevivientes, y distribuya los folletos sobre riesgos y beneficios.
  - Entre los posibles riesgos se incluyen:
    - La posibilidad de que se enteren las amistades, la familia o la comunidad de la persona sobreviviente, lo que puede dar pie a la estigmatización, la culpabilización o la exposición a más violencia.
    - La posibilidad de que el autor o autores del acto de violencia descubran que otras personas saben lo que ha ocurrido, lo que puede dar pie a represalias contra la persona sobreviviente, que le hagan daño o incluso la maten. Un claro ejemplo es que la pareja o expareja agresora pueda amenazar la integridad física, sexual o incluso la vida de la persona sobreviviente. Otro ejemplo es en el caso de los lugares en Latinoamérica donde hay pandillas y/o grupos armados que controlan los pasos fronterizos o ciertas poblaciones, este es un riesgo real y bastante factible.
    - La posibilidad de que los proveedores de servicios queden expuestos a las amenazas y la violencia del autor o de la comunidad si estiman que están ayudando a una persona sobreviviente.
    - La posible falta de sensibilidad en la respuesta de los proveedores de servicios si carecen de la capacitación adecuada.
  - Entre los beneficios previstos se incluyen:
    - El acceso a apoyo vital en momentos de peligro.
    - El acceso a asistencia médica segura, confidencial y profesional de manera oportuna que podría prevenir el VIH y los embarazos no deseados.
    - El acceso a otros servicios que fomentan la dignidad y la comodidad, incluidas opciones de apoyo psicosocial y de seguridad.
    - El acceso a apoyo dirigido a la prevención de otros incidentes de violencia en el futuro.

## 2.4 El paso VINCULAR

### 2.4.1 EJERCICIO OPCIÓN 1 (JORNADA COMPLETA):

#### Mirar hacia adentro:

1. Para iniciar la actividad, en otra cartelera diferente a los ejercicios de OBSERVAR y ESCUCHAR plasme las acciones de QUÉ HACER y QUÉ NO HACER del ejercicio de VINCULAR de la Guía de Bolsillo (pág. 9), leyendo en voz alta cada una de las acciones.

**Sugerencia:** imprima y recorte por frases las acciones a pegar en la cartelera, le facilitara la dinámica. Procure, en este ejercicio integrar lo aprendido entre OBSERVAR, ESCUCHAR y VINCULAR resaltando la importancia del enfoque en la persona sobreviviente y acción sin daño.

2. Tenga en cuenta las precisiones consignadas en el apartado *Explique cómo se práctica la VINCULACIÓN y autocuidado*, las cuales encontrará en el ejercicio (opción 2) de VINCULAR.
3. Entréguele una hoja A4 y un lapicero a cada participante, indique que la actividad inicialmente se llevará a cabo de forma individual.
4. Exprese que las personas participantes contarán con 10 minutos para responder una serie de preguntas con base en una experiencia de su vida que no necesariamente tiene que ser relatada. Para ello debe tener en cuenta los siguientes pasos y preguntas:
  - I. Recuerde una situación difícil en la que haya sentido la necesidad de buscar apoyo y lo haya hecho.
  - II. Recuerde cómo le brindaron dicho apoyo, que le sirvió y que no en ese momento.
  - III. ¿Cómo le hubiera gustado que le brindaran apoyo?
  - IV. En situaciones donde ha escuchado a una persona que lo necesita, ¿qué habilidades cree que puso en práctica para no generar daño?
  - V. ¿Qué hubiera hecho distinto?
  - VI. ¿Reconoce sus límites?
  - VII. ¿Qué prácticas de cuidado y autocuidado reconoce como importantes para su labor en una situación de VG?

5. Posteriormente, invite a las personas participantes (por lo menos a 6) a compartir lo que depositaron en la lista de cuidado y autocuidado. Promueva la conversación y el debate alrededor del tema y encamínelo poco a poco a la VG.
6. Para finalizar la actividad, vuelva a leer y afianzar lo visto al inicio en la cartelera de QUÉ HACER y QUÉ NO HACER del ejercicio de VINCULAR de la *Guía de bolsillo* (pág. 9), retomando aportes de las personas participantes.

### 2.4.2 EJERCICIO OPCIÓN 2 DE VINCULAR (MEDIA JORNADA):

#### ¿Y cómo es que nos cuidamos?

1. Previamente pegue una hoja A4 en una pared y debajo de ella (en el piso) ubique un vaso lleno de agua sin que las personas participantes se den cuenta de esta acción, de igual manera pegue una cartelera grande diferente a los ejercicios de OBSERVAR y ESCUCHAR, plasmando allí los enunciados de QUÉ HACER y QUÉ NO HACER del ejercicio de VINCULAR de la *Guía de bolsillo* (pág. 9).
2. Dé 3 minutos para que las personas participantes observen los enunciados depositados en la cartelera con enunciados sobre QUÉ HACER y QUÉ NO HACER para el ejercicio de VINCULAR.
3. Para abrir el ejercicio discuta y tenga en cuenta las precisiones consignadas en el apartado *Explique cómo se practica la VINCULACIÓN y Autocuidado.*, las cuales encontrará a continuación:
  - Explique cómo se practica la VINCULACIÓN.
    - Pregunten a la persona sobreviviente si hay alguien de confianza a quién puedan dirigirse para solicitar apoyo.
    - Si les piden su OPINIÓN, animen a las personas sobrevivientes a que tomen decisiones sobre a quién dirigirse, cuándo y por qué.
    - No expresen su opinión personal sobre la situación.
    - Si existe algún servicio:
      - ◊ Faciliten información precisa a la persona sobreviviente sobre los servicios o las opciones disponibles para mayor comodidad.

- ◇ Utilicen su hoja de información y asegúrense de que cuentan con información actualizada y precisa sobre los servicios disponibles y cómo acceder a ellos.
- ◇ Si no están seguros de que existe un servicio específico, indíquelo.
- ◇ No prometer acciones ni servicios a los que las personas sobrevivientes de VG no puedan acceder.
- Terminen la conversación de manera empática.
  - ◇ Mantengan la confidencialidad.
  - ◇ Refuercen de manera positiva cualquier decisión que haya tomado la persona sobreviviente.
  - ◇ Tengan presente que su función es apoyar las decisiones y elecciones de la persona sobreviviente, aun si no toma ninguna.
  - ◇ No participe en sesiones o reuniones repetidas con la persona sobreviviente, ni en sesiones de asesoramiento o intentos de gestionar su caso.
- Lean los mensajes clave del paso VINCULAR.
  - Su función principal es la de ofrecer información sobre otros servicios disponibles, si los hay.
  - Si no hay servicios disponibles, es importante hablar honestamente con las personas sobrevivientes.
  - No compartan con nadie información sobre las personas sobrevivientes o los incidentes. Es importante tener presente que, aunque lo hagan todo bien, no podrán arreglar la experiencia de esa persona ni eliminar su dolor.
  - Si les preocupa el bienestar de una persona sobreviviente o que no haya recibido apoyo apropiado, realicen un seguimiento directamente con el proveedor de servicios. NO se pongan en contacto directamente con la persona sobreviviente.
  - Es posible que vuelvan a ver a esa persona o que se enteren de que ha experimentado otro incidente de violencia. No pueden cambiar la experiencia de una persona sobreviviente, pero sí pueden escucharla durante cada incidente sin hacer juicios de valor, hayan hablado o no antes con ella.
- de esa persona ni eliminar su dolor. Escuchar y oír las experiencias de otras personas puede ser una experiencia dolorosa, traumática e hiriente.
- Pida a las personas participantes que cuenten de qué manera suelen afrontar los sentimientos provocados por una historia traumática y dolorosa que han escuchado (no necesariamente un incidente de VG).
- Reflexione sobre las respuestas de las personas participantes y mencione algunas técnicas que pueden ayudarles a gestionar esas emociones.
  - Piensen en cómo cuidar de sí mismos cuando se presentan estos sentimientos. Recurren a su propio sistema y red de apoyo, incluidos sus compañeros (as) de trabajo, su jefe de equipo o un especialista en VG, para comentar con ellos la interacción (teniendo en cuenta la confidencialidad de las personas sobrevivientes) y buscar apoyo.
  - Como ciertos tipos de violencia (por ejemplo, la violencia doméstica) pueden darse de manera cíclica, es posible que vuelvan a ver a esa persona o que se enteren de que ha experimentado otro incidente de violencia. No pueden cambiar sus experiencias, pero pueden:
    - ◇ Escuchar a las personas sobrevivientes durante cada incidente sin hacer juicios de valor, hayan hablado o no antes con ellas.
    - ◇ Pensar en cómo mejorar sus programas, aumentar la seguridad de los servicios que ofrecen y crear un entorno más positivo para quienes sufren VG.
- Muestre otra vez la diapositiva con el árbol de decisiones y pida dos voluntarios para que lo expliquen.
- Mencione que a veces nos enteramos de un incidente de VG a través de un tercero. En este caso, podemos:
  - Facilitar información precisa y actualizada sobre los servicios y el apoyo a disposición de las personas sobrevivientes.
  - Animar a esa persona a que comparta dicha información de manera segura y confidencial con la persona sobreviviente para que se pueda divulgar de la forma que se desee.
- Recuerde a los participantes que no deben buscar por sí mismos a una persona sobreviviente de VG porque esto puede acarrear más daño para la persona sobreviviente y poner en peligro la seguridad tanto de la persona sobreviviente como del trabajador/a humanitario/a.

## Autocuidado

- Explique a las personas participantes que es importante tener presente que, aunque asistan a la persona sobreviviente de VG de manera correcta, no podrán “arreglar” la experiencia

4. Posteriormente, indique que todas las personas participantes deberán consignar en la hoja A4 pegada en la pared una palabra o frase del significado que tiene para cada uno la palabra cuidado se debe explicar a su vez que solo tendrán 2 minutos para el desarrollo de la actividad. NO debe hacer en ningún momento referencia al vaso de agua dispuesto en el piso. Recuerde contabilizar el tiempo.
  5. Transcurridos los dos minutos, solicite a las personas participantes sentarse en sus puestos. Recoja el vaso de agua y observe en qué nivel está el líquido. Abra la plenaria y genere una conversación colectiva con base en las siguientes preguntas orientadoras:
    - ¿Lograron todos y todas escribir la palabra o frase en la hoja? ¿Por qué algunos no lo lograron?
    - ¿Qué escribieron?
    - ¿Qué pasó con el vaso de agua que estaba en el piso?
    - ¿Alguno o alguna se sintió transgredida en este ejercicio, por qué?
- ¿Qué noción de cuidado tienen después del ejercicio realizado?
  - ¿Qué relación encuentran entre el desarrollo del ejercicio realizado y la atención a realizar a personas refugiadas y migrantes sobrevivientes de VG?
  - ¿Encuentran alguna relación entre los enunciados consignados en la cartelera sobre QUÉ HACER y QUÉ NO HACER respecto al paso vincular con el ejercicio desarrollado?
- Sugerencia:** para cada pregunta orientadora de la palabra a máximo 2 participantes y solicite que las intervenciones sean cortas, con el fin de cuidar el espacio y dar la oportunidad a todas las personas participantes de hablar. Así mismo, realice una reflexión en torno a aspectos que pasamos por alto en el cuidado con el fin de cumplir nuestra labor, tal como pudo pasar con el vaso de agua.
6. Para realizar el cierre del ejercicio vuelva a afianzar las nociones discutidas desde el inicio teniendo en cuenta las precisiones consignadas en el apartado *Explique cómo se practica la VINCULACIÓN y Autocuidado*.

## 2.5 Ejercicio apoyo niñas, niños y adolescentes.

**(Aplica para la ruta opción 1 y opción 2 de los ejercicios de orientación paso a paso de la *Guía de bolsillo*)**

### Aspectos clave del apoyo a los(as) niños(as) y adolescentes

1. Vuelva a explicar que los pasos anteriores se aplican principalmente a adultas sobrevivientes y que el apoyo a NNA sobrevivientes requiere consideraciones específicas.
  2. Señale que un/a niño/a y adolescente es, por definición, cualquier persona menor de 18 años.
  3. Pregunte a las personas participantes en qué se diferencia el apoyo a las adultas sobrevivientes de la VG del apoyo a los(as) niños(as) o adolescentes sobrevivientes de este tipo de violencia. Dirija la conversación con el fin de ayudar a las personas participantes a identificar en qué se parecen y en qué se diferencian el apoyo a los adultos y el apoyo a NNA. Entre los aspectos comunes se pueden incluir, entre otros:
    - NO HACER DAÑO.
    - No hacer juicios de valor.
- NO tomar decisiones en nombre de los(as) niños(as) o adolescentes.
  - NO hacer preguntas sobre lo que ha ocurrido y por qué.
  - Utilizar frases reconfortantes y sanadoras.
  - Mantener la confidencialidad.
  - Garantizar la seguridad.
4. Muestre la diapositiva y explique los mensajes clave:
    - Hablen siempre primero con una especialista en VG o protección infantil en su país o contexto para saber: 1) qué servicios hay disponibles en su área, y 2) cuáles son los protocolos y procedimientos locales.
    - No hagan daño. No busquen a niños(as) sobrevivientes. Su trabajo no consiste en investigar o evaluar si NNA está experimentando violencia. Esto puede dar pie a un aumento de la violencia y los riesgos para NNA. Si un/a niño/a o adolescente desea solicitar su ayuda, muéstrense accesibles.

- Recuerden, su función consiste en:
    - Escuchar, sin juzgar.
    - Apoyar al NNA poniéndolos en contacto con un adulto con quienes se sientan seguros y que les inspire confianza. Puede que esta persona no sea un progenitor, cuidador o miembro de la familia.
    - No tomen decisiones en nombre del NNA; esto incluye no solicitar la presencia de su cuidador o de cualquier otra persona cuando el niño o adolescente hable con ustedes.
  - Proporcionen comodidad mediante las siguientes técnicas:
    - Dejen que el NNA dirija la conversación.
    - Colóquense a la altura de sus ojos y utilicen un lenguaje corporal abierto.
    - Eviten hacer preguntas sobre lo que ha ocurrido, quién ha estado involucrado y por qué.
    - Utilicen frases reconfortantes.
    - Hablen de manera que les puedan entender.
  - Traten de forma equitativa a cada niño y niña.
    - No traten a un NNA que ha sufrido violencia de género como si estuviera indefenso. Todos los niños y niñas tienen habilidades y fortalezas únicas y poseen la capacidad de sanar.
    - Hablen con los NNA sobrevivientes de manera que les entiendan, respetando su dignidad y sus opiniones.
  - Mantengan la confidencialidad.
    - No tomen notas, hagan fotografías ni documenten de ninguna forma su interacción con el NNA. Guarden los teléfonos o las computadoras que puedan dar la impresión de estar grabando la conversación.
    - Pidan permiso para compartir cualquier información relativa al NNA o su experiencia.
  - Garanticen la seguridad del niño o niña. La seguridad física y emocional del/la niño(a) es la principal preocupación.
  - Tengan presente las posibles maneras de buscar apoyo de los NNA o sus cuidadores.
    - Los NNA buscan ayuda de forma distinta a los adultos, y raras veces hacen una denuncia directa.
    - A los/NNA puede resultarles difícil confiar en los adultos o hablar con ellos.
5. Imprima la hoja del *Ejercicio 3* y reparta la situación para discutir en grupos pequeños. Pídale a las personas participantes que llenen el cuadro con qué hacer o no hacer.
  6. Remita a las personas participantes a la lista QUÉ HACER y QUÉ NO HACER del marco OBSERVAR/ESCUCHAR/VINCULAR para los/las niños(as) de las páginas 18 y 19 de la Guía de bolsillo.
  7. Después de terminar de llenar el cuadro y de revisar la lista de la Guía sobre QUÉ HACER y QUÉ NO HACER correspondientes al apoyo a NNA
  8. En plenaria discuta el ejercicio 3 con los grupos. Después de eso identifiquen las diferencias en el planteamiento OBSERVAR/ESCUCHAR/VINCULAR cuando se aplica a NNA y adultos.
  9. Pregunte a los participantes en qué se diferencia el apoyo a las adultas sobrevivientes de la VG del apoyo a NNA sobrevivientes de este tipo de violencia. Dirija la conversación con el fin de ayudar a las personas participantes a identificar en qué se parecen y en qué se diferencian el apoyo a los adultos y el apoyo a NNA.
  10. Comunique a las personas participantes que pueden consultar la lista QUÉ HACER y QUÉ NO HACER para adultos elaborada en la pared durante los ejercicios anteriores.
  11. Haga hincapié en que en algunos casos puede no estar claro cómo favorecer el interés superior de la niñez\* y su bienestar físico y mental. Si en algún momento tienen dudas sobre la seguridad de la situación, informen al/la niño(a) que tendrán que hablar confidencialmente con otro proveedor de servicios o miembro del equipo que puede saber más sobre cómo garantizar su seguridad.

\*El interés superior de la niñez es un principio que debe informar toda actuación del personal humanitario. Consiste en que toda decisión y actuación que involucre a la niñez debe estar guiada por la búsqueda de su bienestar y debe buscar garantizar prioritariamente sus derechos.



Photo: ©UNICEF/Párraga

## 2.6 Ejercicio de cierre:

### Árbol de decisiones

**(Aplica para la ruta opción 1 y opción 2 de los ejercicios de orientación paso a paso de la *Guía de bolsillo*)**

Este ejercicio permite a las personas participantes practicar los conocimientos adquiridos durante los pasos OBSERVAR, ESCUCHAR y VINCULAR.

1. Muestre la diapositiva con el árbol de decisiones y pida dos voluntarios(as) para que lo expliquen con base en los aprendizajes obtenidos durante la sesión.
  - Mencione que a veces nos enteramos de un incidente de VG a través de un tercero. En este caso, podemos:
  - Facilitar información precisa y actualizada sobre los servicios y el apoyo a disposición de las personas sobrevivientes.
  - Animar a la persona a que comparta dicha información de manera segura y confidencial con la persona sobreviviente para que se pueda divulgar de la forma que se desee.
2. Recuerde a las personas participantes que no deben buscar por sí mismos a una persona sobreviviente de VG porque esto puede acarrear más daño para la persona sobreviviente y poner en peligro la seguridad tanto de la persona sobreviviente como del trabajador humanitario.
3. Concluya la sesión remitiendo a los participantes a los distintos recursos que pueden servirles de apoyo en el futuro con el anexo II de la Guía del usuario sobre otros recursos, el cual puede encontrar en este link: [https://gbvguidelines.org/wp/wp-content/uploads/2019/05/GBV\\_UserGuide\\_021718\\_ES.pdf](https://gbvguidelines.org/wp/wp-content/uploads/2019/05/GBV_UserGuide_021718_ES.pdf) y facilite los contactos de los servicios de asistencia en el ámbito de la VG y la protección infantil.

## OBSERVAR-SITUACIÓN 1

### EJERCICIO 1

En la casilla vacía escriba HACER O NO HACER según el enunciado de la acción en una situación de VG desde su rol de apoyo humanitario:

#### Situación 1:

En un albergue fronterizo una mujer venezolana y migrante de 30 años, delgada y con algunos hematomas en sus brazos

que se ven levemente, se acerca a usted con sus dos hijos a pedir información de servicios de apoyo y le relata lo siguiente:

*“Buenas, ¿usted sabe dónde puedo conseguir un medicamento para mi hijo menor? Es que está vomitando desde esta mañana y mi esposo no se puede dar cuenta porque él se lleva al niño pa` conseguir un poco de dinero y si se llega a dar cuenta a mí me va mal”.*

**Lenguaje no verbal:** En ningún momento la mujer tiene contacto visual con usted, habla en un tono de voz bajo, su postura corporal es encorvada y se toca con gesto de dolor el estómago. Los niños tampoco lo miran.

ACCIONES	HACER / NO HACER
Presentarse: Decir su nombre, la organización por la que trabaja, su función, y preguntar cómo puede ayudar.	
Decir: “Parece estar padeciendo bastante dolor ahora mismo., “¿Quiere tomar un vaso de agua y sentarse? y “No soy profesional en el tema por el cual está conversando conmigo, sin embargo, puedo escucharla y brindarle información sobre algunas instituciones a las que podría acudir”	
Escuchar las necesidades de la persona sobreviviente.	
No atender o no prestarle importancia a la mujer que llega a contarle la situación incómoda, incorrecta o de violencia, en este caso, la situación de su hijo.	
Convencer a la mujer para que denuncie y reciba su ayuda.	
Manifestar asombro, incredulidad o ira ante lo que la persona le cuenta.	
Preguntar cómo puede apoyar primero con cualquier necesidad básica urgente.	
Ejemplo: ¿Qué necesita?, ¿Necesita un pañuelo, una muda de ropa?	
Hablar con el acompañante o cuidador de la persona sobreviviente.	
Asegurarse de que la persona sobreviviente siente comodidad al hablar con usted en la ubicación actual preguntando si hay otro lugar en dónde se sentiría mejor o más cómoda para hablar.	
Intentar recolectar la mayor información posible (detallada) de la situación de violencia que vivió o vive la persona. Ejemplos: ¿Quién le hizo esto? ¿En qué lugar y a qué hora fue?, “Cuénteme cómo fue toda la situación”, entre otros.	
Escuchar y brindar información sobre los servicios disponibles.  Ejemplo: Usted puede recibir mayor orientación y acompañamiento en la Institución XXX ubicada en XXX que tiene estos horarios XXX. Puede ser institución de salud, organización de mujeres, Alcaldía del lugar, autoridades de protección como Policía, etc.	
Preguntar a la mujer y a sus hijos si han experimentado VG, si han sido víctima de violación, de golpes, etc.	
Realizar la atención con base en las suposiciones que usted tenga de la situación, por ejemplo, que el esposo es un agresor y ella se quiere separar.	

## OBSERVAR-SITUACIÓN 2

### EJERCICIO 1

En la casilla vacía escriba HACER O NO HACER según el enunciado de la acción en una situación de VG desde su rol de apoyo humanitario:

#### Situación 2:

En una brigada de salud una mujer migrante con aspecto juvenil y con ropa ceñida al cuerpo de unos 20 años se

acercó a usted preguntando por los servicios de salud sexual y reproductiva para una compañera, y le relata lo siguiente:

*“Buenas, ¿usted sabe dónde puedo conseguir una prueba de embarazo? Es que tengo una amiga que está por acá y le da vergüenza acercarse. Usted sabe que en el camino uno se encuentra con hombres difíciles y ella está preocupada por un embarazo o enfermedad”.*

**Lenguaje no verbal:** La mujer está sonriente, habla rápido y extrovertidamente, pero se percibe un tono de angustia en su tono de voz.

ACCIONES	HACER / NO HACER
Presentarse: Decir su nombre, su función y quiénes son, y preguntar cómo pueden ayudar.	
Decir: “¿Desea un poco de agua y sentarse un momento?”	
Preguntar: “¿Está bien este lugar para usted?; ¿Se siente cómodo(a) teniendo una conversación aquí?”; “¿Desea un poco de agua? Tome asiento.” Decir: “No profesional en el tema por el cual está conversando conmigo, sin embargo, puedo escucharla y brindarle información sobre algunas instituciones a las que podría acudir”	
Escuchar las necesidades de la mujer con respecto a su amiga con tranquilidad y sin prejuicios frente a su edad y a su forma de vestir. Por ejemplo, no se puede sugerir o cuestionar que si la mujer vestía de cierta manera entonces se exponía a la violencia. Recordar siempre que independientemente del lugar, hora, vestimenta ninguna mujer debe ser sujeta a una situación de violencia como acoso sexual.	
Hacer caso omiso cuando la mujer llega a contarle de esa situación incómoda, incorrecta o de violencia porque no está presente la amiga.	
Convencer a la mujer para que su amiga denuncie y reciba su ayuda.	
Manifestar asombro, incredulidad o ira ante lo que la mujer le cuenta.	
Preguntar cómo puede apoyar su acceso a servicios esenciales de salud o de seguridad. (prevención de embarazo y prevención de transmisión de infecciones de transmisión sexual) para su amiga o ella. Ejemplo: ¿Su amiga está bien de salud, necesita algún servicio especial?	
Asegurarse de que la mujer sobreviviente siente comodidad al hablar con usted en la ubicación actual.	
Intentar recolectar la mayor información posible (detallada) de la situación de violencia que vivió o vive la amiga de la persona. Ejemplos: ¿Cómo fue la situación vivida?, ¿En qué lugar se encontraba y qué hora era? Explíqueme por favor con detalles para poder brindarle una mejor atención.	

ACCIONES	HACER / NO HACER
<p>Escuchar y brindar información sobre los servicios disponibles.</p> <p>Ejemplo: Usted puede recibir mayor orientación y acompañamiento en la institución XXX ubicada en XXX que tiene estos horarios XXX. Puede ser institución de salud, organización de mujeres, Alcaldía del lugar, autoridades de protección como Policía, etc.</p>	
<p>Preguntar si su amiga ha experimentado VG, si ha sido víctima de violación, de golpes, etc.</p>	
<p>Realizar la atención con base en las suposiciones que usted tenga de la situación.</p> <p>Ejemplo: Suponer que la amiga quiere denunciar; o suponer que la amiga buscó conscientemente estar en la situación que la condujo a la violencia.</p>	

## OBSERVAR – SITUACIÓN 3

### EJERCICIO 1

En la casilla vacía escriba HACER O NO HACER según el enunciado de la acción en una situación de VG desde su rol de apoyo humanitario:

#### Situación 3:

En un Centro de Tránsito Fronterizo una mujer migrante joven y atractiva con falda larga y camisa grande de más o menos 23 años se acerca a usted preguntando información laboral

para personas migrantes y refugiadas, ya que se encuentra en la siguiente situación según su relato:

“Necesito información sobre si hay alguna chamba de la que usted sepa en donde yo pueda trabajar de día, es que la verdad estoy achantada (cansada) y el dueño de la tienda no me quiere entregar mis corotos (pertenencias) porque le dije que ya no quería seducir más a los clientes”.

Lenguaje no verbal: La mujer habla despacio, muy seriamente y casi a punto de llorar.

ACCIONES	HACER / NO HACER
<p>Presentarse: Decir su nombre, su función y quiénes son, y preguntar cómo pueden ayudar.</p>	
<p>Preguntar: “¿Está bien este lugar para usted?; ¿Se siente cómoda teniendo una conversación aquí?”; “¿Desea un poco de agua? Tome asiento.”</p>	
<p>Escuchar las necesidades de la mujer y ofrecerle un vaso de agua y un pañuelo al verla llorar. Decir: “No soy profesional en el tema por el cual está conversando conmigo, sin embargo, puedo escucharla y brindarle información sobre algunas instituciones a las que podría acudir”</p>	
<p>Hacer caso omiso cuando la mujer llega a contarle la situación incómoda, incorrecta o de violencia, porque no sabe cómo manejarlo.</p>	
<p>Convencer a la persona para que denuncie a su empleador y reciba su ayuda.</p>	
<p>Manifestar asombro, incredulidad o ira ante lo que la persona le cuenta.</p>	



Photo: ©UNICEF/Moreno Gonzalez

ACCIONES	HACER / NO HACER
<p>Asegurarse que la mujer sienta comodidad al hablar con usted en la ubicación actual.</p>	
<p>Preguntar cómo puede apoyar primero con cualquier necesidad básica urgente. Ejemplo: ¿Qué necesita?, ¿Necesita un pañuelo, o una muda de ropa?</p>	
<p>Intentar recolectar la mayor información posible (detallada) de la situación de acoso y violencia que vivió o vive la mujer en su actual trabajo. Ejemplos: “Explíqueme por favor con palabras exactas qué le dijo el dueño de la tienda” ¿Cómo es la situación exacta?</p>	
<p>Escuchar y brindar información sobre los servicios disponibles. Ejemplo: Usted puede recibir mayor orientación y acompañamiento en la Institución XXX ubicada en XXX que tiene estos horarios XXX. Puede ser institución de salud, organización de mujeres, Alcaldía del lugar, autoridades de protección como Policía, etc.</p>	
<p>Preguntar si considera que lo que ha vivido por parte de su empleador es VG o si ha sido víctima de violación, de golpes, etc.</p>	
<p>Realizar la atención con base en las suposiciones que usted tenga de la situación. Por ejemplo, suponer que la mujer quiere que alguien intervenga y hable con el dueño de la tienda sobre la situación.</p>	

# CUADROS CON GUIA DE RESPUESTAS PARA LOS FACILITADORES/AS

## OBSERVAR – SITUACIÓN 1

### EJERCICIO 1

ACCIONES	HACER / NO HACER
Presentarse: Decir su nombre, su función, y preguntar cómo puede ayudar.	HACER
Decir: “Parece estar padeciendo bastante dolor ahora mismo. ¿Quiere ir a una clínica?”, “¿Quiere tomar un vaso de agua y sentarse?” y “No soy profesional en el tema por el cual está conversando conmigo, sin embargo, puedo escucharla y brindarle información sobre algunas instituciones a las que podría acudir”	HACER
Escuchar las necesidades de la persona sobreviviente.	HACER
Hacer caso omiso cuando la mujer llega a contarle la situación incómoda, incorrecta o de violencia, en este caso, la situación de su hijo.	NO HACER
Convencer a la mujer para que denuncie y reciba su ayuda.	NO HACER
Manifiestar asombro, incredulidad o ira ante lo que la persona le cuenta.	NO HACER
Preguntar cómo puede apoyar primero con cualquier necesidad básica urgente.	HACER
Ejemplo: ¿Qué necesita?, ¿Necesita un pañuelo, una muda de ropa?	HACER
Hablar con él (la) acompañante o cuidador(a) de la persona sobreviviente.	NO HACER
Asegurarse que la persona sobreviviente siente comodidad al hablar con usted en la ubicación actual preguntando si hay otro lugar en dónde se sentiría mejor o más cómoda para hablar.	HACER
Intentar recolectar la mayor información posible (detallada) de la situación de violencia que vivió o vive la persona.	NO HACER
Ejemplos: ¿quién le hizo esto? ¿En qué lugar y a qué hora fue?, “Cuénteme cómo fue toda la situación”, entre otros.	NO HACER
Escuchar y brindar información sobre los servicios disponibles.	HACER
Ejemplo: Usted puede recibir mayor orientación y acompañamiento en la Institución XXX ubicada en XXX que tiene estos horarios XXX. Puede ser institución de salud, organización de mujeres, Alcaldía del lugar, autoridades de protección como Policía, etc.	HACER
Preguntar a la mujer y a sus hijos si han experimentado VG, si han sido víctima de violación, de golpes, etc.	NO HACER
Realizar la atención con base en las suposiciones que usted tenga de la situación, por ejemplo, que el esposo es un agresor y ella se quiere separar.	NO HACER

## OBSERVAR – SITUACIÓN 2

## EJERCICIO 1

ACCIONES	HACER / NO HACER
Presentarse: Decir su nombre, su función y quiénes son, y preguntar cómo pueden ayudar.	HACER
Decir: “¿Desea un poco de agua y sentarse un momento?”	HACER
Preguntar: “¿Está bien este lugar para usted?; ¿Se siente cómoda teniendo una conversación aquí?”; “¿Desea un poco de agua? Tome asiento.” Decir: “No soy profesional en el tema por el cual está conversando conmigo, sin embargo, puedo escucharla y brindarle información sobre algunas instituciones a las que podría acudir”	HACER
Escuchar las necesidades de la mujer con respecto a su amiga con tranquilidad y sin prejuicios frente a su edad y a su forma de vestir. Por ejemplo, no se puede sugerir o cuestionar que si la mujer vestía de cierta manera entonces se exponía a la violencia. Recordar siempre que independientemente del lugar, hora o vestimenta ninguna mujer debe ser sujeta a una situación de violencia como acoso sexual.	HACER
Hacer caso omiso cuando una persona llega a contarle de esa situación incómoda, incorrecta o de violencia porque no está presente la amiga.	NO HACER
Convencer a la mujer para que su amiga denuncie y reciba su ayuda.	NO HACER
Manifestar asombro, incredulidad o ira ante lo que la persona le cuenta.	NO HACER
Preguntar cómo puede apoyar primero con cualquier necesidad básica urgente para su amiga o ella. Ejemplo: ¿Su amiga necesita un servicio de salud, o algún servicio especial?	HACER
Asegurarse que la persona sobreviviente siente comodidad al hablar con usted en la ubicación actual.	HACER
Intentar recolectar la mayor información posible (detallada) de la situación de violencia que vivió o vive la amiga de la persona. Ejemplos: ¿Cómo fue la situación vivida? ¿En qué lugar se encontraba y qué hora era?, explíqueme por favor con detalles para poder brindarle una mejor atención.	NO HACER
Escuchar y brindar información sobre los servicios disponibles. Ejemplo: Usted puede recibir mayor orientación y acompañamiento en la Institución XXX ubicada en XXX que tiene estos horarios XXX. Puede ser institución de salud, organización de mujeres, Alcaldía del lugar, autoridades de protección como Policía, etc.	HACER
Preguntar si su amiga ha experimentado VG, si ha sido víctima de violación, de golpes, etc.	NO HACER
Realizar la atención con base en las suposiciones que usted tenga de la situación. Ejemplo: Suponer que la amiga quiere denunciar; o suponer que la amiga buscó conscientemente estar en la situación que la condujo a la violencia.	NO HACER

## OBSERVAR – SITUACIÓN 3

## EJERCICIO 1

ACCIONES	HACER / NO HACER
Presentarse: Decir su nombre, su función y quiénes son, y preguntar cómo pueden ayudar.	HACER
Preguntar: “¿Está bien este lugar para usted?; ¿Se siente cómodo(a) teniendo una conversación aquí?”; “¿Desea un poco de agua? Tome asiento.”	HACER
Escuchar las necesidades de la persona sobreviviente y ofrecerle un vaso de agua y un pañuelo al verla llorar. Decir: “No soy experto(a) o profesional en el tema por el cual está conversando conmigo, sin embargo, puedo escucharla y brindarle información sobre algunas instituciones a las que podría acudir”	HACER
Hacer caso omiso cuando la persona llega a contarle la situación incómoda, incorrecta o de violencia, porque no sabe cómo manejarlo.	NO HACER
Convencer a la persona para que denuncie a su empleador y reciba su ayuda.	NO HACER
Manifestar asombro, incredulidad o ira ante lo que la persona le cuenta.	NO HACER
Asegurarse que la mujer siente comodidad al hablar con usted en la ubicación actual.	HACER
Preguntar cómo puede apoyar primero con cualquier necesidad básica urgente. Ejemplo: ¿Necesita un pañuelo, una muda de ropa?	HACER
Intentar recolectar la mayor información posible (detallada) de la situación de acoso y violencia que vivió o vive la mujer en su actual trabajo. Ejemplos: “Explíqueme por favor con palabras exactas que le dijo el dueño de la tienda” ¿Cómo es la situación exacta?	NO HACER
Escuchar y brindar información sobre los servicios disponibles. Ejemplo: Usted puede recibir mayor orientación y acompañamiento en la Institución XXX ubicada en XXX que tiene estos horarios XXX. Puede ser institución de salud, organización de mujeres, Alcaldía del lugar, autoridades de protección como Policía, etc.	HACER
Preguntar si considera que lo que ha vivido por parte de su empleador es VG o si ha sido víctima de violación, de golpes, etc.	NO HACER
Realizar la atención con base en las suposiciones que usted tenga de la situación. Por ejemplo, suponer que la mujer quiere que alguien intervenga y hable con el dueño de la tienda sobre la situación.	NO HACER

## EJERCICIOS COMPLEMENTARIOS

Instrucciones: Dividir el grupo. Asignar un caso a cada 2 personas. Una persona será la sobreviviente, otra persona será el funcionario. Su rol es actuar el escenario a continuación. No es suficiente decir los pasos, pues es importante hacer el juego de rol. Cada pareja tendrá 5 minutos para estudiar el ejercicio, y seguidamente presentará su actuación frente al grupo en plenaria.

### ESTUDIOS DE CASO:

#### Caso 1: (violencia no revelada explícitamente)

Diálogo entre un experto en nutrición en un lugar de tránsito y una mujer sobreviviente de violencia.

##### Diálogo

*Sobreviviente: Buenas, ¿usted sabe dónde puedo conseguir un medicamento para mi hijo menor? Es que está vomitando desde esta mañana y mi esposo no se puede dar cuenta porque él se lleva al niño para conseguir un poco de dinero y si se llega a dar cuenta a mí me va mal”.*

#### Instrucciones para la persona sobreviviente y el experto en nutrición

##### Instrucciones para el experto en nutrición:

- Demuestre como saludar y confortar a la persona sobreviviente;
- Demuestre como ofrecer apoyo e invitar a la persona sobreviviente a que cuente su historia, cómo observar, cómo hablar de los servicios disponibles, cómo ofrecer remisiones/vincular y cómo cerrar la conversación.

##### Instrucciones para la sobreviviente:

Pida al funcionario información para atender a los problemas de salud de su hijo

Revele la violencia sólo si se siente cómoda con el funcionario, si se siente respetada por el y si siente que el respetaría la confidencialidad.

#### Caso 2: (explotación sexual revelada explícitamente)

##### Diálogo entre una trabajadora del programa de efectivo multipropósito y una mujer sobreviviente

*Sobreviviente: Buenas, ¿usted puede ayudarme para solicitar asistencia monetaria para conseguir vivienda? Donde vivo yo no lo puedo pagar y el señor me dice que puedo seguir pagando a plazos si me acuesto con el cada semana. Hace dos días le presenté la cuota de la semana. Cuando vió que no tenía la quincena completa y me forzó a estar con él.*

##### Instrucciones para la persona sobreviviente y la experta en transferencias multi propósito: Instrucciones para la experta en transferencias multipropósito

- Demuestre cómo saludar y confortar a la persona sobreviviente;
- Demuestre cómo ofrecer apoyo y apoyar la revelación de la persona sobreviviente.
- Demuestre cómo observar, cómo hablar de los servicios disponibles, cómo ofrecer remisiones/vincular y cómo cerrar la conversación.

Anotación importante para considerar durante la actuación: el funcionario debe tener en cuenta el lapso de 72 horas para prevenir contagio de infecciones de transmisión sexual.

##### Instrucciones para la sobreviviente:

Pida a la funcionaria información para aplicar a ayuda financiera para conseguir un lugar donde vivir

Usted ha trabajado en bares donde hay sexo transaccional, pero sabe que no merece el abuso. Usted no divulga esa información

Confíele los problemas que ha tenido con el arrendador si se siente cómoda con la funcionaria si no se siente juzgada y si siente que el respetaría la confidencialidad.

### Caso 3: Violencia reportada por un tercero

#### Diálogo entre el funcionario de un albergue principal y una persona refugiada y migrante que fue testigo de un acto de violencia

*Buenas, vengo a reportar que mi vecina necesita tratamiento médico. Ayer escuché una pelea entre ella y su marido y después escuché golpes. Hoy mientras ella ponía la ropa a secar vi que no podía utilizar el brazo y que estaba cogeando. Ella está recién llegada y no sabe si la pueden atender en el puesto de salud donde llevó al niño hace poco*

#### Instrucciones para la persona que denuncia y el funcionario del albergue:

##### Instrucciones para el funcionario del albergue

Actúe de la siguiente manera:

- Demuestre cómo saludar y atender a la persona que denuncia, mostrarle las opciones de atención en salud, y cómo hablar de los servicios disponibles;

- Demuestre cómo invitar a la persona sobreviviente a que se acerque, o, como alternativa, demuestre como decirle a la persona que hizo la denuncia la manera de comunicar la información a la sobreviviente. (Acuérdese de la confidencialidad y del peligro para la sobreviviente si el agresor se entera)

- Demuestre *cómo cerrar la conversación*

#### Instrucciones para la persona que denuncia

Pídale consejos de qué hacer y cómo ayudarla. Pregunte si puede ir a hablar con el marido de la sobreviviente, o si es mejor hablar con ella directamente.

#### Instrucciones para el ejercicio de retroalimentación de los tres escenarios:

Al cerrar cada actuación, el/la facilitadora deberá hacerle preguntas tanto al funcionario como a la persona sobreviviente de cómo se sintieron. Específicamente el funcionario deberá auto evaluarse y la persona sobreviviente decir cómo se sintió tratada y si piensa que el funcionario la ayudó. Al culminar las reflexiones de las personas que actuaron se invita a otras personas a evaluar qué hizo bien y qué pudo mejorar el funcionario.

**ESCUCHAR – FORMATO****DILIGENCIAMIENTO OBSERVADOR****EJERCICIO 2**

NOTA ACLARATORIA: No es necesario diligenciar todas las casillas de observaciones, ya que probablemente durante el ejercicio del juego de roles no se pongan en práctica todas. Recuerde que tiene que diligenciar el presente formato con base en la observación de las acciones que realice el profesional de apoyo humanitario.

ACCIONES	OBSERVACIONES
Empatía (entender a la otra persona a través de intentar ponerse en sus zapatos y comprender su experiencia de vida)	
Disposición corporal	
Presentación	
Confidencialidad de la información compartida	
Pedir permiso a la persona sobreviviente para hablar con un (a) especialista o colega sin revelar los datos personales en dado caso de que sea necesario.	
Manejar las expectativas según lo que usted está en capacidad de ofrecer.	
Escuchar activamente más tiempo de lo que se habla.	
Expresar algunas afirmaciones de consuelo o apoyo.	
Reforzar la idea de que lo que ocurrió no fue culpa del/de la persona sobreviviente.	
Preguntar qué puede hacer para apoyar	
Respetar los silencios	
Leer comportamiento no verbal (miradas, posición corporal, sudoración, tono de voz, entre otros).	
No tomar nota ni grabar la conversación, entre otros.	
No preguntar detalles ni forzar a la persona sobreviviente a narrar lo ocurrido	
No hacer comparaciones entre la experiencia de la persona y lo que le haya ocurrido a alguien más.	
No utilizar expresiones que minimicen o le quiten importancia a la situación.	
No dudar ni contradecir lo que diga a la persona sobreviviente.	
Escuchar sin prejuicio.	
Proporcionar información sobre los servicios disponibles.	
Mantener la calma.	
No ofrecer asesoramiento ni acompañar a la persona hasta los servicios.	
Permitir expresar las emociones de la persona sobreviviente como lo desee.	
Reconocer si la situación no es segura (tanto para el profesional de apoyo humanitario como para la persona sobreviviente).	
No ejercer actos de discriminación, es decir hablar de forma infantilizada, peyorativa, con desagrado, observar con desconfianza por condición de género, edad, raza, entre otros.	

# EJERCICIO APOYO NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

## EJERCICIO 3

En la casilla vacía escriba QUE HACER O QUE NO HACER según el enunciado de la acción en una situación de VG desde su rol de apoyo humanitario:

En un albergue fronterizo, un niño migrante de 9 años se acerca al profesional humanitario y le pregunta si quiere jugar con él; durante el juego el niño le relata lo siguiente:

*“...no me gusta jugar con mi tío, él siempre me corretea como si estuviéramos jugando a encontrarme y tocarme y a veces me siento extraño...”*

**Lenguaje corporal:** Cuerpo encorvado, movimientos lentos, pero con personalidad extrovertida; reacción de miedo si en el juego hay acercamiento sorpresivo.

ACCIONES	HACER / NO HACER
Preguntar al niño(a)/ adolescente si desea encontrar un lugar privado y silencioso en el cual hablar, asegurándose de que sea un lugar en el que los demás puedan verlo pero no escuchar.	
Asegurarse de que usted se encuentra sentado a la altura de sus ojos.	
Abrazar al niño(a)/ adolescente para que se sienta mejor y llévelo de la mano a un lugar privado.	
Preguntar al niño(a)/ adolescente si prefiere hablar con una mujer o un hombre.	
Escuchar al niño(a)/ adolescente atentamente permitiendo que se exprese a su manera.	
Tomar fotos y escribir notas sobre lo que el niño está contando.	
Decir: “Te creo todo lo que me cuentas, gracias por compartir tu experiencia”.	
Liderar la conversación hablando más que el niño(a)/ adolescente.	
Respetar la opinión del niño(a)/ adolescente en todo momento. Por ejemplo: si el niño(a) dice que no quiere que su papá se entere porque se pelearía con el tío, hay que respetar esa opinión y no tratar de convencerlo de lo contrario.	
Manifestar asombro, incredulidad o ira ante lo que el niño le cuenta.	
Preguntar al NNA si hay alguien en quien confíe y si quiere ayuda para comunicarse con esa persona o acompañamiento para encontrar a dicha persona.	
Prometerle que todo estará bien y que su tío no lo volverá a perseguir.	
Decir lo que se sabe y lo que no se sabe. Si no conoce una información a fondo, dígalo.	
Obligar al niño(a)/ adolescente a llamar a su papá y a su mamá para contarles de lo sucedido.	
Dar al niño(a)/ adolescente y a la persona en quién confía toda la información que tenga sobre los servicios a los que puede acudir.	
Salir corriendo a solucionar la situación y dejar al niño(a)/ adolescente solo y llorando asustado.	

# GUIA DE RESPUESTAS PARA LOS FACILITADORES

## EJERCICIO APOYO NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

### EJERCICIO 3:

ACCIONES	HACER / NO HACER
Preguntar al niño(a)/ adolescente si desea encontrar un lugar privado y silencioso en el cual hablar, asegurándose de que sea un lugar en el que los demás puedan verlo, pero no escuchar.	HACER
Asegurarse de que usted se encuentra sentado a la altura de sus ojos.	HACER
Abrazar al niño(a)/ adolescente para que se sienta mejor y llévelo de la mano a un lugar privado.	NO HACER
Preguntar al niño(a)/ adolescente si prefiere hablar con una mujer o un hombre.	HACER
Escuchar al niño(a)/ adolescente atentamente permitiendo que se exprese a su manera.	HACER
Tomar fotos y escribir notas sobre lo que el niño(a)/ adolescente está contando.	NO HACER
Decir: “Te creo todo lo que me cuentas, gracias por compartir tu experiencia”.	HACER
Liderar la conversación hablando más que el niño(a)/ adolescente.	NO HACER
Respetar la opinión del niño en todo momento. Por ejemplo: si el niño dice que no quiere que su papá se entere porque se pelearía con el tío, hay que respetar esa opinión y no tratar de convencerlo de lo contrario.	HACER
Manifestar asombro, incredulidad o ira ante lo que el niño(a)/ adolescente le cuenta.	NO HACER
Preguntar al niño si hay alguien en quien confíe y si quiere ayuda para comunicarse con esa persona o acompañamiento para encontrar a dicha persona.	HACER
Prometerle que todo estará bien y que su tío no lo volverá a perseguir.	NO HACER
Decir lo que se sabe y lo que no se sabe. Si no conoce una información a fondo, dígallo.	HACER
Obligar al niño(a)/ adolescente a llamar a su papá y a su mamá para contarles de lo sucedido.	NO HACER
Dar al niño(a)/ adolescente y a la persona en quién confía toda la información que tenga sobre los servicios a los que puede acudir.	HACER
Salir apresuradamente a solucionar la situación y dejar al niño(a)/ adolescente solo y llorando asustado.	NO HACER

# GLOSARIO

**ACNUR:** Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados

**IASC:** Comité Permanente entre organismos de Naciones Unidas

**NNA:** Niños, niñas y adolescentes

**OIM:** Organización Internacional para las Migraciones

**R4V:** Plataforma de Coordinación para Refugiados y Migrantes de Venezuela – Response for Venezuelans

**VG:** Violencia de género



Plataforma de Coordinación  
Interagencial para Refugiados  
y Migrantes de Venezuela

[R4V.INFO](https://www.r4v.info)