

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN
CON CALIDAD Y CALIDEZ
EN CASOS DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES EN
SITUACIÓN DE VIOLENCIA SEXUAL**



**PROTOCOLO DE ATENCIÓN
CON CALIDAD Y CALIDEZ**

Índice

1. Introducción	3
2. Objetivos del Protocolo	5
3. Enfoques del Protocolo	6
4. Principios	8
5. La obligatoriedad de brindar calidad y calidez en la atención pública	8
6. Qué es la calidad	9
7. Qué es la calidez	11
8. Qué es la atención con calidad y calidez.....	12
9. Algunas características de violencia a contra niñas, niños y adolescentes ...	14
9.1. Definición y tipos de vsnna.....	14
9.2. Mitos y realidades sobre la vsnna.....	16
9.3. Necesidades y expectativas de las víctimas de violencia sexual y sus familias.....	17
9.4. Necesidades y expectativas de los adolescentes con responsabilidad penal por delitos contra la libertad sexual y de sus familias	18
9.5. Cómo intervenir ante un caso de vsnna.....	19
10. Monitoreo y seguimiento de la calidad y calidez en el servicio.....	26
11. Salud integral para funcionarias y funcionarios del sistema de protección....	27
Glosario de Siglas	32
Glosario de Términos	33
Bibliografía	35
Anexos	37

1.- Introducción

En Bolivia, existe una rica producción de material que brinda guías de acción y pautas para protocolizar o estandarizar procedimientos de actuación de los/as servidores/as públicos/as que tienen a su cargo la atención integral de Niñas, Niños y Adolescentes que han sido víctimas de violencia sexual en sus diversas manifestaciones (abuso sexual, explotación sexual, hipersexualización, sexualización precoz, acoso sexual, estupro, violación).

Dicho material usualmente destaca la normativa existente en la materia y plantea además enfoques, principios, definiciones y rutas de intervención que dan un marco referencial a instancias como las Defensorías de la Niñez y Adolescencia (DNA), la Policía Boliviana y sus fuerzas especializadas y el Ministerio Público, proponiendo asimismo medidas de coordinación interinstitucional para el abordaje integral de los casos de violencia sexual contra niñas, niños y adolescentes (vsna), en la línea que mandan las leyes vigentes.

Sin embargo, y si bien dichos Protocolos, Guías y Manuales de acción contribuyen a destacar que es fundamental trabajar con un enfoque de Derechos Humanos (DDHH) y aunque en sus contenidos se menciona que la atención de casos de vsna debe incluir calidad y calidez, en los mismos no se llega a especificar claramente qué implica un servicio de atención basado en ambos elementos ni se llega a explicitar en qué medida una atención con calidad y calidez es vital para contribuir a que niñas, niños y adolescentes en situación de violencia sexual (ya sea como víctimas o como agresores) y sus entornos consideren que se ha promovido y se ha cumplido efectivamente su derecho de acceso a la justicia.

Lo anterior es aún más preocupante, si se tiene en cuenta que la calidad y calidez de los servicios es un mandato obligatorio que debe cumplirse ya que está presente en la propia Constitución Política del Estado, así como en todas las leyes que en el país rigen en materia de los derechos de la Infancia, Niñez y Adolescencia.

Teniendo en cuenta que la violencia sexual a infantes, niñas, niños y adolescentes es la forma más nociva de transgresión de los DDHH, traumática y compleja, ya que no sólo vulnera el cuerpo de las víctimas, sino su dignidad e integridad humana, así como su autonomía personal, abordarla requiere tener presente que en el camino de su recuperación integral, quienes la han sufrido experimentan efectos a nivel físico, emocional, educativo, psicológico y social que pueden durar de por vida, por lo que es clave concebir su recuperación como un *proceso* en el que es importante brindarles terapia psicológica, así como contención y orientación constantes en las que la calidad y calidez juegan un rol fundamental.

De igual modo, es preciso comprender que los adolescentes con responsabilidad penal por delitos contra la libertad sexual también sufren un efecto devastador en sus vidas, ya que además de estar en peligro de reincidir si no se atienden los factores psicosociales, conductuales y emocionales que los llevaron a cometer vsna, suelen ser constantemente estigmatizados al reintegrarse a la vida social postreclutatoria o postpenitenciaria, lo cual limita finalmente el ejercicio de sus otros derechos (por ejemplo, laborales, educativos, sociales).

Asimismo, dado que la vsna es una manifestación del predominio y vigencia de una cultura patriarcal, machista, adulto-céntrica y discriminatoria, de las relaciones inequitativas entre hombres y mujeres y de abuso de poder, este fenómeno cae en el campo de lo estructural. Por ello, si bien la atención y protección integral de quienes son vulnerados/as mediante esta modalidad de violencia son prioritarias y se requiere aunar todos los esfuerzos y recursos

existentes para su logro, no hay que perder de vista que la misma viene acompañada de otros elementos que instan además a su reproducción y que en el último tiempo, muestran que además de los adultos, son justamente jóvenes y adolescentes, en su mayoría varones, quienes actúan como agresores principales en delitos contra la integridad sexual. Muchos de ellos, cumpliendo un rol de obediencia inconsciente a los mandatos patriarcales, machistas y respondiendo a imaginarios que cosifican los cuerpos de Niñas, Niños y Adolescentes y que representan a las mujeres como objetos otorgadores de satisfacción sexual para los hombres, terminan involucrándose en casos de vsnna.

A lo anterior contribuyen también: i) Elementos biológicos como los cambios hormonales que, al no ser trabajados empleando información pertinente ni dando un acompañamiento adecuado a la socialización sexual, no son vistos como factores de riesgo y llevan a que la vsnna no sea detectada las primeras veces, lo cual puede convertirla en acciones en serie o en una forma “natural” o “normal” de relacionarse sexualmente; ii) Las limitaciones educativas y de información responsable que existen alrededor de la sexualidad, que no se comprende en toda su dimensión y que, entre otras cosas, llevan a un inadecuado ingreso a la vida sexual coital y a que estos adolescentes se vean inmersos en casos de vulneraciones sexuales a sus pares e incluso a niñas o niños; y iii) La confluencia con problemáticas sociales como la violencia intrafamiliar (física, psicológica) y con factores psicológicos (baja autoestima, incapacidad de relacionamiento con sus pares) que hacen que los adolescentes vivan expuestos continuamente a situaciones de abuso, negligencia y carencias afectivas, que hacen que aumente el riesgo de que se conviertan en agresores.

De igual modo, el abordaje legal que se viene dando a la vsnna se ha trabajado desde un enfoque punitivo y criminalizante, antes que restaurativo, lo cual dificulta que se exploren sobre todo los factores que la ocultan, naturalizan y viabilizan y que no permiten que se la comprenda no sólo como una problemática social, sino como un elemento de salud pública en el que confluyen otros factores clave vinculados al acceso a la justicia, como ser la retardación, la falta de confianza en el sistema judicial, así como formas de interpretación de las leyes o de incumplimiento que hacen que muchos agresores queden impunes o, viendo la otra cara de la moneda, haciendo que muchos adolescentes estén en detención preventiva mucho más tiempo del que se prevé en la normativa que regula sus derechos o a que en los hechos, a pesar de que la Ley 548 estipula que también deben proteger los derechos de los adolescentes con responsabilidad penal en el campo de la libertad sexual, éstos no son considerados también como sujetos de atención en las DNA, que se centran en la atención a las víctimas, y no toman en cuenta la necesidad de ofrecerles orientación y terapia para que no cometan agresiones sexuales.

Esto problematiza aún más la temática y su abordaje, ya que pone como desafíos trabajar en el desmontaje de las creencias sociales y avaladas por un sistema patriarcal complejo y que llevaron a estos adolescentes a cometer este tipo de delitos, siendo urgente emplear con ellos medidas socioeducativas y de integración social que los ayude a familiarizarse con el concepto de restauración del daño generado, proceso en el cual hay que trabajar intensamente con elementos como la empatía, el buen trato y la predisposición para la escucha, elementos que en suma, tienen que ver fundamentalmente con la calidez y su peso en la restauración positiva de los vínculos sociales.

Considerando todo lo anterior, es importante contar con alguna herramienta que contribuya a clarificar mejor el rol que juegan la calidad y la calidez en la atención de casos de vsnna y en la atención de otros casos de violencia sexual en general, desde una perspectiva que muestre cómo un servicio de calidad y humano permite activar procesos de restitución de derechos y de restauración de la justicia, desde una lógica relacional que no pierda de vista que un trato amable y respetuoso puede contribuir no sólo a brindar una atención efectiva sino también a facilitar la detección de casos de vsnna para intervenir oportunamente, vinculando de este modo la prevención y protección con la atención en sus diferentes niveles.

El Protocolo de Atención con Calidad y Calidez, cuyos contenidos se presentan a continuación, pretende ser esa herramienta y ha sido elaborado considerando los puntos de vista de usuarios y usuarias víctimas de vsnna y sus familias que han acudido a los servicios de atención pública en materia de DDHH de Niñas, Niños y Adolescentes, de adolescentes con responsabilidad penal por delitos contra la integridad sexual, de sus entornos familiares y de funcionarios/as públicos/as que en su día a día tienen que encarar la temática de la vsnna, que deja en ellos y ellas también fuertes impactos.

A lo largo de un proceso de entrevistas con todas/os ellas/os, una demanda constante ha sido recibir una atención oportuna, eficiente, constante, humana y de contención, pero también poder contar con los medios para brindar un servicio que ayude a superar los efectos y secuelas dolorosas y permanentes que deja tanto a quien sufre el delito de la vsnna como a los adolescentes que la cometen.

Por ello se hace necesario contar con un Protocolo de Atención con Calidad y Calidez, que brinde tanto a servidores/as públicos/as como a usuarios y usuarias de servicios referidos a la prevención y atención de la vsnna las pautas conceptuales, normativas y prácticas para brindar y exigir un servicio especializado, actualizado, que involucre un trato cordial, empático y comprensivo, logrando percibir el nivel de estrés del entorno familiar de la víctima y el trauma de la misma, que pueda dar respuestas eficientes, oportunas y eficaces para contribuir a la resiliencia de las víctimas a partir de la terapia y en el proceso de seguir adelante con su caso, monitoreando sus avances hasta concluirlo.

Finalmente, dado que no puede concebirse un proceso de resiliencia completo si los agresores quedan impunes y mucho menos si las víctimas saben que pueden volver a encontrarlos o que ellos están vulnerando los derechos de alguien más, es importante que la calidad y calidez como parámetros puedan restablecer los vínculos de confianza hacia las instancias que trabajan los derechos de Infantes, Niñas, Niños y Adolescentes, enfatizando en la experticia en el tratamiento de la vsnna para trabajar tanto con víctimas como con adolescentes con responsabilidad penal por delitos contra la libertad sexual, desde una perspectiva restitutiva.

2.- Objetivos del Protocolo

Los Objetivos que persigue el presente Protocolo de atención con calidad y calidez son:

- ❖ Contribuir a mejorar la atención de casos de vsnna enfatizando en los derechos de infantes, niñas, niños y adolescentes, promoviendo criterios y estándares comunes de las actuaciones en el sistema de protección que consideren la calidad y calidez como elementos clave para evitar la re victimización y para promover la reintegración social efectiva de las víctimas y de los adolescentes con responsabilidad penal por delitos contra la libertad sexual, que son también sujetos de derechos según la normativa vigente.
- ❖ Contar con una herramienta que apoye la aplicación de las guías de actuación, los manuales y los Protocolos de intervención que orientan los procedimientos de las distintas instancias estatales responsables de prevención, protección y atención de Niñas, Niños y Adolescentes que han sido víctimas de violencia sexual, así como de aquellos Adolescentes con responsabilidad penal por delitos contra la libertad sexual que, como sujetos de Derechos, también merecen que se cumplan los procedimientos que hacen al debido proceso y que se trabaje en su reintegración social desde una toma de conciencia (más que desde la criminalización) de la responsabilidad que tienen en la restauración del daño generado.

3.- Enfoques del Protocolo

- ❖ **Enfoque de Derechos Humanos:** En concordancia con lo establecido en la Convención Sobre los Derechos del Niño, que insta a respetar la autonomía de niñas, niños y adolescentes y su calidad de sujetos de derechos y personas activas en la sociedad, establece que los Derechos Humanos se centran en la dignidad intrínseca y el valor igual de todos los seres humanos. Son inalienables, irrenunciables, intransferibles y deben ser ejercidos sin discriminación fundada en razón de sexo, color, edad, orientación sexual, identidad de género, origen, cultura, nacionalidad, ciudadanía, idioma, credo religioso, condición económica o social, grado de instrucción, discapacidad, embarazo, u otras que tengan por objetivo o resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos de toda persona. Tener en cuenta las características de este enfoque contribuyen a que desde los servicios institucionales se asuman la calidad y la calidez como herramientas que contribuyen a afianzar una cultura de derechos que va desplazando la práctica tutelar del adultocentrismo.
- ❖ **Enfoque de Género:** Implica el análisis a partir de los roles y comportamientos que son socialmente atribuidos a niños y niñas y adolescentes en función de su sexo, reconociendo así las oportunidades y/o dificultades que dichas atribuciones generan, identificando los sesgos y estereotipos de género que favorecen la reproducción de los patrones de la violencia sexual. Se reconoce que las distintas formas de violencia, afectan en mayor porcentaje y con un grado mayor de agresividad, a niñas y adolescentes mujeres, quienes tan solo por su género se encuentran en situación de mayor vulnerabilidad que los niños y adolescentes varones, estableciéndose la necesidad de generar acciones de prevención y protección destinadas a brindar mayor seguridad a este grupo específico de la población.
- ❖ **Enfoque de Interculturalidad:** Reconoce la existencia de culturas diversas, entre las que se debe establecer una convivencia pacífica, respetando sus respectivas

cosmovisiones y su autodeterminación, sobre cuya base las diferentes instituciones públicas y privadas deben actuar reconociendo, valorando y empoderando la identidad étnica y cultural de las Niñas, Niños y Adolescentes.

En el Estado Boliviano se reconoce el pluralismo jurídico, que es la coexistencia de los sistemas de justicia ordinario, ejercidos a través del Órgano Judicial y el de justicia indígena originario campesina, independientes entre sí y de igual jerarquía, como establece la Constitución Política del Estado y la Ley de Deslinde Jurisdiccional; la persecución penal en casos de violencia sexual corresponde a la justicia ordinaria.

- ❖ **Enfoque de Despatriarcalización:** Entendido como el proceso social y político que busca la eliminación de la estructura patriarcal arraigada en la sociedad, reflejada en el abuso de poder que ejercen los hombres hacia las mujeres, niñas, niños y adolescentes, buscando predominar sobre ellos/ellas. Apunta al cuestionamiento, desmontaje y eliminación de la estructura patriarcal arraigada en la sociedad y que se basa en la asignación de mayores derechos y privilegios para los hombres, desde que son muy pequeños y que se va profundizando a medida que crecen hasta llegar a la edad adulta, naturalizando como práctica la imposición de relaciones de poder y la adopción de modelos de acción basados en la exclusión y la opresión de las mujeres, de las niñas y de cualquier persona que sea considerada inferior y en prácticas sexistas, discriminadoras, desvalorizantes y adultocentristas.

En cuanto a los enfoques específicos de aplicabilidad de la calidad y la calidez, este Protocolo adopta como tales:

- ❖ **El enfoque centrado en procesos:** destacando que los servicios de atención de casos de vsnna trabajan en el marco de un *Sistema* de protección, atención y restauración, que incluye un componente judicial y un componente psico-social y que como sistema activa justamente *procesos* imbricados cuyo desarrollo y cierre hay que garantizar para restituir y respetar los derechos tanto de las víctimas de vsnna como de aquellos adolescentes con responsabilidad penal por delitos contra la integridad sexual.
- ❖ **El enfoque centrado en el usuario o usuaria:** Implica conocer a las personas que asisten al servicio en busca de apoyo y contribuir a que puedan expresarse y dar a conocer por qué han acudido a ese servicio específico, qué esperan del mismo y, en base a ello, poder señalarles qué es lo que se les puede ofrecer concretamente o, si el servicio que se presta no es el adecuado a sus necesidades, poder orientar para que acudan a las instancias donde sí les pueden brindar la ayuda que solicitan.
- ❖ **El enfoque en los recursos humanos institucionales:** Al igual que las usuarias y usuarios, los servidores y las servidoras públicos/as también son seres humanos y, como tales, poseen una sensibilidad frente a los casos de vsnna que atienden. De ahí que sea importante impulsar con las instancias directivas políticas de cuidado del personal, promover espacios de expresión de sus necesidades, de intercambio de experiencias e interaprendizaje, del desarrollo de sus capacidades de autocuidado, manejo de la tensión, de la desmotivación y del agotamiento laboral, considerando que la exposición continua a casos de violencia afectan su compromiso con su trabajo e influye en los niveles de calidad y calidez con que lo encaran a diario.

ENFOQUES	ACCIONES O ACTIVIDADES PARA APLICAR LOS ENFOQUES PARA LA ATENCIÓN CON CALIDAD Y CALIDEZ
ENFOQUE DE DERECHOS HUMANOS	<ul style="list-style-type: none"> a) Considerar a cada niña, niño o adolescente en situación de violencia sexual como sujeto integral (bio-psico-social), único e irrepetible. Brindar una atención integral, por ejemplo: investigar los efectos del hecho traumático en el ámbito educativo y realizar acciones que reduzcan estos efectos, algunas niñas, niños y adolescentes pierden años escolares por la falta de concentración. b) Las víctimas de violencia y adolescentes con responsabilidad penal por delitos contra la libertad sexual, no son sólo casos o estadísticas, sino son personas con derechos, pero inmersos en un continuum de relaciones de poder y violencias que los coloca en una situación progresiva y cualitativamente vulnerable. c) Es clave que las/los servidores/as públicos comprendan que están en una posición diferenciada y no equiparable a la de las víctimas y sus entornos, que han sufrido ante todo un quiebre de su dignidad humana. De ahí que sea urgente que asuman la calidad y la calidez más que como un mandato, como un compromiso de vida y de transformación social a la que contribuyen cuando desarrollan sus funciones.
ENFOQUE DE GÉNERO	<ul style="list-style-type: none"> a) Analizar y comprender los roles, comportamientos y mandatos que son socialmente atribuidos a niñas, niños y adolescentes en función de su sexo. b) Reconocer las oportunidades y/o dificultades que dichas atribuciones generan, identificando los sesgos y estereotipos de género que favorecen la reproducción de los patrones de la violencia sexual. c) Reconocer que las distintas formas de violencia, afectan en mayor porcentaje y con un grado mayor de agresividad a niñas y adolescentes mujeres, haciendo un análisis diferenciado por sexo. d) Tomar en cuenta que las niñas y adolescentes mujeres, tan sólo por su género, se encuentran en situación de mayor vulnerabilidad.
ENFOQUE DE INTERCULTURALIDAD	<ul style="list-style-type: none"> a) Reconocer la existencia de culturas diversas, entre las que se debe establecer una convivencia pacífica. Considerando si las familias, sean los progenitores o las propias niñas, niños o adolescentes en situación de violencia sexual son del área rural o urbana. b) Respetar las diferentes cosmovisiones y autodeterminación, que tienen las personas, siempre y cuando estas formas de pensar no vulneren algún derecho o generen algún tipo de violencia hacia sí mismos o hacia otras personas. c) Considerar las tradiciones y costumbres del lugar donde viven o donde nacieron, aportando datos de idioma, ya que si tenemos una entrevista con una familia aymara hablante, pero que habla castellano, posiblemente no entienda ciertos términos o conceptos al momento de explicar el procedimiento, las recomendaciones y/o orientaciones. d) Las diferentes instituciones públicas y privadas deben actuar reconociendo, valorando y empoderando la identidad étnica y cultural de las Niñas, Niños y Adolescentes.
ENFOQUE DE DESPATRIAR CALIZACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> a) Entender que la visión patriarcal favorece a los varones por considerarlos el eje de la sociedad, y estar alertas por si en alguna instancia por una visión patriarcal se desfavorece a la niña, niño o adolescente, poniéndolas en riesgo. b) Comprender que la estructura patriarcal provoca el abuso de poder que ejercen los hombres hacia las mujeres, niñas, niños y adolescentes. c) Considerar el testimonio de niñas y adolescentes mujeres como auténtico.

	d) Trabajar por erradicar el patriarcalismo y machismo que se sustenta en el primero.
ENFOQUES DE APLICABILIDAD	
	ACCIONES O ACTIVIDADES PARA APLICAR LOS ENFOQUES PARA LA ATENCIÓN CON CALIDAD Y CALIDEZ
ENFOQUE CENTRADO EN PROCESOS	<p>a) Los servicios de atención de casos de vsnna deben ser multidisciplinarios y multisectoriales. Es decir deben atender tanto las necesidades físicas, como las psico emocionales, familiares, educativas, legales, médicas. Pero también se debe tomar en cuenta la coordinación con los sectores que trabajan en el marco del <i>Sistema</i> de Protección, como ser educación, salud, justicia.</p> <p>b) La conformación y/o coordinación con comités, redes o plataformas en distintas problemáticas pueden apoyar a atender los múltiples ámbitos de necesidades, como ser: discapacidad, trabajo infantil, violencia sexual comercial.</p> <p>c) Tomar en cuenta el interés superior de las niñas, niños y adolescentes que vele por el desarrollo pleno, sustente la protección integral, proporcione mecanismos de atención con calidad y calidez.</p> <p>d) Considerar las etapas que se requieren cubrir para llegar hasta la restauración de los derechos vulnerados, tanto en lo físico, social y emocional (terapia psicológica individual, grupal, social, terapias alternativas). En Adolescentes con responsabilidad penal tomar en cuenta las prácticas de justicia restaurativa.</p>
ENFOQUE CENTRADO EN EL USUARIO O USUARIA	<p>a) La introducción es fundamental, mencionar nombre y cargo, lo que hace que las personas sepan con quién están hablando.</p> <p>b) Preguntar qué es lo que necesitan, abrirá alternativas de respuesta, muchas veces quieren contar con detalle lo sucedido, entonces antes de comenzar sería recomendable mencionar que para comprender mejor la historia interrumpirá con preguntas de aclaración.</p> <p>c) Las personas en algunas oportunidades conocen a qué se dedica la institución a la cual está asistiendo, pero en ocasiones no. Es entonces importante aclarar a qué se dedica el servicio en específico y según su historia o relato en que pueden apoyar, ayudar o coadyuvar.</p> <p>d) Señalar de manera clara qué es lo que se les puede ofrecer concretamente en el servicio.</p> <p>e) Si el servicio que se presta no es el adecuado a las necesidades, orientar para que acudan a instancias en las que sí les pueden brindar la ayuda que solicitan. Sin embargo, tenemos que tomar en cuenta que estas personas probablemente puedan desorientarse o que ya anteriormente hayan asistido a otras instancias y no les dieron los resultados que necesitaban, por esta razón es fundamental tener contacto directo con la instancia a la que vayamos a derivar, así se evitará la revictimización o que el caso quede sin atención.</p>
ENFOQUE EN LOS RECURSOS HUMANOS INSTITUCIONALES	<p>a) Promover espacios de capacitación y actualización continua del personal que trabaja en instancias de protección de la niñez y adolescencia.</p> <p>b) Promover espacios de expresión de las necesidades, de intercambio de experiencias en el área en la que trabajan, lo ideal es que estos espacios estén manejados por personas externas a la institución, misma que este sensibilizada en la temática y actualizada en las intervenciones.</p> <p>c) Generar espacios de inter aprendizaje, del desarrollo de sus capacidades de autocuidado, manejo de la tensión, de la desmotivación y del agotamiento laboral, considerando que la exposición permanente a casos de violencia</p>

afectan su compromiso con su trabajo e influyen en los niveles de calidad y calidez con que lo encaran a diario.

d) Impulsar, con las instancias directivas, políticas de cuidado del personal.

4.- Principios

El Protocolo destaca la necesidad de trabajar desde la responsabilidad ética y legal para que se respeten como principios fundamentales los que se describen en el Art. 12 del Código Niña, Niño, Adolescente o Ley 548, referidos al interés superior, especialización, atención prioritaria y absoluta, igualdad y no discriminación, confidencialidad y no revictimización, así como el principio de credibilidad al testimonio de la víctima.

Asimismo, en el caso de los adolescentes con responsabilidad penal por delitos contra la libertad sexual en la aplicación de medidas socio-educativas se destaca la aplicación de los principios de confidencialidad, especialidad y corresponsabilidad, vinculados al derecho al debido proceso.

5.- La obligatoriedad de brindar calidad y calidez en la atención pública

En Bolivia, la Constitución Política del Estado (CPE) así como las leyes referidas a los derechos de Niñas, Niños y Adolescentes como la Ley 548 o Código Niña, Niño, Adolescente o la Ley integral para garantizar a las mujeres una vida libre de violencia o Ley 348 incluyen varios artículos que destacan que la calidad y calidez en la atención no son opcionales ni dependen de la voluntad de las/os servidoras/es públicas/os, ya que su aplicación es obligatoria.

En el caso de la CPE, el Artículo 232 expresa claramente que las funcionarias y los funcionarios públicos tienen la obligación de trabajar aplicando principios de actuación que incluyan calidad y calidez.

Asimismo, la Ley 548 contiene artículos que, por un lado, avalan normativamente los objetivos y enfoques del presente Protocolo, como el Artículo 12, que señala que en la atención de Niñas, Niños y Adolescentes es clave respetar los principios de interés superior, prioridad absoluta, corresponsabilidad y especialidad; el Artículo 13, que destaca la idea de la utilidad de apuntalar la atención integral en la idea de sistema plurinacional, como un conjunto articulado de órganos instancias, instituciones, organizaciones, entidades y servicios, que tienen como objetivo primordial garantizar el pleno goce de los derechos de las niñas, niños y adolescentes. Y, por otro lado, destacan la necesidad de instalar en los niveles departamental y municipal servicios que aseguren la calidad, profesionalidad e idoneidad (Arts. 182 y 184), así como la actualización técnica permanente de los/as servidores/as públicos/as que presten servicios a Niñas, Niños y Adolescentes.

Tales artículos también hacen referencia a la importancia del *monitoreo* del funcionamiento de los servicios públicos, de la institucionalización de los servicios y de la dotación adecuada de recursos humanos y materiales a las DNA y los Servicios Departamentales de Gestión Social (SEDEGES) para garantizar su calidad.

De igual modo, la Ley 548 asume que es importante involucrar a la sociedad civil organizada en los procesos de difusión, promoción, desarrollo y atención de los derechos y garantías de

Niñas, Niños y Adolescentes, estimulando la creación de programas de iniciativa privada de acuerdo a las necesidades locales.

Asimismo, en materia de coordinación interinstitucional, el Artículo 188 señala que las DNA son instancias que tienen la potestad de solicitar información sobre el ejercicio y respeto de los derechos de Niñas, Niños y Adolescentes ante cualquier instancia administrativa o judicial.

Por último, los Artículos 262 y 270 también destacan un enfoque de respeto a los derechos humanos de Adolescentes con responsabilidad penal (especialización, privacidad, confidencialidad, asistencia legal) y hacen referencia a la necesidad de contar con personal especializado en justicia juvenil para mejorar la calidad de los servicios de orientación y reintegración psico-social de estos sujetos sociales.

En cuanto a la Ley 348, la misma vincula estrechamente la calidad y calidez con el trato digno y las destaca como factores que favorecen la recuperación integral de las víctimas (Artículos 45 y 64)

De igual modo, la Ley 548, cuando se refiere a la vsnna, destaca el buen trato como un elemento fundamental (artículo 143) y señala en un artículo específico (el Art. 154) que la misma debe ser abordada brindando a las víctimas “un tratamiento especializado, respetuoso, con calidad y calidez, bajo condiciones de reserva, confidencialidad, en su lengua materna o lenguaje apropiado y con la asistencia de un equipo multidisciplinario, considerando la aplicación de protocolos de atención y rutas críticas oficiales y tomando en cuenta también el anticipo de prueba, para evitar la re victimización”. Complementando esta línea, el Decreto 2377, que reglamenta la Ley 548, en su Artículo 40 establece que la Policía Boliviana y el Ministerio Público *priorizarán* la atención e investigación de delitos contra la integridad física, psicológica y sexual de niñas, niños y adolescentes, garantizando el buen funcionamiento de la unidad especializada en la materia.

6.- Qué es la calidad

La calidad es la capacidad de dar respuestas efectivas, eficientes, eficaces y oportunas a las necesidades y problemas que presentan los usuarios y usuarias de los servicios. Esto quiere decir responder a las necesidades de las y los usuarios logrando resultados positivos y acordes a lo que el servicio ofrece, con prontitud, utilizando adecuadamente los materiales existentes, coordinando con las instancias de protección públicas o privadas para dar respuestas sinérgicas, con el menor costo económico posible.

Un servicio de calidad debe estar enfocado a satisfacer las demandas o necesidades de las personas que se acercan, considerándolas como las protagonistas principales de su trabajo, siendo que son la razón de ser del mismo.

Desde la práctica podemos diferenciar dos ámbitos de calidad:

- ✓ la calidad objetiva referida a la forma como se brinda el servicio como tal, si se considera que sea eficiente, efectivo, eficaz, oportuno.
- ✓ la calidad subjetiva que es la forma en la que las y los usuarios perciben el servicio, está determinada por el cumplimiento de las necesidades, deseos y expectativas de las personas que usan los servicios. Intervienen también elementos tangibles como la

aparición física de las instalaciones, de los equipos, del personal, la accesibilidad de las instalaciones. O elementos intangibles como la fiabilidad y esmero del personal para brindar el servicio prometido, capacidad de dar respuesta rápida a los problemas con los que se acercan las y los usuarios, cortesía, amabilidad, seguridad, credibilidad y solvencia con la que atienden las y los funcionarios. Cuando las personas reciben información clara, fácil y oportuna también es un elemento que muestra calidad.

Ambos ámbitos son importantes, ya que el uno hará efectivo el otro, si los servicios están concebidos con los estándares objetivos de calidad, las personas que los usen se sentirán satisfechas con los resultados obtenidos.

Si existe una discrepancia entre lo que se ofrece y lo que realmente se brinda provocará en los usuarios gran insatisfacción y considerarán el servicio como malo, sin importar lo que realmente se haya hecho para solucionar los problemas con los que se acercaron.

La calidad debe estar presente desde el primer momento de la concepción del servicio y debe impregnar todo el proceso desde el ingreso de un caso hasta la presentación del informe. Desde esta perspectiva la calidad se convierte en una cultura organizacional.

Los principales atributos de un servicio de calidad son:

- i) **Es dinámico**, busca las mejores opciones según el caso que se presente, está abierto y atento a mejorar sus actividades, a actualizar y fortalecer a sus recursos humanos y a desarrollar criterios y herramientas para monitorear, evaluar y reencaminar sus procesos;
- ii) **Es eficaz** porque se planifica la atención con objetivos y metas medibles, define los procedimientos y pasos a seguir, creando condiciones óptimas para **obtener los mejores resultados**. Cumple las normas (leyes) y los tiempos establecidos por estas. Toma en cuenta el contexto específico en el que se suceden los hechos con los que acuden las personas al servicio.

La eficacia se mide con el grado del resultado obtenido, o el grado de superación de la necesidad con la que llegó la persona afectada, Para lo cual es preciso crear una escala que permita cuantificar el resultado de los procedimientos o tratamientos aplicados.

Un servicio es eficaz si logra o hace lo que debía hacer.
- iii) **Es efectivo**, porque **utiliza los medios e insumos disponibles** de una manera óptima, para que estos rindan al máximo de sus posibilidades, tanto en lo cuantitativo como en lo cualitativo.

Si se obtienen mejores resultados con menos materiales o menores esfuerzos, se habrá incrementado la efectividad.

La efectividad requiere seleccionar o elegir procedimientos o tratamientos que proporcionen el mayor beneficio.

La efectividad es un término de mayor alcance que la eficacia, pues expresa la medida del impacto que un procedimiento determinado tiene sobre la vida de las personas que utilizan el servicio. Contempla el nivel con que se proporcionan pruebas, procedimientos, tratamientos y servicios y el grado en que se coordina la atención al usuario/a entre personal multidisciplinario y otras instituciones, así como el tiempo en que se obtienen los resultados.

- iv) **Es eficiente** porque **permite lograr los mejores resultados con los menores costos económicos y en el menor tiempo posible.**

La eficiencia es el grado en que se consiguen los resultados al menor costo posible. Sean costos para la institución que brinda el servicio o para las personas que lo utilizan. Por ejemplo si se consideran costos de tratamiento médico, prever un servicio de bajo costo o por medio de un convenio conseguir que sea gratuito.

- v) **Es accesible** y continuo, la infraestructura juega un papel importante, debe ser cómoda, limpia, reservada. Contar con los recursos humanos necesarios para que se sostenga en el tiempo, dando prioridad a las necesidades del usuario/a. Es importante destacar que los servicios de atención combinan factores humanos, físicos y técnicos a tener en cuenta, siendo importante saber cómo gestionar el espacio o ambiente en el que se presta un servicio específico para que cumpla mejor su razón de ser o propósito.

En esa línea, los servicios de atención a casos de vsnna requieren organizar los espacios físicos teniendo presente que deben transmitir la idea y la sensación de que allí se ofrece un servicio especializado, responsable, transparente y cálido, en el que se prioriza el bienestar y la confidencialidad de quienes acuden al mismo. Para ello, es central que los ambientes cuenten con información visible, adecuada y comprensible respecto de los enfoques que maneja la institución, de los servicios que ofrece, de los pasos a seguir para recibir atención. Asimismo, es conveniente prever un espacio suficientemente reservado y aislado para que la entrevista o la atención a las víctimas y sus entornos no se sientan expuestas o re victimizadas. Finalmente, es recomendable contar con un buzón o libro de sugerencias, en el que las y los usuarios puedan expresar sus opiniones, sea para el reconocimiento por la atención recibida, quejas, sugerencias u otras expresiones que quieran realizar, ya que esto permite tener un parámetro sobre los elementos que deben mejorarse, reforzar o modificar para garantizar la calidad y la calidez del servicio.

- vi) **Es oportuno**, ya que se aplica en el momento adecuado, apuntando a cumplir con los tiempos establecidos en la normativa, así como con los tiempos estimados en la planificación de cada caso.

ATRIBUTOS DE CALIDAD	APLICACIÓN DE LOS ATRIBUTOS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CON CALIDAD
DINÁMICO:	<ul style="list-style-type: none"> a) Actualizar y fortalecer los recursos humanos. b) Desarrollar criterios y herramientas para monitorear, evaluar. c) Reencaminar los procesos en caso de necesidad.
EFICACIA: ✓ PLANIFICAR, TENER OBJETIVOS CLAROS Y MEDIBLES PARA OBTENER RESULTADOS ✓ ESTIMAR EL TIEMPO QUE DURARA LA RESOLUCIÓN DEL CASO.	<ul style="list-style-type: none"> a) Tener claro qué es lo que ofrece el servicio y definir si está dentro de lo que puede ayudar a la persona a resolver los problemas con los que llegó. b) Realizar una planificación clara: definir objetivos medibles y alcanzables; qué pasos tengo que seguir para abordar el caso y cumplir con el propósito. Esta planificación tiene que ser integral con los servicios que cuenta la institución. c) Informar a la o el usuario sobre lo planificado, él o ella tiene que conocer los objetivos y estrategias seleccionadas. d) Establecer resultados: qué se logrará con el servicio, en qué tiempo, considerar los tiempos procesales establecidos. Es importante categorizar los resultados (urgentes e importantes, pero no excluyentes), por ejemplo: bajar

	<p>la ansiedad, derivar para terapia psicológica, coordinar con el área médica, buscar alternativas de vivienda para alejar a la persona del agresor.</p> <p>e) No sobredimensionar los resultados, si son grandes crean falsas expectativas, por ejemplo: vamos a meter a la cárcel al agresor o su hijo va estar poco tiempo en el centro de reintegración.</p> <p>f) Cumplir los tiempos límites o plazos especificados en las leyes.</p>
<p>EFFECTIVIDAD:</p> <p>✓ UTILIZAR LOS MEDIOS INSUMOS DISPONIBLES OPTIMAMENTE</p> <p>✓ ELEGIR PROCEDIMIENTOS PARA OBTENER EL MAYOR BENEFICIO</p> <p>✓ MEDIR EL GRADO DE SUPERACIÓN DE LA NECESIDAD CON LA QUE LLEGÓ LA PERSONA AFECTADA.</p>	<p>a) Crear una escala que permita cuantificar el uso de procedimientos o tratamientos aplicados.</p> <p>b) Conocer qué medios o recursos materiales, profesionales, tecnológicos, de infraestructura u otros tiene a su disposición para atender positivamente el caso.</p> <p>c) Tomar en cuenta el contexto específico y el uso adecuado de los recursos especializados con los que se cuenta.</p> <p>d) Tomar en cuenta las necesidades identificadas durante la entrevista.</p> <p>e) Conocer la situación y entorno del/la usuario/a, dónde vive, cuánto tiempo le toma llegar al servicio, con qué medios cuenta para esto, situación socio-económica. Es recomendable contar con una ficha kardex o social actualizada.</p> <p>f) La atención en infraestructura adecuada es muy importante, si bien en instancias públicas y algunas privadas los espacios no son los más apropiados, detalles e implementos sencillos aportan a crear un ambiente acogedor, organizado, higiénico, señalizado.</p> <p>g) La confidencialidad, en dos niveles: espacios físicos y reserva de las y los funcionarios/as en cuenta a los casos.</p> <p>h) Crear un instrumento que permita medir el grado de satisfacción o superación de la necesidad con la que se presentan las personas solicitando el servicio.</p>
<p>ACCESIBLE Y CONTINUO</p> <p>✓ INFRAESTRUCTURA ADECUADA.</p> <p>✓ RECURSOS HUMANOS NECESARIOS Y CAPACES.</p> <p>✓ PRIORIZAR LAS NECESIDADES DEL USUARIO/A.</p> <p>✓ COMBINAR FACTORES HUMANOS, TÉCNICOS Y FÍSICOS.</p> <p>✓ CUMPLIR CON LO QUE ES LA RAZÓN DE SER O PROPÓSITO DEL SERVICIO Y DE LA INSTITUCIÓN</p>	<p>a) Organizar los espacios físicos que les son asignados para la atención de casos de vsnna, para que transmitan la idea y la sensación de que allí se ofrece un servicio especializado, responsable, transparente y cálido, en el que se prioriza el bienestar y la confidencialidad de quienes acuden.</p> <p>b) Los ambientes deben contar con información visible, adecuada y comprensible respecto de los enfoques que maneja la institución, de los servicios que ofrece, de los pasos a seguir en el tratamiento de los casos.</p> <p>c) Contar con un espacio suficientemente reservado y aislado donde se pueda entrevistar a las víctimas y sus entornos sin que se sientan expuestas o revictimizadas.</p> <p>d) Es recomendable contar con un buzón o libro de sugerencias, para que las y los usuarios tengan la posibilidad de poner sus comentarios, quejas, agradecimientos, sugerencias, etc. Esto permite tener un parámetro sobre los elementos que se deben mejorar, reforzar o modificar para garantizar la calidad y la calidez del servicio, ayudando a su monitoreo.</p> <p>e) Prever la revisión continua del buzón o libro de sugerencias y dar muestras continuas que se están atendiendo las sugerencias.</p> <p>f) Mostrar en la práctica cuál es el fin del servicio, cuál es su filosofía y su metodología.</p> <p>g) Contar con un mapeo de instituciones que trabajan con la atención a la niñez y adolescencia en diferentes áreas, para la derivación si es necesario.</p>

<p>EFICIENCIA: ✓ OBTENER LOS MEJORES RESULTADOS CON EL MENOR COSTO POSIBLE ✓ DAR UN VALOR AGREGADO DEL QUE SE LE OFRECE AL USUARIO.</p>	<p>a) Considerar que los gastos para el usuario/a sean los menores posibles, más aún si el servicio está dirigido a personas de escasos recursos económicos. b) Prever que el tiempo es un recurso muy valioso, tanto para los que prestan el servicio como para quienes lo utilizan, por ello procurar que el proceso o trámite se realice lo más rápidamente posible. c) Coordinación con los otros miembros del equipo multidisciplinario y con otras unidades o servicios de la misma institución, para maximizar los buenos resultados y disminuir los costos. d) Tener convenios o acuerdos con instituciones que pueden hacer parte del proceso con mayor experticia, lo que ayuda a disminuir u optimizar los costos del servicio y obtener mejores resultados. Este puede ser el valor agregado que se le ofrezca al usuario/a e) Establecer mecanismos o estrategias de seguimiento de los convenios o acuerdos con los que se cuente.</p>
<p>OPORTUNIDAD ✓ CUMPLIR CON LOS TIEMPOS QUE SE ESTABLECEN EN LA LEY ✓ CUMPLIR CON LOS TIEMPOS ESTIMADOS EN LA PLANIFICACIÓN DE CADA CASO.</p>	<p>a) Si trabajamos en un ámbito de niñez y adolescencia es importante conocer la normativa legal que la acompaña, es necesario colocar de forma visible los plazos establecidos o en ámbitos privados es de utilidad conocer para orientar responsablemente y con justificaciones o argumentos reales. b) En casos de violación desde el ámbito de la víctima el análisis médico en casos recientes es de suma urgencia y debe ser tomado a tiempo. c) Comprender que la para la persona que se acerca a un servicio es una situación de urgencia, que le puede causar mucho dolor, por lo que la atención rápida y mostrar resultados positivos pronto le ayudará a disminuir la angustia, debemos recordar que los usuarios y usuarias son la razón de ser de nuestro trabajo.</p>

7.- Qué es la calidez

La calidez es un valor o una cualidad incluida en la calidad misma. Implica, en primer lugar, brindar un trato amable, cortés, respetuoso y con dignidad. Es la puerta de entrada para un servicio de calidad y por ello requiere que el o la funcionario/a público/a encargado/a de un servicio conciba que los usuarios y usuarias que necesitan del mismo son en primer lugar *personas dignas*, legítimas sujetas de derechos, únicas e irrepetibles, que merecen ser tratadas con sensibilidad y dignidad.

No somos cálidos cuando:

- Calificamos con sobrenombres la situación del usuario
- Somos intolerantes
- Mostramos apuro
- Responsabilizamos al usuario de lo sucedido
- No presentamos atención al lenguaje no verbal
- Reaccionamos con horror, descontrol, furia o rabia
- No reconocemos los esfuerzos que hizo el usuario para contar su problema y pedir ayuda.
- Pensamos que le estamos haciendo un favor
- Tratamos a las personas que acuden al servicio con aparente afecto pero no solucionamos sus necesidades.

En los servicios sociales y legales, un trato con calidez en el servicio es el primer nivel de restitución de derechos, en la medida que restablece la confianza de usuarios y usuarias de que es posible pensar en el acceso a la justicia como una realidad, recibiendo el tratamiento psicológico adecuado y la orientación social que requieren las personas afectadas, sean víctimas u ofensores y sus familias.

Entre los indicadores de una atención con calidez están los siguientes:

- i) Trabajar de manera activa e innovadora considerando las necesidades integrales de las y los usuarios
- ii) Escuchar y apoyar incondicionalmente
- iii) Omitir cualquier juicio de valor
- iv) Evitar enunciados como “yo en su lugar hubiera.., debería haber hecho..., cualquiera hubiera”
- v) Mostrar empatía en la persona
- vi) Explicar con respeto, sensibilidad y paciencia todo el procedimiento que se realiza para la atención
- vii) Hablar con lenguaje claro y sencillo

ATRIBUTOS DE CALIDEZ	APLICACIÓN DE LOS ATRIBUTOS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO
TRABAJAR DE MANERA ACTIVA E INNOVADORA	<ul style="list-style-type: none"> a) Buscar permanentemente nuevas estrategias para mejorar la atención b) Realizar reuniones periódicas entre las/los miembros del equipo de trabajo, para coordinar acciones relacionadas a los casos atendidos. c) Considerar a la o al usuario como una persona valiosa.
ESCUCHAR Y APOYAR INCONDICIONALMENTE	<ul style="list-style-type: none"> a) Brindar un trato respetuoso y amable. b) Escuchar de manera activa, a la o al usuario que se apersona al servicio/institución. c) Tener una comunicación asertiva con las/los usuarios: <i>Elementos de la asertividad verbal:</i> Comprensión de la postura del otro, expresión del problema, expresión de sentimientos y consecuencias negativas, petición de un cambio de conducta. <i>Elementos de la asertividad no verbal:</i> Contacto visual: esto permite ver las expresiones, Voz: el tono de voz va demostrar nuestra molestia, incomodidad y reprimir emociones, Afecto: este puede ser revelado a través del tono, Gestos: estos ayudan a asentir, afirmar, negar o proponer algo. d) Demostrar empatía (capacidad de comprender y entender cómo piensa otra persona; captar el estado emocional de la persona y las reacciones que lo provocan) con la o el usuario.
OMITIR CUALQUIER JUICIO DE VALOR	<ul style="list-style-type: none"> a) No juzgar a la persona, los prejuicios normalmente vienen de las experiencias del pasado o vivencias específicas no resueltas, esto evita manejar la empatía y puede provocar una conducta hostil. b) No cuestionar durante la entrevista, interrogar o preguntar para aclarar ciertos elementos es diferente a cuestionar, por ejemplo: ¿por qué recién viene, acaso estaba tratando de cubrir lo sucedido?.

EVITAR COMPARACIONES

Evitar enunciados como:

- a) “yo en su lugar hubiera...”
- b) “debería haber hecho...”
- c) “cualquiera hubiera...”

Como vemos, la calidad como concepto incluye la calidez, pero es mucho más amplia y es lo que en última instancia garantiza la funcionalidad de un servicio, contribuyendo a dar a usuarios y usuarias la respuesta que buscan a sus problemáticas, la calidez ayuda a que se establezca la sintonía necesaria para impulsar y mantener todo el proceso para concretar un servicio.

8.- Qué es la atención con calidad y calidez

La atención, de los problemas de niñas, niños, adolescentes que hayan sufrido alguna vulneración de sus derechos y sus familias o referente de protección, con calidad y calidez es una atención que combina: soluciones concretas, respuestas rápidas y positivas a las necesidades (eficacia); utilizando de una manera óptima los recursos, insumos y materiales que se tienen a disposición y en observancia a las leyes y normas vigentes (efectividad); velando por que los costos de las acciones sean los menores posibles y en el menor tiempo, sea para la institución o para el usuario en caso que requiera cubrir algún costo (eficiencia); que sea realizada en el momento en que se requiere y considerando los tiempos legales (oportunidad); con un trato amable, respetuoso, considerando a las y los usuarios como seres dignos y valiosos (calidez).

Para tener un servicio de calidad y con calidez es preciso tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- i) **La calidad del servicio**, que considere la calidad como un objetivo central, con metodología que permite mostrar que el servicio es integral, multidimensional y multidisciplinario. Considerando factores como la accesibilidad, la respuesta oportuna, la coordinación efectiva, la innovación, la estandarización de procesos, el trabajo en equipo, la credibilidad y la confiabilidad para satisfacer las necesidades y expectativas razonables de usuarios y usuarias.
- ii) **La calidad profesional** de las personas que trabajan en los servicios. Brindar un servicio basado en la experticia, en el sentido de compromiso, en el manejo de enfoques y herramientas básicas y pertinentes, siendo necesario para ello contar con una constante especialización y actualización de los conocimientos.
- iii) **La calidad en la atención**, que está estrechamente relacionada con la calidad de servicio y que implica comprender que un servicio involucra interacción social, demanda una atención personalizada según las necesidades de usuarios o usuarias, un manejo adecuado de la comunicación interna y externa, el uso del manejo de quejas como herramienta de monitoreo, de negociación y resolución de posibles conflictos con usuarios y usuarias, para fortalecer un servicio como sistema y como proceso, para lo que se debe considerar:
 - ✓ Cumplir con los servicios ofrecidos, de manera correcta y ética.
 - ✓ Ganar la confianza del usuario a través de la empatía, el respeto, contando con ambientes confortables como elemento principal de visualización.

- ✓ Actitud positiva del personal, denotar el buen trato, cortesía y confiabilidad.
- ✓ Estudiar cada caso detenidamente para evitar comparaciones, retardaciones en los procesos, revictimización, estigmatización o retraumatización. En caso de no contar con el tiempo suficiente o con la experticia en algún área que requiera de atención, es aconsejable buscar apoyo externo de confianza.
- ✓ Buscar y lograr la atención con excelencia, sorprender a las personas que demandan del servicio, dar más de lo que se espera.

Así pues, esta forma de atención es la comparación entre las expectativas y la experiencia del usuario o la usuaria con la respuesta posible y la percepción que tienen respecto del valor del servicio recibido y su confiabilidad para usarlo, recomendarlo o no hacerlo, siendo importante:

- ✓ Que todo el personal vinculado al servicio tenga conocimientos en **Comunicación No Violenta (CNV) y efectiva** (clara, concisa y entendible para no generar confusiones, dudas e interpretaciones equivocadas), siendo capaz de brindar de entrada seguridad, privacidad y confianza, teniendo muy presente que no pueden colocarse en el mismo nivel que las víctimas y sus entornos, ya que no han sufrido en primera persona los efectos devastadores de la vsnna. De ahí que el servicio requiera apropiarse de los enfoques de este Protocolo, brindando un trato respetuoso, personalizado, que reconoce el sufrimiento de las víctimas.
- ✓ Que en cada instancia prime el **trabajo en equipo**, desde la idea de que es fundamental lo multidisciplinario, ya que el abordaje de la vsnna requiere de una atención desde varios ámbitos, por su naturaleza multicausal, a saber: Atención terapéutica, legal, médica, de reinserción social, e incluso pedagógica, que para darse necesita promover el intercambio de buenas prácticas, de experticias, de pautas para el manejo de tensión, de conocimiento de la contención emocional y de un trabajo de motivación colectiva y de mutuo reconocimiento, de modo que el trabajo del otro aporta a los procesos de recuperación psicológica y obtención de justicia frente a la vsnna. El trabajo en equipo contribuye a traducir las necesidades, deseos y expectativas del usuario o la usuaria en acciones que la organización pueda implementar.

TRABAJO EN EQUIPO	
ACCIONES	TAREAS O ESPECIFICACIONES
REUNIONES DE EQUIPO	<ul style="list-style-type: none"> a) Organizar reuniones periódicas, debe haber un orden del día previo. b) Definir actividades concretas para las próximas semanas, evitar ir más allá de las dos semanas de actividades. c) Designar responsables de actividades concretas según necesidades, habilidades y capacidades. d) Tomar en cuenta acciones de seguimiento. e) Es importante contar con un acta de reuniones con los puntos clave del orden del día y la firma de todas las personas de los equipos.
REUNIONES DE COORDINACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> a) Puede ser por áreas, si existe más de un profesional en el área o por áreas relacionadas. b) Pueden realizarse con otros equipos o instituciones con el mismo objetivo.

	<ul style="list-style-type: none"> c) Favorece el abordaje de casos emblemáticos, complicados o confusos. d) Es importante contar con un acta de reuniones con acuerdos concretos, fechas o tiempos establecidos.
REUNIONES DE EMERGENCIA O EXTRAORDINARIAS	<ul style="list-style-type: none"> a) Estas puedes ayudar a concretar actividades o acciones de suma urgencia. b) Las actividades serán de forma inmediata y prioritaria c) Es importante analizar la situación y clasificar las necesidades. d) Estas necesidades ayudaran a establecer acciones por áreas o competencias
ESPACIOS DE SUPERVISIÓN EXTERNA	<ul style="list-style-type: none"> a) Son momentos de expresión de sentimientos y percepciones en relación a las actividades diarias, con el apoyo de personal externo b) Ayuda a que se cree un ambiente de confianza y empatía c) Internaliza las necesidades específicas de las personas que apoyará a mejorar su trabajo d) Favorece un intercambio de buenas prácticas e) Análisis de resolución de conflictos o conflictos latentes en el equipo, con el objetivo de bajar la tensión. f) Apertura espacios de fortalecimiento profesional (capacitaciones, cursos, etc.) g) Se constituye en un espacio de catarsis y evacuación de malos entendidos que se pidieran dar en el relacionamiento cotidiano entre las personas que constituyen los equipos.
ESPACIOS DE INTERVISIÓN	<ul style="list-style-type: none"> a) Estos espacios son exclusivos para compartir información de los casos en el equipo b) Es necesario que una persona externa pueda manejar el grupo. Sin embargo, si esto no es posible, el equipo pueda manejar el grupo de forma rotativa, enfocando el proceso en el mejoramiento del manejo de casos, pudiendo ser por áreas de intervención: psicológica, social, legal, médica, pedagógica, otras según el objetivo del servicio. c) Para esto se puede crear un formato de presentación de casos, por ejemplo: nombre, tipología, cronología de hechos, estructura familiar, diagnostico, hipótesis, necesidades inmediatas, acciones concretas realizadas y a realizar, orientación, complejidad; esto ayuda a dar un orden y que la presentación no se extienda. d) Estos espacios ayudan a la coordinación interna, ya que en ocasiones puede suceder que por la carga laboral el intercambio de ideas sea mínimo. También puede aportar a encontrar nuevas estrategias para atender un caso problemático.

- ✓ Que todo el personal del servicio conozca y maneje los preceptos básicos de eficacia, efectividad, eficiencia y oportunidad. Siendo básico distinguir el tiempo procedimental, que se refiere al cumplimiento de los plazos legales para promover una denuncia y un proceso jurídico en un caso de vsnna, del tiempo subjetivo, que implica tratar a cada víctima como una persona especial, vulnerable, que requiere

calidez en el trato y la asignación del tiempo que él o la profesional estime necesario para promover su contención y recuperación psico-social.

- ✓ Fortalecer la idea de que la atención integral de casos de vsnna requiere de *procesos sostenidos y que se retroalimentan mutuamente*, donde el seguimiento y acompañamiento de un caso hasta su conclusión marca la diferencia de tantos casos que quedan inconclusos o con resultados no satisfactorios.
- ✓ Motivar la *participación del personal y el trabajo en equipo*: Todos los funcionarios y funcionarias tienen la responsabilidad de garantizar la buena calidad del servicio. Quienes trabajan en contacto directo con los usuarios y usuarias tienen experiencia y conocen cuáles son sus necesidades, recogen sus sugerencias u opiniones y pueden realizar propuestas de mejora en cuanto al funcionamiento del servicio. Además, si la institución trabaja bajo una cultura de *servicio de calidad y calidez*, el trabajo en equipo es fundamental para conseguir que surjan mejores ideas de trabajo o innovación con respecto a la atención a víctimas de vsnna y adolescentes con responsabilidad penal por delitos contra la libertad sexual.
- ✓ Mejorar la *coordinación y la comunicación en el equipo* y con las instancias que integran el sistema de protección integral de los derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, ya que la calidad mejora si se comparte la información libremente, se coordina, se buscan aliados y sinergias, para no duplicar actividades. Una adecuada política de comunicación, donde la información fluya a todos los niveles, exista la posibilidad de compartir conocimientos y aprendizajes y se escuchen las opiniones de los funcionarios y funcionarias es un elemento clave para mejorar la calidad del servicio, desde la lógica de respeto que denota calidez.
- ✓ *Compromiso por parte de las instancias directivas de los servicios*: Cuando quienes dirigen una institución se comprometen a prestar servicios de buena calidad y buen trato, los funcionarios y funcionarias lo aceptan como un principio fundamental para su propio trabajo. Los directivos de las instancias de atención de la vsnna se convierten en un modelo a seguir, en la medida que sean los primeros que demuestran, con su desempeño, un trabajo de calidad y con calidez e inviten a funcionarios y funcionarias a su cargo a comprometerse del mismo modo con la restitución de los derechos vulnerados, con el acceso a la justicia, a través de una atención con calidad y calidez.
- ✓ Dedicar tiempo a determinar todas las razones por las que un usuario o usuaria podría elegir ese servicio, saber qué necesitan y esperan de cada contacto y de cada servicio, definiendo qué cambios son necesarios para mejorar su capacidad de proporcionar una experiencia de calidad y calidez.

9.- Algunas características de la violencia sexual contra niñas, niños y adolescentes

9.1. Definición y tipos de vsnna

Violencia, es toda acción basada en el abuso de poder que ejercen las personas adultas, sometiendo a niñas, niños y adolescentes con ánimo de satisfacer deseos sexuales, con ánimo de lucro o simplemente de ejercer su poder. Así como la agresión que puede ejercer una persona adolescente contra una niña o niño, u otra/o adolescente cuya diferencia de edad sea mayor a tres años.

Son todos aquellos actos y negligencias que causan daño, amenazan y/o alteran su desarrollo psicosocial, considerados como una grave vulneración de sus derechos. La violencia sexual en contra de niñas, niños y adolescentes es ejercida por una asimetría de poder, desde una posición de privilegio o dominación, utilizando la manipulación psicológica, el chantaje, el engaño, el uso de la fuerza, basada en un vínculo de dependencia afectiva, emocional y/o económica. Son actos silenciosos, poco reconocidos e invisibilizados que generan rabia, vergüenza, impotencia y sentimientos de culpa en las niñas, niños o adolescentes que los sufren. Es una problemática con connotaciones sociales, porque afecta a la familia en el momento del hecho y es una amenaza potencial para el desarrollo psicológico y bienestar de niñas, niños y adolescentes de todo el entorno familiar, ya que la persona agresora puede atacar a otros miembros de la familia incluso de generaciones futuras.

La violencia sexual afecta todos los ámbitos de la vida de las personas afectadas: biológico, físico, pedagógico, pero sobre todo el área psicológica, alterando el desarrollo bio-psico-social, con graves consecuencias para la salud mental y emocional a corto, mediano y largo plazo, pudiendo producirse cuadros de depresión, trastornos de personalidad y disfunciones sexuales.

Cuando el tipo de violencia sexual, es con penetración, se pueden producir lesiones físicas detectables tanto de inmediato como a largo plazo, como infecciones de transmisión sexual, disfunciones sexuales y reproductivas, daños en el aparato reproductivo, en el caso de adolescentes pueden producirse embarazos no deseados.

Los factores socio culturales que favorecen la desigualdad e inequidad de género, la asimetría de poder en la familia, medidas violentas y autoritarias como forma de disciplina, el no considerar a las niñas, niños y adolescentes como sujetos de derechos y actores activos de la vida familiar, es la plataforma que genera la violencia sexual infantil.

Estos elementos hacen que además se ponga en duda el relato de una niña, niño o adolescente que ha roto el silencio, sobre todo si entra en contradicción con lo que dice el adulto involucrado. El sistema patriarcal en que vivimos, apaña y tolera la violencia sexual en contra de niñas, niños y adolescentes, por eso muchos agresores aducen que la víctima estaba de acuerdo o que esta los provocó, pese a su corta edad, en la mayoría de los casos los hombres de la familia, que son la mayoría de los perpetradores o victimarios, buscan culpabilizar a la madre, estos son parte de los justificativos construidos desde el sistema patriarcal, con una visión totalmente androcéntrica que ha sido develada por los estudios de género y de la antropología de las mujeres.

Los imaginarios sociales construidos contra las mismas mujeres permiten que desde que son niñas sean sometidas al silencio cuando sufren este tipo de violencia. Muchos niños y adolescentes varones que han sido víctimas de violencia sexual, también mantienen el silencio por la misma construcción social sexista patriarcal aprendida socialmente, que no permite hacer evidente este tipo de violencia porque son discriminados, alegando que hubieran perdido la virilidad. Los estereotipos, relacionados con la visión de género (los roles, las expectativas, comportamientos socialmente acuñados y atribuidos a mujeres y varones) existentes en la familia y en la sociedad, favorecen la violencia sexual.

La violencia sexual tiene una dimensión legal y está tipificada como un delito que debe ser sancionado. Es responsabilidad del Estado no dejar en la impunidad estos casos de lesa humanidad.

En el marco de la Ley N° 548 se reconocen como formas de vulneración a la integridad sexual de niñas, niños y adolescentes, las siguientes:

a) Violencia sexual, que constituye toda conducta tipificada en el Código Penal que afecte la libertad e integridad sexual de una niña, niño o adolescente.

b) Explotación sexual, que constituye toda conducta tipificada en el Código Penal, consistente en cualquier forma de abuso o violencia sexual, con la finalidad de obtener algún tipo de retribución.

c) Sexualización precoz o hipersexualización, que constituye la sexualización de las expresiones, posturas o códigos de la vestimenta precoces, permitiendo o instruyendo que niñas, niños o adolescentes adopten roles y comportamientos con actitudes eróticas, que no corresponden a su edad, incurriendo en violencia psicológica.

d) Violación, es el acceso carnal con persona de uno u otro sexo mediante violencia física o intimidación, ya sea penetración anal, vaginal o introducción de objetos con fines sexuales o impúdicos. Tipificado en el Art. 308 (violación). “Se sancionará con privación de libertad de quince (15) a veinte(20) años a quien mediante intimidación, violencia física o psicológica realice con persona de uno u otro sexo, actos sexuales no consentidos que importen acceso carnal, mediante la penetración del miembro viril, o de cualquier otra parte del cuerpo, o de un objeto cualquiera, por vía vaginal, anal u oral, con fines libidinosos; y quien, bajo las mismas circunstancias, aunque no mediara violencia física o intimidación, aprovechando de la enfermedad mental grave o insuficiencia de la inteligencia de la víctima o que estuviera incapacitada por cualquier otra causa para resistir”. “Si el delito de violación fuere cometido contra una persona menor de catorce (14) años, será sancionado con privación de libertad de veinte (20) a veinticinco (25) años, así no haya uso de la fuerza o intimidación y se alegue consentimiento”. (Modificado por Art. 83. Ley 348 del 9 de marzo de 2013). Quedan exentas de esta sanción las relaciones consensuadas entre adolescentes mayores de doce años, siempre que no exista diferencia de edad mayor de tres años, entre ambos, y no se haya producido violencia ni intimidación”. (Art. 308 Bis. Código Penal incorporado por Ley 2033 de 29 octubre de 1999).

e) Abuso Sexual, es cualquier contacto de naturaleza sexual, sin llegar a la penetración vaginal o violación, implica tocar los genitales de una niña, niño o adolescente con los genitales; obligar a que toque los genitales de una persona adulta; enseñarle pornografía o utilizarla/o como modelo para hacer pornografía. Esta acción está tipificada como delito por el Art. 312 modificado por Ley N° 348, “Cuando en las mismas circunstancias y por los medios señalados en los Artículos 308 y 308 bis se realizaran actos sexuales no constitutivos de penetración o acceso carnal, la pena será de seis (6) a diez (10) años de privación de libertad. Se aplicarán las agravantes previstas en el Artículo 310, y si la víctima es niña, niño o adolescente la pena privativa de libertad será de diez (10) a quince (15) años”.

e) Estupro, se produce cuando un adulto tiene acceso carnal con un o una adolescente, mayor de 14 años y menor de 18 años, mediante seducción o engaño. Está penado por el Art. 309 del Código Penal, modificado por la Ley N° 054 de 8 de noviembre de 2010, que determina

que: “Quien, mediante seducción o engaño, tuviera acceso carnal con persona de uno u otro sexo mayor de catorce años y menor de dieciocho, será sancionado con privación de libertad de tres a seis años”.

f) Acoso sexual, son conductas compulsivas que solicitan favores sexuales. Está tipificada en el Art.312 (Acoso sexual). La persona que valiéndose de una posición jerárquica o poder de cualquier índole hostigue, persiga, exija, apremie, amenace con producirle un daño o perjuicio cualquiera, condicione la obtención de un beneficio u obligue por cualquier medio a otra persona a mantener una relación o realizar actos o tener comportamientos de contenido sexual que de otra forma no serían consentidos, para su beneficio o de una tercera persona, será sancionada con privación de libertad de cuatro (4) a ocho (8) años. Si la exigencia, solicitud o imposición fuera ejercida por un servidor público en el ámbito de la relación jerárquica que ostenta, será destituido de su cargo y la pena será agravada en un tercio. (Ley No. 348, Art. 83 del 9 de marzo de 2013).

9.2. Mitos y realidades sobre la vsnna

Si bien se ha avanzado en la producción de un marco normativo que tipifica, condena y busca implementar políticas públicas de prevención, protección y atención integral de la vsnna, en la práctica social la misma permanece oculta, invisibilizada, manejada como tabú y por tanto, muchos de los casos quedan sin atención ni sanción.

De ahí que sea importante destacar que la vsnna es una problemática real que se da frecuentemente en el campo de la vida cotidiana y en los entornos más cercanos o familiares en los que se mueven las víctimas, pues la vsnna puede ocurrir en los hogares, en las escuelas, en lugares de esparcimiento o dentro de las propias comunidades y los agresores pueden ser del ámbito familiar, conocidos, vecinos o desconocidos de cualquier nivel socio-económico y educativo.

Asimismo, la vsnna, como modalidad de violencia sexual, está rodeada o viene acompañada de una serie de creencias y prejuicios patriarcales y adultocentristas, que muestra que existen elementos culturales que reproducen mitos de la violencia sexual que son creencia erróneas, estereotipadas y prejuiciosas sobre las razones de un hecho de violencia sexual. Estos mitos son sexistas, muchos de los cuales se filtran al propio sistema de protección y a los imaginarios de quienes trabajan en el mismo, los cuales por dichos mitos no brindan una atención adecuada.

MITOS DE LA VIOLENCIA SEXUAL	REALIDADES DE LA VIOLENCIA SEXUAL
Las víctimas han provocado la violencia	Ninguna persona (niña, niño o adolescente) busca ser víctima de violencia sexual.
Las víctimas mienten	Las niñas, niños y adolescentes, muy difícilmente pueden inventar hechos de violencia sexual. Una actitud de credibilidad ayuda a que puedan expresar lo que siente.
Por ser menores de edad, inventan historias que son producto de su imaginación para atraer la atención.	Las niñas y niños no pueden imaginarse hechos relacionados a violencia sexual, si ellas/ellos hablan de esta situación es porque han estado presenciando hechos de violencia sexual en la casa, escuela o la viven.
Se han puesto ellas solas en situación de riesgo (porque estaban solas, en mala	Cualquier mujer adolescente puede ser violada sin importar la edad que tengan, o si están solas o no, o la forma en que se vista. El acto de violación no es el resultado de una provocación sexual, sino que tiene el

compañía o porque ingirieron bebidas alcohólicas)	objetivo de ejercer control y dominio. Justificar la violación como respuesta a una supuesta provocación, minimiza el hecho y responsabilidad a la víctima, en vez de responsabilizar al agresor.
La víctima ha consentido la violencia, de lo contrario, habrían denunciado el hecho o se lo habrían contado a un adulto para que lo haga.	Muchas víctimas en especial niñas, niños y adolescentes les cuesta hablar de lo sucedido de manera inmediata, por diversas situaciones, como ser manipulación, chantaje e intimidación. En muchos casos no reconocen que están viviendo una situación de violencia sexual, su agresor se encarga de que crea que es normal y que todos se comportan así.
Si se trata de adolescentes que han quedado embarazadas, se pone en duda que hayan sufrido violencia sexual y se sostiene que trata de salvar su propia responsabilidad o cubrir a su enamorado inventando el hecho.	Hay muchas adolescentes que sufren violación por parte de sus enamorados, familiares, empleadores, etc., y una consecuencia de dicha violencia puede ser el embarazo no deseado. Muchas adolescentes embarazadas acuden a abortos clandestinos, cuyas consecuencias psicológicas pueden permanecer por el resto de sus vidas e incluso llegar a la muerte. La sociedad juzga negativamente a estas adolescentes, pero dice muy poco de los varones que las embarazaron.
El abuso sexual sin contacto es fácil de superar y no requiere mayor atención.	Cualquier hecho de violencia sexual llega a afectar en lo psicológico, social y físico, y requiere una atención integral para la víctima y para su familia.
Si no ha existido fuerza física para someter a la víctima, no se puede hablar de una relación de poder y mucho menos de violencia sexual.	En muchos casos de violencia sexual, la persona agresora utiliza la manipulación, el chantaje, el abuso de confianza y no así la fuerza física.



La socialización de estos mitos muchas veces ha hecho que el sistema proteccional –judicial y psicosocial– que supuestamente debiera velar por los intereses de la víctima, reaccione de manera fría, despersonalizada e inadecuada, generando con ello daños adicionales, la revictimización, victimización secundaria, o la re traumatización, así como consecuencias emocionales y sociales adversas a corto, mediano y largo plazo, entre las que se cuentan manifestaciones de sintomatología internalizadora (como la depresión, la ansiedad y el estrés postraumático) como problemas de conducta a corto, mediano y

largo plazo.

Lo anterior, muestra la urgente necesidad de recurrir a la protocolización de las entrevistas realizadas a las víctimas de vsnna, con el objetivo de reducir el riesgo de revictimización y retraumatización, para promover que los funcionarios y funcionarias públicos/as eviten relativizar el delito de la vsnna en base a prejuicios y estereotipos personales, que quitan la responsabilidad del agresor, atribuyendo la culpa a la víctima, estigmatizándola, retraumatizándola y revictimizándola, haciendo que prefiera no haber contado lo sucedido o incluso retractarse, aun cuando las leyes son claras al respecto.

Tal protocolización debe destacar además que las reacciones de las víctimas de vsnna varían y se diferencian unas de otras y que el sistema de protección **NO** debe esperar que las mismas tengan una única sintomatología, que si no se presenta de la forma que se cree debiera hacerlo, hace que se ponga en duda la veracidad de los testimonios de quienes la han sufrido. Del mismo modo, los protocolos de atención deben velar porque en efecto se logre la reparación del daño en las víctimas de vsnna, siendo importante que el sistema judicial, sobre todo en la búsqueda de pruebas, no cosifique a las víctimas ni descuide su trato como seres humanos sufrientes o que hay que mantener sufriendo para justificar una sentencia. Se sabe que muchas veces las víctimas se animan a hablar mucho tiempo después de que el caso de vsnna ha ocurrido y ello no es un elemento que deba poner en tela de juicio su credibilidad.

Es importante que quede claro que los hechos de violencia sexual contra infantes, niñas, niños y adolescentes son crímenes de perjudicada humanidad y por tanto son imprescriptibles.

9.3. Necesidades y expectativas de las víctimas de violencia sexual y sus familias

NECESIDADES DE LAS VÍCTIMAS	EXPECTATIVAS	COMO ACTUAR CON CALIDAD Y CALIDEZ EN EL SERVICIO
Contención emocional primaria	Sentir apoyo frente a su fragilidad emocional	Realizar un abordaje relacional que requiere como tener un manejo de contención emocional y de comunicación no violenta.
Credibilidad a su testimonio	No ser revictimizada	Contar desde un inicio con el testimonio transcrito de la víctima, para no estar preguntando constantemente sobre lo sucedido.
Alejamiento efectivo o detención de los agresores	Sentirse protegida y segura	Cumplimiento de procedimientos en el tiempo establecido según la norma.
Trato amable, sensible y respetuoso de parte del personal de las instancias encargadas de la atención y protección (DNA, policía, servicios de salud, ministerio público, forenses)	Sentir confianza en los operadores de justicia y no temer ser juzgado/a	Escuchar de manera activa, a la víctima. Tener una comunicación asertiva. Demostrar empatía.
Toma de pruebas y muestras que no vulnere su integridad física y emocional	Tener la confianza en que no se lastimará su cuerpo ni se pondrá en duda su palabra	Demostrar empatía. Explicar el procedimiento antes de realizarlo.
Necesidades de las familias	Expectativas	Cómo actuar con calidad y calidez
Recibir información clara, entendible y accesible.	Saber exactamente dónde acudir para exigir la restitución del daño sufrido por su familiar	Explicarle de manera clara utilizando lenguaje sencillo el procedimiento que se va a seguir durante la denuncia y posterior proceso penal.
No ser expuestos/as a maltrato en los servicios ni a discriminación por su situación socio-económica, cultural, de los antecedentes de vsnna en la familia o de violencia intrafamiliar, etc.	No ser revictimizado/a ni que sus derechos esenciales sean vulnerados	Brindar un trato amable y respetuoso. No manifestar juicios de valor. No cuestionar durante la entrevista.

Respeto al marco de creencias que permite - realizar intervenciones más respetuosas y efectivas	Sentir que se toma en cuenta y se escucha con empatía sus necesidades	Reconocer la existencia de diversas culturas. Respetar la forma de pensar de las/los usuarios de acuerdo a su cosmovisión.
---	---	---

9.4. Necesidades y expectativas de los adolescentes con responsabilidad penal por delitos en contra de la libertad sexual y de sus familias

NECESIDADES DE ADOLESCENTES CON RESPONSABILIDAD PENAL POR DELITOS CONTRA LA LIBERTAD SEXUAL	EXPECTATIVAS	COMO ACTUAR CON CALIDAD Y CALIDEZ EN EL SERVICIO
Ser considerados también como sujetos de derechos.	Que se les aplique el buen trato, la confidencialidad y los demás principios que la Ley 548 les reconoce en el artículo 12.	Brindar un trato amable y respetuoso. No emitir juicios de valor. Cumplimiento de procedimientos que la ley establece.
Poder acceder a una atención legal y a servicios efectivos y especializados de reintegración psico-social	Poder retomar su vida normal y sus vínculos al pasar a la etapa pos detención o pos penitenciaria	Contar con espacios físicos para la atención, para la atención de adolescentes con o sin responsabilidad penal. Los ambientes cuenten con información visible, adecuada y comprensible. Coordinación con otros miembros del equipo de trabajo. Coordinación con otros servicios u otras instituciones.
Que se garantice el respeto del debido proceso, la confidencialidad, el derecho a ser escuchados y el derecho a la defensa.	Que se aplique un concepto de justicia restaurativa más que punitiva.	Cumplimiento de metas y procedimientos en el tiempo establecido según ley.
No ser criminalizados y estigmatizados, buscando una respuesta sistémica que promueva la asunción de responsabilidad, la reconciliación y la restitución del daño infligido.	Enfatizar en que estos adolescentes también pueden desarrollar un nuevo proyecto de vida, asumiendo otros papeles sociales constructivos, participativos, no delincuenciales y sin estigma	Brindar un trato amable y respetuoso. Escuchar de manera activa durante la entrevista. Tener una comunicación asertiva y no violenta.
Fomentando el diálogo y no la culpabilización como elemento restitutivo de justicia.	No ser prejuizado ni maltratado física y emocionalmente durante su detención.	No manifestar juicios de valor. No cuestionar durante la entrevista.
Necesidades de las familias	Expectativas	Cómo actuar con calidad y calidez
Acceder a información sobre los derechos de sus hijos cuando son acusados de un delito sexual	Poder garantizar a sus hijos el respeto de sus derechos y su persona	Explicarles de manera clara y comprensible sobre el procedimiento que se está realizando.
Saber el procedimiento legal y las alternativas de ayuda psicológica	Saber qué medidas tienen a su alcance en lo legal, psicológico y	Coordinación con otros miembros del equipo de trabajo.

que existen para la defensa y reinserción de sus hijos	socioeducativo para dar apoyo a sus hijos y protegerlos	Coordinación con otros servicios u otras instituciones.
No ser culpabilizados ni juzgados como responsables directos por el comportamiento de sus hijos	Poder ser escuchados y acceder también a medidas de contención sin que se los victimice	Brindar un trato amable y respetuoso. No manifestar juicios de valor. No cuestionar durante la entrevista.

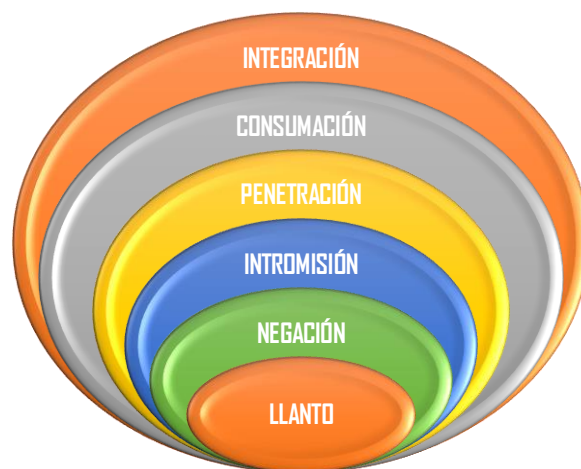
9.5. Cómo intervenir ante un caso de vsnna

Por su nivel de impacto en el cuerpo, la psique, la emocionalidad y la vida de las víctimas, la vsnna requiere abordarse teniendo en cuenta que quienes acuden a un servicio de atención se encuentran en estado crítico, siendo importante, por ello, fortalecer las capacidades de resiliencia desde un inicio, mediante un adecuado abordaje relacional que requiere identificar las fases de una crisis, así como tener un manejo de contención emocional y de comunicación no violenta.

a) Fases de una crisis

Las reacciones inmediatas al impacto del suceso varían mucho de una persona a otra, algunas pueden ser muy obvias como gritar, llorar, entrar en pánico, desmayarse; otras no tan obvias, como un nudo en la garganta y llanto silencioso, angustia o ira contenida y no todas pasan por cada una de las fases.

- ❖ **El llanto**, es la reacción inmediata al suceso, que puede expresarse de manera silenciosa, con un nudo en la garganta o de forma abierta, con gritos, escenas de pánico, desmayo o agresividad.
- ❖ **La negación**, que implica el bloqueo del impacto o un entorpecimiento emocional, no pensar en lo que pasó y realizar actividades como si nada hubiera pasado. Puede presentarse inmediatamente después de producido el suceso o surgir poco tiempo después.
- ❖ **La intrusión**, se caracteriza por la abundancia de sentimientos e ideas de dolor sobre lo que le sucedió. En la mente aparecen imágenes del suceso una y otra vez, incluso en sueños que abruman a la persona, ideas o decisiones muy negativas y riesgosas que pueden ser expresadas o no. Algunas personas pasan directamente de la fase del llanto a la intrusión sin pasar por la negación, otras en la fase de intrusión buscan la negación, deseando y tratando de olvidar, esto puede ser porque el dolor aumenta en la fase de intrusión y desean evitarlo.
- ❖ **La penetración**, es la fase en el que la persona penetra en sus sentimientos y en los hechos, los reconoce, los acepta y expresa. Entre más los exprese más se "desgasta" el impacto que le produjo el suceso.
- ❖ **La consumación**, es la última fase de la crisis, en la que se inicia la integración de la experiencia o ya ha sido integrada a la vida de la persona. En esta fase se puede decir



que la persona ha superado la crisis. Esto la dota de mayor seguridad, fortaleza, herramientas para dar sentido a su vida y una postura más sana ante su existencia, sin embargo posteriormente necesita recibir terapia psicológica.

- ❖ **La integración**, consiste en que la persona acepta lo que sucedió, admite que el suceso la llevó al desequilibrio, pero es capaz de encontrar en ella una oportunidad de crecimiento y ganar fortaleza. El sentimiento no desaparece pero ya no la desequilibra, encuentra en la vivencia algo que la fortalece, que le permite en el futuro enfrentar los sucesos críticos y las situaciones límite de una mejor manera.

Cuando no se resuelve la crisis, las personas pueden sufrir alteraciones físicas, emocionales, y/o mentales, presentar actitudes negativas como mecanismos de defensa.

Las actitudes frecuentes de una niña, niño o adolescente que está en una situación de violencia son: tornarse resentida, agresiva, desconfiada, insegura, soberbia, egoísta, puede mostrar una máscara de dureza, frialdad, indiferencia y sentir soledad, amargura e infelicidad.

Es probable que asuma el papel víctima o de victimario, y puede estar incapacitada para establecer relaciones interpersonales sanas y profundas. Bloquea su voluntad de sentido, su intuición, su libertad y su responsabilidad, por lo que muy probablemente sientan vacío existencial.

b) Contención emocional primaria

La contención contribuye a brindar asistencia emocional ante situaciones de crisis y violencia y se complementa con la asertividad y la empatía, en la medida que ambas actitudes integran la escucha atenta, sin juicios de valor y sin culpabilización, un contacto visual que muestre que se está atento o atenta a las necesidades, sentimientos y peticiones del otro/a, sin apuros y sin entrar en conflicto, generando una conexión compasiva.

Las y los funcionarios que tengan el primer contacto con las víctimas deben conocer y tener práctica en este proceso de asistencia emocional ante una situación de violencia y que apunta a manejar una crisis cuando la misma explota, dando herramientas a la víctima y a su entorno familiar para enfrentarla.

La contención emocional primaria contribuye a enfrentar inmediatamente la situación de violencia, otorgando apoyo para reducir el peligro de muerte o de autolesión, hasta que la víctima pueda recibir la ayuda psicológica necesaria.

Un proceso de contención emocional primaria efectiva toma en cuenta lo siguiente:

- ✓ La escucha empática y activa a la persona en crisis.
- ✓ La comunicación libre y abierta sobre el trauma vivido, dando tiempo a que la persona responda y dejándola hablar sin interrumpirla.
- ✓ La expresión libre de las emociones y sentimientos.
- ✓ La indagación respecto a si han existido crisis semejantes antes y cómo se han manejado o resuelto y con la ayuda de quién.
- ✓ Tener en cuenta que existen factores incidentes que hacen que las víctimas puedan cambiar su relato como producto del trauma vivido.
- ✓ La atención al lenguaje corporal para obtener mayor información.
- ✓ La facilitación de herramientas para que la persona disminuya la angustia y vuelva a sentir control lo más rápidamente posible.

Por el contrario, en todo el proceso debe evitarse:

- ✓ Iniciar un interrogatorio a la víctima o a sus entornos.
- ✓ Victimizar emocionalmente a la niña, niño o adolescente, para evitar magnificar la situación.
- ✓ Abrazar y tener contacto físico inmediato con la persona afectada.
- ✓ Poner en duda, minimizar, descalificar, corregir, escandalizarse o criticar el relato de lo sucedido.
- ✓ Sugerir respuestas o direccionarlas.
- ✓ Juzgar a partir de juicios de valor personales.
- ✓ Presionar si no responde a algunas preguntas o forzar a que la víctima cuente en detalle lo ocurrido.
- ✓ Dejar a la niña, niño o adolescente en compañía de otra persona para que siga narrando lo que le ocurrió.
- ✓ Prometer ayuda que está fuera del alcance del servicio o de la persona que atiende.
- ✓ Inducir a la víctima a seguir alguna acción o medida.
- ✓ Crear falsas expectativas.

A continuación, algunas sugerencias para trabajar la contención emocional primaria:

- Contención de emociones dolorosas

Ayudan a manejar sentimientos abrumadores. Estos ejercicios le proporcionan una forma de actuar y ayudan a tener control sobre su propio proceso de sanación. La contención no significa negar o reprimir las emociones, sino optar conscientemente por poner las emociones intrusivas, dolorosas o disruptivas a un lado por un periodo provisional de tiempo.

Por ejemplo:

- Invite a la niña, niños o adolescente o a una persona de la familia que esté más afectada por la situación de violencia sexual a imaginar un recipiente.
- Pídale que visualice que está poniendo dentro del recipiente algún pensamiento o emoción dolorosa que elija para lidiar más adelante.
- Tenga un recipiente e invite a escribir los pensamientos y emociones que elija tratar más adelante y los coloque dentro del recipiente.
- Hágale saber que el/ella controla esas emociones y pensamientos, y que puede elegir cuándo sacarlos del recipiente para cambiarlos, darle otro significado o potenciarlos, según sea el caso de la emoción o pensamiento.
- Proponer que los escriba en un diario también puede ser útil como recipiente provisional de emociones (pre adolescente, adolescentes y jóvenes).

RECOMENDACIONES: Es importante considerar técnica para manejar las emociones, en especial en el familiar o referente de protección ya que en primera instancia él o ella es la que cuenta con la información que apoyará el proceso legal, proceso terapéutico o la intervención, antes de que el profesional entre en contacto con la niña, niños o adolescente, entonces si esta persona está en crisis no se podrá obtener la información. Esto no quiere decir que esta persona también necesita apoyo integral, por supuesto no se dejará de lado el

estado emocional y se coordinará a una instancia que cuente un servicio de atención psicológica para adultos.

Por otro lado, en caso de adolescentes con responsabilidad penal, la familia se encuentra en el mismo estado emocional, en algunos casos podemos enfrentar hostilidad y negación, confusión y desconocimiento, encubrimiento y complicidad, angustia y vergüenza, entonces la contención tiene que ser enfocada en asegurarnos primeramente de estas características.

➤ Autoconsuelo

Ofrecer alternativas a cualquier actividad de autoconsuelo no saludable que hubiera podido usar la persona afectada, como el consumo de alcohol, drogas, pornografía u otros placebos. Para alentar a identificar y usar técnicas nuevas de autoconsuelo se puede equipar el espacio de orientación con lo necesario para realizar actividades que tienden a proporcionar consuelo, tal como:

- Escuchar música relajante antes de la sesión de orientación.
- Poner material de dibujo a disposición e invitar a usarlo cuando así lo quiera la persona o cuando se planifique una actividad como parte de la contención.
- Mantener un canasto de tarjetas con frases afirmativas (por ejemplo, soy una persona fuerte, soy una buena persona, soy una buena madre, hija, etc.).
- Asegurar que las imágenes o carteles en las paredes sean reconfortantes.
- Tener una variedad de animales de peluche, muñecas, muñecos en la habitación.
- Tener un canasto de artículos de autoasistencia en la habitación (es decir, frazada, almohada, mantón) e invite a elegir un artículo al final de la sesión.
- Tener agua potable fresca en la habitación en todo momento.

RECOMENDACIONES: Esta técnica puede ser utilizada durante y después de la valoración o primera entrevista de investigación, ya que la niña, niño o adolescente ha abierto una herida emocional y junto a esto ha surgido nuevamente sentimientos negativos, recientes, nuevos o pasados que aún no han sido canalizados, entonces cuando se abre estas situaciones también tiene que haber un cierre para evitar la revictimización.

En adolescentes con responsabilidad penal es importante tomar en cuenta que el delito no determina al adolescente en su personalidad y en el futuro que vaya a tener o imaginar, que al responsabilizarse de sus actos este puede reparar el daño cometido y reintegrarse a la sociedad como una persona plena, y que no perdió en ningún momento sus derechos, que no cumplió con sus responsabilidad y transgredió las normas y la integridad física y emocional de otra persona, pero que esto puede ser reparado y él puede decidir continuar con conductas similares.

c) Pautas para establecer una comunicación efectiva y no violenta (CNV)

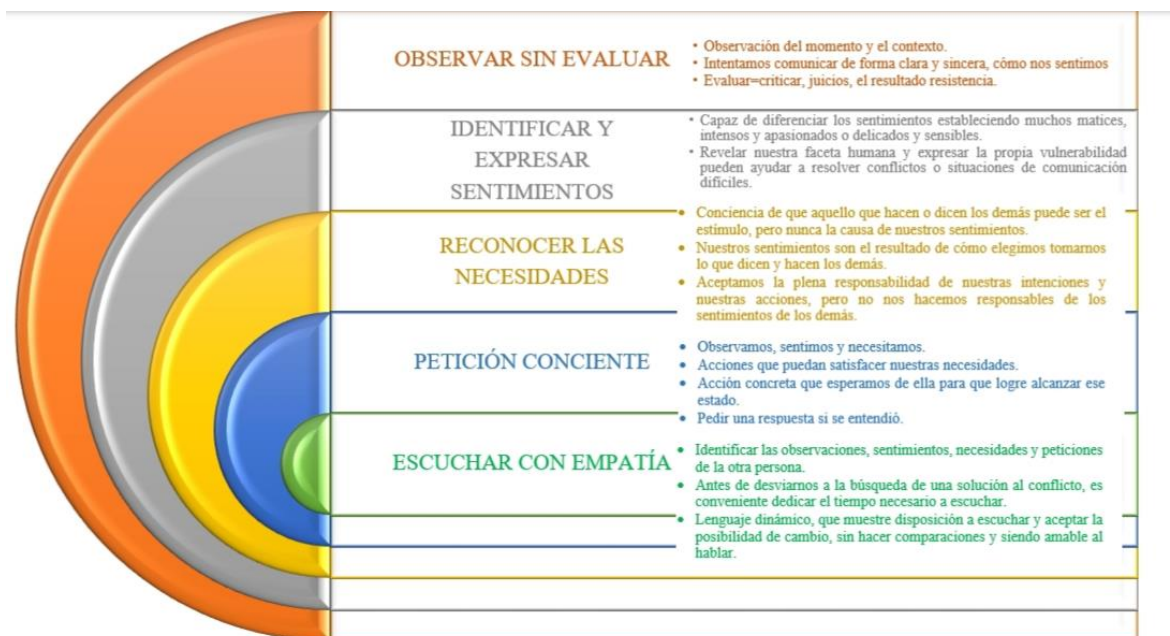
Una comunicación efectiva implica tener presente que la forma en la que nos comunicamos logrará que abramos o cerremos puertas en nuestras relaciones con el resto de personas e influirá en el tipo de relación que construyamos a través de la misma.

Involucra además el uso de comunicación verbal y no verbal para emitir un mensaje y que el mismo sea comprendido, logrando así establecer y mantener el diálogo. Incluye la habilidad de escuchar de forma activa, evitando distracciones y poniendo toda la atención en la otra

persona y la habilidad de preguntar, tratando de ayudar a la víctima a expresarse, a obtener más información y a comprender mejor sus necesidades.

La CNV es una herramienta que apunta a favorecer nuestro encuentro con otras personas y con nosotros y nosotras mismas, sustituyendo pautas de defensa, evitación o ataque automáticos por la consciencia en la utilización del lenguaje y para resolver los conflictos sin violencia ni coacción, expresando honestamente aquello que sentimos y necesitamos y escuchando con empatía los sentimientos y necesidades de las demás personas.

Esta forma de comunicación se basa en cinco principios:



- ❖ Observar sin evaluar al establecer una conversación, para no bloquear la comunicación ni hacer que la misma deje en el otro o la otra una sensación negativa.
- ❖ Identificar y expresar sentimientos, describiendo de forma clara y precisa nuestras emociones para ayudarnos a resolver conflictos. El poder expresar el sentimiento facilita la comprensión del mismo, siendo importante comprender que toda emoción es legítima y que lo importante es aprender a expresarla sin dañar o culpar a la otra persona.
- ❖ Reconocer las necesidades que hay detrás de nuestros sentimientos: se parte aquí de la idea de que lo que digan o hagan los/as demás puede ser el estímulo, pero nunca la causa de nuestros sentimientos. No podemos hacer a la otra persona responsable de cómo nos sentimos. Los juicios, críticas, diagnósticos e interpretaciones que hacemos de los demás son expresiones de nuestras propias necesidades y valores. Cuando los demás perciben una crítica, acostumbran a centrar su energía en la autodefensa o el contraataque. Cuanto más directa sea la conexión entre nuestros sentimientos y nuestras necesidades, más fácil será para los demás comprendernos y responder de un modo compasivo.
- ❖ Expresión de los deseos o peticiones conscientes: se trata de tener claro lo que queremos pedir a los demás para enriquecer nuestra vida. Cuanto más claros/as nos

mostremos con respecto a lo que esperamos de la otra persona, más probabilidades tendremos de que nuestras necesidades se vean satisfechas.

- ❖ Escuchar con empatía: consiste en pasar por los mismos cuatro pasos cuando recibimos un mensaje, tratando de identificar observaciones, sentimientos, necesidades y peticiones de la otra persona sin atender a los juicios que exprese. Ofrecer empatía a alguien significa prestarle toda nuestra atención, sin juzgar, sin pensar si estamos de acuerdo o no. Sencillamente estamos presentes. Algunas cosas que hacemos habitualmente, como dar consejos, restar importancia o explicar lo que opinamos, dificultan la conexión empática. Por eso, antes de desviarnos a la búsqueda de una solución al conflicto, es conveniente dedicar el tiempo necesario a escuchar. Mostrar a la otra persona que la comprendemos, mejora su disposición para buscar una estrategia conjunta, evitando el uso de un lenguaje estático, es decir, un lenguaje que se centre en lo burocrático, que oculta la posibilidad de elegir a la hora de tomar y asumir decisiones y que no es compasivo, sino impositivo. En su lugar es preferible un lenguaje dinámico, que muestre disposición a escuchar y aceptar la posibilidad de cambio, sin hacer comparaciones y siendo amable al hablar, ya que una comunicación violenta, autoritaria hace mucho daño y lleva a las personas a tener reacciones muy poco adecuadas, pero unas palabras bien elegidas, que traten de conectar con el otro y que busquen entenderlo pueden ayudar a resolver casi cualquier conflicto.

d) Pautas de actuación de los actores/actoras de los servicios¹:

Las presentes pautas constituyen un aporte para la construcción de actitudes adecuadas, que contribuyan a una atención con calidad y calidez de la vsnna, porque se centran en la restitución psico-emocional, social y de los derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes. El trato que reciban de las autoridades que intervienen en el proceso es determinante para lograr un buen resultado, que devuelva a las personas afectadas las condiciones para tener una vida plena, con la capacidad para ejercer sus derechos en su adultez y cortar el círculo que reproduce la violencia.

a) Comunicación

Las recomendaciones para que la comunicación con las niñas, niños y adolescentes víctimas de vsnna incluyen:

- ✓ Ser paciente
- ✓ Saber escuchar
- ✓ Dedicarle el tiempo necesario
- ✓ Empatía
- ✓ Solidaridad
- ✓ Comprensión
- ✓ Lenguaje claro y sencillo

¹ Extractado de la ruta crítica de prevención integral de la violencia sexual de la Red Nacional de lucha contra la violencia sexual.

- ✓ Formular preguntas sencillas, claras, directas, concretas
- ✓ Mostrar respeto, no lástima
- ✓ Sentimientos positivos, preservando su dignidad
- ✓ No utilizar palabras zalameras (mamacita, reinita, mamita)

b) Recibimiento

Quien tiene el primer contacto con la Niña, Niño o Adolescente que acude a las instituciones para recibir ayuda debe tener una actitud cálida, apertura para escuchar, sanar, facilitar y responder a sus demandas y necesidades. Una buena acogida demuestra respeto, trato digno, no discriminatorio y sin prejuicios. Por tanto el personal profesional de cualquier área profesional (psicológica, salud, legal, trabajo social) deberá:

- ✓ Ofrecer un recibimiento cálido, en un espacio que ofrezca protección, privacidad, seguridad y comodidad.
- ✓ Actuar, preguntar, escuchar, hablar con gentileza, respeto y seriedad, sin prejuicios.
- ✓ Demostrar una actitud abierta a escuchar, sanar, facilitar y responder a la demanda de ayuda.
- ✓ Generar un ambiente de confianza, de seguridad y de respeto. Facilitar que exprese sus sentimientos y emociones.
- ✓ Respetar los silencios, llanto e ira, cualquier manifestación negativa es comprensible y normal.
- ✓ Garantizar confidencialidad en el manejo de la información, advirtiendo sobre los límites de la reserva de la información que la persona revelará.
- ✓ Mostrar una actitud de confianza en lo que dice, no poner en duda la historia ni prejuizar.
- ✓ No interrumpir mientras la persona está hablando y contando su historia.
- ✓ Mantener en todo momento una actitud empática y de escucha activa.
- ✓ Informar detalladamente del procedimiento que se seguirá (preguntas, exámenes y procedimientos para la toma de muestras, etc.).
- ✓ Realizar contención emocional.
- ✓ No emitir juicios de valor, NO dar consejos descontextualizados.
- ✓ No confrontarla con el agresor.
- ✓ Remitir adecuadamente a la red de apoyo pertinente.
- ✓ No subestimar las situaciones de peligro en la que pueda estar, aplicar un protocolo de detención de riesgo, para adoptar una medida de protección inmediata.

Para sobrellevar el trabajo, que puede ser muy desgastante y agobiante, cada persona que forma parte de un equipo de atención integral debe tener y elaborar un libro de trabajo personal para comprender su propia situación desde un punto de vista objetivo y desde lo cultural, y así evitar verse a sí mismas como víctimas. Cada persona que presta este servicio de contención y terapia debe desarrollar la intuición y asertividad que se necesita para activar la percepción, la sensibilidad y la claridad sobre qué y cómo hacer para que realmente se produzca un cambio radical en la vida de cada una de esas niñas, niños y adolescentes que recurren buscando ayuda; esta formación va más allá de la teoría, por tanto cada institución

deberá generar los espacios de formación, capacitación y desarrollo de capacidades que se necesita.

c) **¿Qué se debe observar?**

La Niña, Niño o Adolescente que ha sufrido vsnna puede presentar cambios en su habitual comportamiento:

- ✓ Puede estar tensa, ansiosa, enojada, irritable, triste, deprimida, pasiva, confundida, distraída, desorganizada, aislada, sin energía, cansada, agotada.
- ✓ Puede tener trastornos alimentarios: poco apetito, comer compulsivamente.
- ✓ Trastornos del sueño: insomnio o mucho sueño y ganas de dormir todo el tiempo.
- ✓ Rostro cansado, ojeroso por el insomnio, mirada sin brillo, piel poco humectada.
- ✓ Sentimientos de confusión, ansiedad, desorientación, angustia, impotencia.
- ✓ Deseo de salir de su malestar, pero no sabe cómo y se siente incapaz de enfrentar y superar la situación que vive.
- ✓ Dificultad en sus relaciones interpersonales y sus actividades.
- ✓ Soledad, aislamiento y desamparo.

e) **Pautas para realizar entrevistas a víctimas de vsnna²:**

❖ **Velar por el interés superior de la niña, niño o adolescente**

- ✓ Considerar sus necesidades físicas, emocionales y psicológicas.
- ✓ Tomar en cuenta su seguridad.
- ✓ Velar por su salud física y emocional.

❖ **Planificar y preparar la entrevista**

- ✓ ¿Qué información/antecedentes tienen del caso?
- ✓ ¿Qué sabe de la persona que va a entrevistar? (edad, hogar natal, familia, etc.).
- ✓ ¿Qué necesidades especiales tiene la persona entrevistada? (intérprete, tiene capacidades especiales, etc.).
- ✓ ¿Qué sabe del acusado? (nombre, edad, antecedentes penales, etc.).
- ✓ ¿Qué información tiene sobre el delito? (tipo de violencia, cómo ocurrió, cuándo, etc.).
- ✓ ¿Qué es lo que ya sabe sobre lo que la niña, niño o adolescente ha experimentado?.

❖ **Tomar en cuenta elementos prácticos**

- ✓ Dónde se realizará la entrevista.
- ✓ Arreglar la habitación/sala, adecuándola según las necesidades de la persona a entrevistar, para que se sienta cómoda y segura.
- ✓ Asegurar la privacidad y confidencialidad, por ejemplo, no ser interrumpidos.
- ✓ La persona que realice la entrevista debe tener experiencia en el tema.

❖ **Considerar el bienestar físico del/a entrevistado/a**

- ✓ ¿Cómo se asegurará que el/la entrevistado tenga tiempo libre para ir al baño o para tomar alguna bebida?

² Extractado de la Ruta Crítica de prevención integral de la violencia sexual infantil.

✓ ¿El/la entrevistado/a necesita atención médica?

❖ **Considerar el bienestar emocional/psicológico del/a entrevistado/a**

- ✓ ¿Qué podría estar pensando y sintiendo la persona que entrevistará sobre la entrevista?
- ✓ ¿Qué podría estar pensando y sintiendo sobre usted como un/a investigador/ra, abogado/a, trabajadora/r social, psicólogo/a?
- ✓ ¿Qué podría estar sintiendo al hablar del abuso o delito?
- ✓ ¿Cómo le asegurará o tranquilizará sin hacer promesas que no podrá cumplir?
- ✓ ¿Qué hará si no quiere hablar con usted?
- ✓ ¿Qué hará si se molesta o se pone emocional?
- ✓ ¿Qué pasará, tanto con la niña, niño o adolescente y la información que compartió?

❖ **Incluir como etapas de la entrevista las siguientes:**

a) Fase de Introducción

- ✓ Datos generales de la persona a ser entrevistada: (Nombre, nombre preferido, lugar de residencia).
- ✓ Propósito de la entrevista.
- ✓ Explicación de la documentación.

b) Fase de construcción de relación cordial y de confianza

- ✓ Permitir que la persona entrevistada se relaje para facilitar una buena entrevista.
- ✓ Explicarle el proceso y como ha sido acomodada la sala (por ejemplo, informar si va a grabar o filmar la conversación).
- ✓ Acordar que la persona entrevistada puede decir que no sabe o que no entendió la pregunta, o corregir al/la entrevistador/a cuando sienta que algo no es correcto.
- ✓ Explicar a la persona entrevistada la necesidad de decir la verdad. Para niñas y niños, establecer que entienden la diferencia entre verdades y mentiras. Es posible hacer una promesa para que todo lo que se diga en la entrevista sea la verdad.
- ✓ Incorporar la *práctica narrativa* (una historia VERDADERA):
 - “Ahora, me gustaría llegar a conocerte un poco mejor. Cuéntame algo que te gusta hacer.”
 - “Cuéntame sobre tu cumpleaños más reciente [u otro evento especial]. Cuéntame desde el principio hasta la mitad o hasta el fin.”
- ✓ Planificar ejercicios adicionales para establecer una relación cordial, empática y de confianza.
- ✓ Inventario del cuerpo.
- ✓ Composición y exploración del hogar.

c) Fase de Narrativa Libre con Preguntas Abiertas

- ✓ Hacer preguntas que animen al entrevistado/a o introducir el tema y hablar de aquello libremente.

- “Dime porqué has venido a hablar conmigo hoy.”
- “Escuché que un policía fue a tu casa ayer. Cuéntame sobre eso...”
- ✓ Deje que la niña o niño hable por el tiempo que quiera, luego vuelva a cosas que compartió antes para obtener más detalles y aclaraciones.
- ✓ Las preguntas no pueden ser *inductivas*, si se las hace sólo deben hacer referencia a cosas que el niño/niña ya ha mencionado o aludido. Las preguntas inductivas minimizan la fuerza del testimonio porque se puede argumentar que el/la entrevistador/a “condujo” al entrevistado/a, a decir algo que no fue así.

Por ejemplo, las siguientes preguntas en realidad inducen al entrevistado/a, a decir lo que pudo haber pasado:

- ¿Cuántas veces tuvieron relaciones tú y tu tío?
- ¿Tu hermana mayor te hizo cosas malas? Le tienes miedo, ¿no es cierto?
- ¿Tu abuelo es el que te violó, ¿no es cierto?
- ¿A tu hermana también le pasó lo mismo que a ti, verdad?
- ¿Por qué no le dijiste a alguien lo que te estaba pasando – será porque te sentiste amenazada? ¿alguien te dijo que te pasaría algo malo si contabas lo que pasó?
- La persona que entrevista debe evitar comenzar preguntas con las siguientes palabras ya que pueden ser inductivas: “Hizo... Hace...Era...”
- Haga preguntas que den lugar a la narrativa libre, utilizando palabras como: “Quién.... Cuando.... Dónde.... Cómo...”.
- Evite preguntar “¿Por qué?”, ya que a menudo implica culpa. Haga preguntas como: “¿Qué paso después? Dime cómo te sentiste... Explicame dónde estabas... Descríbeme la situación....”

f) Fase de cuestionamiento y aclaración utilizando preguntas específicas y enfocadas

Estas preguntas específicas se enfocan en personas y circunstancias del caso de violencia sufrido.

- ✓ Volver a cosas que la niña, niño o adolescente ya ha dicho y aclarar los detalles utilizando las preguntas anteriores (quien, que, cuando, donde, como).

Por ejemplo:

- “Hablaste de un hombre que visitó el lugar donde se alojaban. ¿Quién era este hombre?”.
- “Describe que pasó cuando él fue a verte”.
- “Dijiste que él te tocó. ¿Dónde te tocó? ¿Sabes otro nombre para esa parte del cuerpo?”.
- “¿Cuándo fue a verte?”.
- “¿Qué llevabas puesto? Cuéntame todo lo que te acuerdas”.
- “¿Qué llevaba puesto él?”.

- ✓ Una vez que haya reunido todos los detalles sobre un incidente específico, trate de abrir la conversación y el cuestionamiento otra vez. Por ejemplo:
 - “¿Qué más pasó ese día?”.
 - “¿Hay algo más sobre [el evento] que puedes recordar?”.

g) Fase de Cierre/Clausura

- ✓ Dar a la persona entrevistada una oportunidad para decir cualquier otra cosa que quiera.
- ✓ Darle un cierre/clausura a la entrevista. Por ejemplo: “Gracias por hablar conmigo hoy. Sé que esto ha sido difícil. Cerraremos la entrevista ahora”.
- ✓ Haga una transición a un tema neutro para poner fin a la entrevista.

h) Qué hacer y qué evitar durante la entrevista

- ✓ **SEA** empática/o, demuestre voluntad de entender y apreciar la situación de la persona entrevistada
- ✓ **NO** demuestre que está sorprendida/o y que duda lo que le dice la persona entrevistada.
- ✓ **NO** se ría para ocultar su propia vergüenza o minimizar lo que le cuenta.
- ✓ **HAGA** preguntas lógicas.
- ✓ **NO** haga preguntas demasiado rápido - las personas afligidas pueden ser fácilmente confundidas.
- ✓ **NO** interrumpa, deje que la persona entrevistada termine de hablar y pida aclaraciones si los detalles no están claros.
- ✓ **NO** sea condescendiente con la persona entrevistada ni sienta lástima, no la victimice.
- ✓ **NO** trate de interpretar lo que le está diciendo. Pídale más detalles para conseguir mayor claridad. *Especialmente cuando utilice palabras “infantiles” para describir partes del cuerpo.*
- ✓ **NO** critique ni sugiera que la persona entrevistada tuvo la culpa o que podría haber provocado o prevenido la situación que vivió.
- ✓ **NO** utilice la pregunta “¿Por qué?” ya que puede implicar culpa. *Por ejemplo, “¿Por qué te fuiste con el hombre?” puede interpretarse como “Tu elegiste ir con el hombre y por lo tanto eres responsable de lo que te pasó.”*
- ✓ **NO** prometa cosas que no puede cumplir. *Por ejemplo, “Si me dices estas cosas podemos proteger a tu familia.”*
- ✓ **DEBE** considerar las necesidades físicas de la persona entrevistada (comida, bebida, tiempo para usar el baño, etc.).
- ✓ **DEBE** minimizar la cantidad de entrevistas. Las niñas o niños pueden confundirse fácilmente con entrevistas repetidas y esto puede reducir la credibilidad de las pruebas.
- ✓ **DEBE** ser lo más clara/o que pueda, acerca de lo que sucederá después. Esto tiene que ser parte de la planificación de la entrevista.
- ✓ **NO** toque a la persona entrevistada. Planifique antes cómo va a manejar la situación si presenta una crisis emocional.

10.- Monitoreo, seguimiento y evaluación de la calidad y calidez en el servicio

Es importante contar con instrumentos de monitoreo, seguimiento y evaluación de la calidad y calidez en el servicio, para promover una constante mejora en la satisfacción de las expectativas de los usuarios y las usuarias.

Estos tres momentos son fundamentales para construir una base de evidencia en todo lo relacionado con la vsnna y para contar con una base de datos de la amplia y diversa gama de intervenciones que se implementan para abordarla. A nivel global, son herramientas para identificar y documentar experiencias exitosas, buenas prácticas y hacer seguimiento de su progreso hacia la obtención de indicadores comunes de estandarización.

Asimismo, el monitoreo, el seguimiento y la evaluación forman las bases para fortalecer la comprensión de los muchos factores de niveles múltiples que yacen detrás de la vsnna y permite medir cuál es el nivel de eficacia que va teniendo la respuesta a nivel del servicio, cómo se utilizan los recursos y medios existentes y cuna eficiente es en cuanto a costos del servicio. Esto contribuye, a la larga, a identificar estrategias más eficaces de prevención, viendo cuándo un servicio está bien encaminado y cuándo es necesario introducir cambios en sus niveles de uso de recursos para la atención con calidad y calidez.

A continuación, se propone el siguiente instrumento de monitoreo y evaluación, referido al cumplimiento de indicadores, atributos, características de atención con calidad y calidez:

Indicadores de calidad	Grado de cumplimiento					Resultados concretos obtenidos
	1 es lo más bajo, 5 es lo más alto					
	1	2	3	4	5	
<i>Dinámico</i>						
Actualización						
Capacitación						
<i>Eficacia</i>						
Planificación del caso						
Obtención de objetivos planteados						
Resultados positivos logrados						
Tiempo requerido						
Coordinación con otras instancias						
<i>Efectividad</i>						
Procedimientos o tratamientos aplicados						
Grado de conocimiento del contexto en el que se dio el caso						
Conocimiento de las necesidades de la persona atendida						
Calidad del espacio utilizado para atender a la persona						
Confidencialidad sobre el caso						
Percepción sobre la satisfacción de/l Usuario/a						
<i>Accesibilidad y Continuidad</i>						
Organización						
Información visible						
Espacios						
Buzón de sugerencias						

Eficiencia						
<i>Se veló para que el usuario/a tenga los menores costos adicionales</i>						
<i>Coordinación con otras instituciones</i>						
<i>Se cuanta con un mapeo de instituciones que trabajan en la temática</i>						
Oportunidad						
<i>Se observaron los tiempos previstos en la ley</i>						
<i>Se realizó o derivó para contención emocional inmediata</i>						
<i>Se informó al usuario/a de los tiempos requeridos, tanto en el área legal como psico social u otras</i>						
Indicadores de calidez	Grado de cumplimiento					Resultados concretos obtenidos
	1	2	3	4	5	
<i>Escucha activa y empática</i>						
<i>Se utilizaron estrategias innovadoras</i>						
<i>Evitar enunciados</i>						
<i>Uso de comunicación no violenta, asertiva y efectiva</i>						
<i>Se dio información clara y durante todo el proceso</i>						
<i>Manejo de técnicas de contención</i>						

11.- Salud integral para funcionarias y funcionarios del sistema de protección

Un componente esencial en los servicios de atención de casos de vsnna son los recursos humanos que trabajan en las mismas, ofreciendo servicios profesionales psico-sociales y legales para fomentar la restitución de las víctimas y el acceso a la justicia.

Sin embargo, el contacto constante con casos de esta naturaleza, que muestran formas deshumanas de maltrato, violencia y agresión, además de la sobrecarga emocional y laboral a la que se ven expuestos/as, hace que estos y estas profesionales pongan en riesgo su bienestar personal, pudiendo experimentar también crisis emocionales, ira, estados de estrés y tensión que impiden el desarrollo de un trabajo con calidad y calidez. Y que, muchas veces, hace que se traspasen sentimientos de angustia, desesperación o impotencia a usuarios o usuarias.

Por ello es importante poder darse un tiempo personal para lograr un estado de bienestar armónico, que equilibre lo físico, mental, espiritual y social, permitiendo a los funcionarios y funcionarias públicos mejorar las modalidades de relacionamiento con su equipo de trabajo y con usuarios y usuarias que acuden al servicio en el que desarrollan sus actividades labores.

De igual modo, familiarizarse con técnicas de relajación, de afrontamiento y de CNV para auto-comprenderse y auto-conocerse contribuyen asimismo a contar con mayores niveles de motivación y compromiso en el trabajo cotidiano con víctimas de vsnna y sus entornos familiares.

A continuación se exponen algunas de las técnicas que es posible emplear para contribuir a que los funcionarios y funcionarias gocen de una salud integral, siendo clave también que desde las instancias directivas se cuente con una política de cuidado de los recursos humanos, facilitando espacios de interaprendizaje y talleres de relajación conjunta que contribuyan al desarrollo y bienestar personales, que se traducirán en el modo en que brinden el servicio del que se encargan.

a) Técnicas para facilitar el autoconocimiento

El autoconocimiento implica iniciar un proceso de auto-reflexión para reconocer las propias características, cualidades, virtudes, defectos y límites personales para fortalecer nuestro potencial humano. Incluye elementos como la autoestima, el autoreconocimiento, la autoaceptación, la autosuperación, la autovaloración y el auto-respeto.

Algunas técnicas que facilitan este proceso continuo son las siguientes:

- ❖ Identifique los valores y principios fundamentales que guían su cotidianidad.
- ❖ Descubra, identifique y reconozca su forma de pensar, sentir y actuar.
- ❖ Sea consciente de lo que hace, dice, siente y piensa.
- ❖ Analice y reconozca sus propias experiencias personales pasadas, para que sirvan en su futuro.
- ❖ Obsérvese con la ayuda de un espejo.
- ❖ Desarrolle sus capacidades para tener una comunicación efectiva y no violenta.

b) Estrategias de afrontamiento ante el estrés

El estrés es el resultado de la adaptación de nuestro cuerpo y nuestra mente al cambio, adaptación que exige un esfuerzo físico, psicológico y emocional.

El afrontamiento ha sido definido como un conjunto de estrategias cognitivas y conductuales que la persona utiliza para gestionar demandas internas o externas que sean percibidas como excesivas para los recursos del individuo. Se puede considerar como una respuesta adaptativa, de cada uno, para reducir el estrés, que deriva de una situación vista como difícil de afrontar. La capacidad de afrontar no se refiere solo a la resolución práctica de los problemas, sino también a la capacidad de la gestión de las emociones y del estrés delante de la situación o problema.

Algunas estrategias de afrontamiento que podemos aprender a desarrollar podrían ser:

- ❖ Mantener un control activo en el problema
- ❖ Intentar no hacer más dramática la situación
- ❖ Analizar la situación desde diferentes perspectivas
- ❖ Confiar en nosotros mismos y en nuestras capacidades
- ❖ Admitir nuestros límites como personas
- ❖ Reconocer que necesitamos ayuda y apoyo y pedirla a las personas más íntimas.
- ❖ Emplear técnicas de relajación

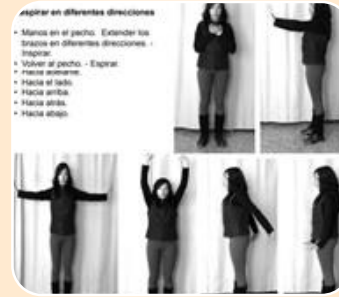
c) Técnicas de relajación

Además del estrés, el personal que trabaja con víctimas de violencia puede experimentar el Síndrome de Burnout, que surge como respuesta al estrés crónico y que es una forma de agotamiento que incluye fatiga crónica (cansancio emocional), despersonalización (indiferencia y apatía frente a la sociedad), desmotivación, impotencia y baja realización personal.

Este síndrome tiene síntomas psicósomáticos (cefaleas, molestias gastrointestinales, insomnio); conductuales (problemas relacionales, ausentismo laboral), emocionales (distanciamiento afectivo, ansiedad, disminución del rendimiento laboral), defensivos (negación de los síntomas anteriores).

Algunas técnicas terapéuticas de relajación para el estrés y el burnout son las siguientes:

- ❖ *Relajación muscular progresiva y sistemática*: consiste en un entrenamiento de tensión y distensión sistemática a través de los principales grupos de músculos, con instrucciones verbales en el inicio del aprendizaje. El principal objetivo de este método es lograr la disminución de la actividad tónica, favoreciendo el reposo, y utilizando este efecto relajante para reducir la excitabilidad cerebral. Más allá de su posición de reposo pueden realizar estiramientos musculares.
- ❖ *Respiración controlada*: se trata de una respiración consciente, siempre por la nariz, con inspiraciones y expiraciones lentas y pausas cortas. Existen varias técnicas, una de ellas es la respiración controlada abdominal. Esta técnica favorece la circulación de la sangre y actúa como tranquilizante sobre el sistema nervioso. La respiración consciente y controlada nos devuelve a nuestro centro, nos enseña a abandonarnos, relajarnos y redescubrir la tranquilidad y la paz. Al mismo tiempo incrementa nuestra capacidad de escuchar y hacernos receptivos mediante una percepción muy sutil.
- ❖ *Meditación*: ejercicios de concentración que consisten en fijar la mente y la atención sobre un objeto, evento o sensación concreta y agradable. Es una actitud despierta y consciente, es un flujo incesante de ideas del objeto sobre el que nos estamos concentrando. Antes de realizar una técnica de meditación es necesario conseguir la relajación de todo el organismo.



“Siéntese cómodo en una silla, apoye su espalda, tome una postura recta de la columna y abierto el pecho – quédese en esta posición un momento - note cómo se siente, como respira. - Y luego doble un poco su espalda, cierre sus hombros, baje su cabeza, quédese otra vez un momento y va a notar su estado de ánimo. – ¿Qué está sintiendo? - ¿Note diferencias entre la primera y la segunda posición?”

Automasaje en la nuca

1. **Roce:** Deslizar la mano sobre la nuca y el hombro;
2. **Amasamiento:** Tomar el músculo grande de la nuca entre los dedos y el pulpejo - tratar como masa;
3. **Fricción:** yemas de los dedos, índice y/o medio buscan nudos, quedarse en estos puntos apretando y circulando en círculos – borde del omoplato y base del cráneo.

Respirar en diferentes direcciones

- Manos en el pecho. Extender los brazos en diferentes direcciones. - Inspirar.
- Volver al pecho. - Espirar.
- Hacia adelante.
- Hacia el lado.
- Hacia arriba.
- Hacia atrás.
- Hacia abajo.

Glosario de Siglas

CNV	Comunicación No violenta
CPE	Constitución Política del Estado
DDHH	Derechos Humanos
DNA	Defensoría de la Niñez y Adolescencia
FELCV	Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia
SEDEGES	Servicio Departamental de Gestión Social
Vsnna	violencia sexual a niña, niño y adolescente

Glosario de Términos

- ❖ **Adultocentrismo:** Relación social de dominio y asimétrica entre personas adultas que ponen su visión del mundo como referencia y niñas, niños y adolescentes, que deben subordinarse a dicha visión, en la que no son vistos como sujetos de derechos.
- ❖ **Asertividad:** Habilidad social y comunicativa que supone conocer y defender los propios derechos respetando los de los demás, sin agredir ni someterse a la voluntad del otro u otra.
- ❖ **Contención:** Proceso de ayuda inmediata para enfrentar una crisis.
- ❖ **Crisis:** Estado temporal de trastorno que altera la forma de vida habitual de una persona, desorganiza y desequilibra y se caracteriza por la incapacidad de la persona para manejar ciertas situaciones y adaptarse.
- ❖ **Cultura de Derechos:** Forma de convivencia pacífica que busca preservar la dignidad de todos los seres humanos por igual.
- ❖ **Empatía:** Capacidad de percibir, compartir y comprender lo que la otra persona siente.
- ❖ **Justicia restaurativa:** Justicia que se enfoca en las necesidades de las víctimas y de quienes cometen un delito, sin buscar la venganza o el castigo, sino la reparación del daño.
- ❖ **Machismo:** Conjunto de actitudes, conductas, prácticas sociales y creencias destinadas a promover la negación de la mujer como sujeto y a destacar su desigualdad e inferiorización. Es una forma de sexismo y un prejuicio sexual.
- ❖ **Patriarcado:** Sistema de poder como dominio basado en representaciones, creencias, prácticas y socialización de prejuicios e imaginarios que muestran lo masculino como lo representativo, lo que vale y lo que ocupa un lugar central en la vida social y pública y lo femenino como aquello que carece de valor, se remite a lo privado y requiere subordinarse.
- ❖ **Revictimización:** Proceso mediante el cual se produce un sufrimiento añadido por parte de instituciones y profesionales encargados de prestar atención a la víctima (ya sea por malos tratos o violencia de género, secuestros, vsnna, etc.) a la hora de investigar el delito o instruir las diligencias oportunas en el esclarecimiento de lo ocurrido.
- ❖ **Sexismo:** Prejuicio o discriminación basado en el sexo, que promueve estereotipos de roles sociales establecidos según la diferencia sexual que se lee como marca de inferioridad o desigualdad.

Bibliografía

- Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia. 2009.
- Crosby, Philip (1988). *La calidad no cuesta*. México.
- Evans, James y Lindsay, William (2015). *Administración y control de la calidad*. México: CENCAGE.
- Gobierno Autónomo Municipal de El Alto (2017). *Protocolo de intervención de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia del municipio de El Alto*. El Alto: FMK y Educo.
- Gobierno Autónomo departamental de La Paz (2016). *Diagnóstico situacional de los servicios sociales de atención y protección DNA-SLIM. Municipios del Departamento de La Paz*. La Paz: UNICEF.
- Guerra, Cristóbal y Bravo, Carlos, "La víctima de abuso sexual infantil versus el sistema de protección a la víctima: reflexiones sobre la victimización secundaria". Praxis. Revista de Psicología Año 16, N° 26 (71-84), II Sem. 2014.
- Ishikawa, Kauro (1986). *¿Qué es el control total de la calidad?* Bogotá: Norma editorial.
- Jordi, Annelies (2013). *El cuerpo que soy. Manual de trabajo corporal y creativo para personas que atienden a quienes han sufrido traumas*. Cochabamba: Interteam.
- Ley 548 o Código Niña, Niño, Adolescente. 2014.
- Ley 348 o Ley Integral para garantizar a las mujeres una vida libre de violencia. 2013.
- Ministerio Público y Policía Nacional (2007). *Manual de actuaciones investigativas de fiscales, policías y peritos*. La Paz: GTZ.
- Ministerio de Justicia del Estado Plurinacional (2010). *Guía de roles y funciones para las Defensorías de la Niñez y Adolescencia*. La Paz: UNICEF.
- Ministerio de Justicia del Estado Plurinacional (2010). *Normas, protocolos y procedimientos para la atención integral de violencia sexual*. La Paz: UNFPA.
- Ministerio de Justicia del Estado Plurinacional (2015). *Guía de atención a víctimas de violencia sexual para garantizar la implementación de la sentencia constitucional plurinacional 0206/2014*. La Paz: IPAS.
- Ministerio de Justicia del estado Plurinacional (2017). *Protocolo de prevención, atención y sanción a toda forma de vulneración a la integridad sexual de niñas, niños y adolescentes*. La Paz: Red Nacional contra la violencia sexual infanto adolescente.
- Ministerio de Justicia del Estado Plurinacional (2017). *Manuales de actuación especializada en justicia penal para adolescentes*. La Paz.
- Ministerio de Gobierno del Estado Plurinacional (2016). *Protocolo para la prevención y atención a niñas, niños y adolescentes en situación de calle*. La Paz: UNICEF.
- Ministerio de Salud del Estado Plurinacional de Bolivia (2015). *Modelo de atención integral a víctimas de violencia sexual*. La Paz.
- Policía Boliviana (s/f), *Protocolo de actuación policial para niños, niñas y adolescentes y mujeres víctimas de violencia sexual*.
- Policía Boliviana (s/f). *Protocolo de actuación policial en justicia penal juvenil*.

Policía Boliviana (2014). *Protocolo de la fuerza especial de lucha contra la violencia* Genoveva Ríos. La Paz: UNFPA.

Rosenberg, Marshall (2013). *Comunicación no violenta. Un lenguaje de vida*. Buenos aires: Gran Aldea.

SEPAMOS (2016), *Contención emocional primaria e importancia de la intervención psicológica para niños, niñas y adolescentes en situación de violencia sexual*. La Paz: KNH.

SEPAMOS (2016), *Desarrollo individual y salud integral para personas que trabajan con víctimas de violencia sexual*. La Paz: KNH.

Silva, Diego y Dominguez, Pablo (2017). *Desinternar, sí. ¿Pero cómo?*. Uruguay: UNICEF.

Tasco, Eleonora (s/f). *Programa de reducción del estrés. Prevención del síndrome de burnout en profesionales que brindan atención especializada a NNA víctimas de violencia y adolescentes en conflicto con la ley*. UNICEF.

Vázquez, R., Rodríguez, I. & Díaz, M. (1996). *Estructura multidimensional de la calidad de servicio en cadenas de supermercados: desarrollo y validación de la escala CALSUPER*. Documento de Trabajo 119/96, Facultad de Ciencias Económicas Empresariales, Universidad de Oviedo.

Anexo 1

Guías de intervención por actores (trabajo social, área legal, salud y psicoterapia)

1.- Guía de intervención en trabajo social

El objetivo de la intervención de una persona profesional en Trabajo Social es facilitar la relación entre la niña, niño o adolescentes y el medio social, dado que esta relación puede ser problemática por las carencias que padecen y/o por los obstáculos que pone la propia sociedad para el desarrollo y bienestar de todas las personas (Lázaro, Rubio, Juárez, 2010) y ante las necesidades sociales, promover el cambio, la resolución de los problemas en las relaciones humanas, el fortalecimiento y la libertad de la sociedad para incrementar el bienestar.

La labor de la profesional de trabajo social en el abordaje de casos de violencia sexual infantil y adolescente, es la articulación de los servicios inter e intrainstitucionales, al desplegar procesos de atención tanto individual como familiar, que garanticen una atención oportuna e integral a la niña, niño o adolescente y su grupo familiar.

La valoración social al grupo familiar se convierte en una herramienta de diagnóstico de la dinámica socio-familiar indispensable en los procesos de atención integral a niñas, niños o adolescentes en situación de violencia sexual. Trasciende de una lectura individual al análisis del contexto en que interactúa la víctima, lo que posibilita reconocer desde esta primera instancia y/o contacto institucional las potencialidades, debilidades y fortalezas del grupo familiar como entorno de apoyo más cercano, para implementar estrategias viables que respondan a las necesidades de prevención y atención individual y/o familiar.

● Fases de intervención de trabajo social

Es importante tener en cuenta los siguientes aspectos para realizar el abordaje adecuado de casos:

- ✓ Establecer en primera instancia una relación empática con las/los familiares.
- ✓ Identificar factores psicosociales predisponentes y de riesgo a nivel socio-familiar.
- ✓ Observar la actitud de la familia hacia la niña, niño o adolescente frente a los hechos, a los factores protectores y a la satisfacción adecuada de sus necesidades.
- ✓ Identificar el nivel de afectación de sus integrantes frente al hecho vivido y reacciones del entorno ante la revelación.
- ✓ Evaluar el estado en que se encuentran las/os entrevistadas/os para dar una oportuna intervención en crisis y apoyo durante el proceso de atención. Es necesario generar un espacio donde la niña, niño o adolescente y sus familiares se sientan escuchadas/os y exterioricen sus sentimientos.
- ✓ Informar acerca de los procedimientos institucionales, deberes y derechos, ruta de atención y orientación socio-jurídica que contemple el trámite de la denuncia.
- ✓ Frente a los hechos, conocer el vínculo o relación entre niñas, niños o adolescentes y agresor/a. Reconocer las consecuencias o reacciones del entorno ante la revelación del abuso, para tomar medidas de protección.

- ✓ Reconocer la colaboración, posibilitando la continuidad en el proceso.

- **Investigación social y elaboración de la historia social**

El documento de historial social deberá contener la siguiente información:

- ✓ Datos personales: Nombres apellidos, fecha de nacimiento, grado académico, edad, sexo, etc.
- ✓ Composición del grupo familiar: Integrantes de la familia, grado de parentesco, nivel de instrucción, ocupación.
- ✓ Datos socioeconómicos: Ingresos económicos, distribución de los gastos, condiciones de vivienda y habitabilidad, identificar al o la principal proveedor/a económico, etc.
- ✓ Datos socio-afectivos: Relaciones interpersonales, afectivas entre la niña, niño o adolescente y los demás integrantes de su familia, relación de la familia con el entorno vecinal.
- ✓ Datos de situación de la niña, niño o adolescente referentes a los hechos de violencia sexual, la situación en la que se encuentra después de la agresión, especificando sus necesidades, intereses, preocupaciones, temores, situaciones de riesgo, etc.
- ✓ Dinámica Familiar, roles, relaciones familiares, si es posible de otros contextos sociales, comunicación, mitos, creencias y circunstancias socio económicas, etc.
- ✓ Abordar algunos aspectos de la historia de vida de la niña, niño o adolescente y de la familia. Identificar antecedentes de abuso sexual, crisis, conflictos, origen y tipo de dificultades personales y/o familiares no resueltos y alternativas de solución implementadas, potencial de cambio, etc.
- ✓ Identificar factores protectores y de riesgo presentes en el grupo familiar que posibilitan la violencia intrafamiliar o que se convierten en obstáculo en el proceso de recuperación.
- ✓ Lectura detallada del caso para obtener información del aspecto legal, si se realizó la denuncia o algún juzgado se encuentra ya en conocimiento del caso.
- ✓ Investigación acerca del ambiente donde ocurrió el delito: red familiar (materna, paterna), institución educativa y toda la información posible respecto de la vida cotidiana de la niña, niño o adolescente, para precautelar su bienestar y proteger a otras posibles víctimas

- **Diagnóstico social**

- ✓ Formular el diagnóstico social de acuerdo a la información obtenida y al análisis de la situación.
- ✓ Considerar el tipo de familia y sus características, que den cuenta de las posibilidades de protección y cuidado desde el adulto hacia la niña, niño o adolescente, reconstrucción de las historias transgeneracionales de abuso, que permitan explicar el fenómeno de violencia, identificar las posibilidades de los adultos de cuestionar sus propias experiencias.
- ✓ Evaluar a profundidad los recursos con que cuenta la persona adulta significativa, las conexiones que presenta con redes primarias, secundarias y comunitarias.
- ✓ Evaluar el tipo de relación que la persona adulta significativa presenta con el/la agresor/a, cuál es su capacidad cognitiva y si tiene apego o empatía con éste/a

- **Planes de acción o tratamiento**

A partir del Diagnóstico Social se diseña el plan de acción referida al área, de acuerdo a las necesidades identificadas, tanto en la niña, niño o adolescente, como en su familia, teniendo como principales acciones:

- **Medidas de urgencia**

Analizar la pertinencia de adoptar medidas de urgencia en pro del resguardo de los derechos de protección (priorizar). En consideración a las características de cada uno de los casos, el/la Trabajador/a Social debe coordinar y posibilitar:

- ✓ El reconocimiento de la red de apoyo familiar, social e institucional; igualmente las necesidades de salud, protección y justicia.
- ✓ La acogida, alojamiento y albergue temporal de la niña, niño o adolescente que lo requiera.
- ✓ La asistencia material requerida por cada una de las niñas, niños o adolescentes, como ser ropa, insumos de aseo, etc.
- ✓ Tratamiento médico de emergencia, para curar las heridas físicas, desgarros, golpes, etc.
- ✓ Intervenir en el contexto para la interrupción o cese definitivo de la situación, la ausencia de contacto de la niña, niño o adolescente con su agresor/a.

- **Acciones a corto, mediano y largo plazo:**

- ✓ Asegurar la participación de una persona adulta significativamente protectora para la niña, niño o adolescente durante la intervención.
- ✓ Realizar visitas institucionales y/o domiciliarias para la corroboración de información y recopilación de otros datos respecto al hecho de violencia y toda la información posible.
- ✓ Coordinar con otras áreas de la institución a fin de corroborar datos obtenidos.
- ✓ Coordinar acciones de resguardo, que varían de acuerdo a la situación, e incluyen entre otras: alojamiento temporal o permanente para las niñas, niños o adolescentes en riesgo y para su madre o adulto responsable, en casa de un familiar, de un conocido o en coordinación con albergues transitorios. A la institucionalización se recurre como última instancia, ya que se prioriza el interés superior de la niña, niño o adolescente, buscando que permanezca en un contexto familiar.
- ✓ Gestionar subsidios económicos temporales, alimento y vestimenta, en caso de ser necesario.
- ✓ Gestionar la reincorporación escolar, inclusión en algún programa de apoyo.
- ✓ Direccionar los trámites legales pertinentes para la denuncia y/o realizar seguimiento mediante la contra referencia con la entidad remitente, siguiendo la ruta de atención. Si es necesario se debe realizar el acompañamiento para el trámite correspondiente.
- ✓ Coordinar con instituciones de patrocinio legal y relación permanente con equipos jurídicos que representen a la niña, niño o adolescente.
- ✓ Asesoramiento y acompañamiento en determinadas medidas, donde se ordena peritaje, revisión médica forense, según la necesidad de cada caso.
- ✓ Coordinar actividades de remisión institucional e interinstitucional.

- ✓ Profundizar los factores protectores y de riesgo presentes en el grupo familiar, escolar o comunal que posibilitaron el delito o que se convierten en obstáculos en el proceso de recuperación, relacionados al entorno económico, social y cultural.
- ✓ Intervención con las personas adultas significativas, para que puedan proteger a la niña, niño o adolescente, resignificando la situación de vulneración grave vivida, fomentando y potenciando los recursos personales, incorporando en la intervención los elementos culturales, históricos presentes en cada familia, que han contribuido a instalar la violencia, así como visibilizar las dificultades que han tenido a lo largo de su vida para interrumpirla.
- ✓ Orientar cambios de las pautas de interacción entre integrantes de la familia, con el fin de facilitar una adecuada diferenciación de subsistemas y distribución de roles, apoyando así la generación real de cambios al interior de dicho grupo, lo que debe contribuir al bienestar de la niña, niño o adolescente.
- ✓ Intervención a nivel de comunidad, desde la orientación del trabajo con redes y su familia, gestión de los recursos institucionales existentes para responder a las diversas necesidades que presenten en el proceso de intervención, enfatizando la participación de diversos sectores y sensibilizando en relación al cambio necesario de las relaciones existentes entre las familias y su contexto, para asegurar la protección y reconstrucción de un ambiente contenedor y favorable para el desarrollo y calidad de vida de la niña, niño o adolescente.
- ✓ Mantener espacios formales de encuentro interdisciplinar que permitan la presentación de casos de mayor complejidad, que requieren de la visión y opinión de todo el equipo profesional y para evaluar los procesos que se están llevando a cabo con sus respectivos obstaculizadores y facilitadores teniendo una visión multidisciplinar.
- ✓ Establecer un plan de seguimiento conjuntamente con el grupo familiar, para generar compromisos y garantizar la recuperación integral de la niña, niño o adolescente.

● **Consideraciones importantes para la intervención en el trabajo social**

Los elementos que se enuncian a continuación deben estar presentes en cualquier intervención del o la profesional de trabajo social con la niña, niño o adolescente y su familia, pues en conjunto permiten tener una actitud reparadora que apoye a que toda la experiencia de protección integral realmente ayude a restituir derechos en una perspectiva de dignidad y empoderamiento.

- ✓ Determinar si la niña, niño o adolescente requiere algún servicio urgente (atención en salud o apoyo psicológico) y darle prioridad a esta atención sobre cualquier otro procedimiento.
- ✓ Orientar dando información sobre los procedimientos y pasos a seguir; sobre los servicios de la institución o unidad y el modo cómo ésta opera; sobre el mejor modo de realizar las gestiones.
- ✓ Adecuar el espacio donde se realiza la orientación, debe tener privacidad, con condiciones apropiadas de luz y aire. Debe haber sillas suficientes y cómodas. Aunque generalmente se usa un escritorio, esto no es lo más adecuado, ya que crea una barrera entre las personas. El espacio puede estar pintado de colores suaves y tener ornamentos agradables para que la niña o niño se tranquilice.
- ✓ Dar un apoyo inicial que estimule a seguir el proceso y dé comienzo a la reparación.

- ✓ Creer en la niña, niño o adolescente que solicita atención por estar en situación de violencia sexual, porque es muy difícil que inventen la historia. Es bastante doloroso haber vivido esta experiencia como para sumarle la desconfianza de aquellas personas que están encargadas de restituir sus derechos y ayudarlas a reparar lo vivido. Una actitud de credibilidad básica ayuda a que pueda expresar lo que siente, lo que necesita y lo que piensa con mayor libertad. La falta de credibilidad de las personas encargadas de proteger a niñas, niños y adolescentes es uno de los factores que generan más trauma e impunidad.
- ✓ No juzgar, la función de cada profesional es la de prestar sus servicios de la manera más cálida, oportuna y eficaz. Solo el/la juez tiene la función de dar un veredicto sobre la situación. Esta actitud de no juzgar requiere un ejercicio de neutralidad, no de insensibilidad, que implica escuchar con empatía y confianza sin clasificar lo que se escucha según criterios morales (bueno o malo), estéticos (bonito o feo) o éticos (aceptable o no aceptable).
- ✓ Preguntar lo necesario: para que el proceso no sea pesado y desgastante, se debe recoger únicamente la información que requiera en su área, sin indagar más allá de lo necesario, ya que de lo contrario estaría entrando en terrenos que no le competen, para los que no se tiene una respuesta autorizada o adecuada; si no recoge la información necesaria, la trabajadora social se vería forzada a volver a entrevistar a la niña, niño, adolescente o a su acompañante, con las consecuencias de revictimización que ello implicaría. Para evitar esto, es necesario comprender el proceso en su totalidad, y aclarar con el equipo de trabajo lo que cada uno va a asumir y la conexión con los demás. De allí la importancia de hacer una sola entrevista con la presencia de todos los funcionarios/as implicados/as (de ser posible, a través de una cámara de Gesell) que deben intervenir en el proceso de investigación, proceso judicial y en el de protección integral, a efecto de que cada uno pregunte lo que estrictamente requiera para la toma de sus propias decisiones.
- ✓ Generar empatía: aunque el contacto con la niña, niño o adolescente o su acompañante sea corto, es posible crear un vínculo de conexión y apoyo. Recordar que ese momento es importante para esa persona, quizás hasta trascendente. Percibir lo que el otro expresa con sus palabras, con su actitud, con su silencio, con su timidez, con su llanto.
- ✓ Buscar un contacto visual amable, no invasivo, de manera que transmita seguridad y tranquilidad.
- ✓ Recordar que sentir empatía no significa hacerse cargo del dolor del otro, sino comprender lo que le está narrando y buscar una comunicación afectiva y efectiva.
- ✓ Escuchar, es una acción de solidaridad humana (que puede tener además un efecto terapéutico) más importante es escuchar con verdadero interés lo que está narrando una persona (niña, niño o su acompañante). Esto no significa que se debe escuchar todo el relato de lo sucedido (pues esto no es necesario, ni aconsejable), sino solo aquello que está relacionado con la función.
- ✓ Tomar decisiones con un criterio de bienestar de la niña, niño o adolescente y su familia: las decisiones que se toman en un proceso de atención integral a una niña, niño o adolescente en situación de violencia sexual, pueden marcar la vida de las personas involucradas, generando una experiencia de reparación o un daño aún mayor que el recibido. El criterio que debe primar es el interés superior de la niña, niño o adolescente, generando el mayor bienestar posible tanto a la niña, niño o adolescente como a su familia. Muchas veces se interponen procedimientos administrativos,

decisiones tomadas por instancias con mayor poder, la costumbre de realizar las cosas de determinada manera, etc., por lo cual es importante que el área social tenga claro cuáles son los elementos que viabilizan su interés superior y cuáles los criterios para conseguir el bienestar de las personas involucradas y dejar constancia de los factores que impiden una actuación aún más eficaz.

- ✓ No enfocar exclusivamente lo forense, el objetivo general del proceso de intervención de trabajo social es el apoyo al restablecimiento integral de la niña, niño o adolescente y la reparación del daño causado por el evento traumático de violencia sexual. Una parte de este proceso tiene que ver con la denuncia y el proceso judicial derivado de ella, pero NO se deben encausar toda la intervención en este sentido, ya que pierde fuerza la restitución psico emocional y social que por derecho debe recibir la niña, niño o adolescente y su familia a través de la intervención terapéutica.
 - ✓ Integrar a la familia o red protectora en el proceso; una experiencia de violencia sexual estremece la estructura familiar, más aún si el agresor pertenece a la familia, por lo cual es necesario e importante que en todas las acciones de reparación se integre a la familia o a aquellos miembros que estén presentes y constituyan una red de apoyo para la niña, niño o adolescente. Se considera familia o red protectora, más allá de la definición tradicional, a aquellas personas que le creen a la niña, niño o adolescente, la apoyan y pueden constituirse en acompañamiento durante el proceso de recuperación, que están interesadas en la restitución de sus derechos y su bienestar psico emocional y en evitar la ocurrencia de nuevos episodios de violencia sexual.
 - ✓ Tener objetividad, para esto es necesario reflexionar acerca de los propios sentimientos, creencias, prejuicios, valoraciones e intentar dejarlas de lado a la hora de interactuar con la niña, niño o adolescente y sus acompañantes. El proceso de atención en trabajo social debe estar diseñado para atender las necesidades de las personas y recoger elementos para el proceso judicial.
- **Entrevista**
 - ✓ Procurar que el testimonio de la niña, niño o adolescente sea tomado de manera adecuada, completa y en el menor número de veces posible (preferiblemente una sola vez), y que en estas ocasiones se respete su situación y bienestar por encima de cualquier otra consideración.
 - ✓ Entrevistar a la niña, niño o adolescente y a su familia con un encuadre apropiado a sus necesidades para que se sienta cómoda.
 - ✓ Tomar en cuenta que la niña, niño o adolescente que ha sido víctima de un hecho de violencia sexual, frecuentemente se rehúsa a hablar de la situación traumática, por ser económica o emocionalmente dependiente del abusador; por estar amenazada por éste; por existir un sentimiento de culpa y de vergüenza por lo ocurrido; miedo de que no le crean, tanto porque el abusador es una persona respetable y creíble, como porque no tiene pruebas; limitaciones en el desarrollo del lenguaje para explicar lo que pasó y los adultos del entorno no son capaces de interpretar lo ocurrido; o porque se produce un olvido psicológico, apartando el incidente totalmente de su memoria por efecto traumático.
 - ✓ En todas las intervenciones, aún las cortas, es necesario generar empatía antes de entrar de lleno en el tema de violencia sexual.

- ✓ Es importante captar el lenguaje de la niña o el niño y adaptarse a él según su nivel de madurez emocional y desarrollo cognitivo, para facilitar la comunicación.
- ✓ Comenzar con preguntas semi dirigidas, pero a medida que la entrevista avanza puede realizar progresivamente preguntas más directas para expandir o clarificar ciertas áreas, si considera necesario.

- **Visita domiciliaria**

La visita domiciliaria es la técnica exclusiva del Trabajo Social que se aplica en el domicilio de la niña, niño o adolescente, a través de la entrevista y observación, con fines de diagnóstico e intervención y con el propósito de vincular el problema al sistema socio-familiar.

Los objetivos de la visita domiciliaria son:

- ✓ Obtener, verificar y ampliar información en el domicilio de la niña, niño o adolescente.
- ✓ Estudiar y observar el ambiente social y familiar en que está inserta.
- ✓ Proporcionar información a la familia, sobre el estado de avance de la intervención del caso.
- ✓ Seguimiento de situaciones socio-familiares que indiquen el estado de avance del plan de intervención.

Para conseguir estos objetivos es importante tener en cuenta la metodología a llevar a cabo en la visita domiciliaria. Es por eso que podíamos describir las etapas de esta técnica de Trabajo Social en las siguientes:

- ✓ Planificar la visita: revisar dirección, fijar día y hora de la entrevista, organizar el material que se va a llevar, elaborar una hipótesis previa.
- ✓ Llegada a la casa: saludar, presentarse y personalizar el contacto.
- ✓ Fase social: ser cordial, mostrarse interesada y confiable; lograr contacto con otros miembros de la familia, observar.
- ✓ Aclaración de los motivos: no es necesario que toda la familia conozca los motivos, pero si deben ser bien conocidos por las personas más cercanas; no informar a terceras personas.
- ✓ Ejecución del plan de visita: realizar una entrevista estructurada con fines diagnósticos.
- ✓ Fase crítica: tratamiento del problema, ayudar a clarificar la situación, afirmar la importancia de cada una, no dar consejos ni interpretaciones, tomar tiempo en resolver esta fase.
- ✓ Confrontación de las hipótesis: revisar si la hipótesis inicial era la correcta. Si no, replantearla.

2.- Guía de intervención de la abogada o abogado

La intervención de los y las profesionales abogadas debe estar regida por las siguientes directrices:

- ✓ Evitar la revictimización, a partir de una coordinación entre todos los profesionales que realizan la intervención de los casos.
- ✓ En coordinación con la madre y el padre de familia y el equipo multidisciplinario gestionar todos los medios probatorios para sustentar la denuncia, querrela, acusación y el proceso.

- ✓ En coordinación con el equipo multidisciplinario gestionar y coordinar la realización del examen forense, para que se realice lo más pronto posible y por solo una vez.
- ✓ Explicar detalladamente a la familia de la niña, niño o adolescente, y de ser posible ésta misma, utilizando palabras sencillas y comprensibles, los pasos legales a realizarse, la norma legal aplicable, el procedimiento, los resultados y todo lo requerido para llevar adelante el juicio.
- ✓ Presentar las solicitudes necesarias para que la prueba (testimonio) de la niña, niño o adolescente (NNA) no se pierda en el transcurso del tiempo, debiendo gestionar los anticipos de prueba necesarios.
- ✓ Tomar todas las medidas necesarias para precautelar la identidad de la niña, niño o adolescente y su familia.
- ✓ Gestionar todas las garantías personales para que la familia continúe con el proceso.
- ✓ Evitar cualquier acto investigativo o jurisdiccional que propicie revictimización, buscando alternativas para evitar declaraciones reiterativas.
- ✓ Evitar cualquier contacto de la niña, niño o adolescente con el agresor durante el desarrollo de los actos investigativos de la etapa preparatoria, y todo acto jurisdiccional que requiera su participación.
- ✓ Mantener en reserva toda información referente a la niña, niño o adolescente, su familia y los datos relacionados a la situación de violencia sexual infantil.
- ✓ Coordinar la intervención interinstitucional para cada uno de los actos investigativos y jurisdiccionales.

3.- Guía de intervención de el/la médico – área de salud

La o el profesional médico que atienda a una niña, niño o adolescente en situación de violencia sexual debe adoptar las siguientes medidas:

- ✓ Coordinar con la FELCV como primera instancia de denuncia y resguardo y mantener este nivel de coordinación posterior.
- ✓ Ante cualquier sospecha de violación o abuso sexual a una niña, niño o adolescente, debe coordinar con el equipo de trabajo social y/o equipo legal resguardando a la niña, niño o adolescente y viabilizando la denuncia.
- ✓ Antes de iniciar cualquier maniobra de exploración, le informará sobre los procedimientos y sus derechos, para esto es importante encontrar el momento adecuado para brindar la información, considerando su estado emocional. La información debe ser veraz, breve y ágil, en lenguaje sencillo y comprensible y estará dirigida también a quien acompaña.
- ✓ Inmediatamente detectada alguna manifestación de violencia sexual, debe realizar el resguardo de cualquier indicio o evidencia (Fluidos, cabellos, líquido seminal etc.), cuidando de no contaminarlos.
- ✓ Redactar con detalle la valoración médica, explicando los procedimientos realizados, los hallazgos, el diagnóstico, los días de impedimento y el tratamiento recomendado.
- ✓ Ante el riesgo de vida y la necesidad de una intervención inmediata, se asumirá una atención en el mismo centro médico, con la intervención de otros especialistas o en su defecto coordinará la derivación fundamentada a un centro médico especializado, para precautelar su salud. Durante esta intervención el personal médico precautelar toda evidencia a ser utilizada en el proceso investigativo y posterior juicio oral.

- ✓ Debe explicar a los familiares todos los hallazgos emergentes en la valoración, utilizando palabras sencillas, evitando tecnicismos médicos. Según la necesidad deberá contar con el apoyo del personal de Trabajo Social.
- ✓ La revisión médica debe ser realizada con la autorización de la madre o el padre, y en lo posible de la niña, niño o adolescente. Se debe evitar cualquier tipo de coerción para llevar adelante la valoración médica.
- ✓ Considerando que la mayoría de las víctimas son niñas o adolescentes mujeres, la valoración médica debe ser realizada por personal médico femenino y en presencia de un familiar, preferentemente la madre, salvo que la propia niña o niño no lo quiera, procurando contar con una autorización expresa por parte de los familiares.
- ✓ El o la profesional en salud en todo momento debe considerar el estado emocional de la niña, niño o adolescente, evitando verter palabras que la culpen o revictimicen.

4.- Guía de intervención del o la psicóloga

La importancia de esta fase de intervención radica en el hecho de que será el cimiento para el tratamiento de las niñas, niños y adolescentes en situación de violencia sexual, por lo que es necesario aplicar las siguientes acciones y actitudes:

- ✓ Evaluar, analizar y elaborar un diagnóstico psicológico de cada una de las situaciones manifiestas del suceso traumático.
- ✓ El proceso de psico - diagnóstico debe ser con participación directa de la niña, niño o adolescente y su familia. Debe existir una retroalimentación constante de los procedimientos, tratamientos y los fines de cada uno de ellos.
- ✓ Los resultados de la evaluación deben ser plasmados en un informe que indique el diagnóstico, pronóstico y conclusiones terapéuticas.
- ✓ Cuando exista sospecha manifiesta de abuso sexual o violación se remitirá de manera inmediata al o la médico forense en coordinación con la trabajadora social y el o la abogada para que se asuma el procedimiento para sentar la denuncia y el acompañamiento correspondiente.

● Entrevista

La intervención del o la profesional de psicología requiere necesariamente de un buen manejo en la primera entrevista, donde se llevará a cabo la contención en crisis y la información sobre los pasos a seguir para la denuncia, el tratamiento, etc. tanto para la niña, niño o adolescente como para su familia. Esta entrevista debe estar regida por los siguientes aspectos:

- ✓ Escucha activa
- ✓ Un clima de confianza y empatía.
- ✓ Trabajar en disipar la culpa y en la situación de resiliencia
- ✓ Trabajar espacios para que la niña, niño o adolescente o su familiar puedan formular preguntas y absolver dudas.
- ✓ Propiciar un espacio de acogida sin perjuicios.

● Tratamiento

Una vez que se ha evaluado, analizado y elaborado un psico diagnóstico del caso, se determinarán las características del tipo de tratamiento que se requiere para afrontar la situación traumática vivida por la niña, niño o adolescente, con la finalidad de:

- ✓ Contribuir a que asuma una posición resiliente ante la situación traumática.
- ✓ Ayudar a una reestructuración cognitiva y emocional, buscando transformar los pensamientos negativos que impiden afrontar las situaciones traumáticas, considerando cada una de las particularidades de cada caso.
- ✓ Realizar terapias psicológicas familiares que permitan romper cualquier tipo de aislamiento, buscando la estructuración de un apoyo emocional intrafamiliar.
- ✓ Promover la configuración de comportamientos asertivos tanto de la niña, niño o adolescente como de sus familias, a partir de espacios que permitan el control de su vida psico social y la recuperación de su mundo psicológico y emocional.

56

5.- Guía de atención psicoterapéutica

En situaciones de violencia sexual se requiere la intervención psicológica, que involucra la evaluación, diagnóstico y tratamiento individual y familiar, ya que el hecho no sólo afecta a la niña, niño o adolescente que ha sufrido la agresión, sino también al entorno familiar e inclusive si la información se difunde en el medio social (escuela o barrio) éste debe recibir orientación, ya que todas estas interacciones repercuten en la vida emocional de las personas afectadas.

Es fundamental la intervención en psicoterapia en tres momentos y espacios, cuya finalidad es la recuperación del daño psicoemocional de la niña, niño o adolescente en situación de violencia sexual: 1- La contención emocional; 2- la psicoterapia con la persona y su familia hacia la restitución psico emocional; 3- acompañamiento psicológico durante el proceso judicial

5.1. Contención emocional

En este primer momento la persona profesional especializada que realiza la atención psicológica debe:

- ✓ Tomar en cuenta que está en presencia de una niña, niño o adolescente que ha vivido una situación de violencia, que han vulnerado sus derechos.
- ✓ Evitar realizar juicios de valor (tú tienes la culpa, deberías haber venido antes, etc.).
- ✓ Evitar el contacto físico (sobarle la espalda, agarrarle la mano, tocarle la pierna, abrazarla, tocarle la cabeza); mantener distancia prudente, para no invadir su espacio.
- ✓ Utilizar un lenguaje claro y sencillo, evitando términos técnicos.
- ✓ Explicar que se le va a prestar protección y ayuda en todo lo que necesite y los pasos que se van a seguir con ella y la familia.
- ✓ Explicar que es necesario hacerle preguntas y que debe responder con la verdad, para poder brindarle ayuda.
- ✓ El tono de voz debe ser suave y calmado.

- ✓ Se debe procurar un ambiente adecuado donde solo esté la niña, niño o adolescente y la persona que la entrevista. En caso de no contar con un espacio adecuado, tratar de hablar en voz baja y aceptar que ella también lo haga.
- ✓ No interrumpir el llanto, dejar que termine. Respetar los silencios.
- ✓ Tomar en cuenta el lenguaje corporal, por ejemplo, el movimiento del pie o del cuerpo denota nerviosismo o cuando cruza los brazos está a la defensiva.
- ✓ En caso de que la niña, niño o adolescente esté muy nerviosa, deje que respire un poco, ofrézcale un vaso de agua o espere un poco.
- ✓ Se debe procurar que las personas que atiendan a niñas y adolescentes mujeres, sean también mujeres.

5.2. La psicoterapia con la persona y su familia hacia la restitución psico emocional

Las niñas, niños y adolescentes en situación de violencia sexual, tienen en general un entorno familiar que también es afectado por el suceso traumático, por lo que es importante que se intervenga con la familia.

La intervención en psicoterapia familiar es fundamental porque evita que los miembros de la familia transmitan a la niña, niño o adolescente sus propios sentimientos y emociones (frustración, temor, desconcierto, impotencia, culpa, etc.) y además logra que éstos se constituyan en el sostén de afecto y colaboración en el proceso psicoterapéutico.

Cuando la víctima es una niña o niño menor de 5 años se debe fortalecer a la familia, porque en general no tienen una representación clara o precisa de la gravedad de la violencia sexual que vivieron, si es que no hubieron acciones violentas fuertes y posiblemente sea una representación inusual o extraña, situación que obviamente es diferente cuando la reacción familiar no es fortalecida.

La intervención psicológica a niñas, niños y adolescentes que han pasado por una situación de violencia sexual debe considerar los siguientes aspectos fundamentales:

- ✓ Es indispensable la escucha activa como proceso que permita llegar al conocimiento de los pensamientos y sentimientos de la niña, niño o adolescentes con relación a la situación de violencia sexual que ha vivido. Estos pensamientos y sentimientos deberán ser trabajados en proceso psicoterapéutico, reconociendo los cambios que puedan ocurrir tras la violencia sexual, como posibles rupturas familiares (en el caso de que el abusador sea miembro de la familia) y el impacto en los demás miembros de la familia.
- ✓ Explicar la situación experimentada de forma clara y sencilla, evitando las exageraciones o minimizaciones del hecho. Es necesario presentar a la persona abusadora como alguien que tiene conflictos personales y emocionales, que requerirá apoyo, sin que ello justifique su acción, que debe ser sancionada.
- ✓ Descartar todo sentimiento de culpa que se haya generado o pueda generarse, pensando que por diferentes comentarios o descripciones equivocadas de las personas adultas suelen interpretar que son responsables de lo sucedido, justificando ese accionar porque se portó mal, o porque aceptó el ofrecimiento, o porque se vistió de forma provocativa u otra causa.

- ✓ Despejar los miedos y temores en situaciones en las que la niña, niño o adolescente fue amenazada o piense que recibirá represalias por parte de la persona que abusó o de otros familiares.
 - ✓ Fortalecer su confianza procurando que las relaciones sostenidas con su entorno cercano de personas adultas no se vean en conflicto, aclarando que este episodio no es ni debe ser frecuente en las relaciones adulto-niña.
 - ✓ Promover la resiliencia para que puedan salir fortalecidas y transformadas positivamente.
 - ✓ Se trabaja en el proceso psicoterapéutico de cada persona, es necesario contribuir a evitar que hayan desajustes futuros, especialmente cuando tengan pareja o que se presenten dificultades en la vivencia de su sexualidad.
 - ✓ Reconocer que la niña, niño o adolescente que ha pasado por una situación de violencia sexual reacciona, siente y representa de manera personal lo que ha vivido, considerando además que los factores externos como la temporalidad de la violencia sexual, la persona que abusó sexualmente, el contexto en el que ocurrió u otros elementos también intervienen en este proceso de representación y reacción emocional. Por ello, los aspectos señalados son básicos para la intervención psicoterapéutica, reiterando que el proceso será particular en cada persona.
- Para una mejor intervención en la psicoterapia se debe tomar en cuenta los siguientes pasos:

Primer paso: establecer el encuentro. Básicamente consiste en lograr una relación de persona a persona, crear un vínculo que permita el encuentro humano en el que la niña, niño o adolescente en crisis pueda sentirse escuchada, acogida, respetada, aceptada, segura y comprendida por otro ser humano, que es capaz de brindarle la ayuda necesaria, que la sostiene y contiene, para que haga lo esencial y logre resolver su crisis.

La persona que interviene debe tener claro qué quiere y qué puede aportar para ese encuentro, respetando la individualidad. Lo mínimo que podemos ofrecerle a quien recurre en busca de apoyo es una sonrisa sincera de bienvenida, una voz afectuosa, una mirada segura y confiable, intentando percibir su estado y situación incluso antes de que empiece a hablar. Se debe actuar con calidez, mostrando apertura y honestidad, respeto y comprensión a sus pensamientos, sentimientos y tiempos.

El clima emocional que se debe crear en el encuentro para que la persona se sienta aceptada a pesar de sus "vergüenzas" y comprendida a pesar de su confusión es indispensable y se logra con actitudes mínimas pero muy humanas:

- ✓ **Escucha atenta**, mirada directa, se le debe prestar toda la atención sin distracciones, transmitirle seguridad e interés por lo que dice y cómo se siente cuando lo dice, interrumpir su discurso si es necesario para preguntarle algo importante que se hubiera observado.
- ✓ **Respeto a su espacio y su tiempo**, eliminar todas las interferencias internas (distracciones, problemas y pendientes personales) y externas (todas las que son producidas por personas o situaciones ajenas).
- ✓ **Soportes adecuados**, vislumbrar sus carencias para que la misma persona se pueda reestructurar (dejar sus anteriores modos de funcionar y relacionarse y descubrir otros nuevos)

- ✓ **Confianza** en sus recursos, aun cuando sean pocos en ese momento.
- ✓ **Aspectos positivos**, encontrarlos, conservados y hacérselos ver.
- ✓ **Relación humana** diferente a la que ha tenido antes, un modelo de estar con el otro, así será más fácil para ellas/ellos aceptarse y vivir en el mundo que las/los rodea. Para lograr este clima debe estar convencida/o que las personas tienen la capacidad de cambiar, a pesar de su comportamiento pasado o presente, que pueden elegir y encarnar nuevos valores y estilos de vida.
- ✓ **Credibilidad** en la persona y en su esfuerzo sincero para cambiar.

Segundo paso: análisis existencial, valoración de la dimensión de la crisis y manejo de los sentimientos, requiere "ver su mundo como si fuera el nuestro", es decir captar su mundo interno, entender su propio marco de referencia, su sistema de creencias, sus valores, sus auto determinismos, miedos, anhelos, actitudes.

59

Es necesario aceptar, validar y acoger sus sentimientos a través de su relato, escucharla atentamente para identificar los elementos importantes y observar fenomenológicamente su comunicación no verbal, para intentar comprender cómo percibe la vida, el mundo, la situación, a sí misma. Todo esto con el objetivo de hacer devoluciones que le faciliten una mejor comprensión de las posibilidades que puede encontrar si cambia de perspectiva, "tensando su espíritu" y buscando el sentido.

Al analizar las dimensiones y características del problema, se explora pasado, presente y futuro inmediatos. Del pasado se revisan los sucesos que fueron ocurriendo y que hicieron una cadena hasta el suceso precipitante de la crisis, los recursos personales con los que contó, por ejemplo las actitudes que presentó y significados que les dio a dichos sucesos.

Se explora y priorizan las necesidades que deben atenderse inmediatamente y las que se pueden posponer. También es indispensable comprender el fondo de la problemática, es decir cuál o cuáles son las carencias que le impiden tomar una postura diferente.

Tercer paso: facilitar que encuentre nuevos significados y alternativas de resolución, indagar cómo ha intentado resolver el problema para explorar las posibles soluciones o alternativas; después, utilizando diálogo socrático se busca que la persona genere nuevos significados y alternativas, tanto para cubrir sus carencias como la situación de crisis. Esto le hará sentir más fuerte, menos impotente. Es necesario que analice los pros y los contras de cada alternativa. Quien ayuda puede proponer las alternativas de solución que identifique, pero sólo después de que la persona lo haya hecho. También debe contemplar los posibles obstáculos que pueda encontrar en su plan de estrategias e identificar los pasos de las soluciones.

Cuarto paso: apelar al espíritu de búsqueda del sentido, la autotrascendencia y tomar acciones concretas, implementar lo que se convino en la etapa anterior, es decir, decidir cómo poner en práctica las acciones y cuándo. Al intervenir se debe buscar que la persona haga cuanto sea capaz de hacer y solamente cuando la situación afecte fuertemente a su capacidad de actuar, el/la terapeuta puede tomar un papel más activo.

En las sesiones con la familia se deben actuar bajo los siguientes parámetros:

- ✓ Evitar los interrogatorios reiterativos y exhaustivos para no generar más ansiedad o carga emocional.

- ✓ Fortalecer la escucha activa, procurando tener cuidado con el lenguaje no verbal porque las niñas, niños sobretodo son muy perceptivos de este tipo de lenguaje.
- ✓ Evitar los mensajes que culpabilizan directa o indirectamente, los cuestionamientos, las justificaciones o la exposición de los propios sentimientos y emociones; por ello es importante trabajar la comunicación con las personas adultas de la familia.
- ✓ La orientación es fundamental, para que madres-padres de familia protejan a sus niñas y niños, evitando realizar análisis de los hechos frente a la niña, niño o adolescente, logrando que desde la intervención psicoterapéutica se apliquen estrategias asertivas para superar estos momentos difíciles.
- ✓ Capacitar a las madres-padres o cuidadores para explicar a la niña, niño o adolescente que la persona abusadora está atravesando por un conflicto y necesita apoyo, pero que será sancionada penalmente y que nada justifica lo que ha sucedido.
- ✓ Cuando la madre o padre desea tener una conversación aclaratoria con la persona agresora, es importante que procure que su hijo o hija no interprete este hecho como una forma de no creer en su versión.
- ✓ La familia debe saber que la sobreprotección a la niña, niño o adolescente puede dificultar la intervención psicoterapéutica.
- ✓ En la madre-padre de familia es importante trabajar la culpa que puedan sentir por no haber cuidado, protegido o identificado la situación de violencia sexual que estaba pasando con su hija o su hijo. Este sentimiento de culpa puede incrementarse cuando el padre o padrastro es responsable de la violencia sexual.

5.3.Preparación y acompañamiento psicológico durante el proceso jurídico

Durante el proceso judicial es fundamental la intervención psicoterapéutica, en especial en momentos clave como la ratificación de la denuncia y la testificación en juicio, en que se acrecienta el estrés, por lo que la niña, niño o adolescente debe estar psicológicamente preparada para afrontar estas situaciones nuevas. En las entrevistas en particular se incrementa este temor a no responder bien las preguntas y consultas realizadas por los y las profesionales y personas que intervienen en el proceso judicial.

La información es vital en el proceso judicial, porque brinda datos referenciales sobre los lugares donde se realizarán los actos procesales y la dinámica en la que se desarrollarán, procurando que en el proceso real de intervención, los hechos y actos no sean tan nuevos para la niña, niño o adolescente, además de aclararle las dudas o inquietudes que puedan generarse.

Es preciso que la niña, niño o adolescente esté preparada/o para responder preguntas de manera tranquila, sobretodo debe tener claro que no todas las preguntas deben ser respondidas si es que no sabe o no tiene clara la información o si no comprende la pregunta realizada y que puede pedir que le aclaren la pregunta en caso de no comprenderla.

Informará a las niñas, niños y adolescentes para que puedan reconocer los cambios corporales que pueden manifestar y también que puedan desarrollar algunas habilidades como técnicas de respiración y/o relajación para poder controlar o hacer menos estresante la situación que atravesará.

Es importante que en los casos en que las familias desistan de continuar con el proceso legal, se deba continuar el apoyo psicoterapéutico con las niñas, niños o adolescentes.

- **Preparación de la niña, niño o adolescente antes de la declaración:**

- ✓ Preparación de un ambiente cómodo, lo más privado posible, acogedor, cálido, seguro, en lo posible sin interferencias de por medio entre la niña, niño o adolescente y su entrevistador/a.
- ✓ Verificar si en la sala hay un vaso con agua, pañuelos de papel y alcohol.
- ✓ Observar si la niña, niño o adolescente se encuentra en buenas condiciones emocionales y físicas.
- ✓ Rapport: buscar la estabilidad emocional de la niña, niño o adolescente (bajando los niveles de ansiedad, entablando una buena comunicación, empatía, confianza, escucha activa, contacto visual).
- ✓ Encuadre: brindar información de todo lo que se va a realizar en la entrevista, diferenciar la verdad de la mentira, explicar qué le van a preguntar acerca del suceso traumático y que debe contestar con la verdad, brindando toda la información posible. También se debe explicar que la entrevista será confidencial con fines legales.
- ✓ Recomendaciones: La persona que entrevista debe cuidar su postura, su tono de voz

- **Después de la declaración**

- ✓ Realizar el cierre luego de la declaración con temas de su agrado y alejados del contexto de violencia, reduciendo con ello los niveles de ansiedad, sentimiento de culpa, autoestima y vergüenza.
- ✓ Observación: si la niña, niño o adolescente se encuentra afectada emocionalmente por la entrevista, se debe realizar la contención en crisis.
- ✓ Brindar información tanto a la niña, niño o adolescente como a los familiares tanto del proceso psicológico terapéutico como de las acciones legales que corresponde seguir

Anexo 2

ESQUEMA DEL PROTOCOLO

