

GUÍA DE ACOMPAÑAMIENTO A PERSONAS EN SITUACIONES DE VIOLENCIA POR MOTIVOS DE GÉNERO EN CONTEXTOS DE CRISIS



En contextos de **movilidad humana**, el riesgo de vivir situaciones de violencia basada en género (VBG) suele ser alto debido a la menor privacidad, exposición a condiciones de hacinamiento o dificultad para encontrar refugio, escasez de recursos económicos, inseguridad en el tránsito, separación de las redes de contención, el estrés sufrido por la migración y la reconfiguración de los roles de género que frecuentemente se dan en al tener contacto con la nueva sociedad, además del acceso limitado a servicios y de información que suelen afectar en forma diferencial y desproporcionada a las mujeres, niñas y a las personas de la diversidad sexual.

A su vez, momentos de crisis como el **generado por la pandemia COVID-19** incrementan aún más las situaciones de abuso, violencia y explotación contra las mujeres, niñas y LGBTI+. Las severas restricciones a los desplazamientos internos y externos, el aún más limitado acceso a servicios públicos, el colapso del sistema sanitario, la escasez de medicamentos y alimentos, son factores que incrementan la vulnerabilidad de las personas migrantes y refugiadas y el riesgo de sufrir situaciones de estigma, discriminación y todo tipo de violencias por motivos de género. Resulta necesario, por tanto, que los sectores humanitarios estén preparados para abordar estas situaciones.

Esta guía fue elaborada en el marco del Plan de Respuesta a las Personas Migrantes y Refugiadas de Venezuela de Argentina, tomando la Guía de Bolsillo paso a paso para Actores Humanitarios del Comité Permanente entre Organismos (IASC por sus siglas en inglés), el principal mecanismo para la coordinación y asistencia humanitaria de las agencias de Naciones Unidas y sus socios.

Te proponemos que utilices esta guía como una forma de consulta, para que sepas cómo actuar frente a situaciones de violencia por motivos de género y te transformes en un instrumento de apoyo y contención.

¿Qué es el género?

El concepto de género se refiere a las conductas, los roles, las expectativas, las prácticas y los hábitos que se relacionan con lo femenino y lo masculino. Estas características no están dadas naturalmente, si no que son establecidas por las sociedades a lo largo del tiempo y aprendidas por las personas. Este aprendizaje sostenido se incorpora a patrones culturales que terminan asumiendo como “naturales” diferencias que no lo son. Por ejemplo, que las mujeres deben ser las únicas que se dediquen al trabajo doméstico no remunerado, a la crianza de los niños/as o al cuidado de personas adultas mayores. Existe cierta idea de que lo que hacen los varones es mejor y más valioso que lo que hacen las mujeres.

El género no tiene que estar asociado exclusivamente a la mujer, y menos a un enfrentamiento entre varones y mujeres. Cuando decimos género, hablamos de los modos de socialización de los cuerpos, por lo tanto también incluimos a personas travestis, transexuales y transgénero.



¿Qué es la violencia basada en género?

Según la Ley Nacional N° 26.485, “se entiende por violencia contra las mujeres **toda conducta, acción u omisión**, que de manera directa o indirecta, tanto en el ámbito público como en el privado, **basada en una relación desigual de poder**, afecte su vida, libertad, dignidad, integridad física, psicológica, sexual, económica o patrimonial, como así también su seguridad personal. Quedan comprendidas las perpetradas desde el Estado o por sus agentes”.

Resulta importante mencionar que, si bien la mayor parte de las personas que han atravesado situaciones de violencia por razones de género son mujeres, niñas y personas pertenecientes al colectivo LGBTI+ cualquier persona pueden sufrir violencia si quienes las rodean no respetan su expresión de género, inclusive los varones por no encajar en la forma dominante de masculinidad.



¿Qué debo tener en cuenta antes de acompañar a personas en situaciones de VBG?

Una de las tareas del actor humanitario es visibilizar situaciones que muchas veces se esconden bajo los mandatos de la sociedad y los estereotipos de género. Tener una mirada de género nos permite **desnaturalizar y desarmar** los sistemas que afectan la dignidad y salud de las mujeres, las niñas y LGBTI+ para que pueden ejercer su derecho a una vida libre de violencia.

Vivir una situación de violencia por razones de género puede generar vergüenza, culpa, miedo, tristeza, angustia e impotencia. Confiar a alguien, sobretodo a una persona desconocida, un caso de este tipo requiere valentía y, generalmente, conlleva un proceso. Es por ello que, cuando una persona se abre para contarte una situación de violencia, es fundamental brindarle un **oído atento y libre de prejuicios** pues eso determinará en gran medida el resto de su experiencia de recuperación y sanación.

Es importante saber que **la atención y protección a las personas en situaciones de violencia por motivos de género son servicios que debe brindar el Estado; los esfuerzos de los actores humanitarios son complementarios o de apoyo**. Proporcionar información precisa y actualizada sobre los servicios disponibles, teniendo en cuenta que siempre es el/la persona quien debe tomar sus propias decisiones resulta fundamental.

Acompañar significa escuchar activamente, orientar, respetar la autonomía y generar relaciones institucionales que garanticen los derechos de la persona en situaciones de violencia.

Recordá **proteger la identidad y seguridad** de la persona que vive la VBG en todo momento. Para ello, no escribas, tomes fotos/videos o compartas ninguna información personal o identificatoria (nombre, fecha de nacimiento, domicilio del hogar o del trabajo, escuela de hijos/as, hora y lugar exacta dónde se produjo algún incidente), incluso con tu supervisor/a. Alejá los teléfonos o computadoras para evitar la preocupación de que esté siendo grabada. Podés compartir información general con tu equipo y red para apoyarte en el proceso.

Te recomendamos usar un enfoque basado en los siguientes principios que propone el IASC:



Respeto: todas tus acciones deben hacerse respetando las decisiones, deseos, derechos y dignidad de la persona en situación de violencia por motivos de género.



Seguridad: la seguridad de esa persona es la prioridad número uno.



Confidencialidad: las personas tienen el derecho a elegir a quién le contarán su historia y a quién no. Mantener la confidencialidad significa no compartir ninguna información con nadie.



No discriminación: brindar un trato justo e igual a quien requiera apoyo.

¿Cómo puedo acompañar a una persona en situación de VBG?

El proceso de acompañamiento a una persona que experimenta VBG lleva su tiempo. Es necesario ir dando los pasos de a poco, respetando sus tiempos y posibilidades. Es fundamental que sepas manejar las expectativas de lo que podés ofrecer de acuerdo a tu función.

Proponemos utilizar el marco de **Primeros Auxilios Psicológicos** (PAP) del IASC basado en los siguientes cuatro pasos: 1. preparar, 2. observar, 3. escuchar y 4. vincular.

1. Preparación

En primer lugar, dada la naturaleza del trabajo humanitario, no identifiques ni busques de manera proactiva a personas en situaciones de violencia por motivos de género. Pero es fundamental que estés disponible en caso de que alguien requiera apoyo ya que puedes salvar su vida.

Tené siempre presente los **servicios y recursos disponibles** en tu área. Algunos pueden presentarse en forma de oficinas estatales, servicios de salud, líneas telefónicas, aplicaciones móviles o soporte a distancia. Identificá los servicios que proporcionan otros socios humanitarios (como los de salud, apoyo psicológico, albergue y artículos no alimentarios) así como los de comunidades religiosas, grupos de mujeres y organizaciones de la sociedad civil.

A continuación presentamos información de utilidad a **nivel nacional** pero es fundamental que identifiques y **completes una hoja con información disponible en tu área** (ver Anexo I). En la medida de lo posible, trabajá esta información en equipo y con otros actores relevantes. **Tenéla siempre a mano, en un lugar de fácil acceso.**



- **Línea 144** - asesoramiento, contención y derivación para personas en situación de violencia de género por parte del Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidad. Es gratuita y confidencial, las 24hs todos los días. Disponible también: linea144@mingeneros.gob.ar, y App para celulares. Puede comunicarse cualquier persona, **NO es necesario que sea la persona en la situación de violencia.**

WhatsApp: (+54 11) 2771-6463 / 2775-9047 / 2775-9048



- Centros de Atención para Mujeres – establecimientos para el acompañamiento en situaciones de violencia y maltrato, coordinado por el Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidad.

o Guía completa con teléfonos, direcciones y horarios de atención disponible en: <https://www.argentina.gob.ar/generos/buscador-de-centros-de-atencion-para-mujeres>

o Mapa geolocalizado disponible en: argentina.gob.ar/generos/mapamujeres



- **Línea 137** – línea de atención a víctimas de violencia familiar y violencia sexual del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación. Este servicio está disponible sólo para CABA y la provincia de Chaco.



- **Línea 145** - línea nacional de denuncias de trata de personas del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación.



- Oficina de Violencia Doméstica (CABA) - denuncia y atención las 24 hs. Este servicio está disponible sólo para residentes de CABA



Lavalle 1250



(11) 4123-4510 al 4514



- Centros de Referencia - funcionan como delegaciones del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación en las que se articulan las políticas locales. Tienen equipos interdisciplinarios y especializados. Buscador disponible en: <https://www.argentina.gob.ar/desarrollosocial/centrosdereferencia>)



- Comisarías – completar cuadro de Anexo I con la más cercana.

2. Observación

Cuando una persona revela que experimentó o está viviendo una situación de VBG, te recomendamos seguir los siguientes pasos:

- **Presentate:**
 - a. comentale tu nombre, función y quién sos.
 - b. Preguntale cómo podés ayudar.

- De ser necesario, atendé las **necesidades básicas urgentes:**
 - a. cada persona tendrá diferentes necesidades básicas: cuidado médico urgente, comida, agua, encontrar a un ser querido, entre otras.
 - b. Permití que te diga cómo se siente sobre su seguridad y protección. Evitá hacer suposiciones sobre lo que está viviendo.

- Tené en cuenta las **distintas formas en que alguien busca ayuda:**
 - a. las personas reaccionan de distinta manera al estrés y las crisis; algunas pueden ser agresivas, incapaces de hablar, culparse a sí misma por lo ocurrido, llorar, etc.
 - b. Para personas con discapacidad (o si hablan otro idioma), apegate a los principios mencionados: respeto, seguridad, confidencialidad, no discriminación.
 - c. Asegurate que haya personal femenino presente para brindar apoyo.

- Tené presente lo que **podés manejar y lo que no.**
 - a. Algunas situaciones requieren un apoyo especializado: aquellas que involucran a niños y/o niñas, peligro inminente de vida para sí misma/o o para otros/as.
 - b. Buscá los centros de atención específicos para estas situaciones particulares.



3. Primera escucha

Tras presentarte y asegurarte de satisfacer las necesidades básicas de la persona en situación de VBG y de que no se encuentra en peligro inmediato, **ESCUCHÁ**. Si la primera escucha puede esperar, priorizá que quién la haga sea la oficina de género gubernamental más cercana o quien ella indique.

Si la persona necesita una escucha inmediata, intentá que sea acotada pero orientada. A continuación enumeramos algunas cuestiones a tener en cuenta:

- La persona puede estar angustiada o confundida. Sin embargo, como proveedor/a de ayuda, es importante que **permanezcas tan tranquilo/a** como te sea posible;
- Permití que comparta tanta o tan poca información como desee;
- Es mejor **evitar formular preguntas**, especialmente aquellas que comienzan con porqué así como aquellas que puedan hacer sentir culpable a una persona que está viviendo una situación de violencia por motivos de género. En caso de ser necesario, te sugerimos formular las preguntas de esta manera:

¿Puedo hablarte sobre los servicios que están disponibles que te pueden brindar apoyo?

¿Cómo deseas que te apoye?

- Enfocate en proporcionar información sobre los servicios que sabés que están disponibles;

Estar presente mientras se demuestra una escucha activa es una forma de apoyo en sí misma; reforzá la idea de que lo que ocurrió no fue culpa de la persona que está en esa situación de violencia.

4. Vinculación

Es importante saber **con qué recursos a nivel vincular cuenta la persona**, si hay alguien en quién confíe para buscar ayuda.

Inmediatamente debes **proporcionar información precisa sobre los servicios disponibles** --> La **Línea 144** es una buena herramienta para utilizar en primera instancia en cualquier de sus modalidades: llamada telefónica, Whatsapp, correo electrónico, App. La llamada es confidencial, gratuita y no implica realizar una denuncia. Es una línea de asesoramiento, contención y derivación y puede llamar cualquier persona para buscar información.

También podés utilizar el buscador de **Centros de Atención a Mujeres** de la página web.

Si la persona está decidida a **realizar la denuncia**, es importante que cuente con una red de contención. Puede ser una red familiar o social. Si no tiene, los **Centros de Atención a Mujeres** pueden brindar la contención psicológica necesaria para hacer frente al proceso de denuncia. Podrás recomendarle realizarla las 24 horas, los 7 días de la semana en:

- a. Comisaría de la Mujer,
- b. Comisaría de Seguridad - la persona puede solicitar a las/os oficiales que den intervención inmediata a la fiscalía especializada en género o a la fiscalía de turno,
- c. Fiscalía,
- d. Oficina de Violencia Doméstica (OVD),
- e. Juzgado de Paz.

En caso que **haya niñas/os y adolescentes, deberás dar aviso al Servicio Local de Niñez** pertinente a fin de que intervengan en lo inmediato. De no contar con información de dicho servicio, podrás comunicarte con la **Línea 102 de Niñez** las 24hs.

No olvides:

- La información recolectada con anticipación es crucial. Informá sobre esos servicios, asegurándote que esté actualizada.
- Informarle que, aún si no cuenta con DNI, puede iniciar una denuncia por violencia por motivos de género y puede ingresar a un hogar o refugio, si lo requiriese.
- Orientá adecuadamente a la víctima; no permitas que tus creencias interfieran en la atención. Por ejemplo, no omitas informar a la persona que ha vivido una situación de violencia sobre su derecho a interrumpir un embarazo cuando éste sea producido como resultado de una violación¹.
- No es necesario que la persona tome una decisión en ese momento; ella puede cambiar de opinión y acceder a los servicios en el futuro.
- Es importante no asumir que sabemos lo que la persona desea o necesita.
- No intentes reconciliar o resolver la situación entre quien vive una situación de VBG y el/la perpetrador/a o un tercero (familiar, miembro de la comunidad, por ejemplo).

¹ Artículo 86, inciso 2 del Código Penal

Consideraciones finales

- **Reforzá positivamente cualquier decisión** que haya tomado la persona.
- Nunca olvides que tu función es apoyarla en sus decisiones y elecciones, **aún si decide no tomar ninguna.**
- Es importante recordar que **podés hacer todo bien, pero ello no la alejará de su dolor.**
- Oír las experiencias de otras personas puede remitirte a una experiencia traumática o dolorosa propia. **Cuídate y conversá con tu propia red de apoyo**, incluidos colegas de equipo, familiares.
- Dado que algunos tipos de violencia (por ejemplo, la violencia doméstica) pueden operar en ciclos, es posible que te enteres que la persona experimentó otro incidente de violencia o que vuelva a acudir a vos. Recordá que no podés cambiar sus experiencias, pero **sí podés apoyarla en cada incidente y escucharla sin prejuicio.**

En ocasiones la condición migratoria en la que se encuentre la persona puede incrementar su temor o desconfianza para acudir a instituciones gubernamentales o autoridades. Por ello es fundamental:

- Brindar información sobre su derecho a acceder a los servicios disponibles sin que **ello afecte su situación migratoria, su permanencia en el territorio o su condición** de solicitante de asilo o refugiada.
- Respetar el principio de confidencialidad, sobre todo en las comunicaciones con autoridades del país de origen, cuando se trata de una persona solicitante de la condición de refugiado/a.



ANEXOS

Hoja de Información

PROBLEMÁTICA	CENTRO DE ATENCIÓN	MAYOR INFORMACIÓN
Salud		
Legal		
Salud mental y apoyo psicosocial		
Salud sexual y reproductiva		
Protección infantil		
Servicios para jóvenes y/o adolescentes		
Servicios para personas de la diversidad sexual		
Comida y nutrición		
Artículos no alimentarios (Kits de dignidad)		
Otros		
Otros		



En el marco de

