

VIOLENCIA BASADA EN EL GÉNERO EN SITUACIONES DE CRISIS O EMERGENCIA HUMANITARIA

Recomendaciones claves para el personal
de primera línea

- ➔ La **violencia basada en el género (VBG)** ocurre
con más frecuencia hacia las mujeres

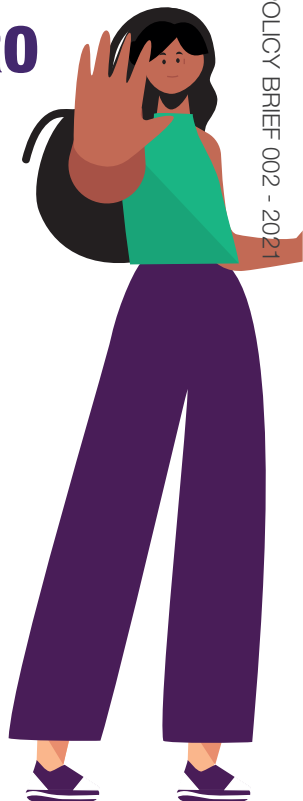


Incluye **daño físico, sexual
o psicológico** e incluso la
muerte

Se llama **de género** porque
la agresión que sufre una
mujer está basada en su
condición de mujer



Está comprobado que **la VBG se incrementa** en
situaciones de crisis o emergencia humanitaria,
como la pandemia de la COVID-19





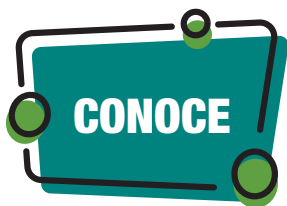
Las personas que han experimentado VBG necesitan apoyo desde el primer momento



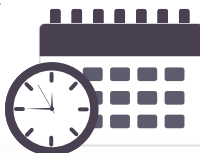
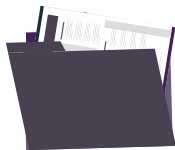
El personal de primera línea debe estar capacitado y usar las mejores estrategias para brindarles un servicio de calidad



Estas son algunas acciones que los expertos recomiendan para el personal de campo



- Las leyes y políticas sobre VBG
- Los protocolos vigentes
- Los servicios de apoyo disponibles, sus horarios y la ruta de atención dentro y fuera de tu institución
- Estrategias para mejorar la comunicación remota



REFLEXIONA

La persona que
ha experimentado
VBG tiene
derecho a:

Ser tratada
con dignidad
y respeto

Acceder
a servicios
disponibles
y de calidad

No ser
discrimi-
nada

Vivir sin
miedo ni
violencia

Privacidad
y confiden-
cialidad

Tomar sus
propias
decisiones

Tener acceso
a la información
que se registra
sobre su caso



ACTÚA



Escucha a la persona con atención, empatía y sin juzgarla

1



Indaga sobre sus necesidades y preocupaciones emocionales, físicas y sociales

2



Demuestra que la comprendes, confías en su testimonio y que no tiene la culpa

3



Discute un plan a largo plazo para protegerse, si la violencia se repite

4

8

Evalúa con la persona los posibles riesgos del servicio remoto



7

Explica que la información que se recoja es confidencial



6

Solicita su consentimiento para proceder con el apoyo y los servicios



5

Ayuda a acceder a información, servicios y apoyo social



RECOMENDACIONES PARA ATENDER EN MODO REMOTO

- En situaciones de **crisis o emergencia humanitaria**, los servicios pueden volverse remotos
- Por ello, **el personal debe poner atención a la comunicación en el primer contacto** y a lo largo del proceso para que la comunicación no se pierda

La clave está en la **comunicación verbal**

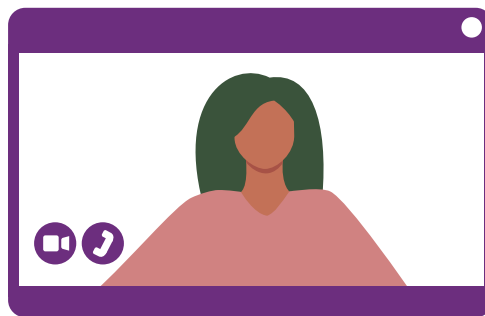
Sé empático

Brinda apoyo incondicional

Sé observador

Escucha con atención

Sé auténtico



Antes de la llamada

- Elimina las distracciones
- Evita hacer otras actividades



Si estás al teléfono o videollamada

- Usa un tono de voz adecuado
- Responde con un volumen de voz normal
- Usa inflexiones de voz y silencios
- Abre bien la boca para hablar
- No hables pegado al teléfono
- Mantén el control de la situación
- Parafrasea a la persona para que sienta que le prestas atención
- Dale tiempo para que responda o haga preguntas
- Si estás en videollamada, manten el contacto visual



Si usas mensajes de texto (SMS) o WhatsApp

- Evalúa junto a la persona qué tan seguro es usar mensajes
- Usa palabras y emoticones adecuados para transmitir calidez
- Usa el logo de tu organización en tu perfil de WhatsApp
- Evita crear grupos de WhatsApp
- Usa preguntas abiertas para que la persona se explye en su repuesta

