

Apéndice B | Revelación de VSG: Ejemplo del módulo de capacitación

Como parte de una capacitación completa del personal en VSG, las personas capacitadoras deben abordar específicamente las consideraciones y técnicas de revelación. Especialmente en los centros de recepción y albergues, todas las personas, desde el personal de seguridad hasta el de cocina y administrativo, deberían poder reflejar receptividad a la revelación de VSG y ser capaces de responder con sensibilidad.

El equipo de investigación recomienda diseñar un módulo de capacitación que use juegos de roles, análisis de escenarios en grupos de discusión pequeños o material visual de trabajo que describa escenarios de revelación en forma de caricatura. El propósito de estas actividades es generar una discusión sobre cómo el personal puede crear un entorno facilitador para la revelación de VSG, sin que necesariamente se haga una investigación a través de preguntas directas. Después de la discusión, las personas participantes en la capacitación generan en conjunto una lista de lo que se debe y no se debe hacer para facilitar la revelación, a fin de servir de base para un marco común sobre la creación de un entorno propicio para la revelación dentro de la organización. En el *Apéndice C* de este informe se incluye una lista de ejemplo sobre qué hacer y qué no hacer.

El siguiente escenario servirá como ejemplo de uso y desarrollo en las tres actividades distintas propuestas para la capacitación de todo el personal sobre la facilitación de la revelación de VSG: (1) juego de roles grupal completo, (2) discusión en grupos pequeños y (3) material visual de trabajo individual.

Escenario de muestra:

Una joven de origen Mam Maya de las tierras altas de Guatemala llega a un albergue en la frontera con México con su hija e hijo. En la puerta, la persona guardia de seguridad la hace pasar y le pide que se registre en un formulario. Una persona voluntaria se acerca a ella para informarle que habrá una sesión grupal de orientación del albergue a las 4 pm (dentro de 5 horas) y le pide que espere en la sala de admisión por ahora para que una persona miembro del personal pueda hablar con ella. En la sala de admisión con su hija e hijo, la mujer ve carteles en la pared con fotos de personas corriendo y con aspecto asustado, pero ella es una persona analfabeta y no puede leer los textos. También le llaman la atención unos folletos con imágenes de menores en la mesa. Después de veinte minutos de espera en la sala de admisión, un hombre miembro del personal entra.

Opción 1: Juego de rol grupal completo

En esta opción, la persona capacitadora facilita un juego de roles grupal completo basado en el escenario de fondo presentado anteriormente. Las personas participantes representarán la siguiente escena (escena de ingreso con un miembro del personal masculino), de la manera en que creen que se debe generar un entorno propicio y de apoyo que pueda facilitar la revelación de VSG.

Instrucciones:

1. La persona facilitadora entrega el escenario escrito a cada participante.
2. Una vez leído, la persona facilitadora explica cómo funcionará el juego de roles. Cuatro personas representarán la escena. Luego, las personas que observan dicen "congelar" cuando quieren pausar la escena y alguien más quiere pasar para reemplazar a una persona participante. La escena continúa durante 10-15 minutos.
3. La persona facilitadora comienza interpretando a la joven, y pide personas voluntarias para interpretar al miembro del personal masculino y a la hija e hijo de la mujer.
4. Represente una escena de admisión, con las personas participantes pasando a intercambiarse según lo deseen.
5. Una vez que se termina la escena, la persona facilitadora dirige la discusión con todo el grupo. Las preguntas planteadas pueden incluir:
 - a. ¿Qué hizo o dijo el miembro del personal que contribuyó a generar un entorno propicio?
 - b. ¿Qué podría haber hecho el miembro del personal de manera diferente para generar un entorno más propicio?
 - c. Con base en el escenario de fondo, ¿qué podrían haber hecho de otra manera otros miembros del personal del albergue? ¿Qué pasos podría tomar la organización misma para crear un entorno más propicio?

Opción 2: Discusión en grupos pequeños

En esta opción, la persona facilitadora distribuye una hoja de papel con el escenario original y la continuación de la escena de admisión, como se describe a continuación. Las personas participantes leen el escenario más largo y luego se dividen en grupos de 2-3 para responder las preguntas.

Continuación del escenario:

El miembro del personal le pregunta a la joven mujer si está cómoda en la habitación. Ella asiente, y él se sienta frente a ella. El miembro del personal se presenta, le explica rápidamente a la mujer las reglas del albergue y le dice que necesita hacerle algunas preguntas para garantizar su propia seguridad y la de otras personas residentes. Ella asiente de nuevo, pero el miembro del personal percibe que ella no le entendió completamente. Él le pregunta en qué idioma se siente más cómoda hablando, enumerando las opciones basadas en los idiomas que hablan otras personas miembros del personal en el albergue. Ella asiente cuando él le ofrece Mam y le dice que ella es de Huehuetenango. El miembro del personal sonríe, se levanta y dice que regresará. Regresa 10 minutos más tarde con una mujer miembro del personal que saluda a la joven y a su hija e hijo en Mam cuando entra a la habitación.

Ejemplo de preguntas de discusión:

1. ¿Qué elementos de la historia **contribuyeron** a generar un entorno propicio para la revelación de VSG?
2. ¿Qué elementos de la historia le **restaron valor** a la creación de un entorno propicio para la revelación de VSG?
3. ¿Qué pasos podría tomar el personal involucrado en el escenario a **nivel individual** para generar un entorno más propicio para la revelación de VSG? ¿Qué pasos podría tomar la organización en un **nivel operativo** para generar un entorno más propicio para la revelación de VSG?

Ejemplos de respuestas:

*Elementos que **contribuyeron** a la generación de un entorno propicio (no exhaustivo):*

- Una persona voluntaria se presenta para dirigir a la mujer a la sala de admisión e informarle de la sesión de bienvenida posterior.
- Existencia de un espacio privado y separado para hablar individualmente.
- El personal (de seguridad, voluntario) se presenta en el albergue para acompañarla e informarle qué puede esperar.
- Material informativo sobre el desplazamiento y diferentes grupos de población (por ejemplo, niñas, niños) presente en la sala de admisión.
- Un miembro del personal masculino le pregunta si está cómoda.
- Miembro del personal masculino se mantiene tranquilo ante las reacciones y sensaciones de la mujer joven cuando ella no entiende.
- Un miembro del personal masculino ofrece llevar a cabo la admisión en otro idioma en el que ella se sienta más cómoda.
- Presencia de personal diverso en el albergue, con personal que habla otros idiomas comunes entre las personas refugiadas y migrantes.
- Personal de diferentes géneros presente en el albergue (masculino, femenino).
- El personal femenino saluda tanto a la mujer como a sus hijos e hijas en su idioma nativo cuando entra a la habitación antes de hacer o decir algo más.

*Elementos que **impiden** la generación de un entorno propicio (no exhaustivo):*

- El personal de seguridad no saludó a la mujer ni a sus hijos e hijas cuando llegaron.
- Las personas residentes que necesitan registrarse en la entrada no tienen en cuenta la posibilidad de analfabetismo.
- La persona voluntaria que se acercó a la mujer y sus hijos e hijas no la saludó ni le preguntó si necesitaba algo de inmediato, como agua, comida, descanso.
- Larga espera en la sala de admisión sin explicación de qué esperar.
- Textos cargados que no resultan útiles en casos de baja alfabetización.
- Un miembro del personal masculino no saludó a los niños y niñas ni les preguntó si necesitaban algo antes de ofrecer una explicación.
- Un miembro del personal masculino explicó las reglas del albergue antes de preguntarle a la mujer cómo estaba, qué necesitaba, etc.
- Un miembro del personal masculino no preguntó si la mujer quería hablar con o sin sus hijos e hijas en la habitación, ya que puede que no se sienta cómoda hablando de la violencia con ellos y ellas presentes.
- Un miembro del personal no solicitó el consentimiento de la mujer para hablar con ella y hacer preguntas en ese momento y no ofreció un momento alternativo para hablar si ella necesitaba descansar primero.
- Un miembro del personal masculino no le informó que iba a buscar a otro miembro del personal para llevarle de vuelta a la sala de admisión.
- Un miembro del personal masculino no le preguntó si prefería hablar con un miembro del personal femenino o masculino.

Opción 3: Material visual de trabajo individual.

En esta opción, a cada participante se le entrega una hoja de papel con las piezas del escenario completo descrito anteriormente, en forma de caricatura. Después de mirar las imágenes, cada participante escribe lo siguiente en la hoja de trabajo:

1. Escriba una marca de verificación junto a o sobre los elementos de la escena que ayuden a facilitar la revelación de VSG.
2. Anote una "X" sobre los elementos de la escena que puedan desalentar la revelación de VSG.
3. Dibuje en cualquier otro objeto físico o escriba cualquier línea breve de diálogo que pueda ayudar a generar un entorno más propicio para la revelación de VSG.

Una vez completado, la persona facilitadora dirige una discusión con todo el grupo donde las personas participantes comparten sus opiniones sobre la escena y cómo la marcaron. Las posibles preguntas de discusión incluyen:

1. ¿A qué elementos le pusiste una marca de verificación en la escena? ¿Por qué?
2. ¿Qué tachaste? ¿Por qué?
3. ¿Qué añadiste? ¿Por qué?

Las imágenes sugeridas que se podrían dibujar en cada panel se describen a continuación.

Panel 1:

La mujer llega a la puerta de un albergue con su hija e hijo. El personal de seguridad está abriendo la puerta y señalándole que entre, apuntando hacia un pequeño stand en la entrada con una hoja de registro. La burbuja del diálogo sobre el personal de seguridad dice: "Por favor, regístrese".

Panel 2:

Mujer de pie en el stand de registro con su hija e hijo detrás de ella. Ella sostiene un bolígrafo, se coloca sobre el papel, pero mira ansiosamente por encima de su hombro.

Panel 3:

Mujer de pie al otro lado de la puerta de entrada, después de registrarse. Una persona voluntaria está caminando hacia ella. La burbuja de diálogo sobre la persona voluntaria dice: "Por favor, espere en la sala de admisión. Tendremos una sesión de bienvenida más tarde hoy a las 4 pm".

Panel 4:

Mujer sentada en la sala de admisión con sus hija e hijo, sola, y mirando el reloj en la pared. También hay carteles en las paredes, uno con la imagen de una persona huyendo asustada, y un montón de texto alrededor. Un folleto en la mesa muestra a un niño y, de manera similar, tiene mucho texto. La hija y el hijo de la mujer están sentados en el rincón del piso, con aspecto ansioso pero también un poco aburrido.

Panel 5:

Un miembro del personal masculino está sentado y sonriendo frente a la joven mujer. La puerta de la sala de admisión se deja abierta. Una burbuja de diálogo sobre su cabeza dice: "Hola, mi nombre es Juan, es un gusto conocerte. ¿Estás cómoda aquí sentada?"