

Apéndice C | "Facilitando la revelación" de VSG: Ejemplos de lo que se debe y no se debe hacer

¿Qué deben hacer las personas miembros del personal?

- Ofrecer ayuda con las necesidades básicas antes de hacer preguntas sobre las razones de la partida, las experiencias de violencia en tránsito, etc.
- Mostrar empatía y compasión.
- Enfatizar y demostrar confidencialidad.
- Practicar la escucha activa, incluyendo hacer contacto visual, prestar atención cuando la persona habla, asegurarse de no distraerse.
- Demostrar que usted cree su historia.
- Ser honesto u honesta, transparente y paciente.
- Desarrollar la autoestima reafirmando los sentimientos, deseos y expresiones de la persona.
- Aprender las expresiones coloquiales o eufemísticas de las personas refugiadas y migrantes para referirse a actos sexuales.
- Revisar de forma espontánea cómo se siente la persona; prestar atención a los detalles y demostrar preocupación de pequeñas maneras (por ejemplo, dando nuevos cordones para los zapatos o jugando con los niños y las niñas).
- Jugar juegos con los niños y las niñas y sentarse en el piso con ellos y ellas para estar al mismo nivel físico.

¿Qué no deben hacer las personas miembros del personal?

- Nunca preguntar a alguien sobre la violencia en presencia de un compañero o una compañera, familiar o amistad.
- No juzgar ni culpar a un individuo por cualquier cosa que les haya sucedido. - Recuerde que sus propias experiencias y antecedentes de vida pueden influir en cómo ve o interpreta las experiencias y el comportamiento de otra persona.
- No criticar a una persona si admite más tarde haber mentido acerca de su relato anteriormente.
- Evitar el lenguaje corporal como cruzar los brazos o expresiones faciales que expresen incredulidad o irritación
- No presionar a alguien para hablar si la persona se siente incómoda o no está preparada para hacerlo. Más bien, asegúrele a la persona que puede hablar con usted después o refiérale a alguien más que pueda ayudar..
- No hablar abiertamente con sus colegas en entornos visibles sobre un caso, ni susurrar a un colega inmediatamente después de que una persona comparte con usted información sensible. Esto puede deteriorar la confianza y generar ansiedad.

¿Qué deben hacer las organizaciones e instituciones?

- Crear un lugar acogedor, limpio, bien iluminado y cómodo. Para los albergues, puede ayudar replicar aspectos de "hogar" tanto como sea posible, con acceso de las personas residentes a una cocina o jardín, o habitaciones para leer o ver televisión.
- Asegurarse de que haya espacios privados para hablar individualmente.
- Exhibir carteles y otros materiales sobre VSG y servicios de asistencia.
- Capacitar a todo el personal en primeros auxilios psicológicos y detección y respuesta ante VSG.
- Asegurar la mayor diversidad posible de género, etnia, edad, idioma y orientación / identidad sexual en el personal.
- Tener dormitorios para personas LGBTI y mujeres que soliciten esta opción.
- Involucrar a las personas refugiadas y migrantes en actividades de rutina, tareas, etc., para generar un vínculo y brindar más oportunidades para hablar libremente.
- Asegurar que el personal del albergue o de la recepción esté visiblemente accesible para las personas residentes para conversaciones formales e informales.
- Brindar oportunidades de interacción con el personal diverso, incluyendo actividades grupales (capacitaciones sobre conozca sus derechos, terapia grupal, etc.).
- Establecer grupos de apoyo entre las personas refugiadas y las personas migrantes.
- Discutir la VSG en las sesiones de información, enfatizando que nunca está bien y que hay ayuda disponible.
- Asignar una persona por caso (por ejemplo, una persona gestora de casos siempre ve a la misma persona) y asegurar que cada persona gestora de casos no tenga más de 25 casos a la vez.
- Mantener sistemas de gestión de casos y derivaciones entre agencias seguros, confidenciales y actualizados.
- Asegurar el acceso a consejos religiosos y espirituales sin son deseados.
- Proporcionar al personal controles de autocuidado, capacitaciones y apoyo.
- Establecer mecanismos de queja y retroalimentación comunitarios accesibles a todos los grupos de población, incluyendo mujeres, niñas, niños, hombres de diversos orígenes.

¿Qué no deben hacer las organizaciones e instituciones?

- No asumir que sus instalaciones se sienten seguras o acogedoras: solicite comentarios de los clientes e ideas sobre cómo crear un ambiente más cómodo.
- No esperar que una capacitación sobre VSG sea suficiente. Proporcione capacitación en sensibilización y desarrollo de habilidades continuamente para mejorar la calidad del apoyo y conocimiento de su equipo.
- No tolerar comentarios discriminatorios o estigmatizantes hacia personas o personal bajo su cargo. Establecer un procedimiento organizacional para enfrentar las ofensas a personas.
- No perpetuar el aislamiento, la discriminación o la estigmatización de grupos marginados y diversos (por ejemplo, personas indígenas, LGBTI) en albergues, centros de recepción, durante las actividades sociales o discusiones; sea inclusivo, sensible y compasivo.
- No permitir al personal o a la organización compartir o utilizar cualquier información que una persona sobreviviente ha compartido sin pedirle permiso a la persona y explicarle el propósito de compartir la información.