

ANEXO 1. HERRAMIENTAS DE ATENCIÓN

BRINDAR ATENCIÓN SIN REVICTIMIZAR

- ◆ Actúe de forma inmediata.
- ◆ Interponga inmediatamente la denuncia cuando se tenga sospecha de la comisión de un delito.
- ◆ Considere primordial, durante el proceso, el interés superior de la persona afectada.
- ◆ Custodie el expediente que contenga información sobre la situación por la cual se activó algún protocolo. Para asegurar la privacidad y la seguridad, este expediente debe estar separado del académico y con acceso restringido.
- ◆ Mantener la confidencialidad de la información. Al atender una situación de violencia:
 - ◆ Busque un espacio que permita la privacidad, donde se garantice la confidencialidad y respeto por todos los derechos de la persona menor de edad.
 - ◆ Nunca emita opiniones personales, juicios de valor o cuestione la situación de violencia.
 - ◆ Nunca confronte a la persona afectada con el agresor o la agresora.
 - ◆ No se refiera a la persona afectada como "víctima".
 - ◆ No culpabilice, niegue o minimice la violencia o el abuso.
 - ◆ No cuestione el relato de la persona.
 - ◆ Exprese que ha hecho lo correcto en revelar lo que ocurre.
 - ◆ Exprese que es muy valiente al contar lo que sucede.
 - ◆ No prometa lo que no puede cumplir.
 - ◆ Evite que la persona afectada le cuente el relato a personas que no van a poder ayudarle o a varias personas en el centro educativo. Con la primera ocasión en que lo cuente es suficiente y se debe tomar el relato espontáneo.

EVITA Y ELIMINA DE TUS EXPRESIONES LAS SIGUIENTES FRASES:

- ✗ yo ya te había dicho...
- ✗ tú lo empezaste
- ✗ tú provocaste
- ✗ ¿qué esperabas?
- ✗ si tú no hubieras... si tú hubieras...
- ✗ deberías de...
- ✗ tienes que...
- ✗ si ya viste lo que le pasó a...
- ✗ si ya les han hablado de esto, de los riesgos
- ✗ piensa lo que vas a hacer, tiene una familia, hijos, una vida
- ✗ es normal
- ✗ piensa lo que significará para ti alzar la voz/ poner una denuncia
- ✗ si denuncias vas a quedar expuesta— ¿y que te van a decir tus papás?
- ✗ ¿qué pensarían tus papás?
- ✗ no te busques más problemas
- ✗ es pasajero , se les va a olvidar / se te va a olvidar
- ✗ ya se veía venir, ya te habías tardado / ya se había tardado
- ✗ jamás lo hubiera esperado de ti
- ✗ a otras/os les ha pasado y ahí siguen
- ✗ cualquier juicio de valor/ adjetivos calificativos
- ✗ evita comparar casos y situaciones.

Aunque tengamos las mejores intenciones, sigamos cada paso de los protocolos y brindemos la atención necesaria; una palabra o frase incorrecta puede poner en riesgo a la víctima y todo el proceso.

¿QUÉ SI PUEDO DECIR CUANDO ESTOY CON UNA PERSONA VIOLENTADA?

- ✓ no fue / no es tu culpa
- ✓ no estás sola/o
- ✓ ¿qué podemos hacer para hacerte sentir más segura/o?
- ✓ estamos contigo/ estamos para ti
- ✓ te creo/ te creemos
- ✓ vamos a acompañarte
- ✓ no hiciste nada malo
- ✓ ¿qué es lo que tú quieres hacer? / ¿qué es lo que no quieres?
- ✓ ¿qué puedo/podemos hacer por ti?
- ✓ ¿cómo te hace sentir?
- ✓ cualquier frase que transmita que la situación puede mejorar, que nada justifica la violencia, que la víctima no está sola y que no hizo nada malo.
- ✓ transmitir la idea de que podemos ayudar
- ✓ informar los procesos y recursos que tiene al alcance de su mano para salir de la situación
- ✓ Asegurar que no le ocurrirá nada y que se le va a apoyar, expresándole contención y afecto.
- ✓ **escuchar**
- ✓ **ser paciente**

