



Guía educativa

para madres y padres de familia



Guía educativa

Índice

- 3 Género**
- 6 Derechos Humanos**
- 8 Derechos de las mujeres y de las madres adolescentes**
- 10 Violencia Familiar**
- 12 Abuso sexual**
- 23 Calidad de atención**

Guía educativa

© Movimiento Manuela Ramos

Programa Derecho a una Vida sin Violencia

Juan Pablo Fernandini N° 1550, Pueblo Libre

Lima 21-Perú

Teléfono: 423 8840

Fax: 431 4412

E-mail: postmast@manuela.org.pe

[http:// www.manuela.org.pe](http://www.manuela.org.pe)

Diseño, diagramación e ilustraciones: Julissa Soriano

Lima, agosto 2007

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2007-08880

Esta publicación ha sido posible gracias al apoyo de la Fundación Intered, la Fundación Castellano Manchega de Cooperación y la Junta de Andalucía.

Género

Durante siglos se ha dividido al mundo en femenino y masculino, asumiendo estas diferencias como naturales e inherentes a la biología. La división ha consistido en establecer desigualdades marcadas y jerarquizadas entre hombres y mujeres a partir de las diferencias sexuales.

El enfoque de género

Permite comprender como la diferencia se vuelve desigualdad. Por ejemplo, las mujeres podemos gestar y los hombres no, sin embargo por este hecho se decide que las mujeres debemos dedicarnos al cuidado exclusivo de nuestras hijas e hijos, limitando nuestro desarrollo personal al no permitírnos estudiar o realizar otros trabajos.

Sexo y Género

El sexo se refiere a todas las características físicas que diferencian al macho de la hembra. Están determinadas biológicamente, nacemos con ellas y por lo tanto no son aprendidas.



El género está constituido por todas las características psicológicas, sociales y culturales asignadas a hombres y mujeres. Varían de acuerdo a la época y cultura del lugar donde vivimos. Estas construcciones culturales están referidas a los atributos, roles y estereotipos asignados a cada persona según el sexo con el que nacemos. El sexo y el género determinan los modos y pautas de comportamiento establecidas por una sociedad. Determinan la identidad de cada persona y cómo debemos desenvolvernos en los diferentes ámbitos de nuestra vida.

SEXO	GÉNERO
<ul style="list-style-type: none">• Se refiere a las diferencias biológicas entre hombres y mujeres.• Características físicas, biológicas y corporales con las que nacemos.• Generalmente se dice que una persona es de un sexo de conformidad con la forma y funciones de sus órganos sexuales. Se nace hembra o macho.• Diferencias naturales, no son aprendidas.	<ul style="list-style-type: none">• Rasgos sociales y culturales que diferencian a hombres y mujeres.• Comportamientos, actitudes, pensamientos asignados a hombres y mujeres en respuesta a la organización social.• Representación de la masculinidad y feminidad.• Diferencias sociales y culturales que cambian en el tiempo y el espacio.

A partir de la diferenciación sexual se construyen las identidades de género, mediante las cuales cada individuo debe aprender lo que es ser hombre o mujer, a comportarse según lo que es “femenino” y “masculino”.

Masculinidad y feminidad

La masculinidad y feminidad son el conjunto de atributos, roles y estereotipos sociales que se construyen en base al sexo biológico de la persona. Son atribuciones de personalidad y conducta asignadas socialmente. Suponen diferencias sexuales en torno a habilidades, capacidades, intereses y conductas, que se asumen como naturales.

Atributos

Son las diferentes formas y maneras que se asignan a hombres y mujeres sobre cómo ser, cómo sentir, cómo actuar, cómo pensar y las posibilidades que tenemos dentro del grupo social.

Roles

Son las tareas, comportamientos o papeles determinados socio-culturalmente para hombres y mujeres, los cuales regirán nuestro comportamiento a lo largo de nuestra vida. Los roles femeninos tradicionales se relacionan con la crianza y el cuidado de otras personas: Rol Reproductivo, mientras que los roles masculinos se asocian con el control, manutención y protección sobre otras personas: Rol Productivo.

Estereotipos

Son las expectativas y creencias rígidas y diferenciadas acerca de los atributos, conductas, habilidades, capacidades y maneras de pensar asignadas a hombres y mujeres.

Por ejemplo, se asume que las mujeres somos delicadas, débiles, dependientes, sensibles, sumisas, etc. En cambio, se piensa que los hombres son fuertes, seguros de sí mismos, trabajadores, infieles, etc.



PROCESO DE SOCIALIZACIÓN	MUJERES	HOMBRES
Atributos	Sensibilidad y emoción	Fuerza y razón
Roles	Cuidadoras	Proveedores
Espacios	Privados	Públicos
Estereotipos	Su misión fundamental en la vida es ser madre y debe aprender oficios domésticos	El hombre es de la calle y la violencia forma parte de sus relaciones

Socialización

La socialización es un proceso por el cual las personas adquirimos las características y atributos necesarios “propios de cada sexo” para desenvolvernos dentro de nuestro grupo social. Mediante este proceso hombres y mujeres desarrollamos maneras de pensar, sentir y actuar diferenciadas en cada sociedad, espacio y tiempo.

Agentes socializadores

La socialización se da desde diferentes espacios, actores o instituciones formales o informales.

Hay cinco grandes agentes socializadores que actúan en este proceso desde que nacemos.

- La familia
- La escuela
- El entorno social cercano
- La religión
- Los medios de comunicación

No hay comportamientos o características de la personalidad exclusivas de un sexo, por lo que la división del mundo en tareas femeninas y masculinas es sólo cultural.



Derechos humanos

Son aquellas facultades pertenecientes a todos los seres humanos. Son innatos, inherentes a cada una(o) de nosotras(os), por lo que no son una concesión, ni dependen del reconocimiento de un gobierno o Estado.

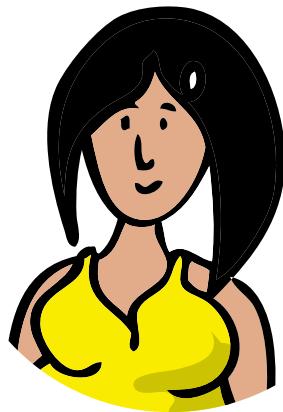
Se aplican en todas partes y a todas las personas sin distinción de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión, riqueza o cualquier otra condición.

Forman un todo integrado, no se puede seleccionar o dar preferencia exclusiva a unos derechos y excluir a otros. Todos son importantes.

Algunos de nuestros derechos humanos son: *a la vida, a la libertad, a la seguridad, a la libertad de opinión y de expresión, a circular libremente, a un juicio justo, a la presunción de inocencia, a la intimidad, a la educación, al trabajo, a disfrutar de la cultura de nuestro país, entre otros muchos.*

Algunas de sus características:

- Son **universales**, debido a que son aplicables a todas las personas en cualquier lugar y sin límite de tiempo.
- Son **indivisibles, interdependientes e interrelacionados**, pues están intrínsecamente conectados y no deben ser vistos de forma separada. El disfrute de un derecho depende de muchos otros derechos y ningún derecho es más importante que el resto.
- Son **inalienables**, no podemos perderlos porque están ligados a la existencia humana. Sólo en circunstancias particulares y excepcionales pueden ser suspendidos o restringidos.



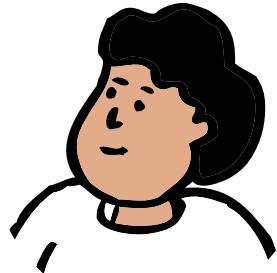


Es necesario que los derechos humanos sean:

- Reconocidos a todas las personas por igual.
- Respetados para poder efectivamente proteger la dignidad humana y para hacer que su realización sea posible.
- Protegidos y defendidos.
- Fomentados y difundidos para evitar que sean violados.

Tenemos medidas nacionales para su protección:

- Acción de Amparo
- Acción de Hábeas Corpus
- Acción Hábeas Data
- Acción Popular
- Acción de Cumplimiento
- Acción de Inconstitucionalidad
- Denuncia penal por lesiones y otros delitos
- Demanda por responsabilidad civil



Actualmente, contamos en el país con un Plan Nacional de Derechos Humanos para el período 2006-2010, el cual da lineamientos para institucionalizar en las políticas públicas (en el campo económico, social, político y cultural) el enfoque de derechos humanos, además de asegurar su difusión y vigencia en los ámbitos públicos y privados.



Derechos de las mujeres y de las madres adolescentes

Los hombres y las mujeres tenemos los mismos derechos desde que nacemos. Sin embargo, a pesar que nuestros derechos están reconocidos en leyes y normas, las mujeres afrontamos diversas situaciones en que tales derechos no se respetan. Es por ello que debemos de conocer cuáles son nuestros derechos para poder disfrutarlos, defenderlos y exigir tener acceso a ellos en condiciones de igualdad.

Los derechos de las mujeres son también derechos humanos, por ello cuando se trata a una mujer como si fuera inferior a un varón, también se le trata como si fuera menos humana que éste.

El proceso de reconocimiento de los derechos humanos de las mujeres ha sido progresivo, y asumido por los Estados (como el Estado Peruano) a través de compromisos que se han adoptado en espacios nacionales e internacionales. Uno de éstos han sido las Conferencias Mundiales sobre la Mujer de las Naciones Unidas, lugares de reunión donde grupos de mujeres de todas las naciones, regiones e identidades han podido elaborar programas de trabajo comunes para lograr el reconocimiento de nuestros derechos y adoptar medidas para lograr nuestro adelanto en todas las esferas de nuestra vida privada y pública. Éstas fueron:

I Conferencia: México - América (1975)

Identificó tres objetivos a trabajar para beneficio de las mujeres: la igualdad y la eliminación de la discriminación por motivos de género; la integración plena, participación de las mujeres en el desarrollo y la contribución de las mujeres al fortalecimiento de la paz mundial.

II Conferencia: Copenhague - Europa (1980)

Se interpretó la igualdad no sólo en el sentido de la igualdad jurídica, sino también de igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades para la participación de las mujeres en el desarrollo, como beneficiarias y agentes activas de cambio.

III Conferencia: Nairobi - África (1985)

Declaró que todos los asuntos afectaban a las mujeres, en ese sentido se estableció lograr la igualdad a escala nacional en el empleo, la salud, la educación y los servicios sociales, la industria, la ciencia, las comunidades y el medio ambiente.

IV Conferencia: Beijing - Asia (1995)

Se reafirma que los derechos fundamentales de las mujeres y las niñas son parte inalienable, integrante e indivisible de los derechos humanos fundamentales.

Se afirma que el disfrute de los derechos fundamentales por las mujeres incluye el derecho de ejercer un control sobre las cuestiones relativas a su sexualidad.

Se considera por primera vez que el cambio de la situación de las mujeres afecta a la sociedad en su conjunto y por lo tanto su tratamiento no puede ser sectorial y tiene que integrarse en el conjunto de políticas.

Se considera que los actos de violencia o discriminación contra las mujeres son violaciones de nuestros derechos humanos.



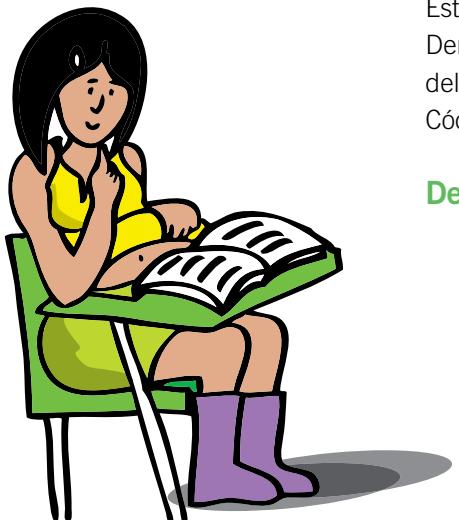
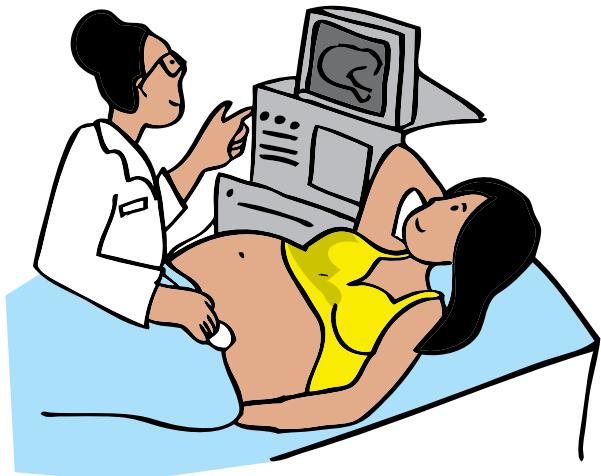
Algunos de los derechos humanos de las mujeres son: **a acceder a todos los tipos de educación, a elegir libremente profesión y trabajo, a circular libremente, a votar, a ocupar cargos públicos, a tener una vida libre de violencia, entre otros.**

Las **madres adolescentes** conforman un grupo especial dentro del conjunto de mujeres, por su doble condición, de adolescente y madre, por lo que es necesario que ellas conozcan cuáles son sus derechos, para disfrutarlos y evitar que sean violentados.

Entre ellos tenemos:

Derecho a la salud:

- Tener acceso a servicios adecuados de atención médica (controles médicos, orientación en nutrición, apoyo psicológico, etc.) durante y después del embarazo.
- Tener acceso a servicios que ayuden a conservar su salud, incluida la protección contra las causas de la mortalidad materna.
- Recibir información, asesoramiento y servicios respecto a la planificación familiar.
- Asumir el control y a tomar decisiones sobre su cuerpo y su sexualidad.



Este derecho está recogido en la Declaración Universal de Derechos Humanos (Art. 3, 25), Convención de los Derechos del Niño (Art. 24), Constitución Política del Perú (Art. 2.1, 7), Código de los Niños y Adolescentes (Art. 2, 21).

Derecho a la educación:

- El embarazo o maternidad de una alumna no puede ser argumento para restringirle su acceso a la educación, pues ella tiene los mismos derechos que otras estudiantes.
- Tiene derecho a ingresar, permanecer y concluir sus estudios en los centros educativos, por lo que no es válida su expulsión, cancelación o suspensión de matrícula u otro similar.

- Podrá exigir de parte de las autoridades, personal y compañeras(os) de sus centros educativos respeto y consideración por su situación de embarazo o maternidad.

Este derecho está recogido en la Declaración Universal de Derechos Humanos (Art. 26), Convención de los Derechos del Niño (Art. 28), Constitución Política del Perú (Art.13), Código de los Niños y Adolescentes (Art. 14, 15, 16, 17), Directiva N. 003-2005 -OTUPI/VMGP del Ministerio de Educación (Recomendación 1.6).

Derecho al trabajo:

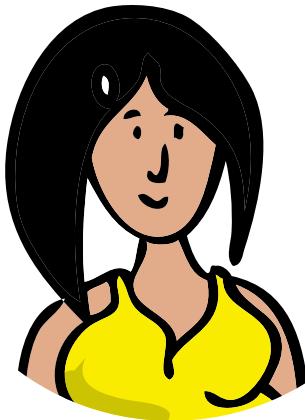
- A no ser discriminadas, ni despedidas por razón de su maternidad.

Este derecho está reconocido en la Declaración Universal de Derechos Humanos (Art. 23), Constitución Política del Perú (Art. 2 inc. 15; 22, 23, 26), Convenio 103 de la Organización Internacional del Trabajo, relativo a la Protección de la Maternidad (Art. 2, 3).

Asimismo, el Código de Niños y Adolescentes, en su artículo 22, reconoce el derecho de las adolescentes a trabajar, siempre y cuando no exista explotación económica, no implique riesgo o peligro para ellas, no afecte su proceso educativo o no sea nocivo para su salud, desarrollo físico, mental, espiritual o social. Unido a ello en su artículo 51, señala las edades requeridas para autorizar el trabajo de las adolescentes:

1. Para el caso del trabajo por cuenta ajena o que se preste en relación de dependencia:
 - a) Quince años para labores agrícolas no industriales;
 - b) Dieciséis años para labores industriales, comerciales o mineras;
 - c) Dieciséis años para labores de pesca industrial;
2. Para el caso de las demás modalidades de trabajo, doce años.





Derecho a reconocer a sus hijas(os):

- Las adolescentes que tengan por lo menos catorce años pueden reconocer a sus hijas(os).
- La inscripción de sus hijas(os) la pueden hacer individual o conjuntamente con el padre de éstas(os).

Este derecho está reconocido en la Convención de los Derechos del Niño (Art. 7, 8) Constitución Política del Perú (Art. 2, inc. 1), Código de los Niños y Adolescentes (Art. 6, 7), Código Civil (Art. 19, 20, 21, 388, 393).

Derecho al matrimonio:

- Podrán contraer matrimonio, siempre que hayan cumplido como mínimo dieciséis años, hayan expresado su asentimiento pleno, libre e informado, además cuenten con el consentimiento expreso de su padre y madre y el juez lo autorice. No se las puede obligar a tal acto como consecuencia de su embarazo.

Este derecho está reconocido en la Declaración Universal de Derechos Humanos (Art. 16), Constitución Política del Perú (Art. 4), Código de los Niños y Adolescentes (Art. 113), Código Civil (Art. 24, 244).

Derecho a solicitar una pensión de alimentos:

- Cuando hayan obtenido un reconocimiento judicial de su embarazo, tienen derecho a alimentos para los 60 días anteriores y 60 días posteriores al parto.
- A pedir en representación de sus hijas(os) esta pensión, la cual incluye lo necesario para subsistencia y formación como son alimentos, habitación, vestimenta, educación, asistencia médica y recreación.

Este derecho está reconocido en la Declaración Universal de Derechos Humanos (Art. 25), Convención de los Derechos del Niño (Art. 27), Constitución Política del Perú (Art. 6), Código de los Niños y Adolescentes (Art. 92, 93, 94), Código Civil (Art. 2, 472, 473, 474).

Violencia familiar

La violencia dentro del vínculo familiar es un grave problema que tiene consecuencias sobre la salud física, psicológica y sexual de quienes la sufren, principalmente mujeres, niñas y niños; destruyendo sus posibilidades de vivir en un clima de paz y armonía y de participar plenamente en la vida social, política y económica del país.

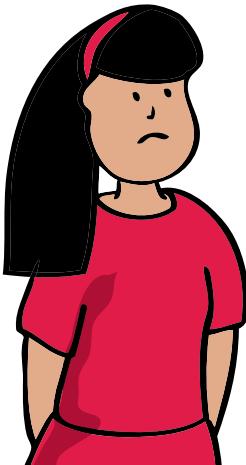
La violencia familiar vulnera los derechos humanos de las personas. En sentido, es un asunto de interés público, en el cual todas las autoridades y ciudadanas(os) tenemos que tomar medidas para prevenirla, sancionarla y erradicarla.

Los tipos de violencia familiar son:

La violencia física daña nuestro cuerpo y puede manifestarse mediante:

- Jalones de cabello
- Golpes
- Bofetadas
- Tirones, sacudidas, empujones, pellizcos
- Puñetazos
- Patadas
- Quemaduras
- Fracturas, etc.





La violencia psicológica daña nuestra autoestima y sentimientos, puede manifestarse mediante:

- Insultos
- Amenazas
- Ridiculizar
- Manipular, gritar
- No reconocer aciertos, criticar
- Culpabilizar
- Destruir cosas personales
- Celos excesivos
- No dejar salir a la calle, a estudiar, a visitar familiares y/o amigas(os), etc.

La violencia sexual nos causa daño físico y emocional, puede manifestarse mediante:

- Burlas y críticas con relación al comportamiento sexual de la mujer
- No tomar en consideración los sentimientos y necesidades sexuales de la mujer
- Realizar tocamientos no gratos
- Forzar a tener relaciones sexuales a la mujer con otras personas
- Prohibir el uso de métodos anticonceptivos
- Infringir dolor a la mujer durante el acto sexual como estímulo excitante para el hombre, etc.

Ciclo de la violencia:

Acumulación de la tensión: la violencia puede empezar con burlas sobre lo que hablamos y hacemos, hay gritos y amenazas bajo el argumento que hacemos mal las cosas. La mujer trata de calmar a la pareja, haciendo todo lo que le pide, sin embargo, él no cambia de actitud, sigue descontento y la mujer siente angustia, ansiedad, miedo, desilusión.

Crisis o episodio agudo de violencia: pese a que la mujer ha hecho muchas cosas para evitar el enojo de su pareja, llega el momento de la agresión física con golpes, que pueden ser con las manos, pies o con diferentes objetos que el agresor encuentra cerca. La mujer vive asustada, con temor a una nueva agresión. Hay sentimientos de temor, odio, impotencia, soledad.

Arrepentimiento o luna de miel: después de la agresión, la pareja pide perdón, muestra arrepentimiento, promete no volver a actuar así, ayuda, da regalos, etc. La mujer cree que la violencia no se va a repetir, que su relación ha cambiado y vuelve a confiar. La mujer siente culpa, vergüenza, confusión, miedo, lástima, dolor, ilusión.

La mujer piensa que la situación ha cambiado, sin embargo, luego de un tiempo, nuevamente se vuelven a acumular las tensiones, el hombre empieza a enojarse o mostrarse descontento por cualquier cosa.

Este ciclo de violencia tiende a repetirse y a empeorar con el tiempo.



¿ Por qué la violencia familiar?

- La violencia familiar es el reflejo de la relación desigual de poder en las relaciones entre hombres y mujeres.
- La violencia familiar es el medio a través del cual se ejerce el poder sobre alguien que se considera inferior, por considerar que se tiene derecho a ello.
- La violencia se ejerce frente a todo comportamiento que implique o sea visto por el agresor como una resistencia a dicho poder.

Mitos sobre la violencia familiar:

Los mitos son aquellas falsas creencias que se dan en torno a la violencia familiar, sin embargo se toman como ciertas para reforzar la estructura social que coloca a la mujer en una situación de subordinación frente al varón, y ocasionan con ello que la víctima se sienta culpable, salga de esa situación y se “naturalice” a la violencia.

MITO	REALIDAD
No es un problema frecuente.	Las estadísticas señalan que la violencia familiar es un problema agudo en la realidad.
Lo que ocurre en una familia forma parte de la vida privada y no hay que meterse.	La violencia familiar es un problema que involucra a toda la sociedad.
Se da sólo en familias sin dinero ni educación.	Se da en todos los estratos socioeconómicos y culturales.
La mujer lo provoca, ella tiene la culpa.	Nada justifica el uso de la violencia.
Las mujeres disfrutan de la violencia.	Las mujeres por el contrario se sienten humilladas, denigradas en su integridad y su honor.
Solo es cuestión de aguantar, las cosas cambiarán con el tiempo y se mejorará la relación.	Si la víctima no busca ayuda legal, psicológica y se aleja de la situación de violencia, el abuso físico y mental empeorará.
A las(os) niñas(os) no les afecta la violencia contra sus madres, es más importante para ellos(as) tener a sus padres juntos.	Las(os) niñas(os) son víctimas pasivas de esta violencia. Lo que genera consecuencias en sus vidas, como la baja autoestima, bajo rendimiento escolar, repetir la violencia de adulto, etc.
El consumo de alcohol y drogas son la causa de las conductas violentas.	El consumo de alcohol y drogas facilita la violencia pero no son la causa.

Efectos de la violencia:

La violencia familiar genera efectos devastadores en la vida de quienes la sufren.

Veamos algunos de ellos:

- **Temor:** sentir miedo al actuar.
- **Inseguridad:** imposibilidad de tomar decisiones por sí misma.
- **Baja autoestima:** sentir que vale poco, perder el amor y respeto por sí misma.
- **Depresión:** sentir profunda tristeza y pérdida de sentido de la vida.
- **Culpa:** considerar que los hechos de violencia son su responsabilidad.
- **Vergüenza:** tendencia a callar y guardar silencio sobre la situación que atraviesa.
- **Dependencia:** sus decisiones van a depender de la aprobación del agresor.
- **Sentimientos ambivalentes:** estar confundida, sentir amor y odio hacia el agresor.
- **Aislamiento:** no poder comunicarse con las(os) demás, sentir que es la única que tiene que afrontar este problema.



TODAS Y TODOS TENEMOS DERECHO A:

- **Vivir sin violencia, humillaciones, ni amenazas**
- **Expresar libremente nuestros pensamientos y sentimientos**
- **Desarrollar nuestras habilidades y conocimientos en el hogar, en la escuela, trabajo y en la comunidad**
- **Compartir con nuestra familia un hogar donde haya armonía, y que nuestras hijas e hijos puedan vivir con amor y respeto.**

Abuso sexual

La violencia o abuso sexual constituye un problema de salud pública y una violación de los derechos humanos. Produce un profundo impacto en el bienestar físico, mental y social en las víctimas tanto en el presente como a largo plazo.

La violencia o abuso sexual consiste en relaciones y contactos sexuales forzados, engañosos y/o violentos entre personas. En donde una de las partes (agresor), impone la actividad sexual a la otra parte (víctima) para satisfacerse a sí mismo y/o terceros.

Todas las personas sin importar la edad, el sexo, la religión o la clase social pueden sufrir violencia sexual. Sin embargo, la mayoría de las personas que han sufrido éste tipo de violencia son las mujeres, niñas y niños.

Las niñas, niños y adolescentes no se encuentran en la capacidad de rechazar o aceptar una actividad sexual porque no tienen conciencia de lo que esto significa, por ello el consentimiento de éstos no libera al(los) agresor(es) de su responsabilidad.

Según nuestro ordenamiento legal la violencia o abuso sexual incluye:

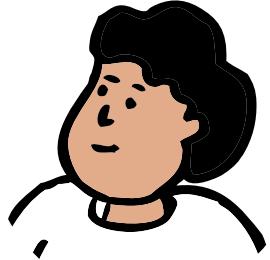
Violación sexual:

- Introducción del pene en la boca, vagina o ano.
- Introducción del dedo u otra parte del cuerpo en la vagina o ano.
- Introducción de cualquier objeto en la vagina o ano.



Actos contra el pudor:

- Realizar tocamientos y/o frotamientos en las partes íntimas.
- Obligar a una persona a realizar sobre sí misma o sobre terceros tocamientos en sus partes íntimas.
- Exhibir los órganos genitales.
- Mostrar figuras pornográficas.
- Realizar gestos o decir palabras de contenido sexual, no deseados.



¿Quién puede ser el agresor?

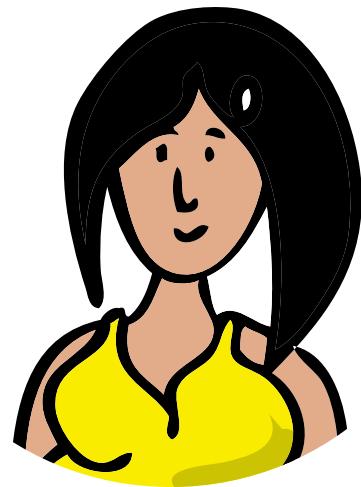
- Puede ser cualquier persona conocida o desconocida.
- El agresor no tiene una apariencia especial que lo distinga de los demás.
- Es una persona común y corriente que muchas veces es de nuestra confianza o entorno.

¿Cómo detectar un caso de abuso sexual?

Pueden existir indicadores físicos y de comportamiento que muestran que una persona ha sido o es víctima de abuso sexual:

Algunos indicadores físicos:

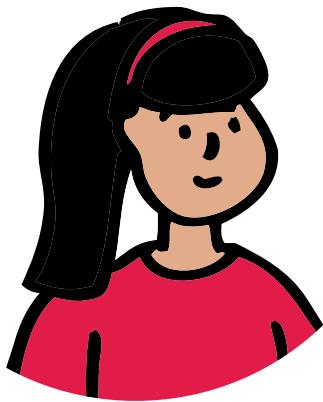
- Irritación, malestar, o sangrado en la vagina, pene o ano.
- Fisuras anales.
- Moretones.
- Infección urinaria.
- Dolor al sentarse o caminar.
- Ropa interior inexplicablemente manchada o rota.
- Embarazo temprano.



Algunos indicadores conductuales:

- Dejar de comer o comer demasiado.
- Problemas al dormir.
- Depresión.
- Agresión.
- Aislamiento social.
- Conflictos con la familia y/o amigas(os).

- Conocimiento y/o práctica de conductas sexuales no propias de la edad.
- Miedo a los adultos o a un adulto en específico.
- Vergüenza de su propio cuerpo y resistencia a cambiarse enfrente de otros.
- Comportamiento mucho más tímido de lo normal.



Consecuencias de la violencia sexual:

Algunos de los efectos que produce la violencia sexual son:

- Aislamiento, marginalidad
- Depresión
- Suicidio
- Ansiedad, tensión
- Enfermedades mentales
- Embarazos no deseados
- Enfermedades de transmisión sexual
- Lesiones autoinflingidas
- Consumo de alcohol, drogas
- Problemas de sueño
- Problemas escolares
- Dificultad de concentración, etc.

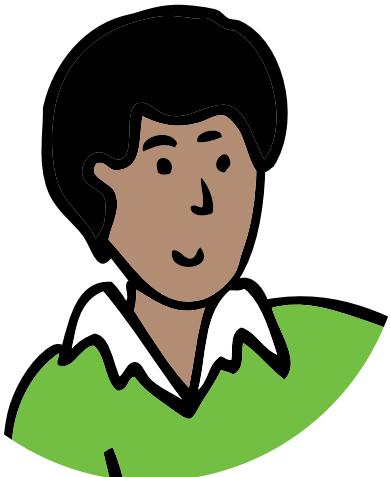
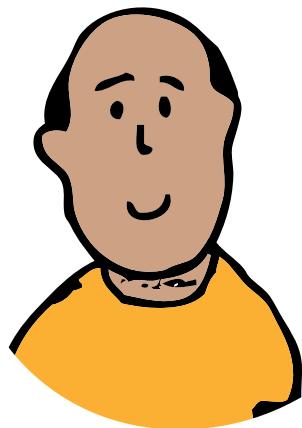
Lo que se debe hacer:

- Propiciar la confianza de las víctimas y escucharlas. Madres, padres y educadoras(es) deben animarles a hablar (“ten confianza en mí”, “puedes contarme lo que sea”, “quiero escuchar lo que me quieras decir”, “yo puedo ayudarte a solucionarlo”).





- Creer a la víctima. No hay que cuestionar la veracidad de los hechos porque cuando las víctimas cuentan no mienten.
- Decirle que no es culpable, porque muestran sentimientos de culpabilidad, siendo muy importante dejar claro que ella(él) no tiene ninguna culpa, que el responsable es el agresor (“tú no has hecho nada malo”, “no es tu culpa”, “tú no has podido evitarlo”).
- Decirle que saldrá adelante (“se que ahora te sientes mal, pero te vamos a ayudar para que vuelvas a sentirte bien”).
- Expresarle afecto. Necesitan sentirse seguras(os) y queridas(os), sobre todo en situaciones traumáticas como en los casos de abusos sexuales.
- Hablar de lo ocurrido y del agresor. La víctima debe reconocer sus sentimientos, y reconocer que necesita ayuda (“¿quieres contarme cómo ocurrió?”, “te ha hecho algo malo, pero él también necesita ayuda para que no lo vuelva a hacer”).
- Si el hecho acaba de ocurrir, que la víctima no se bañe ni cambie de prendas de vestir hasta después de pasar los exámenes correspondientes.
- Buscar ayuda profesional y denunciar al agresor



Lo que nunca hay que hacer:

- Culpar a la víctima del abuso. El único responsable es el agresor.
- Negar que el abuso ha ocurrido (“¿estás segura(o)?”, “no es verdad, debe ser un malentendido”, “no inventes esas historias”).
- Expresar alarma, angustia por la víctima o por el agresor.
- Tratar a la víctima de forma diferente. Evitar tocarle, acariciarle, hablar de ella o él como la víctima.
- Sobreprotegerla(o).

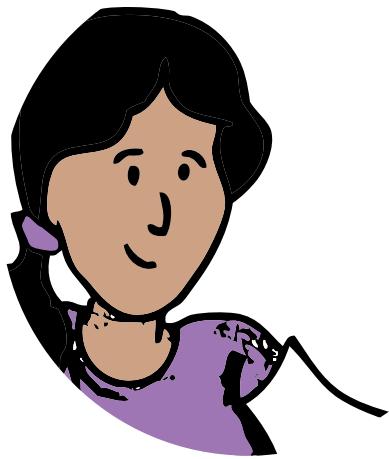
Calidad de atención

La problemática de la violencia familiar y sexual requiere de la intervención multidisciplinaria y coordinada de diferentes instituciones que actúan como parte del sistema de acceso a la justicia como la Policial Nacional, el Instituto de Medicina Legal, el Ministerio Público y el Poder Judicial; es necesario que las(os) operadoras(es) y funcionarias(os) incorporen dentro de sus prácticas los criterios necesarios para brindar una atención de calidad en el servicio que realizan.

La calidad de atención está referida a un servicio que satisface las expectativas y necesidades de las personas víctimas de violencia familiar y sexual y que va a permitir contribuir a darles bienestar.

Es una característica de la atención que tiene como fin satisfacer las necesidades de usuarios y usuarias que acuden a un servicio. Podemos decir que la satisfacción va a contribuir a que las(os) usuarias(os) disfruten de un bienestar que fortalezca su autoestima y su condición humana.

La calidad también significa dar respuestas adecuadas que contribuyan a dar soluciones viables a las necesidades de las víctimas de violencia familiar y sexual y al cese de la misma. Una atención de calidad garantiza un buen servicio y es señal de que se está trabajando bien.



La calidad de atención supone la percepción de que el servicio es un derecho y no un favor o un regalo.

Elementos de calidad de atención en el servicio:

Es necesario mostrar respeto, amabilidad e interés por el problema. La persona que atiende a una víctima de violencia familiar o sexual, debe ofrecer un ambiente de seguridad y confianza, debiendo tener en cuenta lo siguiente:

- Acceso oportuno a los servicios y que estos respondan a las necesidades de las usuarias.
- Atender con prontitud y amabilidad.
- El trato respetuoso, personalizado y el reconocimiento de la víctima como sujeta/o de derechos.
- Es importante la privacidad y confidencialidad del servicio para lograr la aceptabilidad de las(os) usuarias(os).
- Brindar información adecuada sobre los procedimientos, servicios y todos los medios que permitan a las mujeres el cese de la violencia y la recuperación física y emocional.
- Para enfrentar situaciones de crisis se debe tratar de calmar a la persona, esta actitud ayudará a que la víctima se tranquilice.
- Si el tiempo a emplear en la atención no es suficiente, es recomendable informar a la persona del tiempo que disponemos para atenderla.
- Contar con un directorio de servicios para efectos de hacer las derivaciones respectivas.



Indicadores de calidad¹

- **Pertinencia:** Nos dice si el servicio tiene relación con los problemas locales y la particularidad de la realidad de la zona.
- **Eficiencia:** Muestra cómo se han utilizado los recursos humanos y materiales que fueron destinados para la implementación del servicio.

¹ Programa Integral de Lucha contra la Violencia Familiar y sexual. MIMDES: "Manual para funcionarios y funcionarias de servicios de atención en casos de Violencia Familiar y Sexual" pp. 23 y 24. MIMDES, Ayacucho 2005.

- **Eficacia:** Nos da información sobre el grado o nivel en que el servicio cumple con los objetivos que se plantean.
- **Integración:** El nivel de coordinación y apoyo que existe entre todas(os) las(os) profesionales que intervienen en la problemática.
- **Accesibilidad:** Permite observar en qué medida el servicio facilita que las(os) usuarias(os) hagan uso del mismo.
- **Consistencia:** Debe darnos información acerca de la calidad de la metodología de intervención, planificación y ejecución de las acciones respecto de los problemas a resolver.

**¡Todas y todos tenemos derecho
a vivir sin violencia!**



**ORIENTADORAS LEGALES
DE INDEPENDENCIA**

Nos encontramos en:

**Comisaría de Mujeres
de Independencia**

Jr. 1 de Mayo cdra. 3 S/N

(Frente a la Plaza de Armas)

Atendemos de:

Lunes a viernes

9:00 A.M a 1:00 P.M

3:00 P.M a 7: 00 P.M

(excepto los martes por la tarde)

**ORIENTADORAS LEGALES
DE VILLA EL SALVADOR**

Nos encontramos en:

**Casa de Atención a la Violencia
Familiar**

Sector 3, Grupo 7 Mz. M Lt. 4

Villa El Salvador

Teléfono: 287-3383

Atendemos de:

Lunes a jueves

9:30 A.M a 5:30 P.M

**Oficina de Orientación Legal
a la Mujer**

Casa Municipal

Sector 2, Grupo 15

Villa El Salvador

Atendemos de:

Lunes a jueves

8:00 A.M a 4:00 P.M

**ORIENTADORAS LEGALES
DE SAN JUAN DE MIRAFLORES**

Nos encontramos en:

Casa del Bien-estar

Av. Central cuadra 6 Mz. C2 lote 6,

Sector Miguel Grau (frente al CEOPA)

Pamplona Alta, San Juan de Miraflores

Teléfono: 285-6014

email: Ipamplona@manuela.org.pe

Atendemos de:

Lunes a jueves

9:00 A.M. a 12:00 P.M.

3:00 P.M. a 6:00 P.M.



Fundación
Castellano-Manchega de
Cooperación

