GUÍA DE ESCUCHA, CUIDADO Y NO REVICTIMIZACIÓN

Programa de Formación para Líderes y Lideresas Sociales y Comunitarias en Derechos Humanos, Prevención de las Violencias, Liderazgo y Multiplicación de Saberes-Santiago de Cali, Valle del Cauca

Esta guía ofrece orientaciones prácticas para escuchar, acompañar y conversar sobre situaciones difíciles respetando la dignidad y la autonomía de las personas. Su propósito es promover prácticas comunitarias de cuidado y evitar acciones que, aunque tengan buena intención, puedan generar daño o revictimización.

¿QUÉ ES LA REVICTIMIZACIÓN?

La revictimización (o victimización secundaria) ocurre cuando una persona que ya vivió una violencia sufre un nuevo daño por la forma en que es tratada después: por familiares, vecinos, líderes, funcionarios o el propio espacio comunitario. Puede ocurrir sin intención, por desconocimiento o por querer ayudar demasiado rápido.

Acciones que revictimizan	Acciones que cuidan
Pedir que cuente lo ocurrido una y otra vez, o con detalles innecesarios.	Preguntar solo lo necesario para orientar; dejar que la persona decida qué contar.
Preguntar "¿por qué no denunció antes?", "¿qué hacía allá?", "¿por qué no se fue?".	Afirmar que la responsabilidad de la violencia es de quien la ejerce.
Comentar su caso con otras personas, en reuniones o en redes sociales.	Guardar la confidencialidad y pedir permiso antes de compartir cualquier información.
Tomar fotos, audios o videos sin consentimiento.	Registrar solo lo necesario, con autorización y de forma segura.
Prometer resultados ("le van a dar la indemnización", "ya mismo lo protegen").	Informar con honestidad qué opciones existen y qué depende de cada institución.
Enviar a la persona de oficina en oficina sin claridad.	Orientar sobre la entidad correcta y, si es posible, acompañar el primer contacto.
Juzgar sus reacciones ("ya debería haberlo superado", "no llore, sea fuerte").	Validar las emociones como respuestas comprensibles frente a lo vivido.
Imponer el perdón, la reconciliación o una interpretación de lo ocurrido.	Respetar los tiempos, creencias y decisiones de cada persona.
Propiciar un encuentro o una "conciliación" con la persona agresora.	No promover confrontaciones. En violencias contra las mujeres, ellas tienen derecho a decidir voluntariamente si son confrontadas con el agresor (Ley 1257 de 2008, art. 8).
Reducir a la persona a una etiqueta ("la desplazada", "pobrecita", "la víctima").	Reconocerla en sus capacidades, roles e historia: madre, trabajadora, líder, estudiante, cuidadora.

PRINCIPIOS DEL ACOMPAÑAMIENTO

Dignidad	La persona no es reducida a lo que le ocurrió. Se reconocen su valor, sus saberes y sus capacidades.
Autonomía	La persona decide qué contar, a quién, cuándo y qué hacer. Acompañar no es decidir por ella.
Confidencialidad	Lo personal se cuida. Solo se comparte con autorización, salvo cuando hay riesgo para la vida o hay niños, niñas o adolescentes en riesgo, caso en el cual se le informa a la persona que se activará la ruta.
Consentimiento	Antes de registrar, remitir o compartir información, se explica para qué y se pide autorización.
Acción sin daño	Toda acción debe evitar generar una nueva afectación: no presionar, no exponer, no juzgar.
No culpabilización	La responsabilidad de la violencia corresponde siempre a quien la ejerce.
Enfoque diferencial	Se tienen en cuenta edad, género, pertenencia étnica, discapacidad, orientación sexual e identidad de género, territorio y condiciones socioeconómicas.
Corresponsabilidad	Nadie acompaña solo. Se apoya en la organización, en el equipo y en las instituciones.

PASO A PASO PARA UNA ESCUCHA CUIDADOSA

Momento	¿Qué hacer?	Frases de apoyo
1. Preparar	• Buscar un lugar privado y tranquilo. • Disponer de tiempo; silenciar el celular. • Tener a mano el directorio de instituciones.	"¿Este lugar le parece cómodo para conversar?"
2. Recibir	• Presentarse y explicar su rol (no es abogado, ni psicólogo, ni funcionario, si no lo es). • Explicar la confidencialidad y sus límites.	"Lo que me cuente queda entre los dos, salvo que su vida o la de un niño esté en riesgo."
3. Escuchar	• Prestar atención con la mirada y el cuerpo. • Permitir silencios; no interrumpir. • Parafrasear para comprobar que entendió. • Validar las emociones.	"Puede contarme solo lo que quiera." "Tiene sentido que se sienta así."
4. Acompañar	• Preguntar qué necesita la persona, no suponerlo. • Identificar si hay un riesgo inmediato (ver Recurso 8).	"¿Qué necesita en este momento?" "¿Se siente seguro(a) hoy?"
5. Orientar	• Informar sobre derechos y rutas con lenguaje sencillo. • Presentar opciones; la persona decide. • No hacer el trámite por ella; puede acompañarla si lo pide.	"Estas son algunas opciones. ¿Cuál le parece mejor para usted?"
6. Cerrar	• Resumir lo conversado y los pasos acordados. • Acordar si habrá seguimiento y cómo. • Agradecer la confianza.	"Gracias por confiar en mí. ¿Le parece si hablamos de nuevo el…?"

Frases que ayudan y frases que pueden hacer daño

Mejor decir…	Evitar decir…
"Gracias por confiar en mí."	"¿Y por qué no había dicho nada?"
"Lo que pasó no fue su culpa."	"Eso le pasó por andar en eso."
"Puede contarme solo lo que quiera."	"Cuénteme todo con detalle."
"Tiene derecho a sentirse así."	"Ya pasó, deje eso atrás." / "Hay que perdonar."
"¿Qué necesita en este momento?"	"Yo sé exactamente lo que usted siente."
"Podemos buscar juntos dónde orientarle."	"Yo le soluciono eso." / "Le aseguro que le van a pagar."
"¿Quiere que hagamos una pausa?"	"No llore, sea fuerte."

SI LA PERSONA SE DESBORDA EMOCIONALMENTE

Al hablar de situaciones difíciles pueden aparecer llanto intenso, silencio, rabia, ansiedad, bloqueo, recuerdos que irrumpen, respiración agitada o sensación de desconexión. Son respuestas comprensibles frente a lo vivido, no señales de debilidad ni de fracaso del acompañamiento. La prioridad es la regulación y la seguridad, no continuar con el relato.

Qué hacer	Preguntas que ayudan
• Bajar el ritmo y hablar con voz tranquila. • Ofrecer agua y un lugar para sentarse. • Invitar a respirar lento: inhalar contando 4, exhalar contando 6, varias veces. • Ayudar a volver al presente: nombrar 5 cosas que ve, 4 que puede tocar, 3 que escucha, 2 que huele y 1 que saborea. • Sentir los pies en el piso, el respaldo de la silla. • No dejar sola a la persona hasta que se sienta más estable. • Avisar al equipo facilitador o psicosocial.	"¿Qué necesita en este momento para sentirse un poco más seguro(a)?" "¿Quiere continuar, hacer una pausa o simplemente permanecer aquí?" "¿Qué le ayudaría a volver al presente?" *No se recomienda insistir:* "Cuénteme qué pasó".

Cuándo remitir a atención especializada

El acompañamiento comunitario no sustituye la atención clínica individual. Debe buscarse atención especializada (EPS, urgencias, equipo psicosocial, línea 192 opción 4) cuando se identifique:

- Riesgo suicida o ideas de hacerse daño (en ese caso no se deja sola a la persona y se busca ayuda de inmediato: 123 o urgencias).
- Riesgo de violencia hacia otras personas.
- Síntomas de desconexión con la realidad, desorganización grave o disociación intensa.
- Consumo problemático de sustancias.
- Tristeza profunda y persistente que impide la vida cotidiana.
- Violencia actual o ausencia de condiciones mínimas de seguridad.
- Crisis emocionales que no pueden manejarse adecuadamente en el grupo o la conversación.

LOS LÍMITES DE MI ROL

Como líder o lideresa, usted orienta y acompaña desde su conocimiento del territorio y de los derechos. Reconocer los límites protege a la persona, a usted y a su organización:

Sí me corresponde	No me corresponde
Escuchar con respeto y sin juzgar.	Hacer terapia o diagnósticos.
Informar sobre derechos, rutas e instituciones.	Dar asesoría jurídica especializada o garantizar resultados.
Acompañar, si la persona lo pide, el primer contacto con una institución.	Hacer los trámites por la persona o decidir por ella.
Activar la ruta cuando hay riesgo para la vida o hay niños, niñas o adolescentes en riesgo.	Investigar los hechos, buscar al agresor o confrontarlo.
Pedir apoyo al equipo, a la organización y a las instituciones.	Cargar solo con la situación o guardar secretos que ponen en riesgo la vida.

ENFOQUE DIFERENCIAL: CUIDADOS SEGÚN LA POBLACIÓN

Mujeres	Ofrecer, si es posible, que la escuche otra mujer. No promover conciliación ni encuentros con el agresor. Informar sobre medidas de protección y la Línea 155.
Niños, niñas y adolescentes	Usar lenguaje acorde a la edad. No interrogar ni pedir detalles: escuchar, creer, proteger y reportar al ICBF (141) o a la Comisaría de Familia. Nunca prometer guardar un secreto que los ponga en riesgo.
Personas mayores	Hablar con calma y claridad, sin infantilizar. Verificar que comprendieron. Revisar si hay control de sus recursos o abandono.
Personas con discapacidad	Preguntar qué ajustes necesitan (intérprete, lectura en voz alta, accesibilidad). Dirigirse a la persona, no solo a su acompañante.
Comunidades afrodescendientes e indígenas en contexto urbano	Reconocer el racismo y la discriminación como violencias. Respetar sus formas organizativas, autoridades y prácticas culturales de cuidado.
Población LGBTIQ+	Usar el nombre y los pronombres que la persona indique. No cuestionar su identidad. Proteger especialmente la confidencialidad: revelar su orientación o identidad puede ponerla en riesgo.
Jóvenes de las comunas	Evitar estigmas asociados a su barrio, forma de vestir o de hablar. Reconocer sus liderazgos y expresiones culturales.

CUIDADO EN REUNIONES, RÉPLICAS Y EN LA DOCUMENTACIÓN

Documentar sin revictimizar

Pida consentimiento informado antes de registrar un testimonio y explique para qué se usará.

Registre qué ocurrió, cuándo, dónde, quiénes estuvieron involucrados, cómo se conoció el hecho y qué evidencia existe, sin alterar, exagerar ni completar información que no se pueda verificar.

Diferencie hechos, evidencias, fuentes e interpretaciones.

Pida solo los detalles necesarios para orientar o denunciar; no reconstruya el relato completo si no hace falta.

Designe a pocas personas para custodiar la información; use copias seguras y evite exponer ubicaciones o datos sensibles (Ley 1581 de 2012).

Nunca publique en redes un caso sin autorización expresa de la persona.

CUIDAR A QUIEN CUIDA

El liderazgo social implica escuchar con frecuencia situaciones de dolor y riesgo, lo que puede generar desgaste. Cuidarse no es egoísmo: es la condición para sostener el liderazgo en el tiempo.

Señales de desgaste	Prácticas de cuidado
• Cansancio constante, insomnio o pesadillas. • Irritabilidad o sentir que "nada vale la pena". • Pensar todo el tiempo en los casos. • Sentir que todo depende de uno. • Alejarse de la familia o de los espacios propios.	• Compartir la carga: nadie acompaña solo. • Hacer pausas, descansar y poner límites de horario. • Mantener actividades que dan bienestar. • Conversar en espacios de apoyo con el equipo o la organización. • Buscar apoyo profesional cuando sea necesario.

LISTA DE CHEQUEO ANTES, DURANTE Y DESPUÉS

Pregunta	Sí	No
¿Busqué un lugar privado y seguro para conversar?	☐	☐
¿Expliqué mi rol y los límites de la confidencialidad?	☐	☐
¿Dejé que la persona decidiera qué contar?	☐	☐
¿Evité preguntas que culpabilizan o piden detalles innecesarios?	☐	☐
¿Validé sus emociones sin juzgarlas?	☐	☐
¿Revisé si hay un riesgo inmediato para la vida o la integridad?	☐	☐
¿Informé opciones con lenguaje sencillo y respeté su decisión?	☐	☐
¿Evité prometer resultados?	☐	☐
¿Pedí consentimiento antes de registrar o compartir información?	☐	☐
¿Guardé la información de forma segura?	☐	☐
¿Acordé un seguimiento, si la persona lo deseaba?	☐	☐
¿Busqué apoyo para mí después de la conversación, si lo necesitaba?	☐	☐

ENTIDADES DE REFERENCIA Y MARCO NORMATIVO

Entidad en Cali	¿Para qué acudir?
Personería Distrital de Santiago de Cali	Orientación sobre derechos, quejas por mala atención, toma de declaraciones de víctimas, apoyo para derechos de petición y tutelas.
Defensoría del Pueblo – Regional Valle del Cauca	Orientación y acompañamiento en derechos humanos, recepción de amenazas contra liderazgos, Sistema de Alertas Tempranas, defensoría pública.
Procuraduría Regional del Valle del Cauca	Vigilancia de la actuación de servidores públicos; quejas disciplinarias por omisiones o maltrato institucional.
Fiscalía General de la Nación – Seccional Cali (URI, CAIVAS, CAVIF)	Recepción de denuncias por amenazas, violencia sexual, violencia intrafamiliar, hostigamientos y otros delitos.
Policía Metropolitana de Santiago de Cali (Línea 123)	Atención inmediata de emergencias y situaciones de seguridad.
Comisarías de Familia y Casas de Justicia de Cali	Violencia intrafamiliar, medidas de protección, orientación jurídica y mecanismos de justicia cercanos a las comunas.
ICBF – Regional Valle del Cauca (Línea 141)	Protección de niños, niñas y adolescentes y restablecimiento de derechos.
Alcaldía Distrital: Secretarías de Paz y Cultura Ciudadana, Bienestar Social, y Seguridad y Justicia	Programas de atención a víctimas, mujeres, población diversa y étnica; prevención y protección de liderazgos; convivencia.

Entidad en Cali	¿Para qué acudir?
Unidad para las Víctimas – Dirección Territorial Valle	Registro, ayuda humanitaria, indemnización y reparación integral para víctimas del conflicto.
Unidad Nacional de Protección (UNP)	Evaluación del nivel de riesgo y medidas de protección individuales o colectivas para líderes, lideresas y personas defensoras.
Ministerio del Interior – Dirección de Derechos Humanos	Programas y planes de garantías para liderazgos sociales, incluido el Programa Integral de Garantías para Mujeres Lideresas y Defensoras.
EPS, red pública de salud y Superintendencia Nacional de Salud	Atención en salud y salud mental; quejas por negación de servicios.