

# Cómo responder a las víctimas en crisis

*Creado por Sophia Rodriguez y Sydney Conrad con el grupo de trabajo de la congregación de Carolina del Sur*

---

Es esencial comprender en profundidad el abuso doméstico y sexual al ofrecer ayuda a una víctima. A menudo, se considera que las víctimas responden de manera irracional a lo que otros pueden ver como una situación normal o racional. Sobrevivir al trauma afecta la forma en que se almacena la información y los recuerdos. Por ejemplo, cuando una víctima no parece segura del orden en el que sucedieron los eventos o parece olvidadiza, es probable que se deba al trauma que ha experimentado. No se la debe minimizar ni dejar de tomar en serio por ello. Las víctimas de abuso doméstico y sexual a menudo usan habilidades de supervivencia y afrontamiento que son muy racionales para ellas ante las situaciones irracionales y peligrosas que enfrentan en su vida cotidiana.

La víctima está dando un paso valiente al acudir a usted en busca de ayuda, y ese coraje debe encontrarse con compasión y comprensión en la misma medida. Si está trabajando con la víctima de forma continua, es posible que deba limitar sus interacciones con el abusador para garantizar la seguridad y la confianza de la víctima. Si la víctima es mujer y expresa incomodidad al hablar con un hombre del clero, haga todo lo posible para derivarla a una mujer del clero. Si no hay alguien disponible, pregunte cómo puede proporcionarle servicios de una manera que la haga sentir más cómoda. Si usted es una mujer que trabaja con un hombre que prefiere hablar con un hombre del clero, haga todo lo posible para satisfacer su solicitud.

## **Al responder a las víctimas en crisis, es importante:**

- 1) **Proteger la confidencialidad.** La víctima necesita saber que usted protegerá la información que le comparta y que solo se divulgará a otros cuando le hayan dado permiso por escrito para hacerlo. Explíquelo a la víctima las limitaciones de la confidencialidad y que es necesario informar cualquier divulgación de abuso/negligencia infantil. No confronte al abusador con acusaciones ni pregunte por el lado del abusador, y no comparta información con otras personas que puedan darle esa información al abusador. La seguridad de las víctimas depende de esto.
- 2) **Creerle a la víctima.** Este es un componente crucial para estar informado sobre el trauma. La víctima confiará más en usted a medida que le demuestre que cree en todo lo que le dice. Recuerde que también es probable que la víctima minimice, niegue y se culpe por la violencia que recibió. Si una víctima de violencia se siente cuestionada, es probable que no vuelva a buscar ayuda en la congregación ni que se comunique con otros recursos preparados para ayudarla en esta crisis grave.
- 3) **Escuchar con una mente abierta.** Deje de lado los sesgos, los prejuicios y sus percepciones de esta persona y la familia. Ponga toda su atención en lo que la víctima tiene para decir; escuche sin juzgar. Repita lo que la víctima ha dicho para que sepa que ha escuchado y entendido.
- 4) **Hacer preguntas directas y aclaratorias.** Si aborda este tema delicado con franqueza, la víctima se sentirá segura de hablar con usted. No use términos vagos como "violencia" y "amenazas". Ayude a la víctima a nombrar el abuso que está experimentando. Use términos específicos, como "golpear", "insultar", "aislamiento", etc.

- 5) **Tener cuidado al expresar emociones.** Es bueno mostrar empatía al escuchar a una víctima relatando sus experiencias. Sin embargo, tenga cuidado de no reaccionar con disgusto, ira, duda o conmoción. Las reacciones extremas pueden desencadenar a la víctima o hacer que la víctima se muestre reacia a seguir compartiendo su experiencia. Mantenga sus emociones bajo control.
- 6) **Abordar las preocupaciones morales y religiosas.** La fe de una víctima puede ser un recurso poderoso para la supervivencia o un obstáculo para la seguridad, dependiendo de la opinión y las experiencias de la víctima. Esta es una oportunidad para enfatizar el amor, la seguridad y el apoyo que se encuentran en las tradiciones y congregaciones.
- 7) **Derivar, especialmente a las agencias locales.** Permítale a la víctima que llame al centro de crisis local para conocer todas las opciones disponibles para abordar el abuso y crear un plan de seguridad. Es importante que la víctima vea que la congregación apoya el acceso a recursos externos para abordar sus necesidades de manera más completa.
- 8) **Expresar su preocupación por la seguridad de la víctima y de los niños.** Haga preguntas para evaluar mejor las necesidades de seguridad y ayudar a desarrollar un plan de seguridad. Anime a la víctima a separar dinero para una emergencia, si es posible. Si el abusador permanece en la congregación, planifique formas de permitir que la víctima mantenga el compañerismo mientras preserva la seguridad. Si la víctima lo pide, ayúdela a encontrar un lugar seguro para ir.
- 9) **Decirle a la víctima que no está sola.** Enfatice que la violencia doméstica y sexual puede sucederle a cualquier persona. Una de cada 3 mujeres y 1 de cada 4 hombres serán agredidos física o sexualmente por una pareja íntima en su vida. Las agencias locales brindan apoyo e información a todas las víctimas de violencia doméstica y sexual.
- 10) **Respetar y apoyar las elecciones de la víctima.** Comprenda que la víctima es quien más conoce la relación y es capaz de tomar las decisiones correctas en el momento adecuado para protegerse a sí misma y a la familia, incluso si eso significa permanecer con el abusador. No tenga expectativas ni presione a la víctima para que actúe de una forma u otra. En su lugar, describa las opciones y deje que la víctima decida. Continúe el apoyo después de que se haya tomado la decisión, incluso si no está de acuerdo con ella. El aislamiento es una forma clave en que los abusadores controlan a su pareja, por lo que el apoyo continuo puede ayudar a la víctima a sentirse más cómoda para intentar cambios en la relación, incluso si no sucede poco después de que se revela el abuso.
- 11) **Reconocer el coraje de la víctima y decirle que no es responsable del abuso.** La mejor manera de mantener la comunicación abierta es hacerle saber a la víctima que la tradición de la fe no aprueba el comportamiento del abusador, que la víctima no hizo nada para merecer el abuso y que la víctima está haciendo lo correcto al buscar seguridad. Reconozca el coraje que se necesita para admitirlo. Asegúrele a la víctima que honrará su confesión y que la congregación hará lo que pueda para proporcionarle apoyo.
- 12) **Establecer límites y conocer sus límites.** Si algo excede su experiencia, haga las derivaciones apropiadas y busque ayuda en su centro de crisis local, colegas de la congregación y otros recursos.

13) **No tocar físicamente a una víctima sin permiso.** Muchas víctimas experimentan un trauma físico o sexual grave y pueden ser desencadenadas por el tacto. Pida permiso para abrazar, sostener la mano de una víctima, etc. Nunca se involucre emocional o sexualmente con una víctima.

14) **NO IGNORAR EL ABUSO.** No hacer nada les envía el mensaje tanto a la víctima como al abusador de que las personas que están al tanto del abuso aceptan la situación. Cuando alguien dice "No queremos involucrarnos", lo que la víctima probablemente escucha es "No eres lo suficientemente importante como para que me involucre" o "No te creo". Ignorar el abuso o no creerle a la víctima puede determinar si la persona se siente lo suficientemente cómoda como para buscar ayuda de la congregación u otros recursos.