



# ABRIENDO NUESTRAS PUERTAS

**Desarrollo de Servicios Sólidos para la Asistencia a Víctimas de Agresión Sexual en Agencias de Servicios de Auxilio y Servicio Duales/Múltiples**

Por Kris Bein, Valerie Davis y Leah Green  
Proyecto de Intercambio de Recursos  
Capacitación Rural & Asistencia Técnica  
[www.resource-sharing-project.org](http://www.resource-sharing-project.org)





Resource Sharing Project  
Rural Training & Technical Assistance

# Abriendo Nuestras Puertas

## Desarrollo de Servicios Sólidos para la Asistencia a Víctimas de Agresión Sexual en Agencias de Servicio y Auxilio Dual/Múltiple

Por Kris Bein, Valerie Davis, y Leah Green

© 2016 Proyecto de Intercambio de Recursos

Capacitación y Asistencia Técnica

[www.resourcesharingproject.org](http://www.resourcesharingproject.org)

*Este proyecto fue respaldado por la Subvención N.º 2008-TA-AX-K043 otorgada por la Oficina de Violencia contra la mujer, del Departamento de Justicia de los EE.UU. Las opiniones, las conclusiones y las recomendaciones expresadas en esta publicación/programa/exposición pertenecen a su autor y no reflejan necesariamente el punto de vista del Departamento de Justicia y de la Oficina de Violencia contra la mujer.*

**Derechos de distribución:** Esta herramienta puede ser impresa en su totalidad o puede ser extractada con el correspondiente reconocimiento del autor, pero no puede ser alterada ni comercializada con fines de lucro.

El Proyecto de Capacitación rural y Asistencia técnica, un programa de Proyecto de Intercambio de Recursos, está disponible para las concesionarias OVW rurales que sean agencias de Auxilio de servicio dual/múltiple o Coaliciones para víctimas de agresión sexual.

El equipo rural ofrece seminarios web, publicaciones, herramientas, conferencias nacionales, capacitación, asistencia técnica a agencias de servicio dual o múltiple que buscan mejorar los servicios para sobrevivientes de violación sexual.

Para obtener más información y recursos, visite [www. resource-sharingproject.org/rural-dual-and-multi-service](http://www.resource-sharingproject.org/rural-dual-and-multi-service).

El Proyecto de Intercambio de Recursos forma parte de un movimiento nacional de servicios y recursos racionados a la violación sexual. El trabajo para poner fin a la violencia sexual y brindar apoyo a los sobrevivientes se lleva a cabo a nivel local, estatal y nacional en los EE.UU. El Proyecto de Intercambio de Recursos fue creado para ayudar a las coaliciones para víctimas de agresión sexual de todo el país, para dar acceso a los recursos necesarios para el desarrollo y crecimiento de estos mientras realizan su labor. Se brinda apoyo a los sobrevivientes con el propósito de poner fin a la violencia sexual y es dirigido por la Coalición de Iowa Encontrar de la Violación Sexual con los proyectos asociados de la Coalición de Carolina del Norte en contra de la agresión sexual y la Coalición de Programas sobre agresión sexual de Washington.

Para obtener más información visite [www.resource-sharingproject.org](http://www.resource-sharingproject.org).

# Proyecto de Intercambio de Recursos

# CONTENIDO

---

## **Página 6**

Introducción

## **Página 9 - 39**

Componentes para crear Agencias Solidas de Auxilio de Servicio Dual/  
Múltiple de Abuso Sexual

## **Página 40**

Conclusión

## **Página 41-42**

Recursos

## **Página 42**

Referencias

## **Página 43**

Contribuidores



# Introducción

Las agencias de servicio y auxilio dual/múltiple son agencias que asisten a sobrevivientes de violencia sexual y violencia doméstica, y pueden proveer una amplia gama de servicios. Cuando buscamos crear cambios significativos para responder a la violencia sexual de la mejor forma posible, frecuentemente nos encontramos limitados en recursos financieros, organizacionales, o con comunidades incompetentes. Las barreras son enormes, pero el potencial de servicios de asistencia a víctimas de agresión sexual de alta calidad en organizaciones de servicio dual/múltiple es mayor. Los programas de servicio dual/múltiple están en una posición única para proveer recursos rurales de asistencia frente a la agresión sexual cuando se ofrecen estrategias eficientes en estructura organizacional, capacitación

de personal y asociaciones comunitarias que equilibran exitosamente las necesidades programáticas y reúnen las necesidades únicas de los sobrevivientes de la violencia sexual.

Nuestros hábitos y políticas organizacionales son más poderosas de lo que a veces pensamos. Cada conversación con un sobreviviente —lo que los asesores dicen y cómo lo dicen— se lleva a cabo dentro del contexto establecido por la organización. La capacitación organizacional, la guía y las expectativas les enseñan a los asesores cómo responder en cualquier momento del día o de noche. La capacitación les muestra a los asesores cómo responder ante distintos sobrevivientes y sus necesidades multifacéticas. La conversación continua acerca la violencia sexual y la orientación crea en todos



nosotros los buenos hábitos enfocados en el sobreviviente. Las estructuras organizacionales, como las políticas y las tramitaciones brindan apoyo a estos buenos hábitos. Las prácticas de liderazgo y supervisión sientan las bases y las expectativas de la entrega del servicio y la dedicación para abordar la violencia sexual en la comunidad. Finalmente, las expectativas de servicio para los sobrevivientes de violencia sexual cimientan nuestro rol como proveedor del servicio de Asistencia a víctimas de agresión sexual en la comunidad y dentro de la organización.

Esta guía explorará diez componentes del servicio de alta calidad de asistencia a víctimas de agresión sexual en agencias de auxilio de servicio dual/múltiple. Estos componentes,

junto con las herramientas de evaluación del Proyecto Centro de Recursos e Intercambio Nacional de Violencia Sexual, pueden ser los cimientos de un servicio de asistencia a víctimas de agresión sexual. Los diez componentes ofrecidos dentro de esta guía no forman una jerarquía. Por el contrario, todos los componentes son iguales y se informan entre sí. Aunque es posible comenzar por enfocarse en unos pocos componentes a la vez, notará pronto que todos los componentes se entrelazan y se superponen entre sí. Cuando desarrolle un componente, descubrirá que se desarrollarán todos sus componentes. En estas páginas encontrará actividades y preguntas de reflexión para usted, para su personal y para el Directorio o Consejo tribal de su agencia, y recursos adicionales para explorar y estudiar.

## Diez componentes solidos de las agencias de servicio y auxilio de servicio dual/múltiple

- ◇ Las agencias de servicio solido dual/múltiple tienen una misión, un plan estratégico y objetivos específicos establecidos para sus programas de violencia sexual. ([página 9](#))
- ◇ Las agencias de servicio dual/múltiple sólidas tienen un sólido liderazgo comprometido a abordar la violencia sexual. ([página 12](#))
- ◇ Las agencias de servicio dual/múltiple sólidas entienden la conexión entre la violencia sexual y la opresión y dirigen su trabajo para poner fin a las mismas. ([página 14](#))
- ◇ Las agencias de servicio dual/múltiple sólidas proveen servicios para el continuo completo de los sobrevivientes de violencia sexual, incluyendo sobrevivientes adultos, jóvenes y menores. ([página 17](#))
- ◇ Las agencias de servicio dual/múltiple sólidas proveen servicios exhaustivos de asistencia a víctimas de agresión sexual para reunir las necesidades a largo y corto plazo de los sobrevivientes de violencia sexual. ([página 22](#))
- ◇ Las agencias de servicio dual/múltiple sólidas proveen servicios de capacitación específica de auxilio sobre violencia sexual y servicios principales. ([página 25](#))
- ◇ Las agencias de servicio dual/múltiple sólidas tienen un plan que es proactivo y considerado ante el trauma vicario experimentada por el personal y los voluntarios. ([página 29](#))
- ◇ Las agencias de servicio dual/múltiple sólidas trabajan con sistemas. ([página 31](#))
- ◇ Las agencias de Auxilio de servicio dual/múltiple sólidas escuchan a la comunidad. ([página 34](#))
- ◇ Las agencias de servicio dual/múltiple sólidas hablan con la comunidad acerca de la violencia sexual. ([página 36](#))

---

## **Las agencias de servicio dual/múltiple sólidas tienen una misión, un plan estratégico y objetivos específicos establecidos para sus programas de violencia sexual.**

Numerosas agencias de servicio dual/múltiple informan que prueban nuevas cosas para mejorar los servicios de asistencia a víctimas de agresión sexual pero que sus esfuerzos se malogran, fracasan o se pierden en las exigencias diarias del trabajo de atención de crisis. Los nuevos proyectos son delicados, y debemos contar con el soporte estructural crucial para que el proyecto tenga éxito. Para que un cambio se funcione debemos contar con apoyo en todos los niveles de la organización: el directorio o Consejo tribal, el personal de la agencia y el personal del servicio directo.

Podemos obtener ese soporte haciendo participar a la mesa directiva o Consejo tribal para que escriba una misión que respalde expresivamente a los sobrevivientes de violencia sexual. También podemos establecer un plan estratégico y metas específicas que respalden el programa sobre violencia sexual en las agencias de servicio dual/múltiple. Esto establece una sólida base para proveer servicios a las víctimas que han experimentado violencia sexual. Muchos directivos, Consejos Tribales u otros organismos gubernamentales consideran que es útil establecer la violencia sexual como elemento permanente del programa de las reuniones. Otros crean un comité de servicios de Asistencia a víctimas de agresión sexual. Cualquiera que sea el método que elija su agencia, es importante encontrar una forma de no perder a los sobrevivientes de violencia sexual en nuestro trabajo con los sobrevivientes de violencia doméstica.

Las agencias de auxilio de servicio dual/múltiple necesitan flujos de financiación dedicados a agresión sexual para proveer adecuadamente los servicios de asistencia a víctimas de agresión sexual. Varias agencias estén intentando proveer servicios de asistencia a víctimas de agresión sexual casi sin financiación para agresión sexual. La gerencia y el directorio o Consejo Tribal pueden preparar un presupuesto para violencia sexual o establecer líneas de presupuesto específicas para servicios de violencia sexual, y establecer metas de recaudación de fondos para los servicios de asistencia a víctimas de agresión sexual. La agencia, dirección o Consejo Tribal también pueden demostrar la importancia de los servicios de asistencia a víctimas de agresión sexual, trabajando juntos para garantizar un sistema de distribución equitativo y de ingresos sin restricción. ¿Organizan eventos de recaudación de fondos para los servicios de violencia sexual y para los servicios de violencia doméstica? ¿Cómo se dividen los flujos financieros estatales y federales, como VOCA y VAWA? Muchos de estos flujos financieros se pueden usar para brindar soporte a los sobrevivientes de violencia sexual y a los sobrevivientes de violencia doméstica.

La agencia puede contratar asesora/es para proveer exclusivamente los servicios de asistencia a víctimas de agresión sexual. Además de garantizar que todos los miembros del personal puedan proveer intervención de crisis para sobrevivientes de violencia sexual. Esto asegura que cuando el personal no esté

ocupado con los sobrevivientes de agresión sexual puedan dedicar tiempo para mejorar los servicios de asistencia a víctimas de agresión sexual y hacer trabajo social. En vez de sentir la necesidad de intervenir para trabajar con los sobrevivientes de violencia doméstica, los defensores sabrán que como parte de su perfil laboral se espera que provean trabajo social y que encuentren formas creativas para mejorar los servicios para los sobrevivientes de agresión sexual en la comunidad. Un director de un programa de Florida expresó que “la violencia doméstica y la violencia sexual suelen entrecruzarse pero que son temas distintos. En mi programa fue muy útil tener personal dedicado separado. Los números de sobrevivientes a quienes brindamos servicios han aumentado drásticamente. Hacemos trabajo social separado para agresión sexual y permitió que la comunidad los reconociera como problemas separados.”

El equipo asignado puede trabajar para garantizar que la agencia cuente con los documentos, las políticas y los procedimientos adecuados para brindar apoyo al trabajo de violencia sexual. Con frecuencia, en nuestras agencias nos olvidamos de las formalidades pero es un gran poder sustantivo en nuestras tramitaciones. Los formularios de admisión que completamos con los sobrevivientes, por ejemplo, comunican cada día nuestras prioridades de servicio al personal. Los perfiles laborales y los requisitos de capacitación les hacen saber a nuestros empleados a qué se dedica la agencia. Nuestros documentos son el medio por el cual informamos la historia de nuestras agencias al mundo exterior y a nosotros mismos. Asimismo, informan nuestra historia a los futuros miembros del directorio, gerentes y miembros del personal. Las agencias deben tener cuidado de no agregar simplemente y agresión sexual a los documentos referidos

a la violencia doméstica sino evaluar cómo personalizar los servicios y los documentos existentes o crear nuevos servicios y documentos específicos para agresión sexual. Recientemente, nuestro programa desarrolló competencias principales para sus servicios de asistencia a víctimas de agresión sexual. Estas competencias guían el desarrollo de las capacitaciones internas de la agencia, el desarrollo de políticas, nuestro trabajo con las comunidades, nuestras interacciones con nuestros colegas y son el anteproyecto de nuestra agencia para proveer servicios de auxilio y soporte para los sobrevivientes”.

El personal directivo y el personal de servicio directo pueden buscar las formas para poner a la violencia sexual en el primer plano de las conversaciones con los foros de la comunidad, y en las conversaciones dentro de la agencia. Por ejemplo, podrían convocar un grupo de trabajo sobre agresión sexual de personal de servicio directo, directores y miembros de la mesa directiva para considerar las estrategias necesarias para asistir a más sobrevivientes de violencia sexual y fomentar sus servicios de asistencia a víctimas de agresión sexual. Recientemente, en Michigan, un programa dual desarrolló un grupo de trabajo específico para agresión sexual. El grupo brinda consultoría acerca de las formas más apropiadas de brindar soporte a los sobrevivientes, debaten acerca del trabajo general de violencia sexual y abordan el impacto del trauma vicario.

## Explore este Componente

Revise algunos de los documentos de su agencia. ¿Qué historia le informan acerca de sus servicios de asistencia a víctimas de agresión sexual? ¿Qué grado de precisión tiene esa historia? ¿Cómo desearía que fuera su historia?

[illegible]

---

## Las agencias de servicio dual/múltiple sólidas tienen un sólido liderazgo comprometido a abordar la violencia sexual.

Las agencias de servicio dual/múltiple sólidas tienen un liderazgo comprometido a brindar servicio a los sobrevivientes de violencia sexual y dar prioridad a la creación de servicios de asistencia a víctimas de agresión sexual para la comunidad entera. Un liderazgo fuerte ayuda al personal a dar prioridad a las responsabilidades laborales, supervisar la distribución de servicios y sentar las bases para la dedicación al servicio a los sobrevivientes de la agresión sexual. Un liderazgo débil puede afectar negativamente la capacidad de la organización de proveer trabajo social y servicios para sobrevivientes de violencia sexual.

Para brindar la mejor calidad de apoyo para los sobrevivientes de violencia sexual necesitamos un liderazgo sólido que sea flexible y abierto al cambio. Atender las necesidades de los sobrevivientes de violencia sexual implica que todo el personal debe salir de la oficina estén capacitados, sean parte de la comunidad que se reunirse con los sobrevivientes. El equipo de liderazgo tiene que sentirse cómodo cuando las asesoras no estén en la oficina todo el tiempo. Un director de Florida manifestó: “Tengo una asesora que trabaja con muchas comunidades de trabajadores agrícolas inmigrantes. Ella tiene que poder proveer un horario móvil de oficina en el comedor y en el departamento de salud. Nuestra agencia tiene que ser flexible para entender que los servicios serán distintos para los sobrevivientes con los que ella trabaja y que su horario de trabajo puede diferir del resto del personal”.

La supervisión frecuente brinda sustento a los asesores y refuerza a la organización. La supervisión con conocimientos en trauma es una oportunidad para brindar apoyo e información a los asesores, al igual que la planificación acerca de una variedad de temas y actividades laborales. Estos temas pueden incluir consultas sobre casos, planificación de asociaciones de la comunidad, navegar límites complejos y ética en las áreas rurales, y analizar el desarrollo permanente de capacitación y destrezas. Un equipo de liderazgo sólido utiliza una comunicación directa y frecuente en múltiples formas. La supervisión es una forma pero el equipo de liderazgo debe poner en efecto varios métodos para comunicarse con el personal. Un signo de liderazgo fuerte se observa cuando el personal percibe que el equipo de liderazgo está presente y los escucha activamente. Para obtener más información, lea *Supervisión Remota en las Agencias de Auxilio de Servicio Dual/ Múltiple Rurales*.

La supervisión, además de ser un apoyo para agencias, también provee liderazgo y la oportunidad de ayudar al personal a crear un plan individualización de auto-asistencia para disminuir el trauma vicario y minimizar la rotación. Un liderazgo fuerte promueve una cultura de cuidados cuando se trabaja con sobrevivientes, colegas y voluntarios de agencias. El liderazgo puede proveer un fundamento sólido para brindar soporte y educación acerca de las dificultades que pueden enfrentar los asesores cuando proveen servicio a víctimas.

Un liderazgo fuerte reconoce el aislamiento único que sienten los consejeros multilingües y el personal de color que trabajan en las áreas rurales. Es necesario trabajar con el personal para mantener el equilibrio y límites con las comunidades a las que brindan servicio y de las que forman parte de la sociedad. Asegúrese

de que todos los miembros del personal estén capacitados y tengan la capacidad de trabajar con las diferentes comunidades y que se proveen servicios en los idiomas necesarios, esto es importante para que los asesores multilingües y el personal de color no se sientan aborridos.

## Explore este Componente

Revise las políticas y los procedimientos que dirige actualmente su agencia tratando el tema de supervisión con su personal.

- ¿Estas políticas abordan las necesidades de su personal?
- ¿Qué políticas no funcionan u obstruyen el trabajo de agresión sexual?
- ¿Qué conversaciones necesita sostener para escribir o editar las políticas que perfilan las prácticas de supervisión?

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are approximately 20 lines visible. The paper has a slight shadow on the right side, suggesting it's resting on a surface. There is no handwriting or other markings on the paper.

---

## Las agencias de servicio dual/múltiple sólidas entienden la conexión entre la violencia sexual y la opresión y trabajan para poner fin a las mismas.

Nadie existe fuera del contexto de su cultura o de las experiencias de la vida. Cada día tenemos distintas experiencias y dificultades con varias formas de opresión -racismo, clasismo, homofobia, capacitismo, etc.- así como con varias formas de privilegio. Proveen servicios de alta calidad de asistencia a víctimas de agresión sexual comprende derribar las barreras impuestas al servicio para los sobrevivientes de comunidades relegadas/marginadas/tradicionalmente silenciadas. Realizamos este trabajo manteniendo un diálogo permanente acerca de la violencia sexual y la opresión, desarrollando políticas, prácticas y programas educativos culturalmente relevantes, y ayudando a los sobrevivientes a encontrar los servicios vitales de recuperación cultural.

La capacitación y la educación conforman un método importante para contrarrestar la opresión que experimentan nuestras comunidades. Una agencia que brinda servicios a los sobrevivientes de agresión sexual en Alaska nos informó acerca del impacto que tienen los problemas de opresión y racismo en la comunidad. El área de servicio de la agencia incluye una considerable población Yup'ik que ha enfrentado el racismo, la discriminación y la violencia a lo largo de su historia. En un esfuerzo de brindar un apoyo más adecuado a los sobrevivientes, la agencia exige al nuevo personal que participe en la capacitación sobre racismo y opresión, con el objeto de sobrellevar sus propios prejuicios y tomar consciencia de cómo el racismo se extendió por los sistemas

que brindan servicio a los sobrevivientes. Las capacitaciones como estas ayudan a los asesores a entender la conexión entre la opresión y la violencia sexual y hace que los defensores estén mejor equipados para ayudar a los sobrevivientes.

También debemos buscar activamente la diversidad entre los directivos, los empleados y los voluntarios, y luego crear un ambiente de apoyo para todos aquellos que reciben y proveen los servicios a través de nuestras agencias. Crear una comunicación abierta y validar el esfuerzo que pone el personal, sin considerar el resultado, fomentará una cultura organizacional robusta. El equipo de liderazgo de la agencia debe ser consciente de que la discriminación, la opresión y otras barreras que enfrentan los asesores de comunidades marginadas en nuestras áreas de servicio rural. Podemos ayudar al personal a crecer, brindando apoyo de capacitación y las oportunidades de desarrollo profesional con el fin de aumentar su confianza para tomar un rol de liderazgo. Crear oportunidades para que el personal de las comunidades marginadas y oprimidas asuma roles de liderazgo que le ayuden a crear un ambiente de apoyo para todo el personal.

Todo el personal debe entender las necesidades y los métodos para brindar servicios culturalmente relevantes. Los servicios culturalmente relevantes toman en cuenta la historia de la opresión y la fortaleza de las culturas a igual que de los miembros de la

comunidad cuando diseñan e implementan los servicios. Podemos fortalecer nuestro servicio de auxilio aprendiendo acerca de la cultura y la opresión. También podemos fortalecer nuestra práctica asegurándonos de que nuestros establecimientos y nuestros servicios sean culturalmente y físicamente accesibles a todos.

- ¿De qué manera su agencia realiza actividades específicas de asistencia social comunitaria y concienciación desarrolladas con y para poblaciones tradicionalmente relegadas?
- ¿De qué forma su agencia ha explorado cómo son los servicios culturalmente relevantes en su comunidad? ¿De qué forma su agencia trabaja con ellos o les brinda apoyo? ¿A quién ha recurrido en su comunidad?
- ¿De qué formas su agencia ha provisto oportunidades para que el personal aprenda acerca de la diversidad cultural y la demografía de la comunidad, incluyendo las comunidades de color, la comunidad LGBT y las comunidades de inmigrantes/refugiados, entre otros?
- ¿De qué forma su agencia ha provisto capacitación para que el personal entienda la preponderancia, las diferencias, los factores de riesgo y los efectos de la violencia sexual en las poblaciones relegadas en su comunidad?

Muchas comunidades tienen servicios culturalmente específicos: organizaciones que proveen servicio a una población específica, con miembros del personal de esa población. Muchos son organizaciones sin fines de lucro privadas, no obstante algunos forman parte de gobiernos tribales. Estas organizaciones o gobiernos tribales pueden proveer servicios específicamente a los sobrevivientes de violencia o bien pueden proveer una gama de servicios

comunitarios. Las organizaciones de servicio de auxilio no siempre son el mejor proveedor de servicios para cada sobreviviente. A veces, el mejor servicio de auxilio que podemos proveer es brindar apoyo a una organización culturalmente específica para que provea los servicios de auxilio para su propia comunidad.

Debemos crear y fortalecer nuestras relaciones con organizaciones culturalmente específicas o con las comunidades marginadas y oprimidas a las que apoyan. Podemos aprender de su experiencia y a la vez compartir nuestro apoyo. Busque nuevas formas en que su programa puede construir relaciones y la confianza de la comunidad. Si una organización busca voluntarios para un evento, quizás su agencia pueda ayudar como equipo. Si un vecindario busca revitalizar su centro comunitario o construir una acera ¿de qué forma puede ayudar su agencia? Ofrecerse a ayudar a la comunidad sin pedir nada a cambio fomenta mucho la confianza.

Para obtener más información acerca de cómo brindar servicios para la diversidad existente en su comunidad, lea:

- *Brindar Apoyo a Lesbianas, Homosexuales, Bisexuales y Personas Transgénero Sobrevivientes de Violencia Sexual*
- *Cultivar Prácticas de Integración: Trabajar con Comunidades Rurales de Inmigrantes y Refugiados*
- *Plan de Servicio de Auxilio de Ocho Pasos para Sordos Sobrevivientes de Agresión Sexual*
- *Servicio para Sobrevivientes de Violencia Sexual con Discapacidades*
- *Construir Asociaciones Significativas: Brindar Apoyo a Sobrevivientes Nativos en las Comunidades Rurales*

## Explore este Componente

Las agencias culturalmente competentes saben que ser un aliado de las comunidades marginadas u oprimidas significa participar y prestar apoyo. A las comunidades les lleva tiempo crear confianza con los proveedores de servicio, especialmente quienes como nosotros son organizaciones mayoritarias. Podemos comenzar a brindar servicio a toda nuestra comunidad comenzando por conocer nuevas personas. Prepare un plan con sus colegas para conocer a las nuevas caras.

Esta semana...

- Prepare una lista de las organizaciones culturalmente específicas.
- Prepare una lista de los líderes comunitarios de las comunidades marginadas (pastores, administradores de organizaciones, etc.).

Este mes...

- Visite un evento de una comunidad culturalmente específica (feria, reunión, servicio religioso, etc.).
- Converse con un líder comunitario acerca de su comunidad en lugar de hablar de sus servicios.

Este año...

- Prepare un programa de eventos de una comunidad culturalmente específica a visitar.
- Rediseñe una práctica de su agencia para satisfacer más adecuadamente a una comunidad marginada (técnicas de trabajo social, protocolo de línea directa, etc.)

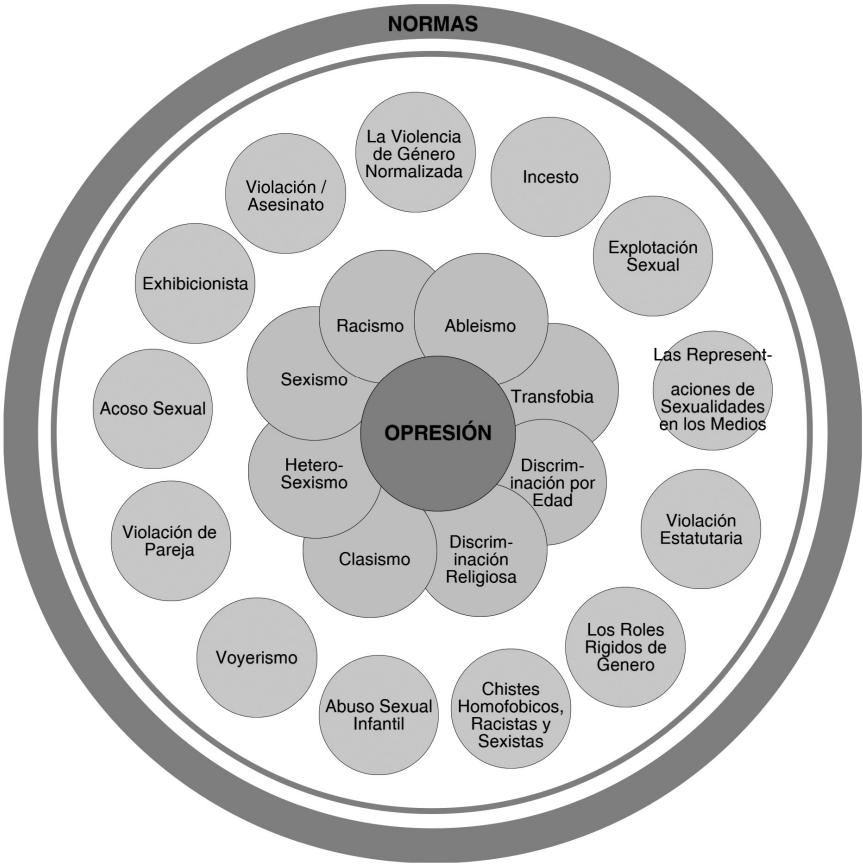
This image shows a blank sheet of white paper with ten horizontal blue ruling lines. The lines are evenly spaced and extend across the width of the page, providing a template for handwriting practice or note-taking. There is no text or other markings on the paper.

Las agencias de servicio dual/múltiple sólidas proveen servicios para el continuo completo de los sobrevivientes de violencia sexual, incluyendo sobrevivientes adultos, jóvenes y menores.

Las agencias de servicio dual/múltiple brindan servicios a los sobrevivientes de todo tipo de violencia sexual en todas las etapas de la vida. Las agencias de servicio dual/múltiple también brindan apoyo a los seres queridos, las parejas, la familia y las amistades.

Las definiciones de violencia sexual que utilizamos guían la forma en que hablamos con los sobrevivientes y con los asociados de la comunidad, e informan las opciones que reconocemos para los sobrevivientes. Las agencias de servicio dual/múltiple saben que utilizar definiciones integrales de violencia

sexual abren nuestros servicios a todos los sobrevivientes de violencia sexual, como se puede observar en el gráfico que se muestra arriba (RSP & NSVRC, 2015). El Centro nacional de recursos para la violencia sexual (NSVRC), publicó que “violencia sexual significa que alguien fuerza o manipula a alguien en una actividad sexual no deseada sin su consentimiento”. Además, el NSVRC explica que “las razones de por qué alguien no consiente pueden incluir el temor, la edad, la enfermedad, la discapacidad y/o el influjo del alcohol u otras drogas. Cualquiera puede experimentar violencia sexual, incluyendo niños, adolescentes, adultos



Continuación de Violencia Sexual, NSVRC & RSP, 2015. Adaptado con permiso de Lydia Guy.

y mayores. Quienes abusan sexualmente pueden ser conocidos, familiares, individuos en posición de confianza o extraños” (2010). Muchas definiciones, tales como las definiciones legales, limitan las experiencias que se definen como violencia sexual. Sin embargo, cuando hablamos con nuestra comunidad acerca de la violencia sexual, podemos elegir la definición que abarca a la mayoría de las experiencias. Nuestras definiciones también abren o cierran la gama de opciones y servicios que ofrecemos. Cada tipo de agresión sexual es única y tiene consecuencias emocionales, físicas y sociales específicas para los sobrevivientes. Además, hay opciones médicas, legales y de recuperación variables para los sobrevivientes, según el tipo de violencia que padecieron.

Trabajar con todos los sobrevivientes de agresión sexual en nuestras comunidades significa que podemos abordar una variedad de necesidades. Debemos contar con servicios que cumplan las necesidades específicas de víctimas de violencia sexual que tienen problemas de abuso de sustancias adictivas u otros mecanismos de afrontamiento. Colaborar con la agencias de tratamiento de abuso de sustancias es una forma importante de expandir sus servicios sobre violencia sexual, llegar al alcance de más sobrevivientes y a una amplia gama de sobrevivientes. Por ejemplo, algunos adultos sobrevivientes de abuso sexual infantil buscan ayuda por abuso de sustancias pero nunca han hablado acerca de abuso sexual. Al trabajar con proveedores de tratamientos para el abuso de sustancias, puede ponerse al alcance de estos sobrevivientes vulnerables. Esta asociación también puede mejorar el programa de tratamiento de abuso de sustancias proporcionando una comprensión más completa de la adicción de los sobrevivientes.

También necesitamos observar cuidadosamente el trabajo social que proveemos en nuestra comunidad. Las descripciones de violencia sexual y nuestros servicios influyen en las decisiones de los sobrevivientes de buscar los servicios. Si, por ejemplo, el sitio web no establece claramente que la línea de ayuda está disponible para ayudar a adultos sobrevivientes de abuso sexual, muchos pensarán que no tienen derecho a usarla. Estas mismas descripciones de violencia sexual y nuestros servicios también influyen la forma en que el personal responde a los sobrevivientes. Si las explicaciones de nuestros servicios sólo incluyen ejemplos de violencia sexual de la pareja íntima, el personal puede pensar que su agencia no brinda servicio a los sobrevivientes de violencia sexual.

Finalmente, nuestro personal necesita sentirse cómodo y que es competente para brindar servicio a todos los sobrevivientes a cualquier nivel. Esto comienza en el proceso de selección y la contratación. Podemos filtrar por la capacidad de dar respuesta a todas las víctimas de violencia sexual en nuestro protocolo y documentación de contratación de personal. Puede probar utilizar estas preguntas cuando entreviste a los candidatos para el puesto:

- Defina violencia sexual. ¿A quién afecta la violencia sexual? ¿Qué causa la violencia sexual?
- ¿De qué necesita recuperarse un sobreviviente de violencia sexual? ¿Cuál es el rol de un defensor para con el sobreviviente? ¿Y para con la familia y las amistades del sobreviviente? ¿Y en la comunidad?
- Describa de qué forma la violencia sexual puede afectar a un sobreviviente a corto plazo después de la(s) agresión(es) y a largo plazo a lo largo de su vida.

- ¿Los sobrevivientes deberían informar a la policía? ¿Se le ocurre alguna circunstancia en la que un sobreviviente no quiera informar o que no deba informar?
- El servicio de auxilio para sobrevivientes de violencia sexual incluye hablar sobre sexualidad y temas de sexualidad. Describa una oportunidad en la que habló sobre sexualidad en un contexto profesional o laboral. ¿Cuál es su nivel de comodidad para hablar de asuntos sexuales?

Después de la contratación del personal, podemos utilizar la capacitación para proporcionarles los conocimientos de la gama de sobrevivientes que pueden encontrar. Por ejemplo, el personal debe poder expresar cómo los servicios pueden diferir en el trabajo con víctimas que experimentan violencia sexual fuera del contexto de la relación íntima con la pareja, frente a aquellas víctimas que experimentan violencia sexual en la relación íntima de pareja.

**Saber** qué hacer y **sentirse** dispuesto, capaz y cómodo para brindar servicio a las víctimas de violencia sexual son dos cosas distintas. Existen razones para sentir incomodidad sobre las que podemos trabajar para mejorar nuestros servicios. Si tenemos temor de decir algo incorrecto o tenemos ansiedad porque nunca antes trabajamos con una población en particular, es aceptable siempre y cuando hagamos el intento. Nunca es aceptable negar los servicios a cualquier sobreviviente o negarse a trabajar con ciertas poblaciones. La discriminación es una antítesis de nuestro movimiento, carece de ética y está prohibida por VAWA.

Queremos proveer un buen servicio pero simplemente no sabemos cómo. El primer paso es identificar qué es lo que nos produce incomodidad o nerviosismo. Una vez que

identificamos qué nos produce nerviosismo, debemos buscar la capacitación y los recursos sobre ese tema para ganar confianza. Pruebe hablar con su supervisor y hacer práctica de roles con otros miembros del personal hasta que gane más confianza. Incluso si tiene un miembro del personal que siente comodidad para trabajar con sobrevivientes de una población en particular, todavía debe realizar trabajo interno para que todos los empleados puedan brindar apoyo a todos los sobrevivientes. Todos los empleados de la organización deberían poder brindar el servicio a todas las comunidades de sobrevivientes, aun cuando algunos empleados puedan hacerlo en mayor medida (como por ejemplo, un defensor que se especializa en servicios para ancianos).

Los gerentes pueden hacer participar a su personal en conversaciones abiertas acerca de sus conocimientos y nivel de comodidad para brindar servicio a:

- Niños menores de 13 años de edad
- Adolescentes de entre 13 y 18 años de edad
- Sobrevivientes agredidos por una amistad, un vecino o un colega
- Sobrevivientes masculinos
- Personas transgénero o con otras variantes de género sobrevivientes
- Personas con discapacidades (cognitivas, físicas y/o de desarrollo)
- Sobrevivientes que usan drogas/alcohol, lesiones autoinflingidas u otro mecanismo de afrontamiento similar para tratar de superar la agresión sexual
- Adultos sobrevivientes de abuso sexual infantil
- Seres queridos: parejas, familia, amistades, etc.
- Individuos que experimentan violencia sexual en el contexto de violencia íntima con la pareja.

Sostenemos estas conversaciones en la capacitación, por supuesto, pero las reuniones del personal y otras reuniones también son excelentes oportunidades para analizar nuestro servicio con las distintas poblaciones de sobrevivientes. El equipo de gestión debería establecer una expectativa clara de que todo el personal deba poder debatir con entendimiento del tema las distintas necesidades y experiencias de todos los sobrevivientes. Un director de Tennessee y su personal realizan prácticas de roles en todas las reuniones de personal. Ella facilita una prueba escrita sorpresa acerca de las políticas de la agencia, las leyes locales y

estatales, y sobre información acerca de la agencia, como la declaración de su misión, para determinar qué miembro del personal tendrá la oportunidad de participar en una práctica de roles. Los miembros del personal consideran que esto es una forma amena de practicar las destrezas que necesitan utilizar con los sobrevivientes de agresión sexual. Piense acerca de la cultura y las personas de su agencia. ¿De qué otra forma podría realizar estas conversaciones? ¿Qué puede hacer en mes próximo para hacer que el personal piense acerca de la escala de la violencia sexual?



Pruebe mostrar algunas cifras para crear un panorama de los sobrevivientes a quienes brinda servicio. Estos datos pueden apuntarlo a nuevas direcciones para brindar trabajo social y servicios. Observe el último año de sobrevivientes a quienes su agencia proporcionó servicios y considere:

1. ¿Qué tipos de violencia experimentaron los sobrevivientes? Use categorías como violación reciente por un extraño, violación reciente por alguien conocido, adultos sobrevivientes de abuso sexual infantil, abuso sexual infantil reciente y violencia sexual en el contexto de violencia doméstica/en citas.
2. ¿Qué servicios e intervenciones proporcionó? Use las categorías apropiadas para su agencia, como el servicio de auxilio médico de emergencia, el servicio de auxilio médico a largo plazo, el servicio de auxilio de justicia penal, la planificación de seguridad, grupos de apoyo específicos para la violencia sexual, grupos de apoyo mixtos, orientación e intervención ante crisis.
3. Preste especial atención a los servicios que provee a los sobrevivientes que experimentaron tanto violencia doméstica como violencia sexual. ¿Qué nivel del servicio estaba relacionado con la violencia doméstica y la violencia sexual?
4. Busque información demográfica acerca de su área de servicio. ¿Qué nivel de comparación observa entre las cifras y las personas presentes en su comunidad? ¿Qué nivel de comparación observa entre las cifras y la escala de violencia sexual? ¿A quiénes brinda un buen servicio? ¿A quiénes no brinda servicio?

[illegible]

---

## **Las agencias de servicio dual/múltiple sólidas proveen servicios exhaustivos de asistencia a víctimas de agresión sexual para reunir las necesidades a largo y corto plazo de los sobrevivientes de violencia sexual.**

Las agencias de servicio dual/múltiple observan cuidadosamente las intervenciones exhaustivas que ofrecemos a los sobrevivientes. Los servicios que proveemos y cómo los proveemos influyen en las decisiones de los sobrevivientes de buscar los servicios. Es importante que las agencias de servicio dual/múltiple tengan un porcentaje significativo de sus programas de servicio de auxilio y orientación dedicados a las víctimas de violencia sexual. Por ejemplo, una agencia podría ofrecer grupos de apoyo específicos para sobrevivientes de violencia sexual en lugar de integrar a sobrevivientes de violencia sexual con el grupo de violencia doméstica. Sabemos que los grupos de apoyo proveen validación y conexión. También sabemos que estar con personas que experimentaron tipos similares de violencia es una de las formas más efectivas de proveer esa validación.

La intervención ante crisis representa un papel importante en el apoyo que ofrecemos a los sobrevivientes de violencia sexual, en particular a los adultos sobrevivientes de abuso sexual infantil. Muchos adultos sobrevivientes de abuso sexual infantil padecen retrospectivas, pesadillas o desencadenantes del abuso. Estas crisis son distintas de las crisis de las que tenemos conocimiento por nuestro trabajo sobre violencia doméstica. El sobreviviente no se encuentra en peligro inminente y es posible que no necesite servicios inmediatos. Es posible que sólo necesite hablar y encontrar la forma

de superar el peligro emocional presente. Estos sobrevivientes encuentran apoyo y conexión en los servicios de intervención ante crisis que ofrece su programa, sin importar si buscan otro tipo de servicio.

El servicio de auxilio para la víctima de agresión sexual debe abarcar el trabajo inmediato y a largo plazo con los sobrevivientes. Cuando pensamos acerca del servicio de auxilio inmediato, frecuentemente consideramos acompañar a los sobrevivientes a los servicios de cuidados médicos de emergencia o ayudar al sobreviviente a elevar una denuncia policial. Esas son buenas opciones para algunos sobrevivientes pero no podemos limitar nuestro servicio de auxilio a esas opciones. Sabemos que la mayoría de los sobrevivientes no busca tratamientos médicos de emergencia sino que esperan informar o buscar apoyo. Proveer una amplia gama de servicios de auxilio hace que nuestros servicios sean más útiles para una gama más amplia de sobrevivientes.

¿Qué debería incluir el servicio inmediato de auxilio y de apoyo?

- Apoyo moral e intervención ante crisis.
- Explorar el impacto de la violencia sexual con los sobrevivientes.
- Explorar una gama de opciones médicas disponibles.
- Acompañamiento al tratamiento médico.
- Planificación de seguridad emocional a corto plazo basado en las necesidades particulares

del sobreviviente.

- » Las preocupaciones sobre la seguridad de los sobrevivientes varían según qué tipo de violencia se produjo y la relación entre el perpetrador y la víctima. Nuestras opciones de planificación de seguridad deben ser lo suficientemente diversas para todos los sobrevivientes de violencia sexual.
- Compartir información acerca de las opciones legales, incluyendo, entre otras opciones, participación de los sistemas de justicia penal.
- Vinculación con servicios de salud mental, abuso de sustancias, refugio y otros servicios sociales que sean necesarios.
- Apoyo para los seres queridos
- Intervenciones personalizadas para adolescentes, sobrevivientes de violencia sexual pasada, hombres y niños, inmigrantes y otros sobrevivientes con necesidades especiales.

Las agencias de servicio dual/múltiple sólidas también proveen servicios permanentes de apoyo a largo plazo específicamente diseñado y ofrecido para víctimas de violencia sexual. Con frecuencia, nuestros servicios para sobrevivientes de violencia sexual están determinados para brindar asistencia a quienes experimentaron una agresión reciente. Con frecuencia, los defensores sienten que no están preparados para trabajar con sobrevivientes cuya victimización se produjo meses, años o incluso décadas atrás. Hay muchas cosas que podemos hacer por los sobrevivientes, pero sólo si estructuramos nuestros servicios de manera que podamos trabajar para el espectro de sobrevivientes de agresión sexual.

¿Cómo debería ser el servicio de auxilio a largo plazo?

- Ayuda para crear planes de afrontamiento de desencadenantes o retrospectivas y situaciones de alta presión, como las consultas médicas de rutina.
- Compartir información acerca de los posibles efectos a largo plazo de la violencia sexual, especialmente del abuso sexual infantil, en la salud física.
- Apoyo y acompañamiento a las consultas médicas.
  - » Cuidados de salud, en particular odontología y ginecología suelen ser una experiencia difícil para los adultos sobrevivientes de abuso sexual infantil. Las interacciones en cuidados de salud —tanto positivas como negativas— son frecuentemente interacciones en las que una persona en posición de poder toca al paciente en manera muy íntima, lo cual es estresante para muchas personas y altamente desencadenante para los sobrevivientes. Además, el impacto del trauma y otros factores (p. ej., experiencia deficiente con los cuidados de salud, falta de seguro de salud o tipo/ubicación del establecimiento de servicios de salud) pueden hacer difícil al sobreviviente obtener la asistencia de servicios de salud.
- Planificación de seguridad a largo plazo basado en las necesidades particulares del sobreviviente.
  - » Con frecuencia, los adultos sobrevivientes de abuso sexual infantil tienen inquietudes por su seguridad en relación a las amenazas actuales o potenciales del perpetrador, la familia del perpetrador o de su propia familia, de forma similar que los sobrevivientes de agresiones recientes. Sin embargo, los adultos sobrevivientes también pueden padecer un sentido general de inseguridad, basado

- en los efectos continuos del trauma o simplemente porque nunca aprendieron cuando eran menores qué significaba estar a salvo. Los asesores ayudan a los sobrevivientes a identificar las inquietudes específicas sobre su seguridad, validar esas inquietudes y crear un plan de seguridad individualizado.
- Compartir información acerca de las opciones judiciales, incluyendo la participación de los sistemas de justicia penal.
  - » Muchos estados tienen legislación compleja sobre la denuncia retroactiva y prescripciones complejas tanto para los casos penales como civiles. Asimismo, el sistema legal puede ser hostil y causar temor o confusión en los adultos sobrevivientes de abuso sexual infantil. Para los defensores y los sobrevivientes es difícil conducirse por la legislación referente a las opciones penales y civiles sobre el abuso sexual infantil.
- Compartir información acerca de las opciones y el servicio de auxilio con las instituciones educativas, la asistencia a la vivienda y otros sistemas que pueden brindar soporte para la recuperación y la seguridad de los sobrevivientes.
- La terapia holística y el trabajo físico, como el yoga, la terapia equina, la educación nutricional y el activismo de los sobrevivientes.
- Oportunidades de justicia reparadora/transformativa
- Apoyo para los seres queridos
  - » Los seres queridos —familia, parejas y amistades— son una fuente de apoyo significativa para los sobrevivientes de violencia sexual y nosotros podemos fortalecer su apoyo a los sobrevivientes proporcionándoles información, apoyo emocional y servicio de auxilio.

Para obtener más información acerca de los servicios para los sobrevivientes de violencia sexual, consulte

- *Servicios Principales y las Características de los Centros de Atención de Crisis por Violación*
- *Revisión de la Normas de Servicio Estatales, Segunda edición*
- *Desarrollar Programas Exhaustivos de Servicios para Agresión Sexual*

Los servicios de soporte permanente también incluyen:

- Vinculación con servicios de salud mental, abuso de sustancias, refugio y otros servicios sociales que sean necesarios.
- Los grupos de apoyo para las poblaciones específicas de sobrevivientes, tales como los adultos sobrevivientes de abuso sexual infantil, diferencian a los adultos sobrevivientes de violencia sexual reciente.
- Orientación psicológica y terapia

---

## Las agencias de servicio dual/múltiple sólidas proveen servicios de capacitación específica de auxilio sobre violencia sexual y servicios principales.

Nuestras organizaciones pueden establecer numerosas estructuras para brindar un sólido apoyo a los servicios de asistencia a víctimas de agresión sexual. Sin embargo, los servicios de asistencia a víctimas de agresión sexual no se pueden llevar a cabo si los trabajadores no consideran que tienen los conocimientos y se sienten cómodos proporcionando los servicios de asistencia a víctimas de agresión sexual.

Para brindar servicios a los sobrevivientes de violencia sexual de forma integral, debemos entender cómo funcionan los múltiples sistemas (de justicia penal, servicio de auxilio, servicios sociales y cuidados de salud) respecto a la violencia sexual, y poseer los conocimientos para aumentar las opciones médicas, de justicia legal y de justicia civil para los sobrevivientes de violencia sexual. En otro componente ([p. 10](#)), aprendimos por qué contratar personal distinto para proveer servicios de asistencia a víctimas de agresión sexual de forma exclusiva es beneficioso para los sobrevivientes de agresión sexual y para la participación de la organización en la comunidad. Sin embargo, debemos proveer capacitación a todo el personal sobre las destrezas generales que benefician a los sobrevivientes de agresión sexual, como escuchar activamente, empatía, crear buenas relaciones, potenciación y colaboración.

Debemos enseñar las políticas y los procedimientos de nuestra agencia referentes a los servicios para los sobrevivientes de violencia sexual a todo el personal para poder garantizar que los sobrevivientes reciban servicios de buena calidad, sin importar con qué asesor hablaron primero. También podemos compartir

conocimientos acerca de cómo brindar apoyo a los sobrevivientes de distintos tipos de violencia, las secuelas emocionales de la violencia sexual, el servicio de auxilio médico y legal de emergencia, el servicio de auxilio médico y legal a largo plazo, los servicios de grupos de apoyo, las necesidades de los sobrevivientes de violencia sexual en refugios y los servicios disponibles en nuestras comunidades. Teniendo conocimientos en estos temas, todos los defensores sentirán que tienen la capacidad para asistir a una amplia gama de sobrevivientes de violencia sexual y desarrollar una base sólida para mejorar su educación.

Muchos asesores encuentran útil la capacitación sobre estos temas:

- Técnicas de servicio de auxilio para trabajar con las dinámicas y las necesidades de los sobrevivientes de todo el espectro, incluyendo los sobrevivientes de agresiones recientes y los sobrevivientes de agresiones pasadas.
- Secuelas emocionales y recuperación de la violencia sexual, incluyendo el afrontamiento de las retrospectivas y los desencadenantes. Este tema debe incluir técnicas específicas que los defensores puedan utilizar para brindar apoyo a los sobrevivientes.
- Las opciones legales, incluyendo las leyes estatales, federales y tribales sobre delitos sexuales, procedimientos policiales, procedimientos y opciones procesales, y respuestas judiciales civiles.
- Planificación de seguridad después de la violencia sexual

- Cómo difieren los servicios en los refugios para los sobrevivientes de violencia sexual.
- Cuidados médicos y servicio de auxilio exhaustivos a largo plazo.
- Cuidados médicos de emergencia y exámenes forenses.

Su coalición estatal, el proyecto Proyecto de Intercambio de Recursos, o el Centro Nacional de Recursos para la Violencia Sexual puede proveerle más información acerca de capacitación fundamental para defensores.

¡No olvide la educación permanente! Muchos defensores, especialmente los rurales, reciben capacitación inicial sobre violencia sexual pero observan que no obtienen suficiente experiencia con los sobrevivientes de violencia sexual para integrar totalmente la información y las destrezas en la práctica diaria. La educación permanente ayuda a los defensores a mantener sus conocimientos y su confianza.

La agencia puede manifestar este compromiso con la capacitación inicial y la educación continua permanente de todo el personal y de los voluntarios de distintas formas. Podemos evaluar qué capacitación proveemos actualmente sobre estos temas específicos y encuestar a los miembros del personal sobre qué capacitación desean recibir. Podemos trabajar con las coaliciones estatales y otros instructores a nivel estatal para garantizar que sus cursos de capacitación provean capacitación permanente sobre servicio de auxilio para violencia sexual. Finalmente, las organizaciones pueden asegurar que los miembros del personal tengan las oportunidades de recibir educación sobre agresión sexual a través de las capacitaciones nacionales, las reuniones regionales o la educación online.

¿Quién necesita recibir esta capacitación? Es

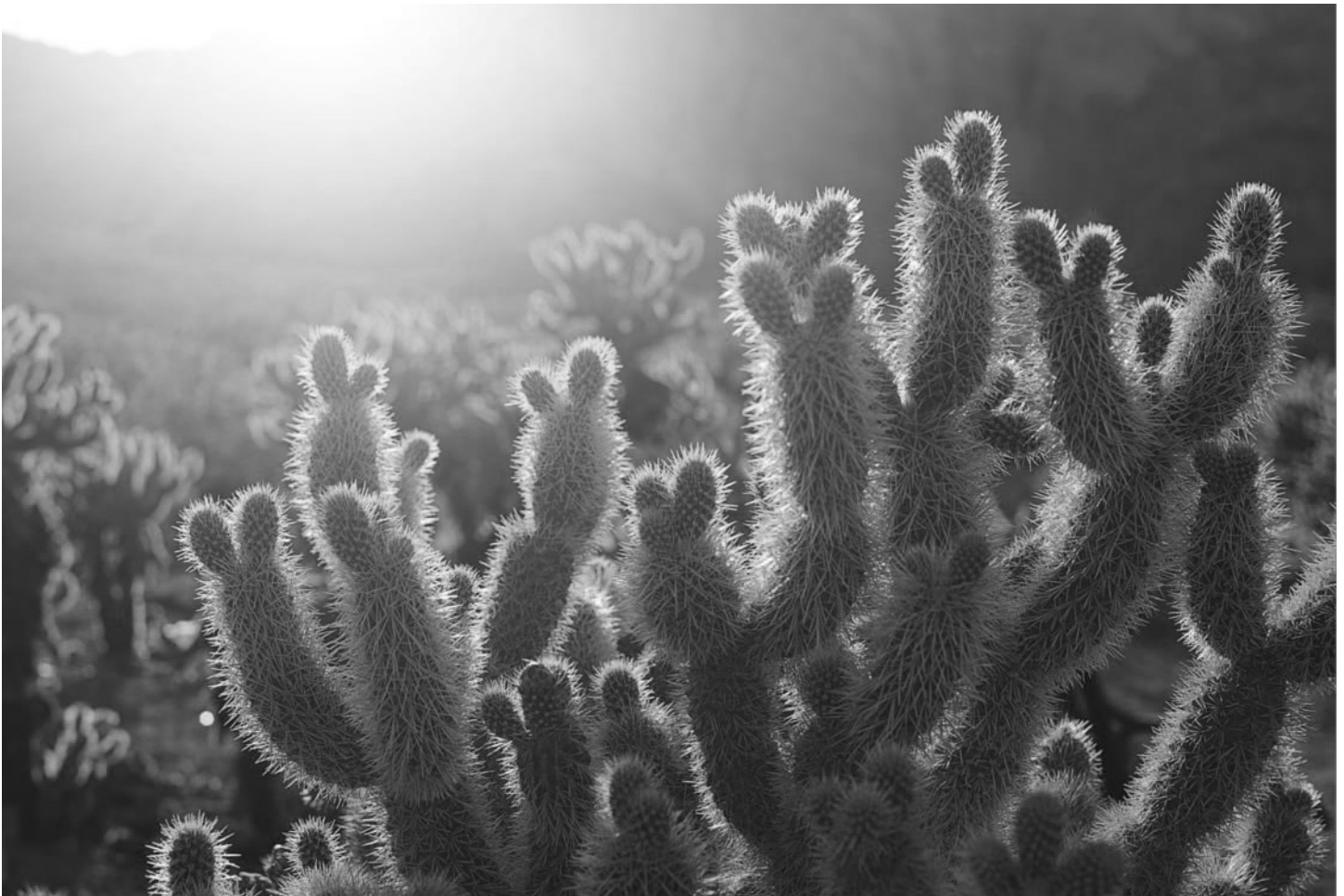
bueno tener expertos en violencia sexual en el personal para garantizar que todos tengan un buen conocimiento básico. Sin importar si un individuo específico del personal habla o no con los sobrevivientes de violencia sexual diariamente, el personal debe tener la capacidad de representar de forma adecuada y apropiada la gama completa de servicios de su organización frente a la comunidad. Todo el personal debe entender el predominio de la victimización sexual y debe tener la capacidad de proveer información actualizada acerca de la frecuencia general y los hechos que rodean a la violencia sexual, en las distintas comunidades. Todo el personal debe entender el impacto potencial de la victimización sexual. El o la recepcionista, por ejemplo, suele ser la primera persona de su agencia con quien tendrá contacto el sobreviviente, por eso es importante asegurarse de que estén capacitados. En las agencias multiservicios, es importante que todo el personal, y no sólo el personal de VS/VD, entienda la dinámica y las respuestas a la violencia sexual. Las organizaciones multiservicios están en una posición única para fortalecer la respuesta de la comunidad a la violencia sexual porque tienen conexiones a tantos elementos distintos de la comunidad.

Además de esta amplia base de conocimientos sobre violencia sexual, muchas agencias de servicio dual/múltiple tienen el beneficio de tener defensores especializados en agresión sexual. El rol laboral, y no los intereses personales, deben determinar quiénes son estos expertos. La agencia debe tener recursos institucionalizados en la agencia, tales como descripciones de puesto de trabajo, para quienes trabajan en asistencia ante violencia sexual, como el servicio de auxilio médico/legal, orientación psicológica y sistemas de servicio de auxilio. Cuando las agencias de servicio dual/múltiple confían en los intereses personales del

personal para considerar la experiencia, se hace difícil mantener ese nivel de especialización cuando los individuos dejan la agencia. Si se entremezcla la expectativa de conocimientos sobre violencia sexual en las descripciones de puesto laboral y en las evaluaciones de desempeño, la organización puede mantener el nivel de especialización con el paso de los años.

Nuestro personal también necesita sentir la confianza y la comodidad de que conocen las políticas y los procedimientos de nuestras organizaciones. Dado que la naturaleza de nuestro trabajo se origina en la crisis y particularmente en áreas rurales, con mucha frecuencia los defensores son asignados de forma repentina a proveer servicios sin recibir ningún tipo de orientación interna. Debemos proveerle al personal la capacitación sobre violencia sexual además de cómo completar los trámites y los formularios, una

explicación completa de las políticas y los procedimientos, y un período de tiempo de prácticas con seguimiento de un defensor más experimentado. Aprender más acerca de las nuestras declaraciones de misión y visión y de nuestras culturas organizacionales hará que los defensores adquieran más confianza y apoyo. Un director rural de Tennessee provee a su personal una orientación de pasos múltiples que incluye ocho horas de capacitación sobre políticas y procedimientos, cuarenta horas de capacitación sobre violencia sexual y trabajo de práctica con seguimiento de otro defensor más experimentado durante tres semanas, antes de trabajar individualmente con los sobrevivientes. Esto ha disminuido la rotación del personal y los defensores han expresado gratitud al final de su capacitación.



Practique dando una explicación, o breve discurso informativo, de cinco minutos servicios para violencia sexual. Aunque cada conversación será diferente, debemos tener soltura con algunos puntos básicos de conversación acerca de servicios y de las necesidades de los sobrevivientes. En su próxima reunión de personal o capacitación, realice una práctica de roles de los siguientes escenarios:

- Resista su deseo de contarle todo lo que sabe acerca de su trabajo para violencia sexual o toda la información acerca de los servicios. En lugar de eso, concéntrese en los puntos principales. ¿Cuáles son las tres cosas acerca de violencia sexual o de sus servicios que usted quiere que esta persona recuerde? Practique cuantas veces sea útil.

[illegible]

---

## Las agencias de servicio dual/múltiple sólidas tienen un plan que es proactivo y considerado ante el trauma vicario experimentado por el personal y los voluntarios.

El trauma vicario es la forma en que el cuerpo, la mente, el espíritu y nuestras relaciones reaccionan o reciben el impacto de una desesperación profunda y un dolor que presenciamos cada día cuando trabajamos con los sobrevivientes. El trauma vicario es un proceso acumulativo que se acrecienta con el tiempo cuando escuchamos las experiencias traumáticas de los sobrevivientes. Afecta nuestro sentido de la seguridad, la confianza en nosotros mismos y en los demás, la autoestima, la capacidad de conectarnos con los demás y el sentido de control (Richardson, 2001). Este trabajo es difícil. Es importante y es gratificante, pero es difícil. No es casualidad que las manifestaciones del trauma vicario tienen una apariencia similar a las reacciones de los sobrevivientes a la violencia sexual.

Muchas agencias de servicio dual/múltiple observan que cuando se concentran en mejorar su trabajo para violencia sexual, los miembros del personal queda impactado por el trauma vicario de una forma distinta que con la violencia doméstica. Esto es normal pero no significa que no podemos mitigarlo. Al desarrollar nuestros servicios de asistencia a víctimas de agresión sexual, es imperativo tener un plan que sea tanto proactivo como receptivo a el trauma vicario experimentado por el personal y los voluntarios. El trauma vicario es un resultado del trabajo que realizamos, por lo tanto es responsabilidad de la organización trabajar con el defensor para abordarlo o disminuirlo. Solamente brindando una

respuesta organizacional enfocada en el trauma vicario podemos ayudar a nuestro personal a traer lo mejor de sí mismos al trabajo cada día. Esto también ayudará a mitigar las crisis organizacionales que se desarrollan por el alto grado de rotación del personal.

La fortaleza de los defensores viene de ser emocionalmente saludables y equilibrados. Cuando tenemos una buena salud podemos traer al trabajo lo mejor de nosotros cada día. Cada uno de los defensores tiene la responsabilidad de manejar su trauma vicario de formas saludables. Las organizaciones tiene la responsabilidad de crear políticas, procedimientos y un ambiente laboral que sea seguro y saludable para los trabajadores. Un director de Kansas sostiene políticas de agencia que mitigan el trauma vicario, como la supervisión individual una vez por semana para todos los miembros del personal. También alienta el cuidado personal creativo, como una actividad de escritura expresiva que realizó recientemente durante un mes con su equipo. Para obtener más información acerca de respuesta organizacional al trauma vicario, vea *Prevención Organizacional de la Traumatización Vicaria*. Para obtener más información acerca de respuesta individual a la traumatización vicaria, vea *Trabajo de Cuidado Personal y Traumatización, Construyendo Puentes de Cuidados: Una Guía para los Programas de Servicios de Asistencia a Víctimas de Agresión Sexual*, o *Trauma Stewardship* por Laura Van Dernoot Lipsky (2009).

¿Tiene un sistema de apoyo en actividad en su agencia para brindar asistencia a los trabajadores respecto a cualquier trauma vicario que experimenten? Las respuestas organizacionales al trauma vicario pueden incluir:

- Mentoría provista por defensores experimentados.
- Disponibilidad del supervisor para la rendición de información.
- Acceso a capacitación.

- Protocolos claros y en ejecución sobre los turnos de trabajo, el trabajo de guardia y el tiempo libre.
- Ambientes laborales seguros.
- Acceso a actividades de cuidados personales.
- Ayudar a los trabajadores a conectarse con la fortaleza y la esperanza inherente en las historias de los sobrevivientes.

### Explore este Componente

¿Qué hace actualmente su agencia para mitigar el trauma vicario?

---

---

---

---

¿Qué política sobre el trauma vicario quisiera instituir?

---

---

---

---

¿Qué capacitación sobre trauma vicario puede ofrecer?

---

---

---

---

---

## Las agencias de servicio dual/múltiple sólidas trabajan con sistemas.

Las agencias de auxilio de servicio dual/múltiple existen para servir a la comunidad. La esencia de quiénes somos como organizaciones nos indica que estamos profundamente inmersos en todas las ramas de la vida de la comunidad. Las agencias de servicio dual/múltiple pueden hacer participar a la comunidad para poner fin a la violencia sexual y brindar apoyo a los sobrevivientes a través del trabajo focalizado con los sistemas.

Las agencias de servicio dual/múltiple sólidas trabajan con los sistemas para ayudarlos a brindar un mejor servicio a los sobrevivientes. Cuando construimos relaciones laborales con los socios de la comunidad, necesitamos asegurarnos de que estamos construyendo relaciones específicamente para el trabajo dedicado a violencia sexual. No podemos tomar por sentado que la violencia sexual será parte de la colaboración o de la comunicación si no lo mencionamos. También debemos pensar creativamente y colaborar con los asociados que incluyen una amplia representación de las distintas culturas, idiomas, disciplinas y diversidad de servicios.

Con el paso de los años hemos dado prioridad a nuestras relaciones con el sistema judicial penal. Es útil tener relaciones en el sistema legal, sin embargo no todos, o siquiera la mayoría, de los sobrevivientes de nuestras comunidades quiere acceder a este sistema. Debemos diversificar los sistemas con los que formamos relaciones para incluir los sistemas a los que los sobrevivientes ya están accediendo. Estos incluyen el sistema educativo, los propietarios y otras opciones locales de vivienda, los empleadores, los

proveedores de servicios de salud, los servicios de protección de menores y los grupos de apoyo locales, incluyendo Alcohólicos Anónimos. Cuando se piensa acerca de las nuevas relaciones a construir en su comunidad, considere las necesidades a corto plazo y a largo plazo de los sobrevivientes de violencia sexual.

Para el servicio de auxilio médico, es importante crear relaciones con el personal médico en los departamentos de emergencias de los hospitales y en las clínicas de emergencia locales. Sin embargo, estos profesionales médicos sólo tendrán contacto con los sobrevivientes que fueron agredidos recientemente y que optan por buscar tratamiento de emergencia. Considere formar asociaciones con médicos generales, con clínicas de salud para personas de bajos recursos, Planificación Familiar, obstetricia/ginecología, parteras y personal odontológico. Estos profesionales médicos tendrán contacto con una gama más amplia de sobrevivientes y desearán tener más información acerca de cómo brindar un mejor apoyo a los sobrevivientes que sufren de desencadenantes con los servicios que proveen.

Una buena forma de comenzar una nueva relación es ofrecer capacitación o educación acerca de violencia sexual. Esto dará mayor solidez a su agencia como experto en violencia sexual en su comunidad. Un programa rural en Mississippi nos informó acerca de las relaciones que formaron con la comunidad religiosa de su área. El director expresó: “En nuestra área, se realiza una conferencia anualmente para los líderes religiosos y siempre asistimos. Recibimos invitaciones para las hermandades de mujeres

en las iglesias y proveemos pabellones de exposición con información. Si un sobreviviente es religioso, ahora tenemos varios líderes religiosos conocidos con quienes trabajamos y en quienes confiamos.”

Podemos profundizar las relaciones existentes y comenzar nuevas, entrecruzando la capacitación con asociados de los ámbitos judiciales civiles y penales, de servicio de auxilio, de salud mental, de abuso de sustancias y de cuidados de salud. También podemos reforzar la respuesta de la comunidad coordinando un Equipo de respuesta ante agresión sexual (SART). Cuando forme su equipo SART, trate de considerar no sólo los miembros típicos para crear un equipo activo y diverso (lea *SART Toolkit*, herramientas para un equipo SART) para obtener más información acerca del desarrollo de un equipo SART). Cuando redactamos un Memorando de Entendimiento u otros acuerdos con proveedores policiales y médicos, podemos especificar información y expectativas sobre el tema de violencia sexual en el acuerdo o bien podemos redactar acuerdos separados para las distintas áreas de nuestros esfuerzos de colaboración, en lugar de redactar acuerdos amplios acerca de violencia en general. Podemos canjear capacitación con otras agencias de servicios sociales sobre temas tales como el abuso de sustancias o el servicio a personas con discapacidades. Ponerse a disposición para la capacitación de nuestros asociados demuestra nuestra voluntad de aprender y escuchar. También nos brinda oportunidades de escuchar sus necesidades y perspectivas de una nueva forma, abriendo nuevas puertas en nuestro servicio de auxilio.

Para llegar al alcance de los sobrevivientes y fortalecer las relaciones en nuestra comunidad, debemos salir de nuestras oficinas y viajar por toda el área del servicio. Una de las

razones más comunes por las cuales la gente busca los servicios en las agencias de servicio dual/múltiple es para utilizar el refugio de emergencia. Sin embargo, la mayoría de los sobrevivientes de violencia sexual no accede a este servicio. Los defensores para violencia sexual deberían pasar la mayor parte de su tiempo viajando por toda el área del servicio y reunirse con los sobrevivientes en los servicios a los que ya están accediendo. Los ejemplos incluirían escuelas, centros de tratamiento de abuso de sustancias, clínicas médicas, bancos de alimentos, bibliotecas y centros religiosos.

El trabajo rural nos provee muchas oportunidades para construir relaciones laborales informales que son igualmente importantes que nuestros acuerdos formales. Cuando se encuentre con un oficial de la policía en un tribunal, inicie una conversación. Traiga a colación una pregunta acerca de violencia sexual o proporcione su explicación de cinco minutos acerca de los servicios. Lleve consigo los panfletos y documentos gratuitos para estar preparado para dar un poco de capacitación o servicio de auxilio institucional cuando se encuentre con asociados de la comunidad mientras realiza visitas de rutina periódicamente.

## Explore este Componente

## Rondas con la comunidad.

Cada trimestre, prepare paquetes de información y material promocional de la agencia (bolígrafos, afiches, etc.). Envíe individuos o equipos a visitar a los asociados importantes de la comunidad:

- Clínicas de salud de la comunidad, consultorios médicos y dentistas.
- Proveedores de servicios sociales.
- Todas las agencias policiales.
- Todos los hospitales.
- Todos los fiscales.
- Escuelas primarias, secundarias y universidades.
- Iglesias y otros centros religiosos.

A lo largo del año se pueden cambiar los paquetes. Para el Mes de concienciación sobre la agresión sexual, agregue información en las actividades o consejos sobre SAAM acerca de cómo pueden crear conciencia sobre la agresión sexual en su trabajo. Después de finalizar la sesión legislativa, prepare información acerca de las nuevas leyes sobre violencia sexual y su importancia.

[illegible]

---

## Las agencias de servicio dual/múltiple sólidas escuchan a la comunidad.

Las agencias de servicio dual/múltiple sólidas escuchan a la comunidad y buscan continuamente las oportunidades para entablar el diálogo con la comunidad. El escuchar se puede realizar a través de una evaluación formal de la necesidad de la comunidad de este servicio para las víctimas de violencia sexual, en conversaciones informales, en la evaluación del servicio y comenzando el diálogo con nuevas personas.

Recolectamos, evaluamos y utilizamos información en nuestras decisiones todos los días, en la mayoría de los casos, de manera informal o incluso inconsciente. La recolección y el uso de datos deliberados y sistemáticos hacen que la recolección de hechos diarios se convierta en una evaluación productiva del programa. Con los ingredientes adecuados, las evaluaciones de la comunidad y las evaluaciones del servicio pueden ser herramientas poderosas para el éxito y el crecimiento. A veces resulta incómodo pedirle a la gente conversar acerca de la violencia sexual. Muchos programas descubren que los miembros de la comunidad tienen mucho que decir acerca de la violencia sexual una vez que comenzamos a hablar. Cuando escuchamos a nuestra comunidad, no podemos dar por sentado que la violencia sexual es parte de la conversación a menos que nosotros lo mencionemos. Lea la publicación del RSP, *Evaluación del Programa: El Conocimiento es la Mitad de la Batalla*, para obtener más información acerca de introducir la evaluación en su trabajo. También, lea el conjunto de herramientas del RSP y de NSVRC *Escuchar a Nuestras Comunidades: Herramientas para la Evaluación*

para conocer más formas de participar con su comunidad.

Cuando buscamos activamente la diversidad en los miembros del directorio, los empleados y los voluntarios, hacemos participar en la conversación a voces importantes e históricamente relegadas. Estas voces traen nuevas perspectivas y fortalezas a nuestro trabajo para ponerle fin a la violencia. Puede intentar revisar sus estrategias y políticas de contratación de personal de miembros del Directorio, empleados y voluntarios. A veces, nuestras políticas o estrategias comunican mensajes poco cordiales a las comunidades marginadas. Un programa de Iowa nos informó que “uno de los requisitos de contratación más restrictivos que tienen algunas agencias es el requisito de título universitario. Exigir un título universitario es una forma de excluir a personas de color o a identidades oprimidas de la dotación de empleados. Nuestro programa no exige cierto nivel de educación para postularse y ha reunido una gran diversidad de experiencias en la provisión de los servicios de asistencia a víctimas de agresión sexual.” Podemos hacer participar en nuestras agencias a estas voces relegadas, asegurándonos primero de que nuestras agencias reciban cordialmente y brinden apoyo total a estas voces.

También podemos ser creativos para alcanzar a nuevos segmentos de la comunidad. Preste atención a las iniciativas y los proyectos dirigidos por los sobrevivientes u otros grupos de su comunidad. Los ciclistas, por ejemplo, pueden coordinar una colecta de fondos a

beneficio de sus servicios, pero éstos no se involucran típicamente con nuestras agencias. Un sobreviviente puede comenzar a hablar valerosamente acerca de la violencia sexual y comenzar su propia organización. No siempre estamos de acuerdo con la forma en que otros hablan acerca de la violencia sexual pero ello puede fortalecer el diálogo comunitario, agregando nuevas perspectivas. A veces, estos

grupos e individuos, al no estar restringidos por las obligaciones fiscales o legales, pueden decir cosas que nosotros no podemos decir. Estas son excelentes oportunidades para explorar nuevas vías de conversación comunitaria. ¿Cómo podemos aunar estas voces con las nuestras? ¿Cómo podemos proveer mensajes de armonía?

### Explore este Componente

¿Qué preguntas acerca de violencia sexual quiere formularle a su comunidad?

---

---

---

---

---

¿Qué saben acerca de violencia sexual que pueda serle útil a su agencia?

---

---

---

---

---

¿Cómo reunirá estos conocimientos en los próximos seis meses?

---

---

---

---

---

---

---

## Las agencias de servicio dual/múltiple sólidas hablan con la comunidad acerca de la violencia sexual.

Las agencias de servicio dual/múltiple sólidas hablan con la comunidad acerca de la violencia sexual de forma clara y frecuente. Hablamos en trabajo social dedicado y esfuerzos de concienciación, dirigiendo la atención a la violencia sexual en las reuniones de la comunidad y hablando específicamente sobre violencia sexual en la promoción diaria de nuestros servicios. Diversificamos los servicios de asistencia a víctimas de agresión sexual que ofrecemos para adecuarlos a las necesidades de toda nuestra comunidad y nos aseguramos de que nuestra comunidad sepa acerca de estos servicios.

Frecuentemente se nos conoce mejor como proveedores de servicio para violencia doméstica que como proveedores de servicios de asistencia a víctimas de agresión sexual. Podemos trabajar para equilibrar nuestra reputación dedicando un porcentaje significativo de nuestra educación, trabajo social y trabajo de prevención expresamente a la violencia sexual. La mayor parte de la violencia sexual es cometida contra sobrevivientes menores de 25 años (NCIPC, 2012). Por lo tanto, debemos considerar cuidadosamente nuestra audiencia para la prevención y dedicar un porcentaje significativo de nuestros programas y presentaciones educativas sobre violencia sexual a los niños adolescentes, adolescentes y adultos jóvenes a través de las escuelas, los grupos de servicio a la juventud, universidades y otros proveedores de servicio enfocado a la juventud.

Muchas de nuestras comunidades conocen nuestros servicios para violencia doméstica

pero no comprenden la amplia gama de los servicios para violencia sexual que proveemos. Para nivelar el conocimiento de la comunidad acerca de nuestros servicios y expandir el acceso, necesitamos dedicar una cantidad desproporcionada de tiempo hablando acerca del espectro completo de violencia sexual y de los servicios para violencia sexual. A veces, los miembros del personal se pueden preocupar de que estos esfuerzos puedan disminuir el trabajo para violencia doméstica de la agencia o incluso consideran que es dedicar tiempo “extra” a agresión sexual. Sin embargo, dadas las normas y el conocimiento histórico de la comunidad, la promoción y el trabajo social de la agencia que se dedique extensivamente a la violencia sexual, en realidad se verá equilibrado para los miembros de la comunidad. Esto refuerza el conocimiento de nuestro personal y de los voluntarios de que brindamos asistencia a sobrevivientes de incesto, a adultos sobrevivientes de abuso sexual infantil, a sobrevivientes de violación y a sobrevivientes que experimentaron hostigamiento sexual, así como a los sobrevivientes de violencia doméstica. Nos aseguramos de que el Mes de concienciación sobre la agresión sexual reciba igual atención que el Mes de concienciación sobre violencia doméstica, con eventos tales como Recuperar la noche, golpes de poesía, muestras del Proyecto de línea de ropa y presentaciones en escuelas, iglesias y clubes. En la programación de prevención, promovemos actitudes, comportamientos y condiciones sociales que reducirán y finalmente eliminarán los factores que causan o contribuyen a la violencia sexual.

Podemos fortalecer la comunicación con la comunidad acerca de la violencia sexual asegurando que nuestro nombre y la información de trabajo social reflejen de manera suficiente a todos los servicios provistos para todos los sobrevivientes. Somos bien conocidos en nuestras comunidades como proveedores de servicio para violencia doméstica, por lo tanto necesitamos ayudar a nuestra comunidad a entender la amplitud de los servicios que ofrecemos. Debemos incrementar el volumen de nuestras conversaciones acerca de violencia sexual para nuestras comunidades para que puedan entender y apoyar el trabajo que hacemos para poner fin a la violencia sexual. Esto no disminuirá el trabajo que hacemos para los sobrevivientes de violencia doméstica. Por el contrario, explicará claramente a todos los miembros de la comunidad que apoyamos también a los sobrevivientes de violencia sexual. Es importante que usemos claramente los términos “violencia sexual”, “agresión sexual” o “violación”. En la mayoría de las comunidades, cuando las personas ven la palabra “violencia” por sí sola en nuestra información, piensan automáticamente en la violencia doméstica o la violencia en citas. El uso de un lenguaje detallado comunica el mensaje completo acerca de nuestros servicios.

Fortalecer nuestra presencia en Internet ayudará positivamente a que nuestra comunidad entienda nuestro trabajo. Una coalición estatal para víctimas de agresión sexual ayuda a los programas a dirigir una auditoría de su sitio web para garantizar que el trabajo para agresión sexual esté representado en igual medida que su trabajo para violencia doméstica. La coalición redactó escenarios, describiendo a sobrevivientes específicos para que los participantes tengan en mente cuando realizan la auditoría. Esta auditoría puede ser usada por miembros del Directorio, voluntarios, miembros

de la comunidad o por agencias relacionadas para revisar el sitio y proveer sus opiniones. Cuando pruebe realizar esta auditoría, piense en los términos de búsqueda que utilizaría esa persona para saber si su agencia aparece en los resultados de búsquedas de los motores de búsqueda. ¿Cuántos clics le llevó desde el motor de búsqueda hasta el sitio web de su agencia o página de medios sociales? ¿Qué servicios considera que están disponibles con sólo mirar el sitio web? ¿La información parece estar al día?

Promovemos nuestros servicios todos los días de varias formas: Afiches, panfletos, verbalmente y por nuestro nombre. El nombre de la agencia envía un mensaje acerca de qué sobrevivientes de violencia pueden recibir los servicios. Salga y mire el nombre de su edificio, o saque el panfleto básico de sus servicios. Piense como un extraño que camina junto a su edificio o levanta su panfleto. Cuando mira el nombre ¿qué imágenes de personas le vienen a la mente? ¿Su nombre es lo suficientemente amplio para incluir a sobrevivientes masculinos y femeninos de agresiones recientes o pasadas? Los nombres de agencia son emotivos y suelen tener una historia compleja. Sin embargo, también son importantes para la promoción. Debemos garantizar que los nombres y la información de contacto de nuestras agencias reflejen adecuadamente todos los servicios provistos, de modo que cualquier observador pueda saber que los servicios de asistencia ante violencia sexual son una parte integral de la agencia. Los nombres de agencia que incluyen palabras o frases como “mujeres golpeadas”, “cónyuges” o “violencia familiar” envían un mensaje claro acerca de a quién están destinados esos servicios y dejan a muchos sobrevivientes de violencia sexual pensando que no es para ellos. Un programa rural de Iowa decidió que necesitaban cambiar el nombre para que fuera más accesible. El director explicó:

“Nuestra agencia fue establecida en 1991 como Servicios para el abuso doméstico. En 1995, nos convertimos en miembro del programa de la Coalición contra la agresión sexual de Iowa. Organicé una reunión con el directorio, el personal y los voluntarios para analizar el cambio del nombre de nuestra agencia para que reflejara mejor nuestros servicios para todas las víctimas y sobrevivientes, específicamente para los sobrevivientes de abuso sexual. Nuestro equipo en conjunto votó por cambiar el nombre de nuestra agencia a Centro de intervención ante crisis y servicio de auxilio. En 1996, implementamos el nuevo nombre de nuestra agencia. Cambiamos todo nuestro material de promoción y agregamos una línea de crisis abierta las 24 horas para los sobrevivientes de abuso sexual. Este cambio aumentó las consultas a nuestra agencia, aumentó la cantidad de sobrevivientes que se contactaron con nuestro programa, aumentó la cantidad de sobrevivientes en nuestros grupos de apoyo y aumentó nuestro trabajo en las escuelas.”

También debemos tener campañas de contacto y concienciación que se enfoquen exclusivamente a la violencia sexual. Esto incluye nuestros afiches, así como otras cosas como nuestros informes anuales. El informe anual y otros informes deberían incluir el número de víctimas de violencia sexual a quienes se asistió, los hechos destacados del año pasado y la información sobre las actividades relativas a violencia sexual. Cuando observa el espacio de su oficina, cuente cuántos afiches y panfletos son específicamente y exclusivamente acerca de violencia sexual.

A menudo se nos convoca para ser la voz de los sobrevivientes en las reuniones de la comunidad, como en las reuniones del gobierno municipal y en otros foros, como en las cartas del editor. Aquí, al igual que en nuestro material impreso

y de Internet, debemos promover nuestro trabajo de agresión sexual más que nuestro trabajo de violencia doméstica con el fin de que nuestra comunidad entienda el espectro de los servicios que podemos ofrecer. En la sociedad estadounidense abunda una incomodidad general de conversar acerca de la sexualidad humana. Esta incomodidad crea un silencio en torno a la violencia sexual y los sobrevivientes de violencia sexual porque muchos encuentran demasiado terrible y perturbador escuchar las historias de los sobrevivientes. Los líderes policiales, fiscales, de trabajo de tratamiento de abuso de sustancias, los líderes religiosos, el personal médico, los docentes y los líderes de la comunidad que se sienten incómodos o que no tienen educación sobre la agresión sexual no tendrán la capacidad de promover o brindar apoyo a los servicios de la agencia dual. Las fuerzas policiales pueden, por ejemplo, remitir inmediatamente a las mujeres a los servicios de violencia doméstica pero se encuentran en un dilema respecto a quién provee los servicios de asistencia a víctimas de agresión sexual. Los líderes de la ciudad conocen la importancia política de brindar apoyo a las mujeres golpeadas y a sus hijos, pero posiblemente evitan hablar acerca la agresión sexual —y financiar la asistencia para agresión sexual— durante una reunión del consejo del municipio. Es nuestra tarea mencionar el tema. Tal vez usted tenga una oportunidad de hablar con los líderes de la ciudad o del condado acerca de la violencia doméstica. Puede usar esta oportunidad para educarlos también acerca de la violencia sexual. Si escribe cartas al editor con frecuencia, podría alternar entre las cartas enfocadas a la violencia doméstica y la violencia sexual.

## Explore este Componente

Consulte nuestra publicación *Escuchar a Nuestras Comunidades: Herramientas para la Evaluación.*

¿Qué sabe la comunidad acerca de sus servicios de asistencia a víctimas de agresión sexual?

Encuentre a alguien que no sepa casi nada acerca de sus servicios. Proporciónele su sitio web, los panfletos y otro material publicitario para que lo revisen y luego converse acerca de lo que hace su agencia. ¿Qué aprendió acerca de su imagen? ¿Qué cambios, de existir alguno, le inspiró a hacer esta entrevista?

También podría intentar hacer lo mismo con personas que ya conocen sus servicios. Se sorprenderá de lo que sabe su comunidad —o lo que piensa que sabe— acerca de usted. También podrá observar que disfruta en gran medida hablar con los miembros de la comunidad de esta forma. Muchas agencias consideran que, lejos de ser incómoda o negativa, la evaluación es una experiencia alentadora y positiva.

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.



# Conclusión

**C**omo proveedores de servicio de auxilio de servicios duales/múltiples, ustedes realizan un trabajo extraordinario para su comunidad. Las estrategias analizadas en este documento acerca de la estructura organizacional, la capacitación del personal y las asociaciones con la comunidad lo ayudarán a equilibrar exitosamente las necesidades programáticas y atender las necesidades únicas de los sobrevivientes de violencia sexual. Al desarrollar su capacidad para atender a los

sobrevivientes de violencia sexual, usted podrá fortalecer y profundizar su extraordinario trabajo y abrir sus puertas a más sobrevivientes.

Con estos diez componentes organizacionales, podemos ayudar a los sobrevivientes a encontrar su voz y recobrar su fuerza. Así como los sobrevivientes siguen adquiriendo su fuerza, nosotros también seguimos aprendiendo y creciendo en el servicio de auxilio.

# Recursos

---

Proyecto de Intercambio de Recursos

Centro Nacional de Recursos para la Violencia Sexual

Evaluación del Programa: El Conocimiento es la Mitad de la Batalla

Prevención Organizacional de la Traumatización Vicaria

Trabajo de Cuidado Personal y Traumatización

Trabajar con Comunidades Rurales de Inmigrantes y Refugiados

Plan de Servicio de Auxilio de Ocho Pasos para Sordos e Hipoacúsicos Sobrevivientes de Agresión Sexual

Servicio para Sobrevivientes de Violencia Sexual con Discapacidades

Brindar apoyo a Lesbianas, Homosexuales, Bisexuales y Personas Transgénero Sobrevivientes de Violencia Sexual.

Construir Asociaciones Significativas: Brindar Apoyo a Sobrevivientes Nativos en las Comunidades Rurales.

Construyendo Puentes de Cuidados: Una Guía para los Programas de Servicios de Asistencia a Víctimas de Agresión Sexual

Herramientas Rurales para la Evaluación de la Agresión Sexual

Fortalecer Nuestra Práctica: Las Diez Fortalezas Esenciales de los Defensores de Víctimas de Violencia Sexual en Agencias de Auxilio de Servicio Dual/Múltiple

Servicios Principales y Características de los Centros de Atención de Crisis por Violación  
Revisión de la Normas de Servicio Estatales

# Recursos

---

Desarrollar Programas Exhaustivos de Servicios para Agresión Sexual

Herramientas para un Equipo SART

Supervisión Remota en las Agencias de Servicio Dual/Múltiple Rurales

Escuchar a Nuestras Comunidades: Herramientas para la Evaluación

Herramientas Rurales para la Evaluación de la Agresión Sexual

# Referencias

---

Centro Nacional para la Prevención y el Control de las Lesiones. (2012). *Panorama de Hechos Sobre Violencia Sexual* [Hoja de datos]. Consultado el 10 de Junio de 2016 en <https://www.cdc.gov/violenceprevention/pdf/sv-datasheet-a.pdf>

Centro Nacional de Recursos para la Violencia Sexual). (2010). *¿Qué es la Violencia Sexual?* Hoja de datos. Consultado el 10 de Junio de 2016 en [http://www.nsvrc.org/sites/default/files/Publications\\_NSVRC\\_Factsheet\\_What-is-sexual-violence\\_1.pdf](http://www.nsvrc.org/sites/default/files/Publications_NSVRC_Factsheet_What-is-sexual-violence_1.pdf)

Centro Nacional de Recursos para la Violencia Sexual y Proyecto de Intercambio de Recursos (2016). *Capacitar al Instructor: Manual de Fundamentos Sobre Servicio de Auxilio para Agresión Sexual*. Manuscrito en preparación.

Richardson, J. I. (2001). *Manual Sobre Trauma Vicario: Soluciones Recomendadas para los Trabajadores contra la Violencia*. Agencia de Salud Pública de Canadá, Centro de Coordinación Nacional Sobre Violencia Familiar.

# Colaboradores

---

Eileen Arnold, Tundra Women's Coalition,  
Bethel, AK

Jessica Hays, Safe Place and Rape Crisis Center,  
Sarasota, FL

Matilda Bee, Tundra Women's Coalition, Bethel,  
AK

Staci Leonard, Family Crisis Services, Garden  
City, KS

Rachel Bruning, Avalon Center, Crossville, TN

Delia Noyola, Safe Place and Rape Crisis Center,  
Sarasota, FL

Patricia Davenport, Our House, Inc., Greenville,  
MS

Donna Richmond, La Piñon Sexual Assault  
Recovery Services of South New Mexico, Las  
Cruces, NM

Marcie Davis, New Mexico Coalition of Sexual  
Assault Programs, Inc.

Johna Sullivan, Crisis Intervention & Advocacy  
Center, Adel, IA

Katryn Duarte, Rape Victim Advocacy  
Program, Iowa City, IA

Valerie Williams, Hope Shores Alliance, Alpena,  
MI

Grace Frances, Florida Council Against Sexual  
Violence



[illegible]



COALICION NACIONAL DE VIOLENCIA SEXUAL  
**Proyecto de Intercambio de Recursos**



---

[www.resourcesharingproject.org](http://www.resourcesharingproject.org)