

**Como apoiar
as vítimas/
sobreviventes
da violência
baseada no gênero
(VBG) quando
o agente da VBG
não se encontra
na sua zona.**



**GUIA PRÁTICO DE BOLSO
PARA PROFISSIONAIS
DE AJUDA HUMANITÁRIA**

O QUE É UM GUIA DE BOLSO

O **Guia de Bolso** e o seu material de apoio¹ apresenta aos profissionais de ajuda humanitária informação sobre:

- > **Como apoiar a vítima de violência baseada no género (VBG)?**
- > **Quem lhe apresentou a sua experiência de VBG?**
- > **Em contexto onde não existe agente da VBG (incluindo sistema de referência da vítima/vítima/sobrevivente da VBG ou ponto focal da VBG) disponível.**

O **Guia de Bolso** utiliza padrões globais para disponibilizar apoio e informação básicos às vítimas/sobreviventes de VBG sem provocar mais danos. Incentiva-se a adaptação deste recurso ao seu contexto local com o apoio do especialista em VBG de forma a manter uma abordagem centrada na vítima/sobrevivente.

Embora o **Guia de Bolso** utilize o quadro de Primeiros Socorros Psicológicos (PSP) (Preparar, Observar, Ouvir e Ligar), não são necessários conhecimentos ou formação prévios em PSP. Incentiva-se formação abrangente em PSP.

SECÇÃO	PÁGINA	UTILIZAR PARA
Mensagens chave	2 e 3	Orientação imediata
Árvore da decisão	4	
Ficha de informação sobre os serviços disponíveis	5 e 6	
Os sim, os não e o que dizer: Observar Ouvir Ligar	7 8 9 e 10	
Guia prático Procurar apoio e PSEA Preparar, Observar, Ouvir e Ligar	11 12 a 15	Preparação e desenvolvimento de conhecimentos e de capacidades para responder
Crianças e adolescentes	16 a 19	Orientação imediata para crianças e adolescentes menores de 18 anos

¹ O *Guia de Bolso complementar* é uma *Nota Explicativa* e um *Guia com Dicas/Procedimentos para o Utilizador*.

MENSAGENS-CHAVE

→ **Fale sempre com um especialista em VBG para saber que serviços de atendimento às vítimas/sobreviventes da VBG estão disponíveis na sua zona.** Alguns serviços podem apresentar a forma de linha directa, aplicação móvel ou outro suporte remoto.

→ **Saiba que outros serviços estão disponíveis na sua zona.** Identifique os serviços prestados por parceiros de ajuda humanitária, tais como de saúde, apoio psicossocial, abrigo e produtos não alimentares. Considere os serviços prestados pelas comunidades, tais como mesquitas/igrejas, grupos de mulheres e organizações de serviços para pessoas com deficiência.

→ **Lembre-se da sua função.** Ouça com atenção sem julgar. Apresente informação exacta e actualizada sobre os serviços disponíveis. Deixe a vítima/sobrevivente fazer as suas opções. Saiba o que pode ou não pode gerir. Se não houver agente da VBG na sua zona, pode haver outros parceiros, tais como especialista em protecção da criança ou em saúde mental, que podem apoiar as vítimas que necessitam de atenção e apoio adicionais. Peça autorização à vítima antes de a encaminhar para a mais alguém. Não force a vítima/sobrevivente se ela disser não.

→ **Não identifique nem procure proactivamente as vítimas/sobreviventes da VBG.** Esteja disponível caso alguém peça apoio.

→ **Lembre-se do seu mandato.** Os profissionais de ajuda humanitária são

mandatados para prestar apoio sem julgamento e sem discriminação às pessoas que necessitam, independentemente de: género, orientação sexual, identidade de género, estado civil, nível de deficiência, idade, etnia/tribo/raça/religião, que cometeram/se envolveram em violência e a situação em que a violência foi cometida.

Utilize uma abordagem centrada na vítima/sobrevivente que pratique:

→ **Respeito.** As suas acções devem ser orientadas pelo respeito pelas opções, desejos, direitos e dignidade da vítima/sobrevivente.

→ **Segurança.** A segurança da vítima/sobrevivente é a principal prioridade.

→ **Confidencialidade.** As pessoas têm o direito de escolher a quem contar ou não a sua história. Manter a confidencialidade significa não partilhar informação a terceiros.

→ **Não-discriminação.** Prestar tratamento igual e justo a quem necessitar de apoio.

→ **Se existirem serviços de saúde, preste, sempre, informação sobre o que estiver disponível.** Partilhe o que sabe e, o mais importante ainda, explique o que não sabe. Deixe a vítima/sobrevivente decidir sobre o que deseja aceder. A recepção de cuidados médicos de qualidade dentro de 72 horas pode prevenir a transmissão de infecções sexualmente transmissíveis (ITSs) e dentro de 120 horas pode prevenir a

- > Dê oportunidade às pessoas com deficiência de comunicarem consigo sem a presença do cuidador, se desejado, para não comprometer ou criar tensão nesse relacionamento.
- > Se um homem ou rapaz for estuprado, não significa que é homossexual ou bissexual. A violência baseada no género baseia-se no poder e não na sexualidade da pessoa.
- > As minorias sexuais e de género correm, em geral, maior risco de danos e de violência devido à sua orientação sexual e/ou identidade de género. Ouça, de forma activa, e procure apoiar todas as vítimas/sobreviventes.
- > Qualquer pessoa pode cometer um acto de violência baseada no género, incluindo o cônjuge, parceiro íntimo, familiar, cuidador, parente, estranho, pai ou mãe ou alguém que troque dinheiro ou bens por acto sexual.
- > Qualquer pessoa pode ser vítima de violência baseada no género - que inclui, mas não se limita a, pessoas casadas, idosos ou pessoas que se envolvem em trabalho sexual.
- > **Proteja a identidade e a segurança da vítima/sobrevivente. Não escreva, não tire fotos nem partilhe, verbalmente, informação pessoal/que identifique a vítima/sobrevivente ou a sua experiência, incluindo ao seu supervisor. Guarde os telefones e os computadores para evitar a preocupação de que a voz da vítima/sobrevivente esteja a ser gravada.**

- > Informação pessoal/que identifica inclui nome da vítima, o(s) agressor(es), data de nascimento, número de registo, endereço domiciliar, endereço do trabalho, local onde os filhos frequentam a escola, a hora exacta e o local do incidente, etc.
- > Partilhe informação geral, não identificável:
 - À sua equipa ou parceiros do sector, como esforço para tornar o seu programa mais seguro.
 - À sua rede de apoio, quando procurar cuidados pessoais e incentivo.

“Tive conhecimento que as pessoas sofrem de assédio no ponto de água porque está isolado e distante. Pode-se tentar reduzir este assédio, ao incentivar a utilização de um ponto de água mais próximo ou ao incentivar acarretar a água em grupo, ou ...”

“Alguém partilhou-me uma má experiência que sofreu. Não posso partilhar os detalhes, mas necessito de apoio porque esta interacção me está afectar.”



ÁRVORE DE DECISÕES

Para crianças e adolescentes, vá para a página 16.



PREPARE-SE

Conheça os serviços existentes

Incidente de VBG é lhe informado...

Por outra pessoa...

Apresente informação actualizada e exacta sobre os serviços e apoio que estejam disponíveis para a vítima/sobrevivente. Incentive a pessoa a partilhar essa informação, de forma segura e confidencial, à vítima de forma que ela possa divulgar como desejar.

NOTA: Não procure vítima(s)/sobrevivente(s) de VBG.

Pela vítima/sobrevivente...

OBSERVAR E ESCUTAR

(consulte as páginas 7 e 8)

Apresente-se. Pergunte como pode ajudar. Pratique o respeito, segurança, confidencialidade e não a discriminação.

Existe agente/referência/encaminhamento de VBG

Sim. Siga a referência/encaminhamento da VBG para informar a vítima/sobrevivente sobre os serviços de atendimento à VBG disponíveis e encaminhe se a vítima/sobrevivente autorizar

Não. LIGAR (consulte as páginas 9 e 10)

Dê informação exacta sobre os serviços disponíveis.

A vítima/sobrevivente opta por estar ligada a um serviço?

Sim. Dê informação detalhada sobre o recurso/serviço disponível, incluindo como acedê-lo, horário e local relevantes, pontos focais no serviço, opções de transporte seguro, etc. Não partilhe informação sobre a vítima/sobrevivente ou a sua experiência com outra pessoa sem o consentimento explícito e informação da vítima/sobrevivente. Não registre detalhes do incidente ou identificadores pessoais da vítima/sobrevivente.

Não. Mantenha a confidencialidade. Explique que a vítima/sobrevivente pode mudar de ideia e procurar os serviços mais tarde. Se os serviços forem temporários, móveis ou estiverem disponíveis por tempo limitado, dê informação sobre quando esses serviços deixarão de existir.

FICHA DE INFORMAÇÃO

Preencha esta ficha de informação para obter serviços na sua zona e mantenha-a em local de fácil acesso.

Trabalhe com um especialista em VBG, com o líder da sua equipa e com os parceiros para identificar: (1) serviços disponíveis prestados por parceiros da ajuda humanitária; e (2) serviços baseados na comunidade, tais como grupos religiosos/locais de culto, grupos de mulheres, organizações de pessoas com deficiência, etc.

Protecção da criança	Informação:	
	Pontos focais:	
Saúde mental/ apoio psicossocial	Informação:	
	Pontos focais:	
Saúde	Informação:	
	Pontos focais:	
Saúde sexual e reprodutiva	Informação:	
	Pontos focais:	
Produtos não alimentares/ WASH incl. kits de dignidade	Informação:	
	Pontos focais:	
Abrigo	Informação:	
	Pontos focais:	

Legal	Informação:	
	Pontos focais:	
Alimentos e nutrição	Informação:	
	Pontos focais:	
Serviços para jovens/ adolescentes	Informação:	
	Pontos focais:	
Serviços para pessoas com deficiência	Informação:	
	Pontos focais:	
Serviços para minorias sexuais e de género	Informação:	
	Pontos focais:	
Serviços para crianças ou agregados familiares chefiados por mulheres	Informação:	
	Pontos focais:	
Outros	Informação:	
	Pontos focais:	
Otros	Informação:	
	Pontos focais:	

O QUE FAZER, O QUE NÃO FAZER E O QUE DIZER

Para as crianças e adolescentes, consulte a página 16.



OBSERVAR

O que FAZER

- ✓ **PERMITA** que a sobrevivente se aproxime de si. Ouça as suas necessidades.
- ✓ **PERGUNTE** primeiro como pode atender às suas necessidades básicas urgentes. Algumas vítimas/sobreviventes podem necessitar de cuidados médicos imediatos ou de roupa.
- ✓ **PERGUNTE** à vítima/sobrevivente se se sente confortável a conversar consigo no seu local actual. Se a vítima/sobrevivente estiver acompanhada por uma pessoa, não presuma que seja seguro conversar com ela sobre a sua experiência à frente dessa pessoa.
- ✓ **PRESTE** apoio prático, tal como oferecer água, um lugar privado para sentar, um lenço de papel, etc.
- ✓ **PEÇA**, da melhor forma possível, à vítima/sobrevivente que escolha a pessoa com quem se sente à vontade para traduzir e/ou apoiá-la, se necessário.

O que NÃO FAZER

- ✗ **NÃO** ignore a pessoa que se aproximar de si e partilha que teve uma má experiência, algo desconfortável, algo errado e/ou violento.
- ✗ **NÃO** force a ajuda às pessoas de forma intrusiva ou agressiva.
- ✗ **NÃO** exagere. Fique calmo.
- ✗ **NÃO** pressione a vítima/sobrevivente a partilhar mais informação para além do que ela se sente confortável em partilhar. Os detalhes do que aconteceu e com quem não são importantes ou relevantes para o seu papel de ouvir e prestar informação sobre os serviços disponíveis.
- ✗ **NÃO** pergunte se alguém foi vítima de VBG, foi estuprada, foi espancada, etc.

Exemplos do que dizer...

- “Parece que está com muitas dores neste momento, gostaria de ir à unidade sanitária?”
- “Sente-se bem neste local? Existe outro local onde se sentirá melhor? Sente-se confortável a conversar aqui?”
- “Deseja um pouco de água? Por favor, fique à vontade e sente-se.”



ESCUTAR

O que FAZER

- ✓ **TRATE** a informação partilhada com confidencialidade. Se precisar de procurar aconselhamento e orientação sobre a melhor forma de apoiar a vítima/sobrevivente, peça a autorização à vítima/sobrevivente para conversar com um especialista ou colega. Faça isso sem revelar os identificadores pessoais da vítima/sobrevivente.
- ✓ **GIRA** as expectativas quanto aos limites da sua confidencialidade, **se aplicável ao seu contexto.**²
- ✓ **GIRA** as expectativas quanto à sua função.
- ✓ **OUÇA** mais do que fala.
- ✓ **FAÇA** afirmações de conforto e apoio; reforce que o que lhe aconteceu não foi por culpa dela.

O que NÃO FAZER

- ✗ **NÃO** escreva, não tire fotos à vítima/sobrevivente, não grave a conversa no seu telefone ou em outro dispositivo, nem informe à outras pessoas, incluindo os media.
- ✗ **NÃO** faça perguntas sobre o que aconteceu. Em vez disso, ouça e pergunte o que pode fazer para apoiar.
- ✗ **NÃO** faça comparações entre a experiência da pessoa e algo que aconteceu com outra pessoa. Não diga que a situação “não é grande coisa” ou não é importante. O que importa é como a vítima/sobrevivente se sente devido à sua experiência.
- ✗ **NÃO** duvide nem contradiga o que alguém lhe disser. Lembre-se que a sua função é ouvir sem julgar e dar informação sobre os serviços disponíveis.

Exemplos do que dizer...

- “Como lhe posso apoiar?”
- “O que falámos fica entre nós. Não partilharei nada sem a sua autorização.”
- “Tentarei apoiá-la o máximo que puder, mas não sou conselheiro. Posso partilhar a informação que possuo sobre o apoio disponível.”
- “Por favor, partilhe comigo o que quiser partilhar. Não precisa de me contar a sua experiência para lhe prestar informação sobre o apoio disponível.”
- “Lamento muito que isso lhe tenha acontecido.”
- “O que aconteceu não foi por sua culpa.”

² Existem contextos que possuem normas de relatório obrigatórias relacionadas com determinados tipos de casos. Consulte o ponto focal da Protecção e/ou o especialista em VBG para obter mais informação e orientação.



LIGAR

O que FAZER

- ✓ **RESPEITE** os direitos da vítima/sobrevivente de tomar as suas decisões.
- ✓ **PARTILHE** informação sobre os serviços disponíveis, mesmo que não sejam serviços especializados em VBG.
- ✓ **DIGA** à vítima/sobrevivente que ela não precisa tomar nenhuma decisão neste momento, que pode mudar de ideia e aceder a esses serviços mais tarde.
- ✓ **PERGUNTE** se existe alguém, amigo, familiar, cuidador ou outra pessoa em quem a vítima/sobrevivente confia para pedir apoio.
- ✓ **OFEREÇA** o seu telefone ou dispositivo de comunicação, se se sentir seguro em fazê-lo, à vítima/sobrevivente para contactar com a pessoa em quem confia.
- ✓ **PEÇA** autorização à vítima/sobrevivente antes de tomar medidas.
- ✓ **TERMINE** a conversa de forma solidária.

O que NÃO FAZER

- ✗ **NÃO** exagere nas suas capacidades, não faça promessas falsas nem dê informação falsa.
- ✗ **NÃO** ofereça o seu conselho ou opinião sobre a melhor sequência de acções ou o que fazer a seguir.
- ✗ **NÃO** presuma que sabe o que pessoa quer ou necessita. Algumas acções podem colocar a pessoa em risco adicional de estigma, retaliação ou dano.
- ✗ **NÃO** faça suposições sobre alguém ou as suas experiências e não discrimine por qualquer motivo, incluindo idade, estado civil, deficiência, religião, etnia, classe, orientação sexual, identidade de género, identidade do(s) agressor(es), etc.
- ✗ **NÃO** tente fazer as pazes, reconciliar ou resolver a situação entre a vítima/sobrevivente da VBG e a outra pessoa (tal como, o agressor, ou terceira pessoa, familiar, membro do comité da comunidade, líder comunitário, etc.)
- ✗ **NÃO** partilhe os detalhes do incidente e os identificadores pessoais da vítima/sobrevivente com terceiros. Isso inclui familiares da vítima, forças policiais/de segurança, líderes comunitários, colegas, supervisores, etc. A partilha dessa informação pode provocar mais danos à vítima/sobrevivente.
- ✗ **NÃO** pergunte, nem contacte com a vítima/sobrevivente após terminar a conversa.





Exemplos do que dizer...

- “A nossa conversa ficará entre nós.”
- “Não sou conselheiro, no entanto, posso dar-lhe a informação que tenho. Existem pessoas/ organizações que lhe podem prestar apoio e/ou à sua família. Gostaria de as conhecer?”
- “Aqui estão os detalhes do serviço, incluindo o local, horário em que o serviço está aberto, o custo (se aplicável), opções de transporte e o nome da pessoa com quem pode conversar.”
- “Existe alguém em quem confia que pode pedir apoio, talvez um familiar ou um amigo? Gostaria de utilizar o meu telefone para ligar para alguém que precisa neste momento?”
- “Quando se tratar das próximas fases, a consideração mais importante é o que deseja e sentir-se confortável.”
- “Não se sinta pressionada para tomar decisões agora. Pode pensar sobre os acontecimentos e mudar de ideias no futuro.”
- “Não posso falar com alguém em seu nome para tentar resolver a situação. Mas o que posso fazer é apoiá-la durante a nossa conversa e ouvir as suas preocupações.”
- “Parece que tem um plano de como gostaria de sair daqui. Esse é um passo positivo.”

PERSPECTIVA DA VÍTIMA/SOBRVIVENTE BENEFÍCIOS E RISCOS DE PROCURAR APOIO

Procurar serviços nem sempre é seguro para a vítima/sobrevivente e pode levar a mais danos. Lembre-se que a sua função é prestar informação exacta e actualizada sobre os serviços disponíveis e deixar que a vítima/sobrevivente faça as suas escolhas sobre o que lhe parecer mais seguro. Considere os seguintes exemplos de benefícios ou de riscos:

RISCOS de procurar apoio

- > Possibilidade de os amigos, familiares e/ou comunidade da vítima/sobrevivente descobrirem, o que pode resultar em estigmatização, expulsão de casa ou da comunidade e/ou exposição a mais violência.
- > Possibilidade de o(s) agressor(es) descobrir que outras pessoas sabem o que aconteceu e levar à retaliação, e provocar dano, ou até matar a vítima/sobrevivente.
- > Possibilidade de os prestadores de serviços ficarem expostos a ameaças e violência por parte do agressor ou da comunidade, se forem considerados como quem está a ajudar a vítima/sobrevivente.
- > Possível resposta insensível dos prestadores de serviços, se não forem formados de forma adequada.

BENEFÍCIOS de procurar apoio

- > Acesso ao apoio para salvar a vida, quando estiver em perigo.
- > Acesso a cuidados médicos seguros, confidenciais e profissionais de forma atempada, que pode prevenir o HIV e a gravidez indesejada.
- > Acesso a outros serviços que proporcionam mais dignidade e conforto, incluindo opções de segurança e apoio psicossocial.
- > Acesso a apoio que pode prevenir a ocorrência de mais violência.

EXPLORAÇÃO E ABUSO SEXUAL por agente de ajuda humanitário ou pessoa associado à ajuda humanitária

Protecção contra exploração e abuso sexual (PEAS) é um termo utilizado em referência às medidas tomadas para proteger as pessoas vulneráveis à exploração e ao abuso sexual por parte de agentes de ajuda humanitária e pessoal associado, incluindo trabalhadores da ajuda humanitária, voluntários, guardas de segurança, contratados, motoristas, pessoal da missão das Nações Unidas, pessoal da polícia das Nações Unidas, forças de manutenção da paz, fornecedores/vendedores de bens e serviços para fins humanitários, etc.

Independentemente de quem é o agressor, o roteiro para apoiar as vítimas/vítima/sobreviventes de VBG, conforme descrito neste recurso, permanece o mesmo. Para responsabilidades adicionais que surgem quando o agressor é um trabalhador da ajuda humanitária ou associado à ajuda humanitária, contacte com o ponto focal da PEAS ou com a rede da PEAS do país.



PREPARE-SE

A preparação é chave. Mesmo sem agente da VBG (incluindo a referência da VBG ou o ponto focal de VBG) disponível na sua zona, pode haver outros serviços, incluindo a nível local/da comunidade, que podem ser úteis para atender às necessidades da pessoa. Provavelmente conhece mais serviços do que pensa!

Conheça os serviços disponíveis

- Utilize a **Ficha de informação (página 5 e 6)** para preencher a informação sobre os serviços disponíveis. Trabalhe com o especialista em VBG, com o líder da sua equipa, com os colegas e com outros parceiros. Anote a informação necessária sobre como aceder a esses serviços, incluindo para onde ir, com quem conversar e quem pode/não pode ter acesso a eles (p.e., apenas mulheres, documentação necessária, etc.).
- Peça ao líder da sua equipa, gestor do programa e/ou coordenador do grupo/sector os protocolos de Prevenção da Exploração e Abuso Sexual. Caso a sua agência não possua o protocolo de PEAS estabelecido, considere contactar com o ponto focal da PEAS para obter orientação para o seu contexto.

A prática leva à perfeição

- Sinta-se à vontade com os **argumentos do exemplo nas páginas 7 - 10**. Pratique em voz alta ou com colegas e amigos. Quanto mais praticar, mais à

vontade se sentirá se a vítima/sobrevivente de VBG procurar a sua ajuda.

- Consulte o **Manual de Dicas do Utilizador** para obter informação adicional sobre como formar sobre/praticar esse material.
- O **Guia de Bolso** é útil para quem está a passar por uma situação difícil. A próxima vez que o seu colega ou amigo procurar ajuda ou conselhos, pratique, utilizando as perguntas e afirmações contidas neste recurso. Inclua em este recurso.



OBSERVAR

Quando alguém divulga a sua experiência de violência baseada no género a si...

Apresente-se

- Apresente o seu nome, a sua função e quem é. Pergunte como pode ajudar.

Atenda às necessidades básicas urgentes

- Cada pessoa tem necessidades básicas diferentes, que podem incluir atendimento médico urgente, água, encontrar um ente querido, ou um cobertor, ou roupa se perdida, rasgada, manchada ou removida. Especialmente para vítimas/sobreviventes de VBG, a roupa pode ser a principal e urgente necessidade para se sentirem mais confortáveis e dignas.
- Deixe a vítima/sobrevivente dizer-lhe como se sente quanto à sua protecção e segurança pessoal. Tenha cuidado para não fazer suposições com base no que vê.

Conheça as diferentes vias pelas quais as pessoas procuram apoio

- > Permita que as pessoas manifestem as suas emoções, independentemente da forma que adoptem. As pessoas respondem, de forma diferente, à pressão e às crises. Algumas pessoas ficam quietas e não são capazes de falar; outras zangam-se e gritam; outras culpam-se pelo que lhes aconteceu; outras choram; outras são violentas, etc.
- > Pessoas com deficiência, pessoas que falam uma língua diferente e outras enfrentam barreiras diferentes ao procurar apoio. Respeite os princípios e a confidencialidade centrados na vítima/sobrevivente ao encontrar formas de ouvir e apoiar essas pessoas. Mesmo que não consiga entender a pessoa demonstre, sempre, cuidado e apoio.

- > Garanta a presença de pessoal do sexo feminino ao prestar apoio, em particular em contextos onde as mulheres e/ou raparigas não são capazes de interagir com os homens devido a motivos culturais

Reconheça o que pode e o que não pode gerir

- > Algumas situações requerem apoio mais especializado que está além da sua função, tais como situações que envolvem crianças, denúncias obrigatórias,³ perigo iminente para a vítima/sobrevivente ou onde a vítima/sobrevivente ou outras pessoas podem sofrer danos. Pode haver pontos focais com capacidade de prestar melhor apoio nesse cenário. Consulte a sua Ficha de informação (**página 5 e 6**).

LEMBRE-SE, se quiser procurar apoio de um supervisor ou de outro profissional de ajuda humanitária, **deve pedir SEMPRE primeiro autorização à vítima/sobrevivente**. Diga à vítima/sobrevivente com quem deseja conversar, porque é que deseja conversar com ela e qual é a informação que deseja partilhar. Se a vítima/sobrevivente não estiver à-vontade, ou se recusar a partilha da sua informação, ajude-a da melhor forma possível, utilizando as ferramentas do presente Guia de Bolso



³ Existem contextos que possuem normas de relatório obrigatórias relacionadas com determinados tipos de casos. Consulte o seu ponto focal de Protecção e/ou especialista em VG para obter mais informação e orientação.



OUVIR

Após garantir que as necessidades básicas da vítima/sobrevivente estejam atendidas e que ela não esteja em perigo imediato, **OIÇA**.

A vítima/sobrevivente pode ficar muito perturbada e/ou confusa, mas como pessoa que ajuda é importante manter-se o mais calma possível. Permita que a pessoa partilhe o máximo ou o mínimo de informação que gostaria. Não é sua função prestar aconselhamento, levar a pessoa aos serviços ou realizar uma entrevista detalhada sobre o que aconteceu com ela. Em vez de fazer perguntas detalhadas sobre o incidente, concentre-se em prestar informação sobre os serviços que conhece que estão disponíveis.

DICA: Normalmente, é melhor evitar perguntas, especialmente as que começam com “PORQUÊ”, porque essas perguntas podem parecer culpar a vítima. Em vez disso, basta ouvir ou, se necessário, fazer perguntas, tais como, “posso falar sobre os serviços disponíveis para lhe ajudar”, ou “como gostaria que lhe ajudasse?”

O PODER DO OUVIR:

Às vezes, pode se estar numa situação em que não existem serviços ou recursos disponíveis para partilhar com a vítima/sobrevivente. Pode sentir-se impotente. É importante que seja honesto com a vítima/sobrevivente, reconheça a coragem da vítima/sobrevivente em partilhar a sua experiência consigo, manifeste que lamenta não poder ser mais útil e proporcione à vítima/sobrevivente a maior dignidade possível no decurso da conversa. Estar presente enquanto se demonstra uma escuta activa é, por si só, favorável.



LIGAR

Ao apoiar a vítima/sobrevivente a tomar decisões sobre as próximas fases. . .

Pergunte à vítima/sobrevivente se há alguém em quem confia para pedir apoio.

- > Se lhe perguntarem qual é a sua opinião, incentive a vítima/sobrevivente a decidir para quem ir, quando e porquê.
- > Não dê a sua opinião sobre a situação.

Se houver algum serviço, preste informação exacta à vítima/sobrevivente sobre os serviços ou as opções disponíveis para maior conforto.

- > A preparação é chave. Utilize a sua Ficha de informação (páginas 5 e 6) e certifique-se se tem informação exacta e actualizada sobre os serviços disponíveis e como ter acesso a eles.
- > Se não tiver certeza de que existe um serviço específico, diga que não tem certeza.

Com compaixão, termine a conversa.

- > Mantenha a confidencialidade.
- > Reforce, de forma positiva, as decisões tomadas pela vítima.

- > Lembre-se que a sua função é apoiar a vítima/sobrevivente nas suas decisões e escolhas, mesmo que a vítima/sobrevivente não as faça. Não participe em sessões ou reuniões repetidas com a vítima/sobrevivente, nem aconselhamento ou tentativas de gerir o caso da vítima/sobrevivente.

Após a conversa

Reflexão e cuidado pessoal: É importante lembrar que pode fazer tudo certo, mas não vai consertar a experiência dessa pessoa ou aliviar a sua dor. Escutar e ouvir as experiências de outras pessoas pode expô-la à sua experiência dolorosa, traumática ou danosa, conhecida, também, como trauma secundário. Pense em como cuidar de si quando esses sentimentos surgirem. Contacte com o seu sistema e rede de apoio, incluindo os seus colegas, o líder de equipa ou o especialista em VBG, para informar sobre o intercâmbio (tendo em mente a confidencialidade da vítima/sobrevivente) e procurar apoio.

Como determinados tipos de violência (por exemplo, violência doméstica) podem ocorrer de forma recorrente, poderá ver essa pessoa novamente ou pode ser informado que sofreu outro incidente de violência. Não pode mudar as suas experiências, mas pode:

- > Ouvir, sem julgar, a vítima/sobrevivente durante cada incidente, independentemente de ter conversado com ela anteriormente ou não.
- > Pensar em como melhorar a sua programação, tornar os serviços que presta mais seguros e criar um ambiente mais positivo para quem sofre de VBG.

APOIAR CRIANÇAS E ADOLESCENTES MENORES DE 18 ANOS

MENSAGENS-CHAVE

- > **Converse sempre com o especialista em VBG ou em protecção da criança do seu país/ contexto para primeiro compreender.**(1) que serviços estão disponíveis na sua zona; e (2) os protocolos e os procedimentos locais.⁴
- > **Não ofenda.** Não procure vítimas/sobreviventes crianças. Não é seu trabalho investigar ou avaliar se uma criança/adolescente é vítima/sobrevivente de violência. Fazer isso pode levar a mais violência e riscos para a criança/adolescente. Seja acessível se a criança/adolescente quiser procurar a sua ajuda.
- > **Lembre-se da sua função.** Se a criança/adolescente entrar em contacto consigo para receber ajuda:
 1. Ouça com atenção, sem julgar.
 2. Apoie a criança/adolescente

ligando-a ao adulto que a criança/adolescente identifique como seguro e de confiança. Pode não ser pai/mãe, cuidador ou familiar.sienta salvo. Dicha persona podría no ser uno de los padres, cuidador o un familiar.

3. Não tome decisões por ela, incluindo forçar o cuidador da criança/adolescente ou outra pessoa a estar com ela quando falar consigo.

- > **Proporcione conforto.** Permita que a criança/adolescente lidere a conversa, mesmo que isso signifique prestar companhia em silêncio. Esteja ao nível dos olhos com linguagem corporal aberta para mostrar à criança/adolescente que ela pode se abrir para si, se quiser. Abstenha-se de fazer perguntas sobre o que aconteceu, com quem e porquê - em vez disso, utilize afirmações reconfortantes e fale de forma que ela entenda.

LEMBRE-SE, se o agente de VBG ou protecção da criança/sistema de referência estiver disponível na sua zona, facilite o encaminhamento, de forma segura e confidencial, da criança/adolescente a um especialista para a ajudar melhor
Utilize esta orientação quando **não houver agente de VBG ou de protecção da criança/via de encaminhamento** disponível na sua zona.



⁴ Consulte o seu ponto focal de VBG ou Protecção da Crianças no país sobre protocolos e procedimentos locais, incluindo: (1) limites de confidencialidade; e (2) pontos focais de VG e Protecção da Criança designados.

----> **Trate cada criança de forma justa.** As crianças devem receber apoio imparcial, independentemente de sexo, idade, situação familiar, estatuto do seu cuidador ou outra parte da sua identidade. Não trate a criança vítima/sobrevivente de VBG como desamparada. A criança tem capacidades e pontos fortes únicos, e possui capacidade para curar. Converse com a criança vítima/sobrevivente de forma que ela entenda e respeite a sua dignidade e opinião.

----> **Mantenha a confidencialidade.** Não anote, não tire fotos nem documente a sua interacção com a criança/adolescente. Guarde os telefones ou computadores que possam dar a entender como está a gravar a conversa. Peça autorização para partilhar informação sobre a criança/adolescente ou a sua experiência. Isso significa perguntar se pode partilhar a informação mesmo com alguém que a criança/adolescente identifique como pessoa em quem confia.

----> **Garanta a segurança da criança.** A segurança física e emocional da criança é a principal preocupação. Considere a segurança da criança em todas as interacções com ela e em relação às próximas fases a serem seguidas.



Existem casos que pode não estar claro como apoiar **o melhor interesse da criança e o seu bem-estar físico e mental**. Se tiver dúvidas sobre a segurança da situação, informe à criança que precisará de falar, de forma confidencial, com outro prestador de serviços ou membro da equipa que tenha mais conhecimento sobre como garantir a sua segurança.

----> **Saiba como a criança/adolescente ou o seu cuidador podem procurar apoio.** Crianças e adolescentes procuram ajuda de forma diferente da dos adultos e raramente divulgam de forma directa. As crianças podem achar difícil confiar ou conversar com adultos, especialmente adultos que não conhecem bem; podem ter medo, sentir-se embaraçada ou ter vergonha; ou podem ter receio de manifestar as suas emoções. Pode: (1) ouvir rumores de abuso da criança; (2) ser abordado por adultos que procuram ajuda para uma criança; ou (3) suspeitar de abuso de uma criança com base em sinais ou comportamentos da criança.

SE ALGUÉM PEDIR AJUDA PARA UMA CRIANÇA/ADOLESCENTE COM NECESSIDADE...

- ✓ **PRESTE** informação exacta e actualizada sobre os serviços disponíveis à pessoa que pedir apoio.
- ✓ **RESPEITE** a confidencialidade.⁴

- ✗ **NÃO** investigue rumores, nem procure encontrar/entrevistar a criança/adolescente.
- ✗ **NÃO** discuta ou partilhe os detalhes do que soube de alguém.⁴

SE A CRIANÇA/ADOLESCENTE PROCURAR A SUA AJUDA...



OBSERVAR

- ✓ **PERGUNTE** à criança/adolescente se quer encontrar um lugar tranquilo e privado para conversar. Certifique-se que é um local onde outras pessoas possam vê-la, mas não ouvi-la.
- ✓ **CERTIFIQUE-SE** que está sentado ao nível dos olhos. Mantenha a linguagem corporal aberta.
- ✓ **PERGUNTE** às raparigas e aos rapazes se querem conversar com uma mulher ou homem adulto do mesmo sexo.

- ✗ **NÃO** instrua a criança/adolescente a ir para um local mais calmo ou privado, nem isole a criança contra sua vontade.
- ✗ **NÃO** toque, abrace ou tenha contacto físico, porque pode ser traumatizante, desconfortável e angustiante.



ESCUTAR

- ✓ **OUÇA** atentamente e preste atenção à comunicação corporal não verbal.
- ✓ **ESTEJA** calmo e seja paciente, e aceite o que está a ser dito sem julgar.
- ✓ **DEIXE** que a criança/adolescente se expresse e utilize as suas palavras.

- ✗ **NÃO** entreviste nem avalie. Não anote, não tire fotos, nem partilhe, verbalmente, informação sobre a criança/adolescente ou a sua experiência.
- ✗ **NÃO** demonstre choque, descrença, zanga ou outra reacção que possa provocar sofrimento à criança/adolescente.
- ✗ **NÃO** utilize palavras difíceis, nem fale mais do que a criança/adolescente.



CONFORTAR

- ✓ **GARANTA** à criança/adolescente que fez bem em lhe contar o que aconteceu.
- ✓ **RESPEITE** a opinião, as crenças e as ideias da criança.
- ✓ **UTILIZE** afirmações reconfortantes adequadas ao contexto cultural... como os seguintes exemplos:
 - “Acredito em ti” - *cria confiança*
 - “Estou feliz por me teres dito” - *estabelece relacionamento com a criança*
 - “Obrigado por partilhares a tua experiência” - *manifesta empatia*
 - “Foste corajosa em falar comigo” - *tranquiliza e capacita*

- ✗ **NÃO** faça promessas que não possa cumprir, tal como dizer: “tudo ficará bem”, quando não estiver sob o seu controlo garantir o bem-estar da criança.
- ✗ **NÃO** force a criança/adolescente a continuar com a conversa consigo, se ela não quiser.



LIGAR

- ✓ **PERGUNTE** se existe alguém em quem a criança/adolescente confia e se quer ajuda para ir ter com essa pessoa, ou se quer acompanhamento para a encontrar.
- ✓ **FIQUE** com a criança/adolescente até que ela se sinta segura ou esteja sob os cuidados de alguém que ela identifique como segura e de confiança.
- ✓ **FAÇA** com que a criança/adolescente e o adulto confiem em informações exactas e relevantes sobre os serviços disponíveis e como ter acesso a eles.
- ✓ **DIGA** o que sabe e o que não sabe. Diga: “Não sei”; ou: “Não tenho essa informação”, se não tiver a informação solicitada.

- ✗ **NÃO** force a criança/adolescente a ter presente o seu cuidador ou outra pessoa, quando ela conversar consigo, porque essa pessoa pode ter cometido a violência, ou a criança/adolescente pode não querer partilhar a sua experiência com ela.
- ✗ **NÃO** deixe a criança/adolescente sem atendimento, enquanto estiver angustiada (por exemplo, a chorar, zangada ou em estado de choque).
- ✗ **NÃO** tente resolver a situação sozinho, faça um plano, ou tome decisões a favor da criança/adolescente.

Referência à idade e à capacidade da criança de tomar decisões

Note-se que o profissional especializado - com experiência de trabalhar com crianças/adolescentes vítimas/sobreviventes de VBG - está melhor posicionado para determinar a capacidade da criança ou adolescente de tomar decisões em coordenação com a criança/adolescente e o(s) seu(s) respectivo(s) cuidador(es).

A sua função como não especialista é ouvir e reconfortar a criança/adolescente, ligá-la a alguém em quem confia e partilhar informação sobre os serviços disponíveis. As categorias etárias a seguir são, apenas, para referência e podem ser alteradas consoante a idade, nível de maturidade, fase de desenvolvimento e outros factores.

Adolescentes com 15 anos ou mais têm, em geral, maturidade suficiente para tomar decisões e compreender as suas experiências.

- **A sua função.** (1) ouvir o adolescente a partilhar a sua experiência; (2) apoiar o adolescente a contactar a pessoa em quem confie para obter apoio continuado; e (3) prestar informação sobre os serviços disponíveis e como ter acesso a eles.

Crianças de 6 a 9 anos e adolescentes de 10 a 14 anos podem ou não ser capazes de reportar as experiências de violência. Eles podem ou não podem ser capazes de tomar decisões por conta própria.

- **A sua função.** (1) apoiar a criança/adolescente a encontrar o adulto em quem confia para apoiá-la nas próximas fases; e (2) prestar informação sobre os serviços disponíveis e como ter acesso a eles, tanto para a criança/adolescente, como para o adulto identificado.

Lactentes e crianças pequenas de 0 a 5 anos não reportarão as experiências de violência, devido à falta de capacidade ou à capacidade limitada de comunicação. Outra pessoa - amigo, cuidador, familiar, membro da comunidade, etc. - procurará, provavelmente, ajuda em nome da criança.

- **A sua função.** Prestar informação ao acompanhante sobre os serviços disponíveis e como ter acesso a eles

Adaptado de: UNHCR, Best Interest Determination Guidelines, 2008. IRC/ UNICEF, Caring for Child Survivors of Sexual Abuse, 2012.

Este recurso é um guia complementar às linhas guia IASC 2015.

www.gbvguidelines.org

www.gbvguidelines.org/pocketguide



Guia de bolso de VBG