



Coordinadora estatal  
**Plataformas Sociales**  
Salesianas

# Anexo V

## Pautas de actuación

**Curso online SdPI**

[formacion.psocialsalesianas.org](http://formacion.psocialsalesianas.org)

## **Pautas de actuación: Escuchando a revelación de abuso y/o maltrato (acusaciones de un niño/a)<sup>1</sup>**

### **Consejos generales**

- Acepte lo que el niño o niña dice.
- Mantenga la calma.
- Evite entrar en pánico.
- No busque ayuda mientras el niño/a está hablando.
- Sea honesto/a.
- Mire al niño/a directamente los ojos.
- No transmita la sensación de estar conmocionado/a.
- Hágale saber que usted necesita contarle a alguien más.
- Asegúrele que él/ella no tiene la culpa del abuso o maltrato.
- Nunca haga preguntas inductivas.
- Trate de no repetir las mismas preguntas.
- Nunca lo presione para que revele más información.
- No diga las palabras por él/ella, ni complete sus oraciones o formule supuestos.
- Tenga presente que el niño/a puede haber sido amenazado/a.
- Tome las previsiones necesarias para salvaguardar la integridad física y bienestar psicológico del niño/a.
- Cerciórese de distinguir entre lo que el niño ha dicho y sus propias inferencias. Hablar siempre de los hecho que ha descrito el niño/a.
- No permita que las dudas personales le impidan informar al Responsable de Protección de la Confederación o cualquier otro miembro del Comité de Protección.
- Hágale saber al niño/a lo que hará después y dígame que le informará de lo que suceda.

### **Cosas que se puede decir**

Repita las últimas palabras del niño/a en forma de pregunta.

- “Te creo.”
- “Voy a tratar de ayudarte.”
- “Te voy a ayudar”. (nunca crear falsas expectativas. Ej: “todo se arreglará”)
- “Tú no tienes la culpa.”

---

1. Jackson, E. y Wernham, M. (2008). Guía Práctica para el Desarrollo de Políticas y Procedimientos de la Protección infantil. ¿Cómo crear una organización segura para niños, niñas y jóvenes?: Child Hope UK

### **Cosas que no se debe decir**

- “Has debido contarle a alguien antes.”
- “ No puedo creerlo. Estoy conmocionado/a”
- “Ah, eso explica un montón de cosas”
- “No le voy a contar a nadie.”
- “ ¿Por qué? ¿Cómo? ¿Cuándo? ¿Dónde? ¿Quién?

### **Al final de la revelación**

- Reafirme al niño/a en el sentido que ha hecho bien en contarle.
- Comuníquele lo que a hacer ahora.
- Busque ayuda de inmediato, en primer lugar al Responsable del Comité de Protección de la Confederación.

El principio guía para responder a inquietudes relacionadas con la protección infantil es que la seguridad y el bienestar de los niños y las niñas siempre debe estar de primero. Ninguna acción que usted tome puede poner en mayor riesgo a un niño o niña<sup>2</sup>.

Si una persona joven le informa que está preocupada por la conducta de alguien hacia él/ ella o hace una acusación directa, usted debe:

- Reaccionar calmadamente.
- Asegurarle que hizo lo correcto al contarle, pero no debe poner en peligro la confidencialidad.
- Tome seriamente lo que diga, aunque esto involucre a alguien de quien usted está seguro no podría lastimarlos. Sabemos por experiencia que deben escuchar lo que nos dicen aunque sea difícil de creer.
- Evite hacer preguntas que conduzcan a ciertas respuestas (diga “¿Luego qué pasó?”, en vez de decir “¿Te tocó la pierna?”). Trate de entender claramente lo que la persona está contándole.
- Tenga presente la seguridad del niño, niña o joven. Si necesita atención médica urgente asegúrese de que los doctores o el personal del hospital conozca que este es un asunto de protección infantil.
- Contacte a los padres/madres o cuidadores solamente cuando haya recibido consejos y orientación del personal designado para protección infantil en la Confederación.
- Anote por escrito los hechos descritos por el niño/a, no sus propias interpretaciones.

---

2. Coalición Keeping Children Safe. Capacitación para la Protección Infantil. Herramienta 3.