

# Recomendaciones para la conversación con estudiantes víctimas de situaciones de violencia

	Qué hacer	Qué no hacer
1	Mantenga una postura física de apertura e interés.	No cruce los brazos. No haga gestos faciales de incredulidad o molestia.
2	Mire al estudiante con el contacto visual culturalmente apropiado para ayudarlo a sentirse seguro y escuchado.	Evite distraerse viendo hacia otros lados. No revise su teléfono celular. Evite verle fijamente, de forma incómoda.
3	Mantenga una distancia física culturalmente adecuada para que el estudiante se sienta seguro.	No se acerque demasiado, ni se coloque demasiado lejos.
4	Mantenga un tono de voz tranquilo y calmado, con un volumen moderado.	No hable rápido. No levante la voz. No grite.
5	Preséntese de manera clara: diga su nombre, su función y su objetivo: "Quiero apoyarte. ¿Quieres contarme qué te está sucediendo o qué te pasó?"	No asuma que el estudiante sabe quién es usted o cuál es su intención.
6	Confirme si el estudiante se siente cómodo hablando con usted: "Antes de empezar, ¿puedes decirme si te sientes cómodo hablando conmigo o si te gustaría mejor hablar con otra persona?"	No asuma que el estudiante quiere hablar con usted. No muestre molestia si prefiere hablar con otra persona.
7	Si el estudiante habla un idioma maya, garífuna o xinka, diferente al suyo, pregunte si desea conversar en su idioma materno. De ser así, busque alguien que pueda apoyarle como intérprete u otra persona que le pueda escuchar en el idioma.	No asuma que el estudiante habla su idioma o que desea hablar en el idioma que usted habla.
8	Escuche con atención e interés. Mantenga la calma en todo momento y adopte una actitud comprensiva. Contenga cualquier enojo o impresión que sienta por lo que ha pasado.	Evite reacciones de alarma, como gritar o usar expresiones del tipo: "¡Qué barbaridad!" "¡No es posible!" Evite mostrar ansiedad o hacer gestos de desesperación.

Qué hacer	Qué no hacer
<p>9</p> <p>Cuando el estudiante le comunique que ha sido víctima de violencia de cualquier tipo, créale y apóyelo: “Te creo, has hecho muy bien en decirlo, eres muy valiente, estoy orgulloso/a de ti”.</p>	<p>No ponga en duda lo que le está comunicando el estudiante con expresiones del tipo: “¿Estás seguro/a?” “Quizá sea un malentendido.” “¿No estarás inventando algo?” “¿Por qué no me lo dijiste antes?” “¿Por qué no huiste?” “¿Por qué no te defendiste?”</p>
<p>10</p> <p>Explíquelo que usted está para apoyarle y escucharle. “Si quieres contarme lo que te ha pasado, estoy aquí para escucharte. Si prefieres no hablar de lo que te ha pasado en este momento, también está bien.”</p>	<p>No presione al estudiante para que le cuente lo que le ha sucedido. Por ejemplo: “Dime todo lo que pasó porque si no, no puedo ayudarte.” No exprese malestar o enojo si prefiere hablar con otra persona.</p>
<p>11</p> <p>Escuche de manera atenta y luego dele un resumen de lo que usted ha entendido. “Me has comentado que... ¿es así?, ¿estoy entendiendo bien lo que me estás comentando?”</p>	<p>No discuta con el estudiante, no lo culpe, no lo cuestione, no lo critique. Evite usar la palabra “pero”. “Esto es muy difícil, pero vas a estar bien.”</p>
<p>12</p> <p>Escuche con el único objetivo de comprender cómo entiende la persona lo que le está pasando y cómo se siente.</p>	<p>No trate de transmitir enseñanzas en ese momento. No es momento para educar sino para escuchar. No le dé consejos morales: “Te voy a contar algo que me pasó a mí para que entiendas esto que te pasó...” “No deberías de hacerles caso...” “A ti que no te importe...”</p>
<p>13</p> <p>Si el estudiante le expresa que ha sido víctima de una agresión, dígame que no fue su culpa, que no ha hecho nada malo. Dígame que hizo bien al haberlo contado.</p>	<p>No le diga cosas que puedan generarle culpa: “¿Para qué te fuiste con él?” “¿Por qué no contactaste antes que te estaba diciendo esas cosas?”</p>
<p>14</p> <p>Comuníquelo que quiere entender lo que significa para el estudiante lo que le ha sucedido, lo difícil o importante que es para él o ella lo que está viviendo. “Imagino que esto es muy difícil para ti. ¿Es así?”</p>	<p>No minimice lo que le ha sucedido o el problema por el que está pasando. “Hay gente que está peor.” “No es para tanto.” “Tú eres joven, se te va a pasar.” “A mí me pasó algo peor.”</p>

Qué hacer	Qué no hacer
<p><b>15</b> Pregunte con amabilidad y respeto si quiere decirle cómo se siente con esto que le está pasando. ¿Quieres contarme cómo te sientes con esto?</p>	<p>No presione al estudiante para que le comunique algo que no quiera. No le pregunte por detalles que no aportan a entender lo que pasó y cómo se siente el estudiante.</p>
<p><b>16</b> Valide las emociones o sentimientos que le exprese el estudiante. “Es comprensible que te sientas así con esto que te está pasando o que te pasó.” “Entiendo que sientes miedo... enojo... odio... tristeza... vergüenza... ¿Es así?”</p>	<p>No invalide al estudiante con frases como: “No te sientas así.” “No digas eso”. “No te pongas así.” “No es para tanto, debes ser positivo.”</p>
<p><b>16</b> Haga su mejor esfuerzo por comprender el significado o la falta de sentido que el estudiante percibe en ese momento sobre el evento o a la situación. “En este momento te preguntas por qué te está pasando esto a ti. Es una situación difícil y es comprensible que te hagas esas preguntas.” “En este momento piensas que es injusto que...”</p>	<p>No trate de darle un significado de los eventos para modificar su estado emocional: “Dios sabe lo que hace.” “Todo pasa por algo.” “No hay mal que por bien no venga.” “Ya verás que sacarás algo bueno de todo esto.”</p>
<p><b>18</b> Exprese apoyo honesto y razonable. “Quiero que sepas que me importas y que puedes contar conmigo para platicar o para que busquemos juntos algunas soluciones.”</p>	<p>No le ofrezca soluciones irreales o apoyos que no va a poder cumplir. “No te pasará nada”. “Yo me voy a encargar de que esto no vuelva a pasar.” “Ya no tienes de qué preocuparte.”</p>
<p><b>19</b> Proceda a informar a las autoridades del centro educativo, a familiares no agresores y, si es el caso, apoye la denuncia. Explíquelo al estudiante que hablará con su familia para que juntos busquen la manera de afrontar mejor lo que ha sucedido o lo que le está pasando.</p>	<p>No oculte hechos de violencia o delitos. Por más difícil que parezca la situación, guardar silencio solo empodera al agresor y vulnera a la víctima.</p>



GOBIERNO de  
GUATEMALA  
MINISTERIO DE  
EDUCACIÓN

**Claudia Patricia Ruíz Casasola de Estrada**  
Ministra de Educación

**Annelisse Lainfiesta Soto de Zepeda**  
Viceministra Técnica de Educación

**María del Rosario Balcarcel Minchey**  
Viceministra Administrativa de Educación

**Carmelina Espantzay Serech de Rodríguez**  
Viceministra de Educación Bilingüe e Intercultural

**Edna Leticia Portales de Núñez**  
Viceministra de Educación Extraescolar y Alternativa

Elaborado por:  
**Dr. Federico Roncal Martínez**

Diseño y diagramación:  
**Vera Bracamonte Orantes** (Digecade)

©Ministerio de Educación (Mineduc)  
6ª calle 1-87 zona 10 - Teléfono: (502) 24119595  
<http://www.mineduc.gob.gt> - [www.mineduc.gob.gt](http://www.mineduc.gob.gt)  
Guatemala, 2023

Este documento se puede reproducir total o parcialmente, siempre y cuando se cite al Ministerio de Educación (Mineduc) como fuente de origen y que no sea para usos comerciales.