

Chateando para prevenir la violencia en el enamoramiento y noviazgo

El Chat 100 orienta a las/os adolescentes y jóvenes de todo el país que descubren el enamoramiento y noviazgo



Profesionales de la Unidad de Prevención
y Promoción Integral frente a la Violencia
Familiar y Sexual del Programa Nacional
Contra la Violencia Familiar y Sexual
Pamela Reyes López (responsable 2011-2014)
Emily Yaipén Torres (responsable 2011-2012)
Selide del Pilar Sifuentes (responsable 2012-2015)

Esther Lucich (moderadora)
Bruno Granda (moderador)

Sistematizado por:
Selide del Pilar Sifuentes Huapaya
Blanca Contreras Paredes

Atención en línea a través de las nuevas tecnologías, para que las/os adolescentes y jóvenes que descubren el enamoramiento y noviazgo rompan su silencio y compartan sus dudas con las/os profesionales del Chat 100, la sala de escucha virtual implementada por el PNCVFS. Con el Chat 100, ellos y ellas toman decisiones efectivas y oportunas frente a las situaciones de violencia.

Resumen

El Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables se encarga de promover y ejecutar planes, proyectos y programas de prevención y atención, así como de la generación de conocimientos y la promoción de relaciones democráticas entre varones y mujeres.

Al ser la violencia un problema complejo y creciente en el ciclo de vida de las personas, se requiere de múltiples respuestas en diversos espacios de interacción social. Por esta razón, el PNCVFS decidió focalizar la prevención de la violencia en las relaciones de enamoramiento y noviazgo.

Se crea entonces el servicio de información y orientación *online* Chat 100 basado en el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación

(TIC), muy utilizadas por las/os adolescentes y jóvenes. El Chat 100 opera desde el 26 de abril de 2011, como un servicio *online* personalizado de información y orientación psicológica en prevención de la violencia, dirigido principalmente a las/os adolescentes y jóvenes de 13 a 25 años, que enfrentan problemas relacionados con la violencia y el conflicto en la etapa de enamoramiento y noviazgo. En este tiempo se ha convertido en un canal de comunicación cercano y efectivo para este grupo objetivo.

El propósito es promover que las/os usuarias/os aprendan a identificar situaciones de riesgo en sus relaciones de pareja vinculadas a la violencia y tomar decisiones oportunas para prevenirlas. También se busca fomentar —sobre todo en las mujeres— factores protectores individuales para mejorar sus

capacidades en la toma de decisiones y empoderarlas para defender su derecho a vivir libres de violencia.

Desde su creación, el Chat 100 se vinculó a la campaña para jóvenes “Si te quieren, que te quieran bien”, porque la violencia hacia la mujer se manifiesta desde la etapa de enamoramiento. En ese contexto, se realizaron acciones de difusión, a través de ferias, charlas, caravanas informativas y spots en los medios de comunicación.

La implementación del Chat 100 es un aporte al cumplimiento de los compromisos internacionales (particularmente a la Convención Belém do Pará) y nacionales (Plan Nacional Contra la Violencia hacia la Mujer 2009-2015), para garantizar el acceso —sobre todo a las mujeres— a servicios adecuados y de calidad para enfrentar la violencia de género.

La estrategia responde a los compromisos internacionales y nacionales de establecer nuevas formas de prevención y atención, suministrando servicios especializados, conducentes a la

transformación de los patrones socioculturales que legitiman, toleran y exacerban la violencia de género.

Las/os adolescentes y jóvenes, que acceden al servicio a través del enlace www.mimp.gob.pe/chat100, son atendidas/os por un equipo de profesionales en psicología con experiencia en juventudes y género.

Las estadísticas señalan que 9.948 consultas ingresaron al chat desde su creación hasta diciembre de 2015. La mayoría de ellas fueron hechas por mujeres. Solo en 2015, se atendieron 3.636 consultas de las cuales un 79,3 por ciento fueron hechas por mujeres. En promedio se reciben 14 consultas diarias al Chat100.

Es pertinente resaltar que a partir del 15 de julio de 2014, el Chat 100 debido a la demanda, atiende también a personas adultas víctimas de violencia familiar y sexual, quienes buscan esta herramienta comunicativa para obtener orientación frente a la violencia. Esto permitió vincular al Chat 100 en la misma ruta de derivación que los otros servicios del PNCVFS, como el CEM y el Servicio de Atención Urgente (SAU).

Contexto y problema

Chateando contra la violencia

Tantas cosas por decir. Tantas dudas por disipar en esa etapa en la que el amor es una experiencia nueva, una ilusión acompañada por sensaciones hermosas, pero también de temores, porque la violencia comienza a asomarse tempranamente, entonces ¿a quién pedirle un consejo?, ¿a quién contarle lo que está pasando en ese corazón que despierta al enamoramiento,

sin sentir una pizca de vergüenza y sin temor a ser rechazado, reprimido y juzgado?

La falta de confianza y de una comunicación asertiva entre las/os adultas/os y las/os jóvenes es una barrera infranqueable para muchos adolescentes varones y mujeres que desean disipar sus dudas en la etapa del



Comunicación. El Chat 100 se creó para brindarle a las/os adolescentes y jóvenes, la oportunidad de plantear libremente sus dudas sobre el enamoramiento y prevenir la violencia.

enamoramiento y noviazgo. Esta situación impide que se detecten los indicios y los factores de riesgo de la violencia física, psicológica y sexual dentro de la pareja.

Frente a la carencia de canales de diálogo y orientación en los que las/os adolescentes y jóvenes pudieran expresarse libremente sin ser cuestionados/as o mal orientados/as, es que se planteó una estrategia dirigida a las/os adolescentes y jóvenes de 13 a 25 años —con un énfasis especial en las mujeres— que vivían las primeras etapas del enamoramiento o noviazgo, para evitar que fueran víctimas de cualquier forma o tipo de violencia.

Índices que preocupan

Según la Encuesta Demográfica y de Salud Familiar 2014 (ENDES) del Instituto Nacional de Estadística e

Informática (INEI), el 71,7 por ciento de adolescentes entre 15 a 19 años refirió haber sufrido violencia por parte de la pareja. Esta cifra se incrementa a 72,7 por ciento para el grupo de 20 a 24 años. La búsqueda de ayuda institucional en este segmento es la más baja de todas. En el grupo de 15 a 19 años, solo el 6 por ciento buscó ayuda en una institución.

Ante esa preocupante realidad, era prioritario emprender una estrategia de comunicación sostenida y con acciones directas y eficaces en la prevención de la violencia, dirigida a las/os adolescentes y jóvenes. ¿Cómo llegar a los más jóvenes? Ese era el reto que se enfrentó exitosamente a lo largo de tres etapas que serán explicadas más adelante (ver “Descripción de la experiencia / Línea de tiempo”).

Durante la ejecución de la estrategia se decidió crear un componente complementario: una sala virtual donde las/os adolescentes y jóvenes pudieran contactarse con los especialistas del PNCVFS, quienes les brindarían información y orientación para prevenir

hechos de violencia de género, familiar y sexual. Ese sería el origen del Chat 100, un servicio que se mantiene hasta la actualidad. Una herramienta útil para que la ilusión del enamoramiento no termine ensombrecida por la violencia.



Diseño de la experiencia

Orientación en línea

Objetivos

Con la creación del Chat 100 se trazaron los siguientes objetivos:

1. Brindar un servicio de consejería *online* accesible para las/os adolescentes y jóvenes de 13 a 25 años que viven la etapa del enamoramiento y noviazgo, a fin de incrementar los factores protectores individuales para reducir el riesgo de violencia de género, familiar y sexual, con especial énfasis en las mujeres.
2. Contribuir a la construcción de relaciones democráticas que reduzcan la violencia en las relaciones de pareja.
3. Lograr que las/os adolescentes y jóvenes detecten las primeras señales de violencia en su relación de pareja y emprendan decisiones eficaces en defensa de su derecho a vivir libres de violencia.

Público beneficiario

De manera prioritaria, el público objetivo son adolescentes y jóvenes, varones y mujeres de 13 a 25 años, que necesitan orientación sobre problemas surgidos en su relación de enamoramiento o noviazgo.

El servicio atiende de manera complementaria a personas de otros grupos de edad que requieran orientación sobre violencia familiar y sexual.

Descripción de la experiencia

En la campaña “Si te quieren, que te quieran bien”, el PNCVFS implementó acciones para la prevención de situaciones de riesgo frente a la violencia a la que pudieran estar expuestas las/os adolescentes y jóvenes en sus relaciones de pareja.

En este marco se crearía el Chat 100, un servicio *online* personalizado de información y orientación psicológica en prevención de la violencia, dirigido principalmente a las/os adolescentes y jóvenes de 13 a 25 años, que se encontraran o pudieran enfrentarse a problemas relacionados con la violencia durante su enamoramiento o noviazgo.

A través de la consejería en línea brindada por los/as profesionales especializados/as en psicología, juventudes y género del PNCVFS, las mujeres jóvenes y adolescentes pueden identificar las situaciones de riesgo de violencia de género y desarrollar factores protectores para asegurar su derecho a vivir libres de violencia.

La implementación del Chat 100 surgió de un proceso estratégico que se inició con la búsqueda de un mecanismo que permitiera acercarse a las mujeres jóvenes que vivían sus primeras relaciones de pareja.

En esta fase, que podría considerarse como el perfilamiento del servicio, se adoptaron las siguientes medidas:

- Priorización y diseño de un servicio para que las/os adolescentes y jóvenes de 13 a 25 años accedieran a información y orientación de calidad, desde un enfoque de género y derechos en la etapa de enamoramiento y noviazgo.
- Selección del mecanismo accesible y de interacción. Se creó la plataforma virtual Chat 100.
- Elaboración del protocolo del servicio Chat 100.
- Capacitación a los/as profesionales en la prestación de este servicio de prevención.
- Difusión del servicio para las/os adolescentes y jóvenes a nivel nacional.

Desde entonces, miles de adolescentes y jóvenes han encontrado orientación en un servicio de consejería virtual accesible y creativo, que ha ampliado su campo de acción a los temas de violencia familiar y sexual.

Línea de tiempo

Cronológicamente, el proceso presentó las siguientes etapas:

- **2010-2012: Campaña “Si te quieren, que te quieran bien”**
Consistió en un lanzamiento mediático para reforzar el tema de los factores de riesgo de la violencia en una relación de pareja adolescente-juvenil.

Se dividió en acciones propias para el público adolescente y juvenil. Para los/as adolescentes, el espacio de intervención fueron las instituciones educativas, y para las/os jóvenes, los institutos de educación superior y las universidades.

Igualmente, se ejecutaron acciones de sensibilización en espacios públicos, para llegar a una audiencia más amplia y variada, incluyendo padres y madres de familia.

El 26 de abril de 2011 fue el lanzamiento oficial del servicio Chat 100.

• **2013: Campaña “Quiéreme sin violencia”**

La segunda etapa estuvo dirigida a un público masculino, con el objetivo de interpelarlos en sus prácticas de poder, inequidad y violencia en la relación con sus parejas.

• **2014: Campaña “Quiere sin violencia, marca la diferencia”**

La tercera etapa se dirigió a mujeres y varones, adolescentes y jóvenes, y promovió una actuación protagónica de los/as participantes sensibilizados/as, a fin de lograr un mayor efecto en la prevención hacia sus pares.

Fortalezas y características del Chat 100

A continuación se detallan las principales fortalezas y características del Chat 100:

- El servicio considera el anonimato del/la usuario/a.
- La atención es realizada por un equipo especializado en la consejería juvenil para la prevención de la violencia de género, familiar y sexual.

Profesionales responsables de las diferentes etapas de desarrollo del Chat 100		
Función o rol	Responsable	Funciones
1. Diseño	Milagros Ríos García Eduardo Millán Villalobos	Directora UPPIFVFS Especialista en comunicación UPPIFVFS
2. Gestión	Milagros Ríos García	Directora UPPIFVFS
3. Atención del Servicio	Selide del Pilar Sifuentes (psicóloga responsable del servicio) Esther Lucich (psicólogo moderador) Bruno Granda (psicólogo moderador) Pamela Reyes (comunicadora responsable 2011-2014)	Moderadores del servicio Moderadores del servicio Moderadores del servicio Moderadores del servicio



Acercamiento. Dentro de la estrategia de difusión del Chat 100 se organizaron campañas dirigidas a las/os adolescentes y jóvenes.

- El servicio se sustenta en las nuevas tecnologías de la comunicación, las cuales son cada vez más accesibles. El público objetivo ingresa con mayor frecuencia a las redes sociales y a otras herramientas de internet para chatear (conversar). A medida que se reduzcan las brechas digitales, el servicio crecerá y será útil a más ciudadanas/os jóvenes.
- La asesoría se brinda en tiempo real y las/os usuarias/os pueden acceder desde cualquier computadora o dispositivo móvil con conexión a internet.
- La iniciativa se enfoca en el cambio de discursos y prácticas que toleran y reproducen la violencia en la relación de pareja. También promueve el derecho de las personas a vivir libre de violencia en todas las etapas de su vida.
- Reconoce el derecho de las/os adolescentes y jóvenes a vivir libres de violencia desde la etapa de enamoramiento y noviazgo. Ellas/os reciben un servicio estatal especializado y de calidad en prevención de la violencia de género, familiar y sexual.

- Es un servicio accesible que se conecta a los canales de uso y comunicación de las nuevas generaciones de ciudadanas/os del país (ciudadanía digital).
- El Chat 100, como sala virtual, es un espacio de encuentro entre el/la adolescente o joven ciudadano/a y las redes de protección del Estado.

Dificultades

Dificultad interna	¿Cómo se enfrentó?
<ul style="list-style-type: none"> • Problemas tecnológicos en la plataforma inicial que dificultaban el acceso de los/as usuarios/as 	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación con la Oficina de Tecnologías de Información del MIMP para los ajustes a la plataforma del servicio del Chat 100.
<ul style="list-style-type: none"> • Necesidad de contar con una plataforma más versátil y amigable. 	<ul style="list-style-type: none"> • Rediseño de la plataforma y ajustes en el protocolo para la presentación o primer contacto del/la moderador/a (consejero/a, especialista del PNCVFS) con la/el usuaria/o.
<ul style="list-style-type: none"> • Dificultades para sostener la operatividad de la plataforma por no contar con un servidor propio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Convenio con la empresa Liderman que, desde el 15 de julio de 2015, apoya para la operatividad de la plataforma virtual del Chat 100, alojándola en sus servidores.

Dificultad externa	¿Cómo se enfrentó?
<ul style="list-style-type: none"> • Débil posicionamiento del servicio entre las/os adolescentes y jóvenes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Posicionamiento por diversos canales institucionales y externos (medios de comunicación), con campañas orientadas y dirigidas al público objetivo.
<ul style="list-style-type: none"> • Al principio, el servicio Chat 100 se confundía con la Línea 100, un servicio telefónico de reporte de casos de violencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se enfrentó a través de la difusión de ambos servicios en papelería institucional, diferenciando la iconografía.
<ul style="list-style-type: none"> • En los primeros años existían pocas consultas del interior del país. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se fortaleció la difusión del servicio a través de las acciones preventivo-promocionales desarrolladas por los CEM en distintas regiones del país. Se realizaron demostraciones prácticas de acceso mediante activaciones en espacios públicos.

Aliados y difusión

La estrategia del Chat 100 no solo se sustenta en la calidad del servicio brindado. Otros factores, como el apoyo de varias instituciones públicas y privadas, han permitido que esta iniciativa se mantenga vigente y amplíe sus horizontes de atención. La perspectiva es positiva, dado el aumento de las consultas que se realizan fuera de la capital y la disminución de la brecha digital entre las ciudades y los pueblos del país.

Al estar dirigido a las/los adolescentes y jóvenes, los principales aliados son los centros de estudio: colegios secundarios, institutos de educación superior y universidades. De la misma manera, se debe resaltar el apoyo de la empresa Liderman, que, desde el 15 de julio de 2014, apoya con financiamiento para la

operatividad de la plataforma virtual, en cumplimiento de un convenio de cooperación firmado con el MIMP.

Otro factor importante es la difusión del servicio Chat 100 en las redes sociales (Facebook, Twitter, YouTube) del PNCVFS. También se han emitido *spots* promocionales en los medios de comunicación (radio y televisión) y realizado campañas sostenidas de prevención de la violencia hacia la mujer en espacios públicos (playas, plazas y centros de esparcimiento en distintas regiones del país).

Los mensajes y contenidos de estas campañas se enfocan a las/os adolescentes y jóvenes, las/os principales usuarias/os del Chat 100.



Activaciones. Figuras televisivas identificados/as y conocidos/as por los/as adolescentes y jóvenes participaron en las campañas de promoción del Chat 100.

Resultados

La implementación del Chat 100 ha servido para que las/los adolescentes y jóvenes atendidas/os en línea detecten señales de violencia en su relación de enamoramiento y noviazgo. Esto les ha permitido tomar decisiones seguras para defender su derecho a vivir libres de violencia.

Se ha logrado desde el Estado responder a la demanda de información y orientación de las/os adolescentes y jóvenes, ayudándoles a tomar decisiones en

coyunturas de riesgo, conflicto o violencia en la etapa de enamoramiento y noviazgo.

Se ha logrado ampliar el Chat 100 a jóvenes-adultos y, a la vez, articularlo con los demás servicios de atención contra la violencia familiar y sexual del PNCVFS. Esto permite ofrecer a las/os usuarias/os un sistema compacto de asesoría, orientación y apoyo frente a la violencia familiar y sexual.

Resultados del servicio *online* Chat 100

Variable	Indicador	Situación previa a la experiencia	Resultados después de la experiencia
<ul style="list-style-type: none"> • Usuarías/os que reciben orientación para la prevención de la violencia en sus relaciones de enamoramiento y noviazgo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Número de usuarias/os que ingresan a la sala virtual del Chat 100 por grupo de edad y por sexo. 	<ul style="list-style-type: none"> • No existía un servicio virtual para la prevención de la violencia en las relaciones de enamoramiento y noviazgo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Atención del servicio de Chat 100 de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 10:00 p. m. • 9.948 consultas atendidas de abril de 2011 a diciembre de 2015. • 79,3 por ciento son mujeres. • 41,8 por ciento del público beneficiado son adolescentes y jóvenes hombres y mujeres menores de 25 años.

Fuente: Elaboración propia

Consultas atendidas del Chat 100, periodo 2011 al 2015

Años	Mujer	Hombre	Sin datos	Total
2011	431	111	7	549
2012	1.389	417	26	1.832
2013	1.127	338	21	1.486
2014	1.836	520	89	2.445
2015	2.882	744	10	3.636
Total	7.665	2.130	153	9.948

Fuente: Registro de consultas Chat 100 - PNCVFS/MIMP. Elaboración propia

Lecciones aprendidas

La implementación del Chat 100 ha permitido aprender lo siguiente:

1. El chat es un espacio de socialización que las/os adolescentes y jóvenes valoran por sus accesibilidad, rapidez y anonimato que le permite obtener información de utilidad para su vida cotidiana.
2. El Chat 100 se ha constituido en un recurso potente del MIMP para brindar consejería y prevenir la violencia en las relaciones de pareja.
3. El Chat 100 aporta a la construcción de la ciudadanía, en la medida en que acerca a las/os adolescentes y jóvenes a los servicios de protección del Estado para la defensa de sus derechos.

Emily Yaipén Torres

Psicóloga, egresada de la Universidad Nacional Federico Villarreal (UNFV), trabaja en el Programa desde 2011. Inicialmente fue la responsable del servicio Chat 100, y ahora es la psicóloga de la Línea de orientación telefónica Línea 100. Ella destaca que es importante controlar nuestras propias emociones, para enfrentar mejor las situaciones críticas. Hacer las preguntas pertinentes, transmitir tranquilidad, confianza, estar dispuesta a ayudar es fundamental para una atención de calidad en este tipo de servicio.



Bruno Granda Lam

Psicólogo de profesión, egresado de la Universidad Nacional Federico Villarreal (UNFV). Brinda apoyo al Chat 100 desde julio de 2014. Considera que los problemas en la etapa de enamoramiento en los adolescentes o jóvenes es un reflejo de nuestra sociedad. La mejor manera de afrontarlo es a través de la prevención, estableciendo vínculos saludables basados en cuatro pilares: el respeto, la confianza, el afecto y la comprensión.

Pamela Reyes López

Licenciada en Periodismo, egresada de la Universidad Nacional Federico Villarreal (UNFV). Trabaja en el Programa desde febrero de 2011 como Responsable de las Redes Sociales y ha formado parte del equipo del Chat. Pamela ha diseñado los lineamientos para la administración de las redes sociales de internet del programa. Para ella las redes sociales constituyen una estrategia de comunicación transversal a los programas, servicios y/o acciones ejecutadas por la institución.



Selide del Pilar Sifuentes Huapaya

Licenciada en Psicología, egresada de la Universidad Alas Peruanas (UAP). Trabaja en el programa desde agosto de 2012 y en la actualidad es responsable del servicio Chat 100. Ella destaca lo enriquecedor que es trabajar en la prevención, además de informar a los/as adolescentes y jóvenes para que aprendan a mantener una relación saludable. Muchos de ellos/as justifican, enmascaran o minimizan las agresiones en una relación de pareja, pero cuando se conectan al Chat 100 esas ideas pueden ser cuestionadas y cambiadas. Eso es realmente gratificante.



Esther Amelia Lucich Rivera

Licenciada en Psicología de la Universidad Nacional Federico Villarreal (UNFV), y magíster en Género, Sexualidad y Políticas Públicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM). Trabaja en el programa desde 2006. Desde diciembre de 2014 está en el servicio Chat 100. Con amplia experiencia en la orientación telefónica, Esther está muy satisfecha de brindar orientación y ayudar a través del Chat 100. A ella la gratifica cuando los/as usuarios/as de este servicio que inicialmente ingresaron con dudas y temores le escriben para decirle que ahora se sienten más tranquilas y saben lo que deben hacer.