



# DECÁLOGO PARA LA ATENCIÓN A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES POR PARTE DE **FUNCIONARIOS/AS PÚBLICOS**

1

## PREPARA UN LUGAR ADECUADO PARA HABLAR,

sobre todo si se trata de una vulneración de derechos. Debe ser un espacio seguro, para que niñas, niños y adolescentes se sientan cómodos, resguardados y libres de relatar lo sucedido.



2

## DEJA TU CELULAR U OTRA DISTRACCIÓN FUERA DE TU ALCANCE,

para que él o ella sepa que estás escuchando activamente. Solicita que no haya interrupciones de terceros mientras se encuentran hablando.



3

## ACÉRCATE Y PONTE A SU ALTURA

para buscar el contacto visual en algunas instancias, preséntate y pregúntale su nombre y edad. Pregúntale cómo quieres que lo/la llamen y desde ese momento en adelante refiérete a él o ella por el nombre que te dio.



4

## SÉ CONCRETO/A CON EL MENSAJE Y EXPLICA CADA DETALLE EN UN LENGUAJE CLARO Y SIMPLE.

Ocupa un tono amable y respetuoso, pero no condescendiente, que sea coherente con tu lenguaje no verbal.



5

### DESTINA UN TIEMPO APROPIADO A CADA PREGUNTA

No apresures el proceso ni presiones por una respuesta inmediata. Es importante no interrumpir las respuestas.

6

### EXPLÍCALE CÓMO SE VA A RESGUARDAR TODA LA INFORMACIÓN ENTREGADA,

cómo es el proceso administrativo y sus alcances para no generar falsas expectativas. Recuerda nombrar sus etapas, tiempos aproximados y posibilidades de seguimiento.

7

### DA ESPACIOS PARA QUE ÉL O ELLA PUEDA PREGUNTAR SI LE QUEDAN DUDAS.

Enfatiza en que tienes la disposición para explicar las veces que sea necesario, hasta que cada detalle del proceso sea claro para él o ella.

8

### NO JUZGUES LO QUE TE ESTÁ CONTANDO,

muéstrate receptivo/a, pero sin asentir, negar o cuestionar sus palabras, vivencias y sentires. Haz preguntas que no se respondan con un sí o un no, por ejemplo, ¿cómo fue la situación?, ¿cómo te sentiste?

9

### ASEGÚRATE DE DAR UN CIERRE ADECUADO A LA CONVERSACIÓN.

Corroborar que la situación sea descrita según lo que él o ella desea expresar y confirma que no queden dudas. Despidete demostrando que él o ella fue escuchado y su demanda acogida.

10

### EXPLICITA LOS MEDIOS POR LOS QUE SE PUEDEN VOLVER A CONTACTAR.

Conoce más en [www.defensorianinez.cl](http://www.defensorianinez.cl)

#TodosSomosDefensores



DEFENSORÍA  
DE LA NIÑEZ

