

## "EL QUEHACER"

### Ante el maltrato sufrido por niñas, niños y adolescentes.

#### Una propuesta

Sandra Barilari

Agosto 2009

*"En el conversar construimos nuestra realidad con el otro. No es una cosa abstracta. El conversar es un modo particular de vivir juntos en coordinaciones del hacer y el emocionar. Por eso el conversar es constructor de realidades."*

**Humberto Maturana**

En las primeras líneas de esta propuesta voy a referirme particularmente a la necesidad de "escucha" que manifiestan niñas/s y adolescentes cuando se hayan atrapados en el maltrato intrafamiliar/interpersonal o en un noviazgo violento.

Estar dispuestas/os a escuchar es una condición básica, esta disposición debe ser plena para que la escucha plena pueda darse. Cuando por ejemplo escuchamos y ya tenemos en mente algo para decir la escucha se ha dispersado, seguimos oyendo pero la escucha se dispersa. Cuando estamos pensando en algo que tenemos que hacer, cuando nos queremos ir a otra parte, realmente no estamos disponibles. Pensar de la forma "bueno, te escucho cinco minutos" no sólo limita el tiempo de la escucha sino la calidad de la escucha. Cuando escuchamos y no nos permitimos la pausa para la repregunta, seguramente imperan nuestras propias representaciones, poniéndose en juego nuestras creencias y convicciones previas a saber de qué se trata lo que nos dicen.

#### La Escucha:<sup>1</sup>

Sabernos escuchadas/os podría considerarse una de las necesidades humanas con mayor presencia en cualquier vínculo relacional y sabemos que cuanto más se escucha, más se sabe de esta necesidad, en la tarea docente no sólo resulta ser una genuina actitud humana y educativa, sino que muchas veces requiere de esfuerzo, atención, disposición, tolerancia, tiempo, entrenamiento y cierta actitud psicodinámica, todas estas capacidades que se cultivan con el ejercicio de la práctica y la reflexión de la misma, me han iluminado en este tránsito de constante aprendizaje.

---

<sup>1</sup> BARILARI, Sandra, "Desarrollo de La Escucha", Dirección General de La Mujer/Secretaría de Promoción Social, gobBsAs, Año 2001

## Escucha empática<sup>2</sup>:

*El buen escuchante tiene suficiente confianza en sí mismo para ser capaz de escuchar a otros sin temor. En contraste con las preguntas diagnósticas, cuando un individuo escucha en una forma empática, vemos que el que escucha:*

- *Toma una postura empática (motiva al que habla para que sienta aliento y no se sienta juzgado).*
- *No interrumpe en cada pausa.*

*A través de ese proceso —si la persona con el desafío nos tiene confianza— comienza a hablar más (fácilmente el 95% de la conversación), a controlar la conversación, a autocomprenderse (primero revisa lo conocido y después empieza a profundizar), a considerar sus opciones, y muchas veces puede llegar a elegir un posible desenlace.*

*Debemos recordar que el escuchar empático es algo dinámico. No basta tener interés, sino que hay que mostrarlo. Y no basta mostrar interés, hay que sentirlo. La persona escuchada se da cuenta, de inmediato, si nos aburrimos, distraemos, o estamos molestos.*

*Lenguaje corporal: Las personas que están interesadas en lo que otra tenga que decir lo demuestran por medio de su idioma corporal*

*En la escucha empática necesitamos dar a la persona la oportunidad de decirnos como se siente realmente. Evitar el deseo de ir al rescate y "hacerlo todo mejor" con comentarios tales como "la próxima vez lo harás estupendo," o "necesitas preocuparte menos." Decirle a una persona que con el tiempo una cierta decepción dolerá menos no es muy reconfortante en el momento. Una parte importante de la escucha es permitir a la gente liberarse un poco del peso que siente en su pecho. Hay un estupendo valor terapéutico en poder pensar en voz alta y compartir el problema con quien nos escucha. A través de ese proceso, podemos empezar a entender mejor nuestro problema y a nosotros mismos.*

*Una parte de ser un buen escuchante podría requerir pelear conscientemente para mantener una mente abierta y evitar conclusiones preconcebidas. Una persona podría querer evaluar su estilo de escucha en una situación dada.*

*Por ejemplo, podría preguntarse así misma: ¿Estoy ...*

- *permitiendo a la persona con el problema control de la conversación?*
- *evitando conclusiones prematuras basadas en mis propias experiencias de vida?*
- *ayudando al interesado a que se autocomprenda?*
- *mostrándole que lo acompaño en su problema y no lo estoy juzgando?*

Respecto a la demanda de ayuda de niñas, niños y adolescentes, que son vulnerados en su integridad a través de cualquier forma de maltrato y sobretodo cuando se trata de abuso sexual, la experiencia de trabajo muestra que la mayor dificultad que hoy ofrece la interrupción del abuso, no es sólo la dificultad propia de los condicionamientos que vive la víctima para decirlo, para hablar de lo que le pasa, sino también la falta de recepción, la falta de escucha, la falta de adultos del entorno que logren "escuchar" estos relatos, adultos confiables que crean lo que escuchen y que promuevan de algún modo las señales necesarias para devolver la credibilidad, el sentido del afecto, para dar auxilio al dolor y la confusión.

Las/os docentes, que se encuentran ante estas manifestaciones, son convocadas/os para ayudar y requieren de herramientas para operar en medio de la desorganización y ansiedad que

<sup>2</sup> [http://www.revistafuturos.info/futuros18/escucha\\_emp3.htm](http://www.revistafuturos.info/futuros18/escucha_emp3.htm)

esto genera, intentando contener en algunos casos lo que resulta incontenible, inabarcable, por lo real, por lo dudoso, por lo confuso, por lo mal hecho, por lo posible, por lo peor, por lo necesario y lo complejo.

Es entonces una tarea difícil pero imprescindible para afectar, alterar de algún modo posible el curso de la violencia, para que otros escuchen, "para ver lo que no vemos", para que un día niñas/os y adolescentes, no sienta el dolor del maltrato, para que si a nuestro pesar lo sienten, encuentren personas que los ayuden a reparar la vulneración de sus derechos.

### **SUGERENCIAS ANTE LA ESCUCHA DE SITUACIONES DE VIOLENCIA SUFRIDAS POR NIÑAS/OS Y/O ADOLESCENTES**

#### Qué se siente al saber de estas situaciones?

Es común experimentar sentimientos contradictorios que llevan a las personas desde una profunda indignación, con malestar, angustia y tristeza, pasando por el enojo y la impotencia, hasta la fuerza y el compromiso para ayudar.

Es importante no dejar capturados estos sentimientos y hablarlo, compartirlo con quienes pueden aportar confianza y seguridad.

#### Qué puede hacer alguien para ayudar?

- » **Las/os docentes**, pueden encontrar alivio compartiendo con sus colegas lo que pasa y así buscar modos apropiados de intervención, según las particularidades de la institución, siendo cuidadosas/os y prudentes con niñas, niños y adolescentes, sin apresurar las acciones y teniendo en cuenta los procedimientos escolares, tales como, labrar actas, convocar a Equipos Técnicos, Guardias permanente, defensoría, etc. Sólo participando a las autoridades y utilizando las herramientas con las que cuenta el sistema Educativo (ver procedimientos), se podrá llevar adelante una intervención adecuada, sin exponer a las/os alumnas/os y a las/os adultos que intentan ayudar.

La capacitación y el asesoramiento para reconocer manifestaciones de maltrato infanto-juvenil, el conocimiento de los derechos de niñas, niños y adolescentes en el marco de la protección integral y solicitar información a servicios específicos de asistencia, favorecerán las acciones de protección en el ámbito educativo y la promoción de vínculos saludables para alumnas/os y docentes.

- » **Las/os profesionales** de la salud en general, del ámbito legal y de la asistencia social y/o comunitaria, pueden favorecer el abordaje de la problemática en forma grupal y/o en equipo, permitiéndose aprender unas/os de otras/os; fortaleciendo una red que no sólo evite la doble victimización y la superposición de acciones, sino también acompañe el deber profesional cuidando a los que cuidan.
- » Las personas de **la familia**, no ofensoras ni violentas, amistades, conocidas y/o vecinas/os, pueden dar contención, afecto, informar a las/os niñas/os de sus derechos, creer en el relato de las/os chicas/os, no juzgar, ofrecer recursos de ayuda, se pueden solidarizar con sus seres queridos, estar presentes y generar acciones dirigidas a evitar este sufrimiento.

Cuando el vínculo familiar es directo (abuelas/os, tías/os), podrán intentar ofrecer recursos de ayuda a la familia, albergar a las víctimas y hacer alianzas de contención, pero de ser necesario deberán dirigirse a recursos institucionales para poner en conocimiento, de ser posible con previo asesoramiento en Servicios de Ayuda.

- » Cuando **son vecinas/os** quienes escuchan estos episodios día a día, llenándose de angustia e impotencia, pueden liberar estos sentimientos y actuar golpeando la puerta o tocando el timbre para ofrecer ayuda, la experiencia habla de que estas actitudes no ocasionan riesgos, en el peor de los casos la ayuda no será bienvenida, pero se habrá logrado interrumpir el incidente, y quizás salvado una vida.
- » **Las/os niñas/os y adolescentes**, que saben de algún/a amigo/a o familiar que es maltratada/o también pueden ayudar, contando lo que pasa, expresando sus preocupaciones y tristeza, pidiendo información y confiando en algún adulto, (docente, padre, madre de amiga/o, etc.), alguien los puede ayudar, sus derechos deben ser respetados, el maltrato nunca está bien y ellas/os no tienen culpa en esto. Es difícil comprender por qué los adultos lastiman y hacen sufrir a las/os chicas/os, en la escuela pueden aprender sus derechos y descubrir que la violencia ejercida sobre niñas/os y/o adolescentes es un problema de los adultos.

#### Qué pueden hacer las chicas/os cuando alguien las/os toca o incomoda con actos sexuales?

Sabemos que las/os chicas/os que sufren estas situaciones se hayan en condiciones de vulnerabilidad y les resulta muy difícil pedir ayuda, pero es necesario enseñar a **decir NO!** expresar el disgusto, alejarse lo más rápido posible, aunque sea una persona querida, pedir ayuda y contárselo a alguien (amiga/o, conocida/o, familiar, médica/o, maestra/o, servicio telefónico).

#### Qué pueden hacer las chicas/os cuando alguien les está pegando o amenazando?

Cuando los adultos que deberían cuidar de las/os chicas/os, les pegan y/o amenazan la mayor parte del tiempo, hay que buscar ayuda, pedir auxilio a vecinas/os u otros familiares, contárselo a un adulto de confianza, hablar con algún servicio de ayuda, aunque de vergüenza.

CONOCER NUESTROS DERECHOS Y RESPETAR LOS DE LOS DEMÁS NOS VA A AYUDAR A CRECER MEJOR.  
 CUANDO NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES SUFREN VIOLENCIA, NECESITAN SER ESCUCHADAS/OS Y DEFENDIDAS/OS.  
 LOS ADULTOS DEBEMOS COMPROMETERNOS PARA AYUDAR.

### **PROCEDIMIENTOS ESCOLARES SUGERIDOS ANTE LA PRESUNCIÓN DE VIOLENCIA SUFRIDA POR NIÑAS/OS Y ADOLESCENTES**

Antes de pensar en posibles procedimientos ante las manifestaciones de presunción de violencia doméstica o interpersonal, debemos considerar que el tratamiento de las problemáticas psicosociales complejas, requiere de un esfuerzo para la comprensión desde una lógica no habitual y despojada de algunos preconceptos que damos como naturales en los vínculos familiares o "basados en el amor".

Debemos pensarnos como referentes/adultos/profesionales/docentes/educadores, ante las necesidades del alumnado y en especial, ante las demandas especiales que hacen niñas, niños y adolescentes, que como tales requieren de nuestra atención y dedicación, y en este contexto, generar vínculos permeables. Hacernos presentes en la vida de las/os alumnas/os es el dato fundamental de la acción educativa dirigida a quienes se hayan en situación de dificultad personal y socio-familiar. **La presencia** es el concepto central, el instrumento clave y el objetivo mayor de esta propuesta.

### Actitud y Aptitud docente:

- Inclínación al conocimiento de los aspectos de la vida de niños/as y adolescente que testimonian sus dificultades y su potencial para superarlos.
- Capacidad de vinculación positiva con el alumnado.
- Empatía, compromiso y solidaridad.
- Capacidad de autoanálisis, autocrítica.
- Honestidad intelectual y humildad.
- Capacidad de apertura y permeabilidad.
- Sensibilidad ante la "llamada" del/a alumno/a.

**Una de las consecuencias más graves del maltrato a niñas, niños y adolescentes, resulta de las profundas huellas que produce en el proceso de construcción de la autoestima.**

### ❖ AUTOESTIMA

Lo que cada persona siente por sí misma.

Lo que le agrada de sí / Sensación del propio valor.

Silencioso respeto por una/o misma/o.

- Se funda en dos convicciones principales:

**"Soy digna/o de que me amen"** (importo y tengo valor porque existo)

**"Soy valiosa/o"** (sé que tengo algo que ofrecer a los demás)

- **El trato define la propia imagen.**

La niña y el niño necesitan sentirse amados, la autoestima depende de la calidad de las relaciones que existan entre las/os niñas/os y aquellos que desempeñan papeles importantes en sus vidas.

Si vive sumergida/o en la difamación verbal, la descalificación, la indiferencia, el abandono, la negligencia o cualquier otra forma de maltrato, llegará a estas conclusiones:

"No sirvo para nada..., si no gusto a..., no satisfago a..., hago todo mal..., a quién más habría de importarle?"

La autoestima elevada proviene entonces, de las reflexiones positivas que se hagan en torno de la niña o niño, ya que ellas/os aún no son capaces de verse a sí mismos en forma directa.

El concepto que la niña o niño tienen de sí mismos influye en la elección de sus amistades, en la forma en que se relaciona con los demás, en las futuras elecciones de su vida y en su capacidad productiva. Afecta su creatividad, su integridad, su sexualidad y su estabilidad. Su sentimiento del propio valor constituye el núcleo de su personalidad y determina la forma en que emplea sus aptitudes y habilidades. La actitud hacia sí misma/o pesa en forma directa sobre la forma en que vivirá todas las etapas de su vida.

Todos los familiares, docentes y adultos en general que establecen relación de crianza o sostén con niñas/os y adolescentes, se encuentran en posiciones adecuadas para ofrecer **reflejos positivos, constituyéndose en figuras de apego confiable dentro de este proceso de construcción de la identidad**, es decir, personas dignas de confianza.

Estas figuras de apego dadas en un intercambio vincular, sean madre e hija/o, padre e hija/o, docente y alumna/o, etc., que contemple en su relación afecto, respeto, confianza, disponibilidad, interés, capacidad de escucha, receptividad, cuidado, atención, preocupación, enriquecimiento mutuo, etc., promueven al desarrollo de una elevada autoestima.

❑ **Algunos comportamiento y actitudes que por parte de las personas adultas, favorecen la autoestima de niñas/os y adolescentes:**

- Reconocimiento de esfuerzos
- Cumplimiento de pactos, acuerdos, promesas, etc.
- Ayuda en la comprensión y superación de las frustraciones
- Contacto corporal afectivo recurrente
- Acogimiento de iniciativas y estímulo
- Ofrecimiento de espacio para exponer problemas y/o dificultades
- Estímulo a la aplicación de recursos en situaciones nuevas
- Dosificación de responsabilidades, con seguimiento formativo (no de castigo)
- Transmisión de experiencias, hechos, conductas, que refuercen el reconocimiento de mujeres y varones con igualdad de potencialidades
- Transmisión de confianza en el avance de sus habilidades
- Transmisión de derechos y enseñanza de respeto mutuo
- Seguridad adulta
- Respeto por necesidades de silencio o aislamiento temporal
- Mostrar que la casa, escuela, el espacio, es seguro y se puede explorar en él proponiendo cambios.

Características de la orientación educacional:<sup>3</sup>

- **Sentimiento y escucha.** En busca de una solución, implicando compromiso mutuo donde se manifiesta una interacción personal que exige cierto grado de profundidad y una escucha sensible, recurso simple y efectivo.
- **Expresión de afecto.** A pesar de la relevancia de los factores cognitivos, son los factores afectivos los que sustentan el proceso por la sensibilidad mutua, garantía del equilibrio en la relación.
- **Consentimiento mutuo.** Las relaciones son establecidas por fuerza de una función (docente-alumna/o), pero está implícito el consentimiento mutuo previo de asumir las responsabilidades inherentes al rol, sobretodo por parte del docente.
- **Expectativas.** La confianza en el conocimiento de quien ayuda - La relación ocurre porque el/la alumno/a se dispone positivamente a recibir información, consejo, auxilio, comprensión y, espera que la otra persona pueda ofrecerle esto.
- **Comunicación e interacción.** La comunicación y la interacción son cognitivas y afectivas, de contenido positivo y negativo, y serán establecidas por la comunicación verbal y no verbal.
- **Cooperación.** El esfuerzo cooperativo comienza por la percepción del/a alumno/a, de que el éxito del proceso depende también de el/ella. Esta percepción intensifica y profundiza la estructura de la relación.
- **Accesibilidad y seguridad.** El/la docente en verdad es accesible porque se siente seguro/a, abierto/a al otro/a, siendo capaz de presentarse estable, actuando como apoyo de aquel/lla, que al menos temporariamente se siente inseguro/a o inestable.

**En esta construcción de vínculo pedagógico podremos plantearnos reflexionar respecto a:**

- ❑ Lo que nos pasa ante esta problemática.
- ❑ La integración de conceptos para una mirada integral de las personas en todas sus dimensiones.
- ❑ El desarrollo de la capacidad creativa para responder a las nuevas situaciones con variables eficaces y posibles.
- ❑ La capacidad de articulación y organización en **red**.

<sup>3</sup> Adaptación y síntesis de "Pedagogía de la presencia" Antonio C. Gomes Da Costa.

### **Ante situaciones de violencia doméstica e interpersonal**

- Mostrar disposición para escuchar.
- Fortalecer el vínculo de confianza, creyendo en el relato de las/os niñas/os y adolescentes.
- Incluir paulatinamente a las/os profesionales y/o equipos que atenderán la problemática familiar y la del alumno/a en particular.
- No emitir juicios valorativos hacia la familia, no juzgar, no confrontar con la familia.
- Ofrecer toda la información posible sobre los recursos que se poseen para defender y reparar los derechos vulnerados.

### **No quedarse a solas... Convocar, compartir...**

- Profesional de la escuela si lo hubiera.
- Equipo técnico profesional
- La escuela realizará un informe de situación (presunción de violencia) a la Defensoría zonal.

### **❖ Ante los dichos de Abuso Sexual intrafamiliar/interpersonal.**

- CREER
- Mantener la calma
- Decir que no tiene la culpa de lo que está sucediendo.
- Decir que ha hecho lo correcto al develarlo, valorando positivamente, en forma expresa que lo haya contado.
- Agradecer la confianza depositada.
- Aclarar que hay que buscar ayuda especializada.
- Buscar ayuda especializada en forma inmediata.
- Seguir los procedimientos institucionales acordados previamente.

### **Siempre la red, la trama, el sostén**

- Se sugiere trabajar siempre en conjunto con los actores involucrados del ámbito educativo (autoridades, docentes, profesionales de otras disciplinas, tutor/a, preceptor/a) y otras instituciones.



**CONSEJO DE LOS DERECHOS DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES**  
**Departamento de Capacitación, Promoción y Participación Ciudadana**

**AÑO 2009**

**PROCEDIMIENTOS ESCOLARES ANTE LA PRESUNCIÓN DE VIOLENCIA SUFRIDA POR NIÑAS/OS Y ADOLESCENTES<sup>4</sup>**

EL CONSEJO DE LOS DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES RESUELVE:

Art. 1º.- Apruébese el circuito de intervención que figura como Anexo I, y que a todos los efectos forma parte integrante de la presente, para garantizar los derechos de niños, niñas y adolescentes y que debe implementarse cuando se detecten en el ámbito escolar posibles situaciones de maltrato, abuso o cualquier otra forma de violencia que involucre a los mismos.

Art.2º.- Solicitase al Ministerio de Educación la comunicación de la presente a todas las áreas que de él dependen, así como la derogación de toda otra norma que contradiga la presente, en particular la Comunicación 08/1995 y su modificatoria del año 1997.

Art. 3º.- Regístrese, publíquese en el Boletín Oficial de la Ciudad de Buenos Aires, comuníquese al Ministerio de Educación, al Ministerio de Salud, a Directores de área y por su intermedio a los equipos técnicos del Consejo de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes, y cumplido, archívese.

**Procedimientos generales sugeridos contemplando las particularidades de cada caso, en cumplimiento con la RESOLUCIÓN N° 655 – CDNNyA<sup>5</sup> - 2007**

Ante la toma de conocimiento de la vulneración de derechos de niñas, niños y adolescentes, en el marco de lo intrafamiliar o en un noviazgo de características violentas, promoviendo maltrato infantojuvenil o abuso sexual, el personal de la escuela deberá informar de modo verbal o por escrito a la conducción de la escuela.

La conducción de la escuela ante la información recibida y la presunción de violencia intrafamiliar o interpersonal. Labrará un acta donde incluye las acciones llevadas a cabo para promover la protección del/a alumno/a, teniendo en cuenta la preservación de la intimidad.

❖ **Qué Hacer ante el maltrato sufrido por niñas, niños y adolescentes.**

*RESOLUCIÓN N° 655 - CDNNyA- 2007 ANEXO I*

*Si se trata de situaciones de urgencia, lo harán a través de la Guardia Jurídica Permanente.*

- Manifestación de maltrato físico con marcas, lesiones u otro tipo de signos de violencia en el cuerpo. Ya sea violencia sufrida en un vínculo intrafamiliar o en un Noviazgo violento.
- Llamar a la guardia jurídica permanente del CDNNyA**
- La escuela realizará un informe de situación (presunción de violencia) a la Defensoría zonal.**

*RESOLUCIÓN N° 655*

*Los equipos técnicos del Consejo requieren para su actuación:*

- Que la comunicación se acompañe con una descripción escrita de los hechos que hacen presumir la situación de violencia, que dada la urgencia que reviste en ocasiones, puede ser presentada en forma sintética y manuscrita.*

<sup>4</sup> Este marco de trabajo y procedimientos fueron promovidos en diferentes encuentros realizados en el sistema educativo de Educación Media y Técnica, con la participación de supervisoras/es, directivos, preceptoras/es, tutoras/es y docentes coordinadores de todas las áreas. Con una dinámica reflexiva conceptual y el abordaje de casuística, desde el Programa ASE (año 2006) y en el marco del Postítulo de Actualización Académica en Educación Sexual Integral (ley 2110) – año 2007/08/09 –

<sup>5</sup> Consejo de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes - gobBsAs

- Llamar al SAME -**
- De acuerdo a las normas que prevea el Ministerio de Educación, los docentes notificarán de esta situación a la supervisión o a las autoridades que correspondan en cada nivel. RESOLUCIÓN N° 655*
- Dar parte al Equipo Profesional de la escuela o al Programa ASE<sup>6</sup> o al EOE<sup>7</sup>**
- Las autoridades de la Escuela informarán por escrito y oportunamente a la Defensoría zonal, el proceso de las intervenciones. LABRAR ACTA SIEMPRE**

*El CDNNyA RESOLUCIÓN N° 655 Adopta las primeras medidas de protección a fin de resguardar la integridad física y psíquica de los niños afectados. Las medidas pueden ser:*

- *de protección integral: becas, atención terapéutica, otras.*
- *de protección excepcional: cuando es preciso separar al niño/ o adolescente de su grupo familiar por el involucramiento o complicidad en la situación de violencia.*
- *Realiza las presentaciones judiciales de rigor destinadas a la exclusión del hogar de victimario, en los casos que corresponda.*
- *Brinda resguardo – en el marco de la familia ampliada, comunitario o, en su defecto, en un hogar convivencial- a la víctima, manteniendo su vinculación con la escuela, amigos y demás familiares no implicados en la agresión.*
- *Comunica a los familiares del niño, niña o adolescente las medidas adoptadas.*
- *Efectúa la presentación de la medida de protección excepcional adoptada ante la autoridad judicial competente en materia de familia, a fin de que la misma realice el control de legalidad.*
- *En todos los casos los equipos están obligados a escuchar la voz del niño/a o adolescente. Cuando hubiere controversia entre sus opiniones y la medida adoptada deberá solicitarse la intervención de un abogado/a a fin de que resguarde ese interés en el expediente judicial o administrativo.*

Los equipos intervinientes comunicarán las acciones realizadas a los establecimientos escolares y autoridades pertinentes del ámbito educativo, a fin de articular acciones y mantener los vínculos del niño/a con su entorno.

#### **Qué Hacer ante el “llamado”, pedido de ayuda.**

##### **❖ Manifestación verbal de maltrato físico y/o Emocional.**

El/la alumno/a relata:

- Sufrir violencia física.
  - Ser testigo de violencia entre adultos.
  - Sufrir insultos, hostigamiento, control, invasión de privacidad, de modo reiterado.
  - Sufrir Abuso Sexual Intrafamiliar/interpersonal.
- CREER en la palabra de niñas, niños y adolescentes.
  - Decirle al alumno/a que ha hecho lo correcto al develarlo, valorando positivamente, en forma expresa que lo haya contado.
  - Aclarar que hay que buscar ayuda especializada.
  - Mantener la calma, evitar proceder como si se tratara de una situación de Urgencia, comunicarse con la guardia jurídica permanente del CDNNyA si se tratara de un pedido de protección excepcional.

*RESOLUCIÓN N° 655 - CDNNyA- 2007 ANEXO I*

*En los casos en que se trate de hechos con menor riesgo inmediato y que requieren atención y acompañamiento en un proceso, se dirigirán a la Defensoría Zonal que corresponda.*

***Cuando los directivos, docentes o equipos profesionales de un establecimiento educativo tomaran conocimiento de alguna forma de maltrato o abuso por parte de personal del mismo, deberán comunicarlo a las autoridades correspondientes del Ministerio de Educación, para que estas tomen las medidas precautorias que eviten que el personal involucrado tenga contacto con los alumnos/as hasta que se compruebe la veracidad de lo sucedido. Asimismo, notificarán al Consejo de los***

<sup>6</sup> Asistencia Socioeducativa en Escuelas Medias gobBsAs

<sup>7</sup> Equipos de Orientación Escolar gobBsAs

*Derechos de la situación y de lo actuado, derivando, si es necesario, a los alumnos involucrados a la Defensoría Zonal correspondiente para resguardo de sus derechos.*

Para actuar posibles procedimientos ante las manifestaciones de presunción de violencia doméstica o interpersonal sufridas por niñas, niños y adolescentes, debemos considerar que el tratamiento de las problemáticas psicosociales complejas, requiere de un esfuerzo para la comprensión desde una lógica no habitual y despojada de algunos preconceptos que damos como naturales en los vínculos familiares o "basados en el amor".

Debemos pensarnos entonces como:

Referentes/adultos/profesionales/educadores, responsables ante las necesidades del alumnado y en particular, ante las demandas especiales de niñas/os y adolescentes, que como tales requieren de nuestra atención y dedicación, y en este contexto, generar vínculos permeables. Hacernos presentes en la vida de alumnas/os es el dato fundamental de la acción educativa dirigida a quienes se hayan en situación de dificultad personal y socio-familiar. **La presencia** es el concepto central, el instrumento clave y el objetivo mayor de esta propuesta.

**Ante situaciones de violencia doméstica e interpersonal la escuela debe:**

- Mostrar disposición para **escuchar**.
- Fortalecer el vínculo de **confianza**, creyendo en el relato de las/os niñas/os y adolescentes.
- Promover un **trabajo cooperativo** entre las/os profesionales/docentes y/o equipos que atenderán la problemática familiar y la del alumno/a en particular.
- No emitir juicios valorativos hacia la familia, no juzgar, **no confrontar** con la familia.
- **Ofrecer al alumnado toda la información posible sobre los recursos que se poseen para defender y reparar los derechos vulnerados.**

**GOBIERNO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES**