

Protocolo de atención telefónica de casos

LÍNEA 144



Buenos Aires Provincia

CONSEJO NACIONAL DE COORDINACIÓN DE POLÍTICAS SOCIALES

Presidenta Honoraria
Carolina Stanley

Secretaria Ejecutiva
Gabriela Agosto

Presidenta del CNM
Fabiana Tuñez

Subsecretaria Unidad de Coord. Nac. para
la Prevención, Asistencia y Erradicación
de la Violencia contra las Mujeres
Silvia Gabriela Lommi

Directora Nacional de Asistencia Técnica
Heidi Marina Canzobre

Directora Nacional de Protección Integral
y Articulación de Acciones Directas
Nicole Vanessa Neiman

AUTORIDADES PBA

Gobernadora
María Eugenia Vidal

Vicegobernador
Daniel Marcelo Salvador

Secretario de Derechos Humanos
Santiago Canton

Subsecretaria de Género
y Diversidad Sexual
Daniela Reich

Dir. Prov. de Abordaje Integral a las
Víctimas de Violencia de Género
Inés García

Directora de Equidad de Género
y Diversidad Sexual
Victoria Vaccaro

ÍNDICE

P.3/ INTRODUCCIÓN

P.3/ FUNCIONES

P.4/ CARACTERÍSTICAS DE ATENCIÓN DE LA
LÍNEA 144.

P.5/ LLAMADOS

P.5/ Tipos de llamados

P.9/ Otros llamados

P.10/ Criterios a tener en cuenta
en cada llamado.

P.12/ Pautas para la atención
de las llamadas.

P.13/ GLOSARIO

P.19/ DOCUMENTOS DE CONSULTA

P.21/ Protocolo para la intervención
en crisis Línea 144

P.24/ Anexo I Comunicación

P.30/ Anexo II Instituciones y Funciones

P.32/ Anexo III Seguimiento



PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE CASOS | LINEA 144

El presente documento propone establecer lineamientos para la atención telefónica de la Línea 144.

Introducción

En el año 2009 se sanciona en nuestro país la **Ley de Protección Integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales (Ley 26.485)** donde: "Se entiende por violencia contra las mujeres toda conducta, acción u omisión, que de manera directa o indirecta, tanto en el ámbito público como en el privado, basada en una relación desigual de poder, afecte su vida, libertad, dignidad, integridad física, psicológica, sexual, económica o patrimonial, como así también su seguridad personal. Quedan comprendidas las perpetradas desde el Estado o por sus agentes. Se considera violencia indirecta, a los efectos de la presente ley, toda conducta, acción omisión, disposición, criterio o práctica discriminatoria que ponga a la mujer en desventaja con respecto al varón".

Específicamente en el artículo 9 inciso O, se establece como facultad del Consejo Nacional de las Mujeres la creación de una Línea de atención telefónica gratuita destinada a la contención, información y asesoramiento a mujeres que se encuentran en situación de violencia, como así también a familiares y allegadxs a las mismas.

La Línea se implementó en el año 2013 y está compuesta por equipos interdisciplinarios de los que participan profesionales del Derecho, Psicología y Trabajo Social capacitadxs en la temática de violencia. Para asegurar la accesibilidad de todas las mujeres en el territorio nacional, la misma es gratuita y funciona las 24 horas los 365 días del año, organizada en 8 guardias rotativas. Las situaciones que requieren una articulación y seguimiento son supervisadas por las coordinaciones de las distintas guardias lo que garantiza la continuidad de la intervención.

Funciones

Se presentan a continuación las principales funciones de la atención telefónica que se realiza en la Línea 144.

Al ingresar una llamada a la Línea 144, lxs profesionales realizan una evaluación de la situación en pos de brindar el abordaje correspondiente. En líneas generales, se ofrece aseso-

ramiento y contención tanto en las situaciones de crisis como en las llamadas de consulta. Asimismo se brinda información adecuada a la problemática y pautas básicas de acompañamiento, cuando el llamado proviene de un/a familiar o conocidx.

Con respecto a la información, se proveen datos sobre los recursos existentes en el territorio nacional para la prevención, atención y acceso a la justicia de las mujeres en situación de violencia: jurídicos, sociales, psicológicos y médicos. Para cumplir con esta función, se cuenta con una Guía de Recursos, en la que se especifican las funciones de dichas instituciones, la jurisdicción, localidad, tipo de servicio, horarios; la misma se actualiza permanentemente. Del mismo modo se agregan aquellos recursos que contemplan la complejidad de la problemática y se encuentran relacionados, tales como organismos dedicados al abordaje del consumo problemático de sustancias, niñez y adolescencia, adultxs mayores, personas con capacidades diferentes, etc.

De acuerdo a la evaluación de lxs profesionales, de ser necesario se articula con los recursos cercanos para acompañar a la mujer y/o reforzar la intervención iniciada.

Características de atención de la Línea 144

Ver Anexo I Comunicación

A la hora de recibir un llamado, se ofrece una escucha activa, la cual implica brindar atención, disponibilidad e interés por la persona que está al otro lado del teléfono, teniendo en cuenta las pausas, los tonos, las inflexiones de la voz y el énfasis en el relato, ya que debido a la naturaleza de la atención telefónica, quedan por fuera la gestualidad, los movimientos corporales, miradas, entre otros factores que caracterizan la comunicación.

En algunas oportunidades, las mujeres llaman para recibir apoyo y contención psicológica, expresando su necesidad de ser escuchadas. En otros casos, el motivo de la comunicación está centrado en el pedido de asesoramiento sobre la ruta crítica (ver definición ruta crítica). Además se reciben llamados referidas a situaciones de violencia que se precipitan en el momento del contacto telefónico o en el inmediato momento anterior y que comprometen la vida, libertad, seguridad y/o integridad de la mujer y/o de niñxs y/o de otras personas cercanas -peligro actual o inminente-, los que requieren un abordaje específico (ver Protocolo de Intervención en Crisis).

Lo descrito anteriormente se clasifica según su naturaleza, como: tipo de llamado de asesoramiento o emergencia.

Llamados

Tipos De Llamados

- **Llamados de asesoramiento:** Tienen como propósito brindar información, contención y derivación en situaciones de violencia contra las mujeres. En primera instancia se indaga sobre la realidad particular de la contactante, a saber: situación actual, nivel de riesgo, antecedentes de denuncias radicadas y acceso a los recursos que abordan la temática, situación económica, redes de contención y personas a cargo. Asimismo se asesora sobre el ciclo de la violencia y sus diferentes estadios. Se otorga información sobre la ruta crítica, específicamente sobre los alcances de la denuncia y las posibles medidas de protección. Seguidamente, dependiendo las características del relato, se piensan de manera conjunta posibles estrategias de acción con la finalidad de lograr su autonomía y superación de la situación de violencia.

Por último se le ofrecen los recursos pertinentes disponibles cercanos a su domicilio y si el caso lo requiere, se realiza una articulación previa con los mismos.

Estos llamados son ingresados con toda la información recabada a un software, de ingreso exclusivo y confidencial del CNM. Para ello, dichos llamados requieren de un mínimo de información, a saber, nombre y localidad.

- **Llamados de consultas de género:** Tienen el mismo propósito que los llamados de asesoramiento, sin embargo se caracterizan por contener menor cantidad de datos. Se consignan como tales cuando las consultantes deseen mantener su anonimato, no deseen brindar información personal o se trate de contactantes que no cuenten con datos de la o las mujeres implicadas. (Ver Anexo II Instituciones) (Ver Anexo III Seguimiento) Son ingresados al software sólo como llamados de información, sin mayores datos.
- **Intervenciones posteriores/ seguimientos:** Son comunicaciones desde la Línea 144 hacia organismos de competencia, redes de contención e incluso las mismas contactantes. Se trata de seguimientos, los cuales persiguen la finalidad de salvaguardar la salud física y psíquica de la/las mujeres en situación de violencia, según el riesgo presentado. Persiguen el objetivo de facilitar la articulación con las instituciones pertinentes, el acceso a la justicia y evitar la re victimización. Se cargan en el software en el apartado de "Observaciones" de la siguiente manera: "SEGUIMIENTO LÍNEA 144:"

- **Intervenciones posteriores/ rellamados:** Son llamados reiterados de las mismas contactantes, familiares o conocidxs que refieren a la misma mujer en situación de violencia. Resulta importante volcar la información en el mismo número de caso en orden de no re-victimizar con preguntas que ya fueron formuladas, como así tampoco superponer las intervenciones. Permiten visualizar la reiteración de los episodios de violencia, el nivel de gravedad, así como el avance y empoderamiento de la mujer. Asimismo reflejan una cronología de los episodios y el trayecto que realiza la mujer, tanto como el empleo o no de los recursos brindados y su efectividad. Se cargan a continuación del caso ya consignado en el software.
- **Llamados de intervención en crisis:** Se procede a evaluar la situación y el riesgo de la misma. Se articula con los organismos pertinentes específicos para intervenir en situaciones de riesgo: 911 o 101 -según la provincia, municipio y localidad-, comisarías locales, comandos patrullas, urgencias médicas, y se brindan medidas de resguardo. (Ver Protocolo de Intervención en Crisis).
Él/la profesional puede indicarle que cortará la comunicación puesto que considera que la expone a un riesgo mayor.

En caso de que una persona llame, transmita una emergencia y luego se desdiga (a saber, cancele el pedido de ayuda o que se arrepienta de brindar información) él/la profesional, si cree que la persona está siendo obligada a anular el pedido de ayuda debe comunicar: "...Si se encuentra obligada a no transmitir información diga la palabra «claro»". De dar esta respuesta, también se procede a seguir el Protocolo de Intervención en Crisis.

- **Llamados de solicitud de información:** Cuando él/la contactante solicita información sobre violencia contra las mujeres para estudiantes, medios de comunicación, etc. se deriva al teléfono del CNM (011 43429010/9120), priorizando la atención de la Línea para mujeres en situación de Violencia y/o vínculos afectivos de las mismas. No se consigna en el Software.
- **Llamados de violencia entre parejas de mujeres:** La violencia ejercida en parejas de mujeres tiene características particulares, independientemente de que fenomenológicamente tenga manifestaciones aparentemente iguales a la ejercida en el marco de un contexto heterosexual. A la hora de brindar asesoramiento, no deben desdibujarse las particularidades del vínculo entre mujeres, a fin de no invisibilizar ni revictimizar a la mujer que consulta. Por el marco que brinda la ley 26485, el circuito de derivación para denunciar es igual al que otras situaciones de violencia modalidad doméstica. Sin embargo, debe tenerse en cuenta una derivación más específica para el acompañamiento psicológico.
- **Llamados de casos de trata de personas:** En primer lugar, se debe verificar que se haya denunciado en la comisaría o fiscalía y que se le haya dado curso a esa denuncia. En caso de que no se haya efectuado denuncia, se asesora al/la contactante para que la

realice en la comisaría o fiscalía, teniendo en cuenta los horarios de atención al público del Ministerio Público Fiscal. Asimismo, para el caso efectuarse la denuncia en sede policial, se indica que solicite la intervención inmediata de la fiscalía en turno.

Asimismo, en estos casos se le da intervención a la Línea Nacional 145. Si él/ la contactante no pudiera comunicarse a ese número, desde la Línea 144 se realiza la articulación correspondiente con la Procuraduría de Trata y Explotación de Personas (PROTEX) a los teléfonos 4331-2223 o 1552269485. Se hace énfasis en tratar de recabar la mayor cantidad posible de datos sobre datos de identificación y domicilio, localidad o referencias espaciales que puedan ayudar a identificar su paradero.

Se solicita que se trate de completar con la mayor cantidad de datos el aplicativo y en el apartado Observaciones realizar un breve resumen del caso, especificando tipo de trata y si es un niño, niña/adolescente.

Se completa en el Software de una manera específica, a saber, para poder identificar estos llamados, colocar en Apellido y Nombre de la Información sobre la mujer en Situación de violencia la palabra "TRATA" y seguido el nombre.

- **LLamados de mujeres desaparecidas sin presunción de trata de personas:** Se debe indicar al/la contactante que efectúe la denuncia en la comisaría o en la fiscalía inmediatamente. En caso de que por el horario del llamado, el/la contactante no pueda acceder a la fiscalía, se debe asesorar para que en la comisaría solicite la intervención inmediata de la fiscalía de turno. Si ya hizo la denuncia, se debe verificar que la fiscalía esté interviniendo y que se haya iniciado la investigación (entrar a facebook de la mujer, allanar la casa de la persona o personas sospechosxs, que se haya indagado a todxs los familiares, que se intervenga el teléfono, que se publiquen fotos de la mujer, etc). Una de las cosas más importantes es que no se espere ni 24 ni 48 hs para hacer la denuncia ni para iniciar la investigación. El protocolo del Ministerio Público Fiscal de la Nación es claro respecto a que las comisarías deben actuar inmediatamente.
- **Llamados por Femicidio:** En primer lugar, se debe indagar si se trata de un femicidio ocurrido en horas o días previos al llamado a la Línea 144, o si transcurrió cierto tiempo que determine que las diligencias policiales y judiciales ya se tuvieron que haber llevado a cabo. En el primer grupo de casos, se debe verificar con el/la contactante que la familia no está en riesgo y, en caso de que lo esté, se debe articular desde la Línea 144 con los organismos pertinentes, a fin de brindar seguridad a la familia de la mujer. Asimismo, es preciso corroborar que se esté realizando o se haya realizado la autopsia, cuál es la carátula asignada a la causa (es decir, que sea femicidio y no homicidio agravado por el vínculo, por ejemplo) y si el femicida fue detenido. El/la profesional consultará si la familia tiene medios económicos para costear el velatorio y, en caso contrario, se debe tramitar en el municipio u otra entidad el dinero, para lo cual solicitan que se haya hecho la autopsia. También es importante indagar si la mujer y el femicida tenían hijxs en común y a cargo de qué persona se encuentran al momento del llamado. Si lxs niñxs están

con el agresor o con su familia, se debe articular con la fiscalía para que lxs pongan a resguardo con la familia de su madre.

En el segundo grupo de casos, es preciso recabar datos sobre el expediente judicial (fiscalía y juzgado intervinientes, carátula, si el femicida se encuentra detenido), así como la existencia de hijxs en común entre la mujer y el femicida y a cargo de qué persona se encuentran. En ambos casos, se deben brindar recursos locales de acompañamiento psicológico y legal a la familia, sin perjuicio de la contención y asesoramiento que se pueda brindar desde la Línea 144 en el momento del llamado; así como también informar sobre la posibilidad de participar en la Mesa de Trabajo para Familiares de Víctimas de Femicidio que se lleva a cabo en el Consejo Nacional de las Mujeres y que tiene como fin brindar contención, asesoramiento legal y acompañamiento integral. Finalmente, se debe poner en conocimiento del caso a la coordinación de la guardia.

- **Llamados de violencia sexual:** Se debe garantizar una escucha empática y asesorar priorizando la salud de la mujer para luego realizar la denuncia. Si en el abuso hubo acceso vía oral, vaginal y/o anal es preciso indicar a la mujer que se traslade al Hospital Público más cercano (no a clínicas privadas), para que pongan en marcha el Protocolo de Atención Integral de Víctimas de Violaciones del Ministerio de Salud, el cual debe: garantizar atención las 24 horas, disponer del kit de medicamentos (anticoncepción hormonal de emergencia, profilaxis de VIH e ITS, y vacunas), contar con la medicación y/o articulaciones necesarias para garantizar la ILE.
- **Llamados de violencia obstétrica y contra la libertad reproductiva:** Para el caso de que el hecho se esté llevando a cabo por parte de una institución médica al momento del llamado, el/la profesional debe comunicarse con la misma a fin de exigir el cese del hecho. Asimismo, es fundamental brindarle el asesoramiento al/la contactante acerca de la ruta crítica: primero realizar un reclamo administrativo en la misma institución de salud donde se la atendió. En caso que el hecho no haya cesado, realizar el reclamo administrativo en el Ministerio de Salud, y a su vez se puede poner en conocimiento al Colegio de Médicos. Asimismo, dependiendo de la situación, se orientará sobre el proceso judicial de denuncia.
- **Llamadas de violencia laboral:** Se debe garantizar una contención y escucha activa y la información brindada es de suma importancia. Se deberá asesorar al/la contactante que ese tipo de violencia se puede denunciar y, a su vez, realizar el reclamo si el caso lo amerita a: su superior, recursos humanos, sindicato y, en caso de persistir, realizar la denuncia ante el Ministerio de Trabajo.
- **Llamadas de violencia mediática:** se entiende que existe esta violencia cuando los mensajes o imágenes propagados por los medios de comunicación tienden a legitimar la desigualdad de trato como así también a construir o mantener patrones socioculturales de desigualdad o generadores de violencia contra la mujer. Existen múltiples instituciones a nivel nacional que recepciona reclamos, tales como: el Observatorio de la discriminación

en radio y televisión, donde el reclamo se puede realizar vía web las 24 horas; Enacom (Ente Nacional de Comunicaciones) al 0800-345-0285; o bien en la Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual. Todas figuran en el recuadro actualizado. A su vez, si el caso lo amerita se puede orientar para realizar la denuncia.

- **Llamadas cuando el agresor es miembro de la fuerza de seguridad:** ante estas llamadas se debe contener en primera instancia a la persona en situación de violencia debido a los temores que despierta la creencia de no poder denunciar al agresor y el hecho de hacerlo en una comisaría. Es fundamental ayudarla a discernir que sus derechos están siendo vulnerados y que a pesar de que el agresor pertenece a una fuerza de seguridad, tiene derecho a denunciarlo. A su vez, se le puede dar la posibilidad de realizar la denuncia en una fiscalía y en el Ministerio de Seguridad.
- **Llamadas cuando el agresor privado de su libertad continúa ejerciendo violencia:** ante estas situaciones indagar si la mujer tiene medidas de protección vigentes o no. En ambos casos se debe orientar a realizar la denuncia en la Comisaría de la Mujer de su municipio y a informar estas situaciones de violencia en el Juzgado de Ejecución Penal, Tribunal Oral, Juzgado penal o fiscalía que esté tramitando la causa por la que el agresor se encuentra detenido.
- **Llamadas de privación ilegítima de la libertad:** aquí se debe articular inmediatamente con 911 o 101 -según la provincia, municipio y localidad-, comisarías locales o comandos patrullas, y asegurarnos de que se intervenga de manera inmediata para que la mujer recupere su libertad (Ver Protocolo de Intervención en Crisis).
- **Llamados de violencia Institucional:** desde la Línea 144 se debe articular con las instituciones que deban proteger derechos vulnerados: por ejemplo, si la comisaría ejerce violencia, se debe articular con la fiscalía.

Otros llamados

- **Llamados de situaciones de violencia intrafamiliar:** Se refieren a las situaciones de violencia ocurridas en el ámbito familiar, ejercidas sobre las mujeres u otrxs integrantes. Siempre y cuando no sean motivadas por la condición de sexo/género. Estos casos son derivados a las Comisarías de la Mujer en Provincia de Buenos Aires, a la Oficina de Violencia Doméstica en Capital Federal y en el resto del país a Comisarías de la Mujer y la Familia o a Fiscalías especializadas. No se cargan en el software tales casos.
- **Llamados de vulneración de derechos de niños, niñas, y adolescentes:** Son llamados relativos a consultas sobre cuestiones específicas de niñez y adolescencias. Se evalúa la situación a fin de detectar si existen adultxs responsables y se informa sobre el circuito

de la denuncia en los organismos correspondientes. En caso de no existir adultxs, se articula desde la Línea 144 con las instituciones pertinentes. Asimismo se elabora un informe correspondiente al caso para remitir al área pertinente, en orden de que tomen conocimiento de la situación. Estos casos se cargan en el software.

- **Llamados de conflictos entre vecinxs:** Son tales los relativos a problemáticas vinculadas a la convivencia o problemas que no incluyan violencia de género. Lxs profesionales evalúan la situación y se deriva a organismos pertinentes. No se consigna en el software.
- **Llamados de hombres:** Comunicación de parte de varones que refieren ser violentados por mujeres, no son considerados casos de violencia de género. Se advierte considerar la eventualidad de que se trate de posibles agresores que recaban información en relación a la ruta crítica o mujeres concernidas en situación de violencia. Se indica remitirse al Colegio de Abogados más cercano o Centros de Acceso a la Justicia. No se brinda mayor información, ni se carga en el software.

Criterios a tener en cuenta en cada llamado

- **Tipos y modalidades de violencia contra las mujeres:** Lxs profesionales visualizan y distinguen, a partir del relato de la mujer expuesta a situaciones de violencia, los tipos y modalidades de la misma, explicitadas en la Ley 26.485, con el propósito de ofrecer los recursos pertinentes. Dichos datos son consignados en el software.

ARTÍCULO 5°. Tipos. Quedan comprendidos en el citado artículo los siguientes tipos de violencia contra las mujeres:

1.Física: La que se emplea contra el cuerpo de la mujer produciendo dolor, daño o riesgo de producirlo y cualquier otra forma de maltrato agresión que afecte su integridad física.

2.Psicológica: La que causa daño emocional y disminución de la autoestima o perjudica y perturba el pleno desarrollo personal o que busca degradar o controlar sus acciones, comportamientos, creencias y decisiones, mediante amenaza, acoso, hostigamiento, restricción, humillación, deshonra, descrédito, manipulación aislamiento. Incluye también la culpabilización, vigilancia constante, exigencia de obediencia sumisión, coerción verbal, persecución, insulto, indiferencia, abandono, celos excesivos, chantaje, ridiculización, explotación y limitación del derecho de circulación o cualquier otro medio que cause perjuicio a su salud psicológica y a la autodeterminación.

3.Sexual: Cualquier acción que implique la vulneración en todas sus formas, con o sin acceso genital, del derecho de la mujer de decidir voluntariamente acerca de su vida sexual o reproductiva a través de amenazas, coerción, uso de la fuerza o intimidación, incluyendo la violación dentro del matrimonio o de otras relaciones vinculares o de parentesco, exista o no convivencia, así como la prostitución forzada, explotación, esclavitud, acoso, abuso sexual y trata de mujeres.

4.Económica y patrimonial: La que se dirige a ocasionar un menoscabo en los recursos económicos o patrimoniales de la mujer, a través de:

- a) La perturbación de la posesión, tenencia o propiedad de sus bienes;
- b) La pérdida, sustracción, destrucción, retención o distracción indebida de objetos, instrumentos de trabajo, documentos personales, bienes, valores y derechos patrimoniales;
- c) La limitación de los recursos económicos destinados a satisfacer sus necesidades o privación de los medios indispensables para vivir una vida digna;
- d) La limitación o control de sus ingresos, así como la percepción de un salario menor por igual tarea, dentro de un mismo lugar de trabajo.

5.Simbólica: La que a través de patrones estereotipados, mensajes, valores, íconos o signos transmita y reproduzca dominación, desigualdad y discriminación en las relaciones sociales, naturalizando la subordinación de la mujer en la sociedad.

ARTÍCULO 6°. Modalidades. A los efectos de esta ley se entiende por modalidades las formas en que se manifiestan los distintos tipos de violencia contra las mujeres en los diferentes ámbitos, quedando especialmente comprendidas las siguientes:

a) Violencia doméstica contra las mujeres: aquella ejercida contra las mujeres por un integrante del grupo familiar, independientemente del espacio físico donde ésta ocurra, que dañe la dignidad, el bienestar, la integridad física, psicológica, sexual, económica o patrimonial, la libertad, comprendiendo la libertad reproductiva y el derecho al pleno desarrollo de las mujeres. Se entiende por grupo familiar el originado en el parentesco sea por consanguinidad o por afinidad, el matrimonio, las uniones de hecho y las parejas o noviazgos. Incluye las relaciones vigentes o finalizadas, no siendo requisito la convivencia;

b) Violencia institucional contra las mujeres: aquella realizada por las/los funcionarias/os, profesionales, personal y agentes pertenecientes a cualquier órgano, ente o institución pública, que tenga como fin retardar, obstaculizar o impedir que las mujeres tengan acceso a las políticas públicas y ejerzan los derechos previstos en esta ley. Quedan comprendidas, además, las que se ejercen en los partidos políticos, sindicatos, organizaciones empresariales, deportivas y de la sociedad civil;

c) Violencia laboral contra las mujeres: aquella que discrimina a las mujeres en los ámbitos de trabajo públicos o privados y que obstaculiza su acceso al empleo, contratación, ascenso, estabilidad o permanencia en el mismo, exigiendo requisitos sobre estado civil, maternidad, edad, apariencia física o la realización de test de embarazo. Constituye también violencia contra las mujeres en el ámbito laboral quebrantar el derecho de igual remune-

ración por igual tarea o función. Asimismo, incluye el hostigamiento psicológico en forma sistemática sobre una determinada trabajadora con el fin de lograr su exclusión laboral;

d) Violencia contra la libertad reproductiva: aquella que vulnera el derecho de las mujeres a decidir libre y responsablemente el número de embarazos o el intervalo entre los nacimientos, de conformidad con la Ley 25.673 de Creación del Programa Nacional de Salud Sexual y Procreación Responsable;

e) Violencia obstétrica: aquella que ejerce el personal de salud sobre el cuerpo y los procesos reproductivos de las mujeres, expresada en un trato deshumanizado, un abuso de medicalización y patologización de los procesos naturales, de conformidad con la Ley 25.929.

f) Violencia mediática contra las mujeres: aquella publicación o difusión de mensajes e imágenes estereotipados a través de cualquier medio masivo de comunicación, que de manera directa o indirecta promueva la explotación de mujeres o sus imágenes, injurie, difame, discrimine, deshonre, humille o atente contra la dignidad de las mujeres, como así también la utilización de mujeres, adolescentes y niñas en mensajes e imágenes pornográficas, legitimando la desigualdad de trato o construya patrones socioculturales reproductores de la desigualdad o generadores de violencia contra las mujeres.

- **Indicadores de riesgo:** Se realiza una evaluación de riesgo de vida junto con el/ la contactante. Para ello se tiene en cuenta: antecedentes de la violencia, denuncias radicadas, medidas de protección vigentes, frecuencia e incremento de los episodios, antecedentes penales del agresor, tenencia de armas de parte del agresor, consumo problemático de sustancias, embarazo, presencia de niños, y/o personas con capacidades diferentes, situación habitacional y red de contención.
- **Confidencialidad de los llamados:** La información que se carga en el software es de carácter confidencial. Para acceder a ella, la misma debe ser solicitada a través de oficios judiciales emitidos por Fiscalías o Juzgados.

Pautas para la atención de las llamadas.

- **Frase de Apertura: "Línea 144, buenos días", tardes, noches, etc.**

Se pregunta si ha llamado otras veces o es la primera vez que llama, de cualquier manera se corrobora si su nombre está presente en el aplicativo.

Se identifica el tipo de llamado.

Se identifica la localidad y provincia de donde se comunica.

En ocasiones lxs profesionales facilitan su nombre de pila para favorecer la empatía y el seguimiento de los casos. Sin embargo en otras ocasiones se tiene en cuenta la peligrosidad o el nivel de exposición que conlleva la tarea, con lo cual se brinda el número de box de cada profesional.

Frase de Cierre: Dejamos la Línea a disposición. Recuerde que estamos las 24 horas, los 365 días del año.

Glosario

Ámbito público/ privado

Se desprende de la concepción de la división sexual del trabajo desde una perspectiva dicotómica en el marco del Sistema Capitalista. Desde esta perspectiva se vincula a las mujeres con las tareas de reproducción ubicándolas en el ámbito privado, es decir en referencia con lo doméstico y en relación con las tareas del cuidado. En cambio, a los hombres se los ubica realizando tareas destinadas a proveer las cuestiones materiales, de producción, desempeñado acciones en el ámbito público, fuera del hogar.

Autonomía

Este concepto persigue la liberación ante la dominación y subordinación. Supone la autodeterminación, donde una persona persigue leyes autoimpuestas. Para el movimiento feminista, la autonomía de las mujeres, supone analizar, revalorizar y reivindicar las propias experiencias, dejando de lado los valores masculinos hegemónicamente impuestos.

Identidad de género

Según la Ley 26.743 entiende por identidad de género a la vivencia interna e individual del género tal como cada persona la siente, la cual puede corresponder o no con el sexo asignado al momento del nacimiento, incluyendo la vivencia personal del cuerpo. Esto puede involucrar la modificación de la apariencia o la función corporal a través de medios farmacológicos, quirúrgicos o de otra índole, siempre que ello sea libremente escogido. También incluye otras expresiones de género, como la vestimenta, el modo de hablar y los modales.

Género

El género como categoría analítica permite explicar las desigualdades poniendo el énfasis en la noción de multiplicidad de identidades, lo femenino y lo masculino se conforman a partir de una relación mutua cultural e histórica. Entender al Género desde esta perspectiva

implica complejizar y entender las relaciones y la historia con el fin de construir desde allí en la cotidianidad, incluyendo otras voces y realidades que conforman a las sociedades.

Problematizar las relaciones de género logró romper con la idea del carácter natural de éstos. El concepto de género no se vincula al sexo sino a las conductas consideradas femeninas o masculinas, como así también los conjuntos de prácticas, símbolos, representaciones, normas y valores sociales que las sociedades elaboran a partir de lo que conceptúan como la diferencia sexual anátomo- fisiológica.

En general la categoría de género es una definición de carácter histórico y social acerca de las identidades y los roles que son atribuidos e internalizados mediante procesos de socialización.

Siguiendo a Butler, J. se considera que los sujetos, en tanto sujetos políticos, poseen el poder de decidir cómo actuar, qué desear y cómo manejarse en las relaciones sociales, de esta manera se entiende que como todos los procesos de construcciones sociales pueden variar. Aunque no constituye una categoría cerrada sino en plena construcción y desconstrucción, favorece el ejercicio de una lectura crítica y cuestionadora de la realidad.

Perspectiva de género

Parte de una concepción epistemológica que pone foco en la realidad desde las miradas de los géneros y sus relaciones de poder. Teniendo en cuenta que las relaciones de desigualdad entre los géneros tienen sus efectos de producción y reproducción de la discriminación adquiriendo expresiones concretas en los diversos ámbitos de la vida cotidiana, resaltando las condiciones de opresión hegemónicas.

Empoderamiento

Tal como se plantea en el Plan Nacional de acción para la prevención, asistencia y erradicación de la violencia contra las mujeres 2017- 2019, el concepto fue propuesto inicialmente a mediados de los años 80 por la organización "Desarrollando Alternativas para Mujeres en una nueva era" (DAWN19, por sus siglas en inglés) para referirse al: "proceso por el cual las mujeres acceden al control de los recursos - materiales y simbólicos - y refuerzan sus capacidades y protagonismo en todos los ámbitos". En relación a ello, la autora Marcela Largade plantea: "la dimensión práctica del empoderamiento es lograr que las mujeres no flaqueen, no sean víctimas de chantaje y de hostilidad emocional o ideológica, no se expongan a la violencia, aprendan a protegerse y evitarla, y que al enfrentar los retos no sólo se mantengan, sino que profundicen y avancen en sus convicciones y sus nuevos objetivos".

Femicidio

En la región latinoamericana, aún no existe una definición consensuada, con respecto a la acepción del término Femicidio /Feminicidio. Argentina utiliza el término Femicidio para definir al asesinato de una mujer por violencia sexista en manos de un hombre quien considera a la mujer de su propiedad. Por su parte el término Feminicidio, incorpora la figura del Estado como el principal responsable del asesinato de mujeres por violencia sexista.

Lenguaje no sexista

Las cuestiones de género y sus imposiciones históricas se encuentran naturalizadas dado que se repiten sistemáticamente a través del tiempo no eximen al lenguaje. Esta es una de las formas de expresar y reproducir de las desigualdades recreadas por la cultura hegemónica. Es el lenguaje el que transmite y refuerza significados sobre lo masculino y lo femenino aportando así a la construcción de estereotipos. Por este motivo, se puede afirmar que el uso del lenguaje no es un neutral en relación al género. Actualmente se ha generado un fuerte cuestionamiento en cuanto a los usos discriminatorios del lenguaje, resaltando principalmente que el uso del masculino como forma generalizadora en los discursos ha reforzado la invisibilización de las voces identidades diversas, por lo que se plantean posibilidades como el uso de la x, la e o incluso utilizar tanto lo femenino como lo masculino. Ejemplo: Otrxs, otras, otros/as.

Ruta Crítica

La ruta crítica, es un proceso que comienza cuando la mujer en situación de violencia reconoce estar inmersa en la misma y toma la decisión de salir. A partir de dicho reconocimiento se iniciarán un conjunto de decisiones y acciones con ese propósito.

El elemento crítico de la/s ruta/s, lo da su relación con la situación de crisis que vivencia la mujer agredida durante todo el proceso de búsqueda de soluciones, teniendo en cuenta que las falencias de alguno de los pasos podría hacer desistir a las mujeres de dicha decisión.

La ruta crítica describe las decisiones y acciones emprendidas por las mujeres y las respuestas encontradas tanto en su ámbito familiar, social e institucional. En este último, los factores de respuesta están asociados al acceso, disponibilidad y calidad de los servicios. La presencia o ausencia de perspectiva de género, las actitudes y comportamientos de lxs servidores de las diferentes instancias u organizaciones, efectores de justicia, salud, educación, niñez, etc., determinarán la atención adecuada y evitaran la re -victimización de las mujeres en dicha situación.

Sexismo y androcentrismo

Mecanismo por el que se concede privilegio a un sexo en desventaja con el otro. El androcentrismo se basa en conceder el privilegio al punto de vista del varón y considerarlo como medida, norma y universal humano. El sexismo es, entonces, pre-condición del androcentrismo. El androcentrismo es la razón detrás de la mayoría de las construcciones sexistas, así como de la resistencia a la incorporación de soluciones incluyentes.

Transexual

Persona que ha nacido con las características físicas de hombre o de mujer, pero que se someten a procesos de reasignación de sexo para adecuar su cuerpo a la identidad de género que sienten como propia.

Transgénero

Es la persona que ha nacido como hombre o como mujer, pero cuya identidad primaria corresponde al otro género. Estas personas pueden expresar su identidad a través de las vestimentas, los modales, ciertas adecuaciones del cuerpo logradas con el uso de hormonas, implantes quirúrgicos o ambas cosas, para establecer una congruencia física y emocional con la identidad de género que consideran suya.

Travestismo

Durante mucho tiempo este término fue utilizado como insulto hacia las personas que utilizaban vestimenta y complementos socialmente delimitados para el sexo opuesto. Sin embargo, con el tiempo se constituyó como identidad política para las personas que se identifican con un género contrario al que fueron designados al momento de su nacimiento.

Violencia contra las mujeres

La Ley 26.485 define: Se entiende por violencia contra las mujeres toda conducta, acción u omisión, que de manera directa o indirecta, tanto en el ámbito público como en el privado, basada en una relación desigual de poder, afecte su vida, libertad, dignidad, integridad física, psicológica, sexual, económica o patrimonial, como así también su seguridad personal. Quedan comprendidas las perpetradas desde el Estado o por sus agentes. Se considera violencia indirecta, a los efectos de la presente ley, toda conducta, acción omisión, disposición, criterio o práctica discriminatoria que ponga a la mujer en desventaja con respecto al varón”.

Patriarcado

Se entiende como la construcción histórico social de un sistema de relaciones sociales sexo

– políticas desiguales, instaurado por los varones quienes en forma individual y colectiva oprimen a las mujeres apropiándose de su fuerza productiva y reproductiva y de sus cuerpos de manera violenta o pacífica.

Siguiendo a Celia Amorós, el patriarcado no es una esencia, sino un sistema metaestable de dominación ejercido por los individuos que, al mismo tiempo, son troquelados por él. Entenderlo como meta estable permite interpretar que sus formas se van adaptando a los distintos tipos históricos de organización económica y social, preservándose en mayor o menor medida, sin embargo, su carácter de sistema de ejercicio del poder y de distribución del reconocimiento entre los pares.

En las últimas décadas, se ha tendido a reemplazar el término patriarcado por el de sistema de género (o de sexo-género). Esta sustitución continua en discusión y construcción entre las intelectuales feministas.

Trata de Personas

Según la Ley 26.842, se entiende por trata de personas el ofrecimiento, la captación, el traslado, la recepción o acogida de personas con fines de explotación, ya sea dentro del territorio nacional, como desde o hacia otros países.

A los fines de esta ley se entiende por explotación la configuración de cualquiera de los siguientes supuestos, sin perjuicio de que constituyan delitos autónomos respecto del delito de trata de personas: a) Cuando se redujere o mantuviera a una persona en condición de esclavitud o servidumbre, bajo cualquier modalidad; Cuando se obligare a una persona a realizar trabajos o servicios forzados; c) Cuando se promoviere, facilitare o comercializare la prostitución ajena o cualquier otra forma de oferta de servicios sexuales ajenos; d) Cuando se promoviere, facilitare o comercializare la pornografía infantil o la realización de cualquier tipo de representación o espectáculo con dicho contenido; e) Cuando se forzare a una persona al matrimonio o a cualquier tipo de unión de hecho; f) Cuando se promoviere, facilitare o comercializare la extracción forzosa o ilegítima de órganos, fluidos o tejidos humanos. El consentimiento dado por la víctima de la trata y explotación de personas no constituirá en ningún caso causal de eximición de responsabilidad penal, civil o administrativa de los autores, partícipes, cooperadores o instigadores.

Documentos de consulta

- Honorable Cámara de Diputados de la Nación, Guía para el uso de un Lenguaje no Sexista en la HDCN, disponible en: www4.hcdn.gob.ar/dependencias/dprensa/guia_lenguaje_igualitario.pdf
- Ley 26.364, Ley de Prevención y sanción de la trata de personas y asistencia ya sus

víctimas (2008). Disponible en: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/140000-144999/140100/norma.htm> Última fecha de consulta 27/07/16

- Ley 26.485, Ley de protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales (2009). Disponible en: <http://www.infoleg.gov.ar/infolegInternet/anexos/150000-154999/152155/norma.htm>. Última fecha de consulta: 27/07/16
- Ley 26.743, Ley de Identidad de Género (2012). Disponible en: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/195000-199999/197860/norma.htm>. Última fecha de consulta 26/07/16
- Plan Nacional de acción para la prevención, asistencia y erradicación de la violencia contra las mujeres 2017- 2019.
- Guía Práctica para la búsqueda de personas, Ministerio Público Fiscal de la Nación, Procuraduría de Trata y Explotación de Personas, 2014. Disponible en: http://www.mpf.gob.ar/protex/files/2014/09/B%C3%BAsqueda_de_Personas.pdf
- Protocolo de Atención Integral de Víctimas de Violaciones Sexuales, Instructivo para equipos de salud, Ministerio de Salud de la Nación, 2015. Disponible en: <http://www.msal.gob.ar/images/stories/bes/graficos/0000000691cnt-Protocolo%20VVS%20Web.pdf>

DOCUMENTOS DE CONSULTA



Buenos Aires Provincia

PROTOCOLO PARA LA INTERVENCIÓN EN CRISIS

LÍNEA 144

La atención en crisis

En el marco de acción de la Línea 144, se denomina **intervención en crisis** a las llamadas referidas a situaciones de violencia que se precipitan en el momento del contacto telefónico o en el inmediato momento anterior y que comprometen la vida, libertad, seguridad y/o integridad de la mujer y/o de niños y/o de otras personas cercanas -peligro actual o inminente-, requiriendo intervención policial inmediata. Dicho contacto puede provenir de la mujer que se encuentra expuesta a situaciones de violencia o de otra persona que haya tomado conocimiento de ello (familiar, vecinxs, etc).

Los/as profesionales de la Línea 144, con intención de definir una estrategia de acción en conjunto con el/ la contactante:

- Brindarán escucha activa.
- Evaluarán la presencia de indicadores de riesgo.
- Presencia de niños y niñas.
- Presencia de armas de fuego y/o armas blancas Lesiones.
- Personas con capacidades diferentes Personas heridas.
- Embarazo.
- Consumo de sustancias Privación ilegítima de la libertad.
- Amenazas de muerte y/o daño físico.
- Tomarán registro y datos necesarios de la mujer y/o de niños y/o de otras personas cercanas en riesgo: domicilio, referencias físicas del lugar, datos personales de la mujer y/o niños y/o personas cercanas, y del agresor, teléfono de contacto, consultará si es seguro para la mujer realizar contacto telefónico desde la Línea 144, y todo otro dato tendiente al cese del riesgo.
- Priorizará el cuidado, la integridad y puesta a resguardo de la persona en riesgo.
- Indagarán sobre redes de contención de la mujer.

Posibles preguntas durante la intervención en crisis:

- ¿El agresor se encuentra presente?
- ¿Llamó al 911, 101 o policía local? Si no lo hizo, se realiza el pedido desde la Línea 144 .Si lo hizo, se refuerza el pedido del móvil policial desde la Línea 144.
- Solicitar un número telefónico y corroborarlo en el identificador de llamadas.
- Consultar si es seguro para la mujer contactarla telefónicamente.
- ¿Se encuentra sola?

- ¿Está golpeada?
- ¿Hay heridos en el lugar?
- ¿Necesita una ambulancia?
- ¿El agresor porta armas?
- ¿Hay niños presentes? ¿Están siendo agredidos?
- ¿Hay personas con discapacidad?

La guardia realizará las siguientes acciones en simultáneo:

- El / la profesional que está atendiendo la llamada se ocupará de contener y brindar tranquilidad a la mujer -si ello fuera posible sin ponerla en mayor riesgo-, así como le indicará que se ponga a resguardo, preguntándole si puede salir de la casa, si puede solicitar ayuda, si puede abrir la puerta a la policía.
Otra parte del equipo se ocupará inmediatamente de articular con los organismos pertinentes específicos para intervenir en situaciones de riesgo: 911 o 101 -según la provincia, municipio y localidad-, comisarias locales, comandos patrullas, urgencias médicas. En caso de que la mujer y/o contactante se haya comunicado con dichos organismos previo a llamar a la Línea 144, y no hayan arribado al lugar al momento del llamado, desde la Línea 144 se reforzará el pedido.
- De ser posible, se tomará contacto con algún familiar o referente que pueda brindar apoyo en el momento.

Luego de la articulación con los organismos mencionados, se deberá:

- En caso de que la mujer y/o el/la contactante se encuentre en comunicación con la Línea 144, se continuará la intervención hasta corroborar que los organismos convocados hayan intervenido y que la mujer se encuentra a resguardo.
- Para el caso de que se haya cortado la comunicación con la mujer y/o contactante -a fin de evitar incrementar el riesgo-, se realizará un seguimiento de la situación hasta corroborar que los organismos convocados hayan intervenido y que la mujer se encuentra a resguardo, comunicándose desde la Línea 144 con la misma y/o con el/la contactante. En caso de no lograr dicha comunicación, se establecerá contacto con los organismos convocados a la situación de crisis, a fin de que informe sobre el resultado de su intervención.

Acciones de la guardia post crisis

- Luego de corroborar la efectiva intervención de los organismos de emergencia correspondientes -tanto si el llamado se hubiera hecho desde la Línea 144, como si lo hubiera hecho la mujer y/o contactante-, y que la mujer se encuentra a resguardo, el/la profesional deberá comunicarse con la misma y/o con el/la contactante, a fin de completar la orientación y asesoramiento y brindarle contención ante la situación vivida.

El objetivo de esta llamada es dar un cierre a la intervención en crisis de la Línea 144, brindándole los recursos locales de acompañamiento psicológico, legal y social, así como también se la orientará respecto del proceso para radicar la denuncia, solicitar medidas de protección y la posibilidad de permanecer a resguardo en un refugio. Asimismo, se le propondrá pensar en las redes de contención y/o familiares que podrían acompañarla, y tomar medidas de cuidado ante nuevas situaciones de crisis: tener en su poder elementos personales, documentos (propios y de sus hijxs), dinero, teléfono de familiares o vínculos afectivos, alejarse del agresor.

- En caso de no ser posible hacerlo en ese momento, se le consultará teléfono y horario seguro de contacto para brindárselos. Si ello fuera imposible, por constituir un riesgo para su seguridad, se le solicitará que se comuniquen con la Línea 144 para continuar el asesoramiento.
- Para el caso de no lograr establecer dicha comunicación, la siguiente guardia intentará comunicarse con la mujer y/o con el/la contactante -y hasta un máximo de dos guardias-. De no ser posible, se dejará registro en el software de la imposibilidad de contacto.
- Sin perjuicio de ello, ante la imposibilidad de contactarse con la mujer y/o con el/la contactante, la guardia que intervino deberá comunicarse con los organismos convocados a la situación de crisis, a fin de que informen a la Línea 144 sobre el resultado de su intervención: si la mujer hizo la denuncia, si el agresor fue detenido, si el juzgado y/o fiscalía otorgaron medidas de protección, etc.
- Finalizado el contacto, se dejará registro en el software de lo acontecido, clasificando el caso como Emergencia. En caso de no obtener datos personales en el primer contacto, se recabarán en las intervenciones posteriores de seguimiento.

Cierre de una intervención en crisis desde la Línea 144

Se considera finalizada la intervención cuando se haya corroborado la efectiva intervención de los organismos de emergencia y que la mujer se encuentra a resguardo, y se brindaron los recursos locales, de ser posible en el caso.

No obstante siempre se le ofrece a la mujer la posibilidad de comunicarse nuevamente con la Línea 144, a los fines de recibir asesoramiento, orientación y contención, e informar novedades o respuestas de otros recursos ofrecidos.

Los/las profesionales, darán aviso a la Coordinación de la guardia para realizar un seguimiento desde el Área de Seguimiento de la Línea 144, siempre que la mujer esté de acuerdo.

COMUNICACIÓN

Componentes básicos de la comunicación

El Lenguaje

Para poder dar una imagen positiva del Servicio telefónico se deberá transmitir profesionalidad, eficacia, amabilidad e interés, tendría que ser: correcto, preciso, usando un estilo positivo, evitar palabras negativas, usando palabras positivas, hablar en presente y con cortesía.

Por palabras negativas entendemos:

- **Negaciones:** no, de ningún modo, nada, nunca, jamás.
- **Lenguaje:** palabras vulgares ("mala pasada", "ojo con eso") o técnicas (estrés postraumático, ataque de pánico, ansiedad).
- **Superlativos inútiles:** maravilloso, genial, estupendo, fantástico.
- **Agresivas:** no tiene razón, es mentira, ¿está segura?
- **Tics verbales:** OK, mire, ajá, bueno.
- **Frases hechas:** "podría haber sido peor" "con el tiempo se pasará" "no se preocupe".
- **Falsa confianza:** créame, entre usted y yo, le aseguro que.
- **Inferioridad:** yo soy nuevo, llevo dos días trabajando, puedo meter la pata.

El paralenguaje

Se refiere a la voz, la entonación, la elocución, la articulación. Se refiere a cómo se dicen las cosas y forma parte de la comunicación no verbal.

- **La voz:** que tranquilice, persuada y explique.
- **La articulación:** abrir la boca, vocalizar y separar el auricular de la boca.
- **La entonación:**
 - Toma de contacto: tono cálido.
 - Descubrir necesidades: tono seguro.
 - Argumentación: tono sugestivo.
 - Objeciones: tono calmado.
 - Cierre: tono amable.
- **En relación a la actitud**
 - Hágale saber que la está escuchando.
 - No interrumpa.

- Trabaje con la demanda y no con lo que usted cree que debería demandar.
- Ser educada con sus interlocutores, expresando cordialidad y amabilidad.
- Ser positivo con las palabras, lo que no implica negar el problema.
- Cuidar el tono y el volumen de la voz.
- Ser concreto en las informaciones que aportamos.
- Repreguntar aquellos detalles que por el propio nerviosismo de la llamante no quedarán claros. Por un lado permite operar con eficacia recabando la información necesaria y por otro lado tranquiliza a quien llama y que en ocasiones registra su desorganización al contar su problema y le agrega inseguridad.

Ejemplo: - Hable tranquila M que si yo no le entiendo, le voy a preguntar.

Los silencios

Hay que tener especial cuidado con los silencios. El silencio sirve cuando se muestra interés, se está tomando notas, se piensa soluciones.

- **Silencio positivo**
 - Acompañamos con palabras o sonidos, es decir, practicamos la escucha activa.
 - Explicamos las razones para hacer esperar a la persona.
- **Silencio negativo**
 - Se prolonga sin mantener contacto con el interlocutor.
 - No acompañamos la conversación con palabras, señales de escucha, etc.
 - El que emite el mensaje no explica si está buscando un documento, tomando notas, buscando una ficha, etc.
 - Se usa como estrategia para controlar la conversación.

La expresión verbal

Cuando nos expresamos verbalmente, la mayoría omite -de manera no consciente información importante. Dado que nosotras comprendemos lo que estamos diciendo, asumimos que las otras personas también lo harán. Por ello, muchas veces no incluimos toda la información que la otra persona necesita para poder ayudarnos.

Como resultado de esto, la mayoría de nuestras conversaciones contienen mensajes incompletos debido a que ciertos contenidos significativos quedan ocultos, esto genera fallas en la comunicación y conflictos en la relación; (las personas que viven situaciones de violencia también omiten comunicar información importante o relatan algún hecho para ellas significativo omitiendo datos centrales de su problemática)

Sin información es imposible determinar fehacientemente la situación que se está denunciando y la caracterización más ajustada de la problemática para poder encontrar la mejor orientación para quién pide ayuda.

Existen tres técnicas de sondeo muy efectivas para este fin:

- Formular preguntas abiertas y cerradas:
La carta o protocolo de llamadas contiene los dos tipos de preguntas.
Abiertas: Son aquellas que no pueden ser contestadas en pocas palabras. Invitan a la persona a relatar los hechos como desee. (En la carta de llamadas es la parte de “relato de los hechos”)
Cerradas: Son aquellas que obligan a contestar con una respuesta muy corta. Por ejemplo: el sexo del agresor, vínculo con el agresor, cuánto tiempo hace que ocurre la violencia, etc.
- Los múltiples usos de quién, qué, cómo, cuándo y dónde (nunca por qué)
En el proceso de obtener información sobre la situación que se está presentando o denunciando, es importante que formule estas preguntas que le permitan obtener la información específica que necesita conocer.
Estas Preguntas son particularmente efectivas para este propósito.
Las preguntas que comienzan con ¿Por qué? muchas veces no funcionan y conviene que Ud. evite formularlas tanto como sea posible.
Hay una buena razón para sugerirle esto: las personas tendemos a responder defensivamente ante este tipo de preguntas. Asimismo, una pregunta que comience con ¿Por qué? puede ser contestada de tantas maneras que probablemente no le ayudara a obtener la información que necesita.
- Formular preguntas secuenciales:
Preguntar ordenadamente que ocurrió en primer término y luego que ocurrió en segundo término, etc.
Secuenciar es una técnica que consiste en pedirle a la otra persona que describa una serie de hechos en el orden en que estos ocurrieron. Esta técnica ofrece varias ventajas.
Primero: Le ayuda a evitar confusiones particularmente cuando se requiere conocer una larga sucesión de hechos.
Segundo: Le ayuda a asegurarse que está obteniendo una buena descripción de la historia. Si la persona está omitiendo parte de la historia, le resultara sencillo darse cuenta de lo que falta.
Tercero: la formulación de preguntas secuenciales ayuda a recordar detalles que - de otra manera- serán omitidos. Cuando sea importante tener una idea clara de una serie de acontecimientos, formule preguntas secuenciales.
En la problemática de violencia es habitual que quien pide ayuda se encuentre ansiosa y/o temerosa lo que produce que su discurso sea desorganizado. En estos casos la operadora además de tratar de que se tranquilice deberá armar ella misma la secuencia.

Recepción de llamadas

La atención de las llamadas telefónicas empieza ya antes de iniciar la conversación con la prontitud con que descolgamos el teléfono. Lo más recomendable es que el número de tonos no exceda de tres.

Al contestar una llamada

- Responda rápidamente: Conteste el teléfono lo antes posible
- Use la siguiente frase: "Servicio de atención AVM Secretaría de Derechos Humanos, Buenos días, habla (nombre de la operadora.) en que le puedo ayudar? resulta más cordial que el "dígame" o el "sí".
- No olvide usar el saludo apropiado:
 - de 06:00 a 13:00 hs.: **buenos días.**
 - de 13:00 a 20:00 hs.: **buenas tardes.**
 - de 20:00 a 06:00 hs.: **buenas noches.**
- En cada saludo use su espontaneidad, hablando con voz clara y pausada
- Como norma general se pedirá, si el interlocutor no lo ha hecho antes, que le de su nombre y localidad. Si la mujer se negara deberá explicarle que para poder ayudarla estos son datos necesarios, de todos modos se dejará a su voluntad. Si la llamada se prolongara se invitará nuevamente a que proporcione tal información. Esto último será imprescindible cuando se transfiera la llamada nuevamente al servicio 911 para obtener intervención policial.
- Para identificar a nuestro interlocutor /a se utilizarán fórmulas del tipo:
 - "Podría decirme su nombre, por favor"
 - "Con quién hablo, por favor"
 - "¿de dónde llama?, ¿desde que localidad?"
 - "¿Me puede dar el número de teléfono?"

En caso de ser necesario dejar a una llamante en espera:

- Antes de poner en espera al interlocutor, es conveniente, explicarle que para poder satisfacer sus necesidades, necesitamos buscar una información.
 - Infórmele el motivo por el cual va a ponerlo en espera.
 - No deje en espera a una llamante por más de 30 segundos. De ser necesario, retome el llamado informándole que se está ocupando de su tema.
 - Cuando retome el llamado, comience con el nombre de la llamante, para ello previamente debió quedar incorporado en la carta de llamada o ficha.

Transferencia de llamadas

Interés del interlocutor de hablar con otra persona.

Si una llamante solicita hablar con determinada operadora, se le deberá transmitir:

- Si había llamado con anterioridad: solicitarle su nombre, llamarla por el mismo y explicarle que tiene todos sus datos por su llamada anterior, sabe de donde llama. Transmitirle que el trabajo entre operadoras es una tarea conjunta de tal modo que usted podrá ayudarla de igual modo.
Ejemplo:- M, sé que usted ya ha llamado y el problema que tiene, ¿en que puedo ayudarla?
- Si es la primera vez que se comunica con el Servicio: se le explicará que el servicio funciona de tal modo que cualquiera de las operadoras que le atienda tiene igual interés de ayudarla.

Retransmisión de llamadas a la Central 911 de Emergencias Policiales

En los casos que la operadora del AVM detecta que la llamada que originalmente recibió como consulta devino emergencia que requiere de intervención policial, se lo comunicará a su supervisora, quien deberá comunicarse por interno con el jefe de sala del 911 para que procedan a derivar al Centro de despacho policial.

Se transmitirá a la llamante:

Ejemplo 1:- **M**, voy a solicitar ayuda en su domicilio, espéreme por favor.

Luego informar que la ayuda está pedida, tratar de tranquilizarla, mantener todo el tiempo que fuera posible contacto con ella.

Ejemplo 2:- **M**, ya pasé el aviso en minutos estarán en su casa.

Póngase a resguardo hasta que llegue el móvil policial. Trate de quedarse junto al teléfono y en un espacio aislado de donde se encuentra el agresor. (En el caso de poder continuar con la comunicación.)

Si tuviera que cortar la comunicación insistir en que luego de la intervención policial nos vuelva a llamar.

Al terminar una llamada

Es importante transmitir a la llamante, que nuestro Servicio trabaja en red con el centro al cual se la deriva, que nos conocemos y que esperan poder ayudar a las personas con su problema.

En algunos casos en que se noten las dudas o precariedad emocional de la consultante se le advertirá que tal vez se arrepienta de haber llamado, o que no quiera ir al servicio que se le sugirió. Frente a estas sensaciones alentarla a que aunque le sea difícil consulte, nadie hará por ella nada que ella misma no desee.

Señalar que si por alguna razón en esta oportunidad no llegara hasta dicho servicio, no deje de llamarnos, que estamos aquí para ayudarla.

- Confirme el teléfono de la llamante.
- Haga una pausa
- Espere que la llamante corte antes que usted.

ANEXO II**INSTITUCIONES Y FUNCIONES**

INSTITUCIÓN	FUNCIÓN
AVM	Atención a mujeres en situación de violencia. Asesoramiento, contención y derivación.
Centros de salud Salitas	Asesoramiento, atención, contención.
Servicios de violencia Dirección de políticas de género	Asesoramiento, atención, contención y derivación.
ONG del lugar	Acompañamiento de mujeres en situación de violencia.
Servicio de Protección de Derechos del Niño	Abordan situaciones de vulneración de Derechos en menores de 18 años En algunos lugares hay varios Servicios derivar por cercanía.
Comisaría de la mujer	Denuncia. Consulta a Equipo Técnico: Abogado/a, psicólogo/a, Trabajador Social
Juzgados de Paz. Cuando no hay otros juzgados	Denunciar violencia Dictan medidas de protección provisorias Tenencia y manutención (provisorio) Designar abogado/a
Juzgados de Familia (especializados en Violencia de género, solo en La Plata)	Causas por violencia. Ampliar la denuncia. El juez dicta las medidas de protección.
Defensoría	Pedido de abogado/a. Para tenencia, alimentos, Régimen de Visitas y en casos Penales. Si tienen propiedades o salarios mayor a una cifra determinada no le designan abogado, pero si es por violencia de género Sí.
Fiscalía cuadro	Denuncias penales, medidas de protección
CAV Centro de atención a la víctima	Unifica causas penales Hacen asesoramiento y acompañamiento
CPV Centro de Protección a la víctima	Representan y patrocinan en lo Penal. Asesoramiento y Contención

Hospitales públicos	Registrar en la guardia Dar certificados (que digan lo que la mujer dice). Atención psicológica. Aplicación de los Protocolos de Salud.
Mesas de violencia Sistema Integrado Provincial	Articulan a las instituciones y organizaciones que trabajan la problemática. Establecen seguimientos de casos.
Consultorios Jurídicos gratuitos	Asesorar.
Colegio de Abogados	Cuando no hay Defensoría patrocinan algunos colegios sólo asesoran en lo civil
Colegio de Psicólogos	SAC Servicio de Atención a la Comunidad. No es gratuito pero a tarifa es más económica.
Escuela Gabinete, Equipo técnico	Consultar a Trabajado/ra social, psicólogo/a Autoridades. Denunciar casos de violencia.
Consejo Escolar	Interviene en situación de niños en la escuela. Pedido de cambio de escuela. Coordinar con los equipos de los gabinetes.

SEGUIMIENTO

El equipo técnico realiza el seguimiento de casos que plantean ciertas dificultades.

¿Qué casos se siguen?

La mujer está trabada emocionalmente

Al comienzo de la relación violenta, la mujer puede pensar que el comportamiento impredecible y contradictorio del marido para con ella, es controlable y puede ser evitado. Pero posteriormente, la reiteración y la gravedad de los actos no le permiten prever ni impedir los ataques.

- Baja autoestima. La situación de violencia hace que la mujer cada vez se sienta que ella es la culpable de lo que pasa, que ella no se merece otra cosa y que el agresor vale más que ella.
- Dependencia emocional, la mujer busca satisfacer la necesidad de aseguramiento, de buena imagen de estabilidad y de futuro
- Situación de irregularidad en la documentación. Muchas mujeres son extranjeras y son sus maridos quienes tienen su documento o los que las habilitan para sacar el DNI. Los agresores les hacen creer que como no tienen documentación pueden perder la responsabilidad parental sobre sus hijos y que las pueden enviar a su país de origen. Desde el equipo se las asesora y se las pone en contacto con la Embajada de su país.
- Desconocimiento de sus derechos. En algunos casos es simplemente el desconocimiento de las Leyes que las amparan, sea porque no han establecido comunicación con instituciones que las asesoren, sea porque cuando se han comunicado las informan de mala manera o con un lenguaje jurídico que hace que la mujer en la situación de crisis no comprenda aquello que le están diciendo.
- El mito de amor romántico se sostienen las relaciones de pareja más allá de la violencia porque, o es quien completa a la mujer y con quien formar una familia donde los hijos tienen a sus padres; o es lo que le tocó en suerte, hemos escuchado mujeres que dicen: "a mi vecina le tocó un alcohólico, a la otra un vago y a mí un violento". Como una oferta del azar del que no se puede salir.
- Dependencia económica. En algunos casos la dependencia económica es una traba real para salir de la situación de violencia. En general las mujeres no pueden pensarse capaces de salir a trabajar y mantener la economía del hogar. Con el equipo se trabaja sobre la posibilidad de que la independencia económica aparezca como una opción y que haya alguien desde afuera que las habilita. En ciertas circunstancias existen ofertas de trabajo y ellas no las toman porque el agresor no se los permite, por ello es muy importante nuestra palabra de aliento para que pueda pensarlo como una posibilidad.

Las trabas institucionales

Nos encontramos con muchas trabas en ese camino, la patrulla que culpabiliza a la mujer por lo ocurrido cuando asiste en el momento de una golpiza; las comisarías que les parece que el hecho acontecido no es suficiente para una denuncia a el Poder Judicial; este Poder Judicial que no otorga las medidas cautelares en tiempo y forma, no le adjudica la tenencia de los hijos y alimentos provisorios o no les renueva las medidas vencidas.

En esos casos, el modo de intervención del equipo técnico es establecer contacto con la institución que está procediendo de manera inadecuada e intentar por medio del trabajo interinstitucional que la mujer logre seguir avanzando en su salida.

Padecimiento subjetivo de la mujer en situación de violencia

Es necesario poder transmitir el padecimiento subjetivo que caracteriza a las mujeres en situación de violencia, ya que en general su discurso es desde la naturalización de la violencia y a veces hasta desafectivizado. Es decir, el no manifestarse angustiada, nerviosa o shoqueda no determina que no exista padecimiento, no todos los seres humanos manifiestan sus afectos de la misma manera.

Padecimiento mental

En otro grupo de llamadas donde la empatía es una dificultad son las realizadas por mujeres con padecimiento mental

Quienes defendemos esta forma de definición del sufrimiento en el campo de la salud mental, argumentan que la atención es un derecho que no debiera estar solo reservado a las personas con "enfermedad mental", sino a todo aquel que, por diferentes factores o circunstancias, en algún momento de la vida, transite una crisis que requiera atención, pero que no constituye –necesariamente– un cuadro patológico. Como así tampoco, debiera esperarse a su aparición para el abordaje profesional.



**Buenos
Aires**
Provincia