



## Recomendaciones para el acompañamiento y la atención remota, ante situaciones de violencias por razones de género que afecten a estudiantes y trabajadores de la UNLP en el marco del ASPO.

### Introducción

El *propósito* de este documento es brindar recomendaciones y lineamientos generales a los equipos universitarios que implementan dispositivos de atención ante situaciones de **violencias por razones de género**, que afectan a personas de nuestra comunidad universitaria, bajo cualquiera de las modalidades y tipos ya consignados en el **Programa y Protocolo de Actuación**.

Entendemos que en el actual escenario de pandemia, cobran centralidad las medidas adoptadas por nuestra universidad y las medidas dispuestas por las autoridades sanitarias y educativas en el marco del ASPO. Por tal razón, consideramos que nuestro accionar alcanza a todas aquellas prácticas de **violencias por razones de género mediadas por el uso de recursos digitales**, aplicaciones de mensajería y/o para las teleconferencias (ciber acoso, violencia digital etc.), que puedan ocurrir entre estudiantes y trabajadores docentes y no docentes, en el marco del teletrabajo, y la enseñanza virtualizada; reafirmando la vigencia e implementación del protocolo.

En este sentido, el contexto que transitamos exige adaptar las lógicas y dinámicas de funcionamiento instituidas, para dar respuesta a una nueva realidad marcada por el dinamismo, la incertidumbre y un conjunto de medidas preventivas entre las cuales se incluye el distanciamiento social. Resulta clave contar con un marco de referencia flexible para generar las modificaciones que se consideren necesarias, acordes con las demandas que se presentan desde distintos niveles de intervención y ámbitos universitarios. Es decir, reorientar prácticas y ampliar los medios que posibilitan dar continuidad al funcionamiento de los equipos y áreas, adoptando medidas que permitan garantizar la escucha, contención, orientación y acompañamiento de las personas.

En virtud de estas consideraciones, entendemos pertinente sostener modos alternativos de atención y seguimiento, que pueden ser remotos; vale decir, a través de entrevistas telefónicas, llamadas telefónicas periódicas, video llamadas u otras estrategias que sean conducentes; o bien excepcionalmente presenciales ante situaciones de gravedad extrema, tomando los recaudos que exigen las autoridades sanitarias en el marco del **ASPO**.

Asimismo, una tarea central en este contexto es **promover redes de apoyo**, encuentros de trabajo, y puesta a punto de dispositivos a fin de fortalecer conductas adecuadas de auto-cuidado y cuidado de quienes formamos parte de la comunidad universitaria.

Procuramos aportar herramientas sencillas que contribuyan a: a) visibilizar los recursos existentes; b) reorganizar y facilitar la fluidez de comunicación entre los integrantes de las unidades académicas, las unidades de atención y al interior de los equipos de trabajo; c) fortalecer el trabajo en red, contrarrestando intervenciones aisladas que “dejan solos” a nuestros equipos.

Algunas de esas herramientas son: el armado de **recursos**, guías etc; pudiendo consultar los elaborados por las Direcciones de la Prosecretaría de Derechos Humanos en [www.unlp.edu.ar//ddhh](http://www.unlp.edu.ar//ddhh), o generando propios; la construcción y sostenimiento de **espacios de intercambio y planificación** a corto plazo con los equipos, tal

como el **dispositivo de co-visión** creado recientemente para trabajar con las UDAS sobre las situaciones problemáticas.

Una última cuestión a señalar, en función del análisis realizado, alude a la importancia de prestar especial atención y eventualmente diseñar estrategias específicas de acompañamiento a les estudiantes ingresantes a nuestra Universidad, cuya construcción vincular con sus pares, con les docentes y con las autoridades se ha visto sensiblemente obstaculizada -y hasta imposibilitada- por la pandemia.

Realizadas estas consideraciones, sugerimos a continuación un conjunto de **orientaciones** dirigidas a producir mejores condiciones de escucha, atención y acompañamiento ante situaciones de violencias por razones de género en las que se requiera nuestra intervención como equipos especializados.

### **Orientaciones generales a tener en cuenta en atención mediada por telefonía o medios digitales.**

Estas orientaciones surgen del trabajo colectivo que compartimos como equipos que desplegamos intervenciones en el campo de las violencias por razones de género, y tienden a producir condiciones que doten de mayor efectividad a las mismas, en un marco de respeto y confidencialidad, por lo cual consideramos importante tenerlas en cuenta. Centralmente proponemos:

- Establecer un encuadre de trabajo donde se explicita la intervención en modalidad virtual, la única posible por el aislamiento vigente, requiriendo el consentimiento explícito de la persona que consulta (*este puede ser remitido por foto, mail pre-impreso o en manuscrita*), planteando su acuerdo con la misma.
- Explicar que la modalidad virtual es efectiva para intervenir y acompañar, resguardando y garantizando la confidencialidad.
- Escuchar con calma, darle tiempo a la persona que consulta, preguntar datos que permitan reconocer su situación para determinar la urgencia y posibles riesgos, evaluando si está sola o si cuenta con otros, si tiene personas a su cargo, niñez, ancianos etc., transmitiendo la importancia del armado de redes.
- Permitir el desahogo emocional en el primer tramo de la comunicación, luego comenzar a brindar, co-construir posibles respuestas ante la situación que originó la consulta.
- Evitar confrontar con una persona en crisis o angustiada, ya que el enojo u hostilidad forma parte de las reacciones esperables ante una situación a la que no encuentra salida o en una emergencia.
- Transmitir seguridad y dar mensajes claros y con un lenguaje sencillo.
- Resaltar el carácter transitorio de su situación y plantear que siempre hay una posible salida a construir, que lleva tiempo pero que estamos para acompañarle y apoyarle.
- Tener en cuenta que al estar en la situación de Pandemia, quien consulta puede estar atravesando temores que se suman en relación a su situación de género, es importante que pueda expresar cómo se siente, logrando así mayor acompañamiento.
- Ante el contacto de quien consulta se recomienda desplegar una escucha atenta, teniendo los cuidados de que tal vez, se trate de un pedido de ayuda por quien está viviendo una situación de riesgo. Es decir, quizá la persona convive con quien ejerce la violencia, y llega al espacio de atención para comunicar un pedido desesperado, por lo cual es importante registrar esa situación y evaluar riesgos dado que quien viene agrediendo, puede hacerlo nuevamente si se entera que es denunciado. También la persona que denuncia puede estar siendo amenazada, etc. Frente a estos posibles hechos recomendamos sugerir siempre los canales de comunicación ante emergencias: tel. 911, tel. 144.
- Otra dimensión fundamental frente a situaciones como las descritas en el punto anterior, es que quien interviene tome los recaudos de no exponer a la persona, acordando con ella una entrevista de forma sutil y breve. Si expresa que está condicionada para poder hablar, se tendrán que pensar estrategias para que logre comunicarse, de acuerdo a la situación.

- Atender a lo que se pregunta, e ir respondiendo de manera serena, considerando que, resolver situaciones de violencia de género que se sostienen a través de los años, es un proceso complejo, que lleva tiempo, cuidados y un recorrido subjetivo necesario para tramitar esos padecimientos e ir encontrando cierta reparación.
- Generar estrategias de intervención que acompañen y procuren comunicar a quien consulta la necesidad de sostener los lazos sociales a través de comunicaciones telefónicas o mediante el uso de redes sociales con otros significativos que puedan ofrecerle cuidado.
- Transmitir tranquilidad, informar de manera simple y clara, utilizar información precisa y confiable. Si es necesario repetir las orientaciones de manera respetuosa y paciente, intentando evitar el caos o manejo de información errónea, confusa o innecesaria.
- Reducir la incertidumbre dimensionando el valor y la importancia de las palabras usadas por los equipos que intervienen, dados por la persona que consulta.

### **Momentos orientadores para ordenar la intervención**

**Primer momento:** Este momento se estructura mediante el contacto inicial y la elaboración del diagnóstico situacional. Algunas pautas a considerar:

- Preséntese Usted para generar empatía.
- Solicite información básica de la persona con la que está hablando: nombre, DNI, edad, género, estado civil, domicilio donde se encuentra la persona, composición del grupo familiar.
- Solicite el número telefónico del cual se está comunicando, de esta manera en caso que la comunicación se corte, Usted podrá volver a comunicarse. Si es necesario porque la persona que llamó está transitando una crisis, acuerde con ella y solicite un número telefónico de algún referente afectivo.
- Evalúe el motivo de consulta, es decir, cuál es la razón principal por la que la persona está solicitando atención. Es importante en esta etapa recopilar tanta información como sea posible acerca de la situación.
- Identificar redes de apoyo, factores de riesgo en relación a la situación de violencia que detalla.

**Atención:** el equipo debe hacer todos los esfuerzos a su alcance para preservar datos sensibles así como la confidencialidad. Atento a que las medidas del ASPO nos han obligado a flexibilizar las vías de contacto, puede acordarse con la persona un consentimiento por escrito a continuar el proceso de atención por medios telefónicos, mensajería etc. Este puede confeccionarse en forma manuscrita o pre impreso y ser remitido por correo, mensajería, foto que deberá ser agregado al legajo donde se documente la intervención. Se sugiere asimismo imprimir y guardar las capturas de mensajerías, correos etc. Que ayuden a documentar la estrategia de abordaje.

Para el envío de mail o notas, se solicita también aplicar los máximos recaudos posibles y evitar detalles innecesarios.

**Segundo momento:** Comprende definir las acciones, las medidas a adoptar y la temporalidad de las mismas, en base al diagnóstico situacional. Estas medidas pueden implicar distintas prestaciones y articulaciones tanto hacia el interior de las dependencias y actores de nuestra universidad, como con efectores públicos sanitarios, sociales, judiciales y especializados con la atención de violencias por razones de género.

### **Prestaciones mediante modalidad remota, sugeridas a las UDAS o espacios que brindan atención ante situaciones por violencias de género en el ámbito universitario**

- Entrevista de orientación y asesoramiento.

- Gestión y coordinación de acciones con efectores públicos, sanitarios y /o judiciales de su lugar de residencia.
- Adopción de medidas e implementación de protocolo adecuando la comunicación y actuaciones a las vías técnicas y administrativas dispuestas por las autoridades de la UNLP.
- Entrevistas de seguimiento.
- Articulación con área de atención de bienestar universitario (social, salud mental), laboral, gremial para la continuidad de cuidados.

**Atención:** es importante el armado, junto con la persona, de un circuito de comunicación con referentes afectivos e institucionales, a los que puedan acudir.

**Tercer Momento:** comprende el cierre o seguimiento de la situación. Si las primeras orientaciones y contención brindada por le operadore telefónica o profesional del equipo UDA ha podido canalizar las inquietudes y mejorar el estado de la persona que llamó, la intervención se cierra, dejando la posibilidad de volver a utilizar el servicio cuando se necesite.

Ahora bien, si del diagnóstico situacional se define la necesidad de articulación para la continuidad de cuidados u otros actores institucionales y/o efectores de la red pública recomendamos que este enlace se realice siempre de forma asistida.

Una **derivación asistida** requiere solicitar un nombre y teléfono de la persona y/o de referente afectivo para articular con los efectores que consideremos necesarios para la continuidad de cuidados. Implica acciones tendientes a promover una pronta atención, presencial o remota, por parte de un equipo interdisciplinario. Realizar el seguimiento para garantizar la atención especializada.

Por último, recuerden que es fundamental **registrar** todas las consultas y sistematizar la información para continuar evaluando y mejorando nuestros dispositivos institucionales.

### **Algunos indicadores que podrían requerir indicación de consulta con servicios de salud mental.**

En el marco de la evaluación que hagamos de la situación, es importante atender factores de riesgo que requieran el abordaje por parte de este tipo de efectores. A saber:

#### **La persona refiere**

- estar paralizada por el miedo al punto de no poder realizar actividades básicas para la subsistencia o el acatamiento de las recomendaciones sanitarias.
- tener cuadros de insomnio frecuente.
- estar consumiendo alcohol y/u otras sustancias en forma excesiva.
- hablar de forma desordenada o incoherente.
- intentar dañarse, dañar a otros o quitarse la vida.
- pertenecer a un grupo de riesgo que manifiesta no tener ningún tipo de contención familiar, afectiva o institucional.
- atravesar situaciones de violencia intrafamiliar (realizar derivación con línea correspondiente en cada jurisdicción).
- no estar pudiendo acceder a la medicación indicada en el marco de un tratamiento.

Si la persona que llama refiere alguna de las manifestaciones mencionadas realice una primera contención y trate de enlazarla con los servicios especializados (puede consultar sus vías de contacto en los recursos disponibles en [www.unlp.edu.ar//ddhh](http://www.unlp.edu.ar//ddhh)).

**Atención:** no siempre las personas en situación de crisis pueden registrar la pertinencia de recibir ayuda de un equipo de salud, -y en determinadas situaciones hasta pueden resistirse- de allí que dicha sugerencia requiere un trabajo de información, y un abordaje respetuoso con el proceso, formas y tiempos de las personas.

### **Bibliografía de referencia**

*DNSMyA MSAL. Recomendaciones para equipos de salud mental en el cuidado de la salud mental de los trabajadores, profesionales y no profesionales en hospitales generales. 1 de abril de 2020.*

*DNSMyA MSAL. Recomendaciones para la asistencia telefónica de salud mental en el contexto de la pandemia por covid-19. Abril 2020*

*DNSMyA MSAL. Recomendaciones sobre salud mental para operadores de atención telefónica. Abril 2020.*