

Medidas de prevención e intervención ante el maltrato infantil y adolescente



Procedimiento a seguir frente a una sospecha de Maltrato Infantil, Abuso o Agresión Sexual (adaptado del Protocolo Detección en Intervención en Situaciones de Maltrato, JUNJI Chile y Fundación Paniamor de Costa Rica, tomado de modelo de atención pedagógica y gestión de los cecudi).

Ejercicio

Mientras realice la lectura

Reflexione

Sobre el trato que usted brinda a las personas menores de edad cuando atraviesa por situaciones donde se violentan sus derechos.

- Escuchar con respeto, interés, solidaridad y confidencialidad, el relato del afectado.
- No se deben emitir conceptos sin un conocimiento adecuado.
- Reducir las ansiedades del agredido y su acompañante.
- Utilizar un lenguaje claro, entendible y que no confunda o deje más preocupada a la persona acerca de su situación y de sus posibles soluciones.
- No se debe atropellar la intimidad del individuo con las preguntas que se hagan; pero sí se debe tratar de esclarecer la situación.
- Es fundamental mostrar total credibilidad en las palabras de la niño, niña y adolescente para que el relato se fundamente en la confianza y pueda darse una actitud positiva.
- Informar sobre los servicios existentes en la alternativa de atención y en otras instituciones (PANI, INAMU, CCSS para asesoría y seguimiento).
- Cuando la persona menor de edad lo solicite, se debe realizar una entrevista individual con él o ella. Esto puede ser señal de que no desea ser escuchado por nadie más y de que confía en la persona que atiende el caso.

Medidas de prevención e intervención ante el maltrato infantil y adolescente



- Reportar el registro realizado de la situación al 9-1-1, desde este servicio de llamadas de emergencia, se va a deferir la llamada para realizar la denuncia y la explicación de los pasos a seguir. No más allá de las 24 horas de conocido el hecho.



- Referir a la persona menor de edad de forma responsable y con un seguimiento constante, para evitar dañar más al infante, se debe velar porque el proceso sea el más apto para ayudar a los niños, niñas y adolescentes y a su familia.
- La denuncia judicial no es la única intervención para realizar ante la detección del maltrato infantil; con ésta se inicia un proceso de investigación para promover acciones penales contra el agresor o agresora y no necesariamente es la mejor vía para proteger a la persona menor de edad.

Intervención en caso de Maltrato Infantil, Abuso o Agresión Sexual (adaptado del Protocolo Detección en Intervención en Situaciones de Maltrato, JUNJI Chile y Fundación Paniamor de Costa Rica, tomado de modelo de atención pedagógica y gestión de los CECUDI).

Al momento de planificar la intervención es probable, que la familia:

- Niegue la existencia de un problema.
- Minimice la gravedad del maltrato o niegue que éste vaya a continuar.
- Intente desviar la atención hacia otros problemas.
- Reaccione con rabia (de manera negativa) hacia la persona que aborda con ellos la situación.

En este caso, la actitud de quien habla con la familia por primera vez de la situación de maltrato y/o agresión infantil es de vital importancia, pues es el primer eslabón para la posterior intervención de otros profesionales.

Medidas de prevención e intervención ante el maltrato infantil y adolescente



Es importante crear una relación de confianza y apoyo con la familia, no juzgarla, sino transmitirle que estamos para ayudarlos en las situaciones que viven.

¿Quién habla con la familia?

Es importante valorar primero:

- Si la persona funcionaria se siente capacitada para poder hablar con la persona menor de edad y con su familia (papá, mamá, encargado).
- Sopesar los pros y contras de quien debe dialogar con ellos.

Tener en cuenta que existen profesionales especializados, como psicólogos/as del PANI u otras entidades que pueden hablar con el apoderado, lo que debe analizarse caso a caso para lograr una intervención oportuna.

¿Con quién hablar?

En términos generales, una vez develada una situación de maltrato infantil, se debe hablar con la persona encargada de la persona menor de edad.



Sin embargo, existen situaciones en que hablar con esa persona encargada puede ser muy complejo o difícil, por lo que se debe buscar a otra persona adulta que pueda hacerse cargo de su cuidado y protección a la cual pueda transmitírsele la necesidad de consultar o buscar ayuda en una instancia especializada.

En las siguientes situaciones se recomienda identificar una persona adulta protectora distinta a la encargada:

- Familias en que las necesidades de la PME son invisibles, siendo los cuidadores/as insensibles a ellas.
- En los casos en que es la persona encargada quien ha maltratado de manera grave a la PME ocasionándoles lesiones importantes.
- Cuando es la persona encargada quien ha agredido sexualmente a la persona menor de edad.

Medidas de prevención e intervención ante el maltrato infantil y adolescente



- Cuando se teme que la persona encargada tome represalias contra la persona menor de edad, o bien, sea agresivo con el funcionario/a que ha hablado con él o ella.

¿Cómo dirigirse a la persona encargada o la persona adulta protectora?

- Tratar a la familia con el mayor respeto posible, entendiendo que no se trata de delimitar víctimas y agresores/as sino, se debe ofrecer ayuda tanto al niño /a como a su familia.
- Facilitar el posicionamiento objetivo con actitudes profesionales y personales propias para la situación.
- Cuando la familia reconoce alguna de sus dificultades, suele existir un deseo de cambio, el hecho de que la familia no pida ayuda no significa que sus miembros no sufran por la situación que viven y que no desee modificarlo.

Importante:

- Presentarse de manera honesta y comunicar el motivo de la reunión.
- Hablar de lo que se ha visto o sentido (registro de la situación) del sufrimiento o perjuicio de la persona menor de edad, para la familia y la necesidad de hacer algo para detener el maltrato.
- Mostrar interés por reconocer cuál es su visión del problema e intentar comprenderlas, sin quitarle importancia y tratando de ser empático/a.
- Transmitirles que al igual que ellos nuestro interés es atender y proteger a la persona menor de edad, que vamos a ayudarles en esa tarea.
- No tratar de probar el maltrato con acusaciones y evitar culpabilizarlos/as. No hacer de la conversación un interrogatorio.
- Explicar las acciones que se van a llevar a cabo y finalizar de la manera más positiva posible.



¿Cómo hablar con la PME?

- Es imprescindible hablar con la persona menor de edad en la medida que se él o ella quien haya revelado la situación. **Si no ha revelado la información, no debemos interrogarlo.**
- Si se hace necesario conversar con la persona menor de edad, quien lo haga debe ser quien tenga más contacto o vinculación.
- Sentarse cerca de la PME, no tras una mesa y crear un ambiente de confianza, respeto y relajación. Permitir que se exprese de manera más cómoda (pintando, jugando, etc.).
- Explicarle con un lenguaje adecuado a su edad, por qué y para qué se quiere hablar con él/ella de este tema.
- Estar atento/a a sus gestos y miradas (puede ser gran fuente de información).
- No se debe negar la posibilidad de que el hecho haya ocurrido, utilizando frases como: “no puede ser”, ¿estás seguro?, ¿no te lo estas inventando? **Asegurarle que se confía en él/ella.**
- Tranquilizarle, mostrarse positivo/a y transmitirle confianza en que las cosas van a estar mejor.
- **No pedirle que repita su historia frente a otras personas.**
- Explicarle que no es culpable de la agresión o maltrato. Manifestarle que no debe sentirse culpable por “acusar” a que le haya maltratado.
- **No se le deben sugerir posibles respuestas.**
- No presionarle, si no quiere hablar, respetar su decisión.
- Dar respuestas a sus dudas o interrogantes, siempre y cuando este seguro/a de que la información que brindará es la correcta.

Ejercicio de

Pensamiento crítico

¿Qué acciones puede llevar a cabo a partir de las funciones que usted realiza como policía?

Medidas de prevención e intervención ante el maltrato infantil y adolescente



Números importantes para denuncias:

Instituciones	Contacto
Sistema de Emergencias 9-1-1	911
Defensoría de Los Habitantes	800-258-7474 258-8585
Hospital Nacional de Niños	2523-3600
Instituto Nacional de Las Mujeres	800-300-3000
Patronato Nacional de la Infancia, Oficina Atención Inmediata (24 horas).	2222-0805 2223-7705
Emergencias Organismo de Investigación Judicial.	2295-4611
Organismo de Investigación Judicial Fiscalía de Violencia Doméstica y Delitos sexuales	2295-8364 2295-3131

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Municipalidad del Cantón de Desamparados. (2012). *Guía Institucional para la Operación de los Centros de Cuidado y Desarrollo Infantil de la Municipalidad de Desamparados*. Costa Rica