

Abuseline S.O.S estoy en Peligro.
Relato de una experiencia

Mirta Itlman

“Abuseline S.O.S estoy en Peligro” es un programa multicanal, interactivo de apoyo, ayuda y guía psicológica para los niños maltratados, tal como lo define la Organización Mundial de la Salud: abuso sexual, físico, maltrato psicológico y negligencia. Anteriormente llamado “Ayuda Soy Niño” nació como un proyecto psicoeducativo de concientización sobre lo que significa ser maltratado en co- autoría con la Lic. Diana Liniado con la que trabajamos unos meses. A fines del 2017 hubo unas Jornadas en el Conicet sobre Bienestar y Tecnología donde se mostraban distintas APS dedicadas a la salud y a la educación. De ahí surge la idea de crear una plataforma dirigida a los niños y adolescentes maltratados.

Es importante que los chicos puedan comunicarse, contar lo que les pasa, ya que en general no lo hacen porque el maltrato lo infringe una persona de su entorno que los obliga a callar. Entonces son pibes que probablemente muchos de ellos no asistan a la escuela, al consultorio menos, si hay testigos, éstos no hablan, no denuncian porque tienen miedo de ser confrontados por los propios abusadores y así van quedando solos en el silencio, aislados. Es necesario generar conciencia en ellos porque este trato que reciben por parte de los adultos a los niños les parece normal, no lo cuestionan y lo toman como natural.

Al finalizar las Jornadas y a partir del punto de inflexión del # Ni Una Menos surge la pregunta: *¿cómo hacen los niños y los jóvenes para comentar, pedir auxilio, pedir ayuda sobre lo que les pasa, sobre lo que padecen?* ya que no pueden manifestarse por sí mismos porque dependen de los adultos. Entonces las ideas empiezan a unirse: niños maltratados, tecnología, ayuda.

También tenemos que tener en cuenta que la conmoción emocional, el trauma a los que están sujetos estos niños y jóvenes les impide hablar. Pero por las redes sociales dan señales de que necesitan auxilio, o porque están ansiosos, o porque les va mal en el Colegio o están deprimidos. A veces se los nota hipervigilantes, desconfiados, avergonzados, confusos o asustados y no saben por qué.

A partir de aquí un experto en tecnología de la Universidad Torcuato Di Tella sugiere que YouTube era la mejor plataforma para poner en marcha el proyecto.

Comienza entonces una investigación muy exhaustiva: por un lado analizar si había videos en Youtube sobre el tema y por el otro estudiar el concepto de I Salud o Salud Digitalizada, o sea, la práctica de la Medicina y la Salud Pública asistida por dispositivos móviles- teléfonos celulares, las computadoras, el iPad- y así se fue conformando de a poco el cuadro de acción. Es interesante porque a partir del 2011 el Ministerio de Salud de la Nación Argentina con apoyo de la OPS y la OMS coordinan acciones para elaborar planes a nivel Nacional de e-salud para los servicios de Salud Mental.

El Proyecto en sí mismo se planteó como una propuesta a investigar y se decidió que para tal fin la Investigación Acción o Investigación Participativa era la apropiada.

Esta metodología que se utiliza en las Ciencias Sociales resulta ser muy útil ya que es una estrategia de investigación en y desde la comunidad donde se entrelaza el conocimiento popular con el teórico científico. Ayuda a empoderar a la Población de conocimiento, de toma de conciencia de la realidad que vive, para generar cambios en los propios afectados y que reconozcan sus propios recursos resilientes y poder retomar su desarrollo. Se generan transformaciones en todos los participantes, inclusive en mí para ver que respuestas se necesitan para apoyar a estos chicos y jóvenes. Es un espiral de acción y reflexión de todos los participantes. Digo de todos los que intervienen porque el tema del maltrato no puede ser entendido desde una sola perspectiva ya que estas víctimas sufren en varios niveles, no sólo psicológico, sino físicos, cognitivos, la manera en que se lee el ADN. El programa es multidisciplinario y se han tenido en cuenta todas las voces y especialidades sobre el tema.

Esta metodología es como un GPS que nos guía por un camino a seguir en la medida que lo vamos transitando. Es muy flexible.

Recuerdo la cantidad de reuniones y charlas con colegas Neuropediatras, Fonoaudiólogos, Sociólogos, especialistas en comunicación. Todos y cada uno me ayudaron a pensar y a comprender los síntomas de estos niños. Sabemos que sus realidades son complejas ya que sus cuerpos, sus mentes, sus afectos, sus relaciones sociales están afectadas. Hay que tenerlo en cuenta para poder dar respuestas adecuadas.

Así comenzaron los avales, las adhesiones y apoyos: del "Hospital de Clínicas", Sección Neuro-pediatría, del "Hospital Tobar García", de una Empresa de cuidado del medio ambiente de Chile "Market Green" , del Juzgado de Garantías Número 3 de Quilmes, de un estudio de abogacía... desde Rosario el "Instituto de traumatología "Dr. Jaime Slullitel"...cada contacto fue un repensar el Proyecto.

La primera presentación formal se realizó en el Hospital Italiano - Salud Mental Pediátrica- luego en la Cátedra de Salud Mental de Medicina a cargo del doctor Héctor Ferrari y en la Universidad de Belgrano, en la Cátedra de Psicología Social.

A partir de todas las preguntas, comentarios, sugerencias el Programa se fue desarrollando y evolucionando.

Abuseline continúa con los avales que mencioné y está siendo promovido por la Universidad del País Vasco, San Sebastián, desde el Departamento de Investigación en Salud Mental a cargo del Profesor José Martín Amenábar Beitia. Hace poquito lo compartí y discutí con colegas internacionales en el "Anna Freud National Centre for Children and Families cuyo director es el Prof. Peter Fonagy."

¡Pero hoy puedo decir que el principal aval lo dan los pibes, los mismos afectados y usuarios del Programa!

No quiero dejar de mencionar que el Proyecto "Ayuda. Soy Niño" fue seleccionado por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires dentro de los mejores 20 proyectos innovadores que se presentaron en el año 2018 en el concurso de Makers en Buenos Aires. Fue una gran alegría e impulso para seguir adelante.

Desde la teorizaciones psicoanalíticas me resultan muy útiles los conceptos de Bowlby y sus desarrollos sobre la teoría del apego, las de D. Winnicott y el ambiente facilitador, Boris Cyrulnik con sus desarrollos sobre resiliencia y Peter Fonagy con los conceptos de mentalización, espejamiento y confianza epistémica.

En Inglaterra. en la Universidad de Central London (UCL)- que trabaja con el Centro Anna Freud- en el Departamento de Riesgo y Resiliencia desarrollaron un marco de referencia para pensar la adversidad sufrida tempranamente, específicamente sobre maltrato, y cómo éstas pueden ser la raíz de desórdenes Psiquiátricos a largo plazo. Las consecuencias del maltrato pueden no manifestarse inmediatamente y quedar latentes para ser expresadas en un futuro cuando ya los jóvenes se enfrenten a nuevos estresores, 20, 30 o 40 años después. A más adversidad en la niñez más patología en la adultez.

También es muy interesante todo lo que desarrolla una Pediatra especialista en stress tóxico, Nadine Burcke Harris, ella trabaja en California y muestra muy bien cómo el maltrato siendo una fuente de stress constante produce cambios a nivel biológico con una incidencia del 12% más de suicidios, enfermedades cardíacas, obesidad, etc.

El ambiente modifica la biología. Estos chicos se adaptan de manera funcional a ambientes disfuncionales. Esta adaptación implica que cuando están frente al peligro, sabemos que se activa el cortisol; y dado que estos niños están constantemente bajo situaciones amenazantes, el cortisol funciona como "enloquecido" dentro del organismo, está en todo momento en activación, desregulado y afectando la salud.

Gracias a las neuroimágenes y los avances en la Neurociencia y la Medicina en general sabemos que el cerebro y el cuerpo son sensibles a las interacciones sociales. Todas las evidencias empíricas enfatizan de manera muy contundente que las medidas preventivas no tienen que ver con intervenciones médicas ni biológicas, sino que las mismas deben estar centradas en las experiencias de las interacciones tempranas de los niños con sus cuidadores. Son todas evidencias que apoyan lo que los psicoanalistas venimos viendo y trabajando hace décadas. Esto implica, tal como se desarrolla en el Programa de investigación, que debemos actuar concientizando a la Sociedad en su conjunto ya que si el Colectivo Social no es empático y cambia la manera de relacionarse con la nueva generación los niños y jóvenes, seguirán padeciendo.

El Programa está armado en base a testimonios, películas, novelas sobre el tema y el análisis de las declaraciones de aquellas personas que han sufrido situaciones traumáticas en Campos de Concentración o en Guerras. ¿Qué pasaba? la sociedad no podía escuchar los relatos, por negación, disociación, no creían lo que escuchaban entonces los afectados eran re-traumatizados, se sumaba más dolor a los dolores que ya acarreaban. Esto sucedía y sigue sucediendo porque la sociedad no quiere escuchar el horror que ella misma produce y además estigmatiza. Por ejemplo dice: *"Este chico miente, está contando que la mamá le pega y no es verdad, yo conozco a la familia"*. O *"Esto pasa en las familias que tienen escasos recursos"*. O *"Pasa en algunas culturas y no en todas"*. O *"En realidad este chico se porta muy mal y la única manera de disciplinarlo es con el látigo"*.

De esta forma los chicos se vuelven a quedar solos, sin poder hablar, entonces surge la idea de hacer una doble llegada: por un lado concientizar a la Sociedad de lo que es maltrato y hacerlo visible; y por el otro el acompañamiento específico para los chicos y adolescentes.

Yo uso en **Abuseline** los siguientes hashtags **#teescucho #tecreo #teayudo** y para el vértice Social **#concientizar #actuar #transformar**.

Abuseline S.O.S. subió un video que se encuentra en YouTube con ese nombre. Está en dos idiomas, español e inglés con imágenes y relatos en el propio lenguaje de los niños. También hay posteos en Instagram porque es la red más usada por los adolescentes y para la perspectiva Social uso FB y LinkedIn

Este costado de las redes es buenísimo porque es la forma natural que tienen de comunicarse. Además, están escudados porque usan un Nick que es público y privado. Son ellos, pero nadie los reconoce.

¿Y por qué YouTube?, porque está en 88 países y en 76 idiomas y lo utilizan chicos desde los 7 años en adelante.

El video llega a los pibes porque lo buscan, ellos buscan lo que les interesa, buscan entender que les pasa, identificarse con lo que ven, con lo que leen. Lo interesante de YouTube y a partir de la Web 2 es que se arman ciudadanía digitales, ciudadanía participativas que se ponen en marcha para que los usuarios puedan intercambiar, hacer comentarios, subir sus propios videos. Es la Web interactiva. Se arman relaciones sociales con intereses comunes.

Entonces, esta ciudadanía tiene mucho valor simplemente porque el contenido que encontramos está hecho por los propios usuarios y es por eso que parte de la investigación actual que estoy haciendo incluye una plataforma de video juegos que se llama "Roblox". Allí es donde encontramos chicos que editan sus propios videos y eligen la temática del maltrato y a mí me permite ver cuál es la representación que ellos tienen sobre el tema, qué entienden por abuso, maltrato. Es muy interesante porque *Roblox* siendo un juego interactivo permite que cualquiera participe y diga por ejemplo: "Maltratada mejor" o "No me gusta el maltrato" o "Eso no es maltrato". Por esa plataforma a los creadores yo me meto les voy haciendo preguntas, por ejemplo: ¿por qué creen que las madres maltratan? dado que en la mayoría de los videos se muestran que las maltratadoras son las madres y ellos mismos tienen una idea del porqué los adultos abusan de los más pequeños. Se pueden ver las respuestas en el Instagram: @mitlman

En el video doy mi nombre y digo que soy Psicóloga. En algunas redes estoy con mi nombre, en YouTube como **Abuseline**. A ésta altura necesito unificarlas con ayuda de un Community Manager.

Si observamos los intercambios con los pibes éstos son muy cortos, son acotados: "Estoy ansioso, no sé qué me pasa" o "¡Uy!, vi este video y me di cuenta por qué yo me siento tan mal"... "**Abuseline**: ¿me podés ayudar?" Hay situaciones donde los chicos quieren seguir el contacto, ahí se hacen los intercambios más largos. El promedio es entre tres o cuatro idas y vueltas, como diálogos.

Los comentarios son públicos ya que cualquier persona puede entrar a **Abuseline** o cualquier otro video y comentar lo que quiera. La idea es que los chicos entren al YouTube de **Abuseline** y participen. Hay muchas visualizaciones, pero todavía no hay comentarios por eso participo en otros videos sobre el tema e inserto el mío. Todavía el mío no logra llegar, el mensaje está claro pero tiene que tener algo más convocante donde trabaje constantemente un especialista en comunicación y vaya generando más videos. De todas formas solo el 23% de las personas que usan las Redes Sociales comenta ya que lleva mucho tiempo cambiar la cultura de ser visualizadores pasivos a participantes interactivos.

La realización del video fue un trabajo en equipo. Un dibujante, un técnico en videos y una joven profesional salvadoreña, -Valeria Quirós- especialista en comunicación quien le

dió forma al contenido que pensamos. Todos lo hicieron de manera gratuita, solidariamente porque no tengo subvención.

Hay un tema que es muy delicado y hay que controlar, que es el que no se meta un pedófilo o un maltratador. Una vez entró una persona que escribía: "*iUy!, estoy encerrado*". "*Hay tiroteos afuera, ayúdenme*". "*La hija de puta de la mujer de mi papá me coge todos los días*"... y a medida que avanzábamos en el diálogo me fui dando cuenta que daba datos falsos y era rara la manera de relatar, demasiado explícito. Al principio dudé porque los chicos más grandes pueden hacer un relato más armado a diferencia de los más chiquitos. Los más pequeños expresan emociones con dos palabras o usan emoticones y tienen muchas faltas de ortografía. Se pueden leer frases como: "*No puedo parar de llorar*" y te ponen las lagrimitas. O "*Este video me pasa a mí*" o "*Tengo miedo*" y una carita tapada. Por eso es importantísimo que yo actúe como moderadora.

En esas situaciones que me resultan sospechosas digo que el contacto lo continuamos por el mail de **Abuseline**. En el caso que conté, las preguntas que yo le hacía lo fueron llevando a confesar que era todo mentira. Entonces comenté en las redes que esa persona estaba "abusando" de la confianza de todos.

Otra cosa que está pasando es que mientras más contacto se tiene con cada uno de los chicos, más quieren saber de nosotros. Yo estimo que quieren saber para detectar si somos confiables, no es sólo curiosidad infantil. No nos olvidemos que la confianza en los adultos está rota.

Los chicos necesitan confiar y necesitan que confiemos en ellos; ambas cosas.

Nos dan testimonio de sus sensaciones, pero no pueden dar cuenta de por qué las tienen ni como nombrarlas; entonces ayudarlos a simbolizar, a mentalizar, a comprender por qué les pasa lo que les pasa solo se logra si creen en nosotros.

Algunos chicos necesitan más ayuda, un espacio de tratamiento y tener una vía de derivación, saber dónde consultar. Hay que dar la chance de atención y armar un equipo. Hubo casos en los que me han pedido directamente que los atendiera. Yo personalmente no lo puedo hacer, brindo apoyo, contención y los ayudo a que se den cuenta del porqué de su sufrimiento y son intervenciones muy útiles que llevan a que muchos chicos los agradezcan porque al preguntarles como llevan adelante su padecer puedo no solo entender que defensas yoicas utilizan sino también ayudarlos a pensar otras maneras de encarar lo que les pasa y ordenar sus sentimientos. Porque para estos niños y jóvenes no es poco sentir que son pensados, comprendidos, tenidos en cuenta encontrar una voz que los reconozca.

Los recursos que generalmente ponen en marcha no son recursos resilientes, son recursos adaptativos a la situación que tienen que enfrentar pero que sabemos que a la larga no son saludables; por ejemplo negación, sobreadaptaciones al medio, disociaciones.

Nos encontramos con chicos que no tienen palabras para enunciar lo que sienten y escriben: *"A mí me pasan cosas pero no sé cómo decírtelas, no sé cómo expresarlas"*.

Sus subjetividades están muy quebradas o no están armadas, entonces es imperioso ayudarlos a simbolizar: *"¿Por qué no probas dibujar?". "Proba hacer un video". Podes intentar escribir no importa como salgan las palabras "¿Tenés a alguien de confianza con quien puedas hablar?" o "¿Qué te ayuda a encontrar alivio?"*

Lamentablemente la ayuda no llega a los niños que no están alfabetizados y me voy dando cuenta que tampoco llega a los muy dañados, a los que ya están al borde del suicidio o los que se cortan porque lo que hacen es dar su testimonio, anuncian su desgracia y sus intenciones y después cuando les digo *"Tenés que consultar con un psiquiatra" o "ver a un psicólogo". "Comenzar un tratamiento"...* responden: *"Ya estuve internado tres veces, estoy súper empastillado, no vale la pena, lo voy a terminar todo ya..."*

Estas respuestas son un impacto emocional muy fuerte para mí. Los testimonios provocan angustia, incertidumbre -porque no sabemos cómo sigue cada chico ya que no siempre el contacto se retoma- y también la desesperanza.

Esto es lo que yo que tuve que ir elaborando contratransferencialmente.

Por otro lado es muy alentador saber que hasta el día de hoy un aproximado de 800 personas

se han ido contactando con **Abuseline** ya sea en los intercambios, visualizaciones del video o dejando likes y corazones. También ahora comienza a haber intercambios por Instagram.

En una ocasión me consultó el novio de una chica: *"No sé qué hacer"*, obviamente todo el contacto sexual estaba limitadísimo. *"Ella desconfía de todos. Tiene pesadillas constantes, no sé cómo ayudarla, ¿qué puedo hacer?"*.

Las nuevas consultas me llevaron a realizar una encuesta dirigida a los niños y a la Sociedad en su conjunto *"¿Qué te ayuda a salir adelante?"*, estoy posteando cuestiones como *"Si tenés un amigo que siente vergüenza por haber sido abusado, ¿cómo lo ayudarías?"* *"A nivel social: si ven a un niño en la calle que está siendo maltratado ¿qué harían?"*

Quiero compartir con Uds dos experiencias que a lo largo de mi carrera me han marcado profundamente e impulsado a llevar adelante este Programa.

Mientras cursaba mi carrera de grado como Psicóloga y el Posgrado en Desarrollo Infantil fui pasante en el Hospital Saint Thomas de Londres, Inglaterra. Allí tuve contacto con muchos casos de chicos que habían sufrido negligencia. Recuerdo uno en particular que me impactó muchísimo, fue el de una joven a la que le faltaban los dientes, fumaba cuarenta cigarrillos diarios, nunca la habían llevado a un médico o a un odontólogo. Presentaba fallas en la memoria y se observaban serias dificultades en la socialización.

Había también otros adolescentes que estaban en situación de riesgo porque armaban pandillas para robar, buscaban socializar pero de una manera errónea, peligrosa.

Esa fue mi primera experiencia, con mucha conmoción emocional. La segunda fue acá en Argentina siendo instructora de Salud Mental en Mataderos, donde había una chiquita desnutrida, piel y huesos, atada, encadenada a una cama en una casilla sin techo, nadie se le acercaba, nadie la miraba. Eso significó para mí el punto máximo de deshumanización.

Entonces estas experiencias, más todo esto tan enriquecedor a partir de las Jornadas de Bienestar y Desarrollo del CONICET me llevan a salir del consultorio hacia la comunidad para asistir a niños maltratados.

Considero muy importante que como hacedores de Salud Mental, no debemos construirla solamente desde los consultorios. Tenemos que dar herramientas a la población en general y a los afectados en particular; porque también se sabe que todas las campañas que se hagan no se sustentan si no hay psicoeducación y apoyo comunitario. Nosotros, los psicoanalistas de niños y adolescentes estamos a la altura de poder hacerlo de trabajar comunitariamente en todos los ámbitos utilizando todas las herramientas que estén a nuestro alcance, inclusive las tecnológicas.

Dejo un video que ilustra cómo funciona y todo lo que se arma en *Abuseline*

<https://youtu.be/vaVGH-56IHU>

Agradezco a los responsables de la revista por brindarme la oportunidad de dar a conocer este Programa y quedo atenta a los comentarios que surjan en este espacio, los que seguramente serán beneficiosos para continuar desarrollando y mejorando el apoyo brindado por **Abuseline** a los niños y jóvenes que sufren maltrato.