



GUÍA DE ENTORNO SEGURO EN CONTEXTOS DE EDUCACIÓN NO FORMAL



AUTORAS:

- Blanca Gómez Bengoechea
- Salomé Adroher Biosca
- Ana Berástegui Pedro-Viejo
- Amaia Halty Barrutieta

DIRECCIÓN DE ARTE Y DISEÑO GRÁFICO:

- Alba Martín

ILUSTRACIÓN:

- Patricia Repullés

IMPRESIÓN:

- Iarriccio Artes Gráficas S.L.

DEPÓSITO LEGAL:

- M-14959-2022

CÁTEDRA
DE LOS DERECHOS
DEL NIÑO



INSTITUTO
UNIVERSITARIO
DE LA FAMILIA



EN COORDINACIÓN CON:



CON EL APOYO DE:

PORTICUS

1. INTRODUCCIÓN: CREAR ENTORNOS SEGUROS EN LA EDUCACIÓN NO FORMAL

1.1. ¿Qué es un entorno seguro?

- 1.1.1. ¿Qué es violencia (según LOPIVI)?
- 1.1.2. ¿Qué es buen trato? (según LOPIVI)

1.2. ¿Por qué es importante crear entornos seguros?

- 1.2.1. Porque hay mucha violencia contra los NNAs.
- 1.2.2. Porque la violencia contra los NNAs tiene un gran impacto: físico, emocional y social.
- 1.2.3. Porque la violencia contra los NNAs es muy desconocida.
- 1.2.4. Porque los procesos socioeducativos deberían desarrollarse siempre en entornos seguros.

1.3. ¿Desde dónde construimos entornos seguros?

1.4. ¿Para quién generamos entornos seguros?

1.5. ¿Quién debe generar un entorno seguro?

1.6. ¿Cómo generamos entornos seguros?

2. PREVENCIÓN: ¿CÓMO CREAMOS UN ENTORNO SEGURO DESDE NUESTRA ENTIDAD?

2.1. ¿Cómo trabajamos con los NNAs para que sean protagonistas de un entorno seguro?

- 2.3.1. ¿Qué herramientas necesita el NNA para autoprotegerse?
- 2.3.2. ¿Qué herramientas necesita el NNA para proteger a otros?
- 2.3.3. ¿Cómo generamos habilidades de autoprotección y buen trato en los NNAs?

2.2. ¿Cómo trabajamos con las personas adultas?

- 2.2.1. Cómo seleccionamos el personal.
- 2.2.2. Cómo formamos a las personas adultas.
- 2.2.3. Cómo sensibilizamos contra la violencia.

2.3. ¿Cómo trabajamos desde la entidad? ¿Cómo generamos y planificamos entornos seguros?

- 2.3.2. Cómo queremos relacionarnos con los NNAs (códigos de conducta).
- 2.3.3. Cómo organizamos las actividades para que sean seguras (mapas de riesgo).
- 2.3.4. Cómo planificamos los espacios para que sean seguros.

3. DETECCIÓN: ¿CÓMO DETECTAMOS LA VIOLENCIA QUE PUEDEN ESTAR SUFRIENDO LOS NNAs QUE PARTICIPAN EN NUESTRAS ACTIVIDADES?

3.1. ¿Cómo permanecer atentos para poder detectar?

3.2. ¿A qué debemos estar atentos?

- 3.2.1. A lo que presenciamos.
- 3.2.2. A lo que nos cuentan.
- 3.2.3. A lo que observamos.

3.3. ¿Qué hacer cuando detectamos?

- 3.3.1. Comunicar.
- 3.3.2. Proteger.
- 3.3.3. Registrar lo presenciado, escuchado u observado.

4. ACTUACIÓN: ¿QUÉ HACEMOS CUANDO LA VIOLENCIA HA SIDO DETECTADA?

4.1. ¿Cuáles deben ser los principios de nuestra intervención?

4.2. ¿Qué cosas importantes debemos saber?

4.3. ¿Cómo es el proceso de intervención?

- 4.3.1. ¿Cómo trabajamos con el NNA?
- 4.3.2. ¿Cómo trabajamos con su familia?
- 4.3.3. ¿Cómo trabajamos con el/la presunto autor/a del acto violento?

4.3. ¿Cuáles son nuestros deberes de comunicación y denuncia y cómo cumplimos con ellos?

4.4. ¿Cómo acompañamos en este proceso?

5. ANEXOS

5.1. Glosario.

5.2. Mapas de riesgos.

5.3. El delegado/a de protección y los recursos relacionados con el buen trato.

5.4. Casos prácticos resueltos.

1. INTRODUCCIÓN: CREAR ENTORNOS SEGUROS EN LA EDUCACIÓN NO FORMAL.

1.1. ¿QUÉ ES UN ENTORNO SEGURO?

Un entorno seguro es un espacio libre de violencia donde las actividades y las relaciones se desarrollan en un ambiente de buen trato, **respetando** en todo momento **los derechos** de la infancia y adolescencia y promoviendo un ambiente que protege su desarrollo integral (físico, psicológico y social).

Los entornos seguros deben **garantizarse en todos los ámbitos** en los que se desenvuelve un niño, niña o adolescente (a partir de ahora NNA), como la familia, los centros de educación formal, los de atención sanitaria, o los ámbitos de educación no formal, entre ellos los deportivos, de ocio y digitales.

La creación de entornos seguros y libres de violencia para los NNAs es una prioridad recogida en la Ley Orgánica de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia (LOPVI). Esta Ley fue publicada en 2021 con el objetivo de garantizar los derechos fundamentales de los NNAs a la integridad física, psíquica, psicológica y moral frente a cualquier forma de violencia, asegurando el libre desarrollo de su personalidad y estableciendo medidas de protección integral, que incluyan la sensibilización, la prevención, la detección precoz, la protección y la reparación del daño en todos los ámbitos en los que se desarrolla su vida.

1.1.1. ¿Qué es violencia (según LOPVI)?

- Toda acción, omisión o trato negligente que priva a los NNAs de sus derechos y bienestar, que pone en peligro o interfiere en su adecuado desarrollo físico, psíquico o social.
- Independientemente de la forma en que se cometa, incluida la realizada a través de las tecnologías de la información.
- En concreto deben considerarse actos violentos:



- ✓ El maltrato físico, psicológico y emocional*
- ✓ Los castigos físicos, humillantes o denigrantes*
- ✓ El descuido o trato negligente*
- ✓ Las amenazas, injurias o calumnias*
- ✓ La explotación, incluyendo la violencia sexual, la corrupción, la pornografía infantil, la prostitución*
- ✓ El acoso escolar*, el acoso sexual*, el ciberacoso*
- ✓ La violencia de género*
- ✓ La mutilación genital*
- ✓ La trata de seres humanos*
- ✓ El matrimonio forzado*, el matrimonio infantil*
- ✓ El acceso no solicitado a pornografía*
- ✓ La extorsión sexual*
- ✓ La difusión pública de datos privados*
- ✓ La presencia de cualquier comportamiento violento en el ámbito familiar*

¹ Las definiciones de los conceptos marcados con * pueden encontrarse al final de la Guía, en el Glosario.

POR EJEMPLO,

Serían situaciones de violencia: agresiones de todo tipo, ataques verbales, insultos, alimentación o vestido insuficientes o inadecuados, privación de afectos o seguridad, privación de cuidados médicos o de atención educativa, falta de higiene continuada, publicación de mensajes o fotografías sin consentimiento...

Independientemente de quién lo cometa: La OMS considera que, para que haya maltrato, este debe darse en el contexto de una relación de responsabilidad, de confianza o de poder (OMS – Ginebra – 29-31 marzo 1999). Sin embargo, la LOPIVI no menciona esta cuestión, incluyendo así en su definición la violencia entre iguales.

1.1.2. ¿Qué es buen trato? (según LOPIVI)

Según la LOPIVI el buen trato es *“aquel que, respetando los derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes, promueve activamente los principios de respeto mutuo, dignidad del ser humano, convivencia democrática, solución pacífica de conflictos, derecho a igual protección de la ley, igualdad de oportunidades y prohibición de discriminación de los niños, niñas y adolescentes”*.

Entre la violencia y el buen trato... hay muchas conductas intermedias, que pueden no constituir violencia, pero tampoco ser las mejores para relacionarse o cuidar de un NNA.

POR EJEMPLO,

Ignorar, infravalorar o sobreproteger al NNA; que pase largos periodos sin supervisión de una persona adulta (actividades juntos, etc.); que exista falta de interés por las cuestiones escolares; distanciamiento afectivo; despreocupación; falta de comunicación; falta de límites...

Un entorno seguro es aquel en el que se minimizan aquellas conductas y actitudes que están más cerca del maltrato (entendido en un sentido amplio) y se promueven las que se acercan al buen trato.

1.2. ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE CREAR ENTORNOS SEGUROS?

1.2.1. Porque hay mucha violencia contra los NNAs.

Los datos sobre violencia contra la infancia son escasos e incompletos, pero, aun así, muestran que son muchos los NNAs que viven y se relacionan en entornos no seguros.

Son escasos e incompletos porque se trata de una violencia difícil de detectar, notificar y denunciar, por estar sus víctimas especialmente indefensas, porque es difícil de probar cuando no deja secuelas físicas, y porque las actuaciones precisan, en general, de la intervención de un adulto.

Es, por tanto, un fenómeno cuyas dimensiones no son fáciles de precisar. Aun así, hay algunos datos que nos pueden ayudar a hacernos una idea de las cifras de las que hablamos, aunque existe un amplio consenso en que constituyen solo la punta de un iceberg que sigue sumergido.

- **Más del 25% de los NNAs son víctimas de maltrato infantil** por parte de sus cuidadores y menos del 10% lo notifican en el momento que ocurre (SAVE THE CHILDREN 2018).
- **El Registro Unificado de Maltrato infantil registró en 15.365 notificaciones de maltrato:** 1.412 de abuso sexual, 5.952 de maltrato emocional, 3.654 por maltrato físico y 8.755 por negligencia (RUMI 2019).
- **En el año 2020 se presentaron 35.778 denuncias que tenían como víctima a un NNA.** Entre ellas, 5.585 fueron por delitos contra la libertad sexual, y 5.851 por violencia en el ámbito familiar (MINISTERIO 2020).
- **El 70% de los juicios del Tribunal Supremo sobre violencia sexual fueron contra NNAs** (Tribunal Supremo 2021).

La gran diferencia que parece haber entre los casos de NNAs que sufren violencia y los que se detectan, notifican y, en su caso se denuncian y juzgan, hace que sea especialmente importante abrir los ojos y prestar atención, para poder así proteger a los NNAs.

1.2.2. Porque la violencia contra los NNAs tiene un gran impacto: físico, emocional y social.

Prevenir, detectar y proteger a los NNA frente a la violencia, en sus distintas manifestaciones, es muy importante por las especiales consecuencias que esta tiene durante la infancia y la adolescencia, particularmente cuando procede de adultos que deberían proteger y dar seguridad.

La investigación sobre las consecuencias de la violencia en los NNAs suele mostrar que esta puede generar daños en distintos ámbitos de su bienestar y su desarrollo.

DAÑOS FÍSICOS



Los daños físicos fruto de la violencia pueden ir desde las lesiones leves, a los traumatismos, la desnutrición o la discapacidad, e incluso la muerte. Cuando la situación de violencia es continuada, la cronificación del estrés puede generar retraso o la quiebra en el crecimiento y disfunciones en el sistema endocrino e inmunológico, que hagan al niño más vulnerable a las infecciones o más proclive a desarrollar enfermedades crónicas de muy diversa índole, y esta vulnerabilidad podría acompañarle hasta la vida adulta. **Por ejemplo, una mayor propensión a sufrir enfermedades cardiovasculares, obesidad, diabetes tipo 2, hipertensión o migrañas.**

Estas situaciones pueden generar también daños neurobiológicos, ya que la violencia temprana interfiere con el desarrollo normal de distintas estructuras y funciones cerebrales, lo que se relaciona con los daños psicológicos.

DAÑOS PSICOLÓGICOS

Los posibles daños psicológicos del maltrato se producen tanto en el funcionamiento y el desarrollo cognitivo como en el emocional y relacional.



- **Daños cognitivos:** el maltrato se ha asociado con dificultades en las funciones ejecutivas, problemas de aprendizaje, atención, memoria, lenguaje y un aumento de la probabilidad de retrasos en el desarrollo cognitivo, entre otros.
- **Daños emocionales y de la personalidad:** la violencia puede generar daños en la seguridad del apego, la regulación emocional, la autoestima o la identidad personal, y es un claro factor de riesgo para padecer problemas de salud mental como la ansiedad, el trastorno de estrés post-traumático, la depresión o el suicidio, o el desarrollo de trastornos de personalidad.
- **Daños relacionales:** haber sufrido violencia por parte de los adultos de referencia aumenta la probabilidad de pobreza y conflictividad en las relaciones interpersonales, siendo un factor de riesgo tanto para ser victimizado como para ejercer violencia en las relaciones con los iguales durante la infancia, la adolescencia y la vida adulta, incluyendo el acoso escolar y la violencia de género.



DAÑOS SOCIALES

Sufrir violencia en la infancia es un factor de riesgo en el proceso de exclusión social, aumentando la probabilidad de bajo rendimiento académico, problemas escolares y fracaso escolar. Por otro lado, la violencia está asociada a un mayor desarrollo de conductas de riesgo, incluyendo el consumo de drogas, y su relación con posibles problemas con la justicia. Finalmente, cuando no es adecuadamente tratada, se ha relacionado con dinámicas de transmisión transgeneracional de la violencia.

Para comprender su posible impacto sobre los NNAs, hay que entender que las consecuencias del maltrato:

- Son mayores cuando la violencia se produce de forma temprana, es frecuente o de larga duración, se da con una gran intensidad o se produce por parte de una persona cercana al NNA; y también cuando se combinan diversas formas de violencia o esta se da en NNAs que tienen una mayor vulnerabilidad.

POR EJEMPLO,

El daño de la negligencia afectiva puede ser muy grande cuando se produce en bebés, porque es un daño muy temprano, aunque más adelante la persona no pueda recordarlo. El recibir insultos por parte de los adultos de referencia, a pesar de ser una violencia leve, puede generar un impacto muy negativo cuando se produce de forma cotidiana; o las amenazas de retirada de atención y afecto pueden generar un mayor daño en un menor con discapacidad sensorial, porque generan mucho mayor aislamiento que en otros niños.

- Puede acompañar a la persona en el largo plazo, e incluso a lo largo de toda la vida. La finalización de la violencia no supone de forma automática la desaparición de sus consecuencias en la vida de la persona, siendo importante no solo la protección, sino también su tratamiento.
- Las consecuencias de la violencia pueden ser mitigadas cuando la víctima encuentra, lo antes posible, una respuesta protectora adecuada que le permita desplegar sus mecanismos de resiliencia. Es decir, las consecuencias del maltrato son muy graves, pero son, en gran medida, mitigables.

1.2.3. Porque la violencia contra los NNAs es muy desconocida.

En este sentido, existen mucho **falsos mitos** que es necesario desmentir. Entre ellos:

- ✗ **NO es infrecuente:** es una realidad cotidiana, que no siempre deja secuelas físicas y que, por eso, a veces es difícil de identificar.
- ✗ La violencia hacia la infancia **NO es exclusiva de entornos socioeconómicos desfavorables**. Se da en todas las clases sociales, sin embargo, en el nivel socioeconómico alto se encuentra más invisibilizada, y en los niveles más bajos se pueden producir con más frecuencia situaciones de estrés que favorezcan la aparición de conductas violentas hacia o entre los NNAs.
- ✗ **El maltrato físico NO es el único tipo de violencia, ni el más grave necesariamente.** Este tipo de maltrato suele ser el más conocido porque deja huellas visibles y es el más denunciado. Sin embargo, la violencia también puede ser psicológica, emocional o por trato negligente, y sus huellas, aunque menos visibles, pueden ser profundamente devastadoras para el adecuado desarrollo del NNA.
- ✗ **El maltrato NO siempre es intencionado.** Hay veces que se produce sin que el autor tenga conciencia de ello, y deriva de la inexperiencia, la falta de competencias, la ignorancia, los prejuicios, o las experiencias previas de la infancia en los adultos.

- ✗ **El empleo del castigo corporal NO es un buen método de disciplina o crianza.** Este método genera dinámicas de aumento de la agresividad en la familia que promueven la aparición y mantenimiento de los conflictos. Una disciplina positiva (basada en principios democráticos y no violentos) proporciona recursos y estrategias en los NNA para manejar la frustración, internalizar las normas sociales y encontrar así vías alternativas a la violencia para la solución de problemas.
- ✗ El maltrato infantil **NO se lleva a cabo solo por la figura paterna, ni solo dentro de la familia.** Tanto hombres como mujeres ejercen la violencia hacia sus hijos e hijas, y otros adultos e iguales con los que se relacionan los NNAs pueden ser también autores de los actos violentos.
- ✗ **Los NNAs NO suelen fantasear, inventar historias o mentir cuando relatan episodios de abuso.** Cuando tienen la confianza para contarlo hay que creerles.

1.2.4. Porque los procesos socioeducativos deberían desarrollarse siempre en entornos seguros.

Los NNAs tienen derecho a participar en procesos socioeducativos presididos por un ambiente seguro, que permita su libre desarrollo y el ejercicio de sus derechos. Las organizaciones que desarrollan intervenciones con NNAs deben regirse de manera integral por la cultura de entorno seguro, de manera que la relación entre todos sus miembros y el diseño de las intervenciones se haga desde estos principios. Esto tendrá un alto impacto, tanto en los NNAs con los que trabajan, como en todas las personas implicadas en las intervenciones, mejorando así el tercer sector y las sociedades en las que vivimos.

1.3. ¿DESDE DÓNDE CONSTRUIMOS ENTORNOS SEGUROS?

Todos los ámbitos de la vida de los NNAs deben ser entornos seguros para ellos, en especial aquellos que son más significativos como la familia, la escuela, el ámbito sanitario y los contextos comunitarios.

Esta guía está diseñada para orientar a los/as educadores/as, trabajadores/as y voluntarios/as de las entidades de educación no formal en la protección de los NNAs, frente a posibles situaciones de violencia que se generen dentro y fuera de ellas, con adultos o entre iguales.

La educación no formal

es toda actividad educativa organizada fuera del sistema de educación formal establecido (escuela) y destinada a servir a un público concreto y a alcanzar unos objetivos de aprendizaje que pueden determinarse. Se trata, por tanto, de:

- ✓ Actividades organizadas.
- ✓ Destinadas a un público que se puede identificar.
- ✓ Que tienden a alcanzar determinados objetivos educativos.
- ✓ Que se realizan en un ámbito diferente del sistema educativo formal o reglado.

En la educación no formal se dan algunas **particularidades** que hay que tener en cuenta a la hora de planificar la protección de los NNAs frente a la violencia:

- Podemos encontrar mayor diversidad entre las personas participantes que en los entornos de educación formal, o más homogeneidad dependiendo del público al que la actividad esté dirigida.

POR EJEMPLO,

Si somos una entidad que realiza actividades deportivas de alto rendimiento, o una entidad que trabaja con NNAs en riesgo de exclusión social, o con población migrante, o que realiza actividades de ocio o culturales en un determinado barrio...

- Al ser un entorno de relación no formal, frecuentemente se entablarán relaciones personales diferentes, tanto entre iguales como con los adultos que supervisan y acompañan las actividades: menos verticales en algunas ocasiones, más flexibles y menos estructuradas para algunas cuestiones, con códigos de relación distintos.
- Las actividades se desarrollan muchas veces en espacios informales como la calle, el domicilio, los entornos abiertos o las redes sociales como el whatsapp, y suelen abarcar muchos tipos distintos de actividad en espacios muy diversos, lo que aumenta los condicionantes de generación de entornos seguros que hay que tener en cuenta a la hora de diseñar las intervenciones.

POR EJEMPLO,

Distintas actividades de ocio y tiempo libre en espacios como centros deportivos, piscinas, centros sociales, espacios comunitarios, encuentros y convivencias con pernocta, etc.

- Las finalidades de la intervención, a veces, mezclan objetivos educativos, de ocio y tiempo libre o de intervención psicológica y social...

1.4. ¿PARA QUIÉN GENERAMOS ENTORNOS SEGUROS?

Generamos entornos seguros para todos los NNAs que participan de nuestras actividades, para que puedan vivir y relacionarse en entornos libres de violencia, independientemente de su condición y circunstancias. En este sentido, un entorno seguro debe ser inclusivo, multicultural y no sexista.

En la generación de entornos seguros debemos estar especialmente atentos a:

- **Quienes presentan una mayor vulnerabilidad personal**, como por ejemplo:

- ✓ Discapacidad física, sensorial o intelectual.
- ✓ Enfermedades significativas.
- ✓ Problemas de aprendizaje.
- ✓ Problemas de salud mental.

- **Quienes viven situaciones de mayor riesgo psicosocial**, como pueden ser:

- ✓ Vivir en contextos de pobreza o exclusión social.
- ✓ Vivir en contextos institucionales y/o estar tutelados por el sistema de protección.
- ✓ Estar atravesando una crisis familiar.
- ✓ Estar inmersos en procesos de migración o refugio.
- ✓ Formar parte de algún colectivo estigmatizado, como por ejemplo pertenecer a una minoría étnica o sexual.

1.5. ¿QUIÉN DEBE GENERAR UN ENTORNO SEGURO?

Generar, promover y cuidar los entornos seguros es una labor que debe implicar a todos los actores sociales desde los NNA hasta el conjunto de la sociedad.

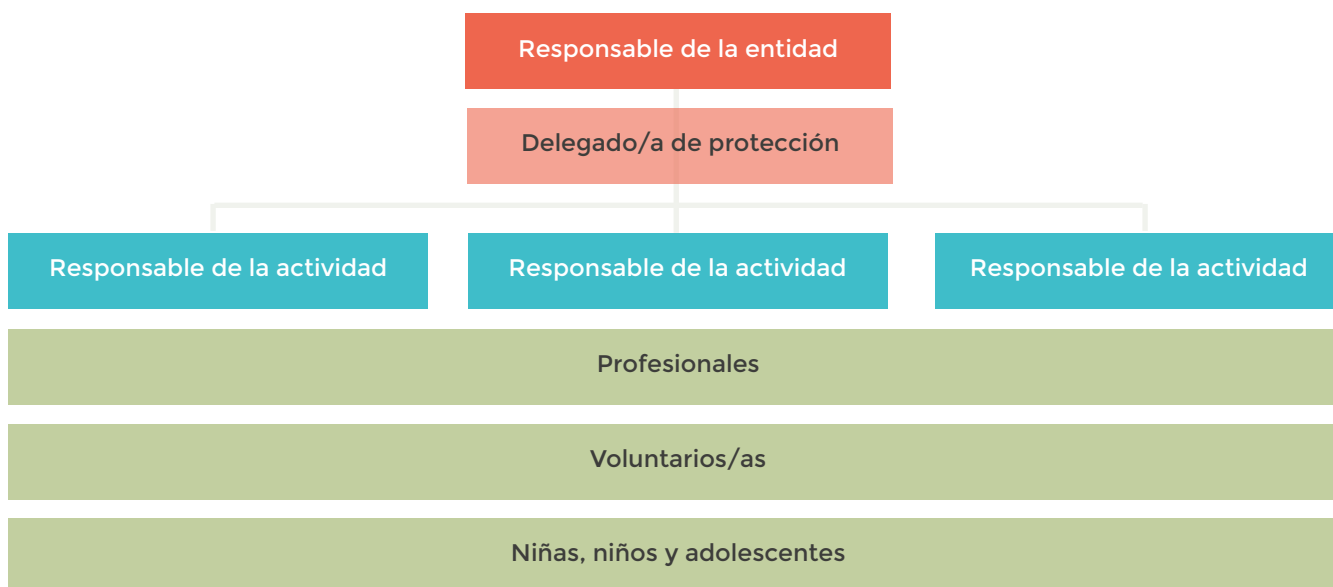
Además, la generación de entornos seguros en las entidades de educación no formal y debe implicar a todos/as los/as profesionales y voluntarios/as de la entidad en su puesta en marcha. Esta guía está diseñada especialmente para ofrecer conocimiento herramientas y recursos para los/as voluntarios/as y profesionales que ejercen un trabajo directo con los NNA en el ámbito de la educación no formal.

Finalmente, entidad debe nombrar un delegado o delegada de protección y designar a las personas responsables de la puesta en marcha de los planes de protección de cada actividad específica.

El delegado o delegada de protección

Entre las personas responsables de generar un entorno seguro en las entidades de educación no formal destaca esta figura, introducida por la LOPIVI como figura de referencia, de obligada existencia en cada entidad, para prevenir y proteger frente a la violencia. Es la persona a la que los NNAs pueden acudir a plantear sus inquietudes, y quien se encargará de difundir y cumplir los protocolos establecidos, así como de iniciar las comunicaciones necesarias en los casos en que se hayan detectado situaciones de violencia.

Su identidad debe ser conocida por todos los miembros de la entidad (NNAs, trabajadores, educadores, voluntarios, etc.), y debe ser informado/a cuanto antes de las situaciones de violencia que se puedan haber detectado o que se hayan comunicado a otra persona (por ejemplo, por razones de confianza)

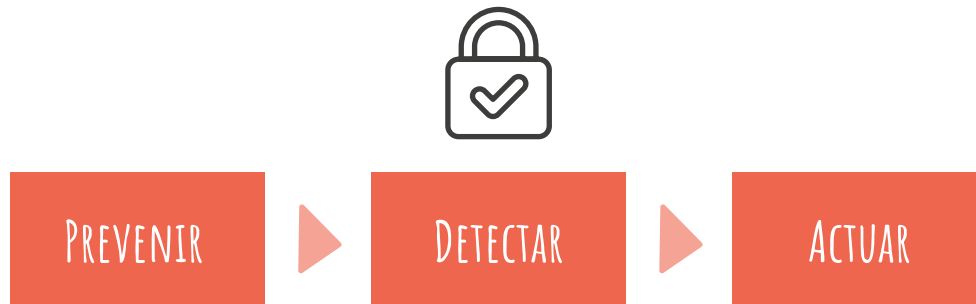


Para asegurar la existencia de entornos seguros es fundamental que se incluya, también, en el trabajo a los NNAs, a sus familias, al resto de la comunidad que interactúa y/o trabaja con ellos en otros ámbitos (educación formal, servicios sociales y de salud) y al conjunto de la sociedad.

1.6. ¿CÓMO GENERAMOS ENTORNOS SEGUROS?

Esta guía trata de responder a esta pregunta abordando las principales cuestiones que nos podemos plantear, desde cada entidad, a la hora de procurar construir entornos seguros para los NNAs que participan de nuestras actividades.

Para ello está estructurada en tres elementos clave que se desarrollan a continuación: la **prevención** de situaciones o actos violentos, la **detección** de los mismos y la **actuación** cuando han sido detectados.



Los protocolos de actuación como herramientas para crear entornos seguros

Las administraciones públicas están obligadas por ley a regular protocolos de actuación para construir un entorno seguro en el ámbito de la educación no formal. Estos protocolos deben seguirse para la prevención, detección precoz e intervención frente a posibles situaciones de violencia sobre la infancia y la adolescencia.

Es importante y recomendable que cada entidad disponga, a su vez, de sus propios protocolos de actuación interna (adaptados a los públicos) para la actuación con estos mismos objetivos. Los protocolos deben ser conocidos por todos los profesionales, educadores/as y voluntarios/as de la entidad, que deben saber cómo y cuándo deben utilizarlos.

2. PREVENCIÓN: ¿CÓMO CREAMOS UN ENTORNO SEGURO DESDE NUESTRA ENTIDAD?

La mejor manera erradicar la violencia contra la infancia es trabajar de forma activa en su prevención. Eliminar la violencia de la vida de los NNAs puede ser imposible, pero está en nuestras manos minimizar al máximo su aparición en el interior de nuestras entidades; generar capacidades en los NNAs y las personas adultas de referencia para detectarla y actuar contra ella de forma temprana, empoderar a los protagonistas para tratar a los NNAs del mejor modo posible, y contribuir a la construir comunidades y sociedades que no toleren la violencia.

La prevención de la violencia contra los NNAs desde los contextos de educación no formal se basa en tres pilares: el trabajo como entidad, el trabajo con las personas adultas de referencia y el trabajo con los NNAs.



TRABAJAMOS CON LOS NNAs

- ✓ Contamos con los NNAs para que participen de forma activa en su propia protección.
- ✓ Ofrecemos oportunidades para aprender a reconocer, responder, comunicar y confiar frente a episodios de violencia.
- ✓ Trabajamos con los NNAs para que sean parte de la generación de entornos seguros en su entorno.

TRABAJAMOS CON LAS PERSONAS ADULTAS

- ✓ Seleccionamos las personas adultas más adecuadas para colaborar con la entidad y para las tareas específicas.
- ✓ Formamos a profesionales y adultos en buen trato.
- ✓ Cuidamos las relaciones y el trato de y entre las personas adultas de referencia.
- ✓ Generamos un ambiente y una cultura de buen trato en toda la entidad.
- ✓ Apoyamos a las personas adultas de referencia de otros contextos.

TRABAJAMOS COMO ENTIDAD

- ✓ Generamos planes/ instrumentos de entorno seguro.
- ✓ Desarrollamos códigos de conducta adaptados a nuestra realidad.
- ✓ Organizamos actividades seguras.
- ✓ Generamos protocolos de respuesta frente a la violencia.
- ✓ Planificamos espacios seguros.
- ✓ Evaluamos nuestros planes y actuaciones.
- ✓ Difundimos una cultura de buen trato en toda nuestra actuación.

2.1. ¿CÓMO TRABAJAMOS CON LOS NNAs PARA QUE SEAN PROTAGONISTAS DE UN ENTORNO SEGURO?

El primer paso para generar un entorno seguro es generar espacios abiertos y participativos en los que los NNAs puedan propiciar su propia protección. Una de las formas más eficaces de protección contra la violencia es la autoprotección, porque acompaña al NNA a lo largo de toda la vida y en todos los contextos.

2.3.1. ¿Qué herramientas necesita el NNA para autoprotgerse?

Para poder autoprotgerse, el NNA necesita desarrollar herramientas para reconocer, responder, confiar y comunicar la violencia, en sí mismo y en otros.



RECONOCER

Es importante que ayudemos a los NNAs a reconocer las situaciones de violencia procedentes de personas adultas o de iguales, a distinguir las conductas que sólo son adecuadas en algunos contextos y relaciones, y a identificar las conductas que hacen daño y que no pueden ni deben ser toleradas bajo ningún concepto.

POR EJEMPLO,

Los NNAs deben conocer *"la regla de Kiko"*, y saber que los adultos no tienen por qué tocar sus partes íntimas o *"por debajo de su ropa interior"*, también deben comprender cuándo esos contactos pueden ser adecuados: con qué adultos (padres, cuidadores, médicos), para qué finalidades (cuidado de la higiene y la salud) y en qué circunstancias (que sea en un espacio íntimo, pero no secreto, que no sea intrusivo o doloroso, y que nunca sea bidireccional).

Cuando los NNAs saben "qué vale y qué no vale" (lo que es adecuado y lo que no lo es) en sus relaciones personales es más fácil que adopten actitudes protectoras hacia sí mismos y hacia los otros.

Por otro lado, los NNAs tienen que aprender a reconocer sus propios deseos, emociones y sensaciones, para poder detectar y comunicar con las palabras adecuadas las cosas que les molestan, les duelen o les incomodan.

Para poder reconocer la violencia es importante que los NNAs:

- ✓ Conozcan sus derechos.
- ✓ Sepan reconocer y comunicar sus ideas, emociones, deseos y necesidades.
- ✓ Sepan distinguir y poner palabras al buen trato, al maltrato y la violencia.

RESPONDER

Reconocer permite reaccionar y responder adecuadamente frente a la violencia. Hay que hablar y trabajar con los NNAs sobre cómo rechazar y apartarse de las situaciones violentas lo antes posible, para tratar de evitar o minimizar los daños que generan.

El patrón de respuesta óptimo sería la cadena de acción representada en esta figura:



Rechazar implica expresar verbal y no verbalmente que la conducta de la otra persona está generando malestar y que no se desea ni se consiente. Decir que no, pedir que pare, protegerse físicamente, tendría que ver con manifestar un rechazo activo hacia la conducta violenta. Es importante que los NNA sepan que pueden manifestar este rechazo en cuanto reconozcan la violencia, que no importa si no ha sido así desde el primer momento y al principio estaban conformes con la interacción o la relación. También es importante que sepan que, si no han podido manifestar su rechazo por falta de reconocimiento, por bloqueo o por miedo a las represalias, la violencia sigue sin ser legítima y sin ser culpa suya.

POR EJEMPLO,

En casos de abuso sexual o frente a una novatada es frecuente que el NNA se sienta atrapado frente a la violencia porque siente que ha aceptado voluntariamente en un inicio. Por ello tiene que saber que puede decir que no en cualquier momento y que, aunque no expresara su rechazo, de todos modos, el otro no tiene derecho a hacerle daño.

En segundo lugar, los NNA deben sentirse empoderados para separarse de las personas, las situaciones y las relaciones violentas, en la medida de lo posible. Separarse, cortar o escapar de la situación violenta no siempre es fácil ni posible, pero es una respuesta adecuada.

En tercer lugar, los NNA tienen que saber a quién pueden pedir ayuda frente a la violencia, tanto en las situaciones cotidianas y de baja intensidad como en las situaciones de emergencia. Autoprotgerse no es protegerse solo, sino ser el protagonista de la protección, aunque esta se lleve a cabo con otros.

Hay que tener en cuenta que, la posibilidad de reacción y respuesta, e incluso la de reconocimiento, pueden ser muy diferentes dependiendo de las características del NNA y del entorno en que se esté produciendo la situación violenta. El trabajo en relación con la reacción y la respuesta ante la violencia debe estar, por ello, adaptado a las características del NNA y a las de los/as posibles agresores/as, así como los contextos en los que puede darse la situación violenta.

POR EJEMPLO,

No es lo mismo reconocer y reaccionar ante la violencia procedente de un igual en el ámbito de una actividad extraescolar, que hacerlo frente al de un familiar cercano, o un adulto que sea una figura de referencia. Ni pueden pedir ayuda del mismo modo NNA que cuentan con apoyo familiar o de otras personas adultas que los que no lo tienen, o los que tienen alguna limitación física o cognitiva que los que no la padecen.

En cualquier caso, es importante que los NNA aprendan a responder a la violencia “hacia afuera”, externalizando el malestar (rechazando, impidiendo, huyendo, resistiéndose, pidiendo ayuda) y no “hacia adentro”, haciendo propia e internalizando la agresión (autoculpándose, replegándose, disociándose...).

Para poder responder frente a la violencia es importante que los NNA:

- ✓ **Aprendan a decir que no.**
- ✓ **Entrenen herramientas activas para separarse de las situaciones violentas.**
- ✓ **Sepan cómo y a quién pedir ayuda en las distintas situaciones.**

COMUNICAR

Hay que transmitir a los NNAs la importancia de comunicar, de hablar cuanto antes con una persona adulta de confianza de situaciones violentas que puedan estar padeciendo o presenciando. Una de las claves de la prevención es que el NNA pueda comunicar pronto a alguien capaz de reaccionar adecuadamente y mantener “bien engrasada” la cadena de comunicación.

Por ello es importante darles a los NNAs permiso para hablar de la violencia y ofrecerles un lenguaje para hablar de ella. Además, es importante ayudarles a distinguir las cosas íntimas de las cosas secretas, y a detectar cuándo los secretos son peligrosos o dañinos y frente a quiénes no deben tener secretos. Finalmente, todos los NNAs deben saber y tener la información accesible sobre quién es y cuáles son las funciones del delegado/a de protección de la entidad.

Para poder comunicar la violencia es importante que los NNAs:

- ✓ Tengan un lenguaje para hablar de la violencia y sus tipos.
- ✓ Aprendan a distinguir y manejar los secretos.
- ✓ Tengan un espacio y una figura de referencia para comunicar la violencia.

CONFIAR

Contar con personas adultas en las que confiar y que le ofrecen seguridad es determinante para reconocer la violencia, reaccionar frente a ella y pedir ayuda cuando se produce. Crear entornos seguros implica que el NNA pueda encontrar en nuestra entidad un ambiente y unas personas de confianza; explicitar que ante una situación de este tipo van a encontrar en nosotros/as ayuda, y que vamos a reaccionar de la manera más adecuada para conseguir protegerle.

Para poder confiar ante la violencia es importante que los NNAs:

- ✓ Tengan confianza en sí mismos, en su valor y en su criterio.
- ✓ Tengan relaciones de confianza en aquellos que les pueden ayudar.
- ✓ Tengan confianza en que vamos a poner lo que está en nuestra mano para protegerle.

2.3.2. ¿Qué herramientas necesita el NNA para proteger a otros?

Los NNAs son también agentes activos en la protección y el bienestar del resto de NNAs. Por un lado, deben aprender a desarrollar relaciones de buen trato con sus iguales, y a evitar toda forma de violencia contra ellos. Por otro lado, deben poder participar en la protección de sus iguales, cuando son testigos de situaciones de violencia entre ellos o con personas adultas.

Además de las herramientas de autoprotección, para que los NNAs también puedan participar en la generación de entornos seguros para otros deben:

- Reconocer los derechos de los demás y sus deberes.
- Aprender a reconocer y respetar las ideas, emociones y necesidades de otros Saber distinguir el buen trato del maltrato y la violencia.

- Reconocer qué situaciones pueden hacer a un NNA especialmente vulnerable a la violencia.
- Tener habilidades para tratar a los demás.
- Aprender a reparar y reconducir las situaciones de conflicto.
- Saber cómo y a quién pedir ayuda.
- Tener confianza en aquellos que les pueden ayudar.

2.3.3. ¿Cómo generamos habilidades de autoprotección y buen trato en los NNAs?

Algunas acciones que pueden resultar eficaces para fortalecer las habilidades de autoprotección y buen trato en los NNAs son las siguientes:

1. Aprovechando las oportunidades de aprendizaje del día a día: Reforzando el buen trato entre los NNAs y los comportamientos asertivos y autoprotectores, reflexionando sobre las situaciones de conflicto o malestar que aparecen el día a día y las posibles respuestas.

POR EJEMPLO,

Un niño, durante un juego, que se enfada con otro de su equipo por no ser competitivo y le llama “nenaza” en tono de insulto nos da la oportunidad: 1) De señalar que insultar a otro no es un buen trato; 2) De que el niño insultado pueda expresar lo que siente; 3) De que el niño que ha insultado pueda reconocer qué emociones le ponen en riesgo de insultar y cómo puede canalizarlas de otro modo, reconocer las emociones del otro y pedir perdón; 4) De que las niñas del grupo expresen qué sienten cuando se usa el término “niña” como insulto, así como cualquier otra conducta sexista. El educador tendrá que valorar en qué momento (parando el juego o reservando un tiempo al final del mismo o del día) y de qué forma (individual o en grupo) tiene más sentido aprovechar esta oportunidad dependiendo de los NNAs implicados y sus circunstancias.

2. Generando oportunidades explícitas de aprendizaje sobre educación socioemocional, educación afectivo-sexual, educación en derechos, utilización segura de las tecnologías y las redes sociales, etc., a través de información (**guías o vídeos**), actividades de aprendizaje (**dinámicas o sesiones**) o talleres específicos.

3. Entrenando posibles respuestas y señalando los recursos disponibles frente a los distintos tipos de violencia.

POR EJEMPLO,

Podemos ofrecer o generar “guiones sociales” con los NNAs, trabajar escenas de roleplaying sobre situaciones difíciles y reflexionando luego con ellos.

Qué es un guion social

Es un esquema de acción por pasos frente a una situación potencialmente estresante o desconocida. Elaborar guiones sociales permite transmitir o diseñar y entrenar patrones de conducta en determinadas situaciones de interacción, y facilita la respuesta en el caso de que aparezca. Los pasos para la elaboración de un guion son: **1) Proponer la razón y el objetivo del guion:** ¿Qué queremos aprender y por qué? **2) Describir la mecánica del acto y las habilidades asociadas:** ¿Qué pasos deberíamos dar? **3) Mostrar las consecuencias:** ¿Cuál es el resultado esperable? Estos guiones pueden ser especialmente útiles para trabajar con NNAs con discapacidad intelectual o de menos edad, pueden acompañarse de pictogramas y utilizarse para entrenar respuestas a modo de role-playing.

4. Generando canales abiertos de comunicación del malestar en la entidad y dando a conocer la figura del delegado/a de protección a los NNAs.

POR EJEMPLO,

Abriendo un buzón de necesidades, espacios de escucha, poniendo carteles informativos o generando encuentros con el delegado o delegada de protección.

5. Explicitando el derecho de los NNAs a disfrutar de entornos seguros y la responsabilidad de contribuir a los mismos.

POR EJEMPLO,

Generando un decálogo de derechos y responsabilidades con cada grupo de NNAs.

6. Detectando, controlando y corrigiendo comportamientos inadecuados o violentos en los NNAs.

POR EJEMPLO,

Abriendo procesos de mediación entre iguales en caso de conflicto o mostrando nula tolerancia ante comportamientos estigmatizadores.

7. Respondiendo con diligencia a las peticiones de ayuda de los NNAs aún cuando no sean de una gran intensidad.

POR EJEMPLO,

Transmitir acogida y ofrecer tiempo y espacio a los NNAs para hablar sobre sus dudas y dificultades, y buscar soluciones y ayudarles a buscar ayuda cuando no se puede ofrecer de forma directa.

8. Siendo modelo de autoprotección y de buen trato, desarrollando relaciones asertivas y respetuosas con los NNAs y con el resto de las personas adultas de la entidad.

POR EJEMPLO,

No transmitiendo información negativa sobre compañeros o adultos, tratando de mantener una buena relación con los/as educadores/as y voluntarios/as, y pidiendo disculpas frente a los posibles errores.

9. Generando relaciones de confianza con los NNAs. Aunque generar una relación de confianza con un NNA es una cuestión de tiempo y de conexión, hay algunos procesos que pueden servir de ayuda. La posibilidad de generar confianza en los NNAs tiene que ver con nuestra capacidad de ofrecerles seguridad, tanto en las situaciones nuevas que suponen un reto o un aprendizaje como en las situaciones difíciles o dolorosas para ellos. Los NNAs necesitan saberse cerca de personas adultas que son al tiempo fuertes, sabias y amables. Por ello, los/as educadores/as y voluntarios/as deben ser para ellos predecibles, acogedores disponibles, capaces de comprender y responder a sus necesidades y de cooperar con ellos.

10. Asignando figuras de referencia a cada NNA: Es de gran utilidad que todos los NNAs cuenten con un/a educador/a de referencia que se encargue especialmente de la relación con él/ella y su familia, permitiendo generar relaciones de confianza y conocimiento. Estas figuras de referencia deberían cambiar lo menos posible, dentro de la naturaleza y la temporalización de la actividad. Además, es importante cuidar las presentaciones, las despedidas y los relevos. Este rol debe asignarse con especial cuidado frente a NNAs o situaciones de especial vulnerabilidad, teniendo en cuenta, en la medida de lo posible, las preferencias de los propios NNAs.

Para que sean útiles para todos los NNAs, estas **actividades de fortalecimiento de la autoprotección de los menores** deben diseñarse y planificarse de manera que sean, en la medida de lo posible:



ACCESIBLES

Para todos los NNAs, incluyendo aquellos con necesidades especiales, diseñando las actividades formativas de forma que todos los NNAs puedan participar en ellas, adaptando los materiales al formato de lectura fácil y utilizando pictogramas y esquemas gráficos en la formación e información sobre estas cuestiones.

SIGNIFICATIVAS

Es decir, partiendo de la experiencia e intereses de los NNAs, intentando despertar su motivación y su atención a través de metodologías activas, utilizando escenas de su vida cotidiana de forma integrada con la actividad actual de la entidad.

ADECUADAS A LA EDAD

Teniendo en cuenta el lenguaje, las capacidades y las situaciones vitales de los NNAs en distintos momentos de su desarrollo. Aunque la violencia ocurre en todas las etapas de la infancia, no se dan en las mismas situaciones, ni se pueden activar los mismos recursos para hacerles frente, ni se debe usar el mismo lenguaje, ni los mismos métodos para hablar de ella.

RECURRENTES

La educación de los NNAs para la autoprotección no debe ser algo que se aborde sólo en momentos puntuales de la actividad, sino que debe ser algo que guíe de forma permanente la actuación con ellos/as, aprovechando las oportunidades para crecer en estos aspectos.

2.2. ¿CÓMO TRABAJAMOS CON LAS PERSONAS ADULTAS?

Además del trabajo con los NNAs, una buena prevención está basada en la adecuada selección, formación y sensibilización de las personas adultas que interactúan con los NNAs dentro de la entidad.

Podemos contribuir, también, a que, más allá del tiempo que compartimos y las actividades que los NNAs realizan con nosotros, los entornos en los que se mueven y relacionan sean seguros. Para esto, debemos sensibilizar y trabajar con sus familias y coordinarnos con otros entornos de relación conocidos.

Evitar que los NNAs sean víctimas de violencia en lugares y actividades ajenos a los nuestros puede ser difícil, pero es importante tener en mente que también en estos casos debemos actuar, en la medida de nuestras posibilidades y, como primera cuestión, tratando de evitar que la violencia ocurra.

Aunque la autoprotección es una de las formas de protección más eficaces, la responsabilidad última en la generación de entornos seguros es de las personas adultas, que deben actuar siempre de forma activa y bien formada, en el interés de los NNA.



SELECCIÓN

- ✓ Verificamos que profesionales y voluntarios/as, son aptos/as para la intervención con NNAs.
- ✓ Seleccionamos adultos/as sensibles y comprometidos con el bienestar y la dignidad de los NNAs.
- ✓ Seleccionamos las personas más adecuadas para cada tarea, especialmente para las más sensibles.

FORMACIÓN

- ✓ **Formación inicial:** Formamos desde el primer día a voluntarios/as y profesionales en buen trato.
- ✓ **Formación continua:** actualizamos la formación y ofrecemos oportunidades de aprendizaje continuo
- ✓ **Formamos el criterio de voluntarios/as** y profesionales para adaptar los criterios generales a las situaciones específicas.
- ✓ **Formamos y acompañamos** a las familias.

SENSIBILIZACIÓN

- ✓ Informamos a la comunidad acerca de nuestra política de entorno seguro.
- ✓ Sensibilizamos a la comunidad con respecto a los derechos de los NNAs.
- ✓ Generamos un clima de respeto y no violencia en el trato con las personas adultas de referencia.
- ✓ Promovemos un clima de respeto, cuidado y promoción de los derechos de los NNAs.
- ✓ Nos coordinamos con otros servicios y profesionales.

2.2.1. Cómo seleccionamos el personal.

Los procesos de selección de todo el personal, tanto de profesionales como de voluntarios/as, deben tener siempre presente la prevención de la violencia y la promoción del mejor trato posible para los NNAs que participan de nuestras entidades. Por ello:

- **Verificamos que profesionales y voluntarios/as, son aptos/as para la intervención con NNAs**, solicitando certificación negativa del registro central de delincuentes sexuales, tal y como exige la ley.

- **Seleccionamos personas adultas sensibles y comprometidos** con el bienestar y la dignidad de los NNAs, desarrollando procesos de selección que exploren y valoren las actitudes frente a la violencia, la experiencia previa de trabajo con NNAs, los conocimientos, capacidades y actitudes para cuidar, proteger y promover su desarrollo, etc.

ATENCIÓN

Cuando nuestra entidad cuente con personal voluntario para algunas de las tareas en relación con NNAs es importante que estas personas también participen de los procesos de selección.

- **Seleccionamos las personas más adecuadas para cada tarea**, especialmente para las más sensibles, incluida la selección de figuras de apoyo específicas para los NNAs más vulnerables.

POR EJEMPLO,

Al asignar quién será el/la monitor/a de referencia de NNA con trastorno del espectro autista al que hay que apoyar en el aseo en un campamento, se seleccionará, entre el equipo a un/a profesional o voluntario/a que tenga mayor sensibilidad y más recursos personales y relacionales respecto a esta realidad.

2.2.2. Cómo formamos a las personas adultas.

Generar entornos seguros no es solo una cuestión de aptitud, sensibilidad y compromiso. Las personas adultas de la entidad deben contar con la información, los conocimientos, las herramientas y los criterios necesarios para poder participar activamente en la generación de entornos seguros. En este proceso es clave la formación inicial y continua de personas adultas, profesionales y voluntarios/as.

Formamos a voluntarios/as y profesionales:

- ✓ **Formación inicial:** Los procesos de acogida y formación inicial de profesionales y voluntarios/as deben incluir información detallada sobre la importancia de crear entornos seguros, así como de las políticas, instrumentos y protocolos de entorno seguro. Esto se puede hacer de forma individual, a través de guías y acompañamiento personalizado (mentoría), o bien a través de sesiones grupales de trabajo.
- ✓ **Formación continua:** Ofrecemos oportunidades de aprendizaje continuo en las cuestiones relacionadas con el buen trato, en las que profundizar en la formación recibida en un inicio y ponerla en relación con el día a día del trabajo en la entidad. **Por ejemplo**, talleres prácticos, coordinación y supervisión de casos, sesiones de formación continua...
- ✓ **Formamos el criterio** de voluntarios/as y profesionales para adaptar los criterios generales a las situaciones específicas. Es importante que la formación no se limite a la transmisión de información, sino a la aplicación de esta a los casos del día a día, permitiendo a los equipos crear criterios conjuntos de trabajo y resolución de problemas con respecto a la violencia.

Formamos y acompañamos a las familias:

Aunque la formación y el acompañamiento a las familias puede ser muy diversa en función de la naturaleza de nuestra entidad, la comunicación y la colaboración con las familias siempre debe estar presidida por el superior interés del NNA. Esta colaboración debe incluir la detección y el señalamiento de posibles cambios, signos de malestar, situaciones de riesgo o fuentes de preocupación.

Por otro lado, en la medida de nuestra naturaleza y posibilidades, y de las necesidades detectadas, la entidad debe **acompañar la crianza y educación** de los NNAs ofreciendo a la familia pautas de buen trato y parentalidad positiva, indicando recursos o derivando a los apoyos que se consideren necesarios. Esto puede hacerse de forma grupal o individualizada. En el acompañamiento a las familias estaremos especialmente **alerta a situaciones de estrés** para ellas como pueden ser carencias materiales, falta de empleo, embarazo y parto, hacinamiento o problemas de vivienda, conciliación, divorcios y rupturas de pareja, duelos o enfermedades graves o crónicas. Estas son situaciones que aumentan el riesgo y las necesidades de apoyo, por lo que hay que permanecer atentos

y disponibles, tratando, en la medida de nuestras posibilidades, de ofrecer apoyo frente a estas cuestiones y aliviar las situaciones de estrés familiar, **informando y conectando**, en su caso, con los recursos sociales pertinentes. Se atenderá especialmente a los NNAs que no viven en contextos familiares.

Puede ser especialmente relevante que el **delegado/a de protección**, que debe contar con una formación especializada en este campo, participe activamente en la formación de los equipos y las familias, pudiendo así generar una relación de conocimiento mutuo y confianza con todas las personas adultas, imprescindible en la puesta en marcha de procesos de detección y actuación. Además, esto permite la detección de necesidades formativas específicas que pueden ayudar a profundizar en la cultura de protección de la entidad.

2.2.3. Cómo sensibilizamos contra la violencia.

Cualquier entidad que trabaje con NNAs, independiente de la naturaleza de sus actividades, debe ser un agente activo en la sensibilización y la generación de una cultura de no violencia hacia la infancia. Para ello:

- **Informamos a la comunidad acerca de nuestra política de Entorno Seguro.** La entidad debe hacer pública y visible su política de entorno seguro en la comunicación que tenga con NNAs, familias y otras entidades, tanto en su comunicación oficial (web, folletos, etc), como en los procesos de acogida e información de sus usuarios, personal voluntario y profesional y acuerdos de colaboración con otras entidades.
- **Promovemos un clima de respeto, cuidado y promoción de los derechos de los NNA.** La sensibilidad y el cuidado de los derechos del NNA debe extenderse desde la atención directa a NNA hacia toda la actividad de la entidad, cuidando el modo en el que se habla sobre los NNAs entre los/as profesionales y los/as voluntarios/as, siendo sumamente respetuoso en la coordinación con otras entidades o generando mecanismos de participación de los NNAs en la toma de decisiones, etc.

POR EJEMPLO,

Hemos pensado incorporar la opinión de los NNAs a la planificación de actividades o los órganos de gobierno o asesoramiento de la entidad. ¿Y a los comités de entorno seguro?

- **Generamos un clima de respeto y no violencia en el trato con los adultos** de referencia. Modelar relaciones entre las personas respetuosas y no violentas también se relaciona con el modo en el que las personas adultas interactúan entre sí frente a los NNAs, por lo que es importante cuidar las relaciones entre los adultos de la entidad y en la relación entidad-familias, o entidad-otros adultos de referencia, fortaleciendo los vínculos de respeto y apoyo mutuo en interés de los NNAs.

POR EJEMPLO,

Hablar o referirse a la familia de uno de los NNA de forma prejuiciosa o estigmatizante delante de él o ella es al tiempo una manera de generarle inseguridad, una falta de respeto hacia su familia y una oportunidad perdida para construir un clima de respeto en las relaciones.

- **Coordinamos nuestra actuación con otros entornos:** En la tarea de tratar de prevenir situaciones de violencia también fuera de la entidad, es fundamental que mantengamos una cierta relación o comunicación con otros entornos importantes para la vida del NNA. Trabajar coordinados con la escuela, el sistema de salud, los servicios sociales, las actividades de ocio y deportivas, etc. puede resultar fundamental en la prevención de situaciones de violencia. Especialmente en los casos en los que los NNAs con los que trabajamos provengan de entornos, o resulten por sus características, especialmente vulnerables es recomendable establecer una relación desde el inicio, e intercambiar periódicamente información sobre el bienestar del NNA y qué cuestiones pueden requerir especial atención por parte de cada uno de ellos/as.
- **Sensibilizamos a la comunidad** con respecto a los derechos de los NNAs. La entidad debe diseñar o participar regularmente en acciones de sensibilización con respecto a los derechos de la infancia, o bien sumándose a iniciativas colectivas o bien programando y organizando sus propias acciones de sensibilización, que pueden estar dirigidas y ser organizadas con la participación de distintos grupos de interés (NNAs, familias, entidades del barrio, grupos específicos, etc.); como, por ejemplo, por el día de los derechos del NNA. En este sentido, el trabajo en red puede ser especialmente beneficioso para la prevención.

2.3. ¿CÓMO TRABAJAMOS DESDE LA ENTIDAD? ¿CÓMO GENERAMOS Y PLANIFICAMOS ENTORNOS SEGUROS?

Toda entidad debe incluir, en su protocolo de actuación contra la violencia, un plan de prevención que explique el modo en el que las personas, las relaciones, las actividades y la gestión de los espacios van a contribuir a la prevención de la violencia y la generación de un entorno seguro.

Los instrumentos centrales de este plan de prevención son el código de conducta, los mapas de riesgo y el organigrama. Además, proponemos un instrumento para la evaluación de la idoneidad de los espacios.



RELACIONES

- ✓ Nos comprometemos con un estilo propio de relación con los NNAs explicitando criterios y conductas que queremos promover, prevenir y erradicar.

CÓDIGO DE CONDUCTA



ACTIVIDADES

- ✓ Planificamos las actividades comprometiéndonos a minimizar los riesgos para el bienestar de los NNAs.
- ✓ Atendemos durante la actividad al cumplimiento de lo planificado.

MAPA DE RIESGOS



ESPACIOS

- ✓ Planificamos los espacios de interacción cotidiana en la entidad para que sean:
 - seguros
 - accesibles
 - transparentes
 - abiertos
 - cálidos
- ✓ Cuidamos nuestra intervención en otros espacios

ORGANIZACIÓN DE ESPACIOS

2.3.1. Cómo queremos relacionarnos con los NNAs (códigos de conducta)

Toda entidad tiene un estilo propio de relación con los NNAs, que quiere transmitir en todas sus actividades y a través de todos sus agentes, y que debe estar presidido por el compromiso con el buen trato y la prevención de toda forma de violencia contra la infancia. El código de conducta es el documento en el que cada entidad explicita cómo quiere relacionarse con los NNAs. Cada entidad debe generar su propio código de conducta, que debe ser conocido y con el que deben comprometerse todas las personas que intervengan con NNAs.

Para elaborar un buen código de conducta, la entidad debe reflexionar sobre qué tipo de relación quiere desarrollar con los NNAs y, por lo tanto, que comportamientos quiere fomentar, corregir y prohibir; qué situaciones pueden ser especialmente delicadas y poner en juego o ser “la prueba del algodón” de nuestro modo de relacionarnos y, finalmente, cuáles son los criterios que nos permitirán adaptar flexiblemente nuestro modo de relacionarnos a las distintas situaciones.

El continuo entre el buen trato y la violencia.

Tenemos que recordar que, aunque hay comportamientos que son claramente bien tratantes y otros son conductas violentas siempre, entre el buen trato y la violencia hay un continuo, tal y como se refleja en la figura:



Por lo tanto, antes de redactar un código de conducta, la entidad debe reflexionar no solo sobre las conductas violentas que quiere evitar y prevenir, sino también aquellos comportamientos que quiere reducir y corregir, y el tipo de relación que se quiere modelar y promover entre sus profesionales y voluntarios/as y los NNAs.

POR EJEMPLO,

Cuando detectamos que, de forma sutil pero constante, uno/a de los/as educadores/as muestra un favoritismo claro por uno/a de los NNAs, dándole más oportunidades de participación que al resto, y esto está empezando a generar malestar en el grupo, se está produciendo una situación que queremos corregir y tener en cuenta.

Algunas de las conductas que pueden servir de apoyo para la reflexión y formación en la entidad y para la generación de códigos de conducta son las siguientes.

¿Qué queremos y debemos hacer?

Un código de conducta está relacionado con la definición práctica del buen trato, y, por lo tanto, incluye los comportamientos que, como entidad, queremos **RECORDAR, PROMOVER, FORMAR y REFORZAR:**

Respetar:

Tratar a NNA con respeto y dignidad, tomando en cuenta sus especificidades, sus necesidades, sus elecciones y sus derechos, evitando cualquier comportamiento que pueda amenazar su integridad física y psicológica.

Escuchar:

Crear y desarrollar una cultura de franqueza y transparencia que permita que los NNAs se sientan libres de hablar abiertamente de sus preocupaciones, problemas y situaciones personales, y de ser escuchados con seriedad. (*"Me importas", "me interesas"*).

Acoger:

Tratar con amabilidad y calidez a los NNA y transmitiendo una actitud de disponibilidad y bienvenida (*"Eres bienvenido/a"*).

Aceptar/Diversidad:

Manifiestar una actitud de respeto hacia la diversidad, tratando de forma equitativa y acogedora a todos los NNAs, independientemente de sus características personales, sus necesidades y capacidades, su procedencia social y cultural, su ideología o religión, o su género y su sexualidad.

Atender:

Estar alerta frente a las posibles señales de malestar o necesidad en los NNAs y pendiente de cubrir las necesidades de protección y participación que se presentan, y proponer a las personas más adecuadas para las tareas más sensibles.

Regular/Corregir:

Estar dispuesto a participar de la educación del NNA, reconociendo y celebrando sus logros y esfuerzos, ayudándole a regular su comportamiento para una mejor participación, y corrigiendo aquellos comportamientos o actitudes que supongan un peligro para sí mismo o para otros NNAs.

Hacernos responsables:

Comprender quién es el NNA y quién el adulto en el trabajo cotidiano con los NNAs, ceder espacios para el desarrollo de la responsabilidad en ellos, pero mantener la responsabilidad última sobre la seguridad y el bienestar de los NNAs (*"Tu bienestar es cosa nuestra"*).

Avisar/Notificar:

Compartir con el equipo y señalar al delegado/a de protección cualquier inquietud respecto al buen trato.

¿Qué queremos evitar?

Un código de conducta recoge también aquellos comportamientos que, sin ser constitutivos de violencia de forma aislada, sí que son comportamientos que nos gustaría minimizar y, por lo tanto, que vamos a tener en cuenta para **CORREGIR, MEJORAR y FORMAR** a nuestros equipos:

Mostrar favoritismos:

Por unos NNAs sobre otros, haciendo que las oportunidades de participar no sean iguales para todos. Tener relación/ interacción fuera de la entidad de forma injustificada y desconocida por parte del equipo.

Sobreproteger:

Impidiendo al NNA hacer cosas o tomar decisiones que puede desarrollar por sí mismo.

Ignorar:

Tratar a los NNA como si no estuvieran presentes, hablar delante suyo como si no estuvieran delante, manifestar indiferencia ante sus opiniones, sentimientos o actividades.

Infravalorar:

No tener en cuenta las capacidades de los NNAs y no dar la oportunidad para desarrollarlas, manifestar poco aprecio por sus opiniones, sentimientos o actividades.

Rechazar:

Impedir a alguna persona participar de forma explícita o implícita, manifestar poco aprecio por sus opiniones, sentimientos o actividades (*"Coger manía"*).

Modelar:

Comportamientos impropios o arriesgados en los NNA.

Presionar:

Invadir su intimidad o interferir de forma poco respetuosa o manipuladora en su toma de decisiones.

Devaluar:

La relación de los NNAs con otras personas importantes para ellos. Por ejemplo, meterse con su familia o burlarse de una relación de pareja.

Muchas veces estas conductas se desarrollan de manera no consciente por parte de profesionales y voluntarios/as. Por eso, es especialmente importante entrenar la mirada para que los equipos se hagan conscientes de ellas, siendo capaces de prevenirlas, detectarlas y actuar sobre las mismas.

¿Qué queremos prohibir, impedir y erradicar?

Por supuesto, un código de conducta incluye todas esas conductas que nos parecen inaceptables, tanto si se producen en vivo como a través de las redes sociales, y ante las que la entidad debe poner en marcha mecanismos de prevención, detección y actuación, incluyendo, en su caso, la protección, comunicación y sanción frente a estos comportamientos (**ver el apartado sobre actuación**).

Pegar:

Golpear y utilizar cualquier forma de violencia física.

Negligir:

Negarse a cubrir o impedir que el NNA cubra una necesidad.

Insultar/Amenazar:

Utilizar cualquier forma de violencia verbal o psicológica.

Abusar sexualmente:

O tener comportamientos verbales o físicos inapropiados de carácter sexual.

Humillar:

A la persona por sus palabras o por sus actos, reírse de ella; ESTIGMATIZAR.

Acosar:

O amenazar de manera directa o indirecta.

Y cualquier otra forma de VIOLENCIA.

Situaciones delicadas.

Un código de conducta debe reflexionar, detectar y recoger las situaciones especialmente delicadas en las que pueden ponerse en juego el buen trato y la protección del menor. Dependiendo de la naturaleza de las actividades que se pongan en marcha, serán distintas las situaciones que supongan un especial reto o que queremos cuidar de forma especial. Un buen código de conducta debe ser capaz de detectar y recoger cuales son estas situaciones sensibles.

POR EJEMPLO,

Una entidad que trabaja con menores de 3 a 6 años en ludotecas no debe preocuparse de la interacción con los NNAs en las redes sociales, mientras que cuando trabajamos en ocio comunitario con adolescentes y voluntarios/as jóvenes, reflexionar sobre el comportamiento esperable de los/as voluntarios/as con respecto a esta cuestión será especialmente relevante.

Algunas actividades en las que se pueden presentar situaciones delicadas son las siguientes:



- ✓ **Cambiarse, vestirse o asearse.**
- ✓ **Comunicaciones (teléfono, WhatsApp y redes sociales).**
- ✓ **Ofrecer cuidados de enfermería (primeros auxilios, supervisión de medicación, etc).**
- ✓ **Dormir fuera de casa.**
- ✓ **Espacios de intimidad con el adulto: Acompañamiento personal, entrevistas y tutorías.**
- ✓ **Relaciones afectivo-sexuales.**
- ✓ **Expresiones verbales (lenguaje), corporales y ropa.**
- ✓ **Cuidados y apoyos específicos.**
- ✓ **Visitas domiciliarias.**
- ✓ **Transporte.**
- ✓ **Disciplina y normas de conducta.**

Estas situaciones sensibles se tendrán en cuenta también a la hora de elaborar los mapas de riesgo en relación con cada actividad específica, como veremos más adelante.

Criterios generales.

Además, es importante recordar que algunas conductas pueden ser consideradas buen trato o no dependiendo del contexto y de los NNAs en concreto con quienes se pongan en marcha. Por ello, generar listados exhaustivos de comportamientos permitidos y prohibidos no es siempre útil. Por el contrario, es importante tener criterios claros que se puedan aplicar a las distintas situaciones.

POR EJEMPLO,

Que una persona adulta ayude a ducharse a una niña de 11 años puede considerarse un comportamiento inadecuado y, sin embargo, puede ser necesario cuando la niña, por tener dificultades motóricas, necesita ayuda física, o no sabe regular la temperatura de la ducha. Pero, si es necesario, tendrá que hacerlo la persona adecuada, con el consentimiento de la niña y su familia, de forma abierta y conocida por otros/as, y, a ser posible, habiendo otras personas en el cuarto de baño, aunque la puerta de la ducha esté entornada.

Por ello, junto con las directrices generales de comportamiento, la entidad debe promover la generación de

criterios comunes que puedan aplicarse reflexivamente a cada caso, a través de la supervisión y el trabajo sobre casos prácticos.

Algunos criterios útiles pueden ser los siguientes:

- **Respeto:** tratar al NNA con el máximo respeto, informándole, considerando su opinión y bienestar, su integridad física y psicológica en todo momento, guiados siempre por el *interés superior del NNA**.
- **Intimidad:** proteger el derecho a la intimidad del NNA y su familia con respecto a su cuerpo, sus relaciones, su imagen o su información.
- **Transparencia:** interactuar con los NNAs de forma visible y abierta, accesible para otros compañeros y “avisada” o compartida, en la medida de lo posible.
- **Apertura:** informar de forma abierta y dar a conocer a profesionales, familiares y NNAs todas las convocatorias, citas, reuniones, formas de comunicación habituales y actividades, que deberán estar debidamente autorizadas. No se mantendrán comunicaciones desconocidas por el resto del equipo entre ningún NNA y adulto de la entidad.
- **Selección:** seleccionar a las personas adecuadas para la realización de las tareas más delicadas y el trato con los NNAs más vulnerables.
- **Decoro:** utilizar un lenguaje, expresión corporal y vestimenta acorde con lo que se espera de un adulto en cada contexto concreto.
- **Claridad:** ser claros en la comunicación y con respecto a nuestro rol y relación, actuando sin ambigüedad, y prestando atención a lo que entiende el NNA de la relación.
- **Autodeterminación:** tener en cuenta la opinión y la elección del NNA en las circunstancias que esto es posible; pedir su autorización y consentimiento o asentimiento cuando sea necesario.
- **Responsabilidad adulta:** que el adulto tome la última decisión cuando es necesario para la seguridad o el bienestar del NNA o del grupo.
- **Prudencia.**

Normalmente, la incorporación de una persona, tanto voluntaria como profesional, a una de nuestras organizaciones, deberá ir acompañada de la lectura y aceptación del código de conducta de la entidad, de manera que se asegure que **conoce y se compromete** con los criterios de buen trato establecidos por la misma.

2.3.2. Cómo organizamos las actividades para que sean seguras (mapas de riesgos).

La organización de cualquier actividad de la organización incluirá una valoración de los posibles riesgos implicados y de las medidas a adoptar para evitarlos o minimizarlos.

Tanto para las actividades habituales de la entidad como para las actividades extraordinarias se deberá elaborar **MAPAS DE RIESGOS** específicos.

¿Qué es un mapa de riesgos?

El Mapa de Riesgos es una herramienta para identificar los diferentes riesgos de violencia y trato impropio que podrían aparecer en actividades que se desarrollen en la entidad y generar un plan de protección. Incluimos también dentro de los riesgos los posibles daños al NNA que, sin ser infringidos por otra persona de la entidad, sería negligente no prevenir o atender mientras somos responsables de él/ella (*por ejemplo, el riesgo de tener*

un accidente de tráfico). Finalmente, se pueden incluir, también, en el mapa las situaciones que, no siendo específicamente de violencia, sí pueden considerarse “malas prácticas” o conductas que queremos minimizar o evitar (**ver apartado anterior**).

Un mapa de riesgos es una herramienta flexible y supone organizar cada actividad valorando posibles riesgos implicados y qué vamos a hacer para evitarlos o minimizarlos.



Los mapas de riesgos se pueden construir de forma progresiva. Se empieza dando respuesta a los riesgos más graves y a los más frecuentes durante las actividades más habituales, o más importantes, de la entidad. Una vez se maneja su lógica, se pueden ir completando, sofisticando y articulando, generando mapas de riesgos cada vez más completos y específicos.

Aunque los mapas de riesgos pueden dar la impresión de ser “trabajo de despacho” y aumentar la burocratización de nuestras tareas, también puede ser adoptados como una herramienta de aprendizaje y mejora continua en la generación de entornos seguros.

¿Cómo se hace un mapa de riesgos?

Antes de comenzar con la elaboración de un mapa de riesgos, cada entidad debe describir la actividad habitual o puntuales para las que va a generarlo. Una vez se ha descrito la actividad, se reflexionará sobre los siguientes puntos, y se irán recogiendo en una tabla.

1) Determinar las áreas de la actividad en las que vamos a evaluar posibles riesgos.

Describir los distintos momentos y tareas en la actividad, teniendo en cuenta el horario de la misma, los diferentes espacios, las personas presentes o las acciones implicadas en los mismos, es importante para detectar posibles riesgos. Por ello, antes de elaborar los mapas de riesgos las actividades deben estar programadas y descritas, aunque el resultado de los mapas pueden obligarnos a modificar o corregir parte de la programación.

Algunas áreas de actividad presentes frecuentemente en las actividades de las entidades de educación no formal son las siguientes.

- ✓ **Actividades individuales /acompañamiento de los NNAs.**
- ✓ **Actividades grupales.**
- ✓ **Tiempos libres.**
- ✓ **Relaciones entre los iguales.**
- ✓ **Salud y cuidados.**
- ✓ **Aseo.**
- ✓ **Comida.**
- ✓ **Transporte.**
- ✓ **Pernocta.**
- ✓ **Comunicación.**
- ✓ **Imagen.**
- ✓ **Accidentes y emergencias.**
- ✓ **Disciplina/apoyos.**
- ✓ **Investigación.**

2) Describir los posibles riesgos.

Describir los riesgos implica redactar la circunstancia o la conducta que queremos evitar o minimizar, por ser peligrosa, inadecuada o violenta con respecto al NNA, en cada una de las áreas de actividad que hemos recogido. Cada posible riesgo debe ocupar una línea diferente.

A medida que vamos sofisticando el mapa de riesgos podemos generar nuevas columnas, anidadas a la descripción del riesgo, que maticen la definición del mismo, añadiendo la siguiente información:

- **¿De QUÉ es el riesgo?** Se refiere al tipo de la violencia que queremos evitar, si es de negligencia, maltrato, abuso sexual, etc.

- **¿CUÁNDO se presenta el riesgo?** Podemos consignar el momento del día o de la actividad en el que está presente el riesgo, diferenciando entre el día, la noche, entre actividades...

- **¿DÓNDE se presenta el riesgo?** Se recoge el lugar físico donde podría darse el riesgo. Por ejemplo: en el despacho, en los dormitorios, en la piscina, en el autobús...

- **¿QUIÉN genera el riesgo?** Se determinan quienes son las personas que podrían generar el riesgo o cometer la violencia. Es importante distinguir entre voluntarios/as, profesionales, visitantes, NNAs, familiares, u otras figuras significativas o con un rol específico en la actividad.

- **¿PARA QUIÉN se anticipa el riesgo?** Esta columna nos permite determinar si hay un grupo o NNA individual que está particularmente en riesgo con respecto a la realidad descrita.

3) Evaluar y clasificar el riesgo.

Un mapa de riesgos debe atender, de forma prioritaria, a los riesgos más graves, aunque no sean frecuentes o probables, y a los riesgos más frecuentes o probables, aunque no sean los más graves. Por ello, la evaluación y clasificación de la posibilidad y el impacto potencial del riesgo que hemos detectado es un dato importante a tener en cuenta, y debe ser consignado en las versiones más sencillas de los mapas de riesgos. Seremos, por tanto, especialmente diligentes a la hora de generar medidas para los riesgos clasificados como más probables o graves. Tendremos también en cuenta que algunos riesgos, que son leves cuando se producen de forma esporádica, se convierten en muy graves cuando ocurren de forma sistemática, como por ejemplo los insultos, y otros que, aunque ocurran una sola vez, tienen un impacto grave y a largo plazo en los NNAs, como puede ser el abuso sexual.

- **Impacto y gravedad:** Por cada riesgo detectado debemos hacer una valoración, lo más fundamentada y acordada posible, sobre el impacto potencial de este riesgo en el NNA, dándole mayor gravedad a aquellos en el que el impacto sea más intenso y más permanente. Se puede determinar en distintos niveles, por ejemplo: leve/moderado/grave/muy grave, o registrar en un código de colores tipo semáforo (rojo, ámbar, verde).

- **Frecuencia o posibilidad:** Por cada riesgo detectado debemos hacer una evaluación de la probabilidad de aparición del mismo, basada en la frecuencia de aparición de dichos riesgos en la experiencia previa de la entidad o de otras entidades similares. Se puede determinar en distintos niveles, por ejemplo: probabilidad alta, media o baja, o frecuente, poco frecuente, infrecuente, o, de nuevo, registrar en un código de colores tipo semáforo (rojo, ámbar, verde).

En el **anexo II** se recoge una posible herramienta para cuantificar el riesgo.

4) Describir las medidas para hacer frente al riesgo.

Por cada riesgo detectado, hay que generar una o varias medidas que nos permitan erradicar, minimizar o reducir el riesgo en la medida de lo posible. Las medidas deben ser asumibles por parte de la entidad y deben atender a no generar nuevos riesgos en los NNAs.

Una vez determinadas las medidas, una versión más avanzada del mapa de riesgos podría incluir nuevas columnas anidadas en el apartado de medidas en las que podamos incorporar:

- **Objetivo de la medida:** distinguiendo entre erradicar, minimizar o reducir algunos riesgos.
-
- **Indicadores de evaluación:** detectando cuáles van a ser los datos que nos permitan evaluar la ejecución de la medida y/o la eficacia de su puesta en marcha.
-

En la figura se recoge un modelo sencillo de mapa de riesgos.

ENTIDAD:			
ACTIVIDAD:			
ÁREA	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	TIPOLOGÍA (PROBABILIDAD Y GRAVEDAD)	MEDIDAS
Transporte	Transporte inseguro	Media / grave	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Organización segura del transporte ✓ Autorización para el uso de transporte privado
Disciplina	Castigos abusivos	Improbable / grave	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Acordar medidas disciplinarias comunes ✓ Solo el responsable de la actividad puede imponer medidas disciplinarias extraordinarias
Aseo diario	Contacto abusivo	Improbable / muy grave	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Asistencia mínima necesaria ✓ Duchas entornadas ✓ Horario común de duchas ✓ Selección de apoyos adecuados a NNA con necesidades especiales
...			

En el **anexo II** se recoge un modelo más complejo de mapa de riesgos, con una lista de posibles riesgos y medidas por áreas, pero la lógica es similar, al tiempo que es imprescindible adaptarlo a cada entidad y actividad.

¿Cuándo se hace un mapa de riesgos?

Antes de comenzar la actividad habitual de la entidad, o de poner en marcha una actividad puntual, hay que diseñar un mapa de riesgos específico o adaptar los mapas de riesgos genéricos que haya preparado la entidad previamente.

POR EJEMPLO,

Nuestra entidad desarrolla salidas diferentes de ocio cada fin de semana. Lo ideal sería tener preparado un mapa de riesgos genérico o una plantilla para todas las salidas y repasarlo y adaptarlo cuando diseñemos cada actividad, descartando algunos riesgos, añadiendo otros o modificando las medidas a tomar para la actividad específica. Esto nos permite recordar nuestros compromisos y permanecer atentos a estas cuestiones durante la planificación.

Durante la actividad, revisaremos el cumplimiento de las medidas previstas en los mapas de riesgos como parte del proceso de seguimiento y coordinación de la actividad (en las reuniones de monitores/as, por ejemplo) y actualizaremos el mismo en el caso de aparecer nuevos riesgos o mejores maneras de evitarlos.

Al finalizar la actividad, evaluaremos adecuación de los mapas de riesgos, evaluando la aparición de los riesgos y la respuesta a los mismos, así como los indicadores de eficacia, y recogeremos propuestas de futuro.

¿Quién tiene que hacer los mapas de riesgos?

Los mejores mapas de riesgos son aquellos que son elaborados y asumidos por todas las personas que participan en la actividad. Dependiendo de la actividad concreta y del tipo de entidad se podrán elaborar de distintos modos, pero en todo caso el mapa debe ser:

- 1. Revisado y aprobado por el delegado/a de protección.**
- 2. Trabajado y acordado con el coordinador/a o responsable de la actividad.**
- 3. Participado y asumido por todas las personas adultas implicadas en la actividad.**
- 4. Conocido y accesible para todos los NNAs participantes en la actividad.**

2.4.1. Cómo planificamos los espacios para que sean seguros.

Cualquier entidad que trabaje con NNAs, independiente de la naturaleza de sus actividades, debe ser un agente activo en la sensibilización y la generación de una cultura de no violencia hacia la infancia. Para ello:

PLANTILLA DE EVALUACIÓN DE ESPACIOS	
DIMENSIÓN:	CRITERIO:
 <p>Seguros</p>	<input type="checkbox"/> Cumple la normativa de seguridad. <input type="checkbox"/> El acceso y las salidas están controladas. <input type="checkbox"/> La temperatura es adecuada.
 <p>Accesible</p>	<input type="checkbox"/> Es accesible físicamente. <input type="checkbox"/> Es accesible cognitivamente. <input type="checkbox"/> La ubicación del local es accesible (proximidad, transporte, etc.)
 <p>Transparentes</p>	<input type="checkbox"/> Los espacios son amplios y luminosos. <input type="checkbox"/> Los espacios son suficientemente visibles desde el exterior. <input type="checkbox"/> Hay equilibrio entre privacidad y transparencia en situaciones que precisan intimidad.
 <p>Abiertos</p>	<input type="checkbox"/> Se posibilita el acceso de las personas adultas. <input type="checkbox"/> Se facilita el acceso a espacios abiertos de juego y espaciamiento.
 <p>Cálidos</p>	<input type="checkbox"/> La limpieza del espacio es adecuada. <input type="checkbox"/> La organización del espacio está cuidada. <input type="checkbox"/> La decoración del espacio es adecuada y/o participada.

Cada entidad debería evaluar en qué medida, cada uno de los espacios en los que se desarrolla su actividad cumplen con estos criterios.

POR EJEMPLO,

Encontrar el equilibrio entre apertura e intimidad no es siempre sencillo. Por ejemplo, los vestuarios no deben ser vistos desde fuera, se debe intentar no quedarse a solas con un NNA en espacios cerrados, o que otros adultos sepan que esto va a ocurrir cuando hay un motivo justificado.

En el caso de que algún criterio no se cumpla o se cumpla de forma insuficiente, la entidad debe valorar si hay alguna causa justificada para ello y si existe algún modo de mejorar su cumplimiento.

POR EJEMPLO,

Si nuestra asociación solo dispone de un sótano no muy amplio y poco luminoso para las actividades de ocio y tiempo libre buscaremos decorarlo de forma adecuada, desarrollar el mayor número posible de actividades al aire libre si el tiempo lo permite, y explorar las posibilidades de encontrar un nuevo emplazamiento para la entidad.

Además, es importante que, cuando la entidad deba seleccionar espacios externos para las actividades o el alojamiento temporal de los grupos, elija instalaciones que cumplan con la mayoría de estas características

Finalmente, cuando parte de la intervención se realiza en el domicilio de los NNAs o en sus entornos comunitarios más próximos se procurará hacer un uso respetuoso, transparente y cálido de los espacios disponibles. Cuando dichos espacios no sean espacios seguros, se valorará en qué medida esto puede suponer un riesgo para los NNAs y se trabajará con las personas responsables de esos entornos para mejorar su seguridad.

POR EJEMPLO,

Si en una visita domiciliaria vemos que los productos de limpieza del hogar están a la mano de un NNA preescolar, se señalará de forma respetuosa el peligro de que el bebé los pueda tocar o ingerir, y se buscará con la familia una alternativa viable según las características del hogar para guardar los productos de limpieza de forma segura.

3. DETECCIÓN: ¿CÓMO DETECTAMOS LA VIOLENCIA QUE PUEDEN ESTAR SUFRIENDO LOS NNAs QUE PARTICIPAN DE NUESTRAS ACTIVIDADES?

Además de procurar prevenir que se den situaciones de violencia, debemos estar preparados para detectarlas lo antes posible, para poder actuar y minimizar sus efectos. Tanto si se producen dentro de las actividades de nuestra entidad, como si se producen en otros ámbitos en los que el NNA vive y se relaciona.

Probablemente será más fácil detectar posibles situaciones violentas en nuestras actividades, porque estamos presentes, acompañando y supervisando, pero las relaciones que entablamos con los NNAs nos pueden permitir, también, conocer e intervenir sobre actos violentos que puedan sufrir fuera.

Para poder detectar que un NNA está siendo víctima de violencia es importante **estar atentos**, pero también saber en qué cosas hay que fijarse, cuáles son los **indicadores** de que un NNA puede estar sufriendo una situación de este tipo.



3.1. ¿CÓMO PERMANECER ATENTOS PARA PODER DETECTAR?

Estar atentos implica estar “alerta”, es decir, tener presente que estas situaciones se pueden dar, y que suelen dejar “pistas” que debemos saber contextualizar e interpretar. No se trata de estar todo el tiempo “observando” a los NNAs llenos de sospechas, pero sí hay que mirar, y saber el qué, porque hay señales o comportamientos que pueden ayudarnos a detectar.

Dentro de este estar atentos debemos incluir:

- **Estar disponibles y presentes** (pasar tiempo con los NNAs), para escuchar (“¿cómo estás?”, “¿necesitas ayuda?”), para comprender (*creyendo de inicio lo que el NNA cuenta o expresa*), sin ideas preconcebidas (“viviendo con esta familia, ya sé lo que me voy a encontrar”, “siendo este NNA tan fantasioso/a...”, “con la necesidad de llamar la atención que tiene...”) y para actuar.
- **Crear espacios y relaciones de confianza**, con adultos y entre iguales, que permitan o favorezcan la comunicación sobre situaciones difíciles, que animen a los NNAs a comunicar lo que les hace daño, lo que les asusta o lo que les molesta.
- **Ser sensibles y estar dispuestos a ver**, tanto el buen trato como la violencia. Uno de los factores de riesgo de la violencia es que son realidades vividas por quienes las escucha como impensables (“¿cómo es posible?”), lo que las vuelve increíbles (“no puede ser”). Reconocer que la violencia es posible y no es infrecuente nos permite verla cuando aparece y no tiene por qué hacernos verla donde no la hay.
- **Conocer y tener presentes los indicadores** específicos de maltrato. Saber qué nos da pistas de que algo difícil está pasando y qué es una señal directa de que el NNA está viviendo una situación de violencia.

3.2. ¿A QUÉ DEBEMOS ESTAR ATENTOS?

Las tres grandes vías de detección de la violencia contra la infancia son:



PRESENCIAR

Ser testigo directo de la violencia.



ESCUCHAR

Una verbalización de violencia, que puede ser directa (nos lo cuenta el NNA que es víctima) o indirecta (nos lo cuenta otro NNA, persona adulta o familiar).



OBSERVAR

Distintos signos e indicadores de maltrato.

3.2.1. A lo que presenciamos.

Debemos estar atentos a lo que presenciamos, y en los casos en los que seamos testigos directos de un episodio violento debemos ponerlo inmediatamente en conocimiento del delegado/a de protección.

Además, si se trata de una situación que precisa de una actuación de protección urgente, se protegerá al NNA de forma inmediata, y se llamará a los servicios sanitarios o a las fuerzas de seguridad en los casos en los que se considere necesario.

POR EJEMPLO,

La familia está recogiendo al niño en la puerta y le insulta o le zarandea de forma agresiva.

POR EJEMPLO,

Una persona voluntaria con quien estamos dirigiendo la actividad se dirige al NNA con una evidente falta de respeto o le dirige un insulto homóforo o racista.

POR EJEMPLO,

Un adolescente trata de impedir que su pareja haga una actividad deportiva con otro chico.

3.2.2. A lo que nos cuentan.

A lo que nos cuenta el propio NNA.

- Si un NNA manifiesta su deseo de hablar con un adulto o inicia una conversación sobre alguna cuestión que le molesta o le genera sufrimiento o malestar, procuraremos **no posponerla para más adelante**. Es importante que perciba la disponibilidad para escucharle de forma inmediata, aunque se pueda, si se considera conveniente, retomar la conversación después.
- **La persona “elegida”** por el NNA es la que realiza esta primera y fundamental escucha. Si se siente incapaz de mantener esta conversación con el NNA, o considera que precisa ayuda, lo mejor es explicarle al NNA que

necesita que esté otra persona presente, y, en la medida de lo posible, consensuar con él de quién podría tratarse, para hacerle sentir lo más cómodo posible.

- **Cuidar**, en la medida de lo posible (porque es el NNA quien toma la iniciativa en este caso) el lugar y la privacidad de la conversación. Procurar que sea un lugar íntimo, cálido, en el que sea fácil la comunicación, no haya interrupciones, etc. Si hay ocasión, se puede preguntar al NNA si le importa que alguien más esté presente (el delegado/a de protección u otra persona adulta si este no está disponible en ese momento).
- **Escuchar** sin juzgar, sin hacer preguntas que obliguen al NNA a entrar en detalles o ir más allá de lo que parece que desea contar espontáneamente. No se debe interrogar al NNA con preguntas cerradas, sugerir con las preguntas, o hacer preguntas retóricas (“¿pero te pegó muy fuerte?”, “¿cómo fue exactamente?”, “pero tú, ¿qué hacías?”). En caso de hacerse alguna pregunta debe ser muy abierta (“¿y cómo te hizo sentir?”, “¿dónde estabas cuando pasó?”, “¿qué personas estaban presentes?”).
- **Transmitir credibilidad** (“te creo”), tranquilidad, y confianza (“puedes hablar”); hacerle sentir respaldado/a (“estoy aquí para ayudarte”) y no quitarle importancia a lo que cuenta (“lo que me dices es una cosa seria o importante”). Es importante ser sinceros y transparentes en la conversación y en la respuesta a posibles preguntas, para no generar desconfianza o sentimiento de “traición” a posteriori (“cuando hablamos tú me dijiste que... y ahora me encuentro con...”).
- **Responder a las preguntas** que pueda plantear. En los casos en los que no se sepa la respuesta, no se está seguro o se considere que es otra persona quien debe responderlas, hacérselo saber, dejando claro que sus dudas no quedarán sin respuesta, sino que serán aclaradas más adelante y/o por otra persona.
- **Explicarle las actuaciones que se seguirán** a partir de ese momento y la importancia de contar con su colaboración, como protagonista principal de la situación. Si la revelación no ha sido realizada al delegado/a de protección, comunicarle la necesidad de hablar inmediatamente con él/ella (*no el NNA, sino el adulto, para evitar la victimización secundaria**) En los casos en los que se muestre reacio a continuar con el proceso/denuncia, hacerle saber, también, que, aun cuando no dé su permiso, estamos obligados/as a protegerle a través de las vías previstas por la ley y por la entidad, explicándole por qué.
- Hablar con el NNA sobre posibles **actuaciones inmediatas** que podrían ayudarle a estar más tranquilo/a o a evitar continuar en situación de riesgo (“¿hay alguien con quién podemos hablar para que puedas estar más tranquilo/a?”, “¿prefieres dejar de hacer esta actividad por ahora o hacerla de otra manera?”, “¿te gustaría que te acompañáramos en este o aquel momento?”).
- Es conveniente, a posteriori y cuanto antes, **poner por escrito**, de la manera más fiel posible, lo escuchado y observado en esta conversación (**Ver el apartado donde se recoge cómo registramos las conversaciones con el NNA**).

¿CÓMO Y CUÁNDO ESCUCHAMOS A LOS NNAs?

Es posible que tengamos noticia de que un NNA ha sufrido o sufre una situación de violencia porque el mismo lo verbalice o porque lo cuente alguno de sus compañeros/as. En estas situaciones es importante tener claro que la ley recoge el derecho de los NNAs a ser escuchados, y es conveniente conocer algunas pautas sobre cómo hacerlo.

ESCUCHAR	NO PREGUNTAR	TRANSMITIR
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Espacio íntimo ✓ Discreción ✓ Contención emocional ✓ Escucha activa ✓ Respetar el ritmo ✓ Respetar el silencio 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ No sugerir con la pregunta ✓ No hacer preguntas cerradas ✓ No hacer preguntas retóricas ✓ Solo preguntas muy abiertas ✓ No pedir detalles que el NNA no de espontáneamente 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Confianza: puedes hablar ✓ Credibilidad: te creo ✓ No juicio: no tienes la culpa ✓ Relevancia: es algo importante ✓ Protección: hay que actuar ✓ Apertura y acogida

A lo que nos cuentan otros NNAs.

- **Cuidar**, en la medida de lo posible (porque es el NNA quien toma la iniciativa en este caso) el lugar y la privacidad de la conversación. Procurar que sea un lugar íntimo, cálido, en el que sea fácil la comunicación, no haya interrupciones, etc. Si hay ocasión, se puede preguntar al NNA si le importa que alguien más esté presente (el delegado/a de protección u otra persona adulta si no está disponible en ese momento).
- **Acoger, escuchar y acompañar**. Atender también a sus propias emociones. Si la persona adulta se siente incapaz de mantener esta conversación con el NNA, o considera que precisa ayuda, lo mejor es explicarle al NNA que necesita que esté otra persona presente, y, en la medida de lo posible, consensuar de quién podría tratarse, para hacerle sentir lo más cómodo posible.
- **Comunicar la necesidad de ponerse en contacto con el delegado/a de protección** (*no el NNA, sino la persona adulta, para evitar la victimización secundaria**), explicar los motivos y la importancia de contar con su colaboración en el proceso, eximiéndole al mismo tiempo de toda responsabilidad de cuanto pueda suceder en adelante. Explicarle, también, que, aun cuando se muestre reacio/a o contrario/a a colaborar, estamos obligados a proteger a la víctima a través de las vías previstas por la ley y por la entidad, explicándole por qué.
- **Poner en valor** su testimonio y colaboración, que sirven para proteger a un/a compañero/a, agradecerse y hablarle de la protección de su intimidad a lo largo del proceso.
- Es conveniente, a posteriori y cuanto antes, **poner por escrito**, de la manera más fiel posible, lo escuchado y observado en esta conversación (**Ver el apartado donde se recoge cómo registramos las conversaciones con el NNA**).

¿Y si el NNA nos pide que guardemos el secreto?

Hay que explicar que esto no puede ser. Debemos proteger a quien sufre situaciones de violencia, porque es lo mejor para el NNA que las sufre y porque estamos obligados a hacerlo, por la ley y por los mecanismos de funcionamiento de la propia entidad. Estos son secretos que no se pueden guardar, porque hacen daño.

Se explicará que, aunque esto no es posible, sí se protegerá su derecho a la intimidad a lo largo de todo el proceso, y se puede intentar adaptar el ritmo del mismo a sus necesidades, proporcionando, en todo caso, la información necesaria y adaptada a las circunstancias para que el NNA pueda estar lo más tranquilo posible.

A lo que nos cuentan los adultos.

- **Casos de violencia sufrida dentro de la entidad**: En los casos en los que una persona adulta ajena a la entidad se pone en contacto para comunicar una situación de violencia sufrida dentro de la misma por uno de los NNAs que participa en nuestras actividades se pondrá especial cuidado en la acogida y la escucha.

La persona que ha detectado la situación y acude a notificarla o a pedir alguna explicación (*por ejemplo, la familia de un NNA que ha contado en casa que ha sufrido una situación violenta en el ámbito de nuestras actividades*), será recibida por el delegado/a de protección. Si este no estuviera presente o disponible en ese momento, será atendida en cualquier caso, y emplazada a un encuentro posterior con él/ella.

En este primer encuentro se procurará especialmente:

- ✓ Resultar acogedores y transmitir empatía y preocupación por la situación y la información que se nos transmite.
- ✓ Si se trata de una situación vivida dentro de la entidad, transmitir confianza sobre nuestra intención de clarificar lo ocurrido e intervenir sobre ello, poniendo especial cuidado en no posicionarnos o ser percibidos “a la defensiva”.

- ✓ Se preguntará sobre cómo se encuentra el NNA y qué actuaciones podrían servir para mejorar su situación a corto plazo.
- ✓ Se informará de los protocolos y procedimientos previstos por la entidad para estas situaciones, y sobre el modo y los tiempos en los que se prevé que sean puestos en marcha. **(Ver el apartado dedicado a la ACTUACIÓN).**

- **Casos de violencia sufrida fuera de la entidad:** Si la persona que se pone en contacto ha detectado una situación violenta sufrida por uno de los NNAs pero fuera de la entidad, ofreceremos también nuestra ayuda y colaboración para poder proteger adecuadamente.

Si se trata de un miembro de la familia del NNA **(por ejemplo, una madre que nos cuenta que su hijo ha sufrido una situación de violencia en el colegio)**, escucharemos y ofreceremos la colaboración de la entidad en la medida en que sea posible, y orientaremos sobre los posibles pasos a dar. Si, por la naturaleza de nuestra entidad o las actividades que desarrolla, no pudiéramos realizar esta labor de orientación, derivaremos a los recursos que puedan hacerlo.

Si se trata de un trabajador, educador o voluntario de otra entidad en la que el NNA realiza alguna actividad o relacionada con su entorno (por ejemplo, un trabajador social que nos comunica sus sospechas de malos tratos intrafamiliares), ofreceremos nuestra colaboración y procuraremos coordinarnos para lograr proteger al NNA lo mejor posible. **(Ver el apartado dedicado a la ACTUACIÓN).**

3.2.3. A lo que observamos.

Hay indicadores que nos pueden orientar sobre si estamos ante una situación de violencia o maltrato. Además de a su presencia, hay que estar atentos a la frecuencia con la que se producen y a su gravedad, ya que no todos son igual de graves, pero la repetición de algunos, quizá en principio menos graves, debe llevarnos a pensar en la posibilidad de que el NNA esté sufriendo violencia.

(El cuadro que aparece a continuación no pretende ser una lista exhaustiva de indicadores, pero sí una guía de observación de las cuestiones más importantes).

PISTAS FÍSICAS	PISTAS PSICOLÓGICAS	PISTAS SOCIALES	PISTAS SEXUALES
<input type="checkbox"/> Señales de golpes, quemaduras o heridas, que esconde o no sabe cómo explicar.	<input type="checkbox"/> Falta de concentración.	<input type="checkbox"/> Aislamiento.	<input type="checkbox"/> Picor/dolor/molestias en el área genital, al andar o sentarse.
<input type="checkbox"/> Falta de higiene y cuidado (mala higiene, ropa inadecuada a la estación del año, parasitosis recurrente...).	<input type="checkbox"/> Problemas de alimentación (niño muy glotón o con pérdida de apetito).	<input type="checkbox"/> No quiere participar en actividades con otro/s miembros del grupo u otro/s adulto/s de la entidad.	<input type="checkbox"/> Conocimientos o lenguaje sexual inadecuado para su edad.

PISTAS FÍSICAS	PISTAS PSICOLÓGICAS	PISTAS SOCIALES	PISTAS SEXUALES
<input data-bbox="161 360 236 427" type="checkbox"/> Aspecto cansado, se duerme durante las actividades.	<input data-bbox="488 360 563 427" type="checkbox"/> Apatía, tristeza, decaimiento sin causa aparente.	<input data-bbox="815 360 890 427" type="checkbox"/> Falta de constancia en la asistencia a las actividades.	<input data-bbox="1158 360 1233 427" type="checkbox"/> Masturbación compulsiva y/o en público.
<input data-bbox="161 591 236 658" type="checkbox"/> Tiene hambre con frecuencia.	<input data-bbox="488 591 563 658" type="checkbox"/> Temeroso y asustado frente a actividades o personas específicas.	<input data-bbox="815 591 890 658" type="checkbox"/> Se relaciona con dificultad, en el grupo de iguales y/o con los adultos de la entidad. Tiene pocos amigos.	<input data-bbox="1158 591 1233 658" type="checkbox"/> Conductas provocativas o seductoras tempranas o fuera de contexto.
<input data-bbox="161 875 236 943" type="checkbox"/> Viene a las actividades con signos de enfermedad y/o no recibe el seguimiento médico que necesita.	<input data-bbox="488 875 563 943" type="checkbox"/> Actitud hipervigilante (en estado de alerta, receloso, ...).	<input data-bbox="815 875 890 943" type="checkbox"/> Lidera un grupo negativamente o se deja controlar por otros.	<input data-bbox="1158 875 1233 943" type="checkbox"/> Conductas sexuales explícitas, impropias de la edad.
<input data-bbox="161 1169 236 1236" type="checkbox"/> Se hace pis o caca, de día o de noche, cuando ya controlaba esfínteres.	<input data-bbox="488 1169 563 1236" type="checkbox"/> Regresión conductual (conducta muy inmadura para su edad).	<input data-bbox="815 1169 890 1236" type="checkbox"/> Abuso de drogas o alcohol.	<input data-bbox="1158 1169 1233 1236" type="checkbox"/> Molesta sexualmente a otros NNA.
<input data-bbox="161 1435 236 1503" type="checkbox"/> Se queja de dolores frecuentes, a veces inespecíficos, sin causa aparente como dolores de cabeza o de tripa.	<input data-bbox="488 1435 563 1503" type="checkbox"/> Comportamiento demasiado maduro para su edad (p.ej. cuidador compulsivo).	<input data-bbox="815 1435 890 1503" type="checkbox"/> Conductas antisociales: fugas, vandalismo, pequeños hurtos, robo a los compañeros etc.	<input data-bbox="1158 1435 1233 1503" type="checkbox"/> Embarazo (con o sin) negación de identificar al padre.
<input data-bbox="161 1724 236 1792" type="checkbox"/> Muestra un cambio brusco en el aspecto físico: gran pérdida o aumento de peso.	<input data-bbox="488 1724 563 1792" type="checkbox"/> Dificultad para autorregularse, rabietas severas y persistentes, pérdida de control.	<input data-bbox="815 1724 890 1792" type="checkbox"/> Absentismo escolar: Falta a clase de forma reiterada sin justificación.	

PISTAS FÍSICAS	PISTAS PSICOLÓGICAS	PISTAS SOCIALES	PISTAS SEXUALES
<input data-bbox="164 360 236 432" type="checkbox"/> Picor/dolor/molestias en el área genital, al andar o sentarse.	<input data-bbox="488 360 560 432" type="checkbox"/> Reacciones agresivas, hostiles y distantes con otros.	<input data-bbox="815 360 887 432" type="checkbox"/> Muestra poco interés y motivación por las tareas escolares.	
<input data-bbox="164 591 236 663" type="checkbox"/> Retrasos en el desarrollo físico o psicomotor.	<input data-bbox="488 591 560 663" type="checkbox"/> Intento de suicidio y sintomatología depresiva.	<input data-bbox="815 591 887 663" type="checkbox"/> Cambio significativo en el rendimiento escolar sin motivo aparente.	
	<input data-bbox="488 822 560 893" type="checkbox"/> Presencia de psicopatología grave (Trastornos de ansiedad, depresión, del sueño o la alimentación, del apego, de estrés postraumático, sexuales). Pensamientos suicidas, autoagresiones y autolesiones.	<input data-bbox="815 822 887 893" type="checkbox"/> Evita estar o volver a casa o a algún otro lugar específico.	
		<input data-bbox="815 1314 887 1386" type="checkbox"/> Después del pasar tiempo en un lugar específico (en casa, en el pueblo, de campamento) vuelve peor a la actividad (triste, sucio, etc...).	
		<input data-bbox="815 1659 887 1731" type="checkbox"/> Pasa mucho tiempo solo para su edad.	
		<input data-bbox="815 1861 887 1933" type="checkbox"/> Se responsabiliza de demasiadas tareas para su edad.	

ATENCIÓN

- ✓ Para poder estar atentos y hacerlo bien hay que conocer al NNA y su entorno (o es más fácil detectar cuando uno conoce al NNA y su entorno).
- ✓ Observar nos puede decir que algo pasa, pero no nos dice el qué.
- ✓ Los indicadores son siempre señal de sufrimiento y malestar.
- ✓ El malestar, que puede tener distintos orígenes, no siempre la violencia.
- ✓ El malestar puede multiplicar la vulnerabilidad del NNA a la violencia.
- ✓ Observar un indicador de riesgo es una señal de alerta, el inicio de un proceso.

POR EJEMPLO,

Es posible que un NNA llegue sistemáticamente sucio y con hambre a las actividades y esto no sea un signo de maltrato negligente, porque lo que ocurre es que su familia pasa por una situación económica delicada, les han cortado el agua por falta de pago y no están pudiendo acceder a ayudas sociales para alimentos.

También podemos estar atentos a algunas **señales de riesgo en la relación con sus familiares u otros adultos** de referencia:

- ✓ Se muestran despreocupados y pasivos ante el NNA, no le hacen caso.
- ✓ Le desprecian y desvalorizan en público.
- ✓ Ven al NNA como una "propiedad" y lo manifiestan así.
- ✓ Ven al NNA como malvado, hablan mal de él/ella.
- ✓ Bloquean o impiden los contactos sociales con otros NNAs o personas adultas.
- ✓ Manifiestan no tener tiempo para dedicar al NNA.
- ✓ Se percibe un trato muy desigual con otros NNAs.
- ✓ Emplean y justifican una disciplina rígida y autoritaria o inapropiada para la edad del NNA.
- ✓ Son celosos y protegen desmesuradamente al NNA e impiden la relación con otros.
- ✓ Ofrecen explicaciones ilógicas, contradictorias o no convincentes para lo observado, o bien no tienen explicación.
- ✓ Existe una relación entre NNA y adulto secreta, reservada y excluyente.

Específicamente en la relación con las familias algunos indicadores que nos deben alertar son:

- ✓ No justifican las ausencias de sus hijos/as.
- ✓ No acuden nunca a las citas y reuniones que se les proponen.
- ✓ No proporcionan o buscan ayuda médica, psicológica o educativa cuando el NNA lo necesita.
- ✓ Buscan ayuda médica, psicológica o educativa cuando el NNA no parece necesitarlo.
- ✓ Pasan muy poco tiempo con sus hijos/as.
- ✓ Abusan de sustancias tóxicas (alcohol y/o drogas).
- ✓ Manifiestan problemas de pareja o violencia en el hogar.

Algunos de estos signos, como las señales de quemaduras o las enfermedades de transmisión sexual en niños/as pequeños, son signos claros y evidentes de que ha habido una situación de violencia. Sin embargo, en la mayoría de las ocasiones nos encontramos con señales de malestar y sufrimiento que nos dicen que algo pasa, pero no qué es lo que está pasando.

Por eso, ante la aparición de los indicadores inespecíficos, lo habitual será poner en marcha, de forma coordinada y con ayuda del delegado/a de protección, un proceso de observación activa del riesgo.

Si tienes dudas...

Muchos procesos de detección empiezan por una situación o una impresión que despierta nuestras alertas de forma leve e inespecífica y que nos hacen dudar. Ante la duda lo mejor es compartir nuestra impresión con nuestros/as compañeros/as o incluso con el delegado/a de protección, para reflexionar en común, permitir que otras personas también observen la situación y aporten su perspectiva, y nos ayuden en ganar en seguridad.

Algunas preguntas que nos podemos hacer y en las que podemos indagar como parte de esta detección activa ante indicadores poco claros son:

- **¿Qué distintas situaciones o causas pueden estar en el origen de la aparición del indicador?:** causas físicas, causas situacionales, causas socioeconómicas...

POR EJEMPLO,

El NNA está teniendo más rabietas y situaciones de descontrol, y, al preguntarle, nos cuenta que desde que duerme con el abuelo no duerme nada porque ronca.

- **¿Se da el malestar solo frente a una situación, lugar, persona o grupos específicos?**

POR EJEMPLO,

Un NNA que se muestra alegre y expansivo en la actividad y cuando le recoge cualquier persona de la familia, salvo cuando viene a recogerle su tío, que "se transforma".

- **¿Cómo explica el NNA el indicador y a qué atribuye el malestar?**

POR EJEMPLO,

Cuando una adolescente con señales de moratones se pone nerviosa y da explicaciones desorganizadas y poco coherentes, o justifica al que se los ha hecho ("ha sido mi novio que es muy apasionado").

- **¿Están las personas adultas de referencia dispuestos a reconocer y a qué atribuyen el malestar del niño/a?**

POR EJEMPLO,

Cuando observamos que un NNA parece estar atemorizado y rechaza participar en las actividades, pero, al decírselo a su monitor/a de referencia, dice que no pasa nada, que es todo cuento.

- ¿Están las personas adultas de referencia dispuestos afrontar activamente el malestar del niño/a?

POR EJEMPLO,

cuando una adolescente muestra conductas de restricción alimentaria y los padres nos cuentan que se han puesto en contacto con el médico y han iniciado un proceso de tratamiento, es una señal de protección.

Cuando nuestra entidad trabaja con NNA en riesgo social corremos el riesgo de “acostumbrarnos” y minimizar las señales del riesgo. En estos casos debemos recordar que todo NNA tiene derecho a recibir el mismo tipo de protección y de cuidado, independientemente de su contexto de desarrollo.

No obstante, si la situación de riesgo ya es conocida y está siendo abordada con los apoyos adecuados, podemos comenzar a fijarnos no tanto en la aparición de señales de riesgo, sino en el cambio en la naturaleza, la frecuencia o la intensidad de las mismas, apoyando los cambios en positivo y estando dispuestos a actuar frente a la detección de un aumento en el malestar o el riesgo.

POR EJEMPLO,

El NNA ha sido derivado a nuestra entidad como parte de un proyecto de intervención planificado por servicios sociales frente a una situación de riesgo psicosocial por negligencia. Desde el comienzo el NNA ha venido sucio y poco abrigado al centro. Nuestra tarea será estar atentos a ver y reforzar las veces que llega aseado y con la ropa adecuada, o detectar y notificar cuando la situación no cambia o va a peor con el paso del tiempo.

Por otra parte, algunas características físicas o psicológicas del NNA pueden justificar la aparición de algunos de estos signos:

POR EJEMPLO,

El retraso en el desarrollo cognitivo o la dificultad para relacionarse en un niño de 6 años con discapacidad, o los dolores de tripa recurrentes en un niño con fibrosis quística.

Sin embargo, es importante que las necesidades especiales no eclipsen los síntomas de malestar del niño/a. Para ello, es importante conocer a cada uno y observar especialmente a los cambios que se produzcan en la aparición, intensidad o frecuencia de estos indicadores.

POR EJEMPLO,

A María, que tiene TEA, siempre le ha costado controlarse cuando se frustra, pero de un tiempo a esta parte las rabietas son constantes y mucho más difíciles de contener.

3.3. ¿QUÉ HACER CUANDO DETECTAMOS?

Cuando detectamos una situación de violencia contra un NNA, bien porque la hemos presenciado, bien porque la hemos escuchado o porque hemos detectado indicadores que nos hacen sospechar, hay tres procesos que tenemos que poner en marcha de forma interrelacionada: proteger, comunicar y registrar. ¿Qué va primero y qué va después? Depende de la situación y la urgencia, pero deben ser procesos inmediatos y casi simultáneos.



3.3.1. Comunicar.

Si un adulto perteneciente a la entidad (trabajador/a, voluntario/a, educador/a...) detecta una situación de violencia sobre un NNA se debe poner en contacto con el delegado de protección y trasladarle la información de la que dispone lo antes posible, para que éste decida los pasos que se deberán dar a continuación.

POR EJEMPLO,

Ha observado durante varios días que un NNA viene desaseado y muy cansado; uno de los NNAs le ha contado en una conversación informal que otro tiene problemas en casa porque le pegan; ha oído que ninguno de los NNAs quiere participar nunca de las actividades en el grupo de uno de los monitores, porque les da miedo o les resulta desagradable; un NNA le ha relatado directamente que sufre alguna situación de violencia, dentro o fuera de la entidad.

No hace falta tener claro al 100% lo que está pasando o lo que grave que es para comunicar nuestras inquietudes al delegado/a de protección. Basta con tener una sospecha razonable para poner en marcha este proceso. Será el delegado/a de protección, en primer lugar, y las autoridades y servicios especializados, más adelante, los que evalúen o verifiquen la gravedad de la violencia y determinen si es necesario algún tipo de intervención. Nuestra responsabilidad, por tanto, es poner en conocimiento de profesionales especializados las señales y los hechos.

El delegado/a de protección puede decidir iniciar el protocolo de actuación o alargar la fase de detección, diseñando un plan de evaluación y dando indicaciones precisas sobre qué observar, cómo observar y durante cuánto tiempo observar.

3.3.2. Proteger.

En los casos en los que la protección inmediata del NNA así lo requiera, se acompañará al NNA y le prestará la atención necesaria el tiempo que sea preciso, aun cuando no esté disponible el delegado/a de protección.

Si el NNA requiere atención médica, se llamará o acudirá a los servicios sanitarios para que reciba atención, incluso antes de iniciarse el proceso de intervención, que se pondrá en marcha después.

Si la urgencia viene determinada por la amenaza de una agresión o daño inminentes, se contactará inmediatamente con las fuerzas de seguridad, aunque después, una vez salvada la urgencia, se inicie el proceso de actuación tal y como está previsto.

POR EJEMPLO,

Se ha producido una agresión y alguno de los NNAs ha resultado herido; se presenta a recoger al NNA alguien de su familia con una actitud muy agresiva hacia él/ella.

3.3.3. Registrar lo presenciado, escuchado u observado.

De forma lo más inmediata posible a la detección, se registrará de forma minuciosa lo que se ha presenciado, escuchado u observado. Aunque es importante registrar durante todo el proceso de actuación, este primer registro es clave.

Es importante apuntar lo que ha ocurrido nada más darse, aunque en conversación con el delegado/a de protección, se puede completar el registro o decidir iniciar un registro sistemático, por ejemplo, de indicadores de riesgo.

POR EJEMPLO,

Si detectamos que el NNA llega últimamente muy triste, el delegado/a de protección nos puede animar a hacer un cuadro de registro de cómo es su estado de ánimo o su participación durante las siguientes 2 semanas de actividad.

¿Para qué se registra?

- Para reducir la victimización secundaria: el número de veces que se pregunta al NNA haciéndole revivir el hecho.
- Para recordar e informar de forma fidedigna cuando lo requieran las autoridades.
- Para detectar los casos en los que las señales son pequeñas, pero se repiten a lo largo del tiempo.

¿Qué se registra?

- Las **cuestiones generales** de lo presenciado/escuchado u observado:

- ✓ Día/Hora/momento.
- ✓ Lugar.
- ✓ Personas presentes.
- ✓ Contexto: qué ocurre antes, cómo comienza el episodio o la conversación (se inicia a iniciativa del NNA, a iniciativa del adulto en relación con alguna actitud o cuestión especial que haya observado o ante la que se haya visto obligado a intervenir...).

- Lo que **observamos**:

- ✓ Qué hace el NNA: cómo se comporta, incluidas cuestiones no verbales (como la postura, si está sentado, se pone de pie, se mueve continuamente, busca el contacto físico, lo rechaza, con algún tic o movimiento repetitivo perceptible...).
- ✓ Cómo está el NNA emocionalmente (tranquilo, nervioso, enfadado, lloroso, impasible, afectado, vengativo, avergonzado, asustado, angustiado...).
- ✓ Qué hacemos nosotros: cómo es la interacción.
- ✓ Qué hacen las demás personas presentes.

- Lo que **escuchamos**:

- ✓ Qué se dice (a ser posible de forma literal).
- ✓ Quién lo dice (si varias personas hablan, quién dice qué).
- ✓ Cómo lo dice (qué lenguaje utiliza, lo cuanta con detalles o de forma no detallada, culpabilizando a otros, a sí mismo, describiendo hechos objetivos, mezclando hechos con sentimientos o sensaciones...).
- ✓ Cuándo lo dice (frente a una pregunta, de forma espontánea, ante una situación de dificultad o enfrentamiento en alguna actividad...).
- ✓ Dónde lo dice.

- Registrar **apreciaciones y reflexiones**: de forma separada de los hechos objetivos.

Es importante aclarar que no hay que registrar todas estas cuestiones, sino que este esquema es una guía para dejar por escrito lo que hemos escuchado y percibido. No se trata de completar esta lista, ni mucho menos de "interrogar" al NNA hasta tenerla completa. Es un índice para tomar notas ordenadas de lo que haya ocurrido en la conversación o la interacción y de lo que puede ser relevante dejar por escrito.

¿Cómo se registra lo que se ha detectado?

Hay que registrar de forma completa, inmediata, fidedigna, escrita o audiovisual. El registro debe entregarse al delegado/a de protección que deberá guardarlo en un archivo protegido y bajo custodia.

4. ACTUACIÓN: ¿QUÉ HACEMOS CUANDO LA VIOLENCIA HA SIDO DETECTADA?

Cuando se ha detectado una posible situación de violencia sobre un NNA, dentro o fuera de nuestra entidad, estamos obligados a actuar para protegerlo y reparar el daño, en la medida de lo posible.

La actuación, que sigue a la detección, debe ser dirigida y coordinada por el delegado/a de protección, a quien se debe comunicar cualquier situación de violencia detectada, de acuerdo con los protocolos internos de actuación para estos casos.

4.1. ¿CUÁLES DEBEN SER LOS PRINCIPIOS DE NUESTRA INTERVENCIÓN?

Nuestra intervención debe guiarse, en todo caso por el principio del interés superior del niño* (*ha de hacerse lo mejor para cada NNA concreto en cada momento concreto*), y en particular por los siguientes principios generales:

- **Diligencia:** atender inmediatamente a la víctima, centrándonos en su protección y bienestar, y en la protección del resto de NNAs que participan de nuestras actividades, proporcionando seguridad física y afectiva.
- Derecho de la **víctima** a ser **escuchada e informada:** el NNA debe ser escuchado de acuerdo con los criterios y orientaciones que se recogen esta guía (en el apartado dedicado a la escucha en la detección), e informado de las actuaciones que se vayan a iniciar a partir de ese momento.
- Derecho a la **privacidad e intimidad:** la información revelada o averiguada debe ser tratada con la máxima reserva, y comunicada únicamente a aquellos que tengan que desempeñar un papel activo en las actuaciones de protección, comunicación y, en su caso, denuncia. En todo caso, se revelarán únicamente las cuestiones relevantes para las actuaciones que se deban poner en marcha. Se preservará, también, la identidad de las personas que la hayan puesto en conocimiento de los educadores, monitores o responsables de la entidad.
- **Empatía y apoyo** a lo largo de los procedimientos que puedan iniciarse. De acuerdo con la naturaleza de la actividad que desarrollemos, el apoyo puede hacerse desde nuestra entidad o se puede derivar a otra entidad, especialista o servicio que pueda llevarlo a cabo.
- Información a la **familia**, en los casos en los que la violencia se haya producido dentro de nuestra entidad o no parezca proceder del entorno familiar. **Si se ha producido dentro de la familia hay que atender en este punto a las orientaciones recogidas en el apartado “¿Cómo trabajamos con la familia?”.**
- **Coordinación** de la intervención con los padres o tutores del NNA (si la violencia no procede del ámbito familiar) y con los responsables de otros entornos de relación (escuela, salud, ocio y tiempo libre, etc.) Esta coordinación es especialmente importante en los casos en los que hayamos detectado una situación de violencia que se está produciendo fuera de nuestra entidad.
- **Comunicación y denuncia**, de acuerdo con las obligaciones legales y los protocolos internos de actuación.
- **Trabajo con otros NNAs o adultos** que hayan podido verse involucrados en la situación (por haberla presenciado, haber recibido información de la misma, etc.).
- **Extender la atención y el apoyo** el tiempo que sea necesario (de acuerdo con la naturaleza de la actividad que desarrollemos) o derivar a quien pueda hacerlo.

4.2. ¿QUÉ COSAS IMPORTANTES DEBEMOS SABER?

Hay algunas cuestiones que resulta conveniente tener presentes cuando llega el momento de actuar:

- Los NNAs pueden **dirigirse personalmente** a los servicios sociales, policía, Ministerio Fiscal o autoridad judicial para comunicar una situación de violencia.

- Los NNAs pueden **denunciar por sí mismos**, sin necesidad de ir acompañados por sus padres o tutores, o por otro adulto.
- Los NNAs tienen derecho a la **asistencia jurídica gratuita**, independientemente de la situación económica de su familia.
- Los NNAs tienen a su disposición las **Oficinas de Atención a las Víctimas**, para prestarles asistencia y apoyo, y coordinar las actuaciones en estos casos.
- La ley obliga **despedir o separar de funciones** que impliquen contacto con NNAs al condenado/a por delitos contra la libertad e indemnidad sexuales (agresiones, abusos, acoso, prostitución, explotación sexual y corrupción de menores).

4.3. ¿CÓMO ES EL PROCESO DE INTERVENCIÓN?

4.3.1. ¿Cómo trabajamos con el NNA?

Escuchando y acogiendo.

Si el acto violento ha sido detectado por otro NNA o persona adulta, y no ha sido revelado directamente por la víctima, ésta debe ser escuchada por el delegado/a de protección, en su caso acompañado por alguien de mayor confianza para él/ella. En todo caso se preservará su derecho a la confidencialidad, protección y seguridad.

POR EJEMPLO,

Si un NNA nos cuenta que otro NNA le ha contado que un/a educador/a o un/a compañero/a le ha insultado o tratado con desprecio, se propiciará una conversación de la víctima con el delegado/a de protección y un monitor/a o educador/a que resulte de confianza para el NNA.

Si un educador/a o monitor/a observa reiteradamente que un NNA acude a las actividades hambriento y/o con señales físicas que podrían hacer pensar que es víctima de maltrato (moratones, heridas, etc.), se propiciará una conversación de la víctima con el delegado/a de protección y un monitor/a o educador/a que resulte de confianza para el NNA.

Si el NNA ya ha sido escuchado, porque ha contado él mismo la situación que padece o ha padecido y así es como se ha detectado la situación violenta (**ver apartado de DETECCIÓN**), no se volverá a hablar con él sobre el acto violento salvo que se considere imprescindible, para evitar así propiciar situaciones de victimización secundaria*.

¿Cómo escuchamos a los NNAs?

Si este es el momento en que se escucha la narración del NNA por primera vez, se utilizarán en este proceso las **indicaciones sobre cómo escuchar recogidas en el apartado de detección** para los casos en los que es el propio NNA quien relata la situación violenta que ha sufrido.

¿Cómo registramos lo que hemos escuchado?

Si este es el momento en que se escucha la narración del NNA por primera vez, se utilizarán en este proceso las **indicaciones sobre cómo registrar lo escuchado recogidas en el apartado de detección** para los casos en los que es el propio NNA quien relata la situación violenta que ha sufrido.

Informando:

Hay que informar al NNA de la necesidad de protegerle y reparar, en la medida de lo posible, el daño que ha sufrido. Se le informará, al menos, de:

- La necesidad de comunicar/denunciar, que constituye una obligación para nosotros/as, fundamentada en la necesidad de asegurar su bienestar.
- La necesidad de hablar con su familia, salvo en los casos en los que la violencia se haya dado en el ámbito familiar. En estos casos hay que atender a las **particularidades previstas en el apartado “¿Cómo trabajamos con su familia”?**
- La necesidad de poner en marcha los procedimientos legalmente previstos y regulados por la propia entidad para estos casos, explicando con claridad y de forma comprensible para el NNA los pasos que se van a dar y anticipando, en lo posible, lo que va a suceder. Hay que dejar claro, en cualquier caso, que, iniciado el procedimiento, habrá cuestiones o decisiones que escapen a nuestra voluntad o nuestros deseos, o que pueden desarrollarse de forma distinta a como teníamos previsto, para evitar que el NNA pueda sentirse después traicionado o engañado.

POR EJEMPLO,

Si legalmente tenemos la obligación de comunicar los hechos al juzgado o a los Cuerpos de Seguridad, hay que explicar que debemos hacerlo, y que podemos tratar de anticipar qué ocurrirá a partir de ese momento, pero no podemos preverlo exactamente, ni saber cuáles serán las consecuencias a corto, medio y largo plazo de ese paso que estamos obligados a dar para protegerle.

- La posibilidad de que el NNA presente su propia denuncia, sin necesidad de ir acompañado por una persona adulta o eligiendo quién quiere que le acompañe.
- Su derecho a tener un abogado/a de forma gratuita.

Acompando y atendiendo:

Durante el procedimiento que pueda seguirse desde el momento de la detección y después, una vez notificada o denunciada la situación de violencia.

El acompañamiento y la atención que se lleven a cabo deben adaptarse:

- A si la violencia se ha producido dentro o fuera de la entidad, y, muy especialmente a si se ha sufrido en el entorno familiar.
- Al tipo de actividad que lleve a cabo la entidad. En los casos en los que no se pueda proporcionar esta atención y acompañamiento desde la misma, se debe derivar al NNA y a su familia a otros recursos que puedan proporcionarles la atención que necesiten (jurídica, psicológica, sanitaria, etc.). **En estos casos hay que atender a las particularidades previstas en el apartado “¿Cómo acompañamos este proceso”?**

Si los hechos han ocurrido dentro de la entidad, se pedirá perdón al NNA por no haber podido evitar la situación de violencia detectada, y se le informará, de manera accesible y comprensible según su edad y madurez, del proceso de revisión interna sobre posibles fallos en protocolos, metodologías y determinación de responsabilidades que se iniciará a raíz de lo ocurrido (**ver apartado de trabajo con el autor/a de los hechos**). Una vez terminado, se le dará traslado de sus conclusiones.

4.3.2. ¿Cómo trabajamos con su familia?

Casos en los que la situación de violencia se ha producido dentro de la entidad.

POR EJEMPLO,

Una de las personas que trabajan en la entidad ha abusado sexualmente de un NNA.

- Se avisará al NNA de la información que se va a compartir con sus padres o tutores, explicándole la necesidad de hacerlo para que esté adecuadamente protegido.
- El delegado/a de protección, acompañado por algún miembro de la entidad cercano al NNA, o que mantenga la comunicación con la familia habitualmente, pondrá en conocimiento de los padres o tutores los hechos, el procedimiento de protección previsto y el modo en que se está aplicando.
- Se informará a la familia de las posibles actuaciones que puede iniciar, así como de las que plantea poner en marcha la entidad. La denuncia por parte de la familia no exime de responsabilidades en este sentido. **(Ver apartado de comunicación y denuncia).**
- Se informará y se ofrecerán recursos de apoyo y atención (psicológica, sanitaria, jurídica, etc.) existentes dentro y/o fuera de la entidad, según las circunstancias, y se mantendrán el contacto y, en su caso, el acompañamiento el tiempo que sea necesario.
- Se pedirá perdón a la familia por no haber podido evitar la situación de violencia detectada, y, en su caso, se preverán compensaciones y reparaciones del daño conforme a lo establecido en el protocolo interno de cada entidad.
- Se informará del proceso de revisión interna sobre posibles fallos en protocolos y metodologías, y en la determinación de responsabilidades que se iniciará a raíz de lo ocurrido **(ver apartado de trabajo con el autor de los hechos)**. Una vez concluido se les dará traslado de sus conclusiones.

Casos en los que la situación se ha producido fuera de la entidad y fuera del ámbito familiar.

POR EJEMPLO,

El NNA cuenta a uno/a de los/as educadores/as que ha sufrido una agresión por parte del entrenador del equipo de fútbol en el que juega.

- Se avisará al NNA de la información que se va a compartir con sus padres o tutores, explicándole la necesidad de hacerlo para que esté adecuadamente protegido.
- El delegado/a de protección, acompañado por algún miembro de la entidad cercano al NNA, o que mantenga la comunicación con la familia habitualmente, pondrá en conocimiento de los padres o tutores los hechos.
- Se informará a la familia de las posibles actuaciones que puede iniciar, así como de las que plantea poner en marcha la entidad. La denuncia por parte de la familia no exime de responsabilidades en este sentido. **(Ver apartado de comunicación y denuncia).**
- Se informará y se ofrecerán recursos de apoyo y atención (psicológica, sanitaria, jurídica, etc.) existentes dentro y/o fuera de la entidad, según las circunstancias, y se mantendrán el contacto y, en su caso, el acompañamiento el tiempo que sea necesario.
- Se informará, también, en su caso, de las actuaciones llevadas a cabo en coordinación con otros ámbitos de relación del NNA durante el momento de la detección, para clarificar lo sucedido, contrastar la información recibida, etc. Especialmente con aquel en el que supuestamente se hubiera producido la situación de violencia.

4.3.3. ¿Cómo trabajamos con su familia?

El trabajo con el/la autor/a del acto violento solo se llevará a cabo cuando éste se haya producido **dentro de nuestra entidad**, y se trate de una persona que participa en nuestras actividades (como empleado/a, educador/a, voluntario/a, usuario/a, etc.), e incluirá información, escucha, posibilidad de separación y análisis de posibles errores.

En los casos en los que se detecte que un NNA ha sufrido un acto violento **fuera del ámbito de nuestra entidad**, se seguirán los protocolos de atención al menor y a su familia, así como los de notificación y denuncia, pero no se iniciarán comunicaciones con el/la presunto/a autor/a de los hechos.

Informando:

El delegado/a de protección de la entidad se reunirá con el/la presunto/a autor/a del acto violento para trasladarle la información pertinente sobre lo sucedido.

En esta conversación no se revelará la identidad de quien o quienes hayan proporcionado la información, ni se realizará ningún juicio o valoración acerca de la veracidad de los hechos detectados.

Se informará, también, sobre los pasos que la entidad dará a continuación.

Escuchando:

Una vez trasladada la información, se le escuchará para que pueda expresar cuanto considere en relación con los hechos.

Esta escucha será realizada por el delegado/a de protección.

Separando:

En este punto es importante tener en cuenta que la entidad, de acuerdo con sus protocolos internos de actuación deberá decidir y, en su caso comunicar, si se le separa preventiva y provisionalmente de las actividades que tengan que ver con el trato cotidiano con NNAs, hasta que se haya esclarecido lo sucedido. Es altamente recomendable que cada entidad contemple esta importante cuestión en sus protocolos de actuación, valorando los pros y los contras de las acciones posibles teniendo como guía fundamental el principio del interés superior del NNA, o de los NNAs.

Analizando posibles errores:

En el momento en que se inicie el trabajo con el/la supuesto/a autor/a de los hechos, se iniciará, también, una revisión de los protocolos y metodologías de entorno seguro de la entidad, y un procedimiento de clarificación de responsabilidades, de cara a detectar posibles fallos y propiciar cambios si se consideran necesarios.

4.3. ¿CUÁLES SON NUESTROS DEBERES DE COMUNICACIÓN Y DENUNCIA Y CÓMO CUMPLIMOS CON ELLOS?

Quienes tenemos encomendada por nuestro cargo, profesión, oficio o actividad la asistencia, el cuidado, la enseñanza o la protección de NNAs, tenemos, por ley, una **obligación cualificada** de notificación y denuncia de posibles situaciones de violencia.

Esta obligación **consiste en** comunicar:

- A los servicios sociales competentes las situaciones de violencia que no impliquen riesgo para la salud o seguridad del NNA.

POR EJEMPLO,

Un NNA que, últimamente, no asiste con regularidad a la escuela.

- Al Ministerio Fiscal, Fuerzas de Seguridad o autoridad judicial las situaciones de violencia que impliquen riesgo para la salud o la seguridad del NNA.

POR EJEMPLO,

Un NNA que cuenta que su padre le agredió el día anterior, y que presenta claros signos de haber recibido una paliza.

¿Y si tenemos dudas sobre si la situación implica un riesgo para la salud o la seguridad del NNA?

POR EJEMPLO,

El NNA llega sucio y con sueño sistemáticamente, dice que su padre le grita con frecuencia, o que ayer le empujó en medio de una bronca en casa.

Si tenemos dudas de si existe un riesgo para la salud o la integridad del NNA y, por tanto, de a quién debemos notificar, hay que tener en cuenta:

- Que, si hemos notificado a los servicios sociales valorando que este riesgo no existía, éstos notificarán a las autoridades competentes si finalmente entienden que es preciso.
- Que, en caso de duda, podemos ponernos en contacto con el Ministerio Fiscal, las Fuerzas de Seguridad o la autoridad judicial, y si consideran que tal riesgo no existe, nos remitirán a servicios sociales.

El **delegado/a de protección** será quien realice estas comunicaciones.

4.4. ¿CÓMO ACOMPAÑAMOS EN ESTE PROCESO?

La **naturaleza de la entidad y de sus actividades** determinarán el modo en que se realice el acompañamiento, a lo largo de todo este proceso de actuación y en lo que pueda venir después (si se inician acciones legales o se decide que es necesario proteger al NNA de alguna manera especial, por ejemplo, estableciendo órdenes de alejamiento, separándolo de su familia, etc.).

POR EJEMPLO,

No es lo mismo acompañar desde una entidad deportiva, que desde una entidad que se dedica a trabajar con NNAs y familias en situación de riesgo social, que desde una entidad dedicada exclusivamente a actividades de ocio y tiempo libre...

En todo caso, en este proceso de acompañamiento es necesario:

- Actuar de acuerdo con lo dispuesto en los protocolos internos de cada entidad.
- Respetar la confidencialidad y el derecho a la intimidad de todos los implicados.
- Tener en cuenta que, cuando suceden cosas de este tipo, es necesario crear espacios en los que se pueda hablar del tema.

- Es probable que los equipos de trabajo, voluntarios/as, y los propios NNAs necesiten ser informados de cómo avanza el proceso en las cuestiones más destacadas (cada uno en función de sus necesidades, madurez e implicación en el asunto).
- Puede ser bueno compartir lo que supone emocionalmente, y proporcionar ayuda u orientación para acceder a ella en los casos que sea preciso.



Algunas claves generales para la actuación

- ✓ Nunca actuar de manera aislada.
- ✓ Siempre comunicar a un superior o al delegado de protección.
- ✓ No hay dos casos iguales: no existe la receta mágica.
- ✓ Sí tiene que haber un procedimiento claro: comunicar y reaccionar.
- ✓ Tener siempre en cuenta el código de conducta de la entidad.
- ✓ El buen trato es cosa de todos/as.

ANEXOS:

Anexo I: Glosario.

Anexo II: Mapas de riesgos.

Anexo III: El delegado/a de protección y los recursos relacionados con el buen trato.

Anexo IV: Casos prácticos resueltos.

ANEXO I: GLOSARIO.

INTERÉS SUPERIOR DEL NIÑO/A

Diversas normas internacionales y estatales establecen que el interés superior del niño será el criterio principal a tener en cuenta cuando se adopten actos, decisiones o medidas que afecten a los NNAs, tanto por parte de los poderes públicos, como por las entidades privadas (con ánimo de lucro o sin él) y por las propias familias. Por tanto, en el ámbito de la educación no formal también deberá tenerse en cuenta, a la hora de programar actividades en general o de tomar decisiones sobre un NNA en particular, este principio esencial.

La Ley española establece cuatro criterios generales para interpretar adecuadamente este concepto genérico: *1. la protección del derecho a la vida, supervivencia y desarrollo del menor y la satisfacción de sus necesidades básicas, tanto materiales, físicas y educativas como emocionales y afectivas; 2. la consideración de los deseos, sentimientos y opiniones del menor, así como su derecho a participar progresivamente, en función de su edad, madurez, desarrollo y evolución personal, en el proceso de determinación de su interés superior; 3. la conveniencia de que su vida y desarrollo tenga lugar en un entorno familiar adecuado y libre de violencia y 4. la preservación de la identidad, cultura, religión, convicciones, orientación e identidad sexual o idioma del menor, así como la no discriminación del mismo por éstas o cualesquiera otras condiciones, incluida la discapacidad, garantizando el desarrollo armónico de su personalidad.*

LOPVI

Ley orgánica 8/2021 de protección integral a la infancia y a la adolescencia frente a la violencia. Como señala su exposición de motivos “combate la violencia sobre la infancia y la adolescencia desde una aproximación integral, en una respuesta extensa a la naturaleza multidimensional de sus factores de riesgo y consecuencias. La ley va más allá de los marcos administrativos y penetra en numerosos órdenes jurisdiccionales para afirmar su voluntad holística. Desde una perspectiva didáctica, otorga una prioridad esencial a la prevención, la socialización y la educación, tanto entre las personas menores de edad como entre las familias y la propia sociedad civil. La norma establece medidas de protección, detección precoz, asistencia, reintegración de derechos vulnerados y recuperación de la víctima, que encuentran su inspiración en los modelos integrales de atención identificados como buenas prácticas a la hora de evitar la victimización secundaria”. En aplicación de esta ley es de obligado cumplimiento promover entornos seguros como se recoge en esta guía.

MALTRATO FÍSICO, PSICOLÓGICO Y EMOCIONAL

El maltrato infantil incluye todas las conductas que, por acción o por omisión, intencionadas o negligentes, ocasionales o mantenidas en el tiempo, comprometan la integridad física, psicológica o emocional de los y las menores, su libertad e indemnidad sexuales o, en general, su correcto desarrollo. La OMS lo define como aquellos abusos y la desatención de que son objeto los menores de 18 años, e incluye todos los tipos de maltrato: físico o psicológico, abuso sexual, desatención, negligencia y explotación comercial o de otro tipo que causen o puedan causar un daño a la salud, desarrollo o dignidad del niño, o poner en peligro su supervivencia, en el contexto de una relación de responsabilidad, confianza o poder. Sin embargo, la LOPVI incluye también los casos de maltrato entre iguales. En España existe un Registro unificado de maltrato infantil (RUMI) al que se notifican los casos. El maltrato puede constituir un delito de lesiones, regulado en el art. 147 del Código penal que lo define como aquel que “por cualquier medio o procedimiento, causare a otro una lesión que menoscabe su integridad corporal o su salud física o mental”, y si se produce en el entorno familiar puede ser tipificado como delito de violencia doméstica, delito regulado en el art. 153.2 del Código penal.

CASTIGOS FÍSICOS, HUMILLANTES O DENIGRANTES

El Comité de la ONU de los derechos del niño define los castigos físicos como aquellos que, utilizando la fuerza física, tienen por objeto causar cierto grado de dolor o malestar, aunque sea leve. En la mayoría de los casos se trata de pegar a los NNA (“manotazos”, “bofetadas”, “palizas” “azotes”) con la mano o con algún objeto –palo, cinturón, zapato, etc. Pero también puede consistir, por ejemplo, en dar puntapiés, zarandearles, empujarles, arañarles, pellizcarles, morderles, tirarles del pelo o de las orejas, obligarles a ponerse en posturas incómodas, producirles quemaduras, obligarles a ingerir alimentos hirviendo u otros productos (por ejemplo, lavarles la boca con jabón u obligarlos a tragar alimentos picantes). El Comité considera que el castigo físico es siempre degradante. Además, hay otras formas de castigo que no son físicas, pero que son igualmente crueles y degradantes, por ejemplo, los castigos en que se menosprecia, se humilla, se denigra, se convierte en chivo expiatorio, se amenaza, se asusta o se ridiculiza a un NNA. Determinados castigos físicos pueden ser tipificados como maltrato y tener consecuencias penales. En el ámbito de la educación no formal, como en el resto de ámbitos, no están permitidos este tipo de castigos.

DESCUIDO O TRATO NEGLIGENTE

El descuido o trato negligente es una forma de maltrato infantil que se produce cuando la persona con responsabilidad sobre el NNA no le proporciona los cuidados necesarios ni se satisfacen sus necesidades básicas, tales como alimentación, ropa, vivienda, educación adecuada, atención médica o, en general, abandono. Pero también es descuido o trato negligente la negligencia emocional por la que se expone a un NNA a la violencia doméstica, al abuso de sustancias, a una supervisión inadecuada, dejándole solo o con cuidadores inadecuados, o, en general, la falta de afecto o apoyo emocional.

AMENAZAS, INJURIAS O CALUMNIAS

Las amenazas, injurias y calumnias también pueden ser delitos en algunos casos cuando se dirigen a NNA. Las primeras son afirmaciones que una persona dirige a un NNA para avisarle de que, a él, a su familia o sus allegados, les puede sobrevenir un mal real, serio y persistente. No es necesario que la persona que amenaza realmente tenga intención de consumar lo que dice, es suficiente con que el NNA crea que es posible. La injuria es un acto que perjudica la reputación o la estima de un NNA, como los insultos, burlas, atribuirle unos hechos o conductas o menospreciarle. Para que sea considerada injuria debe darse a conocer a terceros. La calumnia, finalmente, es la imputación falsa de un delito a un NNA a sabiendas de que no lo cometió.

EXPLOTACIÓN INFANTIL

La explotación infantil se refiere, básicamente, al trabajo infantil forzoso cuando comporta la violación de algún derecho del NNA; pero también se incluyen en este concepto otras realidades tales como el matrimonio forzoso, fundamentalmente de niñas, la trata de menores, la explotación sexual, el reclutamiento de niños soldado o la esclavitud doméstica. Gran parte de estas conductas están tipificadas como delitos en España.

CORRUPCIÓN INFANTIL O DE MENORES

Se trata de un delito tipificado en el art. 183 bis del Código penal que señala: “El que, con fines sexuales, determine a un menor de dieciséis años a participar en un comportamiento de naturaleza sexual, o le haga presenciar actos de carácter sexual, aunque el autor no participe en ellos, será castigado con una pena de prisión de seis meses a dos años. Si le hubiera hecho presenciar abusos sexuales, aunque el autor no hubiera participado en ellos, se impondrá una pena de prisión de uno a tres años”.

PORNOGRAFÍA INFANTIL

El Código penal la define, y la castiga en el art. 189 considerando como tal a) todo material que represente de manera visual a un menor participando en una conducta sexualmente explícita, real o simulada; b) Toda representación de los órganos sexuales de un menor con fines principalmente sexuales; c) todo material que represente de forma visual a una persona que parezca ser un menor participando en una conducta sexualmente explícita, real o simulada, o cualquier representación de los órganos sexuales de una persona que parezca ser un menor, con fines principalmente sexuales, salvo que la persona que parezca ser un menor resulte tener en realidad dieciocho años o más en el momento de obtenerse las imágenes; d) Imágenes realistas de un menor participando en una conducta sexualmente explícita o imágenes realistas de los órganos sexuales de un menor, con fines principalmente sexuales.

PROSTITUCIÓN INFANTIL

La prostitución infantil se regula en los artículos 187 y 188 del Código penal. El primero castiga la conducta de quien, empleando violencia, intimidación o engaño, o abusando de una situación de superioridad o de necesidad o vulnerabilidad de la víctima, determine que un NNA ejerza o se mantenga en la prostitución. La conducta será más grave cuando quien la comete se lucre con la explotación del NNA, aun con su consentimiento. A estos efectos se considerará que hay explotación si la víctima se encuentra en una situación de vulnerabilidad personal o económica o si se le imponen para su ejercicio condiciones gravosas, desproporcionadas o abusivas. El segundo, castiga la inducción, promoción, favorecimiento o facilitación de la prostitución de un menor de edad, o se lucre con ello, o explote de algún otro modo a un NNA.

ACOSO ESCOLAR

El acoso escolar o bullying se produce cuando de forma sistemática y prolongada en el tiempo uno o más estudiantes persiguen e intimidan a otro a través de insultos, rumores, vejaciones, aislamiento social, motes, agresiones físicas, amenazas y coacciones... Un empujón todos los días en el patio, un insulto o una burla cada vez que le toca salir a la pizarra, un apodo humillante o denigrante... Es una violencia entre iguales, aunque normalmente la víctima percibe al agresor como alguien superior a él por alguna circunstancia.

ACOSO SEXUAL

El acoso sexual se produce cuando una persona se aprovecha de una relación de superioridad o jerarquía, como la que existe entre un alumno/a y un profesor/a o entre un monitor/a y uno de los NNA destinatarios de una actividad de educación no formal, para solicitarle favores sexuales. Aunque el NNA no atienda a esta solicitud, existe acoso cuando se le causa una situación objetiva y gravemente hostil, humillante e intimidatoria y el/la acosador/a actúa con conciencia y voluntad de la posición incómoda que provoca en la víctima. Son conductas sexuales indeseadas, de tipo físico, verbal o no verbal, no solicitadas y no bienvenidas, que provocan en la víctima una situación humillante o amenazadora. Esta actuación es un delito en España y está regulado en el artículo 184 del Código Penal.

CIBERACOSO

Como señala UNICEF, el ciberacoso es el acoso o intimidación utilizando las tecnologías digitales: redes sociales, plataformas de mensajería, plataformas de juegos y teléfonos móviles. Es un comportamiento que se repite y que busca atemorizar, enfadar o humillar a otras personas. Por ejemplo: difundir mentiras o publicar fotografías o videos vergonzosos de alguien en las redes sociales; enviar mensajes, imágenes o videos hirientes, abusivos o amenazantes a través de plataformas de mensajería; hacerse pasar por otra persona y enviar mensajes agresivos en nombre de dicha persona o a través de cuentas falsas. El ciberacoso deja una huella digital que puede servir de prueba para ayudar a detener el abuso. El acoso es un delito previsto en el artículo 172 ter del Código penal.

VIOLENCIA DE GÉNERO

La Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género la define como todo acto de violencia física y psicológica, incluidas las agresiones a la libertad sexual, las amenazas, las coacciones o la privación arbitraria de libertad, siempre que la víctima sea mujer o NNAs allegados a ella; que el agresor sea un hombre, cónyuge o pareja de la mujer, y que la violencia sea ejercida como manifestación de la discriminación, la situación de desigualdad y las relaciones de poder de los hombres sobre las mujeres. La violencia de género es un delito tipificado en el Código penal español.

Los NNAs, hijos o dependientes de una mujer víctima de violencia de género, son considerados víctimas también, pero además pueden ser víctimas de violencia vicaria (aquella ejercida sobre ellos para causar daño a su madre). Finalmente, las adolescentes pueden ser víctimas de sus parejas: así, la Macroencuesta de Violencia contra la Mujer 2019, señaló que las adolescentes de 16 y 17 años han sufrido violencia física por parte de parejas o exparejas (6,2%), violencia sexual (6,5%), violencia emocional (16,7%) y violencia psicológica o de control (24,9%).

MUTILACIÓN GENITAL

La mutilación o ablación genital femenina implica la extirpación parcial o total del clítoris y/o de otros genitales externos de una mujer, sin que existan razones médicas que lo justifiquen. Se practica en muchos países normalmente a las niñas pequeñas como una forma de controlar su sexualidad cuando sean mujeres. Las complicaciones médicas que puede producir van desde dolor intenso hasta hemorragias prolongadas, aumenta el riesgo de transmisión del VIH infecciones, infertilidad e, incluso, la muerte. En España su práctica es constitutiva de delito regulado en el artículo 149 del Código penal.

TRATA DE SERES HUMANOS

La trata supone “la captación, el transporte, el traslado, la acogida o la recepción de personas, recurriendo a la amenaza o al uso de la fuerza u otras formas de coacción, al rapto, al fraude, al engaño, al abuso de poder o de una situación de vulnerabilidad o a la concesión o recepción de pagos o beneficios para obtener el consentimiento de una persona que tenga autoridad sobre otra, con fines de explotación”. La explotación incluye como mínimo, la derivada de la prostitución y de otras formas de explotación sexual incluida la pornografía, trabajos o servicios forzados, la esclavitud o prácticas similares a la esclavitud, la servidumbre o la mendicidad, las actividades delictivas y la extracción de órganos corporales. La trata es un delito en España previsto en el artículo 177 bis del Código penal.

MATRIMONIO FORZADO

Se trata de un matrimonio que se celebra sin el consentimiento de uno o ambos contrayentes o sin que éste se haya prestado de manera libre, plena, voluntaria y consciente, normalmente obligándoles a ambos o a uno de ellos a casarse bajo violencia y/o intimidación. En España quien obliga a este tipo de enlaces comete un delito tipificado en el art. 172 bis del Código penal.

MATRIMONIO INFANTIL

Se trata de un matrimonio formal o unión informal entre un niño menor de 18 años y un adulto u otro niño. En España la edad mínima para contraer matrimonio son los 18 años salvo que el menor haya sido emancipado a los 16, pero son muy pocos los matrimonios civiles que se celebran al año de adolescentes de entre 16 y 18 años, aunque las uniones informales entre o con menores de 18 años, e incluso de 16, son relativamente frecuentes en algunas culturas. Según UNICEF en el mundo 1 de cada 5 niñas se casan antes de los 18 años Si estos matrimonios son forzados, son delito.

SEXTING

Se trata de difundir, revelar o ceder a terceros imágenes o grabaciones audiovisuales de una persona que afectan gravemente a su intimidad personal cuando han sido tomadas por ella o con su consentimiento en un lugar privado. Suele consistir en la acción de transmitir fotografías o vídeos de carácter sexual a través de medios electrónicos, redes sociales etc. Es un delito previsto en el artículo 197 del Código penal.

EXTORSIÓN SEXUAL

La sextorsión o extorsión sexual es una forma de explotación sexual, en la cual un NNA es inducido o chantajeado - generalmente por aplicaciones de mensajería por Internet - con una imagen o vídeo de sí mismo desnudo o realizando actos sexuales, mediante sexting. Es un delito regulado en el art. 243 del Código penal.

DIFUSIÓN PÚBLICA DE DATOS PRIVADOS

La revelación y difusión de datos privados sin consentimiento de la persona interesada es un delito previsto en el art. 197 del Código penal. Este delito puede cometerse, por ejemplo, apoderándose de documentos o efectos personales, interceptando telecomunicaciones o utilizando artificios técnicos de escucha, transmisión, grabación o reproducción del sonido o de la imagen, o de cualquier otra señal de comunicación. Todo ello con la finalidad de descubrir los secretos o vulnerar la intimidad de otra persona, sin su consentimiento.

COMPORTAMIENTO VIOLENTO EN EL ÁMBITO FAMILIAR

El comportamiento violento en el ámbito familiar puede conducir a varios de los delitos ya explicados en este glosario: el de violencia de género, el de maltrato infantil, el acoso sexual, los castigos físicos humillantes o denigrantes, etc.

RIESGO PSICOSOCIAL

El riesgo psicosocial de los NNA es la situación que da lugar a la primera intervención del sistema de protección. Está regulado en el artículo 17 de la Ley orgánica de protección jurídica del menor que lo define como aquella situación "en la que, a causa de circunstancias, carencias o conflictos familiares, sociales o educativos, la persona menor de edad se ve perjudicada en su desarrollo personal, familiar, social o educativo, en su bienestar o en sus derechos de forma que, sin alcanzar la entidad, intensidad o persistencia que fundamentarían su declaración de situación de desamparo y la asunción de la tutela por ministerio de la ley, sea precisa la intervención de la administración pública competente, para eliminar, reducir o compensar las dificultades o inadaptación que le afectan y evitar su desamparo y exclusión social, sin tener que ser separado de su entorno familiar". La ley señala muy diversos indicadores de riesgo entre los que se encuentra la "falta de atención física o psíquica del NNA por parte de los progenitores, o por las personas que ejerzan la tutela, guarda, o acogimiento, que comporte un perjuicio leve para la salud física o emocional del NNA cuando se estime, por la naturaleza o por la repetición de los episodios, la posibilidad de su persistencia o el agravamiento de sus efectos".

DELEGADO/A DE PROTECCIÓN

El artículo 49 de la LOPIVI señala lo siguiente: "Las entidades que realizan de forma habitual actividades deportivas o de ocio con personas menores de edad están obligadas a designar la figura del delegado o delegada de protección al que las personas menores de edad puedan acudir para expresar sus inquietudes y quien se encargará de la difusión y el cumplimiento de los protocolos establecidos, así como de iniciar las comunicaciones pertinentes en los casos en los que se haya detectado una situación de violencia sobre la infancia o la adolescencia". El delegado/a de protección a la infancia y a la adolescencia en una entidad de educación no formal será, por tanto, la persona de referencia en la aplicación de esta guía a la que deben identificar los trabajadores, los/as voluntarios/as y los NNAs. En la guía se detallan sus responsabilidades.

MEDIACIÓN EN ENTORNOS EDUCATIVOS

La mediación en general es una estrategia de resolución pacífica de conflictos en la que las personas involucradas en ellos se sientan voluntariamente con una figura neutral, el mediador, para hablar intentar llegar a un acuerdo de una forma positiva y colaborativa. El mediador/a es un facilitador/a de la comunicación y de la gestión del conflicto, no es un juez ni un árbitro que decida sobre su resolución. En el ámbito educativo es un sistema muy útil que permite a los NNAs desarrollar habilidades específicas de comunicación, sociales y de inteligencia emocional, genera un buen clima de convivencia y un ambiente más distendido, favorece la preocupación por los demás, entrena en la búsqueda de estrategias para solucionar los problemas de forma no violenta, y mejora de las habilidades sociales.

VICTIMIZACIÓN SECUNDARIA

La victimización secundaria es la experiencia que experimenta una víctima cuando el sistema policial y judicial le obligan a volver a verbalizar y describir la agresión que sufrió, haciendo que reviva la situación traumática y vuelva a asumir su papel de víctima. Puede darse también en otros contextos, como el sistema de protección, o incluso en las propias entidades de educación no formal si el procedimiento de actuación ante situaciones de violencia prevé que el NNA cuente varias veces y a distintas personas qué es lo que le ha ocurrido.

REGISTRO CENTRAL DE DELINCUENTES SEXUALES Y DE TRATA DE SERES HUMANOS

El Registro Central de Delinquentes Sexuales contiene toda la información penal que consta tanto en el Registro Central de Penados como en el Registro Central de Sentencias de Responsabilidad Penal de los Menores que esté relacionada con delitos de naturaleza sexual y de trata de seres humanos. Un certificado negativo de dicho registro será requisito para el acceso y ejercicio de cualesquiera profesiones, oficios y actividades que impliquen contacto habitual con NNA.

LA REGLA DE KIKO

"La Regla de Kiko" o "Kiko y la mano" es una campaña del Consejo de Europa para ayudar a los NNA y a sus padres, madres y educadores/as dónde otras personas no pueden tratar de tocarles, cómo reaccionar y a quién dirigirse para pedir ayuda. <https://rm.coe.int/16806b0780>

ANEXO II: MAPA DE RIESGOS.

ENTIDAD:						
ACTIVIDAD:						
SITUACIÓN DE RIESGO	DESCRIPCIÓN	CLASIFICACIÓN		MEDIDAS A ADOPTAR		
		Posibilidad: Casi seguro, probable, posible, poco probable, muy poco probable	Impacto: Extremo, grave, moderado, menor, mínimo	Objetivo: Extremo, grave, moderado, menor, mínimo	Descripción Extremo, grave, moderado, menor, mínimo	Indicador
Actividades	¿De qué? ¿Cuándo? ¿Dónde? ¿Quién? ¿Para quién?					
Tiempos libres						
Transportes						
Salud y cuidados						
Aseo						
Comida						
Pernocta						
Comunicación						
Imagen						
Accidentes y emergencias						
Disciplina y apoyos						
Investigación						
Espiritualidad						
Relación entre iguales						
Relaciones de pareja						

Posibles riesgos y medidas por áreas:

MOMENTO	RIESGO	MEDIDA
Actividades grupales	Impedir participar	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Crear un clima de libertad en la participación. ✓ Asegurar que todos pueden participar en igualdad de condiciones. ✓ Asegurar que todo el mundo puede ser elegido para participar en alguna ocasión.
	Obligar a participar	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Crear un clima de libertad en la participación.
	Favoritismo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Asegurar que todos pueden participar en igualdad de condiciones. ✓ Asegurar que todo el mundo puede ser elegido para participar en alguna ocasión.
	Soledad y aislamiento	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Asignar personas atentas de cada NNA.
	Rechazo de grupo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Amonestar, dialogar, reflexionar y corregir situaciones de rechazo de grupo.
Tiempos libres	Escaparse o perderse	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Vigilancia "por turnos" a las personas con tendencia a las fugas o al grupo entero. ✓ Ofrecer espacios bien delimitados, explicar los límites y vigilar las salidas.
	Conducta abusiva o impropia en espacios comunes	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Promover los espacios compartidos en los tiempos libres. ✓ Asegurar la presencia de adultos, disponibles y/o dinamizando/participando en las actividades.
	Conducta abusiva o impropia en salidas o paseos libres	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Avisar de las salidas y paseos libres. Procurar ir en grupos pequeños de, al menos, tres personas.
Transporte	Transporte inseguro	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Organización segura del transporte Autorización para el uso de transporte privado. ✓ Respetar la normativa sobre sistemas de seguridad y retención, etc.
	Conducta abusiva o impropia en los traslados	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ir habitualmente en grupos pequeños, de al menos tres personas. ✓ Poner en conocimiento del responsable de actividad los traslados.
Salud/cuidados	Negligencia/minimización/desatención de síntomas de malestar o enfermedad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Designación de un responsable de primeros auxilios (guía y botiquín). ✓ Contar con las debidas autorizaciones para administrar medicación.

MOMENTO	RIESGO	MEDIDA
	Administración inadecuada de la medicación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Supervisión de la medicación según las instrucciones y autorizaciones.
Aseo diario/duchas	Negligencia en el aseo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Asegurar que se le ofrece el apoyo necesario. ✓ Autorización e indicaciones de cuidados íntimos.
	Falta de intimidad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Disponer espacios para el aseo y el vestido con suficiente intimidad. ✓ Ducharse con la puerta cerrada/entornada, si posible. ✓ No mostrarse desnudo ante un NNA.
	Contacto no respetuoso	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Proporcionar la asistencia mínima necesaria. ✓ Asignación de apoyos adecuados a NNAs con mayor necesidad de apoyo.
	Contacto abusivo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Asistencia mínima necesaria. ✓ Ducharse con la puerta cerrada/entornada, si es posible. ✓ Horario de duchas (o comunicación). ✓ Asignación de apoyos adecuados a NNAs con mayor necesidad de apoyo. ✓ No meterse desnudo en la ducha con un NNA.
Comida	Obligar o impedir comer	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Autorización e indicaciones de cuidados en la comida.
	Atragantamiento	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Autorización e indicaciones de cuidados en la comida.
Hora siesta/dormir	Invadir la privacidad de otro	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Organización segura de las pernoctas.
	Relaciones sexuales no consentidas o contactos abusivos.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Organización segura de las pernoctas. ✓ Guardias de noche.
	Bromas nocturnas y novatadas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Prohibición expresa de bromas nocturnas y novatadas. Consensuar los principios de convivencia con el grupo.
Comunicación	Uso inapropiado de la comunicación por RRSS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mantener la comunicación entre adultos de la entidad y NNAs en RRSS en abierto.
	Uso inapropiado de la comunicación por teléfono/ chat	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tener/seguir una política clara en la entidad con respecto al uso del wasap o los teléfonos privados.

MOMENTO	RIESGO	MEDIDA
Imagen	Toma de fotografías sin permiso	✓ Autorización de manejo de imagen.
	Toma de fotografías inadecuadas	✓ Nunca se harán ni compartirán fotos o vídeos de carácter íntimo.
	Uso indebido de las fotografías tomadas con permiso	✓ Autorización de manejo de imagen.
Accidentes y emergencias	Negligencia en la atención en situación de accidente o emergencia	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contratar un seguro de accidentes. ✓ Existencia de una guía de procedimientos y contactos para emergencias.
Disciplina y gestión del apoyo	Castigos abusivos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Las medidas disciplinarias y quién puede imponerlas estarán acordadas de antemano y serán proporcionales y educativas. ✓ Para imponer medidas disciplinarias excepcionales se debe contar con el visto bueno del responsable de la actividad.
Disciplina y gestión del apoyo	Contención con fuerza	✓ Autorización e indicaciones de gestión de crisis emocionales y de conducta.
	Abuso de poder	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Las medidas disciplinarias y quién puede imponerlas estarán acordadas de antemano y serán proporcionales y educativas. ✓ Para imponer medidas disciplinarias excepcionales se debe contar con el visto bueno del responsable de la actividad.
	Sobreprotección	✓ Prestar el mínimo apoyo necesario al NNA.
	Negligencia en la atención a las necesidades especiales	✓ Presencia de apoyos cualificados para el acompañamiento e integración de NNAs con necesidades especiales.
Investigación	Obligar o coaccionar para participar en una investigación	✓ Informar al NNA sobre la investigación y la posibilidad de no participar.
	Someter al NNA a procedimientos que puedan generar un perjuicio para él	✓ Prever los posibles riesgos de los procesos de investigación. Ofrecer apoyos en el caso de generar malestar.
	No contar con los consentimientos/asentimientos necesarios para realizar una investigación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contar con los consentimientos de la entidad y los tutores, cuando son necesarios. ✓ Asegurarse que el NNA participa voluntariamente durante todo el procedimiento.

MOMENTO	RIESGO	MEDIDA
Relaciones entre iguales	Violencia verbal	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Detección temprana e intervención educativa/disciplinaria. ✓ Comunicación a las familias. ✓ Activación, en su caso, del protocolo de actuación.
	Violencia física	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Detección temprana e intervención educativa/disciplinaria. ✓ Comunicación a las familias. ✓ Activación, en su caso, del protocolo de actuación.
	Incitación al consumo (tabaco, alcohol, droga)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Detección temprana e intervención educativa/disciplinaria. ✓ Comunicación a las familias.
	Bromas y novatadas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Detección temprana e intervención educativa/disciplinaria. ✓ Comunicación a las familias. ✓ Activación, en su caso, del protocolo de actuación.
	Ciberacoso	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Detección temprana e intervención educativa/disciplinaria. ✓ Comunicación a las familias. ✓ Activación, en su caso, del protocolo de actuación.
Relaciones afectivo-sexuales	Relaciones abusivas de un miembro a otro de la pareja: celos/dominación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Detección temprana e intervención educativa/disciplinaria. ✓ Comunicación a las familias. ✓ Activación, en su caso, del protocolo de actuación.
	Relaciones abusivas de un miembro a otro de la pareja: celos/dominación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Detección temprana e intervención educativa/disciplinaria. ✓ Comunicación a las familias. ✓ Activación, en su caso, del protocolo de actuación.
	Violencia de género	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Activación inmediata del protocolo de actuación.
	Abuso sexual dentro de la pareja	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Activación inmediata del protocolo de actuación.

MOMENTO	RIESGO	MEDIDA
	Coqueteo entre voluntarios/ profesionales y NNAS	✓ Detección temprana e intervención disciplinaria frente a dinámicas ambiguas entre voluntariado/profesionales y NNAS.
Espiritualidad	Abuso sexual o conducta impropia en situación de acompañamiento espiritual	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Seleccionar cuidadosamente las personas de apoyo para el acompañamiento espiritual. ✓ Realizar acompañamiento en espacios "abiertos".
		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Seleccionar cuidadosamente las personas de apoyo para el acompañamiento espiritual. ✓ Realizar acompañamiento en espacios "abiertos".

Clasificación del riesgo:

IMPACTO ²

nivel de gravedad del hecho, nivel de afectación en NNA y sus familias, frecuencia del hecho, nivel de afectación al proyecto y a la actividad de la Asociación.

PROBABILIDAD de que ocurra el hecho en la organización o actividad.	5	10	15	20	25	Casi seguro (>90% probabilidad)
	4	8	12	16	20	Probable (60%-90% de probabilidad)
	3	6	9	12	15	Posible (40%-60% de probabilidad)
	2	4	6	8	10	Poco probable (10%-40% de probabilidad)
	1	2	3	4	5	Muy poco probable (>10% probabilidad)
	Mínimo Incidente "leve" Afecta a un pequeño proyecto, o equipo.	Menor Incidente leve afecta a varios nna Proyecto grande, equipo, departamento o una región/ país pequeño.	Moderado Número significativo de afectados/ frecuencia recurrente Afecta a un programa o un país grande, o a la Central.	Grave Hechos graves, varias víctimas, varios agresores Varios países, varios programas.	Extremo Abuso sistemático recurrente, histórico, etc. Afecta a toda la organización.	

² Elaborado a partir del creado por María Vergez para Holistic.

ANEXO III: EL/LA DELEGADO/A DE PROTECCIÓN Y LOS RECURSOS RELACIONADOS CON EL BUEN TRATO.

¿Quién nombra a un/a delegado/a de protección?

Debe ser nombrado/a por la dirección de la entidad.

¿Quién nombra a un/a delegado/a de protección?

Un/a delegado/a de protección **necesita**:

- Formación superior en titulaciones relacionadas con la intervención con menores (derecho, trabajo social, educación social, psicología, pedagogía, enfermería o medicina...).
- Formación específica en violencia contra la infancia.
- Conocimiento teórico-práctico de la LOPIVI y la legislación autonómica de violencia contra la infancia.
- Habilidades de comunicación y trato con NNA.
- Habilidades de entrevista, acompañamiento, mediación e intervención con voluntarios, profesionales y familias.
- Habilidades de formación y comunicación.
- Capacidad de coordinación y comunicación con otras entidades.
- Compromiso en favor de los derechos del NNA.

Además de esto, la entidad deber asegurar que el delegado de protección cuenta con **el tiempo, los espacios y la potestad necesarios** para dinamizar la prevención y el diseño de entornos seguros en la entidad, así como para actuar en casos de violencia.

¿Cuáles son las funciones de un/a delegado/a de protección?

Las **funciones** del delegado/a de protección con respecto a la prevención que quedan definidas por la LOPIVI y son:

- Escuchar y recoger las inquietudes de las personas menores de edad.
- Difundir los protocolos de protección establecidos.

Más allá de lo establecido por la legislación, el/la delegado/a de protección **debería estar involucrado/a** en las siguientes tareas:

- La formación de los NNA en autoprotección y el apoyo al diseño de actividades para este fin.
- El diseño de protocolos de selección de profesionales y voluntarios/as.
- La formación inicial y continua de profesionales y voluntarios/as.
- El seguimiento de la formación y el acompañamiento a las familias, especialmente en casos donde haya mayor vulnerabilidad.
- Las acciones de comunicación y sensibilización de la entidad con respecto a la violencia.
- La evaluación de la adecuación de los espacios.
- La redacción, compromiso y actualización de los códigos de conducta.
- El diseño y evaluación de la puesta en marcha de mapas de riesgo y planes de protección para las distintas actividades.
- El apoyo y asesoramiento a los responsables de actividad.
- Conocimiento y ayuda en la aplicación de los reglamentos.
- La convocatoria y dinamización de consejos de protección, en su caso.

Debería, además, estar **informado de los recursos existentes** en su zona ante los que denunciar o notificar, y a los que se podría derivar el acompañamiento y asesoramiento de los casos detectados o las cuestiones que no se puedan abordar desde la entidad. Entre ellos:

FISCALÍA DE MENORES:

Hay una fiscalía territorial en cada una de las Comunidades autónomas, y en ella hay un/a fiscal especializado/a en menores. Interviene en los casos de separación y divorcio para salvaguardar el interés superior del niño, pero también en los procedimientos de protección. Además, puede pedir al juez que adopte medidas en casos urgentes (<https://www.fiscal.es>).

SERVICIOS SOCIALES EN LA ZONA:

Existen servicios sociales básicos en gran parte de los municipios que son los competentes en casos de riesgo, y servicios sociales especializados en infancia que intervienen en caso de que sea necesario declarar el desamparo y separar al NNA de su familia.

CUERPOS DE SEGURIDAD:

La policía nacional, la guardia civil y los cuerpos y fuerzas de seguridad autonómicos o municipales allí donde los haya, son a quienes hay que acudir para poner una denuncia, por ejemplo, cuando exista sospecha fundada de abusos sexuales a un NNA.

OFICINAS DE ATENCIÓN A LA VÍCTIMAS:

Son un Servicio Judicial adscrito a los Juzgados, compuesto por Equipos Técnicos de Psicólogo/a y Trabajador/a Social. Sus **funciones** son:

- ✓ Preparación, asistencia y acompañamiento a juicio, en aquellos casos que se considere preciso para una atención integral a las víctimas destinatarias.
- ✓ Primera atención psicosocial, información y orientación sobre recursos psicosociales. Derivación a otros recursos especializados cuando proceda.
- ✓ Coordinación con otras instituciones.
- ✓ Seguimiento e información de la situación judicial a la víctima.
- ✓ Intervención psicológica con víctimas de delitos violentos a corto-medio plazo.
- ✓ Intervención social con víctimas de delitos violentos.
- ✓ Intervención en crisis.

POSIBLES SERVICIOS DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA:

En diversas Comunidades y municipios se ofrecen servicios de atención psicológica tanto públicos como concertados con entidades especializadas.

POSIBLES SERVICIOS DE ATENCIÓN A NNAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL:

En algunas comunidades autónomas existen servicios específicos destinados a NNAs víctimas de violencia sexual.

ANEXO IV: CASOS PRÁCTICOS RESUELTOS ³.

CASO 1

La Asociación Pinar ofrece refuerzo escolar y actividades de ocio y tiempo libre cada tarde a NNAs en riesgo de exclusión social. Dentro de los chicos/as del grupo se encuentra Diego. Tiene 12 años y desde hace semanas has notado que tiene un olor muy fuerte. Sus compañeros también lo han notado, y no quieren sentarse a su lado a hacer los deberes porque dicen que “huele a pis”.

Como parte de las actividades de la asociación, un día se organiza una actividad en la que es necesario descalzarse y, de pronto, toda la sala se impregna de un olor extremadamente fuerte, que incluso los/as monitores/as son incapaces de aguantar, abriendo todas las ventanas. Pronto, todos los NNAs han identificado a Diego como el origen del mal olor, se alejan de él y abren la puerta para respirar aire nuevo, comentando a gritos la situación.

Información adicional:

La Asociación Pinar lleva 15 años en un barrio en el que viven mayoritariamente familias con escasos recursos económicos.

Diego vive en un pequeño piso con cinco perros porque su madre es amante de los animales y socia de una protectora, en la que pasa los fines de semana.

Al descalzarse, ves que las zapatillas que llevaba Diego son varias tallas más grandes que su pie.

A Diego le encanta estar en la asociación, asiste cada día muy contento y nunca se quiere ir.

Respuesta:

¿De qué tipo de violencia estamos hablando?

Posible negligencia (maltrato) y riesgo de exclusión entre iguales.

¿Qué acciones se deben emprender?

Asegurarse de que Diego está bien, comunicarse con el delegado/a de protección para dar traslado de los indicios y recoger toda la información disponible sobre Diego y su contexto familiar. Para poder hacer esto habrá que:

- **Hablar con Diego:** en esta conversación deberían estar presentes un/a monitor/a que tenga confianza con él y/o que se encargue habitualmente de la comunicación con su familia, y el delegado/a de protección.
- **Hablar con su madre:** en esta conversación deberían estar presentes el/la monitor/a que se encargue habitualmente de la comunicación con la familia, y el delegado/a de protección.
- **Hablar con el grupo de monitores/as que trabaja con Diego** habitualmente para contrastar si existe algún otro indicio de negligencia o maltrato.

Esto nos permitirá saber si el olor de Diego se debe a negligencia en el cuidado por parte de su madre, o si existen otros motivos que lo expliquen (por ejemplo, les han cortado el agua por falta de pago, atraviesan una situación económica difícil, la casa en la que viven dificulta la higiene del niño...), y si es un indicador aislado o existen otros que hay que tener en cuenta o en los que conviene fijarse.

A partir de este momento habrá que iniciar un proceso de observación y, en su caso, acompañamiento (entre otras cuestiones sobre pautas de higiene y posibles dificultades para ponerlas en marcha), y, si existen más indicadores de negligencia y/o se mantienen en el tiempo, el delegado de protección deberá proceder a comunicarlo a los

³ La elaboración y resolución de estos casos están basadas en los diseñados por XXX y XXX para la formación llevada a cabo por Holistic con equipos de intervención.

servicios sociales competentes.

Conviene, también, coordinar las actuaciones con otros entornos en los que se desarrolla la vida cotidiana de Diego (por ejemplo, el colegio), y hablar con el grupo de NNAs sobre lo que ha ocurrido y cómo se ha podido sentir cada uno.

¿Quién tiene que actuar?

En primer lugar, quienes hayan presenciado la escena o tengan sospechas de que Diego no esté recibiendo los cuidados necesarios en su hogar, que deben comunicarlo al delegado/a de protección. Puede ser necesaria, también, la actuación del monitor/a que tenga trato más cotidiano con el niño y su familia, si es una persona diferente de quien ha presenciado los hechos.

Prevención:

¿Qué podemos aprender de esta situación?

Es importante cuidar a Diego frente a las reacciones espontáneas de sus compañeros e interesarse por la situación de su familia y las causas de su falta de higiene, que parece habitual últimamente, para tratar de paliarlas y asegurar el adecuado cuidado del niño.

¿Qué acciones preventivas se podrían llevar a cabo para evitarlo?

Cuando se dan situaciones fuera de la asociación, en el marco del contexto familiar o comunitario prevenir es difícil, pero sí se puede crear un entorno de confianza para que los chicos/as se sientan seguros en contar sus experiencias. De igual manera, puede trabajarse con las familias para promover la cultura del buen trato en el hogar.

Es recomendable, también, tener en cuenta el contexto de procedencia de los NNAs a la hora de planificar las actividades. En concreto, en este caso, en el que ya se sabía que Diego tenía un problema de higiene, se podía haber adaptado la actividad, haberle acompañado a lavarse antes de empezarla, haber avisado el día anterior al grupo del tipo de actividad que se iba a realizar... evitando así la estigmatización.

¿Quiénes serían las personas responsables de hacerlo?

Todas las personas adultas de la asociación, especialmente los/as monitores/as de referencia y los/as organizadores/as de las actividades.

CASO 2

En medio de una reunión del Club de Voleibol para adolescentes del que formas parte como monitora, escuchas la conversación de tres chicas jóvenes jugadoras del club, en la que comentan que tu compañero les sigue en Instagram y les manda mensajes cada vez que publican algo diciendo que salen muy guapas.

Información adicional:

Tu compañero tiene un grupo de Whatsapp con todas las chicas del grupo para informarles del horario de las actividades que se organizan.

El año pasado organizasteis una actividad en otra ciudad, con pernocta. Escuchaste rumores de que algunos/as monitores/as habían estado de fiesta.

Respuesta:

¿De qué tipo de violencia estamos hablando?

No tenemos suficiente información como para pensar que se haya producido una actuación violenta. Se trataría de una situación de riesgo.

¿Qué acciones se deben emprender?

La información escuchada debe ponerse en conocimiento del delegado de protección, de modo que se establezcan los pasos a seguir (ej.: observación/investigación interna/medidas de prevención o sanción)

En este proceso, el delegado/a de protección deberá hablar con el monitor que intercambia mensajes con las adolescentes y revisar con él el protocolo de actuación en relación con las comunicaciones con los NNAs dentro y fuera de la entidad. Habrá que hablar, también, con las propias chicas; en esta conversación estarán presentes el delegado de protección y algún/a de los monitores/as más cercanos a ellas.

Se hablará con el grupo de monitores/as sobre los comportamientos y actividades de ocio en las salidas que se hacen con los NNAs.

¿Quién tiene que actuar?

Quien haya escuchado la conversación o recibido la información que genere sospechas de un incumplimiento del código de conducta, debe comunicarlo al delegado/a de protección, que, junto con la persona responsable del equipo de voleibol, deberán iniciar una investigación interna.

Prevención:

¿Qué podemos aprender de esta situación?

A veces resulta difícil comunicar una situación que afecta a un compañero. Es importante tener claros los límites y modos de relacionarse con los NNAs, dentro y fuera de las actividades, así como entre las personas adultas responsables cuando los NNAs están presentes o forman parte de la actividad.

¿Qué acciones preventivas se podrían llevar a cabo para evitarlo?

Trabajar con el personal sobre el código de conducta y el modo en que los/as monitores/as lo han comprendido e interiorizado como parte de la cultura de protección de la entidad.

Trabajar con los NNAs y las familias sobre qué conductas son aceptables y cuáles no, y las formas de comunicarse sobre estas cuestiones con la organización. Evaluar el mapa de riesgos para valorar si hay conductas de riesgo que no se han identificado y si están funcionando las medidas que reducirían los riesgos.

¿Quiénes serían las personas responsables de hacerlo?

El delegado /a de protección, el personal directivo del Club y, en su caso, el departamento de Recursos Humanos.

CASO 3

La Fundación Niñez Rural y Desarrollo organiza actividades de verano con los chicos y chicas de la zona en la que interviene. En junio se organizó un encuentro de una semana en Cabo de Gata.

Tuvo lugar en un albergue de la Junta de Andalucía, con 100 chicos y chicas de entre 12 y 18 años. Se organizaron todo tipo de actividades: rutas de senderismo por el parque natural, competiciones, yincanas, actividades musicales, veladas artísticas, etc.

A principios de agosto, justo antes de irse de vacaciones, el director de la Fundación recibe la llamada de la madre de uno de los NNA haciéndole saber que ha interpuesto una denuncia por abusos sexuales contra uno de sus monitores por haber abusado de su hijo durante el campamento en Cabo de Gata.

Respuesta:

¿De qué tipo de violencia estamos hablando?

Abuso sexual.

¿Qué acciones se deben emprender?

Se debe iniciar una investigación interna que establezca los hechos, sin obstruir un posible proceso policial-penal. Para ello habrá que:

- **Recibir y acoger a la familia del niño** y escuchar lo que tengan que contar, explicarles las actuaciones que se van a llevar a cabo desde la entidad y ofrecerles apoyo y asesoramiento. Se les preguntará por cómo está el niño y se les pedirán disculpas por los errores que, desde la entidad, se hayan podido cometer. En esta conversación estarán presentes el delegado/a de protección y el monitor/a que mantenga habitualmente la comunicación con la familia.
- **Escuchar al monitor** supuestamente autor de los abusos. En esta conversación estará presente el delegado/a de protección.
- **Hablar con el resto de monitores/as** que participaron de la actividad y tuvieron relación con el niño y/o con el monitor implicados. Esta conversación será propiciada y dirigida por el delegado de protección.
- **Cumplir con las obligaciones** de comunicación o denuncia previstas por la ley.

Habrà, además, que decidir, en función de lo dispuesto en los protocolos de actuación de la entidad, si se separa preventivamente al monitor de sus funciones, y revisar los mecanismos de prevención de estas situaciones y cómo ha sido su funcionamiento en este caso, para poder detectar posibles errores.

Se convocará, también, al resto de familias para explicarles lo sucedido y las actuaciones iniciadas por la entidad. En esta reunión estarán presentes: el delegado/a de protección, los responsables de la actividad y los/as monitores/as que habitualmente mantengan la comunicación con las familias.

¿Quién tiene que actuar?

El delegado/a de protección, junto con los responsables de la actividad y los/as monitores/as que habitualmente mantienen la comunicación con las familias.

Prevención:

¿Qué podemos aprender de esta situación?

En este punto no tenemos suficiente información para entender por qué ocurrió, pero es importante tener en cuenta que el riesgo cero no existe, y que, una vez la investigación se inicie, la información que obtengamos determinará qué falló.

¿Qué acciones preventivas se podrían llevar a cabo para evitarlo?

Habrà que analizar cómo se han llevado a cabo las acciones preventivas relacionadas con la selección y la formación del personal, la formación de los propios NNAs, la selección del espacio para la realización de la actividad y la elaboración de los mapas de riesgos. Se revisará el código de conducta (especialmente en relación con la situación concreta en la que se produjo el abuso) y el modo en que los/as monitores/as lo han comprendido e interiorizado como parte de la cultura de protección de la entidad.

¿Quiénes serían las personas responsables de hacerlo?

La prevención es tarea del delegado/a de protección en colaboración con los responsables de la entidad (porque debe hacerse en general) y de la actividad concreta, en este caso el campamento de verano.

CASO 4

Te llega un mensaje por WhatsApp de uno de los educadores del nuevo grupo de jóvenes que acabáis de integrar en vuestro grupo de participación juvenil indicándote que Pedro, otro de los monitores, compañero tuyo, tiene un comportamiento muy agresivo con los chicos/as. Suele gritar, perder los nervios, ser extremadamente directivo, y los chicos/as empiezan a manifestar que no quieren realizar actividades con él. El educador te lo dice en confianza.

Información adicional:

Pedro ha conseguido integrar a muchísimos nuevos grupos en el programa de participación juvenil desde que llegó a la entidad, y está muy implicado en el trabajo de la misma.

Hace unas semanas otra monitora muy joven se quejó de las malas formas de Pedro, que ya veníais observando desde hace tiempo.

Sabes que Pedro está pasando por un momento personal por el que está sometido a mucha presión.

Respuesta:

¿De qué tipo de violencia estamos hablando?

Violencia o maltrato emocional.

¿Qué acciones se deben emprender?

Quien haya recibido el WhatsApp debería poner en conocimiento del delegado de protección o de su superior el mensaje que le ha llegado, de modo que se active un procedimiento para el esclarecimiento de los hechos. Para ello habrá que:

- **Hablar con la monitora** que se quejó de las malas formas de Pedro, y con el educador que dice que Pedro tiene un comportamiento agresivo. Esta conversación se mantendrá con el delegado/a de protección.
- **Hablar con Pedro sobre su comportamiento y su situación personal**, ofreciéndole ayuda y apoyo. Esta conversación se mantendrá con el delegado/a de protección.
- **Hablar con el grupo de NNAs sobre esta cuestión** (cómo perciben su relación con Pedro, por qué empiezan a rechazar participar en las actividades con él...) En esta conversación estarán presentes el delegado de protección y los/as monitores/as que habitualmente trabajen con el grupo.
- **Valorar**, en función de lo dispuesto en los protocolos de actuación de la entidad, si se separa preventivamente a Pedro de sus funciones, y revisar los mecanismos de prevención para detectar posibles errores.

¿Quién tiene que actuar?

La persona que ha recibido la queja del educador, debe comunicarlo al delegado de protección. El delegado/a de protección, con la colaboración del superior de Pedro y de los/as monitores/as del grupo de NNAs, serán quienes lleven a cabo estas actuaciones.

Prevención:

¿Qué podemos aprender de esta situación?

A veces resulta difícil comunicar una situación que afecta a un compañero.

Pedro también necesita apoyo.

Es importante mantener la comunicación abierta con el grupo de NNAs para detectar pronto situaciones de malestar cómo esta.

¿Qué acciones preventivas se podrían llevar a cabo para evitarlo?

Habría que analizar cómo se han llevado a cabo las acciones preventivas relacionadas con la selección y la formación del personal, la formación de los propios NNAs y la elaboración de los mapas de riesgos. Se evaluará el código de conducta (especialmente en relación con la situación concreta en la que se está produciendo la violencia) y el modo en que los/as monitores/as lo han comprendido e interiorizado como parte de la cultura de protección de la entidad.

¿Quiénes serían las personas responsables de hacerlo?

La prevención es tarea del delegado/a de protección en colaboración con los responsables de la entidad (porque debe hacerse en general) y de la actividad concreta. En su caso, también de la persona responsable de recursos humanos.

CASO 5

Durante un taller de teatro social organizado por una asociación cultural, un grupo de adolescentes está ensayando para la obra de fin de curso. Se realiza el último ensayo general, con prueba de vestuario incluida. Rebeca, una de las participantes, de 15 años, se queda la última y se niega a cambiarse la ropa delante del resto.

La monitora, con la que tiene muy buena relación, en su afán por terminar cuanto antes, le anima y le presiona para que se cambie rápido, y los demás chicos empiezan a impacientarse. De repente, Rebeca explota y empieza a gritar y a llorar, y se va del ensayo.

Información adicional:

La estudiante ha sido parte del programa de teatro durante dos años.

Nunca ha presentado un comportamiento extraño o preocupante, pero es muy tímida y retraída.

La monitora de teatro explica que últimamente Rebeca estaba muy cercana a ella.

Un compañero dice que en su casa su padrastro le pega a menudo y su madre no hace nada.

Respuesta:

¿De qué tipo de violencia estamos hablando?

En este momento no tenemos suficiente información para establecer si es maltrato físico intrafamiliar (como informa su compañero) o hay algo más y/o diferente.

¿Qué acciones se deben emprender?

La monitora debe comunicarse inmediatamente con el delegado/a de protección para activar el proceso: asegurarse de que Rebeca está bien, recoger toda la información disponible sobre Rebeca y su contexto familiar. Es importante averiguar si hay situaciones preocupantes anteriores y si existe violencia en el ámbito familiar. Para ello habrá que:

- **Hablar con Rebeca para tratar de aclarar si está viviendo una situación de violencia en su familia**, ofrecerle apoyo y explicarle cuáles van a ser nuestras actuaciones (por ejemplo, si vamos a hablar con su familia, comunicar o denunciar la situación que está viviendo, etc.) En esta conversación deberían estar presentes el delegado/a de protección y la monitora que tiene con ella una relación más cercana.
- **Hablar con el compañero que facilitó la información** acerca de la actitud del padrastro de Rebeca. En esta conversación deberían estar presentes el delegado/a de protección y un/a monitor/a con el que el chico tenga una relación cercana.
- **Hablar con la monitora que manifiesta tener una relación cercana con la niña**. Esta conversación debe mantenerse con el delegado/a de protección.
- **Ponerse en contacto con la familia de Rebeca**, teniendo en cuenta siempre lo que ella haya manifestado, y valorando el tipo de actuación que se debe realizar si se tienen sospechas de que, efectivamente, está siendo maltratada por su padrastro. Esto lo hará el delegado/a de protección, en su caso, acompañado por el/la monitor/a que habitualmente se comuniqua con la familia de Rebeca.
- **Cumplir con las obligaciones de comunicación y denuncia** si se concluye que puede existir un riesgo para Rebeca.

¿Quién tiene que actuar?

La monitora tiene que comunicarlo al delegado/a de protección, que llevará a cabo las diferentes actuaciones acompañado y apoyado, en cada caso, por los monitores/as que tengan mayor relación de confianza con cada uno de los NNAs implicados y con la familia.

Prevención:

¿Qué podemos aprender de esta situación?

Con la información de la que disponemos es difícil hacer un análisis profesional. No se espera de los/as educadores/as que lo hagan ni que resuelvan la situación, pero sí que comuniquen cambios en comportamiento, reacciones extremas etc...

Podemos aprender que hay NNAs que necesitan de un espacio más privado o apartado para cambiarse, por diferentes motivos, y que hay que proporcionárselo.

¿Qué acciones preventivas se podrían llevar a cabo para evitarlo?

Cuando se dan situaciones fuera de la asociación, en el marco del contexto familiar o comunitario prevenir es difícil, pero sí se puede crear un entorno de confianza para que los chicos/as se sientan seguros en contar sus experiencias.

Es posible, también, estar atentos a los posibles indicadores de malestar o dificultad que puedan apreciarse en los NNAs.

¿Quiénes serían las personas responsables de hacerlo?

Todas las personas adultas de la asociación, especialmente los/as monitores/as de referencia y los/as organizadores/as de las actividades.

