



14.1. PRESENTACIÓN DE LAS CONCLUSIONES DEL IX CONGRESO ESTATAL DE INFANCIA MALTRATA “TRABAJANDO EN RED: CLAVES PARA AVANZAR”.

María Antonia González Jiménez

Vicepresidenta de La Asociación Castellano-Leonesa para la

Defensa de la Infancia y la Juventud (REA).

Orientadora de I.E.S. Terapeuta Familiar.

UN ANTES Y UN DESPUÉS EN EL BUEN TRATO A LA INFANCIA. LAS CLAVES QUE NOS IMPULSAN A TRABAJAR EN RED Y AVANZAR

Ha pasado ya un tiempo desde que finalizó el IX Congreso Estatal de Infancia Maltratada en Valladolid y puede resultar obsoleto para el lector acercarse a las páginas de este libro con esta referencia. De ahí nuestra justificación y la invitación a ver este documento como una gran oportunidad para volvernos a asomar, ahora ya con perspectiva, a lo que significaron y siguen significando las enseñanzas y aprendizajes de aquellos días en los que tuvimos la oportunidad de compartir con grandes profesionales, y numerosos⁴ colegas, de todas las ramas del saber -psiquiatría, psicología, servicios sociales, sanidad, periodismo, educación, sociología, justicia, protección a la infancia, cuerpos y fuerzas de seguridad, etc.-preocupaciones sobre esa gran lacra que es el maltrato a la infancia, pero sobre todo prácticas de buen hacer. La variadísima y numerosa oferta de ponentes unida a un importante número de asistentes nos permitió vislumbrar soluciones, claves de mejora, experiencias que funcionan, y sobre todo, una gran ilusión y disposición para mejorar nuestras prácticas. “Trabajo en red: claves para avanzar” lema del Congreso se hizo realidad. El conocimiento y los saberes puestos en común y contruidos a partir de las aportaciones de los ponentes con sus conferencias, mesas redondas, talleres, comunicaciones, etc. y la contribución, con su asistencia activa, de los trescientos congresistas ha permitido elaborar un material de gran calidad, compendiar el documento⁵ que tienes en tus manos y hablar de un *antes* y un *después* en lo que se refiere al buen trato a la infancia.



El antes fue el largo, exhaustivo y reflexivo trabajo de análisis cualitativo de un grupo de personas voluntarias de REA que durante algo más de dos años intentó encontrar alternativas al malestar profesional y a las necesidades que surgen al enfrentarse, en muchos casos, a un complejo trabajo y a una no del todo adecuada protección a los menores en riesgo y/o maltratados. La necesaria coordinación profesional en el sentido de aunar todos la mirada hacia el menor y pensar juntos cómo conseguir su *buentrato*. La gran oportunidad de seguir indagando y dar un paso más en este sentido se hizo realidad al adquirir REA la responsabilidad de organizar el IX Congreso Estatal de Infancia Maltratada.

El después: El serio y riguroso planteamiento del Congreso exigía otras dos metas, continuidad y rentabilización. Fue cuantiosa la información y formación recibidas, las enseñanzas y los aprendizajes compartidos, pero, sabemos que no es lo mismo saber que saber hacer, saber ser, o saber estar y que cada día se detecta más la necesidad de mejorar nuestras competencias profesionales. Junto al reto de la actualización de nuestras prácticas se añade el de los cambios valorativos y actitudinales de las personas y como explica Fullan¹, los cambios en los sistemas complejos son lentos, "el cambio es un proceso, no un acontecimiento". Sólo se generan y se producen cambios, cuando cada persona se siente parte del proceso, entendido, valorado, involucrado como nodo de una red, y con fuerza. Poner en práctica lo aprendido lleva tiempo y requiere continuidad. Hemos de seguir acercándonos unos a otros, como profesionales interesados activamente por el buen trato a la infancia. Y en ese acompañamiento de cambio mutuo, en contacto contigo, lector que te acercas ahora a estas páginas, queremos seguir trabajando.

La calidad de los materiales elaborados por los ponentes, sus posibilidades a la hora de ofrecer líneas y alternativas para el cambio, no podía quedar únicamente en los *maletines de viaje* de aquel evento y en el conocimiento de los asistentes. Por ello, este

¹ Fullan, M. & Stiegelbauer, S. (1997). El cambio educativo. México, DF: Ed. Trillas.



material que ponemos en tus manos pretende ser otro punto de partida con gran capacidad para la acción. Las múltiples iniciativas que aquí se recogen son para muchos niños y niñas un foco de esperanza.

EL PUNTO DE PARTIDA, LA LÓGICA Y COMPLEJA REALIDAD

Es cierto que a lo largo de las páginas que siguen vamos a constatar preocupantes carencias e irregularidades en todos los sistemas. Pero no es menos cierto que, a la par, van a ir poniéndose a la vista numerosas ideas que van convirtiendo las carencias en retos, muchos ya iniciados, algunos incluso consolidados, y todas verdaderas aportaciones enriquecedoras para el futuro más próximo.

Mirar así la realidad nos permite ser optimistas. Nos acercamos a una cruda verdad lógicamente muy compleja. Somos muchos los implicados, cada uno con una procedencia, formación, estatus profesional y experiencia vital y profesional. Estamos engranados en una maquinaria conjunta de organismos, y con algo primordial "entre manos", con realidades familiares que nos "remueven" emocionalmente, queramos o no, lo manifestemos en mayor o menor medida. Todos pretendemos resolver las diferentes situaciones de la mejor manera. Eso está claro, no hay duda. Pero lo cierto es que son muchas las ocasiones en las que alguna de las múltiples variables se nos escapa. Y al final de la cadena, un niño o niña sufre, y, los adultos que están al lado, sus adultos, sus padres o tutores, no encuentran fórmulas para cómo reconducirse, atrapados, también con sufrimiento, en situaciones que no saben o no pueden solventar.

En este capítulo introductorio² nos vamos a parar en el análisis de esas lógicas dificultades con que nos encontramos los profesionales, pero liberados de culpas, para

² Capítulo que intenta compilar a modo de amplias conclusiones todo lo trabajado en el Congreso. Los autores de los sucesivos capítulos, ponentes en el evento, posiblemente se reconocerán en buena parte de las ideas que aquí plasmamos. El clima de conocimiento compartido, como red de redes, nos ha facilitado la tarea de escribir estas líneas y, de alguna manera, interiorizadas sus enseñanzas, hacer nuestros los aprendizajes.



poder hacer *indagación apreciativa*, como Félix Castillo nos va a señalar posteriormente en su documento. Vamos a intentar ver la luz, vislumbrar, a través de las siguientes líneas, la cantidad de posibilidades que tenemos en nuestras manos.

El mayor reto con que nos enfrentamos los profesionales consiste en manejar al mismo tiempo la gran variedad de contextos, en los que interviene un gran número de agentes sociales, sin perder nunca de vista el principal foco de actuación que es el menor como víctima. Así, la coordinación de la red asistencial y las buenas prácticas profesionales se convierten en instrumentos de capital importancia para preservar al menor y/o su familia de futuras revictimizaciones.

Como decimos aparece la lógica dificultad de coordinación entre las diferentes instancias y profesionales implicados durante todo el proceso de actuación (observación, detección, deliberación, indagación, inspección, toma de decisiones, toma de responsabilidades, actuaciones, etc.). Surgen las razonables respuestas de los diferentes servicios, cada uno desde su mirada, a un mismo caso, con las lógicas diferencias. En principio, parece que no es lo mismo el acercamiento que puede hacer a un caso un trabajador social que un psiquiatra o un juez, o un agente del orden, pero estas discrepancias, en numerosos casos, son las que dificultan encontrar puntos de acuerdo y perpetúan el problema o incluso lo agravan. Es en algunos casos, quizás porque son más mediáticos, porque todos reconocemos que sabemos menos de ellos, porque entrañan grandes dificultades y nos obligan a poner las cartas boca arriba, incluso muchas veces sin saber porqué, donde detectamos la gran necesidad del esfuerzo compartido. Y entonces nos cuestionamos ¿Cómo ser diligentes? ¿Cómo velar porque la gestión y las decisiones sean protectoras, minuciosas, tempranas, vigilantes, etc? ¿Cómo garantizar el control de calidad de la actuación final? Al mismo tiempo, estamos hablando de factores humanos. Como decíamos al principio, es cuestión de saber pero también de saber ser, saber estar o saber hacer. Y la actitud de los profesionales implicados es otro de los puntos clave que interfiere en la detección y en la manera de enfrentarse a las situaciones de maltrato.



Está probado el malestar que surge en las personas, en general, y también en los profesionales, cuando nos enfrentamos a un caso de maltrato, más si es abuso sexual, Olga Guerra más adelante nos hablará de ello. En ocasiones es como si el profesional en vez de sentir la necesidad de proteger al menor buscara cómo protegerse a si mismo. Como racional mecanismo de defensa negamos las evidencias e incluso nuestras propias percepciones. Aparecen miedos y temores, es un fenómeno que asusta, nunca se tiene la completa certeza de estar totalmente seguro de lo que se observa. En muchas ocasiones, por desconocimiento, por falta de formación sobre los aspectos relacionales de la comunicación humana. Una cosa es lo visible, lo que vemos que ocurre, lo lineal, y otra cosa la realidad, la *circularidad* que se esconde detrás. Es complicado traducir unos hechos, aunque aparezcan certidumbres, como maltrato y menos como abuso. La carga emocional y el agotamiento que conllevan estos casos impulsan en muchas ocasiones a quitarles importancia haciendo análisis superficiales y pasando página buscando respuestas urgentes y apresuradas, un tanto irreflexivas que conllevan peligrosas consecuencias y errores inexcusables: se pierde la posibilidad de desentrañar lo sucedido, el menor y/o su familia terminan desdiciéndose de lo manifestado, se niega el testimonio, el menor se queda en situación de peligro por la imposibilidad de demostrar lo que estaba ocurriendo, nos impide sacar al niño de la situación e incluso se pueden intensificar los malos tratos.

Tan importante es proteger a los niños como a las personas que ayudan a mejorar las condiciones de protección de los niños. Los sistemas institucionales deberían tener presente que el mejor recurso para la prevención y el tratamiento del maltrato es el propio profesional. Perder a un profesional, por cualquier causa, en la "cadena" de trabajo sobre un caso, no sólo es el coste económico que implica su formación y experiencia, sino sobre todo la pérdida de la experiencia y competencia, y la garantía de una intervención específica adecuada. El cambio y mejora de las redes hemos visto que depende, lo primero, de los propios profesionales que participamos en ellas y de cómo nos organizamos. Hemos de analizar y seguir aprendiendo sobre cómo manejar las



relaciones de poder donde aparece la negociación y el acuerdo. La justa necesidad de reconocimiento profesional, de credibilidad, de encontrar apoyo institucional cuando se lucha por una calidad en la atención que se presta a los usuarios, sobre todo a los niños y niñas, incide directamente a modo de excéntrica espiral en la calidad de nuestra atención hacia ellos. ¿Es posible que necesitemos que nos traten mejor a los profesionales para que podamos tratar mejor a la infancia? Los profesionales no perciben que el papel clave que realizan sea valorado institucionalmente. Conocen que son muchos los casos en los que su función está más dirigida a la tramitación del expediente, a responder a la burocracia y a rellenar los papeles que exige la administración, que a apoyar al menor y a la familia y/o a colaborar con otros profesionales de la red.

Las redes instauradas por la necesidad de los propios profesionales de Servicios Sociales, del ámbito Educativo, Sistema Protección de Menores, Sanidad, etc., y las creadas oficialmente en alguna comunidad autónoma son lugares responsables que pueden servir de argumento para acelerar procesos y desbloquear los conflictos directivos-políticos. Allí se hacen propuestas muy estudiadas, se debate entre profesionales, se conoce el trabajo del otro, las dificultades de su propia red, se producen procesos de colaboración hace años impensables y se puede practicar el respeto profesional desde la responsabilidad compartida.

A PESAR DE LA COMPLEJIDAD Y LOS OBSTÁCULOS EXISTE UN MODELO Y MARCO DE TRABAJO EN EL QUE UNA AMPLIA MAYORÍA DE PROFESIONALES SE VE SATISFECHA Y VALORA QUE LOS CASOS MEJORAN O INCLUSO, EN NUMEROSAS OCASIONES, SE RESUELVEN.

Mirar los casos, mirándonos como parte de tales redes de redes, expande nuestra capacidad de actuar, colaborar y atribuir sentido a realidades humanas a menudo muy desbordantes.



Se propone un modelo ecológico como activador de los recursos existentes o posibles. Construcción de una sinergia entre profesionales que proteja, a la vez, la especialización y la mirada global y conjunta.

En esta propuesta el niño se siente escuchado, se conecta emocionalmente, no se le patologiza, las familias dejan de ser dependientes de las instituciones, mejoran, se rompe o cambia, en muchos casos, la *homeostasis*, el equilibrio familiar que ha hecho que la historia funcionase así. Y se crea una nueva perspectiva, se cambia la mirada.

La capacidad de producir cambios en un contexto no depende de las características o las particularidades que emergen de esta situación, por ejemplo, el contexto del maltrato. La capacidad de generar cambios, como profesionales de las relaciones de ayuda, depende más de las herramientas con las que observamos estos sistemas. *Si nuestra forma de concebir el maltrato y sus efectos sigue anclándose en las concepciones patológicas, en las metáforas inmovilistas que produce el control, el paternalismo y la coerción como estrategia de cambio, los contextos de maltrato, a los que pertenecemos también los profesionales, se ampliarán, y formaremos parte del problema, cuando no de las soluciones*³.

Se trata de conjugar el realismo de nuestras posibilidades con la potencia de la creación de una nueva manera de articular las respuestas.

Familia y profesional forman parte de un mismo sistema y se influyen y co-evolucionan conjuntamente. Siempre tendrá más fuerza la familia, la red en la que está inconscientemente atrapada, que el profesional que pretende introducir cambios. Hemos de convertirnos en vendedores de top-manta como dice Cirillo⁴, y no de centro comercial acreditado. La recuperabilidad y capacitación de la familia no sólo depende de sus variables internas, sino también de la capacidad que el sistema comunitario tiene de establecer marcos estables de relaciones sanas y trabajo conjunto.

3

4



El apoyo de la red social es un componente imprescindible en una estrategia y metodología global de intervención con las familias, para realizar cambios que conduzcan a su capacitación y competencia.

Los programas de prevención e intervención dirigidos a la infancia y a sus familias han de ser integrales, incluir diseños desde la globalización y desarrollados a partir de la interacción de los diferentes servicios presentes en cada caso, en la red comunitaria. Los procesos de intervención deben ser entendidos como dinámicos.

Cada red es "única", compuesta por diferentes personas, en contextos locales diferentes y con relaciones e interrelaciones peculiares. Al igual que cualquier investigador explorador que trabaje en una realidad llena de incertidumbre, no existe un camino único y certero que garantice el éxito, pero sí disponemos de algunas claves y herramientas que sabemos que funcionan.

Se trata de hacer más de aquello que funciona.

Entender la familia como globalidad. Las conductas de sus miembros están interrelacionadas y en una interconexión constante con su entorno.

La mirada debe ser amplia y estar dispuestos a aprender de la realidad. Cada caso es singular, no se pueden establecer de manera estereotipada claves de funcionamiento. La imposición de estrategias y técnicas, de unos servicios e instituciones sobre otros, sin reflexión y debate, no son fórmulas útiles para atajar los problemas de maltrato. Nuestra actuación nunca será efectiva sin la coparticipación de todos los implicados. La participación permite que cada uno se sienta competente en el desarrollo de su tarea, mejorando su análisis de la realidad y desmontando determinados prejuicios. La comunicación que se propicie entre los miembros de la red, su contenido y su forma, es un factor clave que habría que cuidar intencionalmente en todo este proceso. Los



profesionales sociales somos inevitablemente nodos en una red de relaciones, y los casos y su evolución tienen que ver con procesos casi siempre implícitos e informales. La descripción e interpretación de las circunstancias específicas de una realidad social, tienen siempre que ver con una mirada interna de los individuos que en su función de nodos relacionales, establecen las conexiones, sostienen la perpetuación de las redes relevantes y deciden sobre su propio comportamiento.

Las redes relacionales definen y son definidas recursivamente en su interacción con sus nodos individuales, las personas, redes en sí mismas, también. "Somos porque Inter-Somos"⁵.

Aprender es cambiar, pero si queremos que algo cambie sólo tenemos control sobre nuestro propio cambio.

La complejidad de la problemática del maltrato infantil requiere de la participación de diferentes recursos profesionales, dependientes de distintos servicios e instituciones. Trabajar en red es algo más que la simple coordinación institucional. Es ponerse a trabajar conjuntamente, compartir metas, programas, diseñar actuaciones conjuntas, compartir recursos y resultados. La metodología de trabajo en red mejora la eficacia del trabajo realizado disminuyendo el estrés de los profesionales implicados al convertir en responsabilidad común el abordaje de los casos, previniendo fenómenos de "personalización" o de "difusión de responsabilidad" entre los profesionales.

SE HA PUESTO SOBRE LA MESA QUE ACTUAR BAJO EL PARAGUAS DE ESTE MODELO CONLLEVA UNAS NECESIDADES DE FORMACIÓN E INFORMACIÓN

Cambiar la manera de pensar para poder cambiar la manera de actuar, y, sobre todo, optar por un cambio de actitud requiere formación e información. Pero no cualquiera.

⁵ F. Castillo.



También será bajo el mismo "paraguas". Es necesaria una formación en trabajo en red profesional que promueva:

Contenidos:

- Enseñar y aprender la psicología y las necesidades socioemocionales de los niños y niñas.
- Avanzar en el modelo de terapia familiar e intervenciones sistémicas, sus técnicas, estrategias y aplicaciones a las diferentes tipologías de maltrato, además de cómo intervenir en red con profesionales de otros sistemas.
- Formación en el tema específico de los malos tratos y abusos sexuales a menores.
- Informar de los servicios existentes y de los procedimientos que se deben seguir. Por ejemplo, es fundamental la formación en el diagnóstico del abuso sexual en menores.
- En otras ocasiones, la finalidad de la formación/información es que la familia o responsables del menor aprendan a ponerse en contacto con las Instituciones adecuadas según las dificultades que detecten.
- Es necesario definir y planificar formación sobre cuáles son las características de las figuras de apego para los niño/as de protección para que les puedan asegurar cierta estabilidad afectiva.
- Información/formación con el fin de sensibilizar a las familias y al conjunto de la ciudadanía acerca de su necesaria implicación en la mejora de la convivencia en diferentes contextos.

⁶ Son propuestas elaboradas a partir de las recogidas en el Congreso de Valladolid.



- Difusión de los factores de riesgo de las conductas violentas, así como sobre los factores de prevención. Por ejemplo, periodismo preventivo.
- Difusión sobre los datos, debidamente contrastados y contextualizados, de los observatorios de convivencia –europeo, estatal y autonómicos-, comparándolos con las normas que regulan la gestión de la convivencia democrática. Los resultados de estos observatorios pueden proporcionarnos informaciones muy útiles para el análisis, evaluación y valoración de la convivencia en los centros educativos, así como para revisar o proponer nuevos planes y medidas, priorizando las de carácter preventivo. Y además, han de ser datos debidamente recogidos, no como simples números de “niños con mal comportamiento” o “reincidentes”... y sin tener en cuenta los procesos interactivos de las relaciones. Se supone que estos datos se recogen también desde el modelo ecológico y sistémico. No es lo mismo contabilizar cuántos alumnos y alumnas presentan problemas de comportamiento, reinciden, agreden, etc. como si esto fuera algo aislado y que sólo depende del alumno, que contabilizar y analizar las interacciones entre un determinado modelo de participación y una concreta organización escolar, el clima de centro, las responsabilidades profesionales, y las actuaciones contrarias a esta convivencia de un alumno concreto.
- Información y análisis sobre la implantación y resultados de los planes de convivencia y otros programas de intervención en los centros educativos.
- Información/formación sobre los procesos de actuación de todos los implicados, más allá de la simple aplicación de unos protocolos, para afrontar las situaciones de falta de disciplina, disrupción, acoso y maltrato entre alumnos y casos de violencia grave.
- Información crítica acerca de las situaciones de violencia simbólica y real que se producen en distintos ámbitos sociales y que, de manera directa o indirecta, influyen o pueden influir en los comportamientos de la infancia y la adolescencia: deporte,



televisión, publicidad, Internet, videojuegos. Convendría extremar el control de los protocolos fijados en televisión sobre la emisión de contenidos en determinadas franjas horarias, así como revisar aquellos otros puntos que vulneran, tanto en televisión como en otros medios y escenarios, la protección y los derechos de la infancia.

- Información y análisis sobre las nuevas manifestaciones y significados del conflicto, la violencia y otras conductas disruptivas y los nuevos paradigmas a la hora de encontrar soluciones.
- Difusión de buenas prácticas de convivencia. Enfatizar las buenas noticias constituye, también, un merecido reconocimiento social a la labor de los profesionales más comprometidos.
- Promover programas psicoeducativos y comunitarios, en los que se trabajen habilidades parentales al mismo tiempo que contenidos de desarrollo personal, parece constituir un modelo de intervención eficaz para atender las necesidades de apoyo y formación que presentan las familias en situación de riesgo psicosocial. Permite a los miembros de familias en situación de riesgo, crecer como personas al mismo tiempo que optimizar su desempeño como madres o padres.

Quién y Cómo:

- La Universidad y los Master tendrían que tener cierta responsabilidad en ello. La falta de conocimiento, formación y sensibilización de los profesionales existe prácticamente en todos los ámbitos. En todas las carreras podría existir algún módulo de formación en este sentido, ámbito jurídico, social, educación, fuerzas del orden...
- Celebración de encuentros y seminarios en el ámbito estatal y en las distintas Comunidades Autónomas con la presencia de coordinadores de redes y proyectos



de convivencia escolar y social, Derechos Humanos, Educación por la Paz, periodistas especializados, responsables de gabinetes de comunicación de administraciones educativas, médicos, entidades, fundaciones del sector, profesores, pedagogos, sindicatos, y otros profesionales relacionados con esta temática.

- Espacios de intercambio como, por ejemplo, jornadas de formación y programas de comunicación clarificando las responsabilidades de cada administración y de cada equipo. El conocimiento y la capacidad de actuación conjunta de los técnicos se debe fomentar utilizando la formación en red de todas las instituciones.
- Escuelas humana y psicológicamente más saludables. Escuelas en convivencia que enfatizan la importancia de la construcción colectiva de los cinco ejes de la propia institución y de sus recursos —currículo, organización, profesorado, familia y contexto—a la hora de abordar el fenómeno de la violencia escolar. Huir de los «s sofisticados programas expertos» novedosos y «milagreros», como, por ejemplo, todos a formarnos en cómo tener un “*maletín de mediación*”, cuando, a lo mejor, la práctica habitual de control de nuestra institución es el *parte de amonestación*. Hemos de acercarnos a una práctica basada en el respeto, la construcción colectiva del conocimiento, la solidaridad, la justicia escolar y la seguridad afectiva dentro de un concepto de ciudadanía democrática.
- Formación a familias: Frente a modelos de formación más academicistas basados en el “deber ser”, el modelo experiencial facilita el que los padres y las madres tomen conciencia de lo que ya están realizando, analicen las consecuencias que se puedan asociar a sus pautas educativas y que, en función de este análisis, puedan explicitar un compromiso de cambio que favorezca el desarrollo y la educación de sus hijos e hijas.



- Puesta en marcha de campañas educativas para las familias en situación de riesgo, y de campañas de sensibilización para la detección precoz de situaciones de desamparo.
- Figuras como los mediadores del cambio para poder motivar a aquellos padres, madres o tutores legales de familias más desfavorecidas. De esta manera, la cercanía, comprender sus carencias, fomentarles el que sean protagonistas de todo su proceso de formación, detectar sus fortalezas, la confidencialidad, el ayudarles a reestablecer sus redes de apoyos, etc., son aspectos que favorecerían la motivación y el interés de estos padres o madres. Además, el trabajo en red, el que los educadores compartan un mismo modelo de formación e intercambien sus experiencias, constituye un gran apoyo para la difícil tarea educativa con estas familias más desfavorecidas.
- Los niños y las niñas tienen mucho que decir. Ellos también son parte de la red. Tenemos que seguir aprendiendo a cómo incorporarles activamente en las entrevistas, con sus sugerencias y sus razones.
- Promover la participación y la responsabilidad de los jóvenes, como nodos de la red, en el diseño y desarrollo de los procesos de planes, programas, etc. para conseguir una vida independiente y salir de situaciones de maltrato.
- Trabajar de forma conjunta, menor y adultos, permite que todos se sientan validados y responsables de los cambios, que aporten soluciones acordes con su estilo educativo y personalidad, y que el trabajo en común continúe, independientemente del terapeuta, una vez finalizada la terapia.

EN PARALELO, ACOMPAÑANDO TODO ESTE PROCESO, APARECEN LAS NECESIDADES LEGISLATIVAS Y NORMATIVAS



Volvemos a resaltar, como lo hacíamos en el Informe⁷ sobre “La protección del Menor en Castilla y León”, que la publicación de la Ley 14/2002, de 25 de Julio, de Promoción, Atención y Protección a la Infancia en Castilla y León, así como los Decretos y demás normativa que la desarrollan, han supuesto un gran paso en la concepción del sistema de protección. Se prescribe, a través de su articulado, que proteger a un menor no supone sacarlo de un contexto problemático y evitarle riesgos o maltratos, sino que conlleva el ser capaces de garantizar la plena satisfacción de sus necesidades personales y sociales.

Aún así, después de estos años de vigencia de esta intachable y ambiciosa ley, pensábamos entonces, y ahora lo corroboramos, su aplicación aún dista bastante de sus objetivos. Las leyes con que nos movemos y los decretos aún no explican ni ayudan a resolver el cúmulo de decisiones e ingredientes que hay que poner en marcha cotidianamente respecto a los casos de maltrato. Es preciso la disposición de un “marco” general, que conlleve una legislación, unas políticas y unos procedimientos de actuación, que expliciten, promuevan y concrete cómo se puede llevar a la práctica el trabajo en red y que permita estructuras formales e informales en las que desarrollarlo. Son condiciones no sabemos si del todo imprescindibles, pero sí esenciales, para que el trabajo, compartido entre diferentes sectores de la administración pública e instituciones varias, pueda llevarse a cabo.

Es necesario que desde la cobertura de la Ley, se puedan establecer herramientas que permitan hacer realidad intervenciones protectoras donde los diferentes profesionales implicados, directa o indirectamente, vean reflejadas sus funciones y potencialidades. Sería muy conveniente, elaborar guías y propuestas de intervención interinstitucional que favorecieran la atención sistémica a los menores en situación de riesgo y sus familias. Y hace falta, por ejemplo, establecer más competencias a servicios e instituciones que se encuentran infrautilizados y con cortapisas burocráticas y

⁷ “La protección del Menor en Castilla y León” Informe 2006-07. Dificultades encontradas y propuestas de mejora. REA. Valladolid Noviembre de 2007.



competenciales que estarían en situación óptima para colaborar en la lucha contra el maltrato infantil. Por ejemplo fuerzas del orden, centros educativos, etc. Todo ello debería hacerse con la adecuada adaptación legislativa y administrativa, en forma de convenios o protocolos entre diferentes instituciones, que dieran cobertura legal a cuantas actuaciones se pudieran desarrollar, o como de hecho ocurre, en muchos casos, ya se están realizando.

Y AÚN SABIENDO QUE NO SON LA ÚNICA SOLUCIÓN, SE DETECTA LA NECESIDAD DE RECURSOS MATERIALES Y PERSONALES, ASÍ COMO LA RENTABILIZACIÓN DE LOS YA EXISTENTES.

Hay que proteger las redes existentes, es mucha la tarea ya iniciada y hay que seguir creando, pero no puede depender sólo de profesionales motivados. Es necesario buscar los intereses comunes y el beneficio no sólo para el menor y las familias sino también para los profesionales.

Algunos de los problemas de recursos detectados y las consecuentes propuestas son:

- Creación de un servicio especializado multidisciplinar de referencia para la evaluación, investigación y tratamiento de casos de maltrato, sean o no de Protección de Menores.
- Creación en cada comunidad autónoma de una oficina de defensa del menor funcionando 24 horas.
- Creación de centros de referencia para la evaluación y tratamiento de víctimas.
- Creación de centros de referencia para la evaluación y tratamiento de agresores juveniles y adultos.



- Especialización acreditada de los profesionales que intervienen en el proceso.
- Necesidad de Protocolos de Actuación Unificados en caso de Malos Tratos Infantiles del Observatorio de Infancia.
- Protocolos para mejorar no tanto la idoneidad de las familias acogedoras, sino los criterios que se usan para dicha valoración, especialmente cuando se trata de la familia extensa del menor.
- Garantizar la continuidad de la dotación de profesionales organizando las sustituciones para evitar las disminuciones temporales de plantilla
- Creación de *figuras organizativas supervisoras* que promuevan la mejor coordinación, en cada caso, de los técnicos comunitarios implicados, protección, servicios sociales, salud, educación y fuerzas de orden público, incluyendo su actuación obligatoria cuando existan discrepancias de profesionales de otros servicios públicos con el plan de caso de un menor.
- Favorecer la creación y mantenimiento de centros de recursos y de documentación con bases de datos, bibliografías, publicaciones especiales, revistas electrónicas sobre el tema.
- Elaboración de protocolos para el tratamiento de la información relacionada con la violencia y el acoso escolar. En este apartado conviene decidir cuestiones relativas a la protección de la víctima, el derecho a la intimidad de los alumnos y personas implicadas y otros aspectos éticos. Al uso contrastado de fuentes. Al acuerdo consensuado, a partir de lo que se establece en la comunidad científica educativa, sobre la definición y distinción entre conflicto, conductas disruptivas, falta de disciplina, acoso escolar, violencia de género, racismo o maltrato étnico, faltas leves y



graves, o violencia grave y de baja intensidad y al tratamiento contextualizado de la noticia.

- Como antes señalábamos, hay muchos servicios e instituciones en España, como los servicios policiales, que se encuentran sobradamente preparados, tanto técnica como humanamente, con gran capacidad para implicarse más en esta problemática. Es necesario que se les dé más competencias en tales asuntos, ya que se encuentran en situación óptima para colaborar en la lucha contra el maltrato infantil.
- Protocolos de detección compartidos. Son muchos los signos de alarma que hacen pensar en situaciones de riesgo para la salud psicosocial de los niños y adolescentes: manifestaciones clínicas frecuentes con variedad y amplitud de síntomas, inquietud y déficit de atención, temperamento difícil, rabietas repetidas, reacciones desproporcionadas, todos ellos indicadores de la presencia de un medio familiar desfavorable, sin pautas, límites o normas, a veces al borde de la violencia, los malos tratos y los comportamientos delictivos, situaciones en las que los niños se inician precozmente. Generalmente estos niños terminan con diagnósticos de Trastorno por Déficit de Atención o modalidades parecidas, como "*pacientes identificados*", tomando medicación en muchos casos, y siendo, además, revictimizados por las instituciones.
- Acercar los servicios de salud al lugar donde se encuentran los adolescentes para facilitar su atención sin alterar su tiempo escolar. La coordinación de los centros de salud con educación es urgente.
- Recursos para los nuevos retos como la familia emigrante y la atención a menores extranjeros no acompañados.
- Materiales didácticos promoviendo buentrato.



- Recursos más específicos, formados y especializados en garantizar un adecuado ajuste psicosocial para los menores en acogimiento residencial. Sabemos que suelen presentar una mayor incidencia y gravedad de problemas de conducta que el resto de la población de su misma edad y de esto no son ellos los únicos responsables. Las intervenciones han de crearse de manera individualizada y habrá casos que precisen de un tratamiento clínico concreto, para lo que sería preciso una figura especializada en el campo de la psicología o psiquiatría.
- Además es necesario que las intervenciones estén orientadas en muchas ocasiones a las diferencias de género y que exista un diseño diferencial de las mismas.

UN PROCESO DE ESTE TIPO SÓLO FUNCIONARÁ SI SE ACOMPAÑA DE UN PROCESO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO, TAMBIÉN EN RED, QUE PERMITA IR CONOCIENDO E INTRODUCIENDO LOS CAMBIOS PRECISOS

No se puede afirmar que existe trabajo en red únicamente porque el modelo y el marco estén establecidos, porque haya recursos, e incluso porque la propia percepción de los servicios y profesionales implicados les diga que así están funcionando. Sólo se podrá hablar de trabajo en red cuando los resultados o efectos sean los deseados para los menores y sus familias. Esto conlleva establecer seguimientos desde los que poder conocer el amparo y protección que están alcanzando los niños, niñas y adolescentes en situación de riesgo o desprotección y sus familias con estas intervenciones.

Es necesaria una evaluación continua de los sistemas nacionales, regionales y/o autonómicos de protección a la infancia y a la adolescencia.

Hace falta desarrollar una evaluación de la eficacia de la ley y de los instrumentos que se utilizan en la protección de menores. Es necesario evaluar los instrumentos de trabajo, las guías, y también las pautas de actuación y los hábitos de trabajo, para



poderlos actualizar y compartir su buen uso entre las instituciones. Es imprescindible revisar y actualizar los *protocolos de actuación* incluyendo los instrumentos, plazos y garantías de buena práctica, y la participación de los profesionales de otros servicios implicados. Especialmente en los casos de fallos en la acción protectora debiera establecerse un análisis sistemático de los factores que han estado presentes, los que han funcionado y los que no, y propuestas de mejora que expandan lo que funciona y eviten la repetición de errores, porque la prevención del maltrato en nuestros niños, niñas y adolescentes, es tarea de todos. Aportar soluciones en aras a desarrollar una intervención de calidad exige una revisión y evaluación continua, sistemática y también "en red", entre todos los implicados en el sistema de protección, desde el que legisla en materia de menores hasta los propios usuarios, sobre su organización, su planificación, sus recursos, los propios profesionales, su actitud, sus funciones y posibilidades, y sobre el proceso de actuación. En la línea de seguir los nuevos paradigmas evaluativos y *aprender de lo que funciona para poder expandirlo* en vez de fijarnos en los problemas sería necesario hacer investigación/ evaluación cualitativa:

- Hace falta desarrollar investigaciones cualitativas con enfoques "abiertos y circularesrelacionales". Investigaciones que sirvan no para corroborar tópicos aprendidos sobre el maltrato (violencia genera violencia, niño maltratado posible adulto maltratador...) sino que pongan la mirada en las historias familiares, el dolor, la rabia, la pérdida, la lucha de lealtades, los secretos generacionales, los legados "ocultos"... y permitan conocer más para intervenir mejor.
- *Estudio de casos complejos*, con variables que parecían imposibles de controlar, por ejemplo con familias multiproblemáticas, pero que gracias a los ingredientes y las fórmulas utilizados han tenido buena solución. Hacer análisis longitudinal y obtener esas variables que han estado presentes en todos ellos y que los han hecho posibles.
- Intercambio de experiencias de los diferentes evaluadores, por ejemplo por comunidades autónomas. Incluso con otros países, etc.



X Congreso Estatal de Infancia Maltratada

Sevilla, 4, 5 y 6 de Noviembre de 2010.

Libro de Actas

Modalidad: FORO SOCIAL
Intervención nº.: 14.1
Paginación: Página 21 de 21

El último aspecto que queremos incluir es la necesidad, muy pocas veces considerada, de evaluar el propio proceso de evaluación. Llegar a realizar la “**metaevaluación**”: criterios e instrumentos utilizados, profesionales que han participado, momentos en los que se ha llevado a cabo, interpretación de datos, difusión, etc...

El objetivo siempre será evaluar para conocer claves sobre el *trabajo en red*.