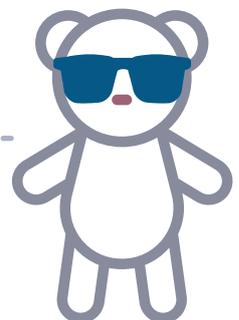
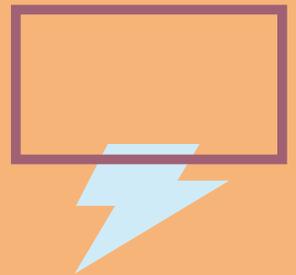
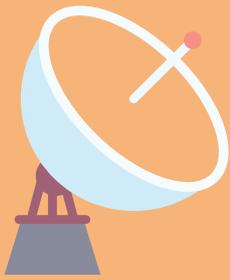


# Los proveedores de servicios como defensores de la infancia no violenta

Prestación de servicios para niños y padres para acabar con los castigos corporales



|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| <b>Editorial</b>                    | Secretaría del Consejo de Estados del Mar Báltico<br>Slussplan 9, PO Box 2010, 103 11 Estocolmo, Suecia   |
| <b>Autora</b>                       | Daja Wenke  |
| <b>Editores</b>                     | Turid Heiberg, Annabel Egan y Maria Corbett   |
| <b>Socios del programa</b>          | Consejo de los Estados del Mar Báltico; Ministerio de Salud y Asuntos Sociales de Suecia; Ministerio de Asuntos Sociales de Estonia; Ministerio de Asuntos Sociales y Salud de Finlandia; Ministerio de Bienestar de Letonia; Defensor de los Derechos del Niño de Polonia; y la Iniciativa Mundial para acabar con todos los castigos corporales de los niños  |
| <b>Aportaciones de los expertos</b> | Staffan Janson  |
| <b>Colaboradores</b>                | Estonia: Ann-Lind Liiberg, Tonu Poopuuu y Ege Ulend. Iniciativa Global para Acabar con Todo Castigo Corporal hacia Niños y Niñas: Anna Henry. Irlanda: Jillian van Turnhout. Letonia: Evita Berke y Kristina Freiberga. Lituania: Ieva Daniunaite y Reda Jasinskienė Polonia: Ewa Jarosz, Marek Michalak, Aneta Mikołajczyk, Maria Keller-Hamela, Marta Skierkowska, Maciej Stadtmuller y Beata Wojtkowska. Suecia: Cristina Barbaglia, Henrik Holmquist y Bodil Langberg. Reino Unido: Chris Dodd. Secretaría del CBSS: Marlene Riedel y Shawna von Blixen |
| <b>Diseño</b>                       | Myah Design <a href="http://www.myahdesigns.com">www.myahdesigns.com</a>  |
| <b>Equipo Creativo</b>              | Shawna von Blixen y Marlene Riedel  |

**ISBN: 978-91-985552-6-4**



2018

Este trabajo está autorizado por el Consejo de los Estados del Mar Báltico bajo la licencia internacional Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0. Para ver una copia de esta licencia, visite <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0>

#### ¿Desea traducir esta publicación?

Póngase en contacto con el Consejo de los Estados del Mar Báltico para obtener más información sobre el formato, la acreditación y los derechos de autor.

# contenido

el programa de infancia no violenta..... 1

## 01

introducción y mensajes clave .....4

## 02

la prestación de servicios  
en un mundo cambiante..... 6

- 2.1 funciones y responsabilidades 6
- 2.2 servicios universales, especializados e  
indicativos 7
- 2.3 desafíos y oportunidades para la  
prestación de servicios 7

## 03

principios clave que guían  
la prestación de servicios..... 10

- 3.1 el compromiso activo del niño 10
- 3.2 servicios guiados por el interés superior  
del niño 11
- 3.3 garantizar la no discriminación 11
- 3.4 defender el derecho del niño a la vida, la  
supervivencia y el desarrollo 12
- 3.5 prevención y rehabilitación 12
- 3.6 creación de una red de seguridad  
alrededor del niño 13
- 3.7 confidencialidad, privacidad y protección  
de datos 13
- 3.8 seguir el ritmo de la dinámica de la  
infancia y la paternidad 14

## 04

apoyar e involucrar a los niños como usuarios  
competentes de los servicios..... 16

- 4.1 comunicación y entrevistas que tengan  
en cuenta las necesidades del niño 17
- 4.2 servicios de cribado universal para  
identificar los castigos corporales  
formulando preguntas específicas 18
- 4.3 la evaluación del caso para verificar si el  
niño tiene antecedentes de violencia 18
- 4.4 consulta con los niños 18
- 4.5 formación de los niños en habilidades de  
autoprotección 19
- 4.6 material adaptado a los niños 19

## 05

lecciones aprendidas  
de la prestación de servicios..... 22

- 5.1 lecciones aprendidas de los servicios  
sociales y la protección de la infancia 22
- 5.2 lecciones aprendidas de los servicios de  
salud 26
- 5.3 lecciones aprendidas del sector de la  
educación 28
- 5.4 lecciones aprendidas de la aplicación de  
la ley 30

## 06

modelos de servicio para acabar  
con los castigos corporales..... 32

- 6.1 modelos de servicio para la prevención  
e identificación temprana de familias en  
riesgo 32
- 6.2 modelos de servicio para niños que han  
sufrido castigos corporales 34

## 07

orientaciones para los proveedores  
de servicios de organizaciones internacionales .. 38

# el programa de infancia no violenta

## **cambiando el mundo: haciendo realidad la infancia no violenta**

La aprobación de una ley nacional que prohíbe el castigo corporal de los niños en todos los entornos, en particular en el hogar, es un logro importante. Hace una declaración evidente de que el castigo corporal es una forma de la violencia contra los niños, que ya no es socialmente aceptable ni está legalmente justificada. Una vez establecida la prohibición, las sociedades y los estados tienen el deber de invertir para garantizar su aplicación efectiva. Los países de todo el mundo se enfrentan a este desafío y al objetivo de poner fin al castigo corporal infantil que se encuentra ahora firmemente en los programas tanto nacionales como regionales.

La región del Mar Báltico es casi una “zona sin castigos corporales” para los niños, ya que 10 de 11 países en la región han prohibido el castigo corporal en todos los ámbitos. Suecia fue el primer país del mundo en promulgar una prohibición legal en 1979; Finlandia (1983), Noruega (1987), Dinamarca (1997), Letonia (1998) y Alemania (2000), Islandia (2003), Polonia (2010), Estonia (2015) y Lituania (2017). La Federación Rusa aún no ha introducido una prohibición legal.

La región del Mar Báltico es diversa. Si bien algunos países de la Región tienen casi 40 años de experiencia en la aplicación de una prohibición legal, otros acaban de embarcarse en el viaje para asegurar la libertad de la infancia de la violencia. El programa de Infancia No Violenta se basa en el compromiso y el liderazgo destacados por los responsables del cambio en la región. Esto incluye a políticos, funcionarios públicos, proveedores de servicios, médicos, investigadores, abogados, los medios de comunicación y los ciudadanos, incluidos los niños, los jóvenes y los padres.

Los avances en la región del Mar Báltico demuestran que es posible cambiar actitudes y comportamientos y que las normas sociales pueden transformarse en favor de una crianza positiva y no violenta de los niños. Desde que entraron en vigor las prohibiciones nacionales, cada vez son más los padres que rechazan el uso de los castigos corporales en la crianza de sus hijos. Sin embargo, a pesar de los avances logrados, demasiados niños y niñas siguen sufriendo violencia física y emocional o tratos humillantes y denigrantes.

El objetivo del programa sobre la infancia no violenta es promover la plena aplicación de la prohibición del castigo corporal de los niños en la región del Mar Báltico mediante la colaboración, la planificación y la acción de múltiples partes interesadas. Su programa de trabajo está gestionado por la Secretaría del Consejo de los Estados del Mar Báltico y cuenta con la cofinanciación de la Comisión Europea. Cinco países asociados apoyan el proyecto, procedentes de ministerios e instituciones nacionales de la región del Mar Báltico: El Ministerio de Asuntos Sociales de Estonia; el Ministerio de Asuntos Sociales y Salud de Finlandia; el Ministerio de Bienestar de Letonia; el Defensor de los Derechos del Niño de Polonia; y el Ministerio de Salud y Asuntos Sociales de Suecia. La Iniciativa Global para Acabar con Todo Castigo Corporal hacia Niños y Niñas es un socio internacional del programa.

El Programa de Infancia No Violenta ha elaborado un conjunto de informes de orientación y una campaña dirigidos a padres, niños, médicos, abogados y responsables políticos. Cada informe se centra en un tema específico; una guía paso a paso, la aplicación de la prohibición en el ámbito doméstico, la crianza positiva de los hijos, las campañas de sensibilización, la prestación de servicios y el seguimiento del progreso. Además, la campaña crea conciencia sobre los efectos dañinos del castigo corporal y la importancia de que los niños confíen en los adultos. Los informes y la campaña ofrecen inspiración y proporcionan normas de orientación y herramientas prácticas destinadas a transformar las sociedades y hacer realidad la infancia no violenta. Si bien los informes se basan en la experiencia de la región del Mar Báltico, transmiten mensajes clave y destacan las mejores prácticas que tienen relevancia no sólo para los 11 estados de la región, sino también para Europa y más allá.

Puede obtenerse más información sobre los informes y la campaña en [www.childrenatrisk.eu/nonviolence](http://www.childrenatrisk.eu/nonviolence)



# 01

## introducción y mensajes clave

Los servicios para los niños y los padres son fundamentales para la aplicación efectiva de las leyes nacionales que prohíben los castigos corporales. Ayudan a las familias a prevenirlos, a cambiar las actitudes y los comportamientos hacia la crianza no violenta de los niños, y a proteger a los niños víctimas de castigos corporales. La prestación de servicios involucra a los ministerios e instituciones a nivel nacional y regional que planifican y presupuestan los servicios, a los proveedores de servicios locales y a las autoridades que proporcionan supervisión y seguimiento. En la mayoría de los países, los organismos estatales colaboran con agentes no estatales en la prestación de servicios, incluidas las organizaciones no gubernamentales y las empresas privadas de servicios. Las comunidades, las organizaciones religiosas y los voluntarios también participan a menudo en la prestación de servicios para padres e hijos.

Este informe de orientación examina la experiencia y las lecciones aprendidas de la prestación de servicios de bienestar social, protección y cuidado de los niños, atención de la salud, educación y aplicación de la ley. Presenta métodos, herramientas y modelos de servicio que han demostrado ser eficaces para prevenir y responder al castigo corporal. El informe de orientación analiza la evolución de los servicios según los cambios en la infancia y en la paternidad. Ofrece un valioso aprendizaje para guiar el desarrollo continuo de los sistemas nacionales de protección de la infancia y de bienestar social, así como de los sistemas de educación, atención de la salud y justicia.

### MENSAJES CLAVE

El presente informe de orientación contiene los siguientes mensajes clave:

- En todos los ámbitos sociales, los proveedores de servicios tienen la responsabilidad de proteger a los niños de los castigos corporales y de aplicar la prohibición legal en su trabajo cotidiano.

Individualmente y en colaboración, los proveedores de servicios pueden promover el interés superior del niño y actuar en el interés común de las familias, la sociedad en general y el Estado, que han declarado que los castigos corporales son inaceptables e ilegales.

- La Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño guía a los proveedores de servicios en la construcción de relaciones de trabajo con los niños y los padres basadas en el respeto, la dignidad, la empatía y la confianza. Los principios clave incluyen el respeto de las opiniones del niño, la promoción del interés superior y el desarrollo del niño y la prevención de la discriminación. Los modelos de servicios multidisciplinarios y centrados en el niño responden a sus necesidades de una manera integral e involucran a los niños y a sus padres como socios.
- Consultar a los niños en el desarrollo, planificación y revisión de los servicios beneficia a los niños, a las familias y a los profesionales. Existe una rica variedad de herramientas y métodos para ayudar a los proveedores de servicios a involucrar a los niños de manera proactiva. La comunicación sensible a los niños y los protocolos de entrevistas basadas en la evidencia son útiles para todas las situaciones en las que los proveedores de servicios se comunican con los niños. Los materiales adaptados para los niños y los programas de aprendizaje interactivo pueden facilitar las conversaciones sobre el castigo corporal y enseñar a los niños a protegerse a sí mismos.
- Los proveedores de servicios trabajan directamente con las víctimas y los autores de los castigos corporales e involucran a toda la familia para reducir los riesgos y fortalecer la capacidad de protección. Si bien cada sector de servicios trabaja en relación con este objetivo dentro de su mandato específico, trabajando juntos son aún más fuertes.
- Los modelos de servicio exitosos ofrecen fácil acceso a servicios multidisciplinarios dentro de las comunidades. Se integran en los sistemas locales

de protección de la infancia y de bienestar social y garantizan el seguimiento de los niños, niñas y padres o cuidadores en situación de riesgo. Cada vez más, los proveedores de servicios están asumiendo el papel de facilitadores y mentores, transfiriendo más responsabilidad a los miembros de la familia y asegurando que el interés superior del niño y su participación activa estén garantizados en todo momento.

# 02

## la prestación de servicios en un mundo cambiante

En todos los ámbitos sociales, los proveedores de servicios tienen la responsabilidad de proteger a los niños de los castigos corporales y de aplicar la prohibición legal en su trabajo cotidiano. Individualmente y en colaboración, los proveedores de servicios pueden promover el interés superior del niño y actuar según el interés común de las familias, la sociedad en general y el Estado, que han declarado que el castigo corporal es inaceptables e ilegales.

### 2.1 FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

La prestación de servicios para una infancia no violenta entra dentro de los mandatos de una amplia gama de servicios:

- Los servicios sociales tienen el mandato de apoyar a los padres y cuidadores en su función de crianza de los hijos. Los servicios de protección de la infancia son responsables de garantizar la seguridad, el bienestar y el desarrollo del niño siempre que haya riesgos de violencia o abandono.
- El trabajo juvenil involucra a los adolescentes en actividades educativas, sociales y de ocio en apoyo de su desarrollo personal y social. Los servicios de trabajo juvenil pueden ser prestados por profesionales o voluntarios de la juventud, organizaciones dirigidas por jóvenes, grupos informales o servicios juveniles de las autoridades públicas.
- Los servicios de atención de la salud están en contacto con los padres y los niños desde la atención prenatal en adelante, lo que incluye la realización de exámenes médicos periódicos, la atención preventiva y el tratamiento de lesiones o enfermedades, así como los servicios de salud mental.
- Muchos niños entran en contacto con los servicios educativos a una edad muy temprana cuando ingresan a la educación y los cuidados de la primera

infancia, desde donde se dirigen a los centros de educación preescolar, primaria y secundaria.

- El sector de las fuerzas del orden interviene cuando hay sospechas de que los padres o los niños están entrando en conflicto con la ley y cuando los casos de violencia contra los niños requieren una investigación policial.

Los proveedores de servicios pueden:

- Ayudar a los niños, a los padres y a los cuidadores a identificar y reducir el riesgo de sufrir castigos corporales y a comprender el efecto perjudicial que tienen en el niño y en la familia;
- Apoyar a las familias para que adquieran resiliencia activando sus capacidades de prevención y protección;
- Empoderar a las familias para que desafíen actitudes y comportamientos dañinos y progresen hacia relaciones positivas y protectoras;
- Responder cuando se ha producido violencia, apoyar la recuperación y rehabilitación de las víctimas y abordar las consecuencias sanitarias y sociales a medio y largo plazo de los castigos corporales;
- Ayudar a las familias a evitar la separación, de acuerdo con el interés superior del niño;
- Trabajar con los perpetradores de la violencia para prevenir la reincidencia.

Cada sector de servicios trabaja individualmente para prevenir y responder a los castigos corporales. Además, los proveedores de servicios suelen colaborar para responder a las necesidades de los niños y las familias de una manera más holística mediante mecanismos de remisión, redes locales de protección de la infancia y modelos de servicios multidisciplinarios.

## 2.2 SERVICIOS UNIVERSALES, ESPECIALIZADOS

### E INDICATIVOS

Los servicios universales se dirigen a todas las familias con niños sin discriminación ni estigmatización. Se consideran particularmente útiles para la prevención e identificación temprana de los castigos corporales. Muchos servicios universales se centran en la salud, como las parteras que visitan a los nuevos padres en sus hogares, los controles sanitarios periódicos de los niños muy pequeños, los exámenes para evaluar si un niño está preparado para matricularse en la escuela primaria y los controles sanitarios en el colegio. Los centros de servicios abiertos, como los centros familiares o las clínicas de bienestar infantil, ofrecen una gama de servicios universales bajo un mismo techo, dirigidos a todas las familias con niños. Estos servicios establecen contacto con los niños y los padres en un umbral bajo y permiten la remisión a servicios especializados siempre que sea necesario.

Los servicios especializados incluyen intervenciones selectivas para los niños y los padres que se consideran en situación de riesgo y servicios indicados dirigidos a las personas particularmente vulnerables y a los que han sufrido violencia.

## 2.3 DESAFÍOS Y OPORTUNIDADES PARA

### LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

La prestación de servicios para los niños y las familias es un trabajo exigente asociado con un alto nivel de responsabilidad social. Requiere una combinación de conocimientos técnicos, habilidades de comunicación, habilidades sociales y emocionales, la capacidad de satisfacer las demandas de la burocracia y gestionar las limitaciones estructurales y presupuestarias. Los proveedores de servicios se enfrentan al reto de mantener sus estándares de calidad y ética a la vez que siguen el ritmo de los cambios en la infancia y la paternidad y en la diversidad de las familias. En los casos de castigos corporales, o cuando existe el riesgo de que se produzcan, los proveedores de servicios se enfrentan a menudo a situaciones complejas y difíciles para las que no existen soluciones fáciles. Los proveedores de servicios deben ocuparse de asuntos que los padres y los niños puedan considerar privados y en los que la participación de funcionarios y profesionales pueda ser percibida como intrusiva. Tienen que estar preparados para manejar una serie de actitudes y comportamientos. Algunos usuarios de los servicios defienden abiertamente el uso del castigo corporal, otros lo toleran tácitamente y

otros son reacios a hablar de él debido a sentimientos de vergüenza o miedo.

A menudo es difícil para los proveedores de servicios identificar correctamente los signos de violencia y reconocer los síntomas o comportamientos de un niño causados por la violencia. Con demasiada frecuencia, las lesiones se consideran el resultado de accidentes o se culpa a los niños de provocar castigos corporales con su comportamiento, por ejemplo, por no cumplir las normas, por comportarse de manera agresiva o por su bajo rendimiento académico.

Los proveedores de servicios que reconocen y responden a los signos, sospechas o riesgos de castigo corporal actúan de acuerdo con sus mandatos profesionales. Aplican las disposiciones de la legislación nacional y defienden el derecho del niño a ser protegido de cualquier forma de violencia, independientemente de su gravedad. También se oponen a la impunidad de los autores de actos de violencia. Al proteger a los niños de las consecuencias perjudiciales de los castigos corporales, los proveedores de servicios actúan no sólo en el interés superior del niño, sino también en el interés de las familias, de la sociedad en general y del Estado, que han declarado ilegales los castigos corporales. Cuando hay indicios de que un niño está en riesgo o expuesto a castigos corporales, los proveedores de servicios están obligados a actuar. Al ignorar las señales de castigo corporal, o al no tomarlas en serio, los proveedores de servicios comparten la responsabilidad de las consecuencias que experimenta el niño, incluido el daño potencialmente grave y de por vida. El costo de la inacción es alto para el niño, la sociedad y el Estado. Se dispone de herramientas y métodos especiales para apoyar a los proveedores de servicios en el cumplimiento de sus tareas y para ayudarles a sentirse seguros del importante papel que desempeñan para los niños, las familias y la sociedad.





# 03

## principios clave que guían la prestación de servicios

La Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño guía a los proveedores de servicios en la creación de relaciones de trabajo con los niños y los padres basadas en el respeto, la dignidad, la empatía y la confianza. Los principios clave incluyen el respeto de las opiniones del niño, la promoción del interés superior y el desarrollo del niño y la prevención de la discriminación. Los modelos de servicios multidisciplinarios y centrados en el niño responden a sus necesidades de manera integral e involucran a los niños y a sus padres como socios.

Desde su adopción en 1989, la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño ha cambiado el estatus social de los niños que hoy son reconocidos como ciudadanos y miembros iguales de las sociedades. La Convención considera que los niños no sólo son vulnerables y necesitan protección. También establece que todos los niños tienen derecho a que se respete su dignidad, a desarrollar sus facultades en evolución y a participar activamente en los asuntos que les conciernen.

Creer libre de violencia no es sólo un derecho humano del niño, sino también una condición previa para que los niños tengan éxito en sus esfuerzos personales, establezcan relaciones basadas en la confianza, el respeto y el cuidado y contribuyan a sus comunidades, sociedades y estados. La promoción de la plena aplicación de la prohibición legal de los castigos corporales, de conformidad con los principios de la Convención, es una inversión fundamental para lograr este objetivo.

La Convención define los derechos humanos del niño y las obligaciones correlacionadas de los padres, cuidadores, proveedores de servicios y organismos estatales. También guía a los proveedores de servicios hacia una comprensión más holística del niño como persona y como ciudadano. La Convención ofrece un marco de orientación para la evaluación

de los derechos y las necesidades en relación con todos los aspectos de la persona del niño, como la situación social y económica, la salud y la educación, el desarrollo de aptitudes y capacidades y la participación sociopolítica del niño.

### 3.1 LA PARTICIPACIÓN ACTIVA DEL NIÑO <sup>1</sup>

La prestación de servicios se basa en una comunicación eficaz. La buena comunicación es esencial para escuchar las opiniones, preguntas e inquietudes del niño y responder a ellas, así como para obtener información del niño. Escuchar la historia del niño y comprender sus puntos de vista y necesidades debe ser una condición previa para que los proveedores de servicios planifiquen y presten servicios que sean significativos para los niños y sus padres.

Los niños tienden a apreciar cuando los proveedores de servicios demuestran un interés genuino en cómo se sienten. Pedirle al niño que comparta sus puntos de vista y escucharle hace que entienda que su opinión es importante. Esto es indispensable no sólo en la fase de evaluación sino también cuando los proveedores de servicios planifican y proponen servicios específicos para niños y padres.

<sup>1</sup> UN Convention on the Rights of the Child, Articles 5, 12, 13, 14, 15, 17. See also: Committee on the Rights of the Child, General comment No. 12 (2009) on the right of the child to be heard.

Los proveedores de servicios pueden hacer preguntas sencillas, como “¿qué opinas de esto?” o “dime cómo te sientes al respecto”. Después de escuchar la respuesta del niño, el proveedor de servicios puede resumir lo que el niño dijo, por ejemplo, diciendo, “así que, ¿crees que... lo hice bien? Esto crea una oportunidad para corregir cualquier malentendido que pueda producirse cuando están en juego cuestiones delicadas. Un niño que se siente escuchado y tomado en serio es más probable que confíe en que el proveedor de servicios está ahí para ayudarlo. En ausencia de una buena comunicación, los niños y los padres pueden percibir a un proveedor de servicios como alguien que interfiere de manera desinformada y, por lo tanto, se niega a cooperar. Para ganarse la confianza del niño, los proveedores de servicios deben tomar tiempo y demostrar que se preocupan por él como persona. Es posible que necesiten hacer una pregunta una y otra vez durante un período de tiempo, sin ser demasiado intrusivos. Un proveedor de servicios puede tener que persistir y mantener un enfoque neutro y empático cuando un niño se comporta de manera hostil o agresiva. Involucrar al niño en conversaciones sobre pasatiempos o deportes podría funcionar como un rompehielos. Es importante que los proveedores de servicios se abstengan de culpar al niño o de renunciar a él debido a su comportamiento.

La construcción de la confianza también requiere la capacidad de transmitir información en un lenguaje que el niño entienda, así como ser transparente sobre todos los pasos que se van a dar. Debido a temores, preocupaciones, falta de información o información errónea, es posible que el niño no hable abiertamente con los proveedores de servicios. Para prevenir esto, los proveedores de servicios deben informar al niño sobre quiénes son y cuál es su papel, qué tipo de servicios pueden ofrecer al niño, las referencias que pueden hacer, los diferentes pasos en el procedimiento y las posibles soluciones disponibles. Al informar al niño sobre todo esto, el proveedor de servicios puede pedirle que repita la información con sus propias palabras para asegurarse de que el niño ha entendido..

### 3.2 SERVICIOS GUIADOS POR EL INTERÉS SUPERIOR DEL NIÑO <sup>2</sup>

Los servicios en el interés superior del niño tratan al niño con cuidado, sensibilidad, justicia y respeto; reconocen sus necesidades individuales; lo protegen y lo empoderan; y le permiten tener una educación estructurada con continuidad en el cuidado. La prestación de servicios en el interés superior del niño permite y apoya que el niño disfrute de sus derechos, tal como se estipula en la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño. La promoción del interés superior del niño requiere servicios que

no lo estigmaticen y que le ayuden a adquirir una imagen positiva de sí mismo y a respetarse a sí mismo. Guiados por el interés superior del niño, los proveedores de servicios involucran al niño, a la familia y a otras personas y profesionales importantes. Construyen una red de apoyo protectora y habilitadora en torno al niño. Ayudan al niño y a la familia a desarrollar gradualmente las habilidades y los recursos necesarios para ser autónomos de la prestación de servicios. Desde el primer contacto con un niño, los servicios guiados por el interés superior del niño lo apoyan en su desarrollo hacia la adultez y la vida independiente.

El principio del interés superior del niño proporciona orientación en situaciones en las que el interés y las necesidades de los niños parecen estar en conflicto con los intereses de los padres, los organismos estatales o los proveedores de servicios, o con los requisitos de los procedimientos formales. Por ejemplo, cuando un progenitor niega su consentimiento para que el niño reciba servicios después del castigo corporal, el principio del interés superior otorga a los proveedores de servicios la función de decidir qué es lo mejor para el niño. El procedimiento de determinación del interés superior guía a los prestadores de servicios en su proceso de toma de decisiones.

### 3.3 GARANTIZAR LA NO DISCRIMINACIÓN <sup>3</sup>

Los niños y sus padres pueden ser discriminados, o discriminar a otros, por diferentes razones, como la edad, el sexo, el idioma, la religión, el origen nacional o social, el color de la piel, el trabajo o el nivel de ingresos de los padres, el lugar de vida, la discapacidad o la orientación sexual. Los niños pueden aprender y desarrollar prejuicios o experimentarlos desde una edad temprana, en casa o en la escuela, en la guardería, en los medios de comunicación u observando a otros.

Los proveedores de servicios tienen la responsabilidad de identificar y abordar los prejuicios y estereotipos que conducen a un trato diferenciado. No es inusual que los profesionales de la prestación de servicios estén sesgados o influenciados por estereotipos y prejuicios, o que sean testigos de discriminación por parte de otros profesionales. La autorreflexión crítica, la sensibilidad y el diálogo abierto sobre los prejuicios, los estereotipos y la discriminación son esenciales para lograr una cultura de servicio inclusiva y no discriminatoria. Sus mandatos podrían inspirar a los proveedores de servicios a actuar como modelos para los niños y los padres, informándoles de que cualquier forma de discriminación es inaceptable y está prohibida por la ley, al tiempo que constituyen un buen ejemplo de cómo promover los valores de los derechos humanos y el respeto de la diversidad de las personas.

<sup>2</sup> UN Convention on the Rights of the Child, Article 3. See also: Committee on the Rights of the Child, General Comment No. 14 (2013) on the right of the child to have his or her best interests taken as a primary consideration. Council of Europe Recommendations on children's rights and social services friendly to children and families (Rec(2011)12).

<sup>3</sup> UN Convention on the Rights of the Child, Article 2.

Garantizar la no discriminación en la prestación de servicios no significa prestar los mismos servicios a todos o tratar a todos los niños de la misma manera. Por el contrario, actuar de manera no discriminatoria requiere de los profesionales la capacidad de considerar la diversidad de las familias, las necesidades individuales y los riesgos de cada miembro de la familia y tenerlos en cuenta en sus decisiones y acciones. Los proveedores de servicios deben hablar con los niños sobre la diversidad, la exclusión o la discriminación. Preguntarle al niño o niña si a veces se siente excluido o tratado de manera injusta ayuda a conocer su perspectiva. Esta pregunta también debería hacerse a los padres.

Sin embargo, no se puede esperar que los niños y los padres identifiquen todos los casos de exclusión o discriminación. Para lograr la no discriminación en la práctica, los proveedores de servicios deben comprender las razones específicas de la persona y los motivos de exclusión y discriminación y ser ingeniosos a la hora de abordarlas, al tiempo que adoptan medidas proactivas para prevenir la discriminación.

Es posible que los proveedores de servicios tengan que hacer un esfuerzo adicional para garantizar la igualdad de oportunidades para que todos los niños tengan acceso a los servicios que necesitan. Esto podría requerir más tiempo para hablar con un niño o para comprender la situación de un niño y su familia. Podría significar que se necesita personal adicional, como intérpretes, mediadores culturales o una persona de apoyo de confianza para el niño. También podría requerir más recursos para pagar los servicios especializados o indicados para un niño o un progenitor.

Las experiencias de exclusión y discriminación pueden ser intimidantes y estresantes para un niño o un padre y pueden obstruir su colaboración con un proveedor de servicios. Las personas que se sienten discriminadas a menudo están luchando con problemas de salud física y mental, incluyendo depresión, baja autoestima y síntomas relacionados con el estrés. Dado que los castigos corporales suelen ser el resultado de los altos niveles de estrés de los padres, que están sobrecargados y tienen poco acceso al apoyo, las pautas de exclusión socioeconómica y discriminación pueden determinar conjuntamente las situaciones en las que los padres recurren a los castigos corporales. Identificar estos factores es fundamental para ayudar a los padres y a los niños a independizarse gradualmente de la prestación de servicios y a desarrollar relaciones positivas y no violentas. La prevención de la discriminación también requiere que los proveedores de servicios estén dispuestos a identificar signos o riesgos de castigo corporal en lugares y contextos en los que no los esperan, y a evaluar y tratar todos los

casos de acuerdo con las mismas normas de calidad..

### **3.4 DEFENDER EL DERECHO DEL NIÑO A LA VIDA, LA SUPERVIVENCIA Y EL DESARROLLO <sup>4</sup>**

Los profesionales que trabajan con niños y padres toman decisiones que pueden tener un impacto directo o indirecto en la vida, supervivencia y desarrollo del niño. En algunos casos, los castigos corporales en el hogar o en una institución ponen en peligro la supervivencia del niño, tienen consecuencias duraderas para su salud física y mental y pueden causar la muerte de un niño. Todas las formas de violencia, independientemente de su gravedad, tienen consecuencias negativas para el desarrollo del niño.

En virtud de la legislación nacional y de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño, los proveedores de servicios tienen la responsabilidad de identificar los riesgos para la vida, la supervivencia y el desarrollo del niño y de tomar medidas cuando sea necesario. Mirar hacia otro lado en una situación crítica, no hacer preguntas para averiguar más sobre posibles signos de violencia y tomar decisiones equivocadas o mal informadas puede dejar a un niño en una situación de alto riesgo que puede poner en peligro su vida.

Las herramientas de determinación del interés superior guían a los trabajadores sociales en la evaluación de los riesgos para la vida y el desarrollo del niño y en la toma de decisiones informadas para salvaguardarlo. Los profesionales de la salud trabajan con listas de control clínico, como la Lista de control de traumas para niños (pequeños), para identificar los traumas causados por la violencia. Las normas para la notificación obligatoria de los riesgos para la vida, la salud y el desarrollo de un niño son importantes para facilitar la remisión de los niños a la autoridad responsable de la evaluación de riesgos.

### **3.5 PREVENCIÓN Y REHABILITACIÓN**

Las investigaciones demuestran que la exposición a la violencia, incluidos los castigos corporales, es peligrosa para el niño en el momento en que se produce, así como a medio y largo plazo. Al identificar y ayudar a los niños afectados por el castigo corporal, los proveedores de servicios previenen o reducen el impacto perjudicial en el niño.

Las pruebas demuestran los efectos nocivos del castigo corporal en la salud, el bienestar y el desarrollo del niño, como el retraso en el desarrollo cognitivo, incluso en lo que respecta al habla y la comunicación. El desarrollo neurológico del niño se ve afectado por el estrés y la violencia. La violencia perjudica la salud mental del niño y causa diferentes tipos de problemas de comportamiento, que pueden conducir al abuso de sustancias, el comportamiento antisocial y los síntomas

<sup>4</sup> UN Convention on the Rights of the Child, Article 6.

de estrés postraumático.<sup>5</sup> Las pruebas demuestran claramente que el uso de los castigos corporales no beneficia al niño ni a la relación padre-hijo. Incluso los castigos corporales leves disminuyen la calidad de la relación padre-hijo.<sup>6</sup>

El impacto del castigo corporal u otras formas de violencia es más grave cuando el niño también es testigo de violencia entre los padres o de violencia contra sus hermanos. En los casos de violencia interparental o familiar, los proveedores de servicios tienen que involucrar a toda la familia y considerar la situación de cada niño específicamente, incluso cuando no hay pruebas de que un niño haya sido víctima directa de la violencia.

La doble exposición de los niños a la violencia, tanto como víctimas como testigos, puede conducir a trastornos de estrés postraumático, y los niños perciben el impacto y sus síntomas como más graves. Los niños que están doblemente expuestos también tienen un mayor riesgo de sufrir violencia fuera de la familia, por ejemplo, en la escuela. Los estudios han demostrado que la violencia alimenta las agresiones.

Las víctimas y los testigos de la violencia que no reciben ayuda para salir del entorno violento tienen más probabilidades de desarrollar comportamientos violentos por sí mismos.<sup>7</sup> Muchos padres que tienen problemas con los comportamientos violentos han sido clientes de los servicios sociales en su infancia. A la luz de estas pruebas, es necesario planificar y prestar servicios con miras a interceptar la transmisión transgeneracional de la violencia. Los diferentes tipos de formación contra la agresión, así como las conferencias de grupos familiares, involucran a los niños víctimas de castigos corporales que han desarrollado un comportamiento violento y les ayudan a salir del círculo de la violencia. Los programas especiales de prevención para madres han logrado interceptar la transmisión transgeneracional de la violencia de madre a hijo. Incluso cuando el apoyo llega tarde, cuando un niño ha estado expuesto a castigos corporales durante mucho tiempo, es esencial que los proveedores de servicios se comprometan con el niño víctima y su familia. Ser reconocido oficialmente como víctima de la violencia puede ayudar al niño a comprender que lo que sucedió fue incorrecto y de hecho ilegal, y que los proveedores de servicios están ahí para apoyar al niño en su recuperación y rehabilitación. Las medidas de prevención secundaria y terciaria pueden cambiar la situación para mejor al ayudar a los niños víctimas y, al mismo tiempo, hacer participar a toda la familia y prevenir la reincidencia.

### 3.6 CREAR UNA RED DE SEGURIDAD ALREDEDOR DEL NIÑO

Los servicios centrados en el niño funcionan dentro de un marco de salvaguardias para garantizar que los servicios y procedimientos sean sensibles a las necesidades del niño, tengan en cuenta sus opiniones y hagan del interés superior del niño una consideración primordial. Los servicios centrados en el niño combinan las perspectivas, los conocimientos y la experiencia de diferentes disciplinas profesionales con los del niño, con el objetivo de comprender y abordar la situación del niño de una manera holística.

Situar al niño en el centro de los servicios que recibe requiere métodos de trabajo y mentalidad adecuados. En los enfoques centrados en el niño, los proveedores de servicios no se centran exclusivamente en su propia interacción con el niño. Cooperan y coordinan sus acciones con las de otros organismos y servicios, al tiempo que gestionan la participación de otras personas importantes en la vida del niño, como sus padres, de conformidad con el interés superior del niño.

Los servicios centrados en el niño evitan que se le interroge, se le escuche o se le entreviste repetidamente. Proporcionan un entorno acogedor para los niños, teniendo en cuenta sus necesidades en cuanto al calendario y la secuencia de las diferentes acciones, teniendo en cuenta la seguridad y el bienestar del niño en todo momento. Los servicios centrados en el niño consideran al niño como un usuario competente de los servicios y un actor en las decisiones y procedimientos. Las conferencias de grupos familiares, las evaluaciones de riesgos interinstitucionales y Barnahus (Casa de los Niños) son modelos de servicios centrados en los niños que apoyan a los niños que son víctimas de castigos corporales o que están en situación de riesgo.

### 3.7 CONFIDENCIALIDAD, PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS<sup>8</sup>

Los datos personales y la privacidad de los niños y los padres que reciben servicios están protegidos por las leyes nacionales, así como por la legislación y las normas europeas e internacionales. La prestación de servicios para los niños y las familias está sujeta a la ley y a las normas, y el personal debe estar preparado para aplicarlas en su trabajo diario. Los niños han informado al Programa de Infancia No Violenta sobre lo difícil que es para ellos confiar en que los adultos con los que hablan mantendrán la confidencialidad de su información. Las violaciones de la confidencialidad debilitan la colaboración entre los proveedores de

5 Janson, Staffan, The Swedish Experience – Cooperation between the society and the individual, National Consultation Sweden, 8 May 2017. Almquist, Kjerstin, Swedish Research on Children Exposed to Parental Intimate Partner Violence and Interventions, National Consultation Sweden, 8 May 2017.

6 Janson, Staffan, The Swedish Experience – Cooperation between the society and the individual, National Consultation Sweden, 8 May 2017. Gershoff, Elizabeth Thompson, Corporal Punishment by Parents and Associated Child Behaviors and Experiences: A meta-analytic and theoretical review, Columbia University, Psychological Bulletin, Vol. 128, No. 4, pp. 539–579.

7 Hultmann, Ole, Children Exposed to Intimate Partner Violence and/or Abused – Findings from Swedish research projects in child psychiatry and child protection work, University of Gothenburg, National Consultation Sweden, 8 May 2017. Almquist, Kjerstin, Swedish Research on Children Exposed to Parental Intimate Partner Violence and Interventions, National Consultation Sweden, 8 May 2017.

8 Council of Europe Recommendations on children's rights and social services friendly to children and families (Rec(2011)12).

servicios y el niño y socavan la confianza.

Las leyes nacionales regulan cuándo las obligaciones de informar tienen prioridad sobre las normas de confidencialidad. Al hablar con los niños y los padres, los proveedores de servicios deben explicar esas normas de manera clara y transparente y asegurarse de que el niño ha comprendido por qué existen y cómo se aplican en el interés superior del niño. Los proveedores de servicios a menudo necesitan transferir los datos personales de un niño o de un miembro de la familia a otras agencias o servicios. Las leyes de protección de datos regulan cuándo está permitido. Los modelos de cooperación multidisciplinaria e interinstitucional prevén acuerdos específicos sobre el intercambio de datos, que facilitan el intercambio de información sobre un niño y la colaboración de diferentes profesionales de conformidad con el interés superior del niño.

En particular, debe protegerse la privacidad de los usuarios de los servicios para evitar que los medios de comunicación informen de manera poco ética sobre los niños víctimas o autores de actos de violencia. Los proveedores de servicios no deben compartir imágenes de un niño o datos personales con los medios de comunicación. La información debe ser tratada confidencialmente cuando pueda revelar o permitir indirectamente revelar la identidad de un niño o de su familia.

### **3.8 ANTENER EL RITMO DE LA DINÁMICA DE LA INFANCIA Y LA PATERNIDAD**

La infancia y la paternidad siempre han estado cambiando y siguen evolucionando. Desde la entrada en vigor de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño, el papel de los niños en la sociedad y su crianza ha cambiado significativamente. Hoy en día, ya no se espera que los niños obedezcan sólo a los adultos, sino que se les enseña a reflexionar, a participar en los asuntos que les conciernen y a actuar como miembros responsables de sus familias y comunidades. Los adultos animan a los niños a tener una opinión, a asumir la responsabilidad de sus acciones y a juzgar lo que es bueno para ellos. Los niños exigen respeto a los padres, maestros y proveedores de servicios, y se quejan cuando sienten que sus puntos de vista e intereses no son tomados en cuenta.

A la luz de estos acontecimientos, los adultos tienen que redefinir su propio papel en relación con los niños. La relación entre padres e hijos ya no se centra únicamente en la protección, sino que también se basa en la comunicación, el respeto mutuo y la comprensión de las perspectivas y formas de pensar del niño y de los padres. Estos cambios influyen también en el papel de los profesionales que trabajan con niños y padres. El personal de guarderías, los profesores, los trabajadores sociales, los profesionales de la protección de la infancia y de

la juventud, los entrenadores de los clubes deportivos, los profesionales de la medicina y los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley sienten estos cambios en su trabajo. En consecuencia, tienen que adaptar sus competencias y sus métodos de trabajo.

Algunos de los métodos que los proveedores de servicios utilizaban en el pasado ya no se consideran apropiados para lograr sus objetivos y algunos han sido prohibidos por la prohibición legal del castigo corporal. Con ello, las herramientas y los métodos del servicio han evolucionado. Hoy en día, tratan cada vez más a los niños y a los padres como socios y fomentan su participación activa. Cada vez más, los proveedores de servicios están asumiendo el papel de facilitadores, formando y guiando a las familias para que asuman la responsabilidad de resolver sus problemas.



# 04

## apoyar e involucrar a los niños como usuarios competentes de los servicios

Consultar a los niños sobre el desarrollo, planificación y revisión de los servicios beneficia a los niños, las familias y los profesionales. Existe una rica variedad de herramientas y métodos para ayudar a los proveedores de servicios a involucrar a los niños de manera proactiva. La comunicación sensible con los niños y los protocolos de entrevistas basadas en la evidencia son útiles para todas las situaciones en las que los proveedores de servicios se comunican con ellos. Los materiales adaptados para los niños y los programas de aprendizaje interactivo pueden facilitar las conversaciones sobre los castigos corporales y enseñar a los niños a protegerse a sí mismos.

Los niños pueden ser usuarios competentes de los servicios desde una edad temprana, siempre y cuando reciban el apoyo adecuado para participar de acuerdo con la evolución de sus facultades. Las consultas realizadas en el marco del Programa para una Infancia no Violenta han reunido ideas y recomendaciones de los niños sobre cómo hacer que los servicios sean más significativos para ellos y cómo protegerlos mejor contra los castigos corporales.<sup>9</sup> Estas consultas revelaron que:

- A muchos niños les preocupa cómo responderán los proveedores de servicios cuando hablen sobre el castigo corporal en el hogar. Les preocupan las consecuencias para la familia y cómo esto puede afectar a su relación con sus padres.
- Los niños tienen miedo de ser internados en una institución si hablan con los proveedores de servicios sobre el castigo corporal en el hogar.
- Algunos niños y niñas sienten vergüenza si son víctimas de la violencia, incluidos los castigos corporales, y otros sienten que pedir ayuda es un signo de debilidad.
- Los niños también tienden a avergonzarse de sus padres si utilizan el castigo corporal porque podría hacerlos parecer “en una mala posición” como niños y el tipo de adultos y padres en los que se convertirán ellos mismos.
- Los niños sienten que saben muy poco sobre los roles y tareas de los trabajadores sociales y los psicólogos. No saben qué esperar de ellos y cómo pueden ayudar. El papel del trabajador social está fuertemente asociado a temas negativos y hay poca conciencia de su mandato de apoyo y prevención.
- Muchos niños informan que se sintieron

9 Törneman, Janna, Listening to Children and Their Recommendations, Children's Ombudsman's Office, National Consultation Sweden, 8 May 2017. Aula, Maria Kaisa, The Child's Right to an Upbringing, Family centre as a promoter of a rearing culture which respects the child, In: Nordic Council of Ministers, Family Centre in the Nordic Countries, A meeting point for children and families, 2012, pp. 56-61, p. 59. See also: Non-Violent Childhoods Project, National Consultation in Estonia, 15-17 November 2017. Non-Violent Childhoods Project, National Consultation in Finland, 19-20 June 2017.

decepcionados después de hablar con los profesores, trabajadores sociales o psicólogos en la escuela porque sentían que los adultos chismeaban y compartían información confidencial con otros mientras hacían muy poco por ayudar al niño.

- Muchos niños sintieron que los proveedores de servicios parecían estar demasiado ocupados y sobrecargados y, por lo tanto, prefirieron llamar a una línea de ayuda, donde las personas a las que hablan se toman el tiempo para escucharlos.

Los niños consultados también compartieron ideas importantes para fortalecer los servicios existentes:

- A los niños les gustaría tener más información sobre sus derechos, qué tipo de situaciones pueden considerarse “normales”, qué servicios están disponibles para ellos y a quién pueden llamar cuando necesitan ayuda.
- Los niños recomiendan que los proveedores de servicios proporcionen este tipo de información, tomen tiempo para hablar y escuchar, hacer preguntas, ser comprensivos y ponerse en el lugar de los niños.
- En el colegio, los niños apreciarían que los trabajadores sociales, las enfermeras escolares o los psicólogos sean más proactivos y se pongan en contacto con los estudiantes con regularidad para preguntarles cómo les va y si todo está bien.
- También consideraron que estaba bien que las y los proveedores de servicios les preguntaran explícitamente acerca de las experiencias de violencia, ya que eso podría hacer más fácil hablar sobre el tema.
- Los niños quieren participar en las decisiones que les conciernen.

Los puntos de vista de los niños plantean interrogantes sobre la cultura de servicio existente. Aunque varios profesionales pueden estar trabajando con el niño, no se garantiza que tengan éxito en escuchar y ayudar realmente al niño. En Suecia, por ejemplo, los niños piensan que es una cuestión de suerte que un niño en dificultad se encuentre o no con un trabajador social, un juez u otros profesionales que estén realmente interesados en sus puntos de vista, los escuchen y entiendan lo que están diciendo.<sup>10</sup>

#### 4.1 COMUNICACIÓN Y ENTREVISTAS QUE TENGAN EN CUENTA LAS NECESIDADES DE LOS NIÑOS <sup>11</sup>

En los servicios sociales y de atención de la salud, las fuerzas del orden y la justicia, los métodos de entrevista basados en pruebas facilitan la comunicación con los niños, incluso en las entrevistas

oficiales con los niños víctimas y testigos de la violencia. Estas herramientas facilitan la comunicación incluso sobre temas delicados. Los protocolos de entrevistas basadas en pruebas se utilizan para obtener declaraciones fiables de niños con un alto valor probatorio para las investigaciones y los procedimientos penales.<sup>12</sup> Los principios de los protocolos basados en pruebas ofrecen orientación para todos los contextos en los que los proveedores de servicios se comunican con los niños, incluidas las evaluaciones de casos, las determinaciones del interés superior y las inspecciones institucionales.

Las entrevistas sensibles a los niños se basan en una estructura y reglas claras:

- El entrevistador tiene un papel de facilitador y le da al niño tiempo, condiciones de apoyo y un ambiente amigable para hablar.
- Las entrevistas con niños y niñas deben tener en cuenta sus necesidades, por ejemplo, en relación con el género del entrevistador, el momento y la duración adecuados de la entrevista y la presencia de una persona de apoyo para el niño o niña, cuando proceda.
- Las entrevistas se llevan a cabo en una sala tranquila y confortable con la menor distracción posible.
- Los entrevistadores profesionales evitan mirar al niño a través de una mesa y prefieren elegir sillas cómodas dispuestas alrededor de un espacio.
- El entrevistador debe tener una apariencia neutral, comportarse de manera profesional y tratar al niño con empatía.
- Si un intérprete está involucrado, se sienta al lado del entrevistador y mantiene un papel neutral.

Las entrevistas con los niños se estructuran en tres fases: introducción, narración libre y cierre:

1. En la fase de introducción, la construcción de la relación es esencial para establecer una cooperación de confianza con el niño y para lograr un ambiente positivo caracterizado por la atención mutua. La relación se ha establecido bien cuando el niño y el entrevistador tienen contacto visual, el niño está tranquilo y considera que el entrevistador es de confianza.<sup>13</sup>
2. En la fase narrativa, el entrevistador hace preguntas sobre el tema principal y deja que el niño participe en la narración libre. En esta fase, el entrevistador hace preguntas abiertas y no conducentes para dirigir la narración del niño, mientras que las preguntas se vuelven cada vez más específicas a medida que el niño habla. Las preguntas abiertas y no conducentes son, por ejemplo, “dime qué pasó”, “dónde pasó” o “quién te hizo esto”. Al utilizar preguntas abiertas y no engañosas, el entrevistador

<sup>10</sup> Törneman, Janna, Listening to Children and Their Recommendations, Children's Ombudsman's Office, National Consultation Sweden, 8 May 2017.

<sup>11</sup> Council of the Baltic Sea States, AudTrain – System Based Audit of Child Welfare, The AudTrain Programme, <http://www.childrenatrisk.eu/audtrain/>

<sup>12</sup> NICHD Protocol, International Evidence-Based Investigative Interviewing of Children, <http://nichdprotocol.com/>

<sup>13</sup> See for instance: Tickle-Degnan, L., Rosenthal, R., The Nature of Rapport and Its Nonverbal Correlates, *Psychological Inquiry*, Vol. 1(4) 1990, pp. 285-293. Collins, R., Lincoln, R.A., Frank, The Effect of Rapport in Forensic Interviewing, *Psychiatry Psychology and Law*, Vol. 9(1), 2002.

no influirá en las respuestas del niño o niña. Hay que evitar las preguntas cerradas y punzantes, como “¿te pegó tu padre? Las respuestas a este tipo de preguntas se considerarían no totalmente fiables y no podrían ser admitidas como prueba en procedimientos legales o administrativos.

3. En la fase final, el entrevistador termina la entrevista resumiendo lo que el niño o niña ha dicho, usando sus palabras. El entrevistador vuelve entonces a un tema neutral, por ejemplo, hablar de un pasatiempo que el niño mencionó en la fase de introducción. El entrevistador responde a cualquier pregunta o preocupación planteada por el niño y le da las gracias por su participación. En todas las entrevistas sobre temas delicados, como el castigo corporal u otras formas de violencia, el entrevistador debe discutir un plan de seguridad con el niño o niña para asegurarse de que sepa a quién acudir si algo le molesta y dónde buscar ayuda.

#### 4.2 LOS SERVICIOS DE CRIBADO UNIVERSAL IDENTIFICAN LOS CASTIGOS CORPORALES FORMULANDO PREGUNTAS ESPECÍFICAS

En los servicios de cribado universal, los proveedores de servicios utilizan tradicionalmente preguntas abiertas para no influir en las respuestas de la persona con la que trabajan. Sin embargo, las investigaciones han demostrado que los proveedores de servicios tienen más posibilidades de identificar los incidentes de violencia, incluidos los castigos corporales, cuando preguntan específicamente al respecto.

Una prueba a gran escala con usuarios de servicios ha demostrado que es apropiado que los proveedores de servicios sociales y de salud pregunten a los niños, así como a las madres y los padres, específicamente sobre las experiencias de violencia. Al hacer preguntas específicas, los trabajadores sociales y de atención de la salud facilitan que el niño o el padre o la madre hablen abiertamente sobre la violencia. Les permite reunir información más detallada sobre la situación del niño o de los padres, incluidos los riesgos específicos de castigo corporal, violencia en la pareja u otras formas de violencia y necesidades de apoyo.<sup>14</sup>

Se pueden formular preguntas específicas en todo tipo de servicios para niños y padres, incluso en la detección universal en maternidades y centros familiares, en la atención pediátrica, en la evaluación de la preparación de los niños para entrar en la escuela y en el contexto de los exámenes médicos periódicos que realizan las enfermeras escolares.<sup>15</sup> Una pregunta clave para las madres, por ejemplo, en las clínicas de maternidad y los centros familiares es si

hay violencia en su relación actual o en una relación anterior y si eso sigue afectando su bienestar. Además de las madres, a los padres también se les deben hacer estas preguntas en los servicios universales de detección. Las respuestas afirmativas desencadenan preguntas y servicios de seguimiento.

#### 4.3 LA EVALUACIÓN DEL CASO VERIFICA SI EL NIÑO TIENE UN HISTORIAL DE VIOLENCIA

Durante la evaluación de un caso específico, los proveedores de servicios pueden identificar síntomas graves que no pueden ser explicados por una forma relativamente leve de castigo corporal según lo informado por el niño, como una bofetada de uno de los padres. Cuando existen dudas sobre la coherencia del informe del niño y sus síntomas, puede haber otras experiencias de violencia en el presente o pasado del niño que el proveedor de servicios no conoce. De hecho, los niños que están expuestos a los castigos corporales a menudo también están expuestos a otras formas de violencia, como la intimidación en el colegio o la violencia entre padres y madres en el hogar. La salud del niño se deteriora significativamente cuando el niño experimenta o es testigo de diferentes formas de violencia.<sup>16</sup>

Por lo tanto, las evaluaciones de los casos de niños que están expuestos a castigos corporales no deberían limitarse a la exposición más reciente del niño a la violencia. La entrevista con el niño y otras medidas para recopilar información deben tener como objetivo descubrir cualquier caso de victimización múltiple o repetida. Entender si el niño tiene o no un historial de violencia es esencial para que los proveedores de servicios planifiquen los servicios para el niño y aborden los diferentes factores que hacen que el niño sea vulnerable, incluyendo aquellos que pueden existir hace varios meses o años.

#### 4.4 CONSULTA CON LOS NIÑOS

La investigación con los niños es invaluable para informar el desarrollo de los servicios y para evaluar su calidad, impacto y alcance. Sin embargo, los proveedores de servicios rara vez reciben formación en investigación con niños y niñas y, por lo tanto, es útil dotarlos de herramientas y métodos que puedan aplicar.

##### EJEMPLO

En Suecia, el Defensor del Niño trabaja con un método llamado “Jóvenes Oradores” para consultar con los niños sobre el castigo corporal y otros temas. Una guía detallada del Método de los Jóvenes Oradores está disponible en línea.<sup>17</sup> El objetivo general es guiar

<sup>14</sup> Hultmann, Ole, Children Exposed to Intimate Partner Violence and/or Abused, Findings from Swedish research projects in child psychiatry and child protection work, University of Gothenburg, National Consultation Sweden, 8 May 2017. Anders Broberg, Ulf Axberg, Åsa Cater, Maria Eriksson, Ole Hultmann & Clara Iversen, iRISK – Utveckling av bedömningsinstrument och stödinsatser för våldutsatta barn [Development of assessment tools and support measures for vulnerable children].

<sup>15</sup> Non-Violent Childhoods Project, National Consultation in Sweden, 8-10 May 2017.

<sup>16</sup> Hultmann, Ole, Children Exposed to Intimate Partner Violence and/or Abused, Findings from Swedish research projects in child psychiatry and child protection work, University of Gothenburg, National Consultation Sweden, 8 May 2017. Svedin, Carl Göran, Evaluating Research: What do we know and what are the gaps in research on violence against children, Barnafriid, National Consultation Sweden, 8 May 2017.

<sup>17</sup> Sweden: Ombudsman for Children, <https://www.barnombudsmannen.se/unga-direkt/>; <https://www.barnombudsmannen.se/young-speakers/om-unga-direkt/> The method was originally

a los organismos y proveedores de servicios estatales en la realización de consultas o entrevistas con los niños de una manera segura y ética y tener en cuenta las opiniones de los niños en los procesos de toma de decisiones. El método ha sido desarrollado para funcionarios y proveedores de servicios en municipios donde casi todas las decisiones y actividades locales tienen un impacto en las vidas de los niños.

El método se basa en el entendimiento de que los niños son los expertos en sus propias situaciones. Está estructurado en seis pasos:

- Preparativos
- Establecer contacto con los niños y niñas y prepararse para la participación
- La consulta o entrevista
- Análisis de los resultados
- Apoyar a los niños para que presenten sus puntos de vista y recomendaciones en reuniones con los responsables de la toma de decisiones
- Comunicar los resultados de las consultas a los niños y a las audiencias pertinentes, incluidos otros niños.

La guía presenta diferentes métodos y herramientas para que los niños puedan expresarse, por ejemplo, a través del teatro, el arte, la pintura, la realización de cortometrajes o la narración de cuentos digitales. Las normas éticas exigen que los niños y sus padres o tutores den su consentimiento informado para participar y que tengan a alguien con quien hablar en caso de que se sientan molestos por su participación durante o después de la consulta. A los niños se les asignan tareas que son relevantes y apropiadas y lo menos intrusivas posible. Las consultas dirigidas por niños y niñas involucran a los niños y niñas en la formulación de las preguntas orientadoras. La guía aconseja a las agencias estatales y a los proveedores de servicios que colaboren con las organizaciones que ya tienen una relación de confianza con los niños.

#### 4.5 FORMACIÓN DE LOS NIÑOS EN HABILIDADES DE AUTOPROTECCIÓN

Los niños tienen un gran potencial para aprender habilidades de seguridad, incluso a una edad muy temprana. Las habilidades de seguridad les ayudan a reconocer proposiciones arriesgadas y situaciones peligrosas y a tomar decisiones seguras. Estas habilidades también pueden permitir que los niños se conviertan en usuarios más activos y competentes de los servicios. Los trabajadores sociales, los especialistas en protección de la infancia o los agentes de policía pueden ofrecer programas de formación en materia de seguridad. Los programas se pueden realizar

en colegios, campamentos de verano o como

actividades de ocio, a través de juegos o en sitios web interactivos.

Los programas que han sido evaluados positivamente ofrecen formatos de aprendizaje que enseñan a los niños de una manera lúdica y divertida e interactiva sobre los riesgos y las estrategias de protección. Los niños aprenden sobre la seguridad en las relaciones con compañeros y adultos, gente de sus comunidades y extraños. Los programas de habilidades de seguridad enseñan a los niños que tienen derecho a estar seguros, a sentirse seguros de sí mismos y a ser valorados como individuos. Los niños aprenden a confiar en sus instintos al construir relaciones con los demás. Aprenden lo que importa en las relaciones. Los niños reflexionan sobre los secretos buenos y malos y sobre cómo manejarlos. Esos programas son particularmente eficaces cuando también ayudan a los padres, al personal de atención y a los maestros a hacer participar a los niños en conversaciones sobre el castigo corporal y otras formas de violencia, a enseñarles normas de seguridad y a reforzar su función de cuidadores.

#### EJEMPLOS

El Programa de seguridad de Džimba para niños pequeños en Estonia ha recibido una respuesta positiva porque es exhaustivo y eficaz a la hora de capacitar a los niños, los padres y los profesores.<sup>18</sup> En una de las sesiones del programa, los niños discuten diferentes escenarios de casos. El capacitador les muestra a los niños un dibujo en el que un adulto está a punto de azotar a un niño. Se pide a los niños que describan la situación que ven en la imagen, lo que podría estar sucediendo allí y quiénes podrían ser las personas que aparecen en la imagen. El capacitador pregunta a los niños si hay personas a las que se les permitiría hacer esto. Muchos niños admiten durante la sesión que creen que a sus padres o maestros se les permitió darles nalgadas.

La participación en el programa permite a los niños y niñas identificar el castigo corporal en la escuela y en el hogar como inaceptable, hablar de ello y buscar ayuda de personas en las que confían. Aprenden que el castigo corporal incluye la violencia física y emocional, así como el trato degradante y humillante. Las evaluaciones del programa confirmaron el impacto positivo en el aprendizaje de los niños y la sensibilización. Los padres reconocieron que sus hijos no tenían suficientes conocimientos y habilidades de seguridad antes de participar en el programa. Apreciaron que el programa alentara a los niños y a los padres a hablar abiertamente sobre los peligros, los riesgos de la violencia y la seguridad, y que los padres reflexionaran críticamente sobre su propio estilo de crianza.

developed by the Change Factory in Norway, see: Dønnestad, Eva and Marit Sanner, *Håndbok for forandrerne – om verdighet i møte med de som vokser opp og de som vil vokse* [Guide for Change Makers – On dignity in meetings with those who are growing up and those who want to grow], Forandringsfabrikken Forlag, 2006, ISBN 82-997 405-0-9.

18 Centre Dardedze is a non-profit organisation based in Riga, Latvia. See: <http://www.dzimba.lv/lv/>; <http://www.centrsdardedze.lv/en/services/children/programm-for-children>.

El Programa de Resiliencia desarrollado por Save the Children enseña a los niños habilidades para la vida para prevenir la violencia y hacer frente a las adversidades en la vida. El programa ofrece un proceso de aprendizaje estructurado para niños y niñas de diferentes grupos de edad. Empodera a los niños para que se sientan bien consigo mismos y para que tomen decisiones seguras y tomen decisiones en la vida.

El programa ayuda a los niños a desarrollar aptitudes para la vida, como las aptitudes sociales y de comunicación, las aptitudes de autoprotección y las aptitudes para la prevención de la violencia y la resolución no violenta de conflictos. Se anima a los participantes a que se conviertan en modelos a seguir para otros niños. Aprenden a hablar de sus sentimientos y dónde encontrar ayuda cuando la necesitan. La capacitación empodera a los niños para que se conviertan en miembros más activos y responsables de sus familias, redes de pares y comunidades. Además de reforzar la protección individual del Programa de Resiliencia también involucra a la red social de los niños participantes. Los padres y cuidadores participan en talleres en los que reflexionan sobre los retos a los que se enfrentan sus hijos y la mejor manera de apoyarlos, incluso a través de relaciones positivas y la crianza no violenta.<sup>19</sup>

#### 4.6 MATERIAL ADAPTADO A LOS NIÑOS

El material acogedor para la infancia facilita la comunicación con los niños y niñas sobre situaciones difíciles, conflictos y violencia en el hogar, incluso con niños y niñas de muy corta edad. En varios países, los organismos estatales y las ONG han colaborado en la elaboración de material y libros adaptados a los niños para informarles de que el castigo corporal no está permitido y de cómo buscar ayuda cuando lo experimentan.

#### EJEMPLOS

Los libros infantiles de Estonia y Suecia abordan la cuestión de los castigos corporales y proporcionan información a los padres, maestros y otras personas que trabajan con niños y familias. Los libros se han traducido a diferentes idiomas y se distribuyen en los jardines de infancia y las escuelas primarias, las guarderías y los centros de atención a las familias y de apoyo a las víctimas. Están disponibles gratuitamente en línea y en una versión de audio. Los profesionales y los padres aprecian cuando las historias se cuentan en un lenguaje sencillo, ya que les ayuda a hablar con los niños sobre el castigo corporal y otros temas delicados. El lenguaje simple también permite que los niños y padres con habilidades de alfabetización limitadas usen el libro.<sup>20</sup>

Las ilustraciones y la historia en el libro “Liten” (pequeño) de la Autoridad Sueca de Compensación y Apoyo a las Víctimas del Delito no son muy explícitas sobre la violencia, pero indican claramente que algo anda mal en el hogar. El libro analiza las estrategias que “Liten” utiliza en situaciones difíciles, por ejemplo, para desviar la atención o para escapar y buscar ayuda de una persona de confianza ajena a la familia. El libro informa a los niños que hay adultos que pueden ayudar.<sup>21</sup> Si bien este enfoque es sensato para los niños más pequeños, los adolescentes aprecian cuando las películas o los cuentos son explícitos sobre el castigo corporal, siempre y cuando cuenten la historia desde la perspectiva del niño y con respeto por la dignidad del niño.<sup>22</sup>

<sup>19</sup> Save the Children's Resource Centre, The Youth Resilience Programme: Psychosocial support in and out of school, <https://resourcecentre.savethechildren.net/library/youth-resilience-programme-psychosocial-support-and-out-of-school>; Save the Children's Resource Centre, The Children's Resilience Programme: Psychosocial support in and out of school, <https://resourcecentre.savethechildren.net/library/childrens-resilience-programme-psychosocial-support-and-out-of-school>

<sup>20</sup> Non-Violent Childhoods Project, National Consultation in Sweden, 8-10 May 2017. Non-Violent Childhoods Project, National Consultation in Estonia, 15-17 November 2017.

<sup>21</sup> Sweden: Crime Victim Compensation and Support Authority, Liten, [https://www.brottsoffermyndigheten.se/Filer/Broschyren/Jag%20vill%20veta/Liten\\_0703.pdf](https://www.brottsoffermyndigheten.se/Filer/Broschyren/Jag%20vill%20veta/Liten_0703.pdf)

<sup>22</sup> Non-Violent Childhoods Project, National Consultation in Estonia, 15-17 November 2017.



# 05

## lecciones aprendidas de la prestación de servicios

Los proveedores de servicios trabajan directamente con las víctimas y los autores de los castigos corporales e involucran a toda la familia para reducir los riesgos y fortalecer la capacidad de protección. Si bien cada sector de servicios trabaja para conseguir este objetivo dentro de su mandato específico, trabajando juntos son aún más fuertes.

### 5.1 LECCIONES APRENDIDAS DE LOS SERVICIOS SOCIALES Y LA PROTECCIÓN DE LA INFANCIA

La responsabilidad del bienestar del niño recae principalmente en los padres u otros cuidadores. Los trabajadores de los servicios sociales y de protección de la infancia intervienen cuando los padres necesitan apoyo en situaciones difíciles y cuando no pueden garantizar la seguridad y el bienestar del niño. Los padres pueden necesitar apoyo para cuidar a sus hijos, establecer reglas para una educación estructurada, entender lo que el niño necesita para un desarrollo saludable y desarrollar habilidades para hablar y escuchar al niño. También pueden necesitar apoyo para construir relaciones emocionales significativas con sus hijos y darles una sensación de seguridad independientemente de cómo se comporte el niño.

Los trabajadores sociales están capacitados y son competentes para apoyar a los padres y a los niños en todas estas dimensiones. Cuando es necesario, los servicios sociales remiten a las familias a otros especialistas, como los servicios de atención de la salud y de salud mental, o el apoyo de asistencia social cuando se necesita asistencia financiera o de vivienda.

Los servicios sociales requieren una serie de métodos para apoyar a los niños que han sufrido castigos corporales en el hogar o a los niños en situación de riesgo. Necesitan métodos que funcionen para los niños muy pequeños, los niños en edad escolar y los

adolescentes, los niños con comportamiento agresivo, los niños tímidos o que no quieren hablar y los niños con problemas de comunicación y discapacidades..

### 5.1.1 FACILITAR EL CONTACTO DIRECTO DE LOS NIÑOS CON LOS SERVICIOS SOCIALES

Los niños aprecian la oportunidad de ponerse en contacto con un trabajador social por iniciativa propia, aunque a menudo es difícil debido a los límites de edad u otros obstáculos. En la mayoría de los países, los trabajadores sociales que son contactados por un niño están obligados por ley a informar a los padres y a exigir el consentimiento de los padres para trabajar con el niño. Esto puede conducir a conflictos de intereses, especialmente en los casos en que los niños buscan ayuda debido al castigo corporal en el hogar.

Los niños consultados para el Programa de una Infancia No Violenta dijeron que apreciarían un acceso de bajo umbral a los trabajadores sociales en los colegios, los centros comunitarios y en línea. Les gustaría que los trabajadores sociales visitaran las escuelas para presentarse, compartir sus datos de contacto, informar a los estudiantes de lo que pueden hacer por los niños y los padres y de cómo trabajan. El acceso a los servicios sociales también es más fácil si los trabajadores sociales se encuentran en hospitales y comisarías de policía donde están dispuestos a ayudar a los niños y a sus padres cuando sea necesario.

### EJEMPLO

Cuando un niño se pone en contacto con los servicios

sociales en Suecia, éstos tienen la posibilidad de investigar el caso del niño durante un período de dos semanas antes de ponerse en contacto con los padres.<sup>23</sup> Esta práctica hace que los servicios sociales sean más fácilmente accesibles para los niños. Facilita la intervención temprana y el apoyo de los servicios sociales en casos de castigos corporales y otras formas de violencia en el hogar.

### 5.1.2 TRABAJADORES SOCIALES COMO DEFENSORES DE LOS NIÑOS Y LAS FAMILIAS

Los servicios sociales trabajan con una diversidad de personas en una amplia variedad de temas sociales. Debido a la complejidad de las sociedades modernas, muchas personas llegan a un punto en sus vidas donde necesitan la ayuda de un trabajador social. Sin embargo, obtener ayuda de los servicios sociales suele estar asociado con el estigma y la vergüenza. Estas asociaciones negativas pueden retrasar el contacto de los ciudadanos con los trabajadores sociales y disminuir sus capacidades preventivas. Por lo tanto, a muchos proveedores de servicios y defensores les gustaría ver una campaña para aumentar la percepción pública de los trabajadores sociales. Promover una comprensión positiva de los servicios sociales ayuda a sensibilizar a los ciudadanos sobre los valiosos recursos que los servicios sociales ofrecen a los niños, los adultos y las comunidades.

### 5.1.3 EVALUACIÓN DE CASOS

Después del primer contacto con una familia necesitada, los trabajadores sociales pueden iniciar una evaluación del caso para reunir información detallada sobre el niño y los padres. El objetivo es comprender la situación y las necesidades de los miembros de la familia, escuchar sus opiniones y decidir cuál es la mejor manera de apoyarlos. Con este fin, los trabajadores sociales tienen que hacer una evaluación de la situación y las necesidades de cada niño en la familia. La Evaluación Marco de Niños Necesitados (ver Figura 1) ha sido probada y evaluada positivamente en varios países, entre ellos Estonia, Suecia y el Reino Unido. Apoya a los trabajadores sociales en el fortalecimiento de la seguridad, el bienestar y el desarrollo del niño.

La evaluación tiene en cuenta los aspectos físicos, psicológicos, emocionales, cognitivos y educativos, así como la salud y la situación socioeconómica, las relaciones sociales y las aptitudes del niño. La herramienta guía a los trabajadores sociales en la evaluación de cómo la familia y el entorno social influyen en la situación del niño. Explora las

habilidades de los padres y su capacidad para entender y responder a las necesidades del niño y para construir relaciones positivas y no violentas.<sup>24</sup>

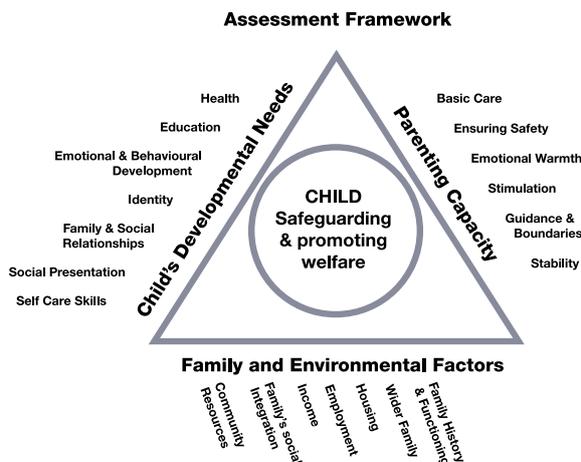


Gráfico 1: Evaluación marco de los niños necesitados <sup>25</sup>

Esta herramienta de evaluación de casos guía a los trabajadores sociales en la aplicación de principios generales en la práctica, como el respeto de las opiniones del niño y la consideración primordial del interés superior del niño. Ofrece orientación paso a paso a lo largo del proceso de evaluación, incluyendo cómo recopilar y analizar la información y cómo tomar decisiones. La herramienta aclara los roles y responsabilidades de los diferentes servicios y agencias involucrados.

### 5.1.4 DETERMINACIONES SOBRE EL INTERÉS SUPERIOR

Al tomar decisiones relacionadas con un niño, los servicios sociales utilizan varios métodos para determinar el interés superior del niño. La determinación del interés superior es un procedimiento formal, que consta de dos etapas:

- La evaluación del interés superior tiene por objeto reunir toda la información y los hechos pertinentes para fundamentar la decisión.
- La determinación del interés superior es el procedimiento formal de toma de decisiones, basado en la evaluación anterior, para decidir qué es lo mejor para el niño con respecto a una pregunta específica.

En los casos de castigos corporales en la familia, por ejemplo, la determinación del interés superior ayuda a los trabajadores sociales a decidir si es seguro

23 Blomgren, Karin, The Role of Social Services in Family Support and Violence Prevention, Ministry of Social Affairs, National Consultation Sweden, 10 May 2017.

24 Department of Health, Department for Education and Employment, Home Office, Framework for the Assessment of Children in Need and their Families, 2000, <http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20130404002518/https://www.education.gov.uk/publications/eOrderingDownload/Framework%20for%20the%20assessment%20of%20children%20in%20need%20and%20their%20families.pdf>. HM Government, Working Together to Safeguard Children, A guide to inter-agency working to safeguard and promote the welfare of children, 2015, [https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/592101/Working\\_together\\_to\\_safeguard\\_children\\_20170213.pdf](https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/592101/Working_together_to_safeguard_children_20170213.pdf) Socialstyrelsen, Child Welfare in a State of Change, Final report from the BBIC project, 2012, [https://www.socialstyrelsen.se/publikationer2012/child-welfare-in-a-state-of-change-final-report-from-the-bbic-project/Documents/BBIC%20project\\_summary.pdf](https://www.socialstyrelsen.se/publikationer2012/child-welfare-in-a-state-of-change-final-report-from-the-bbic-project/Documents/BBIC%20project_summary.pdf)

25 HM Government, Working Together to Safeguard Children, A guide to inter-agency working to safeguard and promote the welfare of children, 2015, p. 22.

que el niño permanezca en la familia o si debe ser trasladado en otro tipo de tutela porque en el hogar, la vida, la salud o el desarrollo del niño están en peligro. La evaluación del interés superior es una investigación social de la situación, los antecedentes y las necesidades del niño, que tiene en cuenta la situación familiar y el entorno social del niño. Incluye una evaluación de riesgos y seguridad y mapas de fuentes de apoyo, habilidades y recursos para el niño y la familia. La evaluación se basa en una entrevista con el niño.

Los trabajadores sociales que llevan a cabo las determinaciones del interés superior a menudo tienen que equilibrar los diferentes derechos e intereses del niño y considerar los derechos y opiniones de los padres. No es raro que haya conflictos de intereses, lo que hace que la determinación del interés superior sea particularmente difícil. Los siguientes principios guían a los trabajadores sociales en la toma de decisiones correctas:

- La posibilidad de que el niño pueda sufrir daños es de particular importancia;
- El niño tiene derecho a ser criado por sus padres y a mantener el contacto con la familia;
- Hay que tener en cuenta las necesidades del niño en materia de salud, educación y vulnerabilidad;
- La continuidad y estabilidad de la situación del niño es importante.<sup>26</sup>

Como procedimiento formal, la determinación del interés superior está protegida por garantías procesales. Las garantías procesales son requisitos básicos que deben ser respetados, de lo contrario la decisión sobre el interés superior del niño puede ser impugnada y el procedimiento puede no ser considerado legal. Los trabajadores sociales suelen tener herramientas para determinar el interés superior del niño, pero poca orientación sobre cómo respetar las garantías procesales.

Una importante salvaguardia procesal se refiere a la transparencia y la documentación. Todos los pasos del procedimiento de determinación del interés superior deben explicarse por escrito. Debe haber un razonamiento claro sobre cómo se ha evaluado el interés superior del niño, cómo se han tenido en cuenta sus opiniones y cómo se han sopesado con otras opiniones e intereses en juego. El niño tiene derecho a acceder a esta documentación. Cuando un niño no está de acuerdo con el resultado del procedimiento, tiene derecho a pedir que se revise la decisión y a presentar una queja o recurso contra ella.

Las garantías procesales requieren también que el procedimiento no lleve demasiado tiempo y que el niño sea informado sobre el procedimiento en un idioma que entienda. El niño debe ser escuchado y sus opiniones deben ser tenidas en cuenta en el

proceso de toma de decisiones. Cuando hay conflictos potenciales entre los intereses del niño y los padres, el niño tiene derecho a ser apoyado por un tutor.

### 5.1.5 LLEGAR A LAS FAMILIAS MARGINADAS

Los padres que viven en una situación particularmente marginada suelen enfrentarse a múltiples desafíos, como una situación financiera precaria, una educación deficiente, un acceso limitado a las redes de apoyo social y una comprensión limitada del desarrollo y las necesidades del niño. Además, algunos padres están luchando con problemas de salud mental o abuso de sustancias, y su comunicación con el niño puede ser limitada. La vida familiar y su situación de vivienda pueden no permitir una educación estructurada. En estas situaciones, los niños a menudo pierden la sensación de seguridad, relaciones estables y límites. Los padres con habilidades de crianza muy limitadas tienden a malinterpretar el comportamiento del niño. En combinación, estos desafíos pueden conducir a agresiones y conflictos, que pueden fácilmente escalar a violencia física y emocional, rechazo del niño y amenazas con el propósito de castigarlo.

Los proveedores de servicios a menudo tienen dificultades para llegar a estas familias de alto riesgo, ya que los servicios convencionales no siempre son adecuados, practicables o atractivos para ellos. Sin embargo, los programas especiales muestran que es posible fortalecer a las familias y evitar su separación incluso en situaciones particularmente marginales.

Los trabajadores sociales logran incluir a los padres marginados al involucrarlos junto con sus hijos en una colaboración estructurada a largo plazo. Los programas que ofrecen un ambiente amigable y familiar con un contacto cercano y respetuoso entre los trabajadores sociales y los padres han logrado resultados positivos. El aprendizaje interactivo y la interacción social con otros padres en actividades de grupo hacen que la participación sea atractiva. Durante las actividades del grupo, los trabajadores sociales actúan como modelos a seguir, intervienen en situaciones críticas y dan consejos. Los padres se sienten más comprometidos cuando participan en el diseño de las reglas y en la selección de temas para sus actividades. Una regla fundamental es que está prohibido golpear o gritar a los niños. Al establecer rutinas, se anima a los padres a adoptar algunos de los aprendizajes, reglas y rituales del grupo en su vida familiar.

### EJEMPLOS

En Suecia, los trabajadores sociales han logrado llegar a familias particularmente marginadas, acompañando a las matronas en las visitas a domicilio a los nuevos padres. Las visitas domiciliarias conjuntas son una oportunidad para que los trabajadores sociales se presenten e inviten a los padres a ponerse

<sup>26</sup> UNHCR and UNICEF, *Safe and Sound*, 2014.

en contacto con ellos si tienen algún problema o necesidad.<sup>27</sup>

En Letonia, el Programa Ángel de la Guarda del Centro Dardedze se dirige a familias con niños muy pequeños que se enfrentan a un alto nivel de riesgo social. Los servicios sociales derivan a los padres y su participación es obligatoria cuando hay preocupaciones sobre la seguridad y el bienestar del niño en la familia. Las familias participan en reuniones nocturnas dos veces al mes, dirigidas por dos formadores. El programa aumenta la autoestima de los padres y les ayuda a sentirse buenos padres que se comprometen a aprender y a ser aún mejores.<sup>28</sup>

Cada reunión sigue la misma estructura. En la primera parte, los padres aprenden sobre las habilidades para ser padres. Cada padre comparte con el grupo los últimos desarrollos de su hijo. Este ejercicio sensibiliza a los padres sobre el desarrollo de su hijo, aprenden a entender lo que le gusta y lo que no le gusta al niño y cómo el niño aprende habilidades de juego, habilidades sociales y emocionales y comunicación. Después de esta sesión, el grupo canta una canción y los padres ponen crema de bebé a sus hijos mientras cantan. Este ritual ayuda a fortalecer el vínculo entre padres e hijos. En la segunda parte, los padres y los niños comen juntos una comida saludable, lo que facilita la discusión de los hábitos nutricionales y la salud. Cuando el niño cumple dos años, el grupo organiza una fiesta de graduación para la familia.

#### 5.1.6 LA SENSIBILIZACIÓN DE LAS FAMILIAS MIGRANTES Y SOLICITANTES DE ASILO

Las sociedades en las que existe una prohibición legal de los castigos corporales han pasado por un proceso de cambio hacia la crianza no violenta de los niños. Aunque este proceso lleva años o décadas, los migrantes y los solicitantes de asilo de países donde el castigo corporal sigue siendo legal y socialmente tolerado tienen que hacer este cambio de inmediato. Para ello, necesitan recibir información sobre la prohibición legal en el país de llegada y lo que significa para la vida familiar cotidiana. Sin embargo, proporcionar a los inmigrantes y a los solicitantes de asilo información sobre la prohibición por sí sola no es eficaz. Para lograr un cambio de actitudes y comportamientos, la información sobre la prohibición legal debe combinarse con asesoramiento sobre métodos de crianza positivos y no violentos, asesoramiento práctico e información sobre el tipo de servicios y apoyos que las familias pueden recibir y cómo acceder a ellos. La competencia intercultural permite a los trabajadores sociales conocer a personas de diferentes orígenes a “nivel visual”, escuchar sus perspectivas y animarlos a activar sus capacidades de protección y resiliencia.

Los mediadores culturales están específicamente capacitados para apoyar a los proveedores de servicios en el trabajo de casos con personas de diferentes orígenes, y pueden combinar la competencia cultural con la interpretación de idiomas. Los mediadores culturales a menudo son capaces de identificar valores y normas tradicionales en apoyo de la no violencia en la cultura respectiva de la familia. Los trabajadores sociales que mantienen un enfoque profesional, neutral y empático, y se abstienen de hacer comentarios moralistas o críticos, encontrarán más fácil establecer una relación de trabajo de confianza con los usuarios de los servicios, independientemente de sus antecedentes.

#### EJEMPLO

En Suecia, la iniciativa “constructores de puentes” ha contribuido a reforzar los conocimientos culturales y lingüísticos de los centros familiares, que prestan servicios universales a todas las familias. Los constructores de puentes son funcionarios de las autoridades municipales y de los consejos de condado que poseen conocimientos especializados de otras culturas y cuya lengua materna no es el sueco. Muchos constructores de puentes son profesores o pedagogos. Actúan como un vínculo cultural y lingüístico entre los padres de origen no sueco y los proveedores de servicios profesionales. Motivan a los padres no suecos a visitar el centro familiar local y a participar en sus actividades. La iniciativa se puso en marcha en respuesta a la demanda de los proveedores de servicios de los centros familiares. Sentían que no podían comunicarse con todos los visitantes de los centros debido a las diferencias lingüísticas y culturales. Observaron que los medios de comunicación limitados impedían que algunas de las familias recibieran el mismo nivel y calidad de servicios que las familias de habla sueca.<sup>29</sup>

Al interactuar con personas de diferentes países y culturas, los proveedores de servicios deben ser conscientes de que los niños o los padres podrían estar expuestos a formas de violencia que son en gran medida desconocidas entre las familias de la población general. La violencia basada en el honor, la mutilación genital, el matrimonio infantil y el matrimonio forzado son algunos ejemplos de prácticas que pueden tener una intención punitiva. Para animar a los niños o a los padres a revelar estos actos de violencia o los riesgos que entrañan, es importante crear espacios en los que puedan hablar con confianza sobre los temores y las amenazas, por ejemplo, en los centros familiares, los hospitales o las escuelas. Los servicios sociales deben estar preparados para tomarse en serio los temores y preocupaciones de personas de diferentes orígenes y para explorar con ellos, así como con especialistas, qué tipo de servicios

<sup>27</sup> Munkelt, Jenny, Strategic Work With Parenting Support, Ministry of Health and Social Affairs, National Consultation Sweden, 10 May 2017.

<sup>28</sup> Centre Dardedze, National Consultation Latvia, 11 October 2017.

<sup>29</sup> Ahnquist, Johanna, The Swedish Strategy for Developed Parental Support and the Family Centre as an Arena for the Provision of Municipal Parental Support Services, In: Nordic Council of Ministers, Family Centre in the Nordic Countries, A meeting point for children and families, 2012, pp. 41-47, pp. 45-46.

son apropiados para ayudarles. Dado que estos casos suelen ser muy delicados, los proveedores de servicios tienen que ser ingeniosos, inventivos y empáticos para identificar soluciones que se guíen por el interés superior del niño.

### 5.1.7 APOYO DE UNA PERSONA DE CONFIANZA O DE UN TUTOR

Los niños y los padres que utilizan los servicios se benefician del apoyo de personas de confianza que no forman parte de los servicios oficiales de protección de la infancia y de bienestar social. Una persona de apoyo tiene que estar cualificada y capacitada para representar los intereses del usuario del servicio, ayudar con la comunicación y coordinar los diferentes servicios. Una persona de confianza para un niño promueve el interés superior del niño y lo defiende contra todos los demás intereses que puedan estar en juego. Esto es particularmente importante cuando el niño está atrapado entre los intereses de los padres, por ejemplo, en casos de conflictos interparentales, separación o divorcio.

#### EJEMPLOS

En Suecia, la ayuda de una persona de apoyo está prevista para las familias con hijos que tienen hijos físicos con discapacidades. En un proyecto piloto, se emplearon coordinadores personales para apoyar a estas familias reuniendo los servicios para el niño y los padres. Los resultados han demostrado que este servicio reduce la carga para los padres y libera tiempo para el cuidado de los niños.<sup>30</sup>

Las parroquias de la congregación sueca ofrecen un tercer espacio neutral donde los niños y los padres pueden pedir consejo y apoyo a un decano. Muchos decanos apoyan a los niños y las familias que están en contacto con los servicios sociales, por ejemplo, acompañándolos a las reuniones con el trabajador social, ofreciéndoles mediación y facilitando la remisión al sistema formal de protección de la infancia. Los decanos están capacitados, son competentes y tienen conocimientos sobre trabajo social y protección infantil sin formar parte de las estructuras formales y la burocracia. Esto les deja más tiempo para relacionarse con los niños y las familias. Los decanos están obligados, al igual que todos los demás profesionales, a denunciar los casos de violencia contra un niño a los trabajadores sociales.

### 5.2 LECCIONES APRENDIDAS DE LOS SERVICIOS DE SALUD

Los profesionales médicos y de la salud tienden a tener un buen acceso a las familias y a proporcionarles información y asesoramiento sobre una serie de cuestiones relacionadas con la salud. Los padres suelen confiar en los servicios de atención de la salud y a aceptar sus consejos, incluso sobre cuestiones

relacionadas con el cuidado de los niños y la crianza positiva y no violenta de los hijos. La difusión de consejos para una crianza positiva a través de los servicios de atención de la salud, como las visitas a domicilio a todos los nuevos padres por parte de las parteras o enfermeras, ha dado resultados positivos. Ayuda a sensibilizar a los padres sobre el impacto perjudicial de la violencia y los riesgos para la supervivencia y el desarrollo del niño, así como a enseñarles alternativas a los castigos corporales.

Los profesionales médicos están bien situados para identificar los síntomas de la violencia. Sin embargo, hay pocos criterios que los guíen para identificar si los síntomas de un niño son causados por una enfermedad, un accidente o por la violencia. Los médicos forenses están capacitados para hacer esta distinción, pero rara vez están disponibles para participar en el primer diagnóstico. En muchos países, los médicos forenses sólo se les llama cuando se inicia una investigación penal. Por lo tanto, la colaboración multidisciplinaria en el diagnóstico es útil. Una evaluación conjunta del personal médico y los servicios sociales puede mejorar significativamente la identificación de los casos de violencia y de riesgo. Aunque estas formas de colaboración siguen siendo poco frecuentes, algunos hospitales y maternidades han establecido una buena práctica al emplear trabajadores sociales o especialistas en protección infantil para apoyar al personal médico en la prevención e identificación de la violencia, y en la realización de las remisiones apropiadas.

Los médicos y otros miembros del personal de salud generalmente buscan ganarse la confianza de sus pacientes para facilitar la conversación abierta, el diagnóstico y el tratamiento. Esta base de confianza puede enfrentar a los profesionales médicos con un dilema cuando sospechan que un padre representa un riesgo para el niño. A veces, el deseo de mantener una relación de confianza con el padre como paciente primario puede entrar en conflicto con la obligación profesional de salvaguardar la salud y la seguridad del niño. Este es particularmente el caso, cuando los profesionales médicos sospechan que un padre está usando violencia contra un niño o que los problemas de salud mental de un padre, el abuso de sustancias u otros impedimentos de salud podrían afectar su capacidad como cuidador. En estos casos, los médicos generalistas y los pediatras se benefician de una estrecha colaboración con los trabajadores sociales, que a menudo están mejor preparados para explicar sus preocupaciones a los padres y ofrecer servicios de apoyo.

El seguimiento del desarrollo físico y el crecimiento de los niños pequeños puede ayudar al personal médico a identificar a los niños que son víctimas de la violencia. Los niños que están expuestos a la violencia en su hogar o a otras fuentes de estrés tienden a

<sup>30</sup> Sweden, Bräcke Diakonia Gothenburg, see: <http://www.brackediakoni.se/personlig-koordinator>

crecer más lentamente y pueden tener un peso inferior al normal. La herramienta de seguimiento del retraso en el desarrollo permite a los profesionales médicos identificar irregularidades en el desarrollo físico del niño.<sup>31</sup> En este caso, deben iniciar nuevas evaluaciones de la situación del niño y de los padres, idealmente en colaboración con los trabajadores sociales y las autoridades competentes.

### 5.2.1 LAS LISTAS DE CONTROL CLÍNICO AYUDAN A IDENTIFICAR LOS SÍNTOMAS DE LA VIOLENCIA CONTRA LOS NIÑOS<sup>32</sup>

Los niños que han sufrido traumas causados por la violencia presentan una serie de síntomas que difieren de un niño a otro. Los proveedores de servicios que están capacitados para identificar estos síntomas pueden remitir al niño más fácilmente a la ayuda apropiada. La identificación temprana y la remisión oportuna son esenciales para aliviar el impacto a medio y largo plazo del trauma y ayudar a la recuperación y rehabilitación del niño. La identificación de los síntomas del trauma es particularmente difícil en el caso de los niños pequeños. Mientras que los adultos y los adolescentes a menudo son capaces de describir los síntomas psiquiátricos, los niños más pequeños aún no han desarrollado su capacidad para hacerlo. Los profesionales médicos que evalúan y tratan a un niño pequeño confían por lo tanto en la información de los padres o cuidadores y necesitan herramientas para facilitar la evaluación y el diagnóstico.

La Lista de control de síntomas de trauma para niños es una herramienta de evaluación para niños en contacto con la psiquiatría infantil o los servicios sociales que han pasado por experiencias traumáticas o violentas. La investigación ha demostrado que es una herramienta fiable y válida. Un informe de los padres o cuidadores ayuda a los profesionales de la práctica clínica a identificar síntomas de trauma como el estrés postraumático, la ansiedad, la depresión, la ira, la disociación y las preocupaciones sexuales. Los resultados de la evaluación guían a los profesionales para determinar el tipo y el enfoque del tratamiento.

La herramienta se utiliza en algunos Barnahus (Casa de los niños) y otros entornos clínicos dirigidos a niños pequeños de entre 3 y 12 años. Consiste en un cuestionario con 90 preguntas que se les pide a los padres u otros cuidadores primarios que llenen. El cuestionario ha sido diseñado para tres grupos de edad diferentes, de tres y cuatro años, de cinco a nueve años y de diez a doce años. El método se ha

desarrollado sobre la base de la Lista de control de síntomas de trauma para niños, un cuestionario de autoinforme para niños de 10 a 17 años.

Mientras que la Lista de control de síntomas de trauma tiene como objetivo específico identificar los síntomas de trauma, otros métodos basados en la evidencia, como la Lista de control de la conducta infantil<sup>33</sup>, se utilizan más ampliamente y ayudan a los profesionales a evaluar los síntomas y el bienestar de un niño. La lista de control de la conducta infantil también se basa en un informe de los padres y es fiable como un instrumento genérico, pero no identifica síntomas que indiquen un trauma. Por lo tanto, una combinación de estas herramientas es útil para garantizar una evaluación exhaustiva y una remisión adecuada.

### 5.2.2 PREVENCIÓN, DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO DEL SÍNDROME DE ALCOHOLISMO FETAL<sup>34</sup>

El consumo de alcohol durante el embarazo, incluso en pequeñas cantidades, tiene un efecto perjudicial en el desarrollo del feto. Daña el sistema nervioso central, el desarrollo físico y el crecimiento. Aunque la investigación ha puesto de manifiesto estos riesgos, los servicios de diagnóstico, tratamiento y apoyo siguen siendo limitados en la práctica y los costes sociales correlacionados son elevados. Los niños afectados por el síndrome de alcoholismo fetal muestran un desarrollo mental, intelectual y físico deficiente, así como una menor competencia social, auto eficiencia y capacidad para resolver problemas. Los niños afectados luchan contra los problemas de comportamiento y tienen una capacidad cognitiva limitada, con deterioro de la memoria, la concentración y la capacidad de aprendizaje. Se distraen fácilmente, son muy activos y es posible que no puedan obedecer las reglas en casa, en las instituciones o en la escuela. Los padres, cuidadores, maestros y otros proveedores de servicios que no están familiarizados con el diagnóstico y los efectos del síndrome pueden malinterpretar el comportamiento del niño como provocador y culparlo. Esto puede dar lugar a conflictos, agresiones y el uso de castigos corporales en el hogar, en las instituciones o en la escuela.

El Código de 4 dígitos es un método basado en la evidencia para diagnosticar la exposición prenatal al alcohol. El método es simple, preciso y completo, ya que permite a los profesionales identificar las cuatro características diagnósticas clave: deficiencia de crecimiento, rasgos faciales característicos, anomalías en el sistema nervioso central y exposición prenatal al alcohol. La concienciación, combinada con

31 See for instance: MSD Manuals, Professional Edition, Failure to Thrive, <https://www.msmanuals.com/professional/pediatrics/miscellaneous-disorders-in-infants-and-children/failure-to-thrive-ftt>

32 Doris Nilsson, Per E. Gustafsson and Carl Göran Svedin, The Psychometric Properties of the Trauma Symptom Checklist for Young Children in a Sample of Swedish Children, *European Journal of Psychotraumatology*, 2012, (3). The Trauma Symptom Checklist for Young Children was developed on the basis of the Trauma Symptom Checklist for Children, both have been developed by John Briere since 1996. See: Briere, J., Trauma Symptom Checklist for Children (TSCC), Professional Manual, Odessa, FL: Psychological Assessment Resources, 1996. Briere, J., Trauma Symptom Checklist for Young Children, Professional Manual, Odessa, FL: Psychological Assessment Resources, 2005.

33 Achenbach, T. M. and Dumenci, L., Advances in Empirically Based Assessment: Revised cross-informant syndromes and new DSM-oriented scales for the CBCL, YSR, and TRF: Comment on Lengua, Sadowksi, Friedrich, and Fischer, *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 2001, 69(4), pp. 699-702.

34 ter Horst, Klaus, Das Fetale Alkoholsyndrom (FAS), Prävention, Diagnostik, Behandlung und Betreuung [Fetal Alcohol Syndrome (FAS)], Prevention, diagnosis, treatment and support], *Unsere Jugend*, 62nd year, pp. 279–284, 2010. National Organization on Fetal Alcohol Syndrome, Educating the public, professionals, and policymakers about alcohol use during pregnancy, FASD Identification, undated, <https://www.nofas.org/wp-content/uploads/2014/05/FASD-identification.pdf>

herramientas para el diagnóstico y la identificación de las mujeres embarazadas en situación de riesgo en los servicios universales de detección, es esencial para permitir una respuesta y un apoyo adecuados. Los niños y niñas afectados sufren consecuencias de por vida y muchos dependen de los servicios y el apoyo durante toda su vida.<sup>35</sup>

### 5.3 LECCIONES APRENDIDAS DEL SECTOR DE LA EDUCACIÓN

Dado que los niños pasan mucho tiempo en la educación de la primera infancia y en los colegios, el personal de atención y los profesores tienen una gran influencia en el aprendizaje y el desarrollo del niño. La transmisión de conocimientos no es el único elemento importante de la educación. El personal y los maestros de guarderías y jardines de infancia también tienen la oportunidad de enseñar a los niños habilidades sociales, emocionales y de comunicación y de formar a los niños en materia de autoprotección, prevención de la violencia y resolución de conflictos. Al trabajar con los niños para fomentar sus aptitudes, talentos y capacidades en evolución, los profesionales del sector de la educación contribuyen a crear un sentimiento de seguridad en el niño y a ayudarlo a comprender que es importante y valioso como persona. Estas habilidades y capacidades adquieren aún más significado cuando los niños y niñas también desarrollan habilidades democráticas y aprenden a respetar y defender los derechos de los demás.

El sector de la educación tiene muchas oportunidades para identificar los castigos corporales y los riesgos que entrañan en las familias y en las instituciones educativas. Los profesionales de la educación necesitan formación y apoyo para identificar signos de castigo corporal y otras formas de violencia. Tienen que ser capaces de manejar a los niños que actúan agresivamente, desobedecen las normas escolares o tienen otros problemas para integrarse en la clase. Las causas subyacentes de este comportamiento podrían estar relacionadas con el castigo corporal y otras formas de violencia en el hogar o en la comunidad.

Los profesionales de la educación necesitan formación sobre cómo entablar relaciones positivas con los niños y cómo mantener un entorno de aprendizaje respetuoso en las guarderías y las escuelas, al tiempo que se abstienen de tomar medidas punitivas contra los niños. Las investigaciones han demostrado que las competencias sociales y emocionales de los profesores, incluida la forma en que hacen frente al estrés, su confianza y su autoeficacia, tienen una influencia importante en la resolución de problemas en su interacción diaria con los niños y niñas.<sup>36</sup> Por lo tanto, el acceso a la formación continua es esencial para ayudar a los profesores a seguir desarrollando estas competencias.

### EJEMPLO

El sector de la educación en Letonia ha recomendado el establecimiento de centros de consultoría para profesionales a fin de ofrecer asesoramiento técnico y asistencia a los profesionales, así como capacitación, incluida la capacitación multidisciplinaria e interinstitucional. Se considera que la inversión en la formación de docentes y en el aprendizaje a lo largo de toda la vida produce altos beneficios sociales, especialmente en lo que respecta a la prevención de la violencia.

#### 5.3.1 ESTATUTOS DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS

Cuando se promulga la prohibición legal de los castigos corporales, las instituciones educativas tienen la tarea de contribuir a la aplicación de la ley. Una de las medidas básicas de aplicación en el sector de la educación es revisar los estatutos de las escuelas y otras instituciones educativas de conformidad con las nuevas leyes.

Los estatutos podrían fortalecerse haciendo referencia a conceptos como la dignidad y el respeto entre los estudiantes, los maestros y los padres, y explicando lo que estos conceptos significan para las rutinas diarias y la administración de la escuela. Los estatutos deben incluir disposiciones sobre cómo responder a los castigos corporales y otras formas de violencia en el hogar, las guarderías o las escuelas, y cómo prevenirlos. A falta de una normativa clara, los directores, los profesores, el personal administrativo, el personal de atención, los niños y los padres a menudo no saben cómo reaccionar cuando se enfrentan a actos de violencia, sospechas o amenazas. La revisión de los estatutos escolares y otros documentos administrativos en colaboración con los niños, los padres y los profesionales ofrece una importante oportunidad para sensibilizar a cada grupo sobre la no violencia..

#### 5.3.2 SENSIBILIZACIÓN DENTRO DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS

Los maestros y el personal de las guarderías tienen que empezar a hablar con los niños sobre el castigo corporal desde una edad muy temprana en las guarderías, los jardines de infancia y las escuelas primarias. Los niños se benefician al hablar de las diferentes formas de violencia física y emocional y de dónde pueden obtener apoyo si las experimentan en el hogar, en la guardería o en la escuela.

Los estudiantes han informado al Programa de Infancia No Violenta que les gustaría que los psicólogos escolares, trabajadores sociales o mentores se reunieran con los estudiantes regularmente y hablaran

<sup>35</sup> FAS Diagnostic and Prevention Network, Diagnostic Guide for Fetal Alcohol Spectrum Disorders, Third Edition, University of Washington, Seattle, 2010. FAS Diagnostic and Prevention Network, FASD 4-Digit Diagnostic Code, 2004, <https://depts.washington.edu/fasdprn/htmls/4-digit-code.htm>

<sup>36</sup> Jozauska, Kristine, State Education Quality Service, National Consultation in Latvia, 9 October 2017.

con ellos sobre cualquier problema que pudieran tener. Esto podría ayudar a fomentar la confianza y a identificar a los niños que sufren castigos corporales en el hogar.<sup>37</sup> A los estudiantes también les gustaría ver a los trabajadores de la juventud en el colegio proporcionando información sobre los servicios municipales y el tipo de apoyo que los niños pueden esperar de los padres y de los proveedores de servicios.<sup>38</sup>

Las sesiones de formación de atención plena integradas en las rutinas de aprendizaje de la clase pueden ayudar a sensibilizar a los niños sobre las fuentes de estrés y conflicto en sus hogares y en el colegio. Esta formación activa sus habilidades para hacer frente a los problemas y su capacidad para resolver conflictos y prevenir la violencia en diálogo con sus compañeros y el profesor.

La organización de consejos en clase en los que los estudiantes planifican actividades discute problemas y tratan de resolverlos en una interacción democrática es una buena manera de fomentar las habilidades de resolución de conflictos y prevención de la violencia de los estudiantes. Estas habilidades son esenciales para identificar y responder a los casos de castigo corporal, para prevenir la violencia contra los niños, la violencia entre compañeros, la intimidación y la violencia contra los maestros.

La experiencia demuestra que las oportunidades de prevención de la violencia en la educación aumentan cuando los niños y los padres participan activamente en las guarderías y las escuelas, incluidas las actividades de planificación. Para que puedan participar, las guarderías y las escuelas deben estar preparadas para mostrar interés por las opiniones y sugerencias, las motivaciones y las dificultades de los niños y los padres, y tenerlas en cuenta.

### EJEMPLO

En Estonia, la Oficina del Canciller de Justicia colabora con la Unión de Psicólogos Escolares en un programa de concienciación y sensibilización dirigido a las escuelas. En el contexto de este programa, las escuelas invitan al personal de la Canciller a organizar un acto con los profesores y los padres que ven juntos una película para abordar la cuestión de los castigos corporales. Los psicólogos de la escuela moderaron la discusión después de la proyección de la película. Los resultados de esta iniciativa han sido muy positivos, ya que la proyección de una película crea una atmósfera que ayuda a la gente a abrir y discutir temas de violencia y castigo corporal. Los padres hablan de los personajes de la película y de cómo se comportan y pueden relacionarse con ellos sin tener que compartir

sus historias personales. Normalmente hay entre 15 y 30 participantes en estos eventos. Los participantes participan activamente en un debate sobre el castigo corporal y otras formas de violencia y continúan hablando de ello con otras personas después del evento.<sup>39</sup>

### 5.3.3 MEDIACIÓN JUVENIL Y FAMILIAR EN EL COLEGIO

Los niños que informan al Programa de Infancia No Violenta recomendaron que los adolescentes y los jóvenes participaran más activamente en la promoción de la no violencia. Los programas de mediación entre pares en las escuelas, por ejemplo, han demostrado que los adolescentes que reciben capacitación como mediadores e intervienen en conflictos entre pares pueden marcar una diferencia positiva para la no violencia. Los monitores de juventud también tienen una gran influencia en los niños y niñas con los que trabajan. Los niños observaron que, sin embargo, los trabajadores de la juventud no siempre están preparados para identificar o responder a los casos de castigo corporal en el hogar. Si los trabajadores sociales reciben formación y apoyo, no sólo pueden cambiar sus propias actitudes, sino también sensibilizar a los niños y niñas con los que trabajan para identificar la violencia e intervenir a tiempo para prevenirla dentro y fuera de la familia o de la escuela. Los monitores de juventud están bien situados para invitar también a las familias a participar en la mediación en favor de la no violencia.<sup>40</sup>

### EJEMPLO

En una de las regiones de Polonia se han creado centros de mediación familiar en las escuelas, que están abiertos a las familias con problemas de violencia doméstica. El personal de los centros locales de asistencia social ha recibido formación en mediación familiar y está preparado para prestar servicios de mediación familiar en las escuelas. El primer punto de contacto suele ser a través de los padres que luchan contra la violencia interparental u otras formas de violencia en la familia, incluido el castigo corporal de los niños. El proceso de mediación involucra a los padres y a los niños. El modelo ha sido evaluado positivamente en su fase piloto. Cada vez más familias utilizan los centros de mediación en las escuelas, muestran una creciente capacidad para resolver conflictos familiares de manera no violenta y para utilizar métodos positivos de crianza de los hijos. Las familias están empezando a hablar más abiertamente sobre sus problemas, incluida la violencia, y colaboran con el mediador para encontrar soluciones.<sup>41</sup>

37 Non-Violent Childhoods Project, National Consultation in Estonia, 15-17 November 2017.

38 Aula, Maria Kaisa, The Child's Right to an Upbringing, Family centre as a promoter of a rearing culture which respects the child, In: Nordic Council of Ministers, Family Centre in the Nordic Countries, A meeting point for children and families, 2012, pp. 56-61, p. 59.

39 Non-Violent Childhoods Project, National Consultation in Estonia, 15-17 November 2017.

40 Non-Violent Childhoods Project, National Consultation in Poland, 29 November – 1 December 2017.

41 Paulina Forma, The Powers of State Services that Protect Children Against Violence, The example of local activity in Świętokrzyskie and good practices of interdisciplinary teams, National Consultation in Poland, 29 November 2017.

### 5.3.4 INVOLUCRAR A LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS EN LOS MECANISMOS LOCALES DE REFERENCIA

Las instituciones de atención y educación de la primera infancia y los colegios ocupan un lugar destacado en los mecanismos locales de remisión de casos y en los sistemas de protección de la infancia. Para activar su función de protección de la infancia, el sector de la educación coopera con otros organismos y servicios, incluidos los servicios sociales y de protección de la infancia, las instituciones y los profesionales de la salud, la policía, los tribunales de familia y los municipios.

#### EJEMPLO

En Finlandia, los servicios de bienestar de los alumnos se basan en las escuelas y conectan los servicios multidisciplinares para los niños dentro de la escuela con los servicios fuera de ella. Este modelo de servicio ha ayudado a identificar casos de castigos corporales y otras formas de violencia y a prestar servicios de apoyo con prontitud. Además, los psicólogos y trabajadores sociales que trabajan en las escuelas tienen la posibilidad de recurrir a profesionales de la psiquiatría infantil si es necesario. Los psiquiatras infantiles ofrecen asesoramiento a los profesionales que trabajan en las escuelas y visitan las escuelas para ver a los niños cuando es necesario.<sup>42</sup>

### 5.3.5 INSPECCIONES Y AUDITORÍAS DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS

Las inspecciones de las instituciones educativas supervisan la aplicación de las leyes nacionales, incluida la prohibición legal de los castigos corporales. Las inspecciones pueden tener un propósito preventivo o de seguimiento a los informes o quejas sobre casos de violencia en las escuelas y otras instituciones educativas. Las inspecciones ayudan a investigar las denuncias, establecer los hechos, identificar los riesgos y las deficiencias en la gestión y la práctica y garantizar que se aborden oportunamente mediante las medidas de seguimiento adecuadas. Cuando se descubre que un miembro del personal utiliza castigos corporales, estos casos deben ser investigados.

#### EJEMPLO

El programa AudTrain aplica un método de auditoría basado en sistemas en las instituciones para niños.<sup>43</sup> Diseñado originalmente para las instituciones de bienestar infantil, es adecuado para todas las instituciones infantiles, incluidas las escuelas, los internados y las guarderías. La auditoría basada en sistemas se centra en la gestión de la institución y tiene por objeto comprobar si está planificando, organizando y llevando a cabo todas las actividades

de conformidad con los requisitos de la legislación nacional. Además, el método AudTrain incluye una inspección de la institución, donde se entrevista a los niños y a los miembros del personal. El propósito de la inspección es evaluar la situación desde la perspectiva de los niños y del personal y tener en cuenta sus opiniones. A través de este enfoque combinado, es posible identificar vacíos y deficiencias en la gestión de la institución. Para la institución y para la autoridad estatal supervisora, este método de seguimiento ofrece un gran potencial de aprendizaje. Los resultados pueden ayudar a identificar y corregir las debilidades de las instituciones educativas y a identificar las necesidades de formación del personal y de la dirección. Sin embargo, la auditoría sólo tiene sentido cuando existen mecanismos para garantizar el seguimiento de las deficiencias e infracciones de los derechos del niño que se hayan detectado.

### 5.4 LECCIONES APRENDIDAS DE LA APLICACIÓN DE LA LEY

La policía es la principal responsable de hacer cumplir las leyes de protección de la infancia en los casos de violencia contra los niños. También utilizan su experiencia de manera proactiva para prevenir la violencia.

#### 5.4.1 COLABORACIÓN ENTRE LA POLICÍA Y LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS

En muchos países, la policía capacita a los profesionales que trabajan con niños para identificar los signos de la violencia doméstica y los castigos corporales. Esta formación es especialmente útil para los profesionales de la educación, la asistencia social y la salud.

Los signos de violencia pueden incluir cambios repentinos en el comportamiento de un niño sin razón aparente. Algunos niños pueden llevar señales físicas de violencia en la cara o en el cuerpo, pueden hablar de violencia o incluir actos o expresiones violentas en sus juegos y dibujos. Los profesionales que están capacitados para identificar e interpretar correctamente estos signos están mejor preparados para remitir al niño a las autoridades competentes, iniciar una evaluación del caso o garantizar que el niño reciba servicios de protección y apoyo.

En algunos países, los adolescentes que han sido condenados por delitos violentos deben completar un curso de capacitación contra la agresión como medida alternativa al encarcelamiento. En la formación contra la agresión, los niños aprenden a desarrollar empatía y a entender las perspectivas de las personas que experimentan la violencia como víctimas. Se les capacita en estrategias de reducción de la escalada, resolución de conflictos, y comunicación y negociación para la prevención de la violencia. Muchos niños que

<sup>42</sup> Kalmari, Hanne, Promoting Children's Rights in the National Reform Programme in Child and Family Services, Ministry of Social Affairs and Health, 19 June 2017.

<sup>43</sup> Véase: Consejo de los Estados del mar Báltico, AudTrain – auditoría basada en el sistema de bienestar infantil, el programa AudTrain, <http://www.childrenatrisk.eu/audtrain/>

demuestran un comportamiento agresivo y violento han sufrido castigos corporales en el hogar y se benefician de una reflexión crítica sobre las relaciones positivas y no violentas.

#### EJEMPLOS

La policía de Estonia ofrece campamentos infantiles en los que los niños reciben formación en prevención de la violencia y en técnicas de autoprotección. La policía también lleva a cabo actividades de prevención para los maestros de escuela en las que un agente de policía habla sobre la violencia en la escuela y sobre cómo reaccionar en caso de que ocurra.

Si bien los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley son responsables de la investigación penal de los casos, a menudo tratan de colaborar con los trabajadores sociales para facilitar la comunicación con los niños y garantizar que las intervenciones se lleven a cabo de conformidad con el interés superior del niño. Por ejemplo, cuando la policía es llamada a intervenir en un caso de violencia doméstica en el que está involucrado un niño, la colaboración con los servicios de protección de la infancia es esencial para proteger a los niños víctimas y testigos.

Una buena práctica en Finlandia es el llamado “equipo ancla” de trabajadores sociales en las comisarías de policía. Si se denuncia un caso a la policía que involucra a un niño, un trabajador social está presente en la comisaría de policía para velar por los intereses del niño. Tras la introducción de los equipos de base, la cooperación entre la policía y los trabajadores sociales ha mejorado en general.

En Estonia, la policía notifica a los servicios locales de protección de la infancia cuando se les pide que intervengan en un caso de violencia doméstica. Después de un incidente violento, la policía hace un seguimiento de la familia y realiza visitas a domicilio junto con los trabajadores sociales, para ver cómo está la familia y, específicamente, para supervisar la situación de los niños.

#### 5.4.2 ACCESO DIGITAL A LOS AGENTES DE POLICÍA Y ASESORAMIENTO INSTANTÁNEO

Los Web-Constables operan con éxito en Estonia en redes sociales y sitios web oficiales. Permiten a los ciudadanos, incluidos los niños, acceder a la información y el asesoramiento de un agente de policía que se encuentra en un nivel bajo. La experiencia de Estonia demuestra que los niños utilizan este contacto activamente en una serie de cuestiones, incluso con respecto a los castigos corporales y la violencia. Los Web-Constables ofrecen información y asesoramiento y, cuando procede, pueden remitir a los niños a los proveedores de servicios para un seguimiento personal.

#### 5.4.3 FORMACIÓN DE LAS FUERZAS DEL ORDEN

Las investigaciones policiales revelan que los niños a menudo experimentan diferentes formas de violencia al mismo tiempo. La comunicación sensible a los niños y el uso de entrevistadores e investigadores calificados son particularmente importantes para asegurar que la investigación policial se centre no sólo en el incidente violento denunciado, sino que esté abierta a la identificación de signos de otras formas de violencia y riesgos y a la exploración de los antecedentes del niño y de su situación familiar.

En muchos países, la capacitación sobre la protección de los niños contra la violencia y sobre cómo comunicarse con los niños todavía no forma parte del plan de estudios estándar de los agentes de policía. Al integrar estos temas en la formación y la educación permanente de la academia de policía, sería posible preparar mejor a los agentes de policía para que se ocupen de los casos que afectan a los niños en su trabajo cotidiano. Muchos países han obtenido resultados positivos al utilizar unidades de policía y fiscales especialmente capacitadas para abordar los casos de violencia sexual contra los niños. La experiencia de estas dependencias, así como la de los jueces formados específicamente para ocuparse de los casos de niños, podría ampliarse para incluir todos los casos de violencia contra los niños, incluidos los casos de castigos corporales.

# 06

## modelos de servicio para acabar con los castigos corporales

Los modelos de servicio exitosos ofrecen fácil acceso a servicios multidisciplinares dentro de las comunidades. Se integran en los sistemas locales de protección de la infancia y de bienestar social y garantizan el seguimiento de los niños, niñas y padres o cuidadores en situación de riesgo. Cada vez más, los proveedores de servicios están asumiendo el papel de facilitadores y mentores, transfiriendo más responsabilidad a los miembros de la familia y asegurando que el interés superior del niño y su participación activa estén garantizados en todo momento.

### 6.1 MODELOS DE SERVICIO PARA LA PREVENCIÓN E IDENTIFICACIÓN TEMPRANA DE FAMILIAS EN RIESGO

#### 6.1.1 CENTROS FAMILIARES

El centro familiar es un modelo de servicio basado en la comunidad que ha demostrado fortalecer la salud y el bienestar de los niños y los padres, entre otras cosas mediante la promoción de la crianza positiva de los hijos y la prevención de los castigos corporales. Los centros familiares ofrecen un punto de encuentro local con acceso a una serie de servicios de apoyo a los padres, protección de la infancia, bienestar social y atención sanitaria. Dado que los centros familiares están abiertos a todas las familias con hijos, permiten el acceso a los servicios universales con un umbral bajo y de una manera que no estigmatiza. Los centros familiares suelen estar dirigidos a familias con hijos de hasta cinco años, aunque cada vez más, el modelo de

servicio también está tratando de incluir a las familias con adolescentes. El objetivo general es mejorar la inclusión social y la participación de las familias, crear un sentido de comunidad y reforzar la solidaridad dentro de la sociedad.<sup>44</sup>

Los centros familiares promueven el bienestar de los niños apoyando a los padres, fortaleciéndolos como cuidadores y promoviendo una crianza positiva y no violenta. El modelo de centro familiar permite la identificación temprana de los factores de riesgo físico, mental y social para los niños y los padres, incluidos los riesgos de castigo corporal y otras formas de violencia. El personal del centro presta servicios directamente a los padres y a los niños, informa a las familias sobre los servicios que tienen a su disposición, las remite a servicios especializados de una red de asociados y coordina los servicios.<sup>45</sup> Algunos centros familiares celebran acuerdos por escrito con proveedores de servicios especializados fuera del centro, como la atención psiquiátrica, la psicoterapia o

<sup>44</sup> Family centre models differ from country to country. The Swedish family centres, which were created in the 1970s, provide maternal healthcare, child healthcare, open early childhood education and care and preventive social services. In Norway, family centres are primarily health care centres that provide antenatal care, preventive child welfare services, educational psychological services, as well as open day care for children. The family centres in Finland include maternity clinics and child welfare clinics. See: Nordic Council of Ministers, Family Centre in the Nordic Countries, A meeting point for children and families, 2012. Nordic Centre for Welfare and Social Issues, Nordic Children, Development of Nordic family centres, Results of the 'Early Intervention for Families' project, 2012.

<sup>45</sup> Nordic Council of Ministers, Family Centre in the Nordic Countries, A meeting point for children and families, 2012, pp. 10-11.

el tratamiento del abuso de sustancias. Los acuerdos facilitan el acceso a servicios especializados, de forma gratuita y con poco tiempo de espera.<sup>46</sup>

## EJEMPLOS

Las evaluaciones de los centros familiares en Suecia revelaron una alta tasa de satisfacción entre los usuarios de los servicios. Los padres que participaron en una evaluación apreciaron el consejo profesional que recibieron y sintieron que recibieron el tipo correcto de ayuda en el momento adecuado. Afirmaron que la posibilidad de conocer al personal en un entorno informal les ayudaba a desarrollar la confianza. Apreciaron que el personal combinaba diferentes roles: como anfitriones en el centro familiar que mantienen contacto informal con las familias; como proveedores de servicios formales para padres e hijos; y como facilitadores de reuniones y actividades. El personal de los centros familiares informó de que la cooperación con otros organismos y servicios del centro les ayudaba a comprender las diferentes funciones profesionales y métodos de trabajo. Amplió el cuerpo de conocimientos y experiencia disponible para apoyar a los niños y a sus padres. Debido a la presencia de los niños en los centros familiares, los proveedores de servicios tuvieron más en cuenta la situación y las perspectivas del niño, incluso cuando trabajaban principalmente con los padres.<sup>47</sup>

En los centros familiares de Noruega funcionan jardines de infancia abiertos, a los que se puede acceder gratuitamente y sin cita previa, inscripción o remisión. Esto los hace atractivos para los padres que tienen un nivel de educación y antecedentes socioeconómicos más bajos y que a menudo se muestran reacios a utilizar los servicios que requieren inscripción previa. Los jardines infantiles abiertos proporcionan un espacio de encuentro pedagógico donde los padres reciben apoyo para estimular el desarrollo y la salud de sus hijos a través de una interacción positiva entre padres e hijos. Las usuarias son remitidas principalmente a través de los servicios universales de atención de la salud, como la atención prenatal o las enfermeras que realizan visitas domiciliarias.<sup>48</sup> La preocupación por la falta de aptitudes para la crianza de los hijos y los riesgos de los castigos corporales motiva al personal de atención de la salud a remitir a los padres a centros familiares con jardines de infancia abiertos.

En Finlandia, los centros familiares se introdujeron a principios de la década de 2000, cuando los proveedores de servicios se enfrentaban a nuevos

desafíos. La sociedad estaba saliendo de una recesión y los padres estaban luchando con altos niveles de estrés, equilibrando las demandas de la vida familiar y laboral. El modelo de centro familiar se consideró sensato debido a su enfoque basado en la comunidad que promueve la integración social y empodera a las familias y las comunidades. La cooperación estructurada de los diferentes proveedores de servicios en el centro familiar les permite aunar sus recursos, áreas de experiencia y competencias en apoyo de las familias.<sup>49</sup> En Finlandia, los servicios de los centros familiares llegan a casi el 99% de las familias, que visitan los centros antes y después del parto. Los centros han demostrado ser eficaces para reducir los castigos corporales y otras formas de violencia contra los niños y reforzar la labor preventiva con los niños y las familias.<sup>50</sup>

## 6.1.2 AYUDAS

Las líneas de ayuda y los servicios digitales ofrecen acceso a información, asesoramiento y mecanismos informales de denuncia para niños, padres y profesionales. Los ciudadanos tienden a confiar en los servicios de la línea de ayuda y a utilizarlos activamente cuando son fácilmente accesibles, cuando el personal cualificado responde a las llamadas y se toma el tiempo que la persona que llama pide, cuando el contacto permanece anónimo y el personal está dispuesto a remitir a la persona que llama a los servicios pertinentes de su municipio.

Las líneas de ayuda ofrecen la posibilidad de llamar, escribir un correo electrónico o una carta, o de utilizar los servicios de los sitios web y los servicios de chat donde el individuo puede hacer preguntas en línea. Muchas líneas de ayuda funcionan con el número común de la Unión Europea 116111. Su alcance puede mejorarse ofreciendo servicios en diferentes idiomas. Algunos servicios de la línea de ayuda son proporcionados por profesionales capacitados, como trabajadores sociales, psicólogos o profesionales de la salud. Otros son atendidos por voluntarios que operan en grupos dirigidos por un profesional. Varios países han establecido centros de atención telefónica en diferentes partes del país, de modo que puedan contratar a un mayor número de voluntarios, incluso si reciben llamadas y cartas de todo el país.

A los niños y adultos a menudo les resulta más fácil hablar de experiencias de violencia por teléfono o en un chat en línea que en una reunión cara a cara. Muchos de ellos han contado con anterioridad a alguien su experiencia de violencia sin haber recibido ayuda y, por lo tanto, han perdido su confianza

46 Heino, Tarja, Family Group Conference from a Child Perspective, Nordic Research Report, National Institute for Health and Welfare, 2009, pp. 26-28.

47 Bing, Vibeke, Knowledge Advancement Concerning Family Centres, In: Nordic Council of Ministers, Family Centre in the Nordic Countries, A meeting point for children and families, 2012, pp: 99-101, p. 100. See: Abrahamsson A., V. Bing and M. Löfström, Familjecentraler i Västra Götaland, En utvärdering [Family Centers in Västra Götaland, An evaluation], Västra Götaland Public Health Committee, 2009.

48 Thyraug, Anette M., Gørill W. Vedeler, Monica Martinussen and Frode Adolfsen, The Family's House in Norway, An interdisciplinary, municipal/community healthcare service for children, adolescents and their families, In: Nordic Council of Ministers, Family Centre in the Nordic Countries, A meeting point for children and families, 2012, pp: 29-33, pp. 31-32.

49 Viitala, Riitta, Marjatta Kekkonen and Nina Halme, Family Centres in Finland, A new approach within services for children and families, In: Nordic Council of Ministers, Family Centre in the Nordic Countries, A meeting point for children and families, 2012, pp. 21-28, p. 21-22.

50 Lillsunde, Pirjo, National Actions to address Violence Against Children, Ministry of Social Affairs and Health, National Consultation in Finland, 19 June 2017. Kalmari, Hanne, Promoting Children's Rights in the National Reform Programme in Child and Family Services, Ministry of Social Affairs and Health, National Consultation in Finland, 19 June 2017.

en los servicios. El personal de la línea de ayuda ha observado que los proveedores de servicios profesionales a menudo no son conscientes de la violencia que un niño está experimentando o no puede detenerla, incluso cuando el niño está en contacto con muchos profesionales o grupos multidisciplinarios. Al llamar a una línea de ayuda, los niños aprecian que tienen todo el tiempo que necesitan y que la conversación se centra en sus necesidades. El asesoramiento competente ofrecido por el personal de la línea de ayuda y la posibilidad de derivación lo conecta de nuevo con los servicios que tienen a su disposición. Las líneas de ayuda reciben llamadas de padres que buscan consejos sobre cómo comunicarse con sus hijos y cómo manejar situaciones cotidianas, así como situaciones específicas de conflictos. Buscan ayuda, por ejemplo, cuando los niños se comportan de manera agresiva, cuando hay problemas con la violencia entre iguales, o cuando están luchando con sus propias agresiones en el contexto de la separación y el divorcio. En algunos casos, los padres piden al personal de la línea de ayuda que mediera en los conflictos familiares. Los padres también buscan consejo sobre cómo proteger y apoyar a sus hijos cuando hay conflictos, riesgos o incidentes de violencia en jardines de infancia, escuelas o clubes deportivos.

Por lo tanto, las líneas telefónicas de ayuda pueden funcionar como componentes activos de los sistemas nacionales de protección de la infancia y de bienestar social. Para lograr esto, el personal tiene que estar capacitado para identificar los signos y síntomas de violencia que los niños describen, como la ablación y otras formas de autolesión o la depresión. La capacitación prepara al personal para hacer un seguimiento con el niño o el adulto que llama a la línea de ayuda de manera sensible, para ofrecer referencias significativas y para informar sobre los casos de conformidad con sus obligaciones de presentación de informes en virtud de la legislación nacional.

### **EJEMPLO**

En Finlandia, la organización Maria Akatemia tiene una línea telefónica de ayuda y un programa de asistencia para mujeres que han utilizado o temen utilizar la violencia contra un miembro de la familia. Una vez establecido el contacto a través de la línea de ayuda, el programa invita a las mujeres a acudir a la oficina donde se reúnen con un terapeuta. El programa ofrece tres sesiones individuales y la participación en un grupo de pares, que se reúne dos veces al mes para un total de 15 sesiones. Los facilitadores utilizan los “cuentos de niñas” como método de trabajo, que anima a cada mujer a conectarse con la niña que lleva dentro y que no ha sido vista, escuchada o considerada suficientemente en su infancia. Todos los

servicios son anónimos y gratuitos.

Las líneas de ayuda pueden facilitar la recopilación sistemática de datos y proporcionar estadísticas e informes cualitativos. La experiencia demuestra que las líneas de ayuda reciben más contactos de niños, padres y profesionales cuando hay un intenso debate público, por ejemplo, debido a una campaña pública contra los castigos corporales y otras formas de violencia, o cuando los medios de comunicación informan sobre un caso particularmente grave. Por lo tanto, la colaboración entre las agencias estatales, los proveedores de servicios, las líneas de ayuda y los activistas es útil para permitir la preparación y contar con suficiente personal en las líneas de ayuda y los mecanismos de remisión en tiempos de gran demanda.

## **6.2 MODELOS DE SERVICIO PARA NIÑOS QUE HAN SUFRIDO CASTIGOS CORPORALES**

### **6.2.1 CONFERENCIAS DE GRUPOS FAMILIARES**

Las conferencias de grupos familiares pueden tener éxito en la resolución de conflictos y riesgos familiares graves en el cuidado de niños y ayudar a la familia a permanecer unida después de un incidente violento. El método proporciona un marco estructurado para la evaluación y resolución de conflictos e involucra activamente a todos los miembros de la familia con el apoyo de los servicios públicos. El método capacita a los miembros de la familia para identificar soluciones a sus problemas y asumir la responsabilidad de resolverlos. La evidencia demuestra que el método es eficiente y rentable.<sup>51</sup>

El método se utiliza para proteger a los niños de todas las formas de violencia, incluidos los castigos corporales, y para mejorar el bienestar de los niños y otros miembros de la familia. El método también se utiliza para resolver conflictos en vecindarios y escuelas, para ayudar a los niños a aprender mejor y para restablecer las relaciones entre los autores y las víctimas de delitos en el contexto de la justicia de menores.

En las conferencias de grupos familiares, se considera que las familias son ingeniosas, competentes y capaces de resolver sus problemas con la ayuda de los servicios estatales formales, así como de las redes informales de apoyo social en la familia extendida, el vecindario y la comunidad. Este enfoque requiere que los profesionales abandonen su rol tradicional como administradores de casos y se conviertan en personas de recursos que faciliten, asesoren y supervisen el proceso de resolución de conflictos dentro de una familia. El método crea confianza y vínculos entre las familias, sus redes sociales y los proveedores de

51 Originally developed in New Zealand in the 1980s and based on Maori traditions, the method has been adapted to the Norwegian context since the end of the 1990s and continues to expand throughout Europe and globally. Skaale Havnen, Karen J. and Øivin Christiansen, Knowledge Review on Family Group Conferencing, Experiences and Outcomes, Regional Centre for Child and Youth Mental Health and Child Welfare (RKBU West), Uni Research Health, 2014, p. 9. Linnosmaa, Ismo, Antti Väisänen, Eero Sijander and Jukka Mäkelä, Effectiveness and costs of preventive services for children and families, In: Nordic Council of Ministers, Family Centre in the Nordic Countries, A meeting point for children and families, 2012, pp. 87-97. p. 95.

servicios.

Por lo general, se convoca una conferencia de grupo familiar por iniciativa de un trabajador social en respuesta a problemas específicos de la familia. Los miembros de la familia participan voluntariamente. Cuando una familia consiente en participar en una conferencia de grupo, el trabajador social redacta un acuerdo con la familia y un coordinador independiente. El coordinador es asignado por los servicios de protección de la infancia, pero debe ser imparcial y no participar previamente en la prestación de servicios a la familia. El coordinador es responsable de preparar la conferencia de grupo. Cada participante propone a las personas que serán invitadas y el coordinador se pone en contacto con ellas, les explica el propósito y se asegura de que su participación sea la adecuada antes de solicitar su consentimiento. El coordinador nombra a una persona de apoyo para el niño que es responsable de mantener un enfoque consistente en el interés superior del niño.<sup>52</sup>

El coordinador facilita la conferencia del grupo, que comienza con una sesión informativa en la que el trabajador de protección infantil y otros profesionales que han estado trabajando con el niño y la familia presentan la información que tienen y responden a las preguntas. Luego, el coordinador y los profesionales salen de la sala de reuniones, pero permanecen cerca en caso de que haya más preguntas. En este punto, la familia comienza a abordar las tareas que el trabajador social ha preparado previamente para ellos.

La tarea principal es que la familia desarrolle un plan de acción, que incluye actividades para los miembros de la familia, la red de apoyo social, el trabajador social u otros proveedores de servicios. Cuando se ha completado esta tarea, la familia presenta los resultados al coordinador y al asistente social antes de que el asistente social decida si aprueba o no el plan de acción. Si el plan de acción o su posterior aplicación no está a la altura de las expectativas, el trabajador social procede de acuerdo con la práctica general de protección de la infancia, lo que podría significar que el niño es colocado en acogimiento alternativo como medida de último recurso, siempre que ello redunde en el interés superior del niño.

Las evaluaciones han demostrado que los participantes en las conferencias de grupos familiares, incluidos los niños, las consideraban útiles, aunque a menudo les resultaba difícil completar las tareas que se les asignaban para la reunión. Mientras que algunos trabajadores sociales estaban preocupados por los riesgos de violencia y daño durante la reunión familiar,

aprendieron a confiar y entregar la responsabilidad a los miembros de la familia. Aunque no siempre se encontraron soluciones en la primera reunión, la participación en la conferencia del grupo familiar fue vista como un primer paso importante en un proceso de reconciliación.

Los niños dieron retroalimentación positiva sobre las reuniones y disfrutaron de la participación de los miembros de la familia extendida. Consideraban que tenían mejores oportunidades de participar en conferencias de grupos familiares que en el trabajo tradicional de protección de la infancia, lo que les permitía comprender mejor sus perspectivas y necesidades. La participación de una persona de apoyo para velar por el interés superior del niño mejoró la calidad de la participación del niño y a los niños les resultó útil contar con este apoyo. Se ha elaborado una lista de verificación basada en la investigación para orientar a los trabajadores sociales y a los coordinadores a fin de garantizar que las opiniones y necesidades del niño sean el centro del método.<sup>53</sup>

## 6.2.2 TERAPIA FAMILIAR MULTIDIMENSIONAL<sup>54</sup>

La terapia familiar multidimensional es un modelo de servicio basado en la evidencia que logra reducir y resolver conflictos familiares y mejorar la calidad de las relaciones dentro de la familia. También se utiliza en situaciones en las que los niños luchan con problemas de salud mental, dificultades en la escuela, agresividad, abuso de sustancias o en conflicto con la ley. En muchas de estas situaciones, los niños involucrados han sufrido castigos corporales u otras formas de violencia en el hogar. El método ha sido evaluado positivamente ya que logra resultados positivos en todas estas diferentes áreas y combina efectivamente un enfoque de trabajo social ecológico con una terapia familiar orientada a la búsqueda de soluciones. Como la terapia familiar multidimensional ayuda a reducir el daño causado por los conflictos familiares y evita la colocación de los niños en cuidados alternativos, también se considera un modelo de servicio rentable.<sup>55</sup>

La terapia familiar multidimensional ofrece un paquete de métodos que se centran en las necesidades específicas del niño e involucran a los padres. La terapia tiene como objetivo comprender el origen de las dificultades con las que el niño está luchando. Con este fin, el terapeuta evalúa las prácticas de crianza y apoya a la familia para que desarrolle habilidades de resolución de problemas. Los padres aprenden a cooperar mejor entre sí y a tratar sus propios

52 Skaale Havnen, Karen J. and Øivin Christiansen, Knowledge Review on Family Group Conferencing, Experiences and Outcomes, Regional Centre for Child and Youth Mental Health and Child Welfare (RKBU West), Uni Research Health, 2014, [http://www.fgcnetwork.eu/user/file/20140000\\_knowledge\\_review\\_on\\_family\\_group\\_conferencing\\_uni\\_research.pdf](http://www.fgcnetwork.eu/user/file/20140000_knowledge_review_on_family_group_conferencing_uni_research.pdf), pp. 13-14. See also: European Network of Family Group Conference, Democratizing Help and Welfare in Europe, undated, <http://www.fgcnetwork.eu/en/fgc/>

53 Heino, Tarja, Family Group Conference from a Child Perspective, Nordic Research Report, National Institute for Health and Welfare, 2009, <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/79916/da905b95-70f6-4db8-9d82-91b74fe55ed0.pdf?sequence=1>, p. 121.

54 Finnish Association for Mental Health, Monimuotoinen Perheterapeuttinen Työskentely [Multi-Dimensional Family Therapy Work], undated, <https://www.mielenterveysseura.fi/fi/kehitt%C3%A4mistoitinta/lapset-ja-nuoret/kasvun-tuki/mdft-%E2%80%93-monimuotoinen-perheterapeuttinen-ty%C3%B6skentely> Multi-Dimensional Family Therapy, MDFT Program, 2018, <http://www.mdft.org/MDFT-Program/What-is-MDFT> The Multi-dimensional Family Therapy is used increasingly in Finland, where the Association for Mental Health is coordinating the programme. In Estonia, the Child Protection Department under the Ministry of Social Affairs and Labour has started to promote the programme.

55 Non-Violent Childhoods Project, Expert Meeting, Riga, Latvia, 27-28 February 2018.

problemas, tales como problemas de salud mental o abuso de sustancias. Todos los miembros de la familia reciben apoyo para adquirir nuevas habilidades, incluyendo habilidades de comunicación, habilidades sociales y emocionales, habilidades de resolución de conflictos y la capacidad de influir en la interacción entre los miembros de la familia.

El terapeuta actúa como coordinador que gestiona los diferentes niveles de la terapia, que involucra al niño y los padres por separado y juntos. El terapeuta también involucra a otros proveedores de servicios que son importantes para la familia, por ejemplo, los profesionales de la atención psiquiátrica, los maestros y la protección de la infancia o los trabajadores sociales. El programa ha recibido comentarios positivos de niños, padres, terapeutas y profesionales que trabajan con las familias. Consigue que los niños y sus padres participen activamente en la terapia y los motiva a completar el tratamiento, lo que constituye una clara ventaja en comparación con otras formas de terapia para los mismos grupos destinatarios, que a menudo presentan tasas de abandono más elevadas. La terapia familiar multidimensional toma de tres a siete meses para completarse e implica dos a tres reuniones por semana, cada una de 60 a 90 minutos de duración. Se utiliza principalmente con niños y jóvenes de entre 9 y 26 años. El programa se considera adaptable a diferentes culturas, situaciones familiares y antecedentes.

### 6.2.3 BARNAHUS<sup>56</sup>

Barnahus, o Casa del Niño, es una institución en la que se prestan y coordinan bajo el mismo techo servicios multidisciplinarios e interinstitucionales para los niños víctimas de la violencia. Los servicios incluyen la protección de la infancia, la atención de la salud y los servicios médicos, los servicios de bienestar social, la aplicación de la ley y el poder judicial. En la tradición nórdica, Barnahus es una parte integral de los sistemas públicos de bienestar infantil y judiciales. En otros países, existen modelos similares que se organizan con diferentes niveles de apoyo público y privado. Los métodos de trabajo de Barnahus ayudan a obtener la revelación de la violencia por parte del niño y a reunir pruebas de los niños víctimas en un entorno favorable a la infancia. Las víctimas infantiles son entrevistadas por personal especialmente capacitado para delinear la necesidad de servicios de protección social y de protección de la infancia, tratamiento y acciones legales. Si se emprenden acciones legales, las pruebas reunidas y documentadas en Barnahus son admisibles en los tribunales, ya que los procedimientos en Barnahus respetan los principios del debido proceso y del juicio justo. Barnahus presta servicios a los niños víctimas de la violencia sexual y el grupo destinatario se está ampliando cada vez

más para incluir a los niños que han sufrido violencia, abandono y explotación en cualquier forma, incluidos los castigos corporales.

Cuando un caso es referido a Barnahus, el grupo multidisciplinario se reúne para una evaluación conjunta del caso del niño y la familia. La evaluación sirve de base para el trabajo del caso y, en algunos países, para decidir si el caso tiene que ser denunciado o no a la policía para la investigación penal. Cuando la violencia se ha producido durante un largo período de tiempo o es muy grave, se suele considerar que una denuncia a la policía redundante en el interés superior del niño, se inicia una investigación policial y se lleva a cabo una entrevista forense con el niño en un Barnahus. Cuando los padres son los presuntos autores de actos de violencia contra el niño, el fiscal solicita al tribunal que designe un tutor ad litem para el niño que lo apoye y vele por su interés superior en todas las etapas del procedimiento en Barnahus. La entrevista forense es realizada por especialistas capacitados que utilizan un protocolo de entrevista basado en la evidencia.

Durante la entrevista forense con el niño en un Barnahus, los profesionales presentes escuchan la entrevista desde una sala de observación separada. Escuchar ayuda a los servicios sociales a preparar un plan de seguridad para el niño. El niño también puede ser remitido a un examen médico forense en Barnahus después de la entrevista. La policía es responsable de entrevistar a los padres y a cualquier adulto involucrado en el caso.

Después de la entrevista, es posible que el niño y la familia reciban apoyo terapéutico. En algunos Barnahus y en otros contextos, los trabajadores sociales y los proveedores de salud trabajan con la Terapia Cognitiva Conductual Integrada para el Abuso Infantil (CPC-CBT).<sup>57</sup> Este programa de tratamiento ha dado resultados alentadores en casos de violencia física de leve a moderada contra los niños en la familia. Se sigue revisando y evaluando. El programa también es eficaz cuando los padres se sienten impotentes, se vuelven más agresivos o punitivos porque su hijo ha desarrollado agresiones u otros comportamientos difíciles. El programa está dirigido a los padres que reconocen que el uso del castigo corporal fue un error y están dispuestos a cambiar su comportamiento como padres.

### 6.2.4 EVALUACIONES DE RIESGOS MULTIINSTITUCIONALES

Las evaluaciones de riesgos multiinstitucionales ofrecen buenas soluciones provisionales cuando todavía no se ha establecido un modelo Barnahus o comparable. En Finlandia se utiliza en los casos de

<sup>56</sup> For more information on Barnahus, see PROMISE, <http://www.childrenatrisk.eu/promise/>

<sup>57</sup> Linköping University, National Competence Centre in Child Abuse, Ref. No. 31-39020/2014, accessed from <http://www.barnafrid.se/custom/uploads/2016/03/Linko%CC%88ping-University-Svedin.pdf>, p. 5. See also: Kjellgren, C., Nilsson, D., Svedin, C.G., Child Physical Abuse, Experiences of combined treatment for children and their parents: A pilot study, *Child Care in Practice*, Vol. 19, No. 3, 2013, pp. 275-290.

niños que han sufrido violencia y necesitan asistencia coordinada de diferentes proveedores de servicios.

Una evaluación de riesgos interinstitucional comienza cuando los servicios de bienestar infantil o la policía reciben una notificación sobre un niño que ha sido víctima de violencia, incluidos los castigos corporales, o que está en peligro. El objetivo del método es coordinar la prestación de servicios y crear una red de seguridad en torno al niño y la familia.

Un formulario estructurado de evaluación de riesgos guía a los servicios sociales en la evaluación de casos y la toma de decisiones, además de facilitar el intercambio de información sobre el niño. Rellenar el formulario ayuda a los trabajadores sociales a evaluar el tipo y nivel de riesgos para el niño, así como los factores de protección. Trabajar con el formulario acelera la evaluación, lo que es especialmente importante en los casos de niños pequeños y en los casos agudos. Si los riesgos son altos, el trabajador social llama a una reunión de evaluación de riesgos de varias agencias. En la reunión participan todos los proveedores de servicios pertinentes que intervienen en el caso, en particular los servicios sociales y de bienestar infantil, la policía y los profesionales de la salud. Para la policía, por ejemplo, puede ser importante colaborar con profesionales del campo médico para interpretar la información relacionada con la salud de un niño a efectos de una investigación penal.

La reunión interinstitucional permite una comprensión más amplia de la situación del niño y facilita el proceso de adopción de decisiones con respecto a nuevas medidas y al interés superior del niño. Orienta a los proveedores de servicios, por ejemplo, a la hora de decidir si redundaría en el interés superior del niño que se le coloque en acogimiento fuera del hogar familiar, si debe iniciarse una investigación penal y si debe remitirse a un niño a una entrevista forense.

# 07

## orientaciones para los proveedores de servicios de organizaciones internacionales

Los proveedores de servicios tienen acceso a una gran cantidad de material de orientación de organismos europeos e internacionales, incluidas las Naciones Unidas y el Consejo de Europa.

Además, las Observaciones Generales emitidas por el Comité de los Derechos del Niño inspiran a la prestación de servicios en apoyo de la infancia no violenta, entre ellos: la protección contra todas las formas de violencia y la prevención de los castigos corporales; la promoción del interés superior del niño y la participación activa de los niños; los objetivos de la educación; y los derechos de los adolescentes.<sup>58</sup>

### ORIENTACIÓN PARA LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS: EJEMPLOS DE EUROPA Y LAS NACIONES UNIDAS

#### SERVICIOS DE BIENESTAR SOCIAL Y PROTECCIÓN DE LA INFANCIA

- Principios de la Unión Europea para los sistemas integrados de protección de la infancia (2015)
- Recomendaciones del Consejo de Europa sobre la participación de los niños en la vida familiar y social (R (98)8)
- Recomendaciones del Consejo de Europa sobre los derechos del niño y los servicios sociales adaptados a los niños y las familias (Rec (2011)12)
- Directrices de las Naciones Unidas sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños (2010)
- Recomendaciones del Consejo de Europa sobre la participación de niños y jóvenes menores de 18 años (Rec (2012)2)

#### SERVICIOS DE SALUD

- Directrices del Consejo de Europa sobre la atención sanitaria adaptada a las necesidades de los niños (2011)

#### LA EDUCACIÓN, INCLUIDA LA EDUCACIÓN Y LOS CUIDADOS EN LA PRIMERA INFANCIA

- Observación general del Comité de los Derechos del Niño sobre los objetivos de la educación (2001)

#### JUSTICIA INFANTIL

- Directrices del Consejo de Europa sobre una justicia adaptada a los niños (2010)
- Directrices de las Naciones Unidas sobre la justicia en asuntos concernientes a los niños víctimas y testigos de delitos (2005)

<sup>58</sup> The General Comments issued by the Committee on the Rights of the Child are available from: [https://tbinternet.ohchr.org/\\_layouts/treatybodyexternal/TBSearch.aspx?Lang=en&TreatyID=5&DocTypeID=11](https://tbinternet.ohchr.org/_layouts/treatybodyexternal/TBSearch.aspx?Lang=en&TreatyID=5&DocTypeID=11)



---

### **Infancia no violenta**

El programa sobre la infancia no violenta tiene por objeto promover la plena aplicación de la prohibición legal de los castigos corporales en la región del Mar Báltico mediante la colaboración y la planificación y la acción de múltiples partes interesadas. El programa está gestionado por el Consejo de Estados del Mar Báltico y financiado conjuntamente por la Comisión Europea.

**[www.childrenatrisk.eu/nonviolence](http://www.childrenatrisk.eu/nonviolence)**

---

### **Consejo de Estados del Mar Báltico**

Creado en 1992, el Consejo de Estados del Mar Báltico (CBSS) es un foro político para la cooperación y el diálogo intergubernamental regional. Los Estados miembros del CBSS son Dinamarca, Estonia, Finlandia, Alemania, Islandia, Letonia, Lituania, Noruega, Polonia, Rusia y Suecia, así como la Comisión Europea. El CBSS funciona a través de sus redes y grupos de expertos. En 1998, el CBSS inició su labor de aplicación de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño. El Grupo de Expertos del CBSS sobre los niños en situación de riesgo colabora con las partes interesadas nacionales, regionales e internacionales para poner fin al abuso, la explotación, la trata y todas las formas de violencia contra los niños. **[www.cbss.org](http://www.cbss.org)**

---

### **Una iniciativa y asociación regional**

El programa sobre la infancia no violenta funciona en colaboración con ministerios de Estonia, Finlandia, Letonia y Suecia y con el Defensor de los Derechos del Niño de Polonia. Además, representantes de los ministerios gubernamentales, los parlamentos nacionales, las oficinas del Defensor del Pueblo para la infancia, el mundo académico y las organizaciones, así como niños de la mayoría de los países de la región del Mar Báltico, han participado en reuniones de expertos y han contribuido a la elaboración del programa y de los informes de orientación. También han participado expertos de otros países e instituciones de Europa.

---

### **Iniciativa Global para Acabar con Todo Castigo Corporal hacia Niños y Niñas**

La Iniciativa Global para Acabar con Todo Castigo Corporal hacia Niños y Niñas trabaja con los gobiernos y participantes no gubernamentales para lograr la prohibición universal y la eliminación del castigo corporal de los niños. Es un socio internacional del programa de Infancia No Violenta.

**[www.endcorporalpunishment.org](http://www.endcorporalpunishment.org)**

---

## Informes de orientación

---

**Una guía paso a paso** sobre la aplicación de la Convención sobre los Derechos del Niño para acabar con el castigo corporal

---

**Asegurar una Infancia No Violenta** - Orientación sobre la aplicación de la prohibición del castigo corporal en el ámbito doméstico

---

**Crianza para una Infancia no violenta –**  
La crianza positiva para poner fin a los castigos corporales

---

**Creación de sociedades de apoyo para una infancia no violenta –**  
Campaña de sensibilización para acabar con los castigos corporales

---

**Proveedores de servicios como defensores de la infancia no violenta –** Provisión de servicios para los niños y los padres para acabar con los castigos corporales

---

**Seguimiento del progreso hacia una infancia no violenta–** Medición de los cambios en las actitudes y el comportamiento para poner fin a los castigos corporales

---

El Programa de Infancia No Violenta está dirigido por el Consejo de Estados del Mar Báltico en asociación con:

Ministerio de Asuntos Sociales, Estonia  
Ministerio de Asuntos Sociales y Salud, Finlandia  
Ministerio de Bienestar Social, Letonia  
Defensor de los Derechos del Niño, Polonia  
Ministerio de Salud y Asuntos Sociales, Suecia

La Iniciativa Global para Acabar con Todo Castigo Corporal hacia los Niños y Niñas

Más información sobre el programa Infancia no violenta, incluidas sus orientaciones y la campaña, se pueden encontrar en [www.childrenatrisk.eu/nonviolence](http://www.childrenatrisk.eu/nonviolence)



Este proyecto está cofinanciado por la Unión Europea en el marco del Programa de Derechos, Igualdad y Ciudadanía 2014-2020. Esta publicación refleja únicamente las opiniones de sus autores, y la Comisión Europea no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información contenida en ella.



GLOBAL INITIATIVE TO  
**End All Corporal  
Punishment of Children**