

ESCUCHANDO LO HACEMOS MEJOR

**PARTICIPAR EN LA CONSTRUCCIÓN DEL MODELO DE
PROTECCIÓN A LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA
EN GIPUZKOA**



[Presentación]

La Diputación Foral de Gipuzkoa ha puesto en marcha un nuevo modelo de gobernanza en el marco de la iniciativa *Etorkizuna Eraikiz*. Entre los aprendizajes más destacados del proceso de implementación de este modelo de gobernanza se encuentra en primer lugar, la construcción de un liderazgo compartido y, en segundo lugar, la generación de procesos de escucha como fuente de legitimación.

Por otra parte, la Agenda Gipuzkoa 2020>2030 de Políticas Sociales de Transición, constituye un esfuerzo colectivo por posicionar las políticas sociales como palanca de futuro y ofrecer un camino, un sendero que permita transformar el modelo de atención y cuidados del Territorio Histórico de Gipuzkoa sustentado en la gobernanza colaborativa, la experimentación social y la evaluación sistémica. Para ello desarrolla una Agenda de Transiciones que prevé una serie de actuaciones, entre ellas el despliegue de un plan para la prevención y atención a la desprotección infantil.

El Servicio de Protección a la Infancia y la Adolescencia en el abordaje del despliegue del plan considera necesario reflexionar y definir los principios rectores que guiarán la acción protectora futura. Inevitablemente abordar esta cuestión implica revisar el modelo de atención, también tomar posición sobre la estrategia territorial futura en relación a la infancia y la adolescencia.

En definitiva, el libro que tienes entre tus manos es producto de una nueva forma de construir los servicios públicos. Encontrarás en él los cuatro documentos producto del proceso de participación llevado a cabo con las verdaderas protagonistas de nuestro sistema de protección a la infancia y la adolescencia.

El primero de ellos recoge los resultados del proceso de participación de los niños, niñas y adolescentes y sus familias en la revisión y mejora técnica del modelo de trabajo del Servicio de Protección a la Infancia y Adolescencia. Como consecuencia de este proceso, el segundo enumera los principios rectores del Sistema de Protección a la Infancia y la Adolescencia de Gipuzkoa y, el tercero y cuarto son los documentos enviados a las personas que han tomado parte en el proceso de participación explicando los resultados obtenidos.

Este trabajo ha sido posible gracias al esfuerzo y dedicación de las personas profesionales que trabajan en y para el sistema de protección a la infancia y la adolescencia, porque sin su colaboración y aportación no podríamos construir un sistema compartido.

Quiero reconocer y agradecer a cada uno de los niños, niñas y adolescentes que han participado en los 31 grupos focales, a cada uno y cada una de los 126.

También, quiero agradecer y reconocer a las 83 personas adultas pertenecientes al grupo de familias con las que trabajamos desde el sistema de protección, sin ellas no habríamos puesto "luces largas" y una mirada ampliada necesaria para mejorar nuestro trabajo.

Son muchas y variadas las aportaciones cualitativas que las personas que han participado en el proceso han hecho, por ejemplo... *"la familia puede ser mochila, pero también pilar"*.

Muchas gracias por vuestra colaboración.

Indice

01

Resultados del proceso de participación de los niños, niñas y adolescentes y sus familias en la revisión y mejora técnica del modelo de trabajo del Servicio de Protección a la Infancia y la Adolescencia

06

-
Razón de ser y objetivos del proceso
07

-
¿Cómo se ha llevado a cabo?
08

-
¿Quiénes han participado?
10

-
Parte Resultados del proceso de participación
11

Propuestas de mejora realizadas al documento de los principios rectores
12

Propuestas de mejora realizadas sobre el modelo técnico de intervención del Servicio de Protección a la Infancia y la Adolescencia
13

-
¿Ahora qué? Retos del presente futuro
19

02

Principios rectores del sistema de protección a la infancia y la adolescencia de Gipuzkoa

24

-
Los niños, niñas y adolescentes son sujetos de derechos
28

-
Individualización y diversidad
29

-
Protagonismo
30

-
Importancia de la familia
31

-
Afectividad consciente y mirada positiva
32

-
Continuación de la intervención
33

-
Responsabilidad pública
34

03

Anexo I:

-
Aportaciones de los niños, niñas y adolescentes en el proceso de participación de la revisión y mejora técnica del modelo de trabajo del Servicio de Protección a la Infancia y la Adolescencia

35

04

Anexo 2:

-
Aportaciones de las familias en el proceso de participación de la revisión y mejora técnica del modelo de trabajo del Servicio de Protección a la Infancia y la Adolescencia

41



01

RESULTADOS DEL PROCESO DE PARTICIPACIÓN DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES Y SUS FAMILIAS EN LA REVISIÓN Y MEJORA TÉCNICA DEL MODELO DE TRABAJO DEL SERVICIO DE PROTECCIÓN A LA INFANCIA Y ADOLESCENCIA.

[01.1]

Razón de ser y objetivos del proceso.

El Servicio de Protección a la Infancia y la adolescencia está inmerso en un proceso de revisión y mejora técnica del modelo de trabajo. Para ello, y como punto de partida, es necesario actualizar los principios rectores, entendidos estos como los criterios más importantes que sirven de guía en la acción protectora.

Como punto de partida, un grupo de personas profesionales del Servicio de Protección debaten y analizan sobre cuáles debieran ser aquellos principios que deben estar presentes en el trabajo a desarrollar por los equipos que trabajan en el sistema de protección.

Una vez concluido el documento de principios, se observa que sería interesante trasladar estos principios a debate con las personas protagonistas de la intervención, esto es, a personas adultas que han pasado por diferentes programas, a las familias y, sobre todo, a los niños, niñas y adolescentes de servicios diversos.

El objetivo de este proceso es dar legitimidad y eficacia al proceso de revisión y mejora del modelo técnico de trabajo del Servicio de Protección a la Infancia y Adolescencia de la Diputación Foral de Gipuzkoa a través de un proceso de consulta a niños, niñas y adolescentes y sus familias.

Los objetivos específicos del proceso son:

1. Validar el documento de principios técnicos propuestos con los niños, niñas y adolescentes destinatarios de los diferentes programas que desarrolla el Servicio de Protección a la Infancia y Adolescencia y sus familias, incorporando las modificaciones necesarias al documento.
2. Recoger las propuestas de mejora del modelo de trabajo del Servicio de Protección a la Infancia y Adolescencia.

Se trata de una propuesta novedosa, y se concluye necesaria. Novedosa, porque no es frecuente que las personas con capacidad técnica se abran a otras visiones y necesaria, porque de no hacerlo se pierde la oportunidad de buscar legitimidad y validez.

Normalmente, y así resultará como una de las conclusiones de todo el proceso, no se otorga el lugar que les corresponde a las personas verdaderamente protagonistas, es decir, a los niños, niñas, adolescentes, jóvenes y sus personas adultas significativas, creyendo, desde el conocimiento técnico y la experiencia profesional, que no hay suficiente capacidad para discernir lo que es más adecuado. *"Todo para ellos, pero sin ellos"*.

Sin embargo, en este proceso solicitan se les devuelva el protagonismo, manifiestan que son dueños y dueñas de sus vidas, que tienen criterio y capacidad para entender lo que les pasa. Esta dinámica ha sido un ejercicio de humildad y reubica el lugar desde donde ejercer la acción protectora.

[01.2]

¿Cómo se ha llevado a cabo?

La metodología empleada ha sido cualitativa a través de grupos focales con niños, niñas y adolescentes de todos los programas entre 6 y 18 años, por un lado, y con adultos significativos, sean sus familiares biológicos o familias acogedoras o colaboradoras, por otro. Para su preparación y diseño hemos contado con la colaboración de Pepa Horno Goicoechea, reconocida consultora especializada en infancia. Se partió de un documento de trabajo donde se recogían los principios. Y sobre ese documento se realizaron los siguientes pasos:

En primer lugar, las personas profesionales del Servicio tras el debate y las reflexiones oportunas incorporaron los cambios necesarios y validaron el documento de principios.

A continuación, se desarrolló una metodología específica para los grupos focales que sirviera para que los niños, niñas y adolescentes y las familias pudieran comprender el significado de cada principio técnico.

Con el fin de asegurar el rigor en el proceso de participación, se brindó formación a todas las personas profesionales que iban a facilitar los grupos focales para garantizar una metodología común.

Por último, se realizaron 31 grupos focales en los que participaron 126 niños, niñas y adolescentes y 83 personas adultas pertenecientes a familias con las que trabaja desde el Servicio, que fueron elegidos siguiendo los siguientes criterios de representatividad:

- Edad
- Sexo
- Programa desde el que se le atiende
- Vulnerabilidad

Los principios expuestos a revisión están recogidos en un documento que justifica y razona la pertinencia de cada uno de ellos y son los siguientes:

1. Los niños, niñas y adolescentes son sujetos de derechos
2. Prioridad del interés del niño, niña y adolescente
3. Adecuación a las necesidades de los niños, niñas y adolescentes
4. Individualización y diversidad
5. Perspectiva de género
6. Protagonismo
7. Importancia de la familia
8. Afectividad consciente y mirada positiva
9. Continuidad y estabilidad en la intervención
10. Normalización e integración en la comunidad
11. Coordinación y colaboración
12. Responsabilidad pública
13. Prevención



Las personas facilitadoras son muy importantes y decisivas en la metodología a través de grupos focales. En este proceso, todas ellas han sido voluntarias de los diferentes equipos. Recibieron una guía metodológica, así como una sesión formativa. Su labor consistió en:

- Estructurar el proceso para llegar a los objetivos marcados. Esa estructuración tiene que ver con la preparación de la metodología y el ajuste adecuado de los tiempos.
- Garantizar la participación de todos los niños, niñas y adolescentes o las personas adultas presentes en condiciones de equidad.
- Ayudar a dar forma a alguna idea que un niño, niña, adolescente o adulto quiera expresar y no sepa cómo hacerlo, brindándole diversas alternativas de formulación, proponiéndole aclaraciones y parafraseándole sus propias expresiones desde un papel de escucha activa, sin inducirle el contenido de las respuestas.
- Registrar las propuestas realizadas, incluyendo los materiales empleados y otros detalles significativos del proceso de la sesión.

El proceso para la participación infantil y adolescente ha de ser legítimo, significativo y protector. Esto significa que tiene en cuenta los siguientes criterios:

- **Transparente e informado:** implica que las personas participaron voluntariamente y dieron su consentimiento informado, esto es, contaron con la información sobre qué se quería hacer y cuál era su alcance, garantizando para ello que la información era accesible, en un lenguaje y formatos adaptados a sus necesidades específicas.
- **Legítimo:** las personas participantes sabían que no eran las únicas a las que se iba a preguntar, que eran parte de una muestra representativa del sistema de protección de Gipuzkoa, y que su contribución sería tenida en cuenta, garantizando la rendición de cuentas del proceso de participación, teniendo acceso a los resultados del proceso de consulta y al documento final.
- **Relevante y pertinente:** el objetivo del proceso de consulta tiene sentido y afecta a las vidas de los niños, niñas y adolescentes. Busca conseguir la comprensión práctica sobre qué son los principios técnicos de actuación en el Servicio, cómo afecta a sus vidas y por qué su participación puede marcar una diferencia en su elaboración.
- **Respetuoso e inclusivo:** es necesario escuchar los puntos de vista de los niños, niñas y adolescentes y las personas adultas sin juicio alguno y valorando siempre su participación. Sin hacer discriminación alguna entre las personas participantes ni por parte de las personas facilitadoras, sea por motivo de edad, sexo, raza, etnia, nacionalidad, tendencia política o religiosa, característica o condición. Para ello era necesario contemplar todas las medidas de accesibilidad a la información y de adaptación del proceso necesarias para permitir la participación en condiciones igualitarias de todos los niños, niñas y adolescentes, y las personas adultas incluyendo medidas de adaptación a la diversidad funcional (sensorial, física o cognitiva), adaptación lingüística y cultural.
- **Protector:** un proceso de consulta a niños, niñas y adolescentes para poder

desarrollarse debe garantizar un espacio seguro y protector. Esto implica, entre otras cosas, elegir el espacio y el momento para realizar los grupos focales; por ejemplo, alrededor de una merienda, tomando las medidas necesarias para garantizar el bienestar de las personas que participan, entre otras, permitir que los niños, niñas y adolescentes, así como las familias, puedan abandonar la dinámica si lo necesitan, no contestar a alguna de las cuestiones si así lo desean y disponer de una persona de referencia a la que acudir si a raíz de lo que se trabaja en el grupo focal les surge alguna inquietud o situación de riesgo.

[01.3] ¿Quiénes han participado?

Han participado, en diferentes momentos, tanto personas profesionales como niños, niñas, adolescentes y personas adultas de referencia, sean familiares o familias acogedoras vinculadas todas ellas al Servicio de Protección a la Infancia y La Adolescencia de Gipuzkoa.

Por lo que hace referencia a las y los profesionales que trabajan en los programas y recursos del Servicio, han participado tanto las personas funcionarias públicas del Servicio, como aquellas personas que trabajan en los diferentes equipos contratados y convenidos. En este caso, la participación se ha vehiculizado a través de las Direcciones de los equipos.

Respecto de los verdaderos protagonistas de este proceso, han sido 126 niños, niñas, adolescentes y jóvenes entre 6 y 22 años los que han participado en los 21 grupos que se constituyeron. Proviene prácticamente de todas las modalidades de guarda y protección con las que trabajamos (acogimiento residencial, familiar, preservación familiar...). Se han exceptuado aquellos y aquellas que se encontraban en procesos de valoración.

Los grupos han sido homogéneos, esto es, los niños y niñas y adolescentes se han agrupado con otros y otras en su misma situación, es decir, sin juntar personas menores de edad de programas o equipos diferentes. Así, como ejemplo, los niños y niñas del programa básico de acogimiento residencial menores de 12 años constituyen un grupo, los de acogimiento familiar otro, etc. De esta manera se ha buscado una cierta cercanía y reconocimiento mutuo entre las personas participantes, así como una cierta coherencia en la mirada. También se ha procurado que los grupos sean de pequeño tamaño para facilitar la apertura y la participación activa de todos y todas. Además de las personas menores de edad, también ha tomado parte un pequeño grupo de jóvenes mayores de edad del programa de emancipación de acogimiento fami

Edad	Chicos	Chicas	Total
7-11	19	17	36
12-14	24	12	36
15-17	20	29	49
18-22	0	5	5
Total	63	63	126

Las personas adultas participantes han sido 83. La mayoría han sido madres y padres de niños, niñas y adolescentes de los diferentes programas y recursos, junto con un grupo formado por familias acogedoras y otro con familias colaboradoras del programa *Izeba*¹.

	Hombres	Mujeres	Total
Programa <i>Trebatu</i> ²	17	33	50
Programa <i>Bideratu</i> ³	1	2	3
Programa <i>Izeba</i>	1	2	3
Acogimiento Familiar Voluntario	3	7	10
Acogimiento Familiar Especializado	2	5	7
Acogimiento Residencial	4	6	10
Total	28	55	83

[01.4] Resultados del Proceso de Participación.

Son tres las ideas clave de los resultados obtenidos en el proceso de consulta:

1. En general, **los resultados han sido muy homogéneos** en cada una de las franjas de edad y en los diferentes programas, hay un importante consenso en todas las personas que han participado a la hora de considerar esos principios rectores como fundamentales para garantizar una adecuada atención.
2. Como era de esperar, **los resultados no han sido los mismos entre las personas menores de edad y las adultas**, hay diferentes matices, lo cual parece lógico, teniendo en cuenta las vivencias diferentes, las capacidades de explicarse y entender sus trayectorias vitales, su madurez, su diferente punto de vista, etc.
3. Con todo ello, se han señalado **propuestas de cambio al documento inicial**, algunas diferencias y matices que se exponen a continuación y que implica llevar a cabo algunas modificaciones a la propuesta inicial.

¹ El programa *Izeba* es un programa de mentoría para las personas menores de edad de los recursos residenciales mediante la creación de una red de familias que actúan como referentes en el entorno

² El programa *Trebatu* es un programa de intervención familiar eminentemente socioeducativo

³ El programa *Bideratu* es un programa psicosocial

[01.4.1]

Propuestas de mejora realizadas sobre el documento de los Principios Rectores

El primer dato importante es que el documento de principios rectores fue validado tanto por las personas menores de edad como por sus familias con expresiones como “estaban todos los importantes”, “están todos los principios relevantes”, o “es un documento completo”, aunque sí es verdad que proponen varios cambios en su estructura.

Así, en los grupos de niños, niñas y adolescentes proponen dos cambios concretos sobre la estructura del documento original de principios rectores de actuación del Servicio de Protección a la Infancia y Adolescencia:

- En las argumentaciones del principio 3 sobre la adecuación de la intervención a las necesidades de los niños, niñas y adolescentes y el 4, de la individuación de la intervención, se percibe que los niños, niñas y adolescentes no ven bien la diferencia entre ambos conceptos, para ellos, sobre todo para los más pequeños, ambos criterios van unidos. Es una apreciación que tiene pleno sentido. Individualizar una intervención implica en sí mismo ajustarla a las necesidades específicas de cada niño, niña o adolescente. Por lo tanto, merece la pena unificar el contenido de ambos principios en uno solo, donde se formule la importancia de que se cuente con el desarrollo de itinerarios individualizados dentro del sistema de protección, y que estos itinerarios se definan en función de las necesidades específicas de cada niño, niña o adolescente.
- Del mismo modo, los niños, niñas y adolescentes participantes indican claramente la unión que hay entre el principio de coordinación y el de continuidad en la intervención. Definen que esta continuidad es imposible de lograr sin una coordinación adecuada. En este sentido, es necesario revisar la formulación de ambos principios para unificarlos en uno solo.

Como principios excluidos mayoritariamente surgen tres: el principio 11, sobre la coordinación y colaboración, el 12 sobre la responsabilidad pública de la Diputación Foral en la toma de decisiones y el 9, sobre la continuidad y estabilidad en la intervención. Era de prever que iban a ser los menos elegidos por los niños, niñas y adolescentes, dado que corresponden a las tareas más administrativas de la Diputación.

Por su parte, en varios de los grupos focales de familias se propuso agrupar los principios temáticamente para simplificar significativamente el documento con la siguiente estructura:

- Principios sobre el marco legal: de derechos del niño y de la niña
- Principio de individuación y diversidad, que agruparía los principios de interés superior, necesidades de los niños, niñas y adolescentes, individuación y perspectiva de género en uno solo.
- Principios metodológicos de la intervención:
 - Protagonismo
 - Importancia de la familia en diseño de la intervención
 - Afectividad consciente y mirada incondicional

- Principio de continuidad de la intervención que agrupe normalización, continuidad y coordinación

- Principio de responsabilidad pública

La prevención se plantea como un objetivo, no como principio, por lo que plantean eliminarlo del listado.

[01.4.2]

Propuestas de mejora realizadas sobre el modelo técnico de intervención del Servicio de Protección a la Infancia y Adolescencia

Además de estas propuestas de cambio que han realizado para el documento de principios rectores, el análisis de los datos surgidos en los grupos focales habla de la visión que los niños, niñas, adolescentes y las personas adultas tienen del trabajo que desarrolla la Diputación Foral de Gipuzkoa.

Desde el análisis de la elección que los niños, niñas y adolescentes han realizado de los principios más importantes dentro de los trece principios planteados en el documento marco y de las argumentaciones que han dado para sustentar sus opciones se obtienen datos relevantes sobre su experiencia dentro del sistema de protección.

Hay un primer análisis clave y es identificar cuáles son los principios que los niños, niñas y adolescentes y las personas adultas han elegido como prioritarios, como más relevantes, es decir, las “reglas de juego”⁴ que debería seguir cualquier toma de decisiones en el sistema de protección. Son desde el punto de vista de las personas menores de edad los siguientes:

1. El “niño como sujeto de derechos”,
2. La “importancia de la familia”,
3. El “protagonismo” y
4. La “afectividad consciente y mirada positiva”.

Por su parte, las personas adultas han resaltado la “importancia de la familia” y la “prevención” (si bien en este caso no tanto como principio sino como objetivo).

En este sentido, es necesario destacar que las familias coinciden con los niños, niñas y adolescentes en dar más **importancia a las familias** en los procesos de toma de decisiones del sistema de protección.

- Las familias plantean la necesidad de un mayor protagonismo o conocimiento del plan de intervención para poder aportar al mismo:

“Es importante la coordinación entre los profesionales y la familia, que en las revisiones de Plan de Caso también pueda ir la familia. O incluso en reuniones en el colegio, si falta la información de la familia falta información y los profesionales pueden caer en errores”.

⁴ Esta fue la metáfora que se planteó en la metodología de los grupos focales para comprender el significado de lo que es un “principio rector de intervención”

- Tanto los niños, niñas y adolescentes como las familias parten de la realidad de la importancia de la familia para el desarrollo del niño, como su sostén emocional y su lugar de pertenencia:

“La familia es el soporte emocional de los niños”.

“Es fundamental”.

“La familia lo es todo”.

- También coinciden en recalcar que, aunque no puedan vivir con ellos siguen siendo figuras de referencia afectivas para los niños, niñas y adolescentes y necesitan tener una relación con ellos:

“Aunque no vivan con parte de la familia debe estar incluida en la misma responsabilidad”

- Perciben que la visión que el sistema de protección tiene sobre ellas no es precisamente positiva:

“Las familias son las grandes olvidadas; desintegradas, señaladas y perjudicadas”.

- Entienden que es “por ser el núcleo donde se origina el problema”. Pero demandan que “se debería actuar con la familia en equipo en lo posible todos remando en la misma dirección”. Esta visión se repite de nuevo en los principios o temas nuevos que proponen al documento, donde salen temas sobre la definición de lo que es familia, la necesidad de trabajar con otros referentes afectivos de los niños, niñas y adolescentes más allá de la familia biológica o con la familia extensa, o el trato a las familias, donde se demanda “devolver lo positivo a los padres: reconocer las partes funcionales de la familia por parte de los profesionales, lo que hacemos bien”.

- Que los niños, niñas y adolescentes escojan la importancia de la familia podría ser considerado como obvio o lógico al ser por su propia necesidad. Sin embargo, el análisis de las argumentaciones aporta elementos que deben ser tenidos en cuenta de cara a la intervención del sistema de protección:

“Es importante para todos porque sin nuestros padres no somos nada”.

“Porque me importa mi familia”.

“La familia es lo primero” “Porque son parte de nosotros”.

“Porque no me quiero equivocar en algo que a mi familia no le guste”.

- El mejor resumen lo da un niño en una de sus argumentaciones cuando dice:

“La familia puede ser mochila, pero también pilar”.

Sobre la importancia de las familias en el trabajo que realiza la Diputación Foral, los niños, niñas y adolescentes plantean:

- La necesidad que tienen de que se intervenga con sus familias, no sólo con ellos mismos.

“Es más importante porque mucho que pasa siguen siendo tu familia, no sé

cómo ellos están pasando todo”.

- Que se les permita tenerlos como referentes válidos a la hora de tomar decisiones sobre su propio aprendizaje y desarrollo a pesar de no poder vivir con ellas.

“El niño debería sentirse a gusto tanto en la familia de origen como en la familia acogedora. La familia de origen habrá podido tener errores, pero son sus hijos. Es importante pensar también en sus derechos como padre”.

“Porque todos tenemos personas muy importantes, aunque no vivamos con ellos”.

- Que se les permita mayor protagonismo a la hora de decidir la relación que quieren tener con sus familias y que este protagonismo se ajuste a su desarrollo evolutivo.

“No es natural, a determinada edad, supervisar las visitas con las familias. Es importante tener en cuenta la necesidad del niño en cada momento ya que todos los niños no necesitan lo mismo”.

“Es importante que, en el seguimiento, se tengan en cuenta las necesidades, para la facilidad y comodidad”.

- Y que el sistema vea a las familias del mismo modo, incorporándolas en los procesos de toma de decisiones.

“La familia es importante para tomar una decisión”.

“Porque prefiero compartir lo que me enseñan y aprendo al mismo tiempo que lo hace mi familia.”

“La familia puede darte más información”.

“A veces sentimos que no se les deja participar”.

La consideración del **niño, niña y adolescente como sujetos de derecho ha sido el principio elegido como más relevante de forma mayoritaria** por los niños, niñas y adolescentes.

- Este dato, así como las argumentaciones que lo sustentan, hablan de un trabajo del sistema de protección desde el enfoque de derechos y del trabajo que se ha realizado sobre la temática con los niños, niñas y adolescentes con los que se interviene. Para los niños, niñas y adolescentes participantes en los grupos focales éste es un principio evidente, que tienen integrado. Y lo tienen por el trabajo que las y los profesionales de los diferentes programas han realizado sobre el tema, porque es un principio que está presente y porque se les ha hablado de ello. Además, recalcan su carácter universal y jurídico, estableciéndolo como un principio obligatorio y hasta en cierto sentido, obvio.

“Todos tenemos derechos que nadie nos puede quitar”.

“Porque nadie puede quitarme la dignidad”.

“Es la más obvia de todas porque somos personas y tenemos nuestras necesidades y merecemos una calidad de vida”.

“Los niños y niñas tenemos derecho a tener derechos, a que se cumplan en cualquier circunstancia”.

- Pero es interesante darse cuenta también de que este principio lo relacionan sobre todo con el derecho al cuidado, a la protección, a la familia, al hogar, a la atención sanitaria y al derecho a ser escuchado/a y que su opinión sea tenida en cuenta.

“Porque tengo mi derecho a decidir por mí sin que nadie elija por mí”.

“Todos tenemos el mismo derecho estemos fuera o dentro de los centros, tiene que ser lo más parecido a un hogar con los mismos derechos”.

- Conviene destacar, igualmente, la conexión que se plantea entre este principio y los referidos a la afectividad y la prevención:

“El principio 1 y el 8 (afectividad) son los más importantes porque sin ellos no se podrían hacer los demás”.

“Para poder cumplir con el principio 1 acerca de los derechos, se debería prestar especial atención a la prevención, para evitar que los niños y las niñas tengan que salir de casa”.

- Para algunas familias, sin embargo, este principio se percibe como “obvio” incluso “innecesario” porque está en la ley y es incuestionable. La diferencia es que para las familias este principio está unido al principio 2 de priorizar el interés superior del niño y la niña, al 3 de ajustar la intervención a las necesidades de cada niño y niña, y al 4 de individualización de la intervención.

Los niños, niñas y adolescentes escogieron en tercer lugar **el protagonismo**.

- Los niños, niñas y adolescentes establecen el vínculo claro entre el protagonismo y el derecho a ser escuchados y escuchadas, que su opinión sea tenida en cuenta.

“Nosotros somos lo más importante en nuestra historia”.

“Es importante que el niño sienta que se le tiene en cuenta que se sienta escuchado, aunque las decisiones sean diferentes, que se sienta dentro del círculo de decisiones”.

“Opino que se debe escuchar y hacer caso al niño/niña acogida, que él sienta que es escuchado y su opinión tenga valor”.

- Pero también hablan del aprendizaje que les supone, de cómo les resulta más fácil integrar una decisión que les han consultado o al menos informado.

“Porque si toman en cuenta nuestra opinión, así en un futuro saber tomar las nuestras propias”.

“Es importante estar preparados para la vida real, es mi vida y mi propio camino”.

“Aprender de nuestras decisiones y de nuestros errores como elemento principal de nuestro proceso”.

- Así mismo, hablan de la coherencia y eficacia que brinda el protagonismo infantil y adolescente a la intervención del sistema de protección:

“Muchas veces no nos cuentan, a medias, un poco, o nada. Que nos enteremos, y no nos vengán contando por piezas. Por parte de familia y centro”.

“Si van a cambiar algo que tengan en cuenta nuestra opinión, norma, etc. A

veces cambian cosas y no nos dicen nada, nos coge de sorpresa”.

“Yo con mi historia me la han explicado a trozos y nadie se ha plantado y me la ha contado entera y creo que para otros niños sería importante este tema”.

- Esta misma razón figura como argumento para la eliminación de este principio, puesto que consideran que no se está cumpliendo:

“No me han tomado en cuenta para venir hoy”.

“A Dipu no le importa lo que yo pienso”.

“La opinión de los niños no vale en realidad”.

“Dicen que se nos tiene en cuenta, pero no, nos obligáis a venir a los grupos, a tener educadora”.

“Digo que no quiero ciertas cosas, pero da igual, porque tengo que hacerlo igualmente, da igual lo que digamos”.

- En este sentido, es importante destacar un contenido que surge cuando se plantea la posibilidad de nuevos principios o temas a incorporar. Destacan la necesidad de fortalecer el trabajo de autonomía, imprescindible si se quiere lograr un verdadero protagonismo de las y los adolescentes sobre su propia vida. Mencionan no sentirse preparados para la vida autónoma y la necesidad de proyectos de emancipación más individualizados.

- Así mismo, cuando hablan del principio de continuidad, mencionan algo que está muy relacionado con el principio de protagonismo. Hablan de cómo se les obliga a contar una y otra vez su historia, incluso cuando no quieren hacerlo. De hecho, proponen un principio que da mucho que pensar: *“Propongo como principio nuevo El derecho a no contar mi historia”.*

- Al final, el papel de este principio se resume perfectamente en una de las argumentaciones de un adolescente:

“Porque es nuestra vida y tenemos que sentirnos y ser lo más importante, ¿no?”.

El cuarto principio más elegido por los niños, niñas y adolescente es **la afectividad consciente y la mirada positiva**.

- en el desarrollo de las argumentaciones de este principio se percibe que probablemente hubiera podido ser más prioritario aún, puesto que se percibe como una condición imprescindible para la intervención, tanto por el marco jurídico y técnico de la misma como si se busca su efectividad.

- Al mismo tiempo la percepción de los niños, niñas y adolescentes es que la afectividad es una pauta generalizada en los recursos del Sistema de Protección en Gipuzkoa, aunque también se señalen algunas malas experiencias al respecto.

- Los niños, niñas y adolescentes participantes tienen claro que la afectividad es condición imprescindible para garantizar su protección, su propio bienestar emocional y su desarrollo pleno:

“Quiero que me den cariño”.

“Nos tienen que proteger”.

“Si no nos tratan con afecto nos entra miedo y lloramos”.

“Porque si nos tratan bien nos sentiremos bien y felices”.

“Es necesario que nos traten bien porque son ellos los que nos tienen que proteger”.

- También es percibida como condición para una intervención eficaz:
“Más les vale tener afectividad, empatía, respeto y sobre todo paciencia. Porque como la caguéis, nos cerramos en banda y a ver de dónde tiráis para empezar con la intervención”.
“Así tiene que ser un educador”.
- Reconocen la afectividad como una pauta que se da de forma cotidiana por parte de los equipos educativos:
“Nos llama la atención y en el fondo, nos gusta ver que los profesionales que estamos con ellos también tiene sentimientos, y, además, es importante para nosotros el aprender también a ser con ellos más cercanos y más afectivos”
“Lo he elegido, porque las cuidadoras que he tenido, que no sé cómo llamarlas, que han sido bastantes, las he tenido idealizadas y han sido bastante majas y cuando me las he encontrado por la calle me ha dado alegría. Esa afectividad que en casa no recibía pues una vez al mes la tenía”.
- Al final entienden que *“El principio 1 (sujeto derechos) y el 8 (afectividad) son los más importantes porque sin ellos no se podrían hacer los demás”.*
- Incluso les parece tan evidente que lo exponen como argumento para excluir este principio: *“Se da por hecho que los y las profesionales tienen que tratar con cariño y respeto a los niños”.*
- Las familias coinciden en la prioridad de la afectividad consciente y mirada incondicional. Es especialmente clara a este respecto el posicionamiento de las familias del programa *Izeba*. Hablan de que afectividad significa que las decisiones con los menores sean *“cálidas”*, implica que el criterio no sea *“numérico”*, de *“cubrir expediente”*, de *“mínimos”*, sino *“personal”*, de *“mimo”*, de *“máximos”*. Pero también en los grupos focales de acogimiento familiar y del programa *Trebatu* se habla de la necesidad de entornos seguros para el desarrollo del niño y de que *“hay que tratar de forma cálida y amable a los niños. Es muy importante que se sientan seguros, a salvo y confiados”.*

Es muy interesante el planteamiento que hacen las familias y que se repite en los grupos focales de todos los programas sobre la PREVENCIÓN como objetivo de la intervención, no como principio de actuación.

- Establecen que debería ser lo prioritario, estar en primer lugar en el documento
“Falta estrepitosamente. El sistema debería volcarse en prevenir y no en la intervención. Es más económico, menos traumático y más efectivo”.
“La intervención es muchísimo más costosa que la prevención. Los procesos se eternizan y son ineficaces, no se hace prevención y finalmente se hacen intervenciones traumáticas”.
“Proteger antes que curar”.
- Por prevención entienden la temporalización de la intervención: no llegar tarde,

evitar los males mayores y mantener la intervención en las mejoras.

“Cuando existe riesgo de que sufran los niños debe de haber un seguimiento estrecho y es obligado no tardar en intervenir”.

“Empezar desde abajo sin esperar a poner tiritas. No ir solo a lo urgente”.

“Prever los riesgos que puedan venir”.

“Un problema que no existe no hay que arreglarlo”.

“Es importante tener apoyo no solo en momentos malos sino también en los buenos para prevenir recaídas”.

Una última cuestión que es interesante resaltar al incorporar el análisis de los principios excluidos es la perspectiva de las familias sobre el principio 5 de la perspectiva de género. Proponen de forma mayoritaria excluirlo porque les parece que va incluido en el principio de individuación y diversidad de la intervención y porque es redundante e innecesario. Como resume un participante: *“Me parece absurdo que si hay un principio que habla del respeto a la diversidad, se especifique en otro el género”*

Además, consideran claro que se interviene por igual desde el Sistema de Protección con los niños que con las niñas. Una participante llega a decir: *“La perspectiva de género en protección a la infancia no aporta nada”.* Esta visión es muy diferente de la que dieron los niños, niñas y adolescentes en los grupos focales, especialmente las y los adolescentes.

Por lo tanto, las familias contemplan la intervención como un proceso individualizado ajustado a la realidad de cada niño, niña y adolescente y su familia, en el que profesionales cercanos y cálidos se coordinen lo suficiente para evitar duplicidades en la intervención, con el sufrimiento que conlleva, y en el que se permita el protagonismo a las familias en los procesos de toma de decisiones.

La visión de los niños, niñas y adolescentes y sus personas adultas de referencia sobre la intervención que se realiza en los diferentes programas y recursos de la Diputación Foral de Gipuzkoa parece avalar un trabajo realizado desde el enfoque de derechos y la afectividad consciente. Sin embargo, también expone elementos de mejora necesarios en torno al poco trabajo preventivo, el protagonismo de los niños, niñas y adolescentes en la toma de decisiones, así como el reconocimiento de las familias como referentes afectivos clave para los niños, niñas y adolescentes y parte imprescindible de sus vidas y, por lo tanto, de la intervención y la toma de decisiones sobre los niños, niñas y adolescentes

Pero esta visión que surge del análisis de los principios elegidos como prioritarios hay que complementarla con elementos que surgen del análisis de los principios excluidos y las argumentaciones que los niños, niñas y adolescentes y sus familias dan para ello. Porque en este análisis surgen dos críticas claras y contundentes al trabajo realizado por parte de la Diputación Foral de Gipuzkoa que están relacionadas entre sí: la continuidad en la intervención y la individualización del proceso de intervención.

[01.5]

¿Ahora qué? Retos del presente futuro.

La consulta participativa llevada a cabo arroja mucha luz e información que sin duda conlleva la toma de decisión en primer lugar sobre cuáles deben ser los principios rectores que guíen la acción protectora en el sistema. Así, una lectura detenida de las argumentaciones para la elección de aquellos principios que se han considerado prioritarios y, sobre todo, para la exclusión de principios

incluidos inicialmente en el documento, lanza un mensaje clave e inquietante sobre la percepción de la Diputación con cierta lejanía con respecto a la realidad de los niños, niñas y adolescentes, así como sobre la toma de decisiones dentro del sistema.

A continuación, se apuntan algunos elementos fundamentales a redefinir:

- Para poder implementar adecuadamente el principio de responsabilidad pública, será necesario revisar todas las cuestiones que surgen sobre la lejanía de las figuras de toma de decisiones de la realidad de los niños, niñas y adolescentes o sus decisiones desde informes y papeles sin conocerles.

“La Dipu está muy lejos de mí”

“Quiero quitar el principio de la Dipu y a la Dipu”

“Quitaría eso para que fuera una responsabilidad más directa en los educadores, porque se excusan de que la decisión es de los mandamases”

“No deben ser otros los que deciden por nosotros”

“No nos parece nada importante que sean otros los que deciden, gente que ni nos conoce ni sabe quiénes somos”

“Nos ven cada 6 meses media hora y ya creen que saben de nosotros y deciden en nuestra vida”

“Por lo menos que dejen que los educadores tengan la última palabra que son los que están ahí siempre con nosotros y nos conocen, y con quién pagamos encima luego lo malo, lo que la diputación decide y no nos gusta”

“Desde diputación es muy fácil dar respuestas u opinar sobre los procesos personales de los adolescentes, pero antes de realizarlo deberían estar más cerca de los procesos de los adolescentes, conocerlos más en profundidad y después, valorar y dar respuestas y/u opiniones”

- Respecto a la eliminación del principio 9, que habla de la continuidad y estabilidad en la intervención, además del planteamiento que hacen sobre la reiteración de este principio respecto al 11 de la coordinación y colaboración, resulta imprescindible leer las argumentaciones de los niños, niñas y adolescentes. En ellas indican de forma reiterada, y lo vuelven a hacer al exponer las propuestas de nuevos principios, el exceso de repetición de las intervenciones de los profesionales y la falta de coordinación de las mismas tanto en forma (la coordinación de visitas, entrevistas y actuaciones) como en contenido (lo que se trata con los niños, niñas y adolescentes y los mensajes que se les da).

“En el caso de que sea posible intentar tener continuidad para poder crear confianza entre tutor y tutelado”

“Es importante que no se les den mensajes diferentes dentro de una misma intervención o de diferentes personas de un mismo programa. Sería un “poco loco”

“Me parece muy importante esta regla porque muchos jóvenes van a psicólogos de la Dipu y también tratan con educadores, no se puede jugar con la salud mental de un joven que ya tiene suficiente con lo suyo.”

“Porque si no están coordinados no saldría nada bien”

“Para mí si es un poco aburrido el tener que contar todo otra vez a otra persona, es mejor estar siempre con la misma profesional”

“Pues si una profesional habla con otra profesional pues cuando hablen que se organicen en lo que nos han preguntado”

“Viene una profesional y cambia a otra. Cuando cambian a un profesional al mes, que el anterior le explique un poco más al otro en vez de estar contando todo el rato lo mismo”

- Los niños, niñas y adolescentes exponen una intervención de las personas profesionales que no está bien coordinada y en la que observan fragmentación. Dicen estar cansados de que les pregunten muchas veces las mismas cosas, que les fueren a hablar de temas sensibles de forma reiterada. Ambos factores conllevan la repetición innecesaria, cuando no dañina, de actuaciones. Lo mismo sucede con las personas adultas, que no dudan en denunciar una intervención fragmentada, con cambios frecuentes de figuras referentes y dificultades claras en la coordinación.

“Porque es muy cansado tener que volver a explicar las cosas una y otra vez, y llega un punto que ya no quiero volver a hablar del tema, además que volver hacia atrás no es bueno para nosotros.”

“Se dan muchos cambios de profesionales referentes tanto en relación a las y los profesionales que supervisan las visitas de las personas menores de edad con sus familias biológicas como en cuanto a los y las responsables de caso encargadas de acompañarles y realizar el seguimiento del acogimiento familiar”

“Es negativo los cambios de profesional, ya que, aunque se nos dice que la información entre profesionales se va a traspasar y la persona nueva va a conocer los antecedentes del caso, es necesario volver a establecer una relación”.

- Las personas adultas hablan de algo que también mencionaron los niños, niñas y adolescentes la dificultad para hablar una y otra vez de su historia, de reabrir el dolor, de tener que empezar de nuevo con cada cambio de referente. Hablan del “dolor que causa tener que recordar”:

“Estoy cansada que nos cambien de persona a mi hijo y a mí, no hay continuidad en la intervención hasta terminarla. No veo correcto que se cambie tanto de persona, no estoy a gusto, se tarda en coger confianza.”

“Porque lo hemos pasado mal al tener que contar muchísimas veces a cada profesional lo que nos ha pasado, como nos sentimos o lo que nos ocurre.”

“El niño se marea y se alarga el proceso más de lo necesario”.

“A los niños les cuesta mucho abrirse a un extraño. Si se cambia tanto de profesional los niños se cierran y se sienten abandonados, entonces ya no vuelven a confiar en el sistema.”

“Tanta evaluación hace que la intervención llegue demasiado tarde”.

“Me parece un principio básico (la continuidad) para que puedan garantizarse el resto de principios. Si no hay una estabilidad, no puede haber un seguimiento, un afecto, una individualización, en definitiva, una prioridad de los intereses del niño”.

Los resultados de este proceso participativo llevan indudablemente a modificar los principios rectores inicialmente propuestos. Los principios rectores, los principios marco de la acción protectora serán, por tanto, aquellos principios analizados, debatidos y sentidos por las personas que tienen que trabajar con y desde ellos.

1. **Los niños, niñas y adolescentes son sujetos de derechos**
2. **Individualización y diversidad** (recogiendo las argumentaciones y posicionamientos de los anteriores Prioridad del interés del niño, niña y adolescente, Adecuación a las necesidades de los niños, niñas y adolescentes, individualización y diversidad, y perspectiva de género)
3. **Protagonismo**
4. **Importancia de la familia**
5. **Afectividad consciente y mirada positiva**
6. **Continuidad de la intervención** (agrupando los anteriores Continuidad y estabilidad en la intervención, Normalización e integración en la comunidad y Coordinación y colaboración)
7. **Responsabilidad pública**

Con el fin de compartir los resultados con las personas que han participado, se ha hecho una versión amigable de las conclusiones de este proceso para su envío a todos los niños, niñas, adolescentes y personas adultas que participaron, de modo que conozcan las conclusiones y se garantice la primera parte de la rendición de cuentas de este proceso de participación.

Así mismo, es necesario difundir las conclusiones entre todos los equipos profesionales del Servicio de Protección a la Infancia y Adolescencia, así como el documento de principios rectores final con las modificaciones correspondientes incluidas.

Esta consulta ha puesto de manifiesto 5 retos clave que la Diputación Foral de Gipuzkoa tiene en el presente futuro.

1. Abordar la lejanía de las personas responsables de toma de decisiones de la vida de los niños, niñas y adolescentes y sus familias con el fin de aminorar el riesgo subsiguiente de toma de decisiones erróneas o desajustadas a sus vidas fruto del insuficiente desconocimiento.
2. La excesiva fragmentación de la intervención que conlleva una repetición innecesaria de intervenciones, la posibilidad de mensajes contradictorios y un sufrimiento innecesario a los niños, niñas y adolescentes y sus familias.
3. Promover procesos de protagonismo significativos dentro del Sistema de Protección que incluyan objetivos claros y legítimos, metodologías sólidas y bien definidas y procesos de rendición de cuentas ante los niños, niñas y adolescentes y sus familias, además del fortalecimiento del trabajo de la autonomía en todo el itinerario de protección.
4. Reconocer a las familias como referentes afectivos legítimos y necesarios para los niños, niñas y adolescentes, incorporándolas a los procesos de toma de decisiones.

5. Establecer la prevención como el objetivo último de trabajo, priorizando las intervenciones más tempranas y el trabajo coordinado con los municipios.

La identificación de estos cinco retos clave es un buen punto de partida para avanzar en la mejora que el Servicio de Protección a la Infancia y Adolescencia acometerá en el marco de un plan de prevención y atención que entre otras cuestiones abordará el proceso de revisión de los procedimientos internos para introducir las modificaciones necesarias que ofrezcan una respuesta legítima y eficaz a los retos identificados. Algunos cambios serán más rápidos y fáciles de implementar, pero otros llevarán precisando de más tiempo ya incluyen la revisión de las estructuras programáticas y organizacionales.





02

PRINCIPIOS RECTORES DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN A LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA DE GIPUZKOA

[Presentación]

Nada es más importante que el bienestar de los niños, las niñas y adolescentes. Las personas menores de edad que necesitan ayuda y protección merecen un apoyo eficaz y de alta calidad tan pronto como se identifica una situación de necesidad. Queremos un sistema que responda a las necesidades e intereses de los niños, las niñas y adolescentes y las familias⁵ y no al revés. En tal sistema, los equipos profesionales tendrán claro qué se requiere de ellos individualmente y cómo deben trabajar juntos en asociación con otros.

La protección infantil en nuestro contexto social vive un cambio importante a partir de la segunda mitad de los años ochenta, que se caracteriza por una mayor preocupación por el conocimiento científico de las situaciones de desprotección infantil, de su etiología, de sus consecuencias en los niños, niñas y adolescentes y de las formas más adecuadas de prevención e intervención.

En paralelo, se producen cambios normativos que tratan de adecuar la legislación vigente para favorecer la protección a la infancia. La aprobación en 1989 de la Convención de Derechos del Niño produjo un cambio en el status social y legal de las personas menores de edad, que pasaron a ser reconocidas como titulares plenos de derechos con una capacidad progresiva para ejercerlos y no solo como objeto de protección.

Hoy en día, está claro que un sistema de protección infantil debe basarse en el conocimiento profundo de lo que es y lo que significa este importante periodo de la vida. Por ello, es importante que los y las distintas profesionales que trabajan en el sistema dispongan de un marco de referencia sobre los aspectos básicos del desarrollo infantil y adolescente, sobre sus necesidades y la mejor forma de responder a ellas.

No podemos comenzar a mejorar la vida de los niños, niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad a menos que identifiquemos sus necesidades y comprendamos lo que les está sucediendo para tomar las medidas adecuadas.

La protección a la infancia y la adolescencia ha de basarse, sin duda, en la defensa de sus derechos. Debe entenderse a los niños, niñas y adolescentes como sujetos en desarrollo, con unas características específicas en cada una de sus etapas evolutivas y, en consecuencia, también con unas necesidades específicas.

Además, es necesario tener en cuenta que los niños, niñas y adolescentes no son receptores pasivos de las acciones de las personas adultas, son agentes activos protagonistas de su propio desarrollo y, en consecuencia, constituye una obligación profesional el que una persona menor de edad participe activamente en la construcción de su propio desarrollo, en la toma de todas las decisiones que le afectan y en la satisfacción de sus necesidades.

La protección del bienestar infantil y adolescente y la propia distinción entre lo que puede ser considerado como “buen trato” o “mal trato” ha de basarse en el conocimiento de la infancia, de sus características y necesidades.

La reciente Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de Protección integral a la Infancia y la Adolescencia frente a la violencia (LOPVI) define el buen trato como *“aquel que, respetando los derechos fundamentales de las personas menores de edad promueve activamente los principios de respeto mutuo, dignidad del ser humano, convivencia democrática, solución pacífica de conflictos, derecho a igual protección de la ley, igualdad de oportunidades y prohibición de discriminación de las personas menores de edad”* (Art.1.3)

Cuando hablamos de necesidades de la infancia como un todo, no se pretende negar la incidencia del contexto o de la cultura en la concreción de esas necesidades o de su forma de atenderlas, pero sí queremos poner de manifiesto que existen unas necesidades básicas y generales que pueden considerarse imprescindibles para el buen desarrollo de niños, niñas y adolescentes.

El objetivo último de un sistema de protección infantil debe ser el de contribuir, junto con el conjunto de la sociedad, con la comunidad, a proporcionar a toda niña, niño o adolescente un entorno seguro⁶ que respete sus derechos y promueva un ambiente protector físico, psicológico y social, incluido el entorno digital -donde sea querido/a y respetado/a y pueda desarrollar todo su potencial.

Brindar servicios a las personas menores de edad necesitadas en nuestro territorio es una obligación de los poderes públicos y una responsabilidad compartida. Depende de todas las autoridades locales y territoriales de todos los ámbitos, de las autoridades sanitarias y educativas y de los servicios comunitarios. Pero también depende de la comunidad, de todas las personas que la componen, de la “tribu”. Además, las mejoras en los resultados solo se pueden lograr mediante una estrecha alianza entre los equipos profesionales y las entidades que trabajan con los niños, niñas, y adolescentes y sus familias.

Asegurar el bienestar de las personas menores de edad protegiéndolas de todas las formas de daño y violencia garantizando que se responda adecuadamente a sus necesidades de desarrollo son objetivos primordiales de la Diputación Foral de Gipuzkoa. El Departamento de Políticas Sociales y los servicios sociales municipales constituyen un único sistema que trabaja en estrecha colaboración con otros departamentos que también tienen el deber de salvaguardar y promover el bienestar de los niños y niñas que lo necesitan y de promover su crianza en un entorno seguro, siempre que sea posible, por sus propias familias, proporcionando una gama adecuada de servicios.

Una tarea fundamental es determinar con la participación de la familia si un niño, niña o adolescente está necesitada y cuál es la mejor forma de ayudar a esa persona menor de edad y su familia. La efectividad con la que se evalúan sus necesidades será clave para la efectividad de las acciones y servicios posteriores y, en última instancia, para los resultados para ese niño o niña.

La forma en que intervengamos y los procesos de toma de decisiones deben estar supeditados a unos principios de actuación compartidos, basados en los conocimientos que aporta la ciencia y las directrices que establece la legislación. Estos principios deben orientar la acción del conjunto de profesionales que trabaja en y para el Servicio de Protección a la Infancia y la Adolescencia.

Pero nuestro modelo tiene que tener como base fundamental los principios de la bioética que son, por este orden, No Maleficencia (obligación de no hacer daño), Justicia (no discriminación, reparto equitativo de cargas y beneficios y justo reparto de recursos), Autonomía (respeto a la capacidad de decidir de la propia persona, según sus deseos, valores, creencias, proyecto de vida..) y Beneficencia (obligación de hacer/promover bien/bienestar). En las intervenciones que llevemos a cabo en el ámbito de la protección y en la toma de decisiones, más allá de respetar el ordenamiento jurídico (los derechos de las personas menores de edad) y de las buenas intenciones, los/las profesionales

⁵ Cuando hablamos de familia nos referimos, como es lógico, a sus familias biológicas. Pero el mismo peso, referencialidad e importancia tienen en ocasiones sus familias acogedoras o adoptivas. Tendremos que tener esa mirada amplia para poder incorporar en nuestra perspectiva todas las familias que sean referenciales para ellos y ellas.

⁶ La LOPVI define entorno seguro como: *“aquel que respete los derechos de la infancia y promueva un ambiente protector físico, psicológico y social, incluido el entorno digital”* (Art 3.m)

tendremos que respetar esos 4 principios bioéticos.

La revisión de nuestros principios que a continuación presentamos ha tratado de tener en cuenta ese posicionamiento ético, esos conocimientos y directrices y tienen como objetivo ser los pilares en los que se basen todas nuestras actuaciones. Son las referencias esenciales de todo el Manual de procedimientos del Servicio.

Es importante señalar que estos principios, así como su planteamiento y desarrollo, han sido objeto de contraste y debate con los verdaderos protagonistas de nuestra intervención, esto es, con las personas profesionales de los diferentes equipos, las personas adultas que han pasado por diferentes programas, las familias y, sobre todo, con los niños, niñas y adolescentes usuarios de nuestros servicios.

De esa manera se buscaba dar legitimidad y eficacia al proceso de actualización de los principios rectores, garantizando el protagonismo de los niños, niñas, adolescentes y sus familiares, validando con ellos los principios técnicos que se proponían y recogiendo las propuestas de otros principios que considerasen importantes en el trabajo que desarrollamos con ellos y ellas.

El resultado del proceso, en sí mismo profundamente interesante y enriquecedor, nos planteó un importante cambio sobre la anterior versión del listado de nuestros principios, agrupando, modificando, incluyendo, eliminando,... pero sobre todo, exponiendo los retos de todo el modelo de protección foral.

“Principio” significa un posicionamiento, una mirada que se extiende al conjunto de intervenciones, procedimientos y todas las decisiones de todos los equipos y profesionales y que permite interpretarlos. Estos principios son los estándares de calidad de la intervención foral, son la referencia clave para fijar todas y cada una de nuestras decisiones. En todo momento deberemos focalizar la mirada en estos principios para poder definir y evaluar nuestras acciones.

Como hemos dicho, estos principios parten del conjunto de derechos de los niños, niñas y adolescentes recogidos en las diferentes normas legislativas, de los principios de la bioética, así como del recorrido estratégico del Servicio de Protección a la Infancia y la Adolescencia:

1. Los niños, niñas y adolescentes son sujetos de derechos
2. Individualización y diversidad
3. Protagonismo
4. Importancia de la familia
5. Afectividad consciente y mirada positiva
6. Continuidad de la intervención
7. Responsabilidad pública

[02.1]

Los niños, niñas y adolescentes son sujetos de derechos

Como bien se explica en la introducción de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, y en la Ley 3/2005, de 18 de febrero, de Atención y Protección a la Infancia y la Adolescencia, “El niño ha pasado de ser objeto de protección a ser sujeto de derechos, siendo la protección uno de los derechos que le amparan”. Este planteamiento implica reconocer a la infancia y a la adolescencia como un sujeto propio, con sus necesidades y características específicas, no subordinado a las de las personas adultas que les rodean. Todas las decisiones tienen que incorporar este principio. Estos son los derechos básicos establecidos por la Ley 3/2005:

“Artículo 9.- Derechos de los niños, niñas y adolescentes.

Los niños, niñas y adolescentes son titulares de los derechos reconocidos en el ordenamiento jurídico vigente, entre los que destacan particularmente, al igual que para el resto de la ciudadanía, el derecho a la vida y a la integridad física y psíquica, el derecho al libre y pleno desarrollo de la personalidad y el derecho a la igualdad.

Así mismo, son titulares de los derechos al honor, a la intimidad y a la propia imagen, a la identidad, a la información, a la libertad ideológica, a la participación, asociación y reunión, a la libertad de expresión, a ser oídos en cuantas decisiones les incumben y a defender sus derechos”.

En artículos posteriores, la Ley va enunciando otros derechos, como son el derecho a la promoción y la protección de la salud, el derecho al acceso a los servicios de salud, derecho a la educación y la enseñanza, de acceso a los servicios educativos, derecho a la cultura, de protección ante la publicidad y la exposición a medios, de protección ante el consumo, derecho al juego y al deporte, a conocer y a participar en el entorno.

Más allá de un enunciado normativo, este principio hace referencia a que cada niño, niña y adolescente es un ciudadano de pleno derecho, menor de edad, en desarrollo y en proceso de adquisición de autonomía, protagonista de su vida.

El objetivo de la protección es la integración social, la reparación del daño generado y el conseguir ampliar las redes socio-protectoras de las personas menores de edad y sus familias. Si no conseguimos una integración social suficiente, nuestra labor protectora no habrá logrado su objetivo.

El conjunto del desarrollo normativo actual toma como piedra angular de su desarrollo el principio del “interés superior del menor” frente a cualquier otro derecho legítimo que colisione con el mismo. En la toma de decisiones, en las intervenciones, en cualquiera de nuestros espacios, ante cualquier conflicto de intereses en los que esté presente un niño, niña o adolescente debe primar su interés. Nuestro objetivo es garantizar el disfrute pleno y efectivo de todos los derechos reconocidos por la Convención y el desarrollo holístico de la persona menor de edad, que abarca su desarrollo físico, mental, espiritual, moral, psicológico y social.

Debemos poner a las personas menores de edad en el centro de nuestras prácticas profesionales y responder a sus necesidades, no a las necesidades y recursos del sistema. Esto implica dejar de poner el foco solo en los problemas y ver también sus capacidades y recursos. Para ello, se debería otorgar mayor peso al Principio bioético de Autonomía en la toma de decisiones. También implica

flexibilidad e imaginación en nuestras respuestas, huyendo de rutinas e inercias.

La aplicación de este principio es la concreción del modelo de atención centrada en la persona en el ámbito de la protección a la infancia.

Es necesaria la lectura del artículo 2 de la Ley Orgánica 1/1996 de Protección Jurídica del Menor, que establece los criterios generales de interpretación de este principio, así como elementos para su debida ponderación. Así, determina que los criterios generales son los siguientes: La protección del derecho a la vida, supervivencia y satisfacción de sus necesidades, consideración de las opiniones de la persona menor de edad, así como el derecho a participar, la conveniencia de que su vida tenga lugar en un entorno familiar adecuado y la preservación de su identidad. Estos criterios tienen que ser la referencia fundamental a la hora de cada paso, cada decisión a tomar.

[02.2]

Individualización y diversidad

La mejora de la calidad de vida de la infancia y adolescencia en situación de mayor riesgo implica la aplicación sistemática de procedimientos eficaces y adecuados. Exige rigor y precisión, adopción de procedimientos científicos basados en criterios objetivos, fundados y medibles. Exige además trabajar con elementos que permitan pronosticar la evolución futura.

Nuestra labor será ofrecer el acompañamiento y recursos necesarios para que cada persona menor de edad desarrolle su potencial, promoviendo al máximo sus capacidades y autonomía.

Todo niño, niña o adolescente tiene sus propias características concretas. Tiene derecho a sus necesidades personales y específicas. Desde otra perspectiva, todos los niños, niñas y adolescentes tienen los mismos derechos independientemente de sus características personales, familiares o culturales. Son sus necesidades y capacidades las que condicionan las respuestas. Todos los niños, niñas y adolescentes atendidos tienen, como punto de partida, el mismo derecho a los recursos, programas y servicios.

Esto implica una intervención, por lo tanto, muy dinámica, ajustada, planificada y coordinada. Partir del conocimiento de las necesidades de cada persona menor de edad y sus familias, para articular la respuesta más efectiva y ajustada en cada momento. Nuestra intervención, por lo tanto, será flexible y, sobre todo, adaptada.

También debe exigirnos una actualización continua del conocimiento (innovación y desarrollo) en la puesta en marcha de nuevas estrategias de intervención.

Individualización y respeto a la diversidad significa atender sus diferencias culturales, las identidades y orientaciones sexuales, la diversidad funcional. Significa entender las distintas formas de crianza y de socialización desde una perspectiva comprensiva e integradora, sin juicios. Las pautas de crianza varían en función de la cultura y la comunidad de cada familia, y, en la medida en que no vulneren los derechos de las personas menores de edad, deben ser respetadas. Por lo tanto, este principio también lo podemos enunciar como de igualdad, ya que desde la diferencia, permite hacer visibles las características de todas las personas menores de edad, las familias, los grupos culturales.

En cualquier caso, no se trata de atender a todos los niños, niñas y adolescentes por igual, sino plantear una mirada equitativa, compensadora. No todos parten de la misma situación. Por ello, todas las personas menores de edad que atendemos tienen que tener una mirada individualizada que, partiendo de sus capacidades y necesidades, permita diseñar un itinerario para el adecuado

desarrollo de sus derechos y la reparación del daño generado por las situaciones de desprotección y de violencia.

Por ello, individualización significa derecho a ser reconocido individualmente y, por lo tanto, a ser atendido de manera diferenciada. Este planteamiento nos exige, por ejemplo, trabajar para conocer y responder a las necesidades concretas de cada uno de los miembros de una familia. Los expedientes son individuales. Es un posicionamiento, un punto de partida que nos lleva a que cada niño, niña o adolescente tenga derecho a su propio y personal Plan de Caso⁷ que parte de sus necesidades y capacidades, coherente con los que tengan sus hermanos y hermanas, pero propio e individual.

Es muy importante insistir en la personalización y humanización de nuestras intervenciones y nuestras prácticas.

Debemos prestar especial atención para distinguir aquellas actitudes o actividades que añaden un plus de vulneración de sus derechos.

En un enfoque de derechos humanos, de derechos de los niños, las niñas y adolescentes, nuestra actuación no puede prescindir de un análisis de género para comprender de qué manera la construcción cultural y social de los roles de género impacta en sus vidas, especialmente en aquellas personas menores de edad que se encuentran en situación de mayor vulnerabilidad, y para elaborar estrategias específicas de protección para los niños, niñas y adolescentes en los diversos momentos de su vida, promoviendo la igualdad de oportunidades y el empoderamiento. La incorporación del enfoque de género a la protección de la infancia debe partir del reconocimiento de que los diferentes roles de género dan lugar a riesgos y vulnerabilidades diferentes para los niños y las niñas, cuyas necesidades y decisiones pueden diferir, al igual que sus destrezas, conocimientos y estrategias de respuesta.

La integración de la perspectiva de género nos lleva a cuidar modelos de socialización que permitan y potencien los procesos de empoderamiento y desarrollo personal libres de toda discriminación y violencia. Nos exige que todos los programas, recursos y profesionales contemplan las implicaciones de género en todo el ciclo de programación/intervención/evaluación, garantizando el protagonismo de las propias personas menores de edad. Por ello resulta imprescindible que la mirada ponga el foco en las desigualdades y estereotipos de género, profundizando en la detección precoz de todo tipo de desigualdades de género recurrentes para lograr, a través de nuestra intervención, un impacto favorable desde la equidad, la justicia y la igualdad de género. Conocer y reconocer contribuirá a diseñar y gestionar nuestras intervenciones como elementos compensadores y enriquecedores.

[02.3]

Protagonismo

En tanto que protagonistas de su propia vida, los niños, niñas y adolescentes así como sus familias⁸ y personas allegadas, tienen derecho a ser parte activa en todos los procesos de atención y toma

⁷ En nuestro modelo de intervención integramos la perspectiva de toda la unidad familiar, de las dinámicas interrelacionales entre todos sus miembros. Como ejemplo, podemos recordar que la valoración inicial siempre se realiza tomando en cuenta toda la unidad familiar, dando necesario espacio a una individualización y mirada propia para cada una de las personas menores de edad que la componen.

⁸ Es importante en este punto remarcar de nuevo el rol protagonista que también tienen que jugar las familias acogedoras y adoptivas.

de decisiones, tienen derecho a ser protagonistas. Es la expresión de su autonomía y del ejercicio de algunos derechos fundamentales en la acción protectora: el derecho a la información, el derecho a ser oído y escuchado, el derecho a formular alegaciones y presentar documentación, el derecho a oponerse a las medidas y decisiones adoptadas en relación a su persona... Por lo tanto, en todos nuestros procedimientos debemos incorporar la perspectiva de los niños, niñas y adolescentes (sus deseos, preferencias, valores, proyecto de vida...) y de sus personas allegadas, tenemos que hacer esfuerzos adicionales para que unos y otros participen activamente en lo que hacemos, comprendan y compartan porqué lo hacemos, para qué lo hacemos, sean conocedores de las alternativas que tienen... Esta actitud es de ida y vuelta, esto es, también nos pide a los equipos profesionales entender y comprender profundamente las necesidades y demandas de las niñas, niños y adolescentes y de las personas adultas que les rodean. Nos exige una predisposición a la escucha, a aceptar criterios y propuestas que pueden chocar con nuestras lógicas profesionales.

Cada niño, niña y adolescente necesita que se le escuche y que se le haga protagonista activo, en la medida de sus posibilidades, de las decisiones que afectan a su vida. El objetivo no es "informarles" sino "deliberar con ellos y ellas", es decir, reflexionar con ellos antes de tomar una decisión, considerando los pros y los contras o los motivos por los que se toma. Este planteamiento para los equipos profesionales es una obligación y requiere preparación y aptitudes por parte de las personas profesionales. Hemos de tomar en cuenta que la escucha se basa en valores técnicos como la transparencia, el concepto de proceso y la justificación de las decisiones tomadas.

[02.4]

Importancia de la familia

En nuestro caso definimos la familia como el conjunto de personas, mayores y menores de edad, unidas por vínculo biológico u otros fuertes vínculos sociales, que optan por estar juntas y que cumple funciones vinculares, normativas y socializadoras. Esto significa que cuando trabajemos con una unidad familiar tenemos que tener en cuenta a todas las personas que la integran y tienen significatividad.

Es el contexto primario de socialización y desarrollo. Todos los niños, niñas y adolescentes, incluidos los menores extranjeros no acompañados, tienen derecho a una familia que satisfaga sus necesidades emocionales y materiales y garantice su desarrollo. Las personas menores de edad dependen de sus progenitores, tanto para realizar inicialmente tareas sencillas como para aquellas otras más complejas. Los progenitores tienen funciones relevantes en el proceso de adquisición de la autonomía, en el desarrollo emocional y en la adaptación social al medio. Debe ser el entorno seguro y protector, integrador, nutriente... que necesita la persona menor de edad en su proceso evolutivo. Es la primera red vincular.

La familia es un derecho, es el contexto más eficaz para garantizar la satisfacción de las necesidades de los niños, las niñas y adolescentes. El deseo íntimo de toda niña, niño o adolescente es que sea su propia familia quien le cuide. Pero, además, la familia es inevitable, está siempre, de una manera o de otra, presente en su vida y no debemos obviar su importancia y papel en nuestras intervenciones.

El contexto familiar, junto con el social y cultural, influye en la definición del proyecto de vida. Sin el estímulo del entorno inmediato es muy difícil que se generen las condiciones necesarias para un proyecto de vida con valores saludables y socialmente aceptados, con capacidad y potencial.

Por ello, queremos entablar una alianza con la familia para establecer un proceso que solvete las dificultades que puedan tener para garantizar el adecuado cuidado de los niños, niñas y adolescentes y hacemos esfuerzos para mantenerlos en su entorno o para trabajar el retorno. Es un planteamiento condicionado: trabajamos con la familia para garantizar el bienestar de los niños, niñas y adolescentes. Pero no podemos obviar que una intervención muy dirigida a trabajar con las personas menores de edad sin tener en cuenta a sus familias es atomizante y tenemos que entender que el trabajo familiar es clave, aunque la prioridad esté en el niño o niña.

Aún en los casos de separación definitiva, en los que no parezca posible el retorno, hay que considerar que queda un espacio de colaboración, en el que poder ejercer la parentalidad y la marentalidad, promoviendo la implicación y manteniendo un vínculo afectivo. Sólo así podrá la niña, niño o adolescente saber quién es, asegurar su identidad, y no sentirse abandonada.

Además, tenemos que tratar con sensibilidad, con calidez y comprensión a las familias. No las juzgamos moralmente. En ocasiones es difícil abstraerse ante situaciones que nos alarman y nos indignan, pero nunca debemos juzgar, como tampoco justificar: nosotros ayudamos, acompañamos, aportamos. Será por todo ello importante dignificar en todo lo posible la imagen de la familia, tanto en cuanto a apoyar la mejoría de las condiciones de vida de todos sus miembros, como en lo que respecta a la construcción de relatos de la historia de vida de los niños, niñas y adolescentes.

[02.5]

Afectividad consciente y mirada positiva

Es imposible proteger si no somos cálidos, afectivos. La eficacia de la protección no es sólo preguntarse qué se hace o para qué se hace, sino cómo se hace. En ese sentido es imprescindible que seamos conscientemente afectivos, cálidos, cercanos, protectores, porque solo podemos proteger desde un entorno seguro y afectivo. Si desde una perspectiva de derechos entendemos que la protección es cubrir las necesidades de las personas menores de edad atendidas, si consideramos que para proteger es necesario generar entornos seguros, ser afectivos se vuelve obligatorio puesto que la mayor necesidad, la especial necesidad, es el afecto. Tenemos que hacer que los niños, las niñas y adolescentes del sistema de protección se "sientan sentidos". Hablamos, por ello, de buen trato, hablamos de proteger física y emocionalmente, de forma proactiva y consciente.

Un entorno protector exige personas adultas referentes de cuidado, tutores de resiliencia. No podemos considerar a las personas menores de edad responsables de su propia protección, sino que esta responsabilidad es siempre de las personas adultas referentes de sus cuidados, personas que tienen que tener una actitud consciente, proactiva. Por eso mismo es necesario que todos los equipos profesionales tengan una estrategia de cuidados para sus profesionales.

Por ello decimos que ser afectivo es un requisito fundamental para poder trabajar en protección, es una competencia profesional necesaria.

Por otro lado, la mirada positiva hacia el potencial de las personas que atendemos es también un elemento muy asociado a la afectividad. La confianza en la capacidad de logro, las expectativas y el refuerzo positivo, suponen una energía hacia la superación y un mensaje de que se desea lo mejor para ellos. Se trata de una posición en la que se transmite también un orgullo por los logros que van alcanzando. Es un proceso de empoderamiento para desarrollarse, en la medida de la posible, como dueños de su vida y de cómo se desea vivirla. Explorar los gustos, deseos y aspiraciones, identificar lo que es importante, lo que le gusta y disgusta, apoyar los hábitos saludables y gratificantes, destacar los logros positivos,... son "herramientas" de protección y cuidado.

[02.6]

Continuidad en la intervención

La necesidad de desarrollar un modelo de trabajo riguroso y planificado exige garantizar que disponemos de los recursos necesarios para asegurar el éxito de los objetivos propuestos y que el proceso se realiza con un continuo esfuerzo de monitorización, actualización y coordinación. Nuestro trabajo debe estar bien fundamentado en el conocimiento científico, en el aprendizaje, en las buenas prácticas y, por supuesto, en la evaluación.

Exige honestidad, veracidad y coherencia. Debemos evitar cambios e interrupciones innecesarias y debemos evitar generar expectativas e ilusiones que no podemos cubrir. Este principio demanda planificación y posibilismo. Debemos sopesar los recursos necesarios y los disponibles, acotar el tiempo, medir nuestra capacidad de intervención. Es decir, nos obliga a mantener criterios y procedimientos estables y recursos suficientes.

Esta perspectiva de continuidad debemos subrayarla ya que las intervenciones que desarrollamos son parte de un único Sistema de protección infantil, que incorpora a otros agentes, fundamentalmente los ayuntamientos, y a su vez somos parte del Sistema de Servicios Sociales, y de la comunidad. Esto nos obliga a la coordinación estructurada tanto con los ayuntamientos (en procesos, contenidos, itinerarios,...) como en nuestros propios itinerarios internos (valoración, intervención, evaluación,...). Las personas menores de edad y las familias no deben vivenciar rupturas, transiciones abruptas, disparidad de criterios,... sino que deben percibir que son parte de un único sistema con diferentes operadores.

El importante número de equipos y de profesionales que intervienen a lo largo del tiempo, o simultáneamente, en los procesos que desarrollamos, nos obliga a un esfuerzo de coordinación y colaboración. Pero nuestro planteamiento tiene que ser más ambicioso, nos obliga a trabajar para compartir referencias y co-construir las intervenciones, especialmente cuando nos encontramos con intervenciones simultáneas con hermanos y hermanas que se encuentran en dispositivos o situaciones diferentes.

No es suficiente con coordinarse. Tenemos que construir de forma compartida la intervención, tenemos que, desde el respeto, buscar acuerdos entre profesionales, buscar coherencia en las decisiones.

Pero, además, este principio nos recuerda la necesidad del trabajo coordinado con el resto de los agentes, recursos y servicios que intervienen en el ámbito de la protección infantil, principalmente los ayuntamientos. La complejidad y diversidad de las intervenciones exige articular espacios y herramientas de coordinación, que den continuidad y coherencia a la tarea.

Tenemos que huir del secretismo y promover la transparencia. Es importante cuidar las formas y los plazos, pero sin caer en la burocracia despersonalizada.

Este principio hace referencia a la responsabilidad del conjunto de la sociedad. Es toda la sociedad quien tiene la responsabilidad de cubrir las necesidades de niños, niñas y adolescentes. Son los diferentes sistemas de atención, desde sus competencias y en colaboración, quienes deben cubrir esas necesidades. Esto también es igual respecto de los niños, niñas, adolescentes y sus familias que atendemos. Tienen, como ya hemos dicho, necesidades específicas que exigen respuestas adaptadas, pero es el conjunto de la sociedad, la comunidad, y los diferentes sistemas y agentes

que la componen (salud, escuela,...) quienes deben aportárselas. Nosotros no somos los únicos responsables de la atención integral de los niños, niñas, adolescentes y sus familias. Tampoco somos autosuficientes. La respuesta es de toda la comunidad. Nosotros tenemos un papel fundamental, pero necesitamos de los demás y los demás deben implicarse.

También significa que, en la medida de lo posible, la persona menor de edad y su familia tienen el derecho a recibir lo mismo que cualquier otra sin discriminación, sin limitación de acceso. Desde otro punto de vista, también significa que aun cuando tenemos que dar respuestas específicas a las necesidades de las personas menores de edad que atendemos, tenemos que huir de la exclusividad, la segregación, la institucionalización.

Este principio exige colaboración exhaustiva, corresponsabilidad del resto de los sistemas de atención, pero también y desde otra perspectiva, procurar que cada uno responda a las competencias que le corresponden. Se trata de articular redes de protección, generar compromisos compartidos entre sistemas.

Si trabajamos en red y corresponsabilidad tendremos opciones para favorecer la autonomía y la responsabilidad de las niñas, niños y adolescentes. Tanto en las acciones de preservación familiar como cuando la persona menor de edad se encuentra en un acogimiento nuestro objetivo tiene que ser construir redes, vínculos protectores y seguros. Eso solo lo podemos conseguir desde la implicación activa de la propia persona menor de edad y la de todos los sistemas intervinientes.

Finalmente, nos obliga a tener muy presente el principio de la intervención mínima, de proporcionalidad.

[02.7]

Responsabilidad pública

El ejercicio de la acción protectora exige un modelo de atención que tenga presente la responsabilidad pública, este es un principio básico y con el que nos sentimos comprometidos todos los equipos y las personas que trabajan en y para el Servicio de Protección a la Infancia y la Adolescencia de Gipuzkoa.

Si todas las acciones desarrolladas desde la Administración Pública exigen la máxima calidad y rigor, las que se desarrollan en el ámbito de la protección a la infancia y la adolescencia deben incorporar un plus. Nuestro espacio de trabajo es sumamente delicado, con numerosos riesgos asociados, nuestras decisiones tienen un gran impacto en personas, lo que nos obliga a subrayar la necesidad de desarrollar un método preciso, establecer parámetros objetivos, emplear herramientas contrastadas, evaluar.



03

ANEXO 1

APORTACIONES DE LOS NIÑOS,
NIÑAS Y ADOLESCENTES EN EL
PROCESO DE PARTICIPACIÓN DE
LA REVISIÓN Y MEJORA TÉCNICA
DEL MODELO DE TRABAJO DEL
SERVICIO DE PROTECCIÓN A LA
INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA

[03.1]

¿Quiénes han participado?

- Las y los profesionales que trabajan en los programas y servicios de la Diputación Foral de Gipuzkoa.
- 126 niños, niñas y adolescentes entre 6 años y 22 años.
- 83 madres y padres de niños, niñas y adolescentes de los diferentes programas de la Diputación Foral de Gipuzkoa.

Estos sois los niños, niñas y adolescentes que habéis participado en este proceso

Edad	Chicos	Chicas	Total
7-11	19	17	36
12-14	24	12	36
15-17	20	29	49
18-22	0	5	5
Total	63	63	126

[03.2]

¿Qué principios os han parecido más importantes?

Habéis señalado cuatro como las “reglas de juego” más importantes:

1. El niño como sujeto de derechos (71 niños, niñas y adolescentes lo eligieron)
2. La importancia de la familia (45 niños, niñas y adolescentes lo eligieron)
3. El protagonismo infantil y adolescente (43 niños, niñas y adolescentes lo eligieron)
4. La afectividad consciente y mirada positiva (37 niños, niñas y adolescentes lo eligieron)

01. El niño, niña o adolescente como sujeto de derechos

En las argumentaciones que dais para elegirlo, se demuestra que sabéis lo que implica y que os parece de cumplimiento obligado y universal por ley:

“Todos tenemos derechos que nadie nos puede quitar”

“Es la más obvia de todas porque somos personas y tenemos nuestras necesidades y merecemos una calidad de vida”

“Los niños y niñas tenemos derecho a tener derechos y a que se cumplan en cualquier circunstancia”

“Todos tenemos el mismo derecho estemos fuera o dentro de los centros, tiene que ser lo más parecido a un hogar con los mismos derechos”.

02. La importancia de las familias

- El mejor resumen de vuestra visión sobre este principio lo dio un adolescente al decir: *“la familia puede ser mochila, pero también pilar”.*
- La importancia que le dais a vuestra familia se refleja en expresiones que se repitieron mucho como *“la familia es lo primero”, “me importa mi familia” y “son parte de lo que somos”.*
- Pedís que se intervenga con vuestras familias, no sólo con vosotros y vosotras: *“es muy importante porque por mucho que pase siguen siendo tu familia, no sé cómo ellos están pasando todo”.*
- Pedís que se les tenga como referentes válidos a la hora de tomar decisiones sobre vosotros y vosotras, aunque no podáis vivir con ellas: *“porque son personas importantes, aunque no podamos vivir con ellas” o “se deben tener en cuenta sus derechos como padres”.*
- Pedís que se os deje tener mayor protagonismo a la hora de decidir la relación que queréis tener con vuestras familias: *“no es natural, a determinada edad, supervisar las visitas con las familias. Es importante tener en cuenta la necesidad del niño en cada momento ya que todos los niños no necesitan lo mismo”*

03. El protagonismo de los niños, niñas y adolescentes en la toma de decisiones

- Lo definís como prioritario: *“porque es nuestra vida y tenemos que sentirnos y ser lo más importante, ¿no?” o “es importante que el niño sienta que se le tiene en cuenta que se sienta escuchado, aunque las decisiones sean diferentes, que se sienta dentro del círculo de decisiones”.*
- Pero también lo veis como un aprendizaje imprescindible: *“es importante estar preparados para la vida real, es mi vida y mi propio camino” o “aprender de nuestras decisiones y de nuestros errores como elemento principal de nuestro proceso”.*
- Y lo planteáis como un elemento de coherencia y eficacia de la intervención que no siempre se cumple: *“muchas veces no nos cuentan, a medias, un poco, o nada. Que nos enteremos, y no nos vengan contando por piezas. Por parte de familia y centro” o “digo que no quiero ciertas cosas, pero da igual, porque tengo que hacerlo igualmente, da igual lo que digamos”.*

04. La afectividad consciente y la mirada positiva

- La percibís como condición imprescindible para vuestra protección y bienestar: *“si no nos tratan con afecto nos entra miedo y lloramos” o “porque si nos tratan bien nos sentiremos bien y felices” o “Es necesario que nos traten bien porque son ellos los que nos tienen que proteger” o “se da por hecho que los y las profesionales tienen que tratar con cariño y respeto a los niños”*

- Imprescindible para poder llegar a vosotros y vosotras: *“más les vale tener afectividad, empatía, respeto y sobre todo paciencia. Porque como la caguéis, nos cerramos en banda y a ver de dónde tiráis para empezar con la intervención”*
- Y algo que percibís en general en los recursos: *“lo he elegido, porque las cuidadoras que he tenido, que no sé cómo llamarlas, que han sido bastantes, las he tenido idealizadas y han sido bastante majas y cuando me las he encontrado por la calle me ha dado alegría. Esa afectividad que en casa no recibía pues una vez al mes la tenía”*

[03.3]

Las reglas de juego que habéis excluido y otros problemas que habéis planteado

Los tres principios más excluidos, porque consideráis que no se cumplen, fueron:

1. Coordinación y colaboración
2. Responsabilidad pública de la Diputación Foral de Gipuzkoa en la toma de decisiones
3. Continuidad y estabilidad en la intervención.

[03.4]

La lejanía de la Diputación de vuestra realidad

Las argumentaciones que disteis para excluir como regla de juego de la responsabilidad de la Diputación de Gipuzkoa en la toma de decisiones que os afectan reflejan que sentís a los referentes de la Diputación como lejanos, desconocedores de vuestra realidad y, por todo ello, sin legitimidad para decidir:

- *“No nos parece nada importante que sean otros los que deciden, gente que ni nos conoce ni sabe quiénes somos”*
- *“Nos ven cada 6 meses media hora y ya creen que saben de nosotros y deciden en nuestra vida”*
- *“Por lo menos que dejen que los educadores tengan la última palabra que son los que están ahí siempre con nosotros y nos conocen, y con quién pagamos encima luego lo malo, lo que la diputación decide y no nos gusta”*

[03.5]

El problema de la falta de continuidad (en recursos y en contenidos)

- Excluís los principios de continuidad en la intervención y de coordinación y colaboración porque no se cumplen.
- Denunciáis el exceso de repetición de las intervenciones de los profesionales y la falta de coordinación de las mismas: el cambio de referentes, turnos, educadores, la coordinación de visitas o de entrevistas: *“a mí no me importa que venga la educadora a casa, pero si viniera menos veces mejor ya que me quita tiempo. Lo que me gustaría es no tener que repetir y recordar mis cosas tristes”.*
- Pero también en el contenido de las intervenciones (lo que se trata con los niños, niñas y adolescentes y los mensajes que se os da): *“es importante que no se les den mensajes diferentes dentro de una misma intervención o de diferentes personas de un mismo programa. Es un poco loco” o “para mí si es un poco aburrido el tener que contar todo otra vez a otra persona, es mejor estar siempre con la misma profesional” o “pues si una profesional habla con otro profesional pues cuando hablen que se organicen en lo que nos han preguntado”*

[03.6]

Algunos cambios que propusisteis para el documento

- Unir los principios 3 sobre el ajuste a las necesidades de cada niño, niña o adolescente con el 4 sobre la individuación de la intervención.
- Unir el principio 11 de coordinación y cooperación con el 9 de continuidad y estabilidad de la intervención.
- Incluir el “derecho a no hablar de mi historia”.
- Priorizar la prevención: *“a mí me hubiera gustado que se hubiera prevenido conmigo antes, haber podido tener más ayuda antes, como la que tengo ahora, y a lo mejor no hubiera entrado en centros y podría estar con mi madre”.*

[03.7]

¿Qué va a pasar ahora?

- El equipo de la Diputación va a revisar el documento de principios clave e incorporar vuestros comentarios, los que hicieron las familias y las y los profesionales. A partir de ahí, ésas serán las “reglas de juego” que tendrán que seguir en cualquier decisión que tomen.
- Se presentará públicamente los resultados de este proceso y el documento final que quede. En esa presentación se contará también lo que vosotros y vosotras habéis dicho.
- El equipo de la Diputación, junto con las y los profesionales que trabajan en los diferentes equipos, van a trabajar los cambios que hacen falta para responder a los problemas que les habéis planteado.



04

ANEXO 2

APORTACIONES DE LAS FAMILIAS EN EL PROCESO DE PARTICIPACIÓN DE LA REVISIÓN Y MEJORA TÉCNICA DEL MODELO DE TRABAJO DEL SERVICIO DE PROTECCIÓN A LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA

El Servicio de Protección a la Infancia y la adolescencia está inmerso en un proceso de revisión y mejora técnica de su modelo de trabajo. Para ello, y como punto de partida, entendió necesario actualizar sus principios rectores, entendidos estos como los criterios, las reglas de juego, más importantes que deben guiar su trabajo.

Durante varios meses diferentes profesionales del Servicio analizaron el documento que los recoge e introdujeron una serie de cambios. Sin embargo, se consideró que era absolutamente necesario trasladar el resultado de ese proceso técnico a los y las verdaderas protagonistas de nuestra intervención, esto es, a las familias y, sobre todo, a los niños, niñas y adolescentes usuarios de nuestros servicios.

[04.1] ¿Quiénes han participado?

- Han participado 126 niños, niñas y adolescentes entre 6 años y 22 años.
- Las personas adultas participantes han sido 83. La mayoría han sido madres y padres de niños, niñas y adolescentes de los diferentes programas y recursos, junto con un grupo formado por familias acogedoras y otro con familias colaboradoras del programa Izeba.

	Hombres	Mujeres	Total
Programa Trebatu	17	33	50
Programa Bideratu	1	2	3
Programa Izeba	1	2	3
Acogimiento familiar voluntario	3	7	10
Acogimiento familiar especializado	2	5	7
Acogimiento residencial	4	6	10
Total	28	55	83

[04.2] ¿Qué principios os han parecido más importantes?

El primer dato importante es que el documento de principios rectores fue validado con expresiones como "estaban todos los importantes", "están todos los principios relevantes", o "es un documento completo", aunque en varios de los grupos de familias propusieron agrupar los principios temáticamente para simplificar significativamente el documento.

Hay dos principios que habéis escogido de forma muy mayoritaria y destacada por encima de los demás: **la importancia de la familia y la prevención**. A cierta distancia, pero también con un gran apoyo, habéis coincidido muchos de vosotros y vosotras en señalar la **prioridad del interés del niño, niña y adolescente y la adecuación a sus necesidades**.

Por encima de todo, y coincidiendo con los niños, niñas y adolescentes, habéis señalado dar más **importancia a las familias** en los procesos de toma de decisiones del sistema de protección.

- Pedís que se os dé mayor protagonismo o conocimiento del plan de intervención para poder aportar al mismo:

"Es importante la coordinación entre los profesionales y la familia, que en las revisiones de Plan de Caso también pueda ir la familia. O incluso en reuniones en el colegio, si falta la información de la familia falta información y los profesionales pueden caer en errores".

- Reclamáis que seguís siendo figuras de referencia afectivas para los niños, niñas y adolescentes y necesitan tener relación con vosotros y vosotras porque sois su sostén emocional y su lugar de pertenencia:

"Aunque no vivan con parte de la familia debe estar incluida en la misma responsabilidad".

"La familia es el soporte emocional de los niños"

"Es fundamental"

"La familia lo es todo".

- A pesar de vuestra reclamación, sois muy críticos con el sistema de protección, porque creéis que tiene una visión de las familias nada positiva:

"Las familias son las grandes olvidadas; desintegradas, señaladas y perjudicadas".

"Devolver lo positivo a los padres: Reconocer las partes funcionales de la familia por parte de los profesionales, lo que hacemos bien".

- Ante esta mirada, nos pedís un cambio radical, una mirada diferente, así como herramientas de apoyo y recursos:

"Delicadeza, tacto, empatía a hacia los padres"

"Ayudas para facilitar acudir a las sesiones o cumplir las necesidades individuales de cada niño".

Es muy interesante el planteamiento que habéis hecho sobre la **PREVENCIÓN**. Desde vuestro punto de vista debe ser un objetivo de la intervención, no un principio de actuación: "más que un principio, es un objetivo".

"Falta estrepitosamente. El sistema debería volcarse en prevenir y no en la intervención. Es más económico, menos traumático y más efectivo"

"La intervención es muchísimo más costosa que la prevención. Los procesos se eternizan y son ineficaces, no se hace prevención y finalmente se hacen intervenciones traumáticas".

- Ante esta postura reclamáis que el sistema debe "proteger antes que curar". No llegar tarde. Nos criticáis porque no actuamos a tiempo, porque no anticipamos los problemas y dejamos que se enquisten:

"Cuando existe riesgo de que sufran los niños debe de haber un seguimiento estrecho y es obligado no tardar en intervenir".

"Empezar desde abajo sin esperar a poner tiritas. No ir solo a lo urgente"

"Prever los riesgos que puedan venir"

"Un problema que no existe no hay que arreglarlo".

"Muy importante prevenir, cuando digamos socorro aquí viene un problemón, porque luego la bola se hace grande".

- Además, en esta misma línea pedís vuestra intervención en todo momento y que se os apoye en las mejoras:

"Es importante tener apoyo no solo en momentos malos sino también en los buenos para prevenir recaídas".

"En nuestro caso no se ha actuado bien ni a tiempo. Si nos hubieran escuchado y nos hubieran puesto desde un principio un psicólogo, podían haber trabajado mejor y acertado los profesionales".

La consideración del **niño como sujeto de derecho** También ha sido elegido como relevante de forma mayoritaria tanto por vosotros y vosotras como por los niños, niñas y adolescentes. Consideráis "obvio" e incluso "innecesario" este principio porque está en la ley y es incuestionable.

"Es importante respetar los derechos de los chavales"

"Por obligación, lo marca la ley"

"Ante todo, bienestar del crío-a en todos los sentidos"

"Es una obviedad que no se debe olvidar jamás, es tan obvio que no debería aparecer como principio de intervención".

Tras esta elección mayoritaria y rotunda, planteasteis tres principios que se han propuesto agrupar en uno solo: principio de **individuación y diversidad**, que agruparía los principios de interés superior, necesidades de los niños, individuación y perspectiva de género en uno solo.

- Tenéis muy claro que lo primero son los niños y las niñas

"Siempre, siempre, los menores tienen que ser lo primero y los adultos somos los que debemos asegurar ese bienestar"

"Yo creo que es muy importante tener en cuentas sus necesidades"

- Y que el sistema de protección precisa un buen ajuste a lo que necesita cada niño, niña o adolescente:

"A cada edad las necesidades son diferentes, los momentos y edades van cambiando, son diferentes"

"Que los planteamientos se adapten a los chavales y que vayan modificando en función de sus necesidades que puedan cambiar"

- Pedís que el sistema sea flexible, creativo... nos veis rígidos, muy pegados a los procedimientos.

"Las soluciones personalizadas son importantes"

"Los protocolos y guías nos ayudan, pero deben adecuarse a la necesidad del niño. Y si eso supone saltarse un criterio de servicio, pues se salta, justificando"

Habéis coincidido con los niños, niñas y adolescentes en reclamar su **protagonismo en la toma de decisiones**

"Es importante saber lo que piensan los chicos"

"Conocer más en profundidad qué es lo que se está trabajando con el niño y cuál es el proceso del mismo, para que podamos entender más que se está trabajando y seamos más participes".

En el resto de los principios hay una gran disparidad de aportaciones, pero muchas de ellas nos emplazan a mejorar y cambiar cosas. Pedís un cambio radical en la forma de hacer las cosas.

- Pedís "delicadeza, tacto, empatía":

"Entender más en profundidad cada caso: no basarse tanto en la teoría o en las experiencias anteriores".

"Que analicen cada caso de forma individual y no de manual."

- Pedís agilidad:

"Los plazos de la intervención son muy lentos".

"Las decisiones que se toman deben coincidir con el tiempo, con los informes a los que se refieren".

- Pedís cercanía, rigor y organización:

"Mayor cercanía con las personas que toman las últimas decisiones".

"Hay muchas diferencias en el funcionamiento e información hacia los familiares de unos recursos residenciales a otros".

- Pedís continuidad más allá de los 18 años:

"También podría incluirse algo como visión a largo plazo. Tener siempre en mente que ese niño se convertirá en un adulto y que puede necesitar que se tomen decisiones que afecten más allá de los 18".

Habéis expresado que hay dos principios que se vulneran de forma sistemática: la continuidad en la intervención y la individualización del proceso de intervención.

Respecto a la falta de continuidad en la intervención coincidís claramente con el reto expuesto por los niños, niñas y adolescentes en sus grupos focales, que también denunciaban una intervención fragmentada, con cambios frecuentes de figuras referentes y dificultades claras en la coordinación:

"Porque es muy cansado tener que volver a explicar las cosas una y otra vez, y llega un punto que ya no quiero volver a hablar del tema, además que volver hacia atrás no es bueno para nosotros".

"Es negativo los cambios de profesional, ya que, aunque se nos dice que la información entre profesionales se va a traspasar y la persona nueva va a conocer los antecedentes del caso, es necesario volver a establecer una relación".

Nos habéis hablado de algo que también mencionaron los niños, niñas y adolescentes, la dificultad para hablar una y otra vez de su historia, de reabrir el dolor, de tener que empezar de nuevo con cada cambio de referente:

"Dolor que causa tener que recordar".

"Porque lo hemos pasado mal al tener que contar muchísimas veces a cada

profesional lo que nos ha pasado, como nos sentimos o lo que nos ocurre.”

“El niño se marea y se alarga el proceso más de lo necesario”.

“Me he leído el informe, pero cuéntame tú”, “eso cansa”.

Un buen resumen final de esta problemática lo dio un asistente cuando hablando del principio de continuidad dijo lo siguiente: “*me parece un principio básico para que puedan garantizarse el resto de principios. Si no hay una estabilidad, no puede haber un seguimiento, un afecto, una individualización, en definitiva, una prioridad de los intereses del niño*”.

[04.3]

¿Qué va a pasar ahora?

Como conclusión de esta dinámica y tomando en cuenta los cambios que nos habéis propuesto, ahora debemos realizar una serie de cambios sobre el documento de principios rectores. En concreto, vamos a plantear una nueva clasificación de los mismos, que quedarán de la siguiente manera:

1. Los niños, niñas y adolescentes son sujetos de derechos
2. Individualización y diversidad (recogiendo las argumentaciones y posicionamientos de los anteriores, prioridad del interés del niño, niña y adolescente, adecuación a las necesidades de los niños, niñas y adolescentes, individualización y diversidad, y perspectiva de género)
3. Protagonismo
4. Importancia de la familia
5. Afectividad consciente y mirada positiva
6. Continuidad de la intervención (agrupando los anteriores continuidad y estabilidad en la intervención, normalización e integración en la comunidad y coordinación y colaboración)
7. Responsabilidad pública

Presentaremos públicamente los resultados de este proceso y el documento final. En esa presentación contaremos lo que vosotros y vosotras nos habéis dicho.

Pero, sobre todo, de vuestras aportaciones y de las de los niños, niñas, nos surgen cinco retos clave a los que tenemos que dar respuesta en las futuras actuaciones de la Diputación Foral:

1. La **lejanía** de los responsables de toma de decisiones de la vida de los niños, niñas y adolescentes y sus familias con el riesgo subsiguiente de toma de decisiones erróneas o desajustadas a sus vidas fruto del desconocimiento.
2. La excesiva **fragmentación** de la intervención que conlleva una repetición innecesaria de intervenciones, la posibilidad de mensajes contradictorios y un sufrimiento innecesario a los niños, niñas y adolescentes y sus familias.
3. Promover procesos de **protagonismo** significativos dentro del sistema de protección que incluyan objetivos claros y legítimos, metodologías sólidas

y bien definidas y procesos de rendición de cuentas ante los niños, niñas y adolescentes y sus familias, además del fortalecimiento del trabajo de la autonomía en todo el itinerario de protección.

4. Reconocer a las **familias** como referentes afectivos legítimos y necesarios para los niños, niñas y adolescentes, incorporándolas a los procesos de toma de decisiones.
5. Establecer la **prevención** como el objetivo último de trabajo, priorizando las intervenciones más tempranas y el trabajo coordinado con los municipios.

Estos retos nos llevan a comenzar un proceso de revisión de nuestros procedimientos para dar una respuesta legítima y eficaz a vuestras demandas. Algunos de los cambios serán rápidos y fáciles de implementar, pero otros nos van a llevar más tiempo, pero en cualquier caso nos comprometemos a trabajar intensamente en ellos.







Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa