

# PROTOCOLO – GUÍA PARA GARANTIZAR LA ESCUCHA Y PARTICIPACIÓN DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

**Grupo de elaboración del documento:**

**Noemí Abad  
Manuel Aguilar  
Felicidad Barrado  
Marta Del Río  
María Ferrer  
Inés Fortuny  
M<sup>a</sup> José García  
Pilar Gascón  
Tamara Gómez  
Ramón González  
Ana Rosa Ledesma  
Raúl López  
Elena Pueyo**

**Zaragoza, 28 de febrero de 2019**

## **INDICE**

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. DEFINICIONES .....	5
2.1 ESCUCHA .....	5
2.2 PARTICIPACIÓN .....	6
3. ÁMBITO DE APLICACIÓN .....	7
4. OBJETIVOS .....	7
5. LA ESCUCHA Y PARTICIPACIÓN EN EL PROCESO DE PROTECCIÓN.....	8
5.1 CUÁNDO .....	8
5.1.1 Recepción de casos.....	8
5.1.2 Diagnóstico y valoración.....	9
5.1.3 Programas de intervención .....	10
5.2 CÓMO.....	13
5.2.1 Preparando el entorno.....	13
5.2.2 Presentación .....	14
5.2.3 Evaluación de la capacidad del NNA con apoyo técnico .....	14
5.2.4 Establecer las reglas base.....	15
5.2.5 Establecer rapport .....	15
5.2.6 Introducir la información que exista .....	16
5.2.7 Audiencia .....	16
5.2.8 Cierre .....	17
5.2.9 Registro .....	18
7. BIBLIOGRAFÍA .....	19
8. ANEXOS .....	21

Escribir la presentación de un documento como el que tienes en las manos, es decir, un documento técnico de la Administración, siempre tiene el riesgo de caer en lo manido, en el cliché. Quiero intentar que esta vez sea algo distinto y escribir intentando entremezclar lo personal, lo profesional y el rol que ocupo en el IASS.

Desde mi punto de vista este documento resume algunos de los principales logros y preocupaciones que han marcado el trabajo en materia de Protección de Menores a lo largo de estos cuatro años de legislatura que están próximos a su fin.

Se que muchos sois conscientes de que mi primera actuación como Gerente fue visitar la sede de la Subdirección de Atención a la Infancia y la Adolescencia de la Dirección Provincial del IASS de Zaragoza. Quería simbolizar con esta acción que en mi preocupación como Director Gerente esta área de trabajo del Instituto iba a tener espacio e importancia. Creo sinceramente que ha sido así.

En estos años de trabajo hemos procedido a realizar significativos avances y entre ellos conviene destacar en esta presentación la intención de facilitar el establecimiento de dinámicas profesionales de colaboración, coordinación, potenciadores de la iniciativa personal y la incorporación en nuestra forma de trabajar de nuevos elementos culturales que deben ir imprimiendo nuestra acción, en este caso concreto la escucha de los menores en sus procesos de intervención.

Este último elemento es vital en la forma que proponemos de trabajo para el futuro. Los niños y las niñas con las que trabajamos, el principal destinatario de nuestra acción, no deben ser considerados como sujetos pasivos. Pueden no tener la mayoría de edad y estar por lo tanto sometidos al criterio de los adultos a su cargo, pero esto no quiere decir que no sean sujetos de derechos ni capacidad personal para exponer sus necesidades y la perspectiva desde la que comienzan a ver su propia vida. Si queremos que en el futuro sean ciudadanos adultos que puedan vivir plenamente su vida debemos ser capaces de crear ya desde pequeños y pequeñas un espacio en el que vayan practicando el protagonismo al que están llamados y que ya tienen. Somos nosotros y nosotras quienes debemos garantizárselo con nuestra actuación.

Quiero acabar estas líneas expresando el agradecimiento del Gobierno de Aragón y del IASS en particular a los profesionales que habéis colaborado para elaborar este documento que ahora es de todos y todas. Enhorabuena por el trabajo bien hecho.

Joaquín Santos Martí

Director Gerente del Instituto Aragonés de Servicios Sociales.

## **1. INTRODUCCIÓN**

En la **Convención sobre los Derechos del niño de 1989**, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas (Resolución 44/25 de 20 de Noviembre de 1989), se establece el derecho de niños niñas y adolescentes<sup>1</sup> a expresar su opinión y a que ésta se tenga en cuenta en todos los asuntos que le afectan. A nivel Estatal, se regula en la **Constitución Española de 1978**, en su artículo 39, que los poderes públicos tienen la obligación de “asegurar la protección social, económica y judicial de la familia, así como la protección integral de los hijos.”

Esta protección fue regulada a través de la **Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero**, de Protección Jurídica del Menor, la cual se aprobó con el objeto de construir un amplio escenario de protección en todos los ámbitos y configurando el principal marco regulador de los derechos de NNA, garantizándoles una protección uniforme en todo el territorio del Estado. Con el paso del tiempo y la adaptación a las necesidades de las modificaciones necesarias del Sistema de Protección y Reforma de menores, ha sido modificada por la **Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio**, y por la **Ley 26/2015, de 28 de julio**, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia.

En el Artículo 2 de la **Ley 26/2015**, refiere que “Todo menor tiene **derecho a que su interés superior** sea valorado y considerado como primordial en todas las acciones y decisiones que le conciernen, tanto en el ámbito público como privado”. Así como en el Artículo 9 “**El menor tiene derecho a ser oído y escuchado** sin discriminación alguna por edad, discapacidad o cualquier otra circunstancia, tanto en el ámbito familiar como en cualquier procedimiento administrativo, judicial o de mediación en que esté afectado y que conduzca a una decisión que incida en su esfera personal, familiar o social, teniéndose debidamente en cuenta sus opiniones, en función de su edad y madurez. Para ello, el menor deberá recibir la información que le permita el ejercicio de este derecho en un lenguaje comprensible, en formatos accesibles y adaptados a sus circunstancias”.

**La Ley 12/2001, de 2 de julio**, de la Infancia y Adolescencia en Aragón se configuro como el eje central de las acciones a ejecutar para asegurar la promoción y protección del ejercicio de los derechos reconocidos a niñas, niños y adolescentes por la legislación anteriormente descrita.

Esta norma legal ha quedado obsoleta tras la aprobación de las Leyes 8/2015 y 26/2015, por lo que se lleva tiempo trabajado en un proceso participativo de elaboración de un

---

<sup>1</sup> En adelante NNA

anteproyecto de modificación de la Ley 12/2001 con objeto de su actualización y adaptación a la regulación estatal.

En los procesos de mejora continua, surgió la **Mesa técnica de participación del Sistema de Atención a la Infancia y Adolescencia en Aragón**<sup>2</sup>, aprobada en las Cortes de Aragón por una Proposición no de Ley en 2016, en la que se propuso al Gobierno de Aragón la puesta en marcha de una mesa de trabajo, para abordar un Plan de intervención de Protección de NNA, así como una Estrategia de Intervención educativa con NNA sujetos a medidas judiciales. Es en el diseño de esta estrategia, donde la Mesa técnica ofreció la posibilidad a los profesionales implicados en el SAIA, de elaborar un Protocolo-Guía de Escucha y Participación en el que se recogieran en modo de propuesta, algunas claves principales de estos complejos pero imprescindibles procesos. Propuesta que tiene por objetivo el incluir la participación y escucha de NNA de forma estructurada en nuestra labor diaria.

## **2. DEFINICIONES**

Son diversas las definiciones que sobre los conceptos de Escucha y Participación podríamos utilizar. Por ello en este apartado presentamos unas breves pinceladas que orientan a la forma en que consideramos han de entenderse estos conceptos, desde una visión práctica en su aplicación a NNA en el conjunto del Sistema de Protección de nuestra Comunidad Autónoma.

### **2.1 ESCUCHA**

En la Convención sobre los Derechos del niño de 1989, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas (Resolución 44/25 de 20 de noviembre de 1989), se establece el derecho a expresar su opinión y a que ésta se tenga en cuenta en todos los asuntos que le afectan. Asimismo, se dará al niño la oportunidad de ser escuchado teniendo libertad de expresión siempre que ello no vaya en menoscabo del derecho de otros.

Según el art. 12 de la Convención Internacional todo niño, niña y adolescente, que esté en condiciones de formarse un juicio propio tiene derecho a ser escuchado, independientemente de la edad y de sus capacidades, y a que tales opiniones sean debidamente tenidas en cuenta en función de la edad y madurez del menor que las expresa Cabe destacar que este derecho

---

<sup>2</sup> En adelante SAIA

debe garantizarse sin olvidar que los NNA también tienen derecho a no ejercerlo, siendo una opción y no una obligación para ellos.

Para que NNA tomen la decisión de forma autónoma y la opinión realmente sea la suya han de estar informados de los asuntos, opciones y decisiones que pueden tomarse, así como de las consecuencias de las mismas.

El principio de escucha a NNA no solo se basa en asegurar los mecanismos para poder recabar su opinión, sino que ha de incluir la obligación de tomar en cuenta la opinión que expresen. Cabe señalar la importancia del contexto en que se produzca la comunicación de las opiniones; por un lado, en cuanto a la persona que recabe dicha información y, por otro, si esa información se obtiene directamente de NNA o a través de un representante o un órgano apropiado, con la finalidad de que sea una elección libre y que NNA no puedan ser objeto de manipulación ni influencias. En ese caso, y en la medida que sea posible, la persona debe ser elegida por NNA. También es importante la frecuencia con que ello se haga, estableciendo que puede llegar a ser dañino si se lleva a cabo con una incidencia mayor de la necesaria, así como en la necesidad de crear un clima de confianza y adecuado para su edad. Existe una clara preferencia por la confidencialidad del acto y se apunta a la posibilidad de que este momento de escucha adopte la forma de una conversación más que de un escrutinio.

## **2.2 PARTICIPACIÓN**

En función del derecho a la escucha, NNA tienen derecho a tomar decisiones sobre los asuntos que directa o indirectamente les afectan. Esto varía en cada caso, ya que no siempre esta capacidad va regida por la edad sino por la capacidad que éste tenga de emitir juicios propios razonables. Debe partirse de la presunción de que NNA están en condiciones de formarse dicho juicio y no procede establecer límites mínimos de edad, sino que ha de determinarse caso por caso. Para la primera infancia, ha de contemplarse como una opción adecuada a estos efectos el reconocimiento y respeto de las formas no verbales de comunicación, como el juego, la expresión corporal y facial, y el dibujo y la pintura, mediante las cuales desde edades muy cortas demuestran capacidad de comprender, elegir y tener preferencias. En la participación de NNA ha de haber un intercambio de información, es decir, la conversación ha de ser bidireccional, para obtener la opinión real de lo que NNA quiere expresar y evitar caer en suposiciones y/o ideas preconcebidas.

La participación de NNA permite un adecuado desarrollo y autonomía. Se trata de que tengan la capacidad de poder manifestar sus opiniones, potenciar sus capacidades, generar confianza y favorecer su participación en condiciones de pleno derecho. Es necesario que sus

opiniones sean tomadas en cuenta, y que esta participación se configure como una herramienta de autoprotección, permitiendo desarrollar mecanismos de resiliencia en NNA.

### **3. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

El presente protocolo será de aplicación a todos NNA atendidos en el ámbito de protección del Sistema de Atención a la Infancia y Adolescencia de Aragón desde el momento que entran en contacto con el mismo y a lo largo de todo su proceso, así como a todos los profesionales y entidades colaboradoras que presten sus servicios en este ámbito de actuación.

Del mismo modo, será de aplicación a padres, madres, tutores y guardadores, además de otros familiares o personas adultas significativas relacionadas con NNA, en tanto que ejerzan de portavoces y estén en condiciones de aportar información sobre la opinión de NNA a quien representen.

### **4. OBJETIVOS**

#### **Objetivo general:**

Garantizar el derecho de NNA a ser escuchados/as y a participar activamente, a lo largo de su proceso de protección en el Sistema de Atención a la Infancia y Adolescencia en Aragón, y lograr que la escucha y la participación de NNA sean un objetivo común de todas las entidades y profesionales que intervienen en el sistema.

#### **Objetivos específicos:**

- ✓ Impulsar la escucha y la participación de los NNA como un elemento central y transversal de la acción protectora.
- ✓ Garantizar que la opinión de NNA se tenga en consideración en la toma de decisiones estableciendo los cauces necesarios.

- ✓ Conocer de forma directa las opiniones de NNA.
- ✓ Apoyar a NNA en la reflexión sobre su proceso.
- ✓ Establecer métodos e instrumentos sistematizados para recoger las opiniones de NNA, adecuados a su edad y características personales y favorecer su participación.
- ✓ Favorecer la evaluación de políticas públicas de atención a la infancia y adolescencia, teniendo en cuenta las opiniones y propuestas realizadas por los propios NNA.

## **5. LA ESCUCHA Y PARTICIPACIÓN EN EL PROCESO DE PROTECCIÓN**

### **5.1 CUÁNDO**

Al comienzo de la intervención con NNA, (en el momento en que se considere más adecuado) se le informará de sus derechos y especialmente de la posibilidad de participar dando su opinión, y de que la misma se tendrá en cuenta. Si tras la valoración profesional se decide algo diferente, se justificará la decisión tomada.

En todos estos casos, a NNA se les dará la opción de plasmar su opinión por escrito directamente, o a través de un representante o profesional adecuado. Se valorará por el equipo la misma, teniendo en cuenta dicha opinión siempre que redunde en su interés superior.

#### **5.1.1 Recepción de casos y Atención Continuada**

Tras informar a NNA de sus derechos y comprobar que los han entendido, se tendrá en cuenta su apreciación acerca de la gravedad y urgencia de la desprotección; para ello será necesario recoger su opinión sobre la situación familiar y necesidades propias, su valoración de las posibles causas y necesidades, así como propuestas de resolución. Se adaptará el modo de recoger esta participación a su edad, capacidades cognitivas, aptitud y actitud, así como al nivel de comunicación de NNA en el caso de que sean extranjeros o con diversidad funcional. Cuando sea posible, tras la valoración inicial junto con NNA, se planificará la intervención prevista recogiendo sus propuestas, sugerencias y posibles quejas.

En los supuestos de internamiento en un centro o familia de acogida sin haber podido realizar un diagnóstico por ser una situación de urgencia, como sucede durante el Servicio de Atención 24 horas y otras situaciones de urgencia valoradas desde Recepción, el profesional

encargado de la intervención informará a NNA de las circunstancias, los motivos de la intervención y recogerá su opinión durante dicha actuación.

En los informes realizados y en la ficha de actuación del Servicio 24 horas deberá haber un apartado en el que se recoja la opinión y participación de NNA.

Es importante informar a NNA del programa de acogimiento propuesto (residencial, en familia de urgencia) o guarda en familia extensa o vinculada. Además, se recogerán propuestas y necesidades específicas, como pueda ser mantener la convivencia de los hermanos o tipo de contacto entre ellos de no haber sido posible una alternativa residencial única. Se favorecerá su participación respecto al plan de acogida y su preparación al mismo.

Será preciso tener en cuenta lo aportado por NNA sobre quién es para ellos su familia, así como la importancia que otorgan a sus miembros u otras personas significativas con las que exista vinculación. Pueden aportar ideas a la hora de organizar o diseñar el tipo de relación con cada uno de ellos: donde, cómo, juntos, separados...pudiendo establecer diferencias según las diferentes figuras.

Durante el tiempo de acogimiento participarán en el modelo de comunicación y tipo de relación con los diferentes profesionales, participarán en el rediseño y funcionamiento de los recursos, y propondrán mejoras y nuevos recursos

Si se ha tenido contacto con NNA desde la unidad de recepción, en el momento de plantear el archivo de las diligencias previas o su derivación a otro recurso o institución, se les informará previamente, se recogerán su opinión y posibles propuestas, dejando constancia por escrito.

Cualquier decisión tomada fuera del proceso normal del caso ( por ejemplo, por internamiento en un centro sin haber terminado el diagnóstico,...), conllevará la información a NNA de los motivos, recogándose su opinión a la mayor brevedad posible en coordinación con el centro/familia donde haya sido ingresado. (Dependiendo de la medida y de la información recabada, el equipo valorará si es necesario o adecuado comunicarle las medidas a tomar previamente a su puesta en marcha).

### **5.1.2 Diagnóstico y valoración**

En la primera entrevista de presentación se informará a NNA del proceso de diagnóstico y valoración (en qué consiste, medidas, opciones...).

Para la elaboración del Plan Diagnostico se solicitará a NNA si consideran que existe algún profesional, familiar o persona significativa que pueda tener información relevante.

En las siguientes entrevistas de exploración y estudio, se tomará en cuenta la opinión del NNA tanto si es de forma espontánea, es decir, sin necesidad de haber preguntado directamente, o recogida a través de los cauces de participación expuestos, y se tendrá en cuenta en la elaboración de las diferentes propuestas.

En los procesos de separación motivada por una situación de urgencia, se deberá informar de la medida tomada, de su situación a partir de ese momento y dar opción a NNA para que puedan exponer su opinión y posibles necesidades. Esta información, siempre que se pueda, se tendrá en cuenta antes de la realización de la tutela, o después de la misma si la situación ha impedido hacerlo con anterioridad. El profesional valorará cuál es el mejor momento para comunicárselo, dependiendo de su estado emocional.

En el Informe diagnóstico, en el apartado "opinión de NNA" se recogerá su opinión y qué procedimiento se ha seguido (si existen comparecencias, si se ha extraído de las conversaciones mantenidas con él o a través de algún representante elegido por él). En el caso de que esté residiendo en un centro de protección o en una familia de acogida se tomará en consideración la información transmitida por sus cuidadores principales, teniendo en cuenta que NNA deben conocer que esta información, así como la recabada en fases anteriores del proceso, será transmitida al equipo de valoración y utilizada en el diagnóstico de su situación y de la medida de protección a proponer. Deberá quedar reflejado si la decisión y propuestas formuladas son acordes con la opinión de NNA, o en qué medida se ha incluido, o en su caso, justificar porqué se ha decidido otros acuerdos.

Se informará a NNA de las posibles propuestas. Con anterioridad a la presentación formal de las mismas, se les expondrán y posibilitará que expongan su opinión, la cual será valorada y plasmada en un documento. Dicha opinión será tenida en cuenta e incluso podrá modificar la medida previamente establecida si así se valora en el equipo, teniendo siempre en cuenta el interés superior de NNA. (Dependiendo de la medida y de la información recabada durante el estudio, el equipo valorará si es necesario o adecuado comunicarle las medidas a tomar previamente a su puesta en marcha).

### **5.1.3 Programas de intervención**

Uno de los principios rectores de los Programas se basa en el Principio de Autodeterminación de las familias. Esto se hace extensible a NNA, que son protagonistas de su propio proceso y están del todo incluidos en la toma de decisiones. Implica ser escuchados, sintiéndose libres de expresarse y poder trazar su camino con el apoyo, orientación y guía de los profesionales que les rodean.

Debido a las características preventivas de estos Programas se dispone de diferentes mecanismos que garantizan los procesos de participación en sus diferentes niveles de acción. En entrevista inicial se deberá recoger la opinión de los/as NNA la cual quedará reflejada por escrito en el documento hecho para tal fin. Para ello se les explicará qué profesionales van a intervenir y en la forma en que van a hacerlo, cual va a ser su función y los objetivos planteados. NNA podrán tanto plantear nuevos objetivos como proponer suprimirlos o modificarlos.

A lo largo de toda la intervención se escuchará y se tendrá en cuenta la opinión de NNA en todos aquellos asuntos que les afecten. Esto incluye también su opinión en lo referente al Programa de Intervención y a los procesos que se llevan a cabo en el mismo. Para que esta opinión no sea sesgada y/o influenciada por cualquier miembro del entorno se proporcionará un espacio adecuado y de confianza.

A la hora de plantear el cese del Programa de intervención se escuchará a NNA respecto a la intervención que se ha llevado a cabo y la finalización de la misma. Se valorará de forma conjunta el grado de consecución de los objetivos. Para todo ello, es necesario integrar en los instrumentos de trabajo la ficha de recogida de opinión, la cual estará a su disposición para poder expresar sus opiniones y sugerencias.

### **Inclusión en programa**

El informe propuesta de inclusión en Programa deberá recoger la opinión de NNA.

Se les deberá informar y recabar su opinión acerca de:

- ✓ Motivo de inclusión en Programa
- ✓ Características del Programa
- ✓ Medida Administrativa
- ✓ Objetivos del Plan de Intervención, recursos y profesionales que van a trabajar y forma en la que se llevará a cabo la intervención, promoviendo que realice aportaciones sobre nuevos objetivos/tareas o la eliminación de alguno de ellos.

En aquellos programas que implican separación de la familia, además se deberá tener en cuenta:

- ✓ Cuando se mantiene relación: con qué familiares, cuándo iniciarlas, frecuencia, duración, lugar de encuentro y si son supervisadas o no.

- ✓ Cuando no se mantiene relación: momento y lugar de la despedida, cómo llevarla a cabo (carta, dibujo...)
- ✓ Momento y forma de conocer a la nueva familia o recurso residencial, temporalidad de los contactos previos y momento de incorporación.

### **Proceso de caso y seguimientos periódicos**

El informe de seguimiento deberá recoger e incluir la opinión de NNA.

Se les deberá informar y recoger su opinión acerca de:

- Evolución del Plan de Intervención:
  - ✓ Recoger por escrito la valoración por parte de NNA del Plan de Intervención, previa a la renovación de acuerdos o procesos de evaluación, con el objeto de fomentar su implicación en la consecución del mismo, haciéndole consciente de los logros conseguidos y de los aspectos a mejorar a medio plazo
  - ✓ Recabar demandas de NNA, propuestas de cambio, mejoras, estado de ánimo, sentimientos...
  - ✓ Posteriormente a esta valoración de la evolución del Plan se elaborarán conjuntamente nuevos acuerdos.
  - ✓ También se les informará de la valoración realizada en la evaluación conjunta de todos los profesionales.
- En los programas que implican separación de la familia se deberá tener en cuenta:
  - ✓ La valoración de NNA respecto a la evolución de las visitas y salidas, frecuencia con la que se producen y los miembros de su familia u otras personas significativas con las que le gustaría seguir manteniendo contacto.
  - ✓ Transcurridas dos semanas desde la incorporación a la nueva situación, valorar junto con NNA la adaptación a la familia/centro.

### **Salida del programa y archivo del expediente de protección**

El informe propuesta de archivo de expediente deberá recoger e incluir la opinión de NNA.

Se les deberá informar y recoger su opinión acerca de:

- ✓ Motivo del archivo y cese de medida administrativa.

- ✓ La intervención llevada a cabo por los diferentes profesionales y recursos.
- ✓ Su evolución personal y familiar durante el proceso.
- ✓ La necesidad o no de que la intervención continúe.

## 5.2 CÓMO

### 5.2.1 Preparando el entorno

Es necesario crear las **condiciones que garanticen la confidencialidad**, realizando la entrevista en un lugar en el que sienta seguridad.

- ✓ Evitar elementos distractores e interrupciones. NNA tienen que sentir la seguridad de que el adulto responsable de la audiencia está dispuesto a escuchar y tomar en consideración seriamente lo que hayan decidido comunicar. También es importante que no haya interrupciones durante la recogida de esta información, con el fin de dejar clara la importancia de esta opinión, evitando la percepción de que el entrevistador tiene cosas más importantes que hacer.
- ✓ Siempre que sea posible y NNA presten su consentimiento para ello, la entrevista se debe celebrar sin la presencia de padres o adultos que puedan tener algún conflicto de intereses.
- ✓ Favorecer que se haga todo el proceso en el idioma de NNA.
- ✓ Evitar que haya presiones de cualquier tipo para que pueda ejercer su derecho con libertad. Crear un entorno amigable
- ✓ Debe registrarse cuidadosamente y de manera fiable la opinión de NNA. Evitar preguntas o actitudes sugestivas.
- ✓ Reducir al mínimo el número de profesionales con los que tiene que relacionarse
- ✓ Los juguetes pueden crear un ambiente amistoso, pero también pueden ser un elemento de distracción. Valorar según edad y características de niños y niñas.
- ✓ Si la entrevista tiene que realizarse en el hogar, debe seleccionarse un lugar privado de la casa que esté alejado de los padres o hermanos y que parezca el lugar más

neutral, con el consentimiento de NNA, o el lugar que él mismo prefiera para poder hablar con el profesional.

### **5.2.2 Presentación**

- ✓ Presentarse a NNA, si no se les conoce, indicando su nombre y profesión.
- ✓ Explicar el cometido y funcionamiento del Servicio, así como el motivo por el que está ahí.
- ✓ NNA han de recibir información y explicación acerca de sus derechos.
- ✓ Explicar el porqué de la entrevista, quien va a saber su opinión y qué oportunidades de expresar la misma puede haber. En este momento es muy importante aclarar sus expectativas, explicándoles el papel del entrevistador, así como hablar sobre la confidencialidad, es decir a quién se le facilitará esta información. A NNA mayores se les puede decir que se comunicará a responsables de protección, al fiscal y al juez para que decidan cómo garantizar su seguridad, planificar la situación familiar o decidir si alguien ha cometido un delito.
- ✓ Se debe prever el tiempo suficiente para lograr comunicar, informar y explicar, al nivel de entendimiento de cada NNA, todas las implicaciones, beneficios y resultado de la recogida de su opinión.
- ✓ Para hacerse un juicio, NNA deben disponer de información y de comprensión suficiente
- ✓ Permitir que exploren la habitación y el material que haya (juegos, cuentos, pinturas...). Si hay material de grabación hay que explicar por qué y pedir consentimiento.
- ✓ Responder a las preguntas espontáneas que hagan.

### **5.2.3 Evaluación de la capacidad de NNA con apoyo técnico**

Comprensión y nivel de madurez (valorar si existe información previa)

- ✓ Competencia verbal (verdad-mentira)
  - Pedir a NNA que etiqueten comentarios como verdad o mentira.
  - Lograr un acuerdo verbal para que diga la verdad.

- ✓ Relato de una historia neutra y valorar comprensión y posibles preguntas.
- ✓ Mientras se construye el rapport con NNA se pueden tomar notas sobre su desarrollo lingüístico y sus niveles de razonamiento y conocimiento. Se debe analizar tanto su capacidad verbal como el tipo de lenguaje con el que se siente más familiarizado. Una técnica que puede ayudar consiste en pedirles que narren de forma espontánea una historia y también algún cuento popular que conozcan. La comparación de ambas historias puede ayudar a distinguir las expresiones espontáneas de la repetición de información.

#### **5.2.4 Establecer las reglas base**

- ✓ Explicar que debe corregir al profesional que realiza la entrevista cuando éste se equivoque
- ✓ Consideraciones culturales: si un NNA es de una cultura diferente, se debe valorar si hay elementos de la misma que puedan afectar a la relación con el entrevistador. En algunas culturas se les enseña a no mirar a los ojos a la autoridad mientras se responde a preguntas. Evitar corregir el comportamiento no verbal de NNA a menos que interfiera con la audición de lo que dicen.
- ✓ Ofrecer la posibilidad de que elijan un representante para expresarse. En todo caso, debería comprobarse que no existe conflicto de intereses y que la persona designada puede transmitir la opinión de NNA fielmente.

#### **5.2.5 Establecer rapport**

Ayuda mucho mostrarse paciente, agradable, ser percibido como apoyo, ser capaces de empatizar con sus estados emocionales, comprender sus preocupaciones y por supuesto, transmitirles calma y serenidad. Establecer una relación cálida y de confianza puede facilitar la revelación de un intento de aleccionamiento, especialmente importante en los casos de NNA maltratados que han sido traicionados por adultos en el pasado.

- ✓ El contacto visual y la cercanía física son herramientas muy útiles para conectar emocionalmente. Aproximadamente hasta los 12 años, NNA viven en un mundo muy diferente al de los adultos, tanto desde el punto de vista sensorial como perceptual, por lo que agacharse para hablar con ellos y escucharles implica acortar esa distancia y establecer una relación afectiva más fuerte. Aplicar la

escucha activa significa oírles atentamente, colocándose a la altura de sus ojos, para poder establecer contacto visual.

- ✓ Mostrar interés por sus gustos y aficiones. Dónde vive, con quién...
- ✓ Preguntar por la composición de la familia, sus nombres, amigos relevantes, otros cuidadores...hábitos, hechos importantes
- ✓ Pedir que cuente un hecho reciente e importante para él o que describa un hecho repetitivo, por ejemplo, su juego preferido. Evitar hacer preguntas complejas, siendo preferible que las preguntas sean frases cortas y sencillas. Las respuestas se deben interpretar teniendo en cuenta el nivel de desarrollo cognitivo. Los términos usados deben ser concretos y visuales
- ✓ Reforzar que haya relato mostrándole interés por el mismo tanto de manera verbal (por ejemplo, con expresiones como ¿de verdad?), como no verbal.

### **5.2.6 Introducir la información que exista**

Introducir el tema comenzando por los estímulos menos sugestivos

- ✓ De lo que ha sucedido en el pasado tanto para él como de otros miembros de la familia con los que convive.
- ✓ De lo que sucede en el presente y previsión respecto al futuro próximo.
- ✓ De sus derechos y de lo que las leyes le protegen.
- ✓ De sus deberes y responsabilidad de acuerdo con su edad y madurez.

### **5.2.7 Audiencia:**

Recoger su opinión en documento de comparecencia.

Narrativa libre

- ✓ Estimular a que NNA hagan una narrativa libre para expresar su opinión. "Dime todo lo que puedas sobre...", "Y entonces...,cuéntame más sobre eso?"
- ✓ Ayudar a su expresión con preguntas de clarificación.
- ✓ Utilizar preguntas no directivas siempre que sea posible. No utilizar preguntas confirmatorias.

- ✓ Usar estructuras gramaticales sencillas, no utilizar palabras como ella, él, eso..., porque pueden ser ambiguas para NNA. Aprenden a contestar a las preguntas quién, qué y dónde, antes que a preguntas cuándo, cómo y por qué
- ✓ Seguir un orden que se base en las respuestas previas de NNA para evitar cambiar de tema durante la entrevista
- ✓ No asumir que el significado de los términos que utiliza es el mismo que el de los adultos ( Ej. tío, portarse mal...)
- ✓ Aclarar términos importantes y descripciones de hechos que aparezcan como inconsistentes, improbables o ambiguos.
- ✓ Si no se comprende algo de lo que digan NNA hay que solicitarles que repitan el comentario, sin hacer conjeturas ni pedir explicaciones tipo: ¿Has dicho que tu mamá...? Dijiste....pero luego has dicho... Estoy un poco confundido. Sería más correcto utilizar expresiones como: "Cuéntame de nuevo".
- ✓ NNA cometen con frecuencia errores de pronunciación. Hay que intentar siempre aclarar lo que está diciendo pidiéndole que describa el hecho completo o una aclaración explícita.
- ✓ Evitar palabras difíciles o introducir palabras nuevas. NNA no entienden a menudo palabras o términos legales como juez, desamparo, proceso, por lo que hay que evitar términos legales u otra jerga de adulto.
- ✓ Si NNA quieren contar algún hecho y tienen dificultades con palabras temporales como antes y después, puede delimitar el tiempo asociándolo a otras actividades o sucesos que sucedieron en ese momento.

En primera infancia y cuando existan dificultades cognitivas (discapacidad)

- ✓ Utilizar formas no verbales de comunicación tanto para ofrecer información como para la recogida de la opinión: juegos, dibujos, expresión facial y corporal, elaboración de cuentos...

### **5.2.8 Cierre**

- ✓ Volver a temas neutrales para lograr un alivio emocional. Al finalizar la entrevista se debe procurar que exista un período de transición, de conversación general o juego que permita manejar los sentimientos generados.

- ✓ Darle las gracias por participar
- ✓ Facilitar nuevos contactos si NNA los demandan.

### **5.2.9 Registro**

De forma genérica en todos los informes que emitan los equipos técnicos, debe constar la opinión de NNA, así como una fundamentación sobre el grado de coincidencia con la decisión que se adopte o con la propuesta que se realiza. (Ver ficha de recogida de opinión del NNA Anexo I).

Además, podrán utilizarse comparecencias, cuestionarios, dibujos y otros documentos para recoger la opinión de NNA, adjuntándolos a la ficha de recogida de opinión en cualquier momento del proceso.

## **7. BIBLIOGRAFÍA**

- Asamblea General de las Naciones Unidas (1989). Convención de los derechos del niño.
- Asociación Defensa de Niñas y Niños Internacional-España y Grupo de Sociología de la Infancia y Adolescencia (GSIA) (2017). Informes temáticos al comité de derechos del niño 2017.
- Convención sobre los derechos del niño. Save the Children y Defensor del Pueblo. 2014
- Convención sobre los derechos del niño. Versión adaptada para niños y niñas de 6 a 8 años. Save the Children y Defensor del Pueblo. 2014
- Convención sobre los derechos del niño. Versión adaptada para niños y niñas de 9 a 11 años. Save the Children y Defensor del Pueblo. 2014
- Convención sobre los derechos del niño. Versión adaptada para niños y niñas de 12 a 14 años. Save the Children y Defensor del Pueblo. 2014
- Comité de los Derechos del Niño (2002). Observación general nº 2 en la que los Estados partes reafirmaron su compromiso respecto al art. 12, Naciones Unidas, (1959).
- Comité de los Derechos del Niño (2009). Observación General núm. 12. El derecho del niño a ser escuchado.
- Comité de los Derechos del Niño (2013). Observación núm.14 sobre el derecho del niño que su interés superior sea una consideración primordial.
- Comité de los Derechos del Niño (2016). V y VI informe de aplicación de la Convención sobre los derechos del niño de NNUU y sus protocolos facultativos.
- Defensor del Pueblo (2014). Estudio sobre la escucha y el interés superior del menor.
- Decreto 190/2008, de 7 de octubre, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de medidas de protección de menores en situación de riesgo o desamparo.
- Estudio sobre "La escucha y el interés superior del menor". Revisión judicial de medidas de protección y procesos de familia. Defensor del Pueblo. Madrid, mayo 2014.
- Gomez Gascón, Oliver Royo, & Lamana Peña, (2018). Estudio sobre el derecho de participación y opinión de los niños, niñas y adolescentes en el Servicio de Atención a la Infancia y Adolescencia, y su garantía por parte de los profesionales.
- Guía de actuación profesional para los servicios de protección de menores de Aragón. Instituto Aragonés de Servicios Sociales. 2006

- Instrumento para la evaluación y determinación del interés superior del menor en la declaración de situación de desamparo. Julieta moreno-Torres Sánchez. Servicio de Protección de Menores de Málaga de la Junta de Andalucía. Save the Children.
- II Plan Estratégico Nacional de Infancia y Adolescencia (2013-2016) p.58.
- Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de Modificación del Sistema de Protección a la Infancia y Adolescencia.
- Ley 12/2001, de 2 de julio, de la infancia y la adolescencia en Aragón.
- Ley Orgánica 5/2007, de 20 de abril, de reforma del Estatuto de Autonomía de Aragón.
- Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón
- Ley 26/2015, de 28 de julio, de Modificación del Sistema de Protección a la Infancia y Adolescencia.
- Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil.
- Mesa Técnica SAIA Aragón (2017). Documento para la sesión de retorno.
- Modelo de Asentimiento Informado para niños entre cinco y siete años de edad en procesos de evaluación psicológica forense. Dorfi Blanco Barrera, Juliana Meza Giraldo y Daniela Osorio Ocampo. Universidad Santo Tomás. Bogotá 2017
- Naciones Unidas (1959). Declaración de los Derechos del Niño.
- Observatorio de la Infancia, Ministerio de Sanidad, SS.SS e Igualdad, (2013)
- OBSERVACIÓN GENERAL Nº 12 (2009). El derecho del niño a ser escuchado COMITÉ DE LOS DERECHOS DEL NIÑO, 51º período de sesiones. Ginebra, 25 de mayo a 12 de junio de 2009. Naciones Unidas
- Plataforma de Organizaciones de Infancia (2010). Informe complementario al III y IV informe de aplicación de la Convención sobre los derechos del niño en España.
- Protocolo de entrevista forense. Estado de Michigan. Grupo de trabajo del Gobernador para la justicia del menor. Comité combinado y Agencia para la Independencia de la Familia. Mayo 2003

## **8. ANEXOS**

### **RECOGIDA DE OPINIÓN DEL NNA**

Fecha:

**NOMBRE DE NNA**

**Nº EXPEDIENTE**

**NOMBRE DEL PROFESIONAL**

**Nº CODIGO**

**AREA DE INTERVENCIÓN / PROGRAMA:**

AT. Continuada	<input type="checkbox"/>	Recepción	<input type="checkbox"/>	Diagnóstico	<input type="checkbox"/>	Programa / Subprograma	<input type="checkbox"/>
----------------	--------------------------	-----------	--------------------------	-------------	--------------------------	------------------------	--------------------------

**Lugar donde se realiza:** \_\_\_\_\_

**OPINIÓN RECOGIDA A PROPUESTA DE:**

<input type="checkbox"/>	NNA
<input type="checkbox"/>	Equipo Técnico
<input type="checkbox"/>	Centro de protección
<input type="checkbox"/>	Otros (especificar):

**MODO DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN:**

<input type="checkbox"/>	Escrita
<input type="checkbox"/>	Oral
<input type="checkbox"/>	Dibujo
<input type="checkbox"/>	Otros (especificar):

**MOTIVO:**

<input type="checkbox"/>	Inicio de expediente o intervención.
<input type="checkbox"/>	Cambio de medida.
<input type="checkbox"/>	Incidencia.
<input type="checkbox"/>	Otros (especificar):

**CONTENIDO:**

**VALORACIÓN – PROPUESTA:**

**(Justifíquese si difiere de la opinión expresada por el NNA)**

**DEVOLUCIÓN:**

**PROCEDE:**

- Si  
 No (Especificar motivo)

**FORMA:**

	Presencial
	Por teléfono
	Escrita
	Otros (especificar):

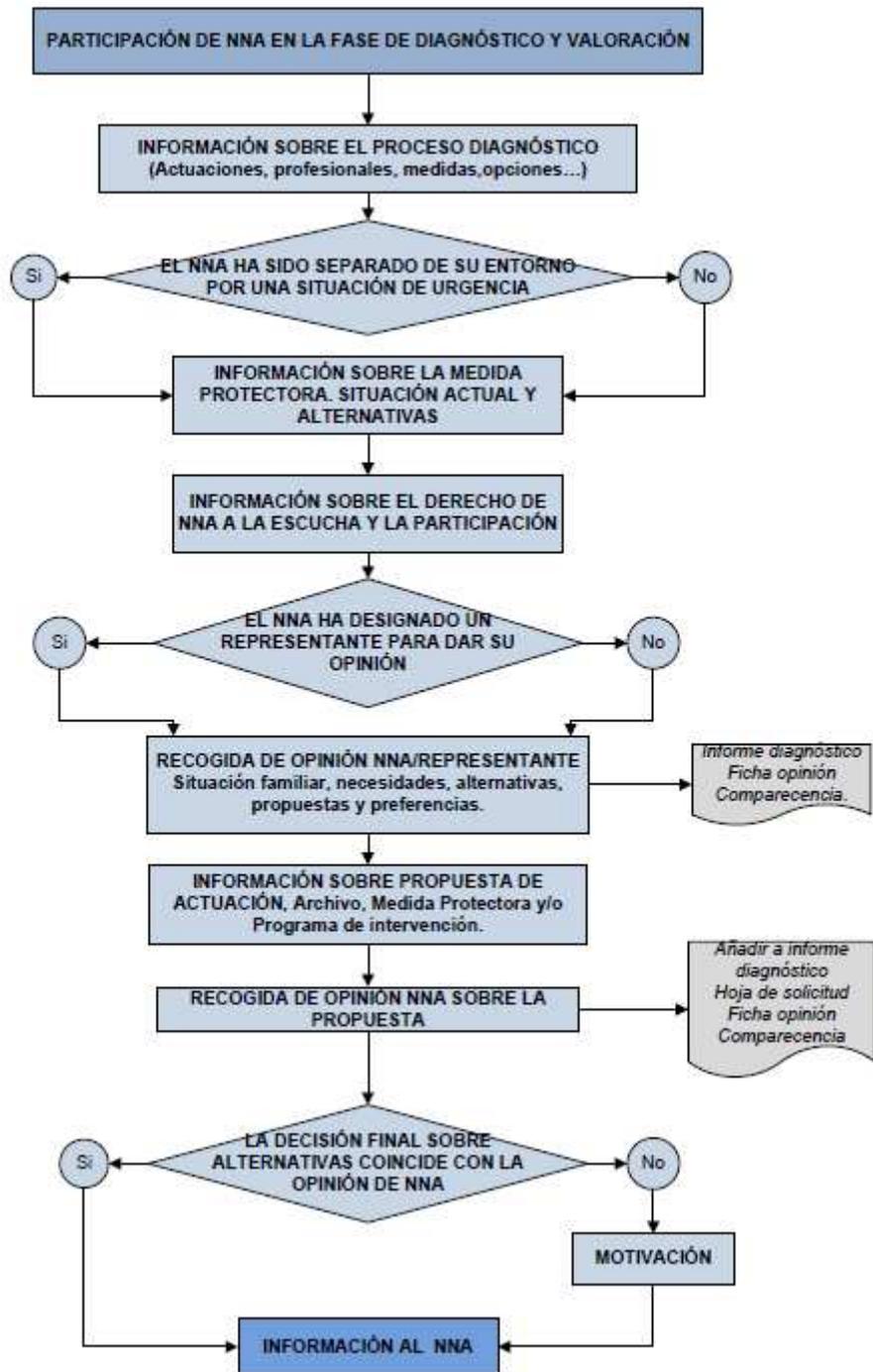
**PROFESIONAL QUE LO REALIZA:**

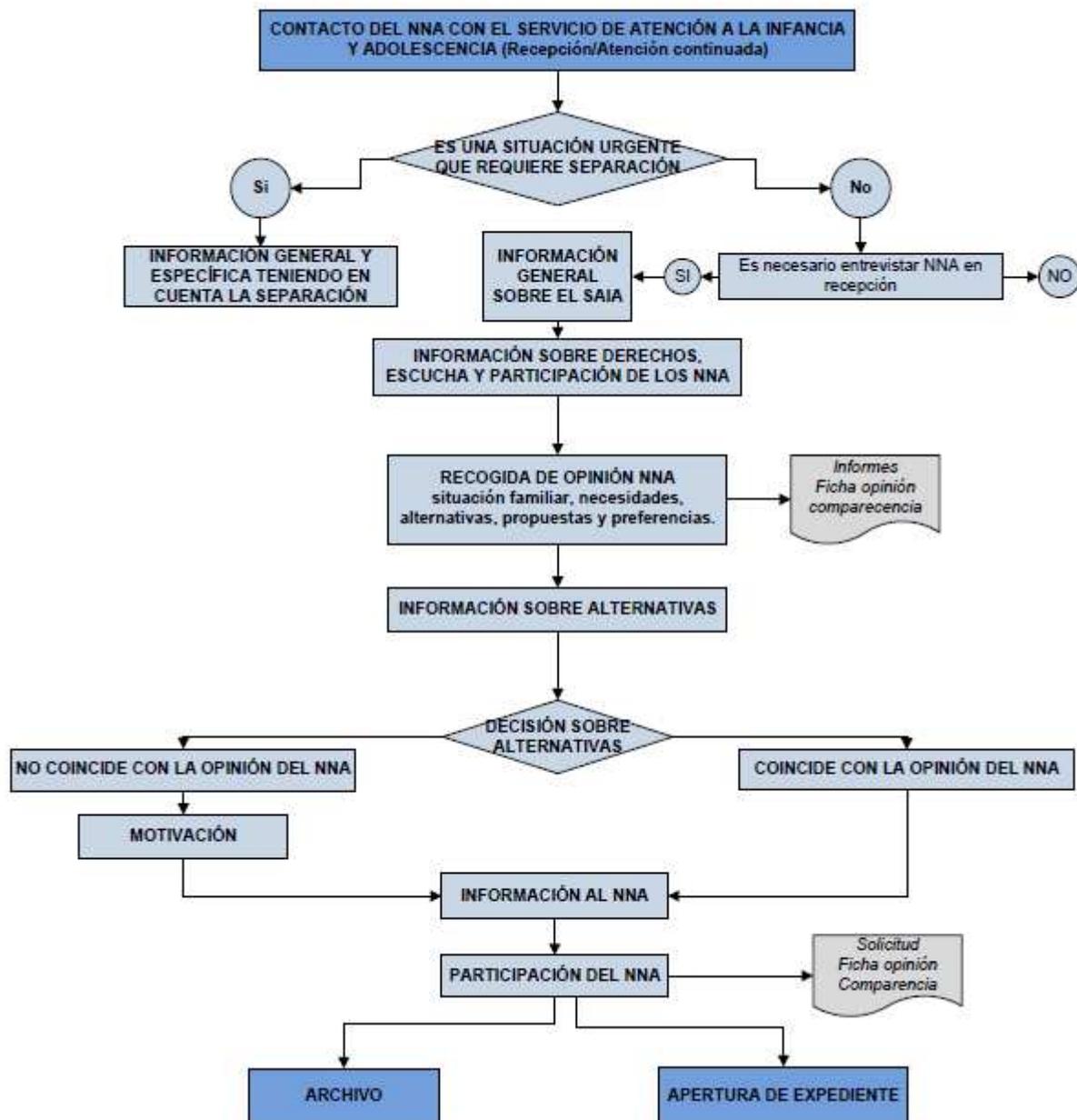
**SEGUNDA OPINIÓN DEL MENOR TRAS LA DEVOLUCIÓN:**

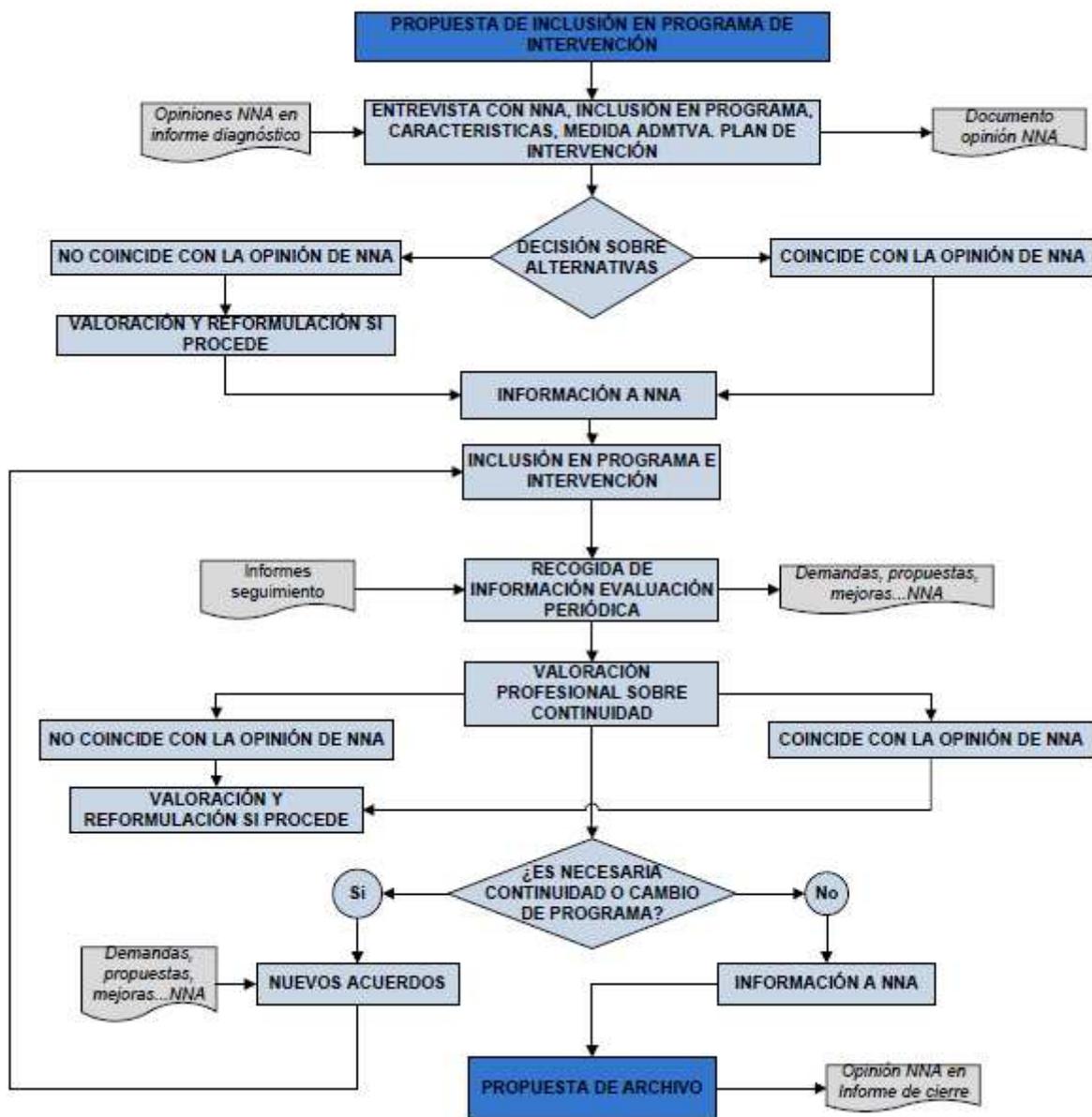
--

**OBSERVACIONES:**

--







# DECALOGO DE PARTICIPACION Y ESCUCHA PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES (NNA)

1

Los NNA **tienen derecho a participar** en la toma de decisiones de los asuntos que les afectan directamente.  
Es un derecho recogido en la **Convención de los Derechos del Niño** y en nuestra legislación.

2

La **escucha del NNA se debe configurar como un derecho**, no sujeto a criterios de necesidad u oportunidad.  
**El derecho a ser escuchado y ser informado** favorece el empoderamiento de los niños niñas y adolescentes.

3

Eliminar los **criterios de edad** respecto al derecho del niño a ser escuchado, sustituyéndolo por fórmulas alternativas.  
Cuando el mensaje no sea verbal estar atento al **lenguaje corporal, los gestos, los dibujos**.

4

Para la escucha del niño, niña, adolescente tener en cuenta la **confidencialidad** del acto, crear un **ambiente de confianza y empatía**.  
Disponer de **tiempo necesario** y suficiente para que sean escuchados y contar con un **espacio físico propio de la edad y la madurez emocional**.

5

**Promover** la escucha y la participación de los niños niñas y adolescentes desde la posición profesional que se ocupe. **HOJA DE ESCUCHA Y PARTICIPACION DE LOS NNA**.  
Ten curiosidad por lo que dicen NNA, olvidando todo prejuicio inicial.

6

Los profesionales deberemos de acompañar y ser facilitadores para posibilitar experiencias de **reflexión y participación**, **teniendo en cuenta sus pensamientos y opiniones**.

7

A través de la participación los NNA comienzan a comprender que tienen **derechos**, **pero que éstos vienen acompañados de responsabilidades**.  
**El ser escuchado** trae la obligación de escuchar a los otros.

8

Se debe **evitar la falsa participación o la pseudo participación**, tratando siempre que puedan expresar su opinión y ser escuchados con libertad, en todos los asuntos que sean de particular interés o que puedan afectar a su vida.

9

Ser informados implica **dar información pronta y oportuna** con un lenguaje claro y acorde con su desarrollo cognitivo y su madurez emocional.

10

Aplicar **técnicas de escucha activa, diálogos asertivos**, que no sean amenazantes tratando siempre de mediar y de buscar soluciones alternativas a sus inquietudes, consultas o demandas.

En consonancia con las recomendaciones de La Convención sobre los Derechos del Niño de las Naciones Unidas.

## Créditos y agradecimientos

### Equipo matriz en la elaboración del Protocolo-Guía para garantizar la participación y escucha de los niños, niñas y adolescentes

Noemí Abad	Psicóloga. Subdirección de Infancia y Tutela Zaragoza
Manuel Aguilar	Educador. Subdirección de Infancia y Tutela Zaragoza
Felicidad Barrado	Trabajadora Social. Subdirección de Infancia y Tutela Huesca.
Marta Del Río	Educadora. Subdirección de Infancia y Tutela Zaragoza
María Ferrer	Educadora. Subdirección de Infancia y Tutela Zaragoza
Inés Fortuny	Educadora. Subdirección de Infancia y Tutela Huesca
M <sup>a</sup> José García	Educadora. Subdirección de Infancia y Tutela Zaragoza
Pilar Gascón	Coordinadora Arquisocial
Tamara Gómez	Trabajadora Social Subdirección de Infancia y Tutela Zaragoza
Ramón González	Educador. Subdirección de Infancia y Tutela Zaragoza
Ana Rosa Ledesma	Psicóloga. Subdirección de Infancia y Tutela Zaragoza
Raúl López	Fundación ADCARA
Elena Pueyo	YMCA

### Grupo de validación

Carmelo Monteagudo	Director Aldeas Infantiles SOS
Gregorio Centro	Gerente KAIROS
Daniel Urbina	Director CAM ATECA. Asociación Lagunduz-Fundación Salud y Comunidad
M <sup>a</sup> Jesús Mur	Gerente Fundación ADCARA
Isabel Lamana	Jefa de Sección de Protección y Tutela. Gerencia IASS
Marta Mallada	Educadora. Subdirección de Infancia y Tutela. Zaragoza
Mari Carmen García	Directora Centros Salduba y Medina
Mario Remiro	Administrativo. Sección de Protección y Tutela. Gerencia IASS.
Angel Longás	Coordinador Mesa Técnica SAIA Aragón. Gerencia IASS

### Agradecimientos

A todos los compañeros y compañeras, profesionales que trabajan en el ámbito de la infancia y que han colaborado facilitando la elaboración de este documento desde la participación en la Mesa Técnica del Servicio de Atención a la Infancia y Adolescencia hasta su presentación final.