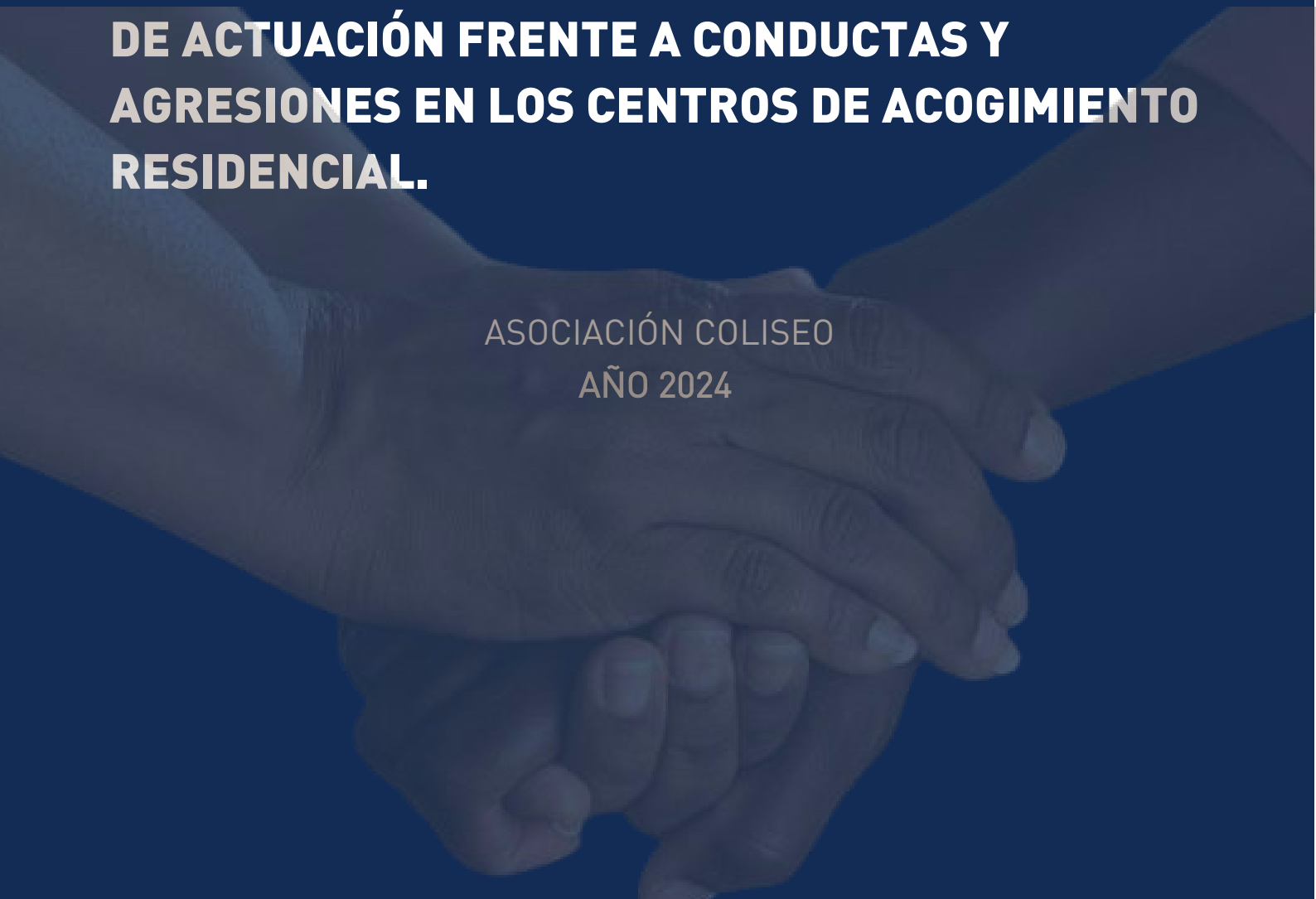
PROTOCOLO

DE ACTUACIÓN FRENTE A CONDUCTAS Y AGRESIONES EN LOS CENTROS DE ACOGIMIENTO RESIDENCIAL.



ASOCIACIÓN COLISEO

AÑO 2024

ASOCIACIÓN COLISEO
WWW.ASOCIACIONCOLISEO.COM

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

ANTE CONDUCTAS Y AGRESIONES EN LOS CENTROS DE ACOGIMIENTO RESIDENCIAL.

© Asociación Coliseo
Calle Marqués de Celada, 80
38202. San Cristóbal de La Laguna.
Santa Cruz de Tenerife.

Teléfono: (+34) 922 03 26 90

administracion@asociacioncoliseo.com
www.asociacioncoliseo.com

Editado por: Calle Marqués de Celada, 80
38202. San Cristóbal de La Laguna.
Santa Cruz de Tenerife.

Versión de Edición: 2ª marzo 2024

1.- JUSTIFICACIÓN.

Este Protocolo de Actuación ante Conductas y Agresiones en los Centros de Protección de Menores de la Asociación Coliseo responde a la necesidad de coordinar actuaciones en materia de agresiones a profesionales y a menores incorporando medidas, tanto preventivas como de intervención ante situaciones de este tipo.

El personal de atención directa de los Centros de Protección de Menores son los equipos profesionales que procuran una atención integral generando prácticas de buen trato e intervención técnica tendente a la mejora de las situaciones de desprotección de los y las menores.

Partiendo de que la relación educadora, educadora - menor y familia debe estar basada en el respeto, cualquier plan de prevención y acción sobre la seguridad de los profesionales debe salvaguardar con garantías esta relación, además de amparar en todo momento los derechos de los menores, las menores y sus familias evitando en todo caso, que con las acciones propuestas, se puedan enfrentar o anteponer los derechos de los equipos profesionales sobre los de los menores y las menores o sus familiares.

La objetividad sobre los hechos producidos y las medidas que se plantean deben salvaguardar este principio.

El impacto de un incidente violento es muy variable y genera siempre consecuencias.

De ahí la importancia de lograr dar una respuesta clara y rápida estableciendo pautas de actuación, ofreciendo apoyos, información y formación para abordar y superar estas situaciones.

2.- OBJETIVOS DEL PROTOCOLO.

2.1.- OBJETIVO GENERAL.

El objetivo de este Protocolo de Actuación ante las Agresiones en los Centros de menores que gestiona la Asociación Coliseo, es establecer un modelo común de actuación, para evitar, dar respuesta o minimizar los efectos de una agresión.

2.2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Identificar y reconocer posibles situaciones de agresión en los centros de menores.
- Recoger de manera ordenada y sistemática las actuaciones que se han de llevar a cabo ante un caso de agresión
- Promover medidas preventivas y buenas prácticas
- Proporcionar a los profesionales la información y la formación adecuadas para afrontar situaciones de conflicto con los y las menores y las familias.

Asociación Coliseo
C/Marqués de Celada, 80. San Cristóbal de La Laguna, CP: 38202
Tfno: 922 03 26 90 - Fax: 822 61 48 63 – email: info@asociacioncoliseo.com

- Proporcionar a los menores los medios y recursos necesarios para que comuniquen, de forma segura y fácil, situaciones de violencia que conozcan.
- Facilitar procesos de reparación del daño.

Por ello tendremos en cuenta las posibles situaciones de agresión:

- Entre iguales menores de edad
- Entre el personal
- Acciones agresivas de las familias dirigidas al personal del centro
- Acciones agresivas de las familias dirigidas a otros u otras menores del centro
- Acciones agresivas de menores al personal del centro
- Acciones agresivas del personal dirigidas a los y a las menores

Este Protocolo de actuación se dirige a los empleados y empleadas de la Asociación Coliseo, así como al personal voluntario que desarrolle cualquier acción en los Centros de la Entidad o cualquier persona que mantenga un vínculo con la Asociación Coliseo, y por el tipo de vínculo, requiera de la información y formación al respecto.

3.- DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.

3.1.- DEFINICIÓN DE VIOLENCIA

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la violencia como:

> El uso deliberado de la fuerza física o el poder ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones.

La clasificación de la OMS divide la violencia en tres categorías generales según las características de los quienes cometen el acto de violencia:

A. Violencia auto infligida: comportamiento suicida y autolesiones
B. Violencia interpersonal: menores, familia, entre personas sin parentesco, …
C. Violencia colectiva: social, política y económica

Estos actos de violencia adoptan diferentes tipologías: agresiones físicas, amenazas verbales, etc.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) define la violencia en el lugar de trabajo como:

Asociación Coliseo
C/Marqués de Celada, 80. San Cristóbal de La Laguna, CP: 38202
Tfno: 922 03 26 90 - Fax: 822 61 48 63 – email: info@asociacioncoliseo.com

Toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma" (OIT, 2003)

Diferencia dos tipos:

A. Violencia interna: es la que se produce entre las personas que trabajan en el centro
B. La violencia que tiene lugar entre profesionales y terceras personas: usuarios o usuarias, familias, público, relaciones externas vinculadas con el centro.

La Ley Orgánica 8/2021 de Protección a la Infancia y Adolescencia frente a la Violencia (LOPIVI) específica que violencia es:

Toda acción, omisión o trato negligente que priva a las personas menores de edad de sus derechos y bienestar, que amenaza o interfiere su ordenado desarrollo físico, psíquico o social, con independencia de su forma y medio de comisión, incluida la realizada a través de las tecnologías de la información y la comunicación, especialmente la violencia digital".

3.2.- DEFINICIÓN DE AGRESIÓN.

Una acción violenta que se produce de forma no accidental y que puede provocar un daño físico o emocional hacia otra persona u otras personas.

Los tipos de agresión que van a generar actuaciones concretas son:

1. Agresión física: comportamientos no accidentales que impliquen el uso deliberado de la fuerza y que pretendan someter o dañar a la otra persona.

2. Agresión psicológica: comportamientos que atentan contra la integridad psíquica y emocional de la persona y contra su dignidad, sobre todo si tienen un carácter prolongado en el tiempo.

3. Agresión contra las pertenencias personales: comportamientos no accidentales que impliquen la destrucción o deterioro de enseres o pertenencias personales.
4. Agresión sexual: comportamientos no accidentales que conlleven acciones de contenido sexual sin consentimiento.

5. Agresión digital cibernética/ciberacoso: la agresión digital, tiene como principal característica el uso de las tecnologías de la información y la comunicación. Es aquella que contempla ataques en las redes sociales, suplantaciones de identidad, coacciones, robo de cuentas, publicaciones difamatorias, grabaciones no consentidas.

Asociación Coliseo
C/Marqués de Celada, 80. San Cristóbal de La Laguna, CP: 38202
Tfno: 922 03 26 90 - Fax: 822 61 48 63 – email: info@asociacioncoliseo.com

6. Agresión inducida: se trata de un tipo de acto agresivo en que el agresor o agresora actúa movido por otras personas o por factores como el miedo o el intento de escapar de alguna situación altamente aversiva.

7. Agresión colectiva: es aquella agresión que se produce de forma grupal usada como instrumento por parte de personas que se identifican así mismas como miembros de un grupo (ya sea transitorio o con una identidad más permanente) contra otro grupo o conjunto de individuos, para lograr unos objetivos.

3.3.- ELEMENTOS QUE CARACTERIZAN UNA AGRESIÓN Y LA GRAVEDAD DE LA MISMA:

- El tipo de conducta:

A. Componente físico violento: empujones, tirones de cabello, golpes, puñetazos, mordiscos, escupir, dar patadas, lanzar objetos, portazos, vejaciones y humillaciones.

B. Componente verbal violento: insultos, amenazas.

C. Componente gestual violento.

- El tipo de daño que produce: físico o psicológico

  - La duración de las consecuencias: transitorias o duraderas.
  - Las personas implicadas y sus características: individuo, grupo, edad, lugar.
  - Lesiones y daños ocasionados.
  - La modalidad de respuesta verbal o física: arrepentimiento, motivación hacia la reparación del daño .
  - Circunstancias particulares: trastorno de conducta, discapacidad .
  - La reiteración.

NO SE CONSIDERA AGRESIÓN:

- Aquellos comportamientos que de manera accidental pueden provocar una lesión leve pero que no tendrían la intención deliberada de ocasionar daños a las personas.
- Los comportamientos que se manifiestan bajo un estado de tensión o conflicto pero que no tienen la intención deliberada de atentar contra la persona y no provocan lesiones.

Asociación Coliseo
C/Marqués de Celada, 80. San Cristóbal de La Laguna, CP: 38202
Tfno: 922 03 26 90 - Fax: 822 61 48 63 – email: info@asociacioncoliseo.com

4.- ABORDAJE DE SITUACIONES.

4.1.- ESTRATEGIAS PREVENTIVAS.

En caso de que estimemos que nuestra integridad, o la de cualquier menor del centro, se encuentran en peligro, es aconsejable seguir determinadas pautas para reducir el riesgo de que se produzca una agresión.

Es importante para una correcta detección precoz, reconocer los primeros signos de peligro o las señales que preceden a los actos violentos y las agresiones:

- **A nivel verbal:** insultos y amenazas reiteradas.
- **A nivel no verbal:** La expresión facial, mirada fija, señalar con el dedo, tono de voz alto, etc.
- **Además de las señales**, que preceden una agresión, conocer su evolución, una vez estalla la crisis, es de vital importancia para poder abordar la situación de forma eficaz y llevar a cabo una correcta intervención.

Allaire y MacNeil, en su modelo de Curva de la Hostilidad (1983), sostienen que las crisis atraviesan las siguientes fases:

1. **Racional**: es el estado habitual del sujeto, en el que razona y está abierto a las interacciones.

2. **Salida o Disparo:** la persona se vuelve hostil.

3. **Enlentecimiento:** tras una fase de activación, el sujeto empieza a tranquilizarse.

4. **Afrontamiento:** ya se puede intentar confrontar con la persona, teniendo en cuenta que de lo que digamos en esta etapa dependerá que siga avanzando o retroceda a las fases anteriores.

5. **Enfriamiento:** si el personal educador ha sido capaz de resistir los envites agresivos y las provocaciones, con calma y asertividad, la persona será capaz de escuchar sus argumentos.

6. **Solución de Problemas:** significa el retorno a la fase racional.

El modelo de Allaire y MacNeil suele aplicarse con carácter general a contextos abiertos. Sin embargo, en determinados usuarios y en entornos residenciales quizá sea necesario tomar en cuenta otras consideraciones.

De entrada, puede ocurrir que una vez comprobado que la pérdida de control funciona para recibir atención, los menores o las menores, comiencen a utilizarla como estrategia para lograr sus propios fines —crisis manipulativas—, o incluso que otros residentes puedan copiar sus conductas a través de un mecanismo de aprendizaje vicario. Así pues, el trabajo en estos contextos requiere una propuesta de abordaje más amplia.

Asociación Coliseo
C/Marqués de Celada, 80. San Cristóbal de La Laguna, CP: 38202
Tfno: 922 03 26 90 - Fax: 822 61 48 63 – email: info@asociacioncoliseo.com

A continuación, se presentan una serie de propuestas a modo de acciones simples que pueden servir para adquirir unos hábitos de seguridad en el trabajo y que pudiendo ser complementarias con otras actuaciones, reduzcan el riesgo de que se produzca una agresión.

Una detección precoz, y la buena práctica en las habilidades sociales pueden, en ocasiones, evitar o minimizar las situaciones más comunes, de riesgo que se presenten.

4.1.1.- ESTRATEGIAS PREVENTIVAS ANTE UN RIESGO DE AGRESIÓN-PREVENCIÓN PRIMARIA.

A. Mantener la calma.

B. Establecer una adecuada distancia de seguridad con la posible persona agresora.

C. Valorar la situación y el contexto en el que se está produciendo el riesgo de agresión para decidir la forma en que se afronta el conflicto.

D. Evitar escaladas de tensión tratando de no insistir inútilmente en conseguir un logro puntual que está generando el conflicto.

E. Solicitar apoyo a otros profesionales del centro. Si la situación organizativa lo permite, evitar trabajar en solitario en situaciones que denoten riesgo.
F. Evitar que la situación de conflicto se extienda al resto de menores.
G. Ante una amenaza sutil, que no sea explícita, lo mejor es no darse por aludido, puede aumentar la probabilidad de que el potencial agresor o agresora efectúe finalmente un ataque directo.
H. Si la persona agresora aún está receptiva, (fase 1 racional) hacerle ver las consecuencias que podrían derivarse de sus acciones.

4.2.- ESTRATEGIAS EDUCATIVAS GENERALES DE INTERVENCIÓN-PREVENCIÓN SECUNDARIA.

4.2.1.- DESPLEGAR ESTRATEGIAS EDUCATIVAS DE CONTENCIÓN EMOCIONAL:

1. Dirigirse a la persona agresora, siempre que esté aún receptiva, de forma asertiva, cuidando el tono, vocalizando y modulando el habla, pudiendo ser calmado, pero con firmeza.

2. Reconocer la irritación de la persona y hacer ver que es comprendida. Escuchar cuidadosamente. La escucha activa, además, suele facilitar la liberación de la tensión emocional de la persona agresora.

3. Antes de responder, dar tiempo a que la persona exprese su irritación. Intentar no llevarle directamente la contraria: evitar discutir sus ideas y razones, no criticar su

Asociación Coliseo
C/Marqués de Celada, 80. San Cristóbal de La Laguna, CP: 38202
Tfno: 922 03 26 90 - Fax: 822 61 48 63 – email: info@asociacioncoliseo.com

comportamiento, ni restar importancia a sus quejas. Usar los mensajes yo, para expresar nuestra disconformidad o desacuerdo.

4. Evitar la presión de grupo e intentar separar a la persona con riesgo de agresión de la situación, si es posible, retirarle o invitarle a ir a un área privada (retirada a su habitación, sala privada…).

4.2.2.- PAUTAS DE ACTUACIÓN CUANDO SE ESTÁ PRODUCIENDO UNA AGRESIÓN.

1. Protegerse, o proteger a la persona agredida tratado minimizar en lo posible daños físicos, separándose, si es posible, de la persona agresora.

2. Realizar, si es pertinente, una inmovilización física personal, utilizando técnicas de contención no agresivas ni violentas, como se recoge en la formación establecida en el Plan Anual de Formación de la Asociación Coliseo.

3. Contar con la intervención de otros profesionales para intentar detener la agresión.

4. Si las técnicas de contención aplicadas resultaran insuficientes y se mantienen las conductas violentas, solicitar ayuda a través del teléfono de emergencias 112, con la correspondiente autorización del Educador del Centro (Responsable) y aviso a la dirección del centro.

4.2.3.- PAUTAS DE ACTUACIÓN DESPUÉS DE QUE SE HAYA PRODUCIDO UNA AGRESIÓN.

Acción reparadora:

Es necesario establecer la necesidad de que el agresor lleve a cabo un acto de reparación del daño, es decir una acción de resarcimiento a la persona agredida.

El principio de la reparación del daño se basa en el derecho que poseen las víctimas a esta compensación, la puesta en marcha de medida que garantice la no repetición del perjuicio sufrido, por ello:

- La acción reparadora está orientada a minimizar el daño sufrido por la víctima y a la reparación del sufrimiento que ha provocado la persona agresora.

- Como norma general la acción reparadora debe contar con la participación de la persona agresora, siempre y cuando exista una voluntad real, y no instrumental, de minimizar el daño que hayan podido provocar sus acciones.

- Llegar a la reparación del daño supone un proceso previo de intervención tanto con la persona agresora como con la agredida.

- Antes de iniciar el proceso, es importante valorar la viabilidad de desarrollarlo y llevar a cabo un proceso educativo.

Asociación Coliseo
C/Marqués de Celada, 80. San Cristóbal de La Laguna, CP: 38202
Tfno: 922 03 26 90 - Fax: 822 61 48 63 – email: info@asociacioncoliseo.com

- Es importante promover que la persona agredida se sienta protegida y apoyada por el contexto institucional en el que se ha desarrollado la agresión.

Para este proceso se sugieren los siguientes pasos:

1. Entrevistas con la persona agresora como con la víctima.

   ✓ En cuanto a la persona que agrede se trata de informar y explorar su narrativa de los hechos, la vivencia que hace de lo sucedido, su madurez y el grado de entendimiento, la motivación para reparar, la actitud hacia la persona agredida.

   ✓ Respecto a la víctima, además de facilitar información y realizar una exploración, pretenderemos conocer sus demandas y si necesita cualquier asistencia emocional y/o sanitaria.

2. Previo al siguiente paso, y partiendo de que la persona agresora muestre su voluntad de reparar a la víctima y de que asuma su responsabilidad en los hechos, es importante valorar otros aspectos como que la persona agresora tenga capacidad para reparar.
3. Proceso de reparación del daño, en el cual se produce el encuentro entre la persona agresora y víctima en presencia de una tercera persona imparcial que ha participado en la fase previa de preparación. Este encuentro ha de ser preparado con antelación y acordado con víctima y agresor, es importante preparar el espacio donde se va a producir este encuentro.

   La reparación del daño se realiza a través de un proceso de mediación, que aporta elementos a la persona agresora y a la agredida a través de la comunicación, en un espacio donde se expone la situación, y cada uno hace un esfuerzo por entender al otro, intentando llegar a la responsabilización mediante una experiencia constructiva, de aprendizaje y crecimiento mirando hacia el futuro y persiguiendo:

   ✓ En la persona agresora un proceso de responsabilización con el que ha de responder ante sí misma y ante los demás de sus actos y actitudes; se permite además la toma de consciencia de que sus actos tienen consecuencias para su persona y para el resto; supone una introspección, en la que la persona agresora reflexiona sobre su conducta, analiza los motivos y las circunstancias que le llevaron a su acción, así como las consecuencias en la persona agredida; se da salida a la culpa y permite que se restaure y se reconstruya su imagen, rescatando los aspectos sanos del individuo; un proceso de educación hacia la responsabilidad que fomenta el autocontrol y previene la reincidencia.

   ✓ Para tener éxito en el trabajo con la persona agresora debemos tener en cuenta en primer lugar, que esté dispuesto a conseguir abordar su culpa y fomentar el autocontrol, a reparar el daño, debe reflexionar sobre los hechos trabajando la capacidad de ponerse en el lugar de la víctima lo cual debería llevar a la toma de consciencia con la consiguiente responsabilización.

Asociación Coliseo
C/Marqués de Celada, 80. San Cristóbal de La Laguna, CP: 38202
Tfno: 922 03 26 90 - Fax: 822 61 48 63 – email: info@asociacioncoliseo.com

- ✓ Con respecto a la víctima supone un espacio de atención y escucha; un espacio de información; de contención; de reparación en la que se tiene en cuenta su dolor, su miedo y su ansiedad. Al igual que con la persona agresora el primer paso sería que la víctima se muestre dispuesta a que se produzca la reparación del daño, debemos conocer cómo se siente para solucionar alguno de los daños producidos a lograr conocer qué aspectos considera y siente necesarios de reparar, trabajaremos evitando la victimización, persiguiendo aliviar.

Se pueden señalar cinco medidas generales en el marco de la reparación:

a. Restitución.
b. Indemnización.
c. Rehabilitación.
d. Satisfacción.
e. Garantía de no repetición.

4.3.- ACTUACIONES POSTERIORES.

- Tramite de la agresión y notificación pertinente.
- Medidas educativas correctoras

5.- PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN.

5.1.- VALORACIÓN DE UN INCIDENTE VIOLENTO.

De cara a abordar las situaciones y valorar las actuaciones en cada uno de los casos de acciones de agresión mencionadas se tendrán en cuenta los siguientes indicadores:

En el caso de que el agresor o la agresora, sea un o una menor de edad, para valorar la gravedad habrá de tenerse en cuenta:

- La edad.
- El desarrollo físico en comparación con la persona agredida.
- Si existe o no Discapacidad en el agresor o agresora.
- El número de personas implicadas en la agresión.
- El motivo que generó la agresión o el intento de agresión.
- El daño producido.
- La reiteración del agresor o agresora.

Asociación Coliseo
C/Marqués de Celada, 80. San Cristóbal de La Laguna, CP: 38202
Tfno: 922 03 26 90 - Fax: 822 61 48 63 – email: info@asociacioncoliseo.com

- La actitud de la persona agresora.
- Estado compatible con el consumo de sustancias tóxicas.
- Trastorno mental previo.

En el caso de que el agresor sea un adulto:

- Familiar o allegado: Se considerará siempre agresión.
- Trabajadores o trabajadoras del centro: Se considerará siempre agresión.
- En caso de que el agresor o agresora, sea un o una menor es necesario tener presente si tiene edad penal, según la legislación vigente, y valorar si efectuar denuncia de la agresión, siempre desde el prisma educativo.
- Es importante que la toma de decisiones y la respuesta a una agresión se produzca de la forma más inmediata posible.

6.- ACTUACIONES ANTE SITUACIONES DE AGRESIÓN.

6.1.- ENTRE IGUALES MENORES DE EDAD.

ACTUACIÓN	PERSONA QUÉ ACTUA
1. Valorar el tipo de conducta, el contexto, la edad de la persona menor, tipo de daño producido, lesiones, reiteración.	EDUCADOR O EDUCADORA AUXILIAR EDUCATIVO.
2. Si hay lesión: CONSULTA MÉDICA (parte de lesiones).	EDUCADOR O EDUCADORA AUXILIAR EDUCATIVO.
3. COMUNICACIÓN DE INCIDENCIA según procedimiento más parte de lesiones.	EDUCADOR O EDUCADORA AUXILIAR EDUCATIVO.
4. Si no tiene edad penal o si teniéndola, se ha valorado que no procede denunciar, aplicar medidas educativas correctoras/consecuencia educativa o sanción según el RRI.	EDUCADOR O EDUCADORA, AUXILIAR EDUCATIVO Y DIRECCIÓN DEL CENTRO.
5. Reparación del daño.	EDUCADOR O EDUCADORA AUXILIAR EDUCATIVO.

Asociación Coliseo
C/Marqués de Celada, 80. San Cristóbal de La Laguna, CP: 38202
Tfno: 922 03 26 90 - Fax: 822 61 48 63 – email: info@asociacioncoliseo.com

6. Si tiene edad penal el agresor o agresora y hay parte de lesiones: DENUNCIA.	EDUCADOR O EDUCADORA, AUXILIAR EDUCATIVO O DIRECCIÓN DEL CENTRO.
7. Comunicación de la incidencia a la Entidad Pública dependiente del Centro de Protección, según procedimiento de incidencias.	EDUCADOR O EDUCADORA, AUXILIAR EDUCATIVO O DIRECCIÓN DEL CENTRO.

6.2.- ACCIONES AGRESIVAS DE LAS FAMILIAS DIRIGIDAS AL PERSONAL DEL CENTRO.

ACTUACIÓN	PERSONA QUÉ ACTUA
El agredido o agredida lo pone en conocimiento, por escrito, según modelo, de la Dirección del centro.	PERSONA AGREDIDA.
El agredido o agredida, si es necesario, acude a los Servicios Sanitarios: PARTE DE LESIONES	PERSONA AGREDIDA.
La persona agredida, formaliza la correspondiente denuncia en la Comisaría de Policía. Se Adjunta el Parte de Lesiones y se envía con obligatoriedad, una copia a la dirección del centro.	PERSONA AGREDIDA.
La Dirección del centro realiza un Informe de incidencia a la Entidad Pública dependiente del Centro de Protección y acordará con la misma, las acciones pertinentes de cara al incidente ocurrido (suspensión de visitas temporalmente, comparecencia en la Entidad Pública dependiente, …)	DIRECCIÓN DEL CENTRO

Asociación Coliseo
C/Marqués de Celada, 80. San Cristóbal de La Laguna, CP: 38202
Tfno: 922 03 26 90 - Fax: 822 61 48 63 – email: info@asociacioncoliseo.com

6.3.- ACCIONES AGRESIVAS DE MENORES AL PERSONAL DEL CENTRO.

ACTUACIÓN	PERSONA QUÉ ACTUA
El agredido o agredida lo pone en conocimiento, por escrito, según modelo, de la Dirección del centro.	PERSONA AGREDIDA
El agredido o agredida, si es necesario, acude a los Servicios Sanitarios: PARTE DE LESIONES.	PERSONA AGREDIDA
Se dará apoyo psicológico o emocional a la víctima. Si la víctima (Trabajador/Trabajadora precisara asistencia sanitaria, acudirá a la Mutua que tiene contratada la Asociación Coliseo, para su valoración y asistencia sanitaria). Para ello, lo pondrá en conocimiento de la Dirección del Centro, para su conocimiento, así como, para facilitarle la documentación necesaria que precisa para acudir a la Mutua.	
La persona agredida, formaliza, en caso de que así lo decida y el menor o la menor tenga edad penal, la correspondiente denuncia en la Comisaría de Policía. Adjunta el Parte de Lesiones. Se envía con obligatoriedad, una copia a la dirección del centro.	PERSONA AGREDIDA
Comunicación de la incidencia a la Entidad Pública dependiente del Centro de Protección, según procedimiento de incidencias.	DIRECCION DEL CENTRO
La Dirección del centro realiza un Informe Inicial de daños y del incidente acaecido recogiendo la declaración de la persona afectada, de los testigos, así como del agresor o la agresora.	DIRECCION DEL CENTRO

6.4.- ACTUACIONES DEL O DE LA TRABAJADORA TRAS UNA AGRESIÓN.

Las agresiones sufridas por el Personal de los Centros de Menores en el ejercicio de sus funciones si generan lesión, tienen la consideración de accidente de trabajo.

Asociación Coliseo
C/Marqués de Celada, 80. San Cristóbal de La Laguna, CP: 38202
Tfno: 922 03 26 90 - Fax: 822 61 48 63 – email: info@asociacioncoliseo.com

En caso de accidente grave se avisará de inmediato al 112, así como, a la Dirección del Centro.

Si un trabajador o trabajadora de un Centro de Menores, por accidente de trabajo, acude a la Mutua es conveniente que lleve cumplimentado por la Dirección del centro el "Volante de solicitud de asistencia", que deberá estar sellado y firmado.

Una vez atendido o atendida y realizadas todas las pruebas médicas que requiera su lesión, el o la médico de urgencias valorará si su situación clínica es compatible con su actividad laboral o si, por el contrario, no puede continuar trabajando. En el primer caso, le emitirá un parte de asistencia médica sin baja, teniendo que incorporarse a su trabajo. En el segundo caso, le emitirá un parte médico de baja en el que figurará la duración estimada que considere el facultativo y la fecha de la siguiente revisión médica. En ambos casos, los partes serán emitidos por duplicado: uno para el trabajador o trabajadora y otro para la empresa. En ningún caso, será validos los partes de reposo.

7.- BUENAS PRÁCTICAS.

Muchas de las situaciones de conflicto o agresividad que ocurren en los centros de menores, pueden abordarse de manera que se minimicen o incluso lleguen a evitarse los riesgos, siempre y cuando se actúe de la forma más conveniente y acorde a cada situación. También se ha de tener en cuenta el aspecto preventivo de esas situaciones.

Debemos partir de la perspectiva del buen trato trabajando sentimientos como la responsabilidad, la culpabilidad… el/la menor debe sentirse protagonista de su propia vida, sentirse querido, integrado, mirado, seguro y cuidado.

El entorno en el que se desarrollan los menores es muy importante y por tanto una parte que debemos cuidar creando entornos seguros. Los adultos somos los responsables de generar estos entornos seguros en los que el buen trato sea la base de relación entre las personas convirtiendo el afecto en vivencias de cuidado cotidiano, establecimiento de límites, construcción de redes de protección… todo ello ayuda a generar ambientes en los que la violencia no tiene lugar.

Las conductas agresivas suelen tener un trasfondo con base en los problemas de convivencia en el Centro de Protección, en la problemática familiar o una base en la característica personal del menor motivado por un desajuste emocional, es por ello, que debido a la situación cotidiana que se vive en los Centros de Acogimiento Residencial, exponemos de cara a ser valorado por los profesionales de intervención directa de los y las menores acogidos/as, para prever o adelantarse a posibles situaciones violentas, como modelo de prevención ante las citadas conductas:

Asociación Coliseo
C/Marqués de Celada, 80. San Cristóbal de La Laguna, CP: 38202
Tfno: 922 03 26 90 - Fax: 822 61 48 63 – email: info@asociacioncoliseo.com

QUIÉN	POSIBLES PROBLEMAS
De menores a Personal Educativo	Descortesía y malos modales. Desmotivación, desinterés y pasotismo escolar. Indisciplina, disrupción y conductas perturbadoras. Conductas agresivas y violencia Conductas antisociales. Conducta hiperactiva, impulsiva y negativista. Timidez y retraimiento.
De menores a menores	Enemistad. Conflictos personales. Falte de respeto. Violencia interpersonal. Bullying o acoso. Inhibición y pasividad. Timidez y retraimiento. Soledad y aislamiento. Rechazo y exclusión social. Ignorancia y negligencia. Racismo y xenofobia. Violencia de genero.
De Familias al Personal del Centro Del Personal del Centro a familias.	Carencia de relaciones. Falta de “contenido” de la relación, simple transmisión de información. Malas relaciones.

El objetivo de las buenas prácticas es presentar un conjunto de recomendaciones para llevar a cabo una “buena praxis” que facilite la intervención en diferentes escenarios.

8.- FORMACIÓN DEL PERSONAL DE ATENCIÓN DIRECTA.

Es importante adquirir competencias sobre la intervención en casos o situaciones de crisis. El personal de atención directa de los Centros de Protección recibe anualmente dentro del Plan de Formación de la Asociación Coliseo, una formación que contempla los siguientes temas, que mejoran la calidad del trabajo con los y las menores, así como, previenen situaciones de riesgos ante conductas disruptivas, así como accidentes laborales, entre los temas que recoge el Plan de Formación se encuentra:

- Intervención en crisis
- Habilidades sociales
- Resolución de conflictos

Asociación Coliseo
C/Marqués de Celada, 80. San Cristóbal de La Laguna, CP: 38202
Tfno: 922 03 26 90 - Fax: 822 61 48 63 – email: info@asociacioncoliseo.com

- Comunicación y asertividad
- Estrategias de intervención en situaciones conflictivas
- Educación Afectivo-Sexual (Programa de Educación Sexual en centros de Menores).

9.- BUENAS PRÁCTICAS CON MENORES.

En los últimos años ha habido un aumento continuado de menores en edad adolescente que ingresan en Centros de Menores por imposibilidad, por parte de sus padres, madres o cuidadores, de control de su conducta.

Es conveniente centrar estas buenas prácticas en la etapa de la adolescencia, dadas las características propias de este momento evolutivo, sin embargo, las técnicas propuestas pueden aplicarse en igual medida a todo tipo de menores en acogimiento residencial.
La adolescencia es una etapa fundamental en el desarrollo psicológico de una persona, en este periodo es cuando se forma su personalidad, se consolida la conciencia del yo, se afianza su identidad sexual y se forja su sistema de valores. La búsqueda de ese yo, con lleva, en la mayoría de las ocasiones, una actitud de oposición y rebelión.

Estas características de la adolescencia se complican cuando los y las menores salen de su entorno familiar y social e ingresan en un centro. Si a este momento de separación unimos también consumos o daño emocional intenso, la gestión de las emociones, por parte de los y las menores, se complejiza y aparecen la rabia, la desesperación y la frustración que pueden ir acompañadas, en algunos casos, de conductas violentas.

Establecer vínculos, e intentar conectar con los y las menores en los centros no resulta una tarea sencilla, debido por una parte a la movilidad del personal, temporalidad… y por otra a que los y las adolescentes en muchas ocasiones no se muestran receptivos o receptivas. Sin embargo, alcanzar una buena conexión es requisito indispensable que propiciará un adecuado ambiente. Aspectos que parecen irrelevantes con frecuencia posibilitan el desarrollo poco a poco de esos vínculos.

Para ello, es bueno tener en cuenta:

- Los y las menores buscan la seguridad en la comprensión y la confianza que les demuestran.

- Requieren a menudo que sean sinceros con ellos y ellas, que les contesten a sus preguntas, que les reciban bien y que les atiendan.

- Es importante que se tomen en cuenta sus palabras, sus problemas, sus actividades. Y que se le anime y se le felicite.

- Recibir apoyo incondicional y saber que tiene una persona con la que se puede contar y con la que poder hablar ante cualquier cosa que le suceda o le genere ansiedad o frustración.

- Trabajar desde una perspectiva preventiva: Optimizar la comunicación con niños, niñas y adolescentes, anticipando los estímulos que pueden ser desencadenantes para evitar dichas situaciones.

Asociación Coliseo
C/Marqués de Celada, 80. San Cristóbal de La Laguna, CP: 38202
Tfno: 922 03 26 90 - Fax: 822 61 48 63 – email: info@asociacioncoliseo.com

- Usar al grupo como instrumento para trabajar el incumplimiento de normas: analizar los hechos y buscar alternativas.

Es importante en el trabajo con menores y en la prevención de crisis, la organización de talleres y actividades relacionadas con la empatía, control de impulsos, mediación o resolución de conflictos donde se les haga participes tanto de la elección de actividad como de su aplicación.

De nada sirve obligar a un menor a participar en una actividad o taller que no quiere hacer y que lo realiza obligado, e igualmente tampoco será de utilidad realizar un taller de expresión y compresión de emociones con menores que apenas conocemos o apenas nos conocen. De ahí la importancia de alcanzar una buena relación y conectar con los y las menores.

Los talleres y actividades capacitan a los y a las menores con estrategias que, en principio, la mayoría carecen, les proporciona recursos de cómo deben reaccionar ante ciertas situaciones de conflicto. Entre los posibles talleres y actividades para trabajar con menores en el Centro de Protección se encuentran:

TÉCNICAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	
Talleres de rolplaying	· El educador o la educadora, plantea diferentes situaciones conflictivas, puede ser que haya pasado en el grupo realmente o una imaginaria. · Los y las menores actuarán en función del papel que les haya tocado interpretar. · El educador o la educadora, como guía, mostrará a los y a las menores cómo pueden abordar las situaciones que se plantean desde diferentes formas (agresiva, pasiva o asertiva) · Después se invita a los y a las menores a resolverlas con los recursos que se les ha proporcionado.
Dinámicas	· En el trabajo con dinámicas los y las participantes deben encontrar una solución a un conflicto que se plantea, ya sea por medio de la reflexión o debatiendo y cooperando. · Suelen resultar muy atractivas para los y las menores
Video- fórum	Algunos ejemplos de películas que abordan el tema son: · El Experimento (Das Experiment, 2001, Olivier Hirshbielgel) · ¿Y ahora, adónde vamos? (Nadine Labaki)

Asociación Coliseo
C/Marqués de Celada, 80. San Cristóbal de La Laguna, CP: 38202
Tfno: 922 03 26 90 - Fax: 822 61 48 63 – email: info@asociacioncoliseo.com

	· American History X (Tony Kaye) · El odio (Mathieu Kassovitz)
Talleres de relajación	Relajación progresiva de Jacobson: - Es un método de carácter fisiológico, está orientado hacia el reposo, siendo especialmente útil en los trastornos en los que es necesario un reposo muscular intenso. - El entrenamiento en relajación progresiva favorece una relajación profunda sin apenas esfuerzo, permitiendo establecer un control voluntario de la tensión distensión que llega más allá del logro de la relajación en un momento dado. Relajación Autógena de Schultz - Esta técnica tiene su base en la concentración en las sensaciones físicas de la persona que la practica a través de la relajación profunda.
Talleres de autoconocimiento emocional	Reconocer las emociones. Saber clasificarlas en positivas y negativas Aprender a expresarlas de la forma adecuada para nosotros y nuestro entorno. No reprimirlas, saber modularlas Reconocer los cambios fisiológicos que nos producen.
Dinámicas	Dinámicas grupales donde los y las menores pongan en común cómo reaccionan en situaciones de estrés o crisis.

9.1.- CUESTIONES A TENER EN CUENTA.

- Es conveniente que los y las menores, perciban las actividades como algo lúdico, no como una imposición.

- Alternar las actividades y talleres de habilidades sociales con actividades y talleres alternativos que ellos mismos propongan, contribuirá a que el aprendizaje en habilidades sociales resulte más efectivo.

- Se puede aprovechar la receptividad de los y las menores tras hacer una actividad elegida por ellos y ellas relacionada con la actividad física o los deportes, para a continuación enlazarla con una actividad de relajación.

- Las habilidades sociales no se pueden adquirir con actividades y talleres de un día, requieren una práctica diaria y un entrenamiento. Por ello la evaluación sobre la adquisición o no de esos hábitos, deberá continuar a lo largo del tiempo bajo la observación de sus educadores o educadoras de referencia del centro, que en

Asociación Coliseo
C/Marqués de Celada, 80. San Cristóbal de La Laguna, CP: 38202
Tfno: 922 03 26 90 - Fax: 822 61 48 63 – email: info@asociacioncoliseo.com

situaciones reales pueden observar el uso, o no de los recursos adquiridos y cómo abordan los y las menores las situaciones conflictivas.

- La intención de estos talleres y actividades es dotar a los y a las menores de un conjunto de estrategias y recursos que faciliten la convivencia en el centro y les ayuden a auto gestionarse en todas las situaciones que se puedan encontrar tanto en el grupo de convivencia como en el entorno inmediato.

Todas estas propuestas nos van a dar un perfil de los y las menores con los que estamos trabajando y facilitará en muchas ocasiones que nuestras intervenciones en situaciones de conflicto sean efectivas.

10.- BUENAS PRACTICAS ENTRE TRABAJADORES.

Es común que en la práctica diaria de nuestro trabajo surjan en ocasiones diferencias y estas diferencias cuando se producen de manera reiterada puedan desencadenar un conflicto.

Sin embargo, no hemos de olvidar que el personal de atención directa en los centros debe mostrarse como un modelo a seguir por los y las menores. Nuestro procedimiento a la hora de solventar un conflicto personal con otro trabajador u otra trabajadora va a poner de manifiesto nuestras capacidades

Cuando surgen conflictos entre los trabajadores y trabajadoras y no se solucionan de una forma cívica, no solo estamos atentando contra el correcto funcionamiento del centro, sino que, además, va a influir de manera directa sobre los y las menores.

Siempre que surja algún conflicto entre los trabajadores y trabajadoras, sea de mayor o menor importancia, lo más recomendable es buscar una mediación, contando con la intervención de una tercera persona, ajena al conflicto, que facilite la comunicación de las personas afectadas y sin tomar partido colabore en una aproximación de ambas posturas. La tercera persona más efectiva en estos procedimientos, siempre es la figura de la dirección del centro.

Cuando el conflicto, pese a la mediación, continúe sin resolverse y afecte al correcto desempeño de nuestro trabajo será la dirección del centro la que determinará las directrices a seguir, en función de la gravedad del mismo.

Se han de promover las medidas necesarias e incidir en la importancia de la formación del personal en cursos sobre trabajo en equipo, técnicas de mediación y comunicación asertiva.

Asociación Coliseo
C/Marqués de Celada, 80. San Cristóbal de La Laguna, CP: 38202
Tfno: 922 03 26 90 - Fax: 822 61 48 63 – email: info@asociacioncoliseo.com

ASOCIACIÓN COLISEO

ASOCIACIÓN COLISEO

WWW.ASOCIACIONCOLISEO.COM