



**PROTOCOLO DE
ACTUACIÓN
EN CENTROS DE
MENORES
ANTE AGRESIONES**



Principado de
Asturias

Consejería de
Derechos Sociales
y Bienestar

Resolución de 10 de febrero de 2021

Por la que se constituye un grupo de trabajo para elaborar un Protocolo de actuación en centros de menores ante agresiones

Presidenta

Dña. Marta del Arco Fernández, Jefa de la Sección de Centros de Menores

Integrantes

Dña. Loreto Suárez González, Educadora adscrita a la Sección de Familia.

Dña. Tatiana Rodríguez Sánchez, Directora de la Casa Infanto-Juvenil Villa Alegre.

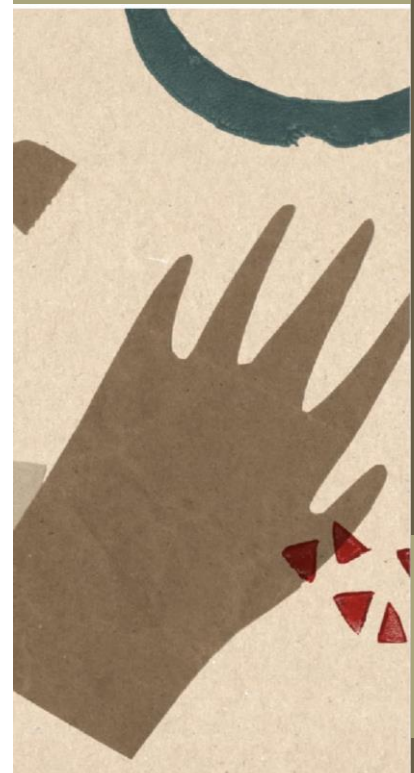
Dña. Ana María Redondo Corrales, Educadora adscrita a la Casa Infanta-Juvenil El Campillín.

Dña. Lucía Menéndez Gancedo, Auxiliar Educadora de la Casa Infanto-Juvenil Los Pilares.

Dña. Almudena Segurado Torres, Técnica del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales y experta en psicología aplicada al trabajo.

Dña. Oiga Gosende Castelao, representante sindical en el Comité de Seguridad y Salud de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar. Suplente, Dña. María Élide Vázquez Lorenzo.

Secretaria: Dña. Rocío Ruiz Fuertes, Asesora Técnica adscrita a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar.



INDICE

1	JUSTIFICACIÓN.....	4
2	OBJETIVO DEL PROTOCOLO-AMBITO DE ACTUACIÓN.....	5
2.1	Objetivo General.....	5
3	DEFINICIÓN DEL CONTEXTO DE PROTECCIÓN CENTROS DE MENORES.....	7
3.1	MARCO COMPETENCIAL:.....	7
3.2	MARCO LEGAL:.....	7
3.3	MARCO ORGANIZATIVO:.....	7
3.4	Contenido del acogimiento residencial:.....	11
4	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	12
4.1	Definición de violencia.....	12
4.2	Definición de agresión.....	13
4.3	Elementos que caracterizan una agresión y la gravedad de la misma:.....	13
5	MARCO NORMATIVO.....	15
5.1	NORMATIVA DE MENORES.....	15
5.1.1	Marco jurídico internacional.....	15
5.1.2	Marco jurídico estatal.....	16
5.1.3	Marco jurídico del Principado de Asturias.....	17
5.2	NORMATIVA LABORAL.....	18
5.3	General.....	18
5.4	Normativa del Principado de Asturias:.....	20
6	ABORDAJE DE SITUACIONES.....	21
6.1	ESTRATEGIAS PREVENTIVAS.....	21
6.1.1	ESTRATEGIAS PREVENTIVAS ANTE UN RIESGO DE AGRESIÓN- PREVENCIÓN PRIMARIA.....	22
6.2	ESTRATEGIAS EDUCATIVAS GENERALES DE INTERVENCIÓN- PREVENCIÓN SECUNDARIA.....	23
6.2.1	DESPLIEGAR ESTRATEGIAS EDUCATIVAS DE CONTENCIÓN EMOCIONAL:.....	23
6.2.2	PAUTAS DE ACTUACIÓN CUANDO SE ESTÁ PRODUCIENDO UNA AGRESIÓN.....	23
6.2.3	PAUTAS DE ACTUACIÓN DESPUÉS DE QUE SE HAYA PRODUCIDO UNA AGRESIÓN.....	23

6.3	ACTUACIONES POSTERIORES	25
7	PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN.....	26
7.1	VALORACIÓN DE UN INCIDENTE VIOLENTO.....	26
7.2	ACTUACIONES ANTE SITUACIONES DE AGRESIÓN	27
7.2.1	ENTRE IGUALES MENORES DE EDAD.....	27
7.3	VALORAR TRASLADO CENTRO:.....	28
7.4	ENTRE EL PERSONAL	28
7.5	ACCIONES AGRESIVAS DE LAS FAMILIAS DIRIGIDAS AL PERSONAL DEL CENTRO.....	29
7.6	ACCIONES AGRESIVAS DE LAS FAMILIAS DIRIGIDAS OTROS U OTRAS MENORES DEL CENTRO Y A SUS PROPIOS HIJOS O HIJAS (*).....	31
7.7	ACCIONES AGRESIVAS DE MENORES AL PERSONAL DEL CENTRO.....	32
7.8	ACCIONES AGRESIVAS DEL PERSONAL DIRIGIDAS A LOS Y A LAS MENORES.....	33
7.9	ACTUACIONES DEL O DE LA TRABAJADORA TRAS UNA AGRESIÓN	34
7.10	ACTUACIONES DE INFORMACIÓN A LOS MENORES	35
8	BUENAS PRÁCTICAS.....	36
8.1	FORMACIÓN DEL PERSONAL DE ATENCIÓN DIRECTA	37
8.2	BUENAS PRÁCTICAS CON MENORES.....	38
8.3	CUESTIONES A TENER EN CUENTA.....	42
8.4	BUENAS PRACTICAS ENTRE TRABAJADORES	43
9	BIBLIOGRAFÍA.....	44
10	ANEXOS	46
10.1	LA MUTUA: IBERMUTUA.....	46
10.1.1	Red de Centros de Ibermutua:	47
10.2	MODELO COMUNICACIÓN DE AGRESIONES	49
10.3	LIBRO REGISTRO DE INCIDENCIAS	50
10.4	TALLERES Y ACTIVIDADES ALTERNATIVOS.....	51
10.5	PROTOCOLO VISITAS	52
10.6	HOJA COMUNICACIÓN DE INCIDENCIA	54

1 JUSTIFICACIÓN

Este Protocolo de Actuación ante Agresiones en los Centros de Protección de Menores del Principado de Asturias 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 OBJETIVO DEL PROTOCOLO-AMBITO DE ACTUACIÓN

2.1 Objetivo General

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

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.
- 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 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 públicos de todos los Cuerpos, Escalas y Categorías y comprende tanto al Personal fijo como temporal que presta sus servicios en los Centros de Menores de Titularidad Pública del Principado de Asturias:

- Grupo de urgencia 0 a 3 años- Oviedo
- C.I.J. “Los Pilares” - Oviedo
- C.I.J. “El Campillín” -Oviedo
- C.I.J. “Colloto” -Colloto
- C.I.J. “El Humedal” -Gijón
- C.J.I. “Villa Paz” -Gijón

- C.I.J. “Villa Alegre” -Avilés
- Centro Miraflores: Centro de Protección Específico para Menores con Problemas de Conducta (regulado por la Ley Orgánica 8/2015) –Noreña

Cuando el personal implicado sea de una contrata de servicios se estará a lo establecido en el contrato suscrito.

En el caso de entidades concertadas aplicarán el Protocolo en lo referido a menores, adaptando las actuaciones en relación al Personal de acuerdo a los términos de los conciertos suscritos en cada caso".



3 DEFINICIÓN DEL CONTEXTO DE PROTECCIÓN CENTROS DE MENORES

Los Centros de Menores son espacios de convivencia donde se asume de forma temporal el cuidado y la educación de niñas, niños y adolescentes, sobre los que se ha adoptado alguna medida de protección de las contempladas en el artículo 172 del Código Civil, con los objetivos de proporcionar un ambiente seguro, favorecer la adaptación e integración del menor en los distintos contextos y ejercer las funciones inherentes a la guarda en un marco de protección y convivencia en el que se garantice los derechos de los y las menores.

Centros en los que además se establece una relación directa con las familias y allegados de los menores que se encuentran acogidos.

Para hablar de los Centros de Menores es necesario contextualizarlos en un marco legal, competencial y organizativo.

3.1 MARCO COMPETENCIAL:

EL Estatuto de Autonomía del Principado de Asturias atribuye competencias plenas en Protección de Menores. Estas competencias se desarrollan por la CONSEJERÍA DE DERECHOS SOCIALES Y BIENESTAR. INSTITUTO ASTURIANO PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL A LA INFANCIA Y A LAS FAMILIAS. SECCIÓN DE CENTROS DE MENORES.

3.2 MARCO LEGAL:

- Ley de Principado de Asturias 1/1995 de Protección del Menor
- Capítulo décimo del Alojamiento en Centros
- Ley Orgánica 1/1996 de Protección Jurídica del Menor (Modificada por la Ley 26/2015 de Modificación del Sistema de Protección a la Infancia y a la Adolescencia y la Ley Orgánica 8/2015 de Modificación del Sistema de Protección a la Infancia y a la Adolescencia). Artículo 21
- La Ley orgánica 8/2021 de Protección a la Infancia y Adolescencia frente a la Violencia

3.3 MARCO ORGANIZATIVO:

- Proyecto Marco de Centros de Menores, Resolución 10 de mayo de 2002, regula la atención residencial por programas en función de las características y necesidades de los menores.
- Decreto 48/2003, de 5 de junio, que aprueba el reglamento sobre normas de Régimen Interior de centros de Alojamiento de Menores

- Resolución de 14 de noviembre de 2014 de la Consejería de Bienestar Social por el que se aprueba el programa Operativo de Centros de Menores. Donde entre otros objetivos, se establece la reorganización del sistema de trabajo en los centros, que se llevará a cabo de acuerdo con los diferentes programas de atención residencial que se definen en el mismo.
- La Ley del Principado de Asturias 1/1995 de Protección del Menor define la medida de alojamiento en su artículo 60:

“El alojamiento en centros es una medida de protección derivada de la asunción de la tutela por la Administración del Principado de Asturias o de la guarda sobre el menor, y consiste en alojarlo en un centro o institución pública o colaboradora adecuada a sus características con la finalidad de recibir la atención y formación necesarias” (artículo 60.1). “La medida (...) se adoptará (...) por la Administración del Principado de Asturias o por la autoridad judicial en los casos en que legalmente proceda, durante el tiempo estrictamente necesario y cuando el resto de las medidas de protección devengan inviables, insuficientes o inadecuadas” (artículo 61.1). Y en su Artículo 62 establece el Contenido de la medida:

1. Mediante esta medida se ejercen las funciones inherentes a la guarda y se garantizan los derechos del menor, con el objetivo de favorecer su desarrollo personal y su integración social.
2. A tal fin, el personal educativo del centro elaborará, a su ingreso, un proyecto socioeducativo individualizado con objetivos a corto, medio y largo plazo.

Los objetivos de la atención residencial son:

- Ejercer las funciones inherentes a la guarda en un marco de protección y convivencia que garantice los derechos de niños, niñas, adolescentes y jóvenes.
- Proporcionar un ambiente seguro en el que niños, niñas, adolescentes y jóvenes puedan satisfacer sus necesidades biológicas, cognitivas, afectivas y sociales, por medio de una atención personalizada que propicie su desarrollo integral.
- Favorecer la adaptación e integración de los menores en los distintos contextos sociales: familiar, residencial, escolar, laboral y comunitario.

El modelo de atención en los centros es un modelo basado en la persona, los y las menores, en la cobertura de sus necesidades (FELIX LÓPEZ) físicas, de seguridad, emocionales, sociales y cognitivas; en el respeto de los derechos de la infancia; y en la elaboración de un Plan Individualizado de Protección (PIP) para:

- Reincorporación familiar
- Preparación para la Vida Independiente
- Acogimiento o Adopción

Las intervenciones llevadas a cabo con las y los menores tendrán carácter educativo y fomentarán el desarrollo de sus competencias y para ello el instrumento técnico de los educadores y las educadoras es el Proyecto Educativo individualizado (PEI) instrumento en el que especifica la intervención que se realizará con cada menor, contemplará los objetivos de trabajo propuestos, las estrategias de intervención y el sistema de evaluación.

La planificación del trabajo habrá de tener en cuenta los indicadores comportamentales que las y los menores pueden presentar en relación al tipo de maltrato recibido por parte de sus padres, madres o personas cuidadoras y (ARUABARRENA, DE PAUL Y TORRES, 1994) así:

NEGLIGENCIA	<i>Participa en acciones delictivas, vandalismo, prostitución, drogas y alcohol. Pide o roba comida. Pocos hábitos de estudio o de asistencia a clase. Dice que no hay nadie que lo cuide</i>
MALTRATO FISICO	<i>Cauteloso con respecto al contacto con el adulto. Se muestra aprensivo o alterado cuando otros niños o niñas lloran. Muestra conductas extremas: agresividad o rechazo extremo. Parece tener miedo a sus padres</i>
MALTRATO EMOCIONAL	<i>Parece extremadamente complaciente, pasivo, nada exigente. Inhibido en el juego. Es extremadamente agresivo, exigente o rabioso. Muestra conductas extremadamente adaptativas, que son o bien demasiado «de adultos (ej.: hacer el papel de padre de otros niños o demasiado infantiles (ej.: mecerse constantemente, chuparse el pulgar, enuresis). Retrasos en el desarrollo físico, emocional e intelectual Intentos de suicidio</i>
ABANDONO EMOCIONAL	<i>Retraso de crecimiento y bajo peso. Retraso psicomotor. Retraso intelectual y cognitivo. Trastornos en la expresión y lenguaje. Trastornos en la regulación de esfínteres. Falta de sonrisa y apatía. Facciones avejentadas. En niños o niñas más mayores: Síntomas depresivos. Desconexión afectiva. Síntomas ansiosos y compulsivos. Trastornos psicósomáticos. Conductas antisociales.</i>
ABUSO SEXUAL	<i>Parece reservado, rechazante o con fantasías o conductas infantiles, incluso puede parecer retrasado. Ansiedad, fobias. Tiene escasas relaciones con sus compañeros. Comete acciones delictivas o se fuga. Manifiesta conductas o conocimientos sexuales extraños, sofisticados o inusuales a su edad.</i>
INCAPACIDAD DE CONTROL DE LA CONDUCTA	<i>Escasez o ausencia de hábitos de comida, se sueño, de estudio. Conductas antisociales. Síntomas depresivos. Participa en acciones delictivas, vandalismo, prostitución, drogas y alcohol.</i>

Teniendo en cuenta la atención y las características de los y las menores y en su caso sus necesidades específicas, se define el PROGRAMA DE ATENCIÓN RESIDENCIAL como una serie de actuaciones de carácter educativo destinadas a proporcionar a un menor o una menor, un contexto protector que responda a sus necesidades de desarrollo en las siguientes modalidades:

1.1. PROGRAMA GENERAL:

Acogimiento residencial para menores de tres a dieciocho años.

1.1.1. Preparación para la Vida Independiente

1.2. PROGRAMA DE NECESIDADES ESPECIALES:

1.2.1. Acogimiento residencial para menores con discapacidad, para menores que por su grado de discapacidad requieran de intervenciones especializadas y cuidados directos y permanentes.

1.2.2. Acogimiento residencial para menores con problemas de adaptación a la norma, con comportamientos disruptivos que ponen en riesgo su integridad personal y su incorporación social.

1.2.3.: Acogimiento residencial para menores extranjeros no acompañados.

Para menores extranjeros no acompañados que llegan a Asturias sin ningún adulto responsable, bajo las modalidades de:

- Atención Inmediata y media estancia
- Preparación para la Vida Independiente

1.3. PROGRAMA DE TRANSICIÓN A LA VIDA ADULTA:

para aquellos y aquellas menores, que estando en acogimiento residencial cumplen la mayoría de edad, no tienen apoyos sociofamiliares y tienen un proyecto de vida tal y como establece la Ley Orgánica 1/1996 de 15 de enero, de protección Jurídica del menor de Modificación del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

3.4 Contenido del acogimiento residencial:

- Ejercicio de la guarda a través de la dirección del centro.
- Representación legal de los y las menores acogidos y acogidas.
- Garantizar los derechos de los y las menores mediante la realización un Proyecto Educativo Individualizado, que persiga el bienestar del menor y de la menor, su desarrollo físico, psicológico, emocional, social y educativo en el marco del Plan Individualizado de Protección.
- Cobertura de necesidades básicas: Alojamiento, alimentación, sueño, higiene y vestido.
- Cobertura médico-sanitaria completa que se realizará, preferentemente, mediante los recursos del sistema público de salud, recabando en caso de que la atención sea privada, aquellos informes que sean necesarios y que así lo justifique
- Cobertura de necesidades formativas: adaptando la escolarización a las necesidades de cada menor procurando, en caso de ser necesario, los apoyos precisos, orientar en el formación profesional o universitaria.
- Cobertura de necesidades sociales: participación en actividades comunitarias, extraescolares, participativas, información y acceso a las mismas, acceso a las TIC, actividades de ocio y tiempo libre.
- Cobertura de necesidades emocionales: apoyo, acompañamiento, autonomía, límites y Contención emocional
- Garantizar la participación en la vida del centro
- Garantizar el respeto por su identidad sexual
- Garantizar la participación en la toma de decisiones que afecten a su vida.
- Cobertura de necesidades familiares: historia de vida, relaciones familiares positivas.

Por lo que nos encontramos en un contexto donde se desarrolla una intervención y un trabajo directo tanto con los y las menores como con sus familias. Y donde las visiones tanto de los y las menores como de las familias, en ocasiones, pueden entrar en conflicto con la labor educativa y la intervención que se desarrolla dentro del centro de protección.

El personal que presta servicio en los centros es:

- Dirección
- Personal de Atención directa
- Personal de Servicios Generales

En todos los Centros existirá un PROTOCOLO DE VISITAS para informar a todas las familias y personas que tengan autorización de visitas las condiciones en las que estas han de realizarse y los motivos por lo que podrán ser suspendidas

4 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

4.1 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:

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 (LOPVI) especifica 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".

4.2 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.
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.

4.3 Elementos que caracterizan una agresión y la gravedad de la misma:

- El tipo de conducta:
 1. Componente físico violento: -, empujones, tirones de cabello, golpes, puñetazos, mordiscos, escupir, dar patadas, lanzar objetos, portazos, vejaciones y humillaciones
 2. Componente verbal violento: insultos, amenazas
 3. 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.



5 MARCO NORMATIVO

5.1 NORMATIVA DE MENORES

5.1.1 Marco jurídico internacional

- Declaración de los Derechos Humanos. Adoptada por la Asamblea General de Naciones Unidas el 10 de diciembre de 1948.
- Derechos del Niño de 20 de noviembre de 1959.
- Carta social europea Turín de 18 de octubre de 1961.
- Convenio de la Haya de 5 de octubre de 1961, sobre competencia de las autoridades y la ley aplicable en materia de protección de menores.
- Convención sobre los Derechos del Niño, aprobada por la Asamblea de Naciones Unidas el 20 de noviembre de 1989, y ratificada por el Estado Español el 30 de noviembre de 1990.
- Convenio Europeo sobre el ejercicio de los Derechos de los Niños, hecho en Estrasburgo, el 25 de enero de 1996.
- Carta europea de los Derechos del Niño, aprobada por el Parlamento Europeo en Resolución de 8 de julio de 1992.
- Convenio de la Haya de 29 de mayo de 1993, relativo a la protección del niño y a la cooperación en materia de Adopción Internacional y ratificado por España mediante instrumento el 30 de junio de 1995.
- Convenio europeo para la Protección de los Derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales.
- Convenio del Consejo de Europa para la protección de los niños y niñas contra la explotación y el abuso sexual.
- Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia sobre la mujer y la violencia doméstica.

5.1.2 Marco jurídico estatal

- Código Civil (arts. 154 a 180).
- Constitución española (arts. 20, 27 y 39).
- Ley 11/1981, de 13 de mayo, en materia de filiación, patria potestad y régimen económico del matrimonio.
- 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.
- Ley Orgánica 14/1999, de 9 de junio, de modificación del Código Penal de 1995 de protección a las víctimas de malos tratos y de la Ley de Enjuiciamiento Criminal.
- Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.
- Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, en su redacción dada por la Ley Orgánica 8/2000, de 22 de diciembre, por la Ley Orgánica 11/2003, de 29 de septiembre y, por la Ley Orgánica 14/2003, de 20 de noviembre, y por la Ley Orgánica 2/2009, de 11 de diciembre.
- Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de menores en su redacción dada por la Ley Orgánica 8/2006, de 4 de diciembre.
- Ley Orgánica 7/2000, de 22 de diciembre, de modificación de la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, y de la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la Responsabilidad Penal de los Menores, en relación con los delitos de terrorismo.
- Ley 36/2002, de 8 de octubre, de modificación del Código Civil en materia de nacionalidad.
- Ley Orgánica 9/2002, de 19 de diciembre, de modificación de la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, y del Código Civil, sobre sustracción de menores.
- Ley 42/2003, de 21 de noviembre, de modificación del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil en materia de relaciones familiares de los nietos con los abuelos.
- Ley 54/2007, de 28 de diciembre, de Adopción Internacional.
- Real Decreto 1774/2004, de 30 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores.
- Real Decreto 521/2005, de 13 de mayo, por el que se crea el Consejo Consultivo de Adopción Internacional.

- Real Decreto 557/2011, de 20 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, tras su reforma por Ley Orgánica 2/2009.
- Real Decreto 1110/2015 de 11 de diciembre, por el que se regula el Registro Central de Delincuentes Sexuales.
- Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia.

5.1.3 Marco jurídico del Principado de Asturias

- Estatuto de Autonomía del Principado de Asturias.
- Ley del Principado de Asturias 1/1995, de 27 de enero, de Protección del Menor.
- Ley 1/2003 de 14 de febrero de Servicios Sociales
- Ley del Principado de Asturias 3/2007, de 23 de marzo, de mediación familiar.
- Decreto 57/1995 del Principado de Asturias, de 30 de marzo, regula la composición y funcionamiento de la Comisión del Menor.
- Decreto del Principado de Asturias 5/1998, de 5 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de instituciones colaboradoras de integración familiar y de entidades colaboradoras de adopción internacional.
- Decreto del Principado de Asturias 46/2000, de 1 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de acogimiento familiar y de adopción de menores.
- Decreto del Principado de Asturias 48/2003, de 5 de junio, por el que se aprueba el Reglamento sobre normas de régimen interior de centros de alojamiento de menores.
- Decreto del Principado de Asturias 93/2005, de 2 de septiembre, de los puntos de encuentro familiar.
- Decreto del Principado de Asturias 10/2006, de 24 de enero, del Observatorio de la Infancia y la Adolescencia.
- Decreto del Principado de Asturias 62/2007, de 24 de mayo, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la condición de familia numerosa y la expedición y renovación del título que acredita dicha condición y categoría.
- Decreto del Principado de Asturias 43/2011, de 27 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de autorización, acreditación, registro e inspección de centros y servicios sociales.
- Decreto 174/2015, de 21 de octubre, por el que se regula la estructura, régimen interior y funcionamiento del Instituto Asturiano para la Atención Integral a la Infancia y a las Familias.

5.2 NORMATIVA LABORAL

5.3 General

La Constitución Española, (art.15) reconoce el derecho a la integridad física y psicológica de toda persona y encomienda a los poderes públicos, como uno de los Principios rectores de la política social y económica, velar por la seguridad y salud de los trabajadores (art.40.2).

En aplicación de este Principio, se promulgó la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (Ley 31/1995, de 8 de noviembre). Esta Ley es el marco normativo de referencia que regula en España la Prevención de Riesgos Laborales (PRL), junto con las disposiciones de desarrollo o complementarias y otras normas que contengan prescripciones técnicas relativas a esta materia (art.1).

Esta Ley y sus normas de desarrollo complementario serán también de aplicación para las Administraciones Públicas. La Ley de PRL tiene como objeto promover la seguridad y la salud en el trabajo (art.2), estableciendo el cuerpo básico de garantías y responsabilidades que posibilitan un adecuado nivel de protección de la salud de los trabajadores y trabajadoras frente a los riesgos derivados de las condiciones de trabajo (entre los cuales queda incluida la violencia en el trabajo). La Ley de PRL dispone que se constituirá un Comité de Seguridad y Salud en todas las empresas o centros de trabajo que cuenten con 50 o más trabajadores o trabajadoras (art.38).

Dentro del marco que sustenta -y exige- la actuación de la Administración Pública, en tanto que «empleador», frente a las situaciones de violencia que pueden sufrir los empleados y empleadas públicos en el trabajo, se destaca la siguiente normativa:

- El Convenio de la Organización Internacional del Trabajo (OIT en adelante) sobre discriminación y empleo de 1958 (núm. 111), en el que se establece que toda política o medida encaminada a combatir la violencia en el lugar de trabajo debería promover el trabajo decente y el respeto mutuo y promocionar la igualdad de trato entre hombres y mujeres.
- En el año 1971 se creó en España el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). Actualmente es el denominado Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST); es un ¡Error! Marcador no definido. del Gobierno de España que actúa como un órgano científico técnico especializado de la Administración General del Estado que tiene como objetivo el análisis y estudio de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, así como la promoción y apoyo a la mejora de las mismas, para conseguir una disminución de los riesgos laborales, accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.
- La NTP 489: Violencia en el lugar de trabajo, aborda la problemática de los comportamientos violentos de los que pueden ser víctimas las personas por razón de su trabajo. Las Notas Técnicas de Prevención (NTP) son guías de buenas prácticas y sus indicaciones no son obligatorias salvo que estén recogidas en una disposición normativa vigente.

- El Convenio OIT sobre seguridad y salud de los trabajadores de 1981 (núm. 155), dice que un medio ambiente seguro y saludable facilita un estado de salud físico y mental óptimo en relación con el trabajo, y contribuye a prevenir la violencia en el lugar de trabajo.
- La Ley General de Sanidad 14/1986, en su artículo 21, establece la necesidad de «promover la salud integral del trabajador».
- La Directiva 89/391/CEE de 12 de junio, relativa a la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud de los trabajadores y las trabajadoras en el trabajo.
- La Ley Orgánica 1/1992, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana, en su artículo 13, establece la necesidad de adoptar medidas preventivas y disuasorias en los contextos en los que sea necesario.
- El Código Penal español actual fue aprobado por la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal. Ha tenido modificaciones a lo largo de los años, siendo la última de las grandes reformas la producida en 2015. En sus diferentes artículos, sanciona conductas punibles que pueden encuadrarse en distintos incidentes que pueden sufrir las personas trabajadoras durante el ejercicio de su profesión o como consecuencia de ésta.
- El Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, expone en el artículo 1 que la prevención de riesgos laborales, como actuación a desarrollar en el seno de la empresa, deberá integrarse en su sistema general de gestión, comprendiendo tanto al conjunto de las actividades como a todos sus niveles jerárquicos, a través de la implantación y aplicación de un plan de prevención de riesgos laborales.
- El Real Decreto 2089/1999, de 30 de diciembre, traspa las funciones y servicios de la Administración del Estado en materia de seguridad e higiene en el trabajo al Principado de Asturias.
- El Acuerdo Marco Europeo sobre Acoso y Violencia en el lugar de trabajo, de diciembre de 2006, en el que representantes de los empresarios y empresarias y de los trabajadores o trabajadoras reconocen que las empresas deben tener una declaración clara e inequívoca de que el acoso y la violencia en el trabajo no serán tolerados, en la que se especifiquen los procedimientos a seguir cuando se presenten los casos.
- El Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público que reconoce expresamente el derecho de los empleados y empleadas públicos a recibir protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- El Convenio OIT sobre " la Eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo de 2019", (núm. 190) y la Recomendación (número 206) que lo acompaña, permite abordar la violencia y el acoso con un enfoque inclusivo. El Convenio se aplica a la violencia y el acoso que ocurren durante el trabajo, en relación con el trabajo o como resultado del mismo (art.3). Se reconoce el derecho de toda persona a un mundo del trabajo libre de violencia y acoso

(art.4.1), y establece la obligación de respetar, promover y asegurar el disfrute de este derecho (art. 4.2).

5.4 Normativa del Principado de Asturias:

- La Ley 4/2004, de 30 de noviembre, del Instituto Asturiano de Prevención de Riesgos Laborales, tiene por objeto regular la organización y el funcionamiento del Instituto Asturiano de Prevención de Riesgos Laborales.
- La Administración del Gobierno del Principado de Asturias, comprometida con el objetivo de garantizar la seguridad y la salud del personal de empleo público a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo, aprueba por Resolución de 21 de mayo de 2015, de la Consejería de Hacienda y Sector Público, el Plan de Prevención de Riesgos Laborales para la Administración del Principado de Asturias, sus organismos y entes públicos mancomunados. En el apartado 5 del Plan de Prevención de Riesgos Laborales (PRL) se especifica que la responsabilidad en materia de PRL es de toda la organización, especificando las funciones que, en esta materia, debe asumir cada uno de los integrantes de la organización.
- El Decreto 66/2017, de 4 de octubre, por el que se determinan los ámbitos de actuación de los Comités de Seguridad y Salud en la Administración del Principado de Asturias. En su artículo 1 se dispone que el Comité de Seguridad y Salud se constituye como órgano paritario y colegiado de participación destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la Administración del Principado de Asturias en materia de prevención de riesgos. En el artículo 2 se refleja que se constituirá un Comité de Seguridad y Salud (CSS) en cada una de las Consejerías en las que se estructura la Administración del Principado de Asturias. Los Centros de menores se encuadran en el CSS de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar.
- Resolución de 22 de diciembre de 2017, de la Consejería de Hacienda y Sector Público, por la que se aprueba el procedimiento del Plan de Prevención de Riesgos Laborales para la Administración del Principado de Asturias, PRO-37B: Procedimiento de Prevención y Gestión de la violencia externa, estableciendo las actuaciones a realizar en materia de PRL ante situaciones de riesgo vinculadas a violencia externa en el lugar de trabajo. Es aplicable al personal empleado de la Administración del Principado de Asturias, siendo su objetivo el control del riesgo psicosocial y los posibles daños derivados a la salud o la seguridad de los trabajadores y las trabajadoras.

6 ABORDAJE DE SITUACIONES

6.1 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

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

6.1.1 ESTRATEGIAS PREVENTIVAS ANTE UN RIESGO DE AGRESIÓN- PREVENCIÓN PRIMARIA

- Mantener la calma.
- Establecer una adecuada distancia de seguridad con la posible persona agresora.
- 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.
- Evitar escaladas de tensión tratando de no insistir inútilmente en conseguir un logro puntual que está generando el conflicto.
- Solicitar apoyo a otros profesionales del centro. Si la situación organizativa lo permite, evitar trabajar en solitario en situaciones que denoten riesgo.
- Evitar que la situación de conflicto se extienda al resto de menores.
- 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.
- Si la persona agresora aún está receptiva, (fase 1 racional) hacerle ver las consecuencias que podrían derivarse de sus acciones.

6.2 ESTRATEGIAS EDUCATIVAS GENERALES DE INTERVENCIÓN-PREVENCIÓN SECUNDARIA

6.2.1 DESPLEGAR ESTRATEGIAS EDUCATIVAS DE CONTENCIÓN EMOCIONAL:

- 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.
- 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 potencial persona agresora.
- 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 comportamiento, ni restar importancia a sus quejas. Usar los mensajes yo, para expresar nuestra disconformidad o desacuerdo.
- 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...)

6.2.2 PAUTAS DE ACTUACIÓN CUANDO SE ESTÁ PRODUCIENDO UNA AGRESIÓN.

- Protegerse, o proteger a la persona agredida tratado minimizar en lo posible daños físicos, separándose, si es posible, de la persona agresora.
- Realizar, si es pertinente, una inmovilización física personal.
- Contar con la intervención de otros profesionales para intentar detener la agresión.
- 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 de la dirección del centro.

6.2.3 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.
- 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.
 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
- 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:

1. Restitución.
2. Indemnización.
3. Rehabilitación.
4. Satisfacción.
5. Garantía de no repetición.

6.3 ACTUACIONES POSTERIORES

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

7 PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

7.1 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
- Discapacidad
- El número de personas implicadas en la agresión
- El daño producido
- La reiteración
- El género
- La actitud de la persona agresora
- Estado compatible con el consumo de tóxicos
- 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.

7.2 ACTUACIONES ANTE SITUACIONES DE AGRESIÓN

7.2.1 ENTRE IGUALES MENORES DE EDAD

Actuación	¿Quién?
1. Valorar el tipo de conducta, el contexto, la edad de la persona menor, tipo de daño producido, lesiones, reiteración	EDUCADOR O EDUCADORA AUXILIAR EDUCADOR O AUXILIAR EDUCADORA
2. Si hay lesión: CONSULTA MÉDICA PARTE DE LESIONES	EDUCADOR O EDUCADORA AUXILIAR EDUCADOR O AUXILIAR EDUCADORA
3. COMUNICACIÓN DE INCIDENCIA según procedimiento más parte de lesiones	EDUCADOR O EDUCADORA AUXILIAR EDUCADOR O AUXILIAR EDUCADORA
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 EDUCADOR O AUXILIAR EDUCADORA DIRECCIÓN
5. Reparación del daño	PERSONA EDUCADORA TUTORA
6. Si tiene edad penal el agresor o agresora y hay parte de lesiones: DENUNCIA	DIRECCIÓN
7. Comunicación de la denuncia al Instituto de Infancia según procedimiento de incidencias	EDUCADOR O EDUCADORA AUXILIAR EDUCADOR O AUXILIAR EDUCADORA
8. En su caso y ante la gravedad propuesta de traslado de centro	PERSONA EDUCADORA TUTORA DIRECCIÓN
9. Traslado de centro	

7.3 VALORAR TRASLADO CENTRO:

- ✓ Negarse a reparar el daño.
- ✓ Edad del agresor y víctima.
- ✓ Discapacidad.
- ✓ Reiteración.
- ✓ Gravedad de los hechos.
- ✓ Valoración del personal educativo sobre el daño infringido

7.4 ENTRE EL PERSONAL

Actuación	¿Quién?
El agredido o agredida lo pone en conocimiento, por escrito, según modelo, de la Dirección del centro	PERSONA AGREDIDA
La Dirección del centro lo traslada por escrito a la Dirección del Instituto Asturiano para la Atención Integral a la Infancia y a la Sección de Centros de Menores	DIRECCIÓN DEL CENTRO
La Dirección del centro realiza un informe inicial de daños recogiendo la declaración de la persona afectada y de los testigos	
Se dará apoyo psicológico o emocional a la víctima	
La víctima recibirá apoyo psicológico especializado a través de la Mutua u otros Servicios Sanitarios	
La Dirección del Instituto Asturiano para la Atención Integral a la Infancia lo traslada a la Secretaría General Técnica	IAAII
La secretaria general Técnica lo comunicará al Comité de Seguridad y Salud y al SPRL	SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA
La persona agredida valora la pertinente denuncia	PERSONA AGREDIDA
La Dirección registra el incidente en el REGISTRO	DIRECCIÓN DEL CENTRO

7.5 ACCIONES AGRESIVAS DE LAS FAMILIAS DIRIGIDAS AL PERSONAL DEL CENTRO

Actuación	¿Quién?
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	
La víctima recibirá apoyo psicológico especializado a través de la Mutua u otros Servicios Sanitarios	
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 Inicial con Propuesta de suspensión Cautelar de las visitas que remitirá a la Dirección del Instituto Asturiano para la Atención Integral a la Infancia y a la Sección de Familia.	DIRECCIÓN DEL CENTRO
La Sección de Familia propondrá la suspensión de visitas a la Letrada del Menor.	SECCIÓN DE FAMILIA
La Sección de Familia o la Letrada dará traslado a la Fiscalía de Menores	SECCIÓN DE FAMILIA O LETRADA
La Dirección del centro realiza un Informe Inicial de daños recogiendo la declaración de la persona afectada y de los testigos que remitirá a la Dirección del Instituto Asturiano para la Atención Integral a la Infancia y a la Sección de Centros de Menores.	DIRECCION DEL CENTRO
La Dirección del Instituto Asturiano para la Atención Integral a la Infancia remitirá el Informe inicial de daños a la Secretaría General Técnica	IAAII
La secretaria general Técnica lo comunicará al Comité de Seguridad y Salud y al SPRL	SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA
De resultar preciso la Secretaría General Técnica ofrecerá asesoramiento y/o apoyo jurídico a la víctima en los términos establecidos en el protocolo del SPRL	SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA

Este informe, en su caso se facilitará a la Policía la fase de instrucción

Comunicación de la agresión como accidente de trabajo a través del PRO-12A del Plan de PRL “Procedimiento de investigación de daños a la salud”	PERSONA AGREDIDA DIRECCIÓN DEL CENTRO
La Dirección registra el incidente en el REGISTRO	DIRECCION DEL CENTRO



7.6 ACCIONES AGRESIVAS DE LAS FAMILIAS DIRIGIDAS OTROS U OTRAS MENORES DEL CENTRO Y A SUS PROPIOS HIJOS O HIJAS (*)

(*) Dentro de estas se incluyen tanto las que se producen en el recinto del centro como las que se producen fuera del recinto (por la calle, en los centros escolares).

Actuaciones	¿Quién?
La educadora o el educador valorará la procedencia de acudir a los servicios sanitarios: PARTE DE LESIONES	EDUCADOR EDUCADORA 0
Se dará apoyo psicológico o emocional a la víctima	SERVICIOS SANITARIOS CORRESPONDIENTES
La dirección del centro formaliza la correspondiente denuncia en la Comisaría de Policía acompañada por la educadora que estaba presente. Adjunta el Parte de Lesiones	DIRECCION DEL CENTRO
La Dirección del centro realiza un Informe Inicial con Propuesta de suspensión Cautelar de las visitas que remitirá a la Dirección del Instituto Asturiano para la Atención Integral a la Infancia y a la Sección de Familia.	DIRECCION DEL CENTRO
La Sección de Familia propondrá la suspensión de visitas a la Letrada del Menor.	SECCIÓN DE FAMILIA
La Sección de Familia o la Letrada dará traslado a la Fiscalía de Menores	SECCIÓN DE FAMILIA O LETRADA
La Dirección del Centro traslada a la Dirección del Instituto Asturiano para la Atención Integral a la Infancia y a la Sección de Centros de Menores la denuncia interpuesta.	DIRECCION DEL CENTRO
En su caso se facilitará a la Policía en la fase de Instrucción el Informe realizado por la Dirección del Centro	

7.7 ACCIONES AGRESIVAS DE MENORES AL PERSONAL DEL CENTRO

Actuación	¿Quién?
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	
La víctima recibirá apoyo psicológico especializado a través de la Mutua u otros Servicios Sanitarios	
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
La Dirección del Centro traslada a la Dirección del Instituto Asturiano para la Atención Integral a la Infancia y a la Sección de Centros de Menores la denuncia interpuesta por la persona agredida.	DIRECCION DEL CENTRO
La Dirección del Instituto Asturiano para la Atención Integral a la Infancia lo traslada a la Secretaría General Técnica	IAAII
La Secretaria General Técnica lo comunicará al Comité de Seguridad y Salud y al SPRL	SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA
La Dirección del centro tras valorarlo con la persona educadora tutora propone, en su caso, el traslado de centro. Lo remite a la Sección de Familia y a la Sección de Centro	DIRECCION DEL CENTRO
La Sección de Familia o la Letrada dará traslado a la Fiscalía de Menores	SECCION DE FAMILIA
La Dirección del centro realiza un Informe Inicial de daños recogiendo la declaración de la persona afectada y de los testigos que remitirá a la Dirección del Instituto Asturiano para la Atención Integral a la Infancia y a la Sección de Centros de Menores.	DIRECCION DEL CENTRO
De resultar preciso la Secretaría General Técnica ofrecerá asesoramiento y/o apoyo jurídico a la víctima en los términos establecidos en el protocolo del SPRL	SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA
Comunicación de la agresión como accidente de trabajo a través del PRO-12A del Plan de PRL "Procedimiento de investigación de daños a la salud"	PERSONA AGREDIDA
	DIRECCION DEL CENTRO
La Dirección registra el incidente en el REGISTRO	DIRECCION DEL CENTRO

7.8 ACCIONES AGRESIVAS DEL PERSONAL DIRIGIDAS A LOS Y A LAS MENORES

Actuación	¿Quién?
La Dirección del centro realiza un Informe Inicial tomando declaración al menor o la menor, las personas testigos y realizará la propuesta correspondiente según el régimen sancionador del Convenio Colectivo	DIRECCION DEL CENTRO
La Dirección del Centro remite el Informe a la Dirección del Instituto Asturiano para la Atención Integral a la Infancia, a la Sección de Centros de menores y a la Secretaría General Técnica	DIRECCION DEL CENTRO

En todos los centros existirá un REGISTRO DE AGRESIONES

7.9 ACTUACIONES DEL O DE LA TRABAJADORA TRAS UNA AGRESIÓN

ACTUACIONES

1. 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.
2. En caso de accidente grave se avisará de inmediato al 112.
3. 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. El Volante se puede descargar de la página Web de Ibermutua.
4. Es importante conocer que si el personal trabajador necesita acudir a la Mutua y no le es posible llevar el Volante, sería conveniente que llevara algún documento identificativo: Tarjeta de la Seguridad Social, D.N.I., Carnet de conducir, ... En cualquier caso, recibirá asistencia sanitaria de la Mutua.
5. Para formalizar la asistencia sanitaria el personal trabajador se dirigirá al mostrador de Urgencias.
6. 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.
7. La asistencia sanitaria de la Mutua comprende la atención inmediata en el momento del accidente, las consultas sucesivas y la rehabilitación.
8. En los procesos asistenciales derivados de accidente de trabajo, la Mutua proveerá al trabajador de los medicamentos y productos sanitarios que se consideren necesarios para restablecer su salud.
9. Dentro de los Servicios Integrales de atención sanitaria laboral se encuentra la Unidad de Salud Mental. Los y las profesionales sanitarios que integran la Unidad son Psiquiatras y Psicólogos o Psicólogas

7.10 ACTUACIONES DE INFORMACIÓN A LOS MENORES

En anteriores apartados se ha descrito cómo proceder ante situaciones de agresión. La Ley Orgánica 8/2021 establece la necesidad de facilitar información sobre a quién pueden dirigirse los menores y las menores cuando han sido víctimas de una agresión en el centro. Por este motivo se establece necesario elaborar una recopilación de personas y organismos a los que se pueden dirigirse para dar a conocer que han sido víctimas de una agresión:

- La dirección del centro véase apartado 6.4
- Personal del centro véase apartado 6.4
- Técnica/o que gestiona el expediente de protección. Con esta información este realizará un informe con los datos recabados y dará traslado de este a la Sección de Centros y a la dirección del centro donde se encuentre alojado. Se realizarán las intervenciones reflejadas en el apartado 6.4 según corresponda.
- El defensor del pueblo: a través del teléfono 900 101 025

Correo electrónico registro@defensordelpueblo.es

(formulario disponible en <https://www.defensordelpueblo.es/viaje-oficial/asturias/>)

Saber cómo actúa el defensor del pueblo en estos casos o establecer protocolo de comunicación Teléfono del menor: 900 202 010

- Cuando el agresor sea un adulto (personal del centro) se informará a la dirección del centro, la cual una vez recibida la denuncia o queja y tras informar a la Jefa de la Sección de Centros, se realizará una prueba de credibilidad de testimonio en función de la cual se determinará si es necesario abrir investigación reservada o expediente disciplinario (capítulo IX Régimen Disciplinario) del convenio colectivo del personal laboral.

Debemos partir de que el menor acudirá a la persona que considere de confianza y protectora, es probable que en primera instancia acuda a la dirección del centro, aunque puede darse que la víctima prefiera contar con alguno de los organismos descritos anteriormente. En todo caso deberá elaborar un informe y seguir los pasos indicados en el punto 7.2

8 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 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. (Pepa Horno, 2012)

Las conductas agresivas suelen tener un trasfondo con base en los problemas de convivencia, por este motivo se ha considerado oportuno incorporar una adaptación del cuadro denominado "PROBLEMAS DE CONVIVENCIA EN EL CONTEXTO ESCOLAR (Monjas Casares, 2009) para adecuarlo a la realidad de los Centros de Protección, esta modificación consiste en el cambio de protagonistas, y refleja los posibles problemas que pueden originar situaciones de agresividad



QUIÉN	POSIBLES PROBLEMAS
Educadores/Educadoras-menores	Desmotivación del personal educador Falta de respeto, trato inadecuado abusivo a los menores o las menores Maltrato infantil institucional Ineficacia profesional y/o falta de liderazgo Estrés malestar: burnout
Menores-educadores/educadoras	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.
Educador/Educadora-educador/educadora	Malas o inadecuadas relaciones Carencia de relaciones Estrés y malestar docente Acoso laboral.
Menores-menores	Enemistad Conflictos personales Falta 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 género
Familias. educadores educadoras Educadores Educadoras-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.

8.1 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 deberá contar con una formación básica que contemple los siguientes temas:

- Intervención en crisis
- Habilidades sociales
- Resolución de conflictos

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

8.2 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 rebeldía.

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.

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



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

Se puede partir de una serie de DIMENSIONES CONDUCTUALES DE HABILIADES SOCIALES (CABALLO, 2002), que nos ayuden a “llegar” a los menores y las menores, para poder llevar a acabo un trabajo efectivo en esta área:

- Hacer cumplidos
- Aceptar cumplidos
- Hacer peticiones
- Expresar amor, agrado y afecto.
- Iniciar y mantener conversaciones.
- Defender los propios derechos.
- Rechazar peticiones
- Expresar opiniones personales incluido el desacuerdo
- Expresión justificada de molestia, desagrado o enfado.
- Solicitar cambios de conducta del otro.
- Disculparse o admitir ignorancia.
- Afrontar las criticas sobre la propia conducta

Es importante en el trabajo con menores y prevención de crisis es la organización de talleres y actividades relacionadas con la empatía, control de impulsos, mediación o resolución de conflictos donde se les haga partícipes 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 comprensión 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.

Estos 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:

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)
- American History X (Tony Kaye)
- El odio (Mathieu Kassovitz)



TÉCNICAS DE CONTROL DE IMPULSOS

Talleres de relajación	<p>Relajación progresiva de Jacobson:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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. <p>Relajación Autógena de Schultz</p> <ul style="list-style-type: none">- 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	<p>Reconocer las emociones.</p> <p>Saber clasificarlas en positivas y negativas</p> <p>Aprender a expresarlas de la forma adecuada para nosotros y nuestro entorno. No reprimirlas, saber modularlas</p> <p>Reconocer los cambios fisiológicos que nos producen.</p>
Dinámicas	<p>Dinámicas grupales donde los y las menores pongan en común cómo reaccionan en situaciones de estrés o crisis.</p>

8.3 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 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.
- Es importante alternar las actividades y talleres de habilidades sociales con actividades y talleres alternativos que ellos propongan, algunas ideas:
 - *Talleres o actividades relacionados con la música: Rap, temática de letras, baile...*
 - *Talleres o actividades relacionadas con la expresión plástica: grafitis, tatuajes...*
 - *Talleres o actividades sobre sexualidad (PROGRAMA DE EDUCACIÓN SEXUAL EN CENTROS)*
 - *Talleres o actividades acerca del consumo de drogas*

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.

8.4 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.
- 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.

9 BIBLIOGRAFÍA

Arce Fernández, I. (2017). Cuaderno recopilatorio de legislación relativa a menores de edad. Consejería de Servicios y Derechos Sociales del Principado de Asturias.

Allaire, B., & McNeil, R. (1983). Teaching patient relations in hospitals: The hows and whys. American Hospital Association.

Arruabarrena, M.I., De Paúl, J. y Torrés, B. (1996). El maltrato infantil: detección, notificación, investigación y evaluación. Programa para la mejora del sistema de atención social a la infancia (SASI). Ministerio de Asuntos Sociales.

Caballo, V. E. (2002). Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales (5ª ed.). Madrid: s.XXI.

Cornellà i Canals, J. y Llusent i Guillamet, A. (2014). Agresividad y violencia en el niño y el adolescente.

http://sepeap.org/wpcontent/upload/2014/02/Ps_inf_agresividad_violencia.pdf

BIBLIOGRAPHY \l 3082 Fernandez del Valle , J., Suárez Álvarez, Ó., Del Arco Fernández , M., Franco Vidal , A., Dios del Valle, R. D., Cofiño Fernández R., & Bravo Arteaga, A. (2007). Programa de Educación Sexual para los Centros de Menores de Asturias. Consejería de Vivienda y Bienestar Social. Gobierno del Principado de Asturias.

IBLIOGRAPHY Gimeno Navarro, M. Á., Marqués Marzal , A. I., y Climent Gas, D. (2014). Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en trabajadores del sector Centros de reforma juvenil y protección de menores. Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente UGT-CEC.

Glejer, C., Ciccarelli, A., Chomnalez, M., y Ricci, A. G. (2019). La incidencia de las emociones sobre los procesos de aprendizaje en niños, niñas y jóvenes en contextos de vulnerabilidad social. Voces De La Educación, (2), 113-128. HYPERLINK "<https://www.revista.vocesdelaeducacion.com.mx/index.php/voces/article/view/215>" <https://www.revista.vocesdelaeducacion.com.mx/index.php/voces/article/view/215>

González-Brigmardello, M. P. (2006). Intervención Psicológica en agresión: Técnicas, programas y prevención. Acción Psicológica, 4 (2), 83-105. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=344030758004>

Gutiérrez Carmona, M. y López, J.E. (2015). Autoconcepto, dificultades interpersonales, habilidades sociales y conductas asertivas en adolescentes. Revista española de orientación y psicopedagogía 26 (2), 42-58. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=338241632004>

Horno Goicochea, Pepa (2012). Un mapa afectivo: el viaje de la violencia al buen trato. Bora.

López Sánchez, F. (2008). Necesidades en la infancia y en la Adolescencia: respuesta familiar, escolar y social. Pirámide



Lorenz, K. (1978). Sobre la agresión, el pretendido mal. S. XXI de España, Editores.

March Ortega, R. (2020). Adolescentes violentos en recursos residenciales: una propuesta de intervención. RES, revista de Educación Social 31, 280-304.

Monjas Casares, M. I. (2009). Cómo promover la convivencia: Programas de Aserividad y Habilidades(PAHS). CEPE.

Secretaría de Salud Laboral UGT-Madrid, (2010). Protocolo: Violencia en el trabajo - Cuadernillo Informativo de PRL: "Con prevención, gánate la vida". UGT-Madrid.

BIBLIOGRAPHY \l 3082 Vallejo da Costa, R., Lafuente Pastor, V., y Ayerra Duesca, N. J. (2020). Marco jurídico de la seguridad y salud en el trabajo. Zaragoza: Prensas de la Universidad de Zaragoza.

Vélaz de Medrano Ureta, C., Alonso Sanz, C., Ferrandis Torres, A., Díez Sánchez, M., y García Segador, V. (2003.). El asesoramiento educativo para la resolución de problemas de los menores vulnerables o en conflicto social. Universidad Nacional de Educación a Distancia.

10 ANEXOS

10.1 LA MUTUA: IBERMUTUA

Qué se considera accidente de trabajo:

El artículo 156 del texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social (LGSS) determina que se entiende por accidente de trabajo toda lesión corporal que el trabajador sufra con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecute por cuenta ajena.

Por tanto, entre otros, tendrán consideración de accidentes de trabajo:

Las lesiones que sufra el trabajador durante el tiempo y en el lugar del trabajo.

Los que sufra el trabajador al ir o al volver del lugar de trabajo: "Accidente in itinere".

Las enfermedades o defectos, padecidos con anterioridad por el trabajador, que se agraven como consecuencia de la lesión constitutiva del accidente.

Las consecuencias del accidente que resulten modificadas en su naturaleza, duración, gravedad o terminación, por enfermedades intercurrentes, que constituyan complicaciones derivadas del proceso patológico determinado por el accidente mismo o tengan su origen en afecciones adquiridas en el nuevo medio en que se haya situado el paciente para su curación.

Características de las Mutuas:

Las Mutuas son asociaciones de empresarios, autorizadas por el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social (actualmente M^o de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones) como entidades colaboradoras en la gestión de la Seguridad Social. Carecen de ánimo de lucro.

La Mutua de los trabajadores de los Centros de Protección de Menores del Principado de Asturias es Ibermutua, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social N^o 274.

Prestaciones:

Entre otras, es objeto de la Mutua:

- La gestión de las prestaciones económicas y de la asistencia sanitaria, incluida la rehabilitación, comprendidas en la protección de las contingencias de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social, así como de las actividades de prevención de las mismas contingencias que dispensa la acción protectora.
- Se entiende por Contingencia: la materialización de un riesgo que provoca un estado de necesidad protegido por la Seguridad Social.
- Las Contingencias Profesionales se derivan, directa o indirectamente, del trabajo. Son los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales. También tienen la consideración de contingencias profesionales los riesgos durante el embarazo y durante la lactancia natural, porque su existencia está

asociada al desempeño de un puesto de trabajo concreto y fuera de él no habría riesgo.

- De acuerdo a la Orden TAS/2947/2007, de 8 de octubre, la Mutua debe suministrar a las empresas asociadas, sin coste adicional, el Botiquín de Primeros Auxilios y debe entregar con la periodicidad necesaria y razonable la reposición del contenido del mismo.

10.1.1 Red de Centros de Ibermutua:

En el caso de desconocer el Centro asistencial al que acudir se puede contactar con el teléfono 900.233.333, consultarlo en la página web www.ibermutua.es o a través de la App de Ibermutua.

En el Principado de Asturias la red de Centros asistenciales está formada por seis centros propios y nueve centros concertados.

Se destacan en Oviedo:

Ibermutua Asturiana. Centro Asistencial, Administrativo, Servicios Centrales.

C/. Julio Álvarez Mendo Nº 8. 33010 Oviedo.

Tlf. 985236350.

Horario: De lunes a viernes de 8 a 20 horas.

Clínica Asturias.

C/. Naranjo de Bulnes Nº 4-6. 33012 Oviedo

Tlf. 985119177

Horario: 24 horas.

Se destacan en Avilés:

Ibermutua Asturiana. Centro Asistencial, Administrativo.

Avda. de Alemania Nº 24. 33400 Avilés.

Tlf. 9855560093

Horario: De lunes a viernes de 8 a 15 horas.

Policlínica Rozona. Centro Asistencial.

Plaza Domingo Álvarez Acebal. 33401 Avilés.

Tlf. 985560776

Horario: De lunes a viernes de 15:15 a 20:30 horas

Sábados, domingos y festivos de 10:00 a 15:00 y de 16:00 a 19:00

Se destacan en Gijón:

Ibermutua Asturiana. Centro Asistencial, Administrativo.

C/ Domínguez Gil N°2. 33201 Gijón.

Tlf. 985357095

Horario: De lunes a viernes de 8 a 20 horas.

Hospital Begoña.

Avda. Pablo Iglesias N° 92. 33204 Gijón.

Tlf. 985367711

Horario: 24 horas

Se destaca en Siero:

Clínica Rodríguez Reguero

Calle PacitaVigil "La Guaxa" N° 6. 33510 .Pola de Siero.

Tlf. 985723344

Horario: De 9 a 13 horas y de 16 a 20 horas de lunes a viernes.



10.2 MODELO COMUNICACIÓN DE AGRESIONES

MODELO DE COMUNICACIÓN DE AGRESIONES	
1. DATOS DE LA PERSONA AGREDIDA	
NOMBRE Y APELLIDOS	
D. N. I.	
TELÉFONO	
2. DATOS DEL CENTRO DE TRABAJO	
NOMBRE DEL CENTRO	
DIRECCIÓN	
TELÉFONO	
PUESTO DE TRABAJO	
3. DATOS DEL INCIDENTE	
PERSONA QUE NOTIFICA LA AGRESIÓN	
LUGAR DONDE SE PRODUCE	
FECHA Y HORA	
DATOS DEL AGRESOR/ES	
TIPO DE AGRESIÓN	
BREVE DESCRIPCIÓN	
CONSECUENCIAS DEL INCIDENTE	<input type="checkbox"/> Lesiones <input type="checkbox"/> Atención Sanitaria <input type="checkbox"/> Baja Laboral
DOCUMENTACIÓN QUE APORTA	<input type="checkbox"/> Parte de lesiones <input type="checkbox"/> Denuncia <input type="checkbox"/> Otros (especificar)
ACTUACIONES LLEVADAS A CABO	

10.3 LIBRO REGISTRO DE INCIDENCIAS

LIBRO REGISTRO DE INCIDENCIAS						
CENTRO DE TRABAJO:						
AÑO: 2021						
Nº	FECHA	PERSONAS IMPLICADAS:		TIPO DE AGRESIÓN	CONSECUENCIA DE LA AGRESIÓN	ACTUACIONES REALIZADAS
		AGREDIDO O AGREDIDA	AGRESOR O AGRESORA			
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						

10.4 TALLERES Y ACTIVIDADES ALTERNATIVOS

NOMBRE	DESCRIPCIÓN
PROGRAMA "DOCE17"- OVIEDO	"DOCE17" es un proyecto de ocio educativo (del Ayuntamiento de Oviedo que ofrece actividades deportivas, culturales y lúdicas gratuitas. Dirigido a jóvenes con edades comprendidas entre los 12 y los 17 años.
ASOCIACIÓN JUVENIL "ABIERTO HASTA EL AMANECER" - GIJÓN	ABIERTO HASTA EL AMANECER es un programa de ocio basado en la educación en el tiempo libre mediante actividades deportivas y culturales de carácter socioeducativo durante las tardes y noches de los fines de semana.
"HOY SE SALE"- AVILÉS	"Hoy se sale": Ocio alternativo para Jóvenes entre 12 y 18 años.
TALLERES MUSICALES	Rap: creación de letras, baile Debates sobre temática de canciones y su influencia
VISUALIZAR TEMAS DE INTERÉS:	El rapero Arkano, seis chicos y chicas hablan sin tapujos de machismo y feminismo, bullying, sexo, drogas, redes sociales, culto a la imagen, autoridad y futuro.
ACTIVIDADES DEPORTIVAS	<ul style="list-style-type: none"> · Ejercicio al aire libre · Deportes · Juegos
SOBRE SEXUALIDAD (PROGRAMA DE EDUCACIÓN SEXUAL EN CENTROS)	<ul style="list-style-type: none"> · Video Fórum · Debates · Conocimientos (anticonceptivos. E.T.S...)
SOBRE CONSUMO DE DROGAS	<ul style="list-style-type: none"> · Video Fórum · Debates · Efectos y peligros
SOBRE REDES SOCIALES	<ul style="list-style-type: none"> · Coloquio · Debates

10.5 PROTOCOLO VISITAS

HOJA INFORMATIVA PARA LAS FAMILIAS

Si Usted tiene algún familiar alojado en el centro le conviene saber que es un centro de carácter abierto.

Para visitar o hacer salidas con un menor alojado en el centro es necesaria una autorización escrita. Este documento lo podrá solicitar en la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar.

Se acordará con los Educadores y Educadoras el horario y condiciones de las visitas. Se ruega avise con antelación si no puede acudir a una visita acordada.

La visita se realizará en las dependencias del centro adecuadas a tal efecto. Si la autorización contempla permisos de salida, la persona autorizada recogerá al menor o la menor en presencia del Educador o Educadora, se hará cargo de él durante la salida y lo entregará al educador o educadora a la hora acordada.

El máximo de personas que podrán acceder a la visita durante el mismo día y hora será de cuatro personas.

El personal Educador tendrá potestad para negar o finalizar la visita cuando aprecie alguna circunstancia que pudiera perjudicar al menor o la menor.

Está prohibida por ley la grabación de imágenes y audios dentro del centro.

No se permite acceso al recinto de perros u otros animales.

Tabaco: por Ley no está permitido fumar en el centro.

Dinero: en el centro el menor o la menor, tienen atendidas todas sus necesidades, por lo que se pide su colaboración para que no le entregue dinero. En el caso de que quiera darle algo de dinero, se ruega lo haga a través del personal Educador, para acordar con el menor o la menor, en qué lo gasta.

Comida y chucherías: no está permitido tener alimentos en las habitaciones, por lo que le pedimos que no le entregue comida ni chucherías. En el caso de que quiera darle algo, se ruega lo haga a través del personal Educador.

Objetos de valor: sólo nos haremos cargo de aquellos que sean entregados a los Educadores y educadoras para su guarda. Entregue al personal Educador los objetos y ropa que le traiga.

Llamadas de teléfono: podrá contactar telefónicamente con los menores y las menores y con su Educador o Educadora, con la periodicidad y en los horarios necesarios en cada caso.

Agradecemos su colaboración, ya que entendemos que es imprescindible que el equipo educativo y la familia trabajemos coordinadamente por y para el bien del menor.

Rogamos nos facilite:

- DNI, pasaporte o documento alternativo.
- Tarjeta sanitaria, nº de la Seguridad Social, Libro de Vacunaciones, informes médicos, tratamientos y medicación, información sobre alergias...
- Datos de escolarización y material escolar.
- Ropa y enseres personales.

Por último recuerde que el personal del centro no ha dado la orden de ingreso de los menores, nuestra función es atender a sus hijos e hijas o familiares en todas sus necesidades.

Muchas gracias

Contactos de interés para usted:

Consejería de Derechos Sociales y Bienestar. Sección de Familia.

C/ Luis Fernandez-Vega Sanz S/N (Edificio Asturcon) | 33005 Oviedo

Teléfono: 985 10 65 38. Fax: 985 10 97 22

10.6 HOJA COMUNICACIÓN DE INCIDENCIA

COMUNICACIÓN DE INCIDENCIA

DÍA	MES	AÑO	HORA

MENOR:**EXP:****EDUCADORA:****INCIDENCIA:****INTERVENCIÓN EDUCATIVA:**