

**Tornar a la portada**

En portada

## Detecció i gestió del risc de maltractament mitjançant el telèfon Infància Respon

*Marta Sadurní**Pilar Aldea Lacambra**Marc Pérez i Burriel**Anna Montes i Vallecillos*

La Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (d'ara endavant DGAIA) desenvolupa, des de 2006, un programa d'actuacions orientat a la creació de serveis que permeten detectar situacions de risc i desprotecció de futurs nadons o infants entre 0 i 17 anys, amb domicili a Catalunya o que s'hi trobin eventualment, i també notificar-les i actuar-hi. Aquestes mesures han de ser útils per prevenir que aquestes situacions esdevinguin un maltractament greu al menor.

Totes aquestes actuacions estan incloses en el projecte "Infància Respon", que consta de dues fases: en la primera, s'ha creat la Unitat de Detecció i Prevenció del Maltractament Infantil (UDEPMI), s'ha ampliat i modificat el telèfon de la infància (Infància Respon 900 300 777) i s'ha posat en marxa el Registre Unificat de Maltractaments Infants-Hospitals (RUMI-Hospitals), que permet la comunicació i el seguiment dels casos de presumptes maltractaments infantils detectats a tots els hospitals del sistema sanitari català. En la segona fase, es crearà la web <http://infanciarespon.gencat.cat>, portal que donarà accés a la totalitat del RUMI, i el Mòdul de suport a la gestió del risc (MSRG) per prevenir i detectar els maltractaments d'infants i adolescents, i fomentar la seva participació, la dels professionals de diferents àmbits (salut, educació, cossos de seguretat i serveis socials) i la ciutadania en general en la construcció del sistema de polítiques d'infància i adolescència de Catalunya.

Tots aquests serveis han de permetre enregistrar els possibles maltractaments detectats seguint unes mateixes pautes d'observació, aglutinar la informació necessària i millorar l'eficàcia en el procés de detecció i prevenció del risc de maltractament.

Dins d'aquest marc, es va formalitzar l'any 2009 i el 2010 la col·laboració entre el Laboratori de Vincle Afectiu de la Universitat de Girona i la UDEPMI centrada en el telèfon de la infància (Infància Respon 900 300 777). Aquest és un servei públic d'atenció telefònica permanent creat per prevenir i detectar els maltractaments infantils. És un servei exclusivament telefònic, permanent i gratuït, que està operatiu les 24 hores del dia els 365 dies de l'any i dona servei a tot Catalunya, ja que està connectat i vinculat directament a la UDEPMI de la Direcció General d'Atenció a la Infància. El Departament de Benestar Social i Família n'és el titular i actualment la gestió està delegada a una entitat ubicada a la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA).

L'objectiu principal del projecte ha consistit a dotar els tècnics del telèfon de la infància i de la Unitat de Detecció i Prevenció de Maltractaments Infantils (UDEPMI) d'eines que millorin la detecció i la gestió dels casos de maltractament denunciats pels ciutadans mitjançant aquest servei. D'entre els objectius que es varen fixar en destaquen els següents:

- 1. Proporcionar un protocol de resposta** perquè els tècnics que atenen el telèfon sàpiguen com han d'actuar en els casos següents:
  - Com rebre les demandes dels ciutadans i respondre-les d'una manera ràpida i precisa.
  - Com detectar les situacions de risc i maltractament que afectin infants i adolescents que viuen a Catalunya.
  - Com destriar de manera ràpida i eficaç les denúncies per maltractament d'altres necessitats d'informació o suport que sol·liciti el ciutadà per telèfon.
  - Com facilitar informació d'ajuda i donar suport al ciutadà.

- Com gestionar de manera tècnica les emocions expressades pel ciutadà (por, ansietat, indefensió, enuig, etc.).
- Com aconseguir que el ciutadà quedi satisfet amb l'atenció dels tècnics i amb l'ajuda rebuda dels organismes de la Generalitat.

2. **Dissenyar una llista de control** (*check list*) per detectar i gestionar situacions de risc i maltractament infantil. Aquesta llista ha de preveure els punts que es detallen a continuació:

- Determinar les preguntes que el tècnic ha de fer al ciutadà per enregistrar els fets de la manera més completa possible.
- Concretar les situacions de risc i el tipus de maltractament que pateix l'infant.
- Enregistrar observacions sobre l'infant que permetin fer-se una idea de com els fets que viu afecten el seu comportament i la seva salut mental.
- Fer preguntes rellevants sobre els progenitors/cuidadors i el context de vida de l'infant o adolescent.
- Homologar totes les observacions fetes amb el codi utilitzat en el Mòdul de gestió del risc i el Registre Unificat de Maltractament Infantil.
- Valorar la coherència o incoherència dels relats.

3. **Crear una aplicació informàtica** que permeti fer les actuacions següents:

- Enregistrar de manera sintetitzada els fets narrats pel ciutadà.
- Enregistrar els fets amb un codi homologat al Mòdul de gestió del risc, al Registre Unificat de Maltractament Infantil i al SINI@ (Sistema d'informació de la infància i l'adolescència).
- Valorar la gravetat de la situació segons els paràmetres utilitzats en el RUMI.
- Elaborar un informe per facilitar als tècnics de la UDEPMI la presa de decisions.
- Anotar les dades facilitades pel ciutadà sobre els serveis o professionals que intervenen en el cas, abans o després de la trucada.
- Orientar la tasca complementària de contacte amb determinats serveis o professionals necessària per contrastar la informació obtinguda per telèfon.

4. **Elaborar un programa de formació** per als tècnics que atenen el telèfon Infància Respon perquè apliquin les actuacions esmentades en la seva tasca professional i assoleixin els objectius establerts.

## PROCEDIMENT ACTUAL

Quan es rep una trucada al telèfon de la infància, se segueixen els passos següents:

1. Un tècnic atén la trucada, enregistra les dades de l'interlocutor i determina el tipus de consulta.
2. Si es tracta d'una sol·licitud **d'informació general o assessorament**, el mateix tècnic que atén el ciutadà dóna assessorament i informació o resol la consulta, o bé la deriva, si escau, al Servei d'Orientació i Mediació de la Infància i de l'Adolescència (SOMIA). Caldrà que empleni la fitxa corresponent, registri la demanda i la resposta.
3. Si es tracta d'una **situació de risc o maltractament infantil**, el tècnic ha d'enregistrar les dades, la situació detectada i traspasar la demanda a la UDEPMI perquè gestioni i atengui el cas.
4. El professional de la UDEPMI atén cada cas enregistrat, consulta i controla el Registre Unificat de Maltractaments Infants i el Sistema d'informació de la infància i l'adolescència. També es comunica amb altres ens institucionals de salut, justícia, educació i seguretat, i les coordina per donar una resposta ràpida i experta davant el maltractament infantil.
5. Finalment, s'apliquen les mesures valorades en cada cas i es tramita l'expedient de l'infant corresponent. Aquest tràmit suposa: activar els mecanismes adients de protecció en cada supòsit, d'acord amb la situació detectada i els serveis; activar els equips de valoració del maltractament infantil (EVAMI) i els altres equips especialitzats, com ara els equips d'atenció a la infància i l'adolescència (EAIA), els equips tècnics dels centres d'acolliment (CA) i els serveis socials en funció de la valoració dels indicadors que s'hagin fet constar i la gravetat de la situació de risc o de desemparament detectats.

## DESCRIPCIÓ DE LES EINES QUE S'HAN ELABORAT

**Protocol de resposta per detectar i gestionar les situacions de risc o maltractament mitjançant el telèfon Infància Respon**

L'objectiu principal d'aquest protocol és proporcionar una eina que millori la detecció i gestió de les denúncies i informacions proporcionades pels ciutadans en relació amb possibles maltractaments soferts per infants i adolescents que viuen a Catalunya o hi estan transitòriament.

D'acord amb aquest objectiu, l'eina ha de proporcionar una guia perquè el professional pugui fer l'escolta activa i obtenir una informació tan precisa com sigui possible de les situacions de risc i maltractament que pot estar patint un infant. Aquesta no és una tasca fàcil, ja que en el relat de la persona atesa poden concórrer diferents intencions i necessitats, per tant, el professional haurà de destriar les informacions rellevants referents al menor d'aquelles altres necessitats de suport i orientació emocional manifestades d'una manera conscient o inconscient per la persona que truca, així com la càrrega emocional i de possible conflicte que es detecta del ciutadà que truca i dels altres personatges que estan involucrats en el seu relat.

Finalment, el tècnic derivarà al SOMIA les demandes que requereixin un espai d'orientació i acompanyament familiar o un espai de mediació a fi de gestionar el conflicte familiar.

El protocol diferencia, doncs, aquests dos objectius:

- a. Detectar un menor en risc i gestionar la situació.
- b. Donar suport o ajuda psicològica al ciutadà.

A més, recull les dades de manera sistematitzada i homogènia perquè es pugui aplicar una llista de control elaborada per detectar i especificar les situacions de risc i maltractament en què es pugui trobar un infant i, en darrera instància, enregistrar les dades recollides a l'aplicació informàtica.

Cal no oblidar que també és molt important aconseguir la satisfacció del ciutadà amb l'atenció rebuda i les gestions fetes a partir de la seva trucada.

El protocol de rebuda i gestió de les trucades es vertebrava a partir dels punts següents:

1. Primera fase: **una introducció** estandarditzada al sistema del telèfon Infància Respon.
2. Segona fase: **escolta del relat**. Aquesta primera escolta és important perquè ens permet captar allò que el ciutadà ens vol comunicar, que no sempre coincideix amb la declaració d'intencions que en principi ens ha transmès. Això passa a causa de la complexitat emocional en què viu immers el ciutadà que truca, i que aflora gràcies a l'escolta del relat.
3. Tercera fase: **emprar la llista de control** per detectar i gestionar situacions de risc i maltractament infantil. Tot i que és important detectar la intenció del ciutadà en el relat, el tècnic s'ha de distanciar de la necessitat de l'escolta terapèutica que té la persona atesa i l'ha d'ajudar a centrar-se en el problema real per poder detectar si hi ha un risc de maltractament i valorar la gravetat dels successos. Segons com hagi anat el relat anterior, el tècnic començarà a preguntar alguns d'aquests punts:
  - a. Preguntes sobre dades bàsiques: nom de l'infant, edat, nom dels pares, domicili, etc.
  - b. Preguntes sobre fets relacionats amb el tipus de maltractament.
  - c. Preguntes en relació amb el comportament o altres observacions sobre l'infant.
  - d. Preguntes sobre els progenitors/cuidadors o de context.
  - e. Preguntes relatives a la freqüència o intensitat de les observacions.
4. Quarta fase: **comprovació** dels serveis que estan ja intervenint en el procés. De vegades els usuaris ja han introduït informació en el seu relat sobre la intervenció d'altres serveis o equips professionals, per exemple: ens poden haver comentat que els serveis socials ja està portant el cas o que una psicòloga ja hi està intervenint, o que l'escola està assabentada dels fets de fa temps, etc. En aquest cas, cal fer les consideracions següents:
  - a. Obtenir informació sobre el motiu pel qual l'usuari ha considerat important trucar al telèfon Infància Respon, tot i haver-hi altres professionals que hi estan intervenint. Aquesta part és important, atès que, de vegades, encara que sigui una falsa percepció, el ciutadà es pot sentir confós o indefens davant les actuacions dels serveis públics. És important que el telèfon Infància

Respon l'ajudi i li faci recuperar la confiança en l'eficàcia i el suport d'aquests serveis.

b. Crear un feedback positiu a l'usuari sobre l'eficàcia de la seva trucada.

c. En el cas que el ciutadà no hagi donat informació sobre possibles serveis o equips professionals que hi estiguin intervenint o hi hagin intervingut, el tècnic farà les preguntes necessàries per obtenir aquesta informació.

5. Cinquena fase: **agraïment i comiat**. És important que, siguin quines siguin les intencions que han motivat la trucada del ciutadà, el tècnic agraeixi l'esforç que li ha suposat haver trucat. En la fase de comiat, caldrà tenir presents els punts següents:

a. Que el ciutadà percebi la satisfacció o l'alleugeriment d'haver dipositat la comunicació d'una situació de risc en mans dels tècnics del sistema públic de protecció a la infància. Per aconseguir-ho, caldrà evitar l'efecte bucle, és a dir, s'ha de procurar que el ciutadà no es vegi amb la responsabilitat de fer més tràmits o actuacions.

b. En cas que el tècnic detecti que no es tracta d'una situació de risc per a un infant sinó d'un conflicte emocional personal o relacional, caldrà alleugerir el ciutadà ritualitzant les paraules de comiat de manera uniforme.

c. Abans del comiat, el tècnic s'assegurarà que té tota la informació, tant del ciutadà com de les dades que havia de recollir segons la llista de control.

d. Cal repassar amb el ciutadà els pactes als quals han arribat en el cas que hi hagi seguiment de la informació (facilitar que torni a trucar al cap d'uns dies per informar-lo del seguiment del cas o que la retorni per correu electrònic o altres).

## LLISTA DE CONTROL PER DETECTAR I GESTIONAR LES SITUACIONS DE RISC O MALTRACTAMENT MITJANÇANT EL TELÈFON INFÀNCIA RESPON

El protocol o la llista de control és una guia per reconèixer, recordar i recollir els **fets** i les **observacions** més rellevants en relació amb les situacions de possible risc i/o maltractament infantil. Aquesta guia possibilita recollir de manera sistematitzada la informació bàsica referent als punts següents:

a. Dades d'identificació de l'infant, dels pares o guardadors responsables i d'altres membres familiars. També cal facilitar les dades de l'escola on assisteix l'infant.

b. Dades de l'informant i la relació que manté amb l'infant i la seva família.

c. Motiu de la trucada i descripció de la situació.

d. Informació sobre possibles fets o observacions relacionats amb les situacions que es detallen a continuació:

- situacions de maltractament físic o abús sexual,
- situacions de negligència o de necessitats bàsiques,
- situacions de dany emocional,
- altres situacions de risc o desprotecció.

e. Edat de l'infant quan varen passar els fets i durada d'aquests.

f. Freqüència dels fets.

g. Vincle o parentiu del possible perpetrador.

h. Accés actual del possible perpetrador a l'infant.

i. Observacions en relació amb el comportament de l'infant.

j. Observacions quant als pares o guardadors i del nucli familiar.

k. Observacions sobre el nivell de risc i de protecció.

- l. Procedència de la informació (directa o indirecta).
- m. Estimació de la coherència del relat.
- n. Coneixement dels responsables legals de la informació notificada.
- o. Accions dutes a terme pel notificador. Resultat de les accions.
- p. Identificació i localització d'altres persones o institucions que poden aportar informació sobre l'infant o adolescent, els seus pares i la situació.

Per tant, les finalitats de la llista de control es poden resumir en els punts següents:

- a. Proporcionar un mateix procediment de recollida d'informació perquè hi hagi la màxima coincidència en la valoració dels casos a partir de les dades aportades.
- b. Un cop ja tenim un primer relat, cal ordenar la informació per orientar la trucada en els fets i les observacions que poden ser rellevants en relació amb el maltractament que pugui estar patint l'/els infant/s o adolescent/s implicat/s.
- c. Discriminar si les dades aportades constitueixen un fet relacionat amb una situació de maltractament, una situació de risc de maltractament de l'infant/adolescent o una altra situació que afecta l'infant però que requereix un altre tipus d'intervenció.
- d. Facilitar l'orientació en el cas que no hi hagi indicadors clars de maltractament.
- e. Facilitar l'anàlisi posterior a la trucada en tots els casos, però sobretot quan es tracti d'una possible situació de maltractament a fi de fer una primera estimació de la gravetat i valorar el nivell de risc, i gestionar el cas juntament amb els tècnics de la UDEPMI.

Amb aquestes finalitats inicials, s'ha vist la necessitat d'afegir-ne una darrera referent a l'estudi i l'establiment de les relacions entre els registres d'IR-F1, SINI@ i la base de dades dels telefonemes de la UDEPMI.

f. Aquesta finalitat, esquemàticament, pretendria lligar els registres de la base de dades dels telefonemes que gestiona la UDEPMI amb els registres telemàtics (informatitzats) que arriben a l'aplicació RUMI, juntament amb els expedients SINI@, enllaçant els conjunts d'observacions ordenades per blocs amb els indicadors associats al maltractament infantil dels EAIA.

En resum, podria semblar que com més informació obtingui el tècnic sobre la situació d'un infant i la seva família, més fàcilment podrà detectar si hi ha una necessitat, un risc o si cal actuar o no, i també el tipus d'actuació que cal fer. Tanmateix, tal com s'ha demostrat de manera repetida en la pràctica mèdica, la millor manera de detectar el risc radica en la selecció de la informació pertinent.

Això possibilita que el tècnic se centri en aquells aspectes "pertinents" relacionats amb el risc de maltractament i les necessitats de l'infant o adolescent i pugui diferenciar aquestes dades rellevants de les "particularitats de cada història de vida i estats emocionals" que es poden explicar també en el marc d'una escolta telefònica i que podrien dificultar l'avaluació de la situació de risc en lloc d'aclarir-la.

## LA GESTIÓ DE LES EMOCIONS MITJANÇANT EL TELÈFON

Finalment, volem fer referència a la complexitat que té la detecció de situacions de risc de maltractament infantil mitjançant el relat proporcionat per un ciutadà a un tècnic que està atenent la trucada. En el moment de la trucada, el tècnic que atén el telèfon ha d'afrontar una multiplicitat d'operacions "en paral·lel". Per començar, ha d'analitzar si la demanda del ciutadà està relacionada amb una situació de maltractament que afecta un menor o es tracta d'un altre tipus de consulta, d'assessorament, d'informació, etc. D'altra banda, el tècnic ha de copsar si el relat que està escoltant, més que implicar una situació de risc per a un menor, no amaga la necessitat d'emprar l'escolta telefònica com un recurs de suport emocional o mediació en algun conflicte personal o familiar. La gestió de les emocions que el ciutadà expressa (ansietat, temor, enuig, etc.), tant en el primer com en el segon cas, esdevé una part implícita de la tasca que el tècnic ha de fer, atès que aquestes emocions, si no es gestionen, poden interferir en el procés de detecció del risc o de la recollida d'informació rellevant.

Des de la vessant psicològica, es pot oferir uns principis d'intervenció bàsics per a la gestió de les emocions de la persona que truca. Per fer-ho cal tenir en compte els aspectes següents:

- La connexió emocional

La tasca que s'ha de fer des del telèfon Infància Respon implica, en moltes ocasions, la necessitat de col·laborar amb la persona que està trucant a fi d'obtenir la màxima informació sobre la situació d'un infant i la seva família. Per això cal aconseguir una certa connexió emocional amb la persona que ens està trucant. La connexió emocional no és quelcom intuïtiu o que depengui de la bona voluntat del tècnic, sinó que inclou un treball i una formació tècnica en alguns dels aspectes que s'apunten a continuació:

- to de veu,
- adaptació del to de veu,
- capacitat d'escolta/atenció flotant,
- transmissió d'interès,
- confirmació,
- llenguatge descriptiu.

- La contenció emocional

La persona que truca pot ser un familiar del nen o nena, un conegut, un professional o un ciutadà que simplement ha observat una situació. Moltes vegades la persona que truca forma part de la situació que es vol explicar i hi està involucrada emocionalment. Això passa, per exemple, amb les trucades de parelles que, després d'una separació, truquen per informar que l'infant no està ben atès per la dona/home o per la nova parella d'aquests, de noves parelles que s'han de fer càrrec sense voler-ho, d'infants o adolescents amb qui no connecten, de mares que, per problemes psíquics o de relacions de parella, tenen por de fer mal al propi fill, de veïns que, preocupats per la situació d'un infant, però també atemorits o enfadats, truquen al telèfon, etc. Podríem afegir-hi moltes situacions més, però totes tenen en comú que hi ha emocions molt vives que s'expressen en el moment de la trucada. Aquestes emocions poden impactar el tècnic que respon, sense ser-ne conscient, i dificultar el procés de col·laboració entre el tècnic i el ciutadà. La contenció de les emocions implica, entre altres coses:

- a. La capacitat de percebre les emocions de l'altre i respondre-hi de manera adequada.
- b. La consciència i la regulació de les pròpies emocions.
- c. Una certa capacitat de *reverie*, en el sentit de ser capaç de contenir les emocions de l'altre i posar-hi paraules que promoguin una certa consciència reflexiva d'allò que es diu o es vol transmetre.

- Col·laboració i establiment de límits

Més enllà dels aspectes emocionals tractats en els punts anteriors, hi ha altres punts importants que cal treballar per aconseguir una col·laboració eficaç de la persona que truca: a) la capacitat de motivar; b) la capacitat de transmetre interès; c) la confiança bàsica, i d) l'establiment d'uns objectius comuns.

L'escolta de les trucades ens ha fet adonar que un altre aspecte important és l'establiment de límits. Sovint la persona que truca pot anar més enllà de l'objectiu que l'ha portat a contactar amb el telèfon Infància Respon. Aquest "anar més enllà" pot tenir moltes variacions: pot ser que la persona atesa, en sentir-se escoltada, iniciï una relació terapèutica o bé projecti la seva agressivitat i frustració al professional, etc. En tot cas, cal sempre posar límits des del punt de vista professional i tècnic, utilitzant diferents estratègies com la focalització o la redirecció de la conversa.

- La coherència/incoherència del relat mitjançant l'escolta telefònica

Un dels aspectes que preocupa més els tècnics que atenen és "la fiabilitat" d'allò que la persona que truca està comunicant. És comprensible aquesta preocupació perquè això comportaria mobilitzar recursos i posar en marxa circuits de protecció al menor quan potser realment no sigui necessari. Tanmateix, l'estudi de la fiabilitat del relat per la primera escolta telefònica esdevé complicat. En lloc de parlar de *fiabilitat*, podem intentar donar una estimació de la coherència/incoherència d'allò que estem escoltant.

La coherència interna d'un relat es pot observar a partir de diversos aspectes, com ara:

- Discrepància entre la visió que l'usuari vol donar de la situació i els fets que està explicant.
- Capacitat d'explicar els fets de manera comprensible per a l'oient, col·laborant-hi i intentant fer una anàlisi conjunta dels fets.
- Aportació de detalls significatius o evidències d'allò que està explicant.
- Capacitat de detectar els aspectes rellevants d'allò que s'està explicant, procurant que la conversa vagi cap a tòpics diferents.
- No oferir contradiccions dels fets en diferents punts del relat.
- El relat ha de ser consistent; no ha d'haver-hi oscil·lacions del punt de mira.

La coherència racional d'un relat (absència o presència de fabulacions i/o deliris) es pot estimar a partir dels punts següents:

- S'expliquen coses i creences poc usuales, poc creïbles.
- S'utilitza un llenguatge metafòric o frases literàries per referir-se als fets.
- La persona que informa es perd sovint en detalls irrellevants i hi focalitza la seva atenció.
- Hi ha silencis perllongats i, en reprendre la conversa, ha perdut el fil conductor.
- S'expliquen estranyes associacions de fets o s'introdueixen informacions de difícil connexió amb els fets que s'estan explicant.

Altres aspectes que s'han de tenir en compte són:

- El nivell d'orientació espai/temps: un relat pot donar indicacions de confusió quan la persona que informa es contradiu o s'equivoca repetides vegades sobre el lloc dels fets o sobre l'eix temporal d'aquest, les persones que hi han intervingut, etc.
- El nivell d'equilibri global entre la informació prèvia, els detalls de l'incident i les conseqüències.
- El nivell de rigidesa del relat.
- El nivell de riquesa en els detalls i el to espontani que s'empra envers un discurs estereotipat o molt tòpic.

## REFLEXIÓ SOBRE EL PROTOCOL DE RESPOSTA I EL NIVELL DE SATISFACCIÓ DE L'USUARI

Finalment, la preocupació sobre el nivell de satisfacció dels usuaris del servei ens ha fet reflexionar sobre els mecanismes de què hauríem de disposar per saber el seu grau de satisfacció.

1. Existència de mecanismes per conèixer i analitzar les expectatives i les necessitats dels usuaris.
2. Adequació dels mecanismes per conèixer les expectatives, les necessitats i la seva satisfacció.
3. Evidències que avalen el nivell de satisfacció.
4. Implicació del servei en el disseny, el desenvolupament i l'avaluació dels mecanismes per conèixer la satisfacció dels usuaris.
5. Implicació dels altres agents dels serveis socials de protecció a la infància en el disseny, el desenvolupament i l'avaluació dels mecanismes per conèixer la satisfacció dels usuaris.

Els eixos de l'atenció telefònica que ajuden a millorar la satisfacció són els que es detallen a continuació:

- Relació horitzontal *versus* vertical.
- Ús adequat de la prosòdia i el to de veu.
- Utilització del postulat "menys és més".
- Neutralitat de la persona que escolta.
- Evitar l'ús de consells o intents de dirigir l'usuari del servei.
- Posar paraules a les emocions de la persona que truca.
- Saber redirigir la demanda de suport de la persona.
- No qüestionar la intencionalitat de la persona atesa.
- Evitar l'efecte *bucle*: si s'ha de derivar la persona a un altre servei, cal fer-ho d'entrada, mai de sortida.

## Referències bibliogràfiques

GENERALITAT DE CATALUNYA. DIRECCIÓ GENERAL D'ATENCIÓ A LA INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA. *Guia bàsica*.

GENERALITAT DE CATALUNYA. *Protocol d'actuació clínicoassistencial de maltractaments aguts a la infància*. Barcelona: Direcció General de Salut Pública, 2006.

GENERALITAT DE CATALUNYA. *Document de bases del servei dels equips d'atenció a la infància i a l'adolescència*, 2008 [Document no publicat].

GENERALITAT DE CATALUNYA. *Protocol marc d'actuacions en casos d'abusos sexuals i altres maltractaments greus a menors*, 2006 [Document impulsat pel Síndic de Greuges de Catalunya].

