

BI 4P+ 2

Orientaciones para valorar, solicitar ayuda y comunicar situaciones de riesgo o violencia. Batería de preguntas y herramientas de apoyo

Estas orientaciones están diseñadas como herramienta práctica de apoyo para delegados y delegadas de protección que deben valorar comunicaciones relacionadas con posibles situaciones de riesgo, maltrato o violencia hacia niños, niñas o adolescentes dentro del entorno deportivo.

Su objetivo es facilitar una primera valoración estructurada ante una solicitud de ayuda o una notificación de incidente.

Estas pautas se deben aplicar siguiendo siempre las directrices del Protocolo de Actuación frente a la violencia sobre la Infancia y la Adolescencia en el ámbito del deporte en Canarias, y en coherencia con lo dispuesto en la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de Protección Integral a la Infancia y la Adolescencia frente a la Violencia (LOPVI).

Se proporciona un conjunto de recomendaciones desde el análisis de riesgos y códigos éticos como puntos de partida que buscan no solo resolver conflictos, sino también fomentar un ambiente deportivo seguro, saludable, inclusivo, protector y colaborativo en línea con los principios de la LOPVI.

- Una batería de preguntas clave que permiten a la persona delegada de protección estructurar su valoración inicial.
- Recomendaciones sobre cómo registrar, derivar o actuar ante situaciones leves o señales de alerta temprana.
- Recomendaciones adaptables al contexto deportivo, institucional o comunitario en que se desarrolle la actividad.
- Enfoque pedagógico y preventivo: el objetivo no es solo actuar, sino también educar, acompañar y transformar dinámicas de riesgo.

Diferencias principales entre una solicitud de ayuda y una notificación de incidente

Aunque ambas herramientas forman parte del sistema de prevención y actuación del Protocolo de Actuación frente a la violencia sobre la Infancia y la Adolescencia en el ámbito del deporte en Canarias, cumplen funciones distintas.

A VII. Formulario de solicitud de ayuda

¿Qué es?

Se trata de un mecanismo de comunicación temprana y confidencial, que permite a cualquier persona menor de edad, familiar, profesional o voluntariado pedir apoyo o asesoramiento ante una situación que genera preocupación, incomodidad o posible riesgo, sin que necesariamente exista un hecho confirmado de violencia.

¿Quién lo usa?

- Cualquier persona vinculada a la instalación o entidad deportiva.
- Generalmente una persona deportista menor de edad.

A VII. Formulario de solicitud de ayuda

¿Cuándo se utiliza?

- Cuando una persona siente que algo no está bien y necesita orientación.
- Cuando se detectan indicios leves o dudas sobre un posible conflicto, trato inadecuado o vulneración de derechos.
- Cuando una persona menor de edad quiere hablar o pedir acompañamiento de forma segura y sin miedos.

¿Para qué sirve?

- Para pedir apoyo, orientación o intervención cuando se percibe una situación de riesgo o violencia.
- Puede ser preventivo (antes de que ocurra un hecho grave) o reactivo (cuando ya hay una situación de maltrato o conflicto).

Enfoque

- Pone en el centro la necesidad de la persona solicitante o de la persona menor de edad afectada.
- Se pregunta qué tipo de ayuda necesita: apoyo psicológico, asesoramiento legal, intervención, mediación, etc.

B VIII. Formulario de notificación de incidentes

¿Qué es?

Es un registro formal y documentado de un hecho ocurrido, que puede implicar riesgo, vulneración de derechos o posible violencia contra una persona menor de edad. Supone la activación oficial del procedimiento de actuación, con comunicación a la autoridad competente si procede, en caso de sospecha o evidencia de violencia o maltrato.

¿Quién lo usa?

- Principalmente el personal de la entidad o instalación deportiva.
- También deportistas menores de edad, bien si son el objetivo de la violencia, bien si lo es una compañero o compañera.

¿Cuándo se utiliza?

- Cuando no se cuenta con pruebas directas o evidencias materiales, pero existen indicios razonables que hacen pensar que una persona menor de edad podría estar siendo víctima de una situación de violencia o maltrato.
- Cuando ya ha sucedido un hecho o conducta concreta, incluso si aún no se ha confirmado su gravedad.
- Cuando existen testimonios, evidencias o indicios objetivos de una situación de maltrato, acoso, discriminación o trato inadecuado.

B Notificación de incidente

¿Para qué sirve?

- Cuando el delegado o la delegada de protección o cualquier miembro de la entidad o instalación deportiva tiene la obligación de registrar y comunicar el caso.
- Para dejar constancia formal de un hecho concreto ocurrido en la instalación o entidad deportiva.
- Documenta lo observado (fecha, lugar, personas implicadas, actuaciones inmediatas).
- Garantiza la trazabilidad y transparencia institucional, cumpliendo con el deber de comunicación previsto en los artículos 15 y 16 de la LOPIVI.
- Asegura que el incidente se valore, documente y comunique a los servicios sociales, fuerzas de seguridad o fiscalía si es necesario, y que se adopten medidas de protección inmediata. El delegado o la delegada de protección o cualquier miembro de la entidad o instalación deportiva tiene la obligación de registrar y comunicar el caso.

Enfoque

- Busca registrar un incidente objetivo, con datos verificables, más que solicitar ayuda.
- Es un documento de carácter administrativo y de seguimiento interno.

ASPECTO	SOLICITUD DE AYUDA (ANEXO VII)	NOTIFICACIÓN DE INCIDENTE (ANEXO VIII)
¿Quién lo rellena?	Cualquier persona vinculada (menor de edad, familiar, técnico, deportista). Generalmente un o una deportista menor de edad.	Personal de la entidad o instalación deportiva (entrenador, monitor, delegado, etc.). También deportistas menores de edad, bien si son el objetivo de la violencia bien, si lo es un compañero o compañera.
Finalidad	Pedir ayuda, apoyo o intervención.	Registrar formalmente un incidente.
Enfoque	Necesidad de la persona afectada.	Hechos objetivos y medidas adoptadas.
Momento	Antes, durante o después de un problema (puede ser preventivo).	Después de un hecho ya ocurrido.
Destino	Delegado y delegada de protección para activar apoyos.	Registro institucional, seguimiento y posible derivación. Delegado y delegada de protección para activar valoración.
Naturaleza	Documento de demanda.	Documento de registro y evidencia.

1. ¿Qué preocupaciones puede tener la persona delegada de protección al recibir una comunicación sobre violencia o riesgo? ¿Qué puede hacer al respecto?

Cuando una persona desde sus responsabilidades de delegada de protección recibe una notificación sobre una posible situación de riesgo, maltrato o violencia que afecta a un niño, niña o adolescente, es habitual que experimente preocupaciones legítimas vinculadas a la inseguridad personal y profesional, a la dificultad para valorar adecuadamente el caso y a las presiones del entorno o de la propia institución.

CATEGORÍA	PREOCUPACIÓN	EJEMPLO O IMPLICACIÓN
Inseguridad personal y profesional	No saber cómo abordar un tema tan sensible sin causar daño o equivocarse.	"¿Y si reacciono mal o hago que la víctima se cierre más?"
	Temor a actuar incorrectamente a nivel legal o institucional.	"¿Estoy cumpliendo el protocolo? ¿Podría exponerme a una denuncia?"
	Falta de claridad sobre los límites de su responsabilidad.	"¿Solo informo o debo decidir medidas?"
	Sensación de soledad o falta de formación específica.	"Siento que me dejaron solo/a con un tema que no sé manejar."
Valoración del caso	Inseguridad para identificar si la conducta debe o no notificarse.	"¿Esto es acoso o una mala broma?"
	Duda sobre si hay pruebas suficientes para actuar o derivar.	"¿Y si no es cierto? ¿Y si estoy exagerando?"
	Dificultad para gestionar emocionalmente el caso.	"Siento estrés, bloqueo, angustia al escuchar el relato o ver a la víctima."
	Miedo a no saber acompañar a la víctima, especialmente si es muy pequeña o tiene discapacidad.	"No sé cómo explicarle lo que está pasando sin asustarla."
Entorno y presión externa	Miedo a la reacción de las familias o personas adultas cercanas.	"¿Y si los padres se enfadan o niegan todo?"
	Miedo a la reacción del equipo técnico y a la presión por la imagen de la entidad o instalación deportiva..	"Van a decir que exagero y que esto puede dañar la reputación de la entidad."
	Temor a consecuencias personales o represalias si el implicado es una figura de poder.	"Es un entrenador veterano muy querido... ¿qué pasa si lo denuncio?"
	Preocupación por la confidencialidad mal gestionada (rumores, filtraciones).	"¿Cómo evito que esto llegue a oídos de todo el equipo o de otros familiares?"
	Sensación de que la entidad o instalación deportiva prioriza su imagen antes que el bienestar de la persona menor de edad.	"Me preocupa que quieran tapar el caso por miedo al escándalo."

La persona delegada de protección no debe cargar con la responsabilidad en solitario. Su función es activar el sistema de protección, no sustituirlo. Por ello, debe actuar con ética, prudencia y firmeza, sabiendo que su deber principal es salvaguardar el bienestar de la persona menor de edad, aún en contextos institucionalmente difíciles.

CATEGORÍA	PREOCUPACIÓN	¿QUÉ PUEDE Y DEBE HACER?
Inseguridad personal y profesional	No saber cómo abordar un tema tan sensible sin causar daño o equivocarse.	Seguir el protocolo (procedimiento de actuación) paso a paso, actuar desde la prudencia y la protección, no improvisar. Pedir apoyo o acompañamiento al equipo directivo o a profesionales especializados.
	Temor a actuar incorrectamente a nivel legal o institucional.	Revisar el protocolo interno y la legislación aplicable (LOPVI, protocolos autonómicos) y consultar a personas expertas o servicios jurídicos si es necesario. Documentar todas las acciones realizadas.
	Falta de claridad sobre los límites de su responsabilidad.	Solicitar una reunión aclaratoria con coordinación o dirección. Pedir por escrito las funciones delegadas. Recordar que su rol principal es detectar, proteger y activar el procedimiento, no resolver todo en soledad.
	Sensación de soledad o falta de formación específica.	Comunicar esta necesidad al equipo directivo. Proponer formación específica. Buscar redes de apoyo o recursos formativos externos (instituciones, federaciones, asociaciones especializadas).
Valoración del caso	Inseguridad para identificar si la conducta debe o no notificarse.	Aplicar el principio de protección: si hay duda, es mejor comunicar. Consultar con el equipo directivo o técnico del protocolo para valorar conjuntamente. Nunca minimizar por miedo a equivocarse.
	Duda sobre si hay pruebas suficientes para actuar o derivar.	Recordar que no le corresponde averiguar, sino proteger. Anotar la información recibida de forma objetiva y activar el protocolo (procedimiento de actuación) si hay sospecha razonable.
	Dificultad para gestionar emocionalmente el caso.	Buscar apoyo emocional (supervisión, cuidado del rol). No cargar con el caso en soledad. Solicitar acompañamiento o pausa si el impacto personal es alto.
	Miedo a no saber acompañar a la víctima, especialmente si es muy pequeña o tiene discapacidad.	Adaptar la comunicación a nivel de la persona menor de edad, priorizar el acompañamiento respetuoso más que la explicación. No es necesario que entienda todo, sino que se sienta segura y escuchada. Derivar a profesionales especializados.

CATEGORÍA	PREOCUPACIÓN	¿QUÉ PUEDE Y DEBE HACER?
Entorno y presión externa	Miedo a la reacción de las familias o personas adultas cercanas.	Anticipar que puede haber reacciones adversas. Comunicar con claridad, empatía y firmeza. Actuar con respaldo institucional. Documentar todo.
	Miedo a la reacción del equipo técnico y a la presión por la imagen de la entidad o instalación deportiva.	Recordar que el deber de protección está por encima de la reputación. Elevar el caso a dirección si detecta resistencias. Apoyarse en la normativa (LOPVI).
	Temor a consecuencias personales o represalias si el implicado es una figura de poder.	No actuar en solitario. Informar a la junta directiva, dirección, al comité o consejo de protección o similar en caso de institución municipal. Solicitar respaldo institucional por escrito. Aplicar el principio de precaución: si hay riesgo, actuar sin demora.
	Preocupación por la confidencialidad mal gestionada (rumores, filtraciones).	Recordar que la confidencialidad no es secreto absoluto. Compartir solo con quienes deben actuar. Proteger los datos personales. Establecer reglas claras con el equipo directivo para evitar filtraciones.
	Sensación de que la entidad prioriza su imagen antes que el bienestar de la persona menor de edad.	Dejar constancia escrita de lo comunicado. Reafirmar la obligación legal de protección. Si la entidad no actúa, derivar directamente a servicios públicos de protección. Puede recurrirse a instancias superiores (federaciones, entidades municipales, Dirección General de Infancia y Familia, etc.).

2. Criterios generales. ¿Cómo actuar si se detecta que una persona menor de edad sufre una situación de violencia? (Recomendaciones basadas en la OMS y en buenas prácticas internacionales)

Cuando se identifique que un niño, niña o adolescente ha sido víctima de violencia (física, psicológica, sexual o negligencia), se debe actuar de forma inmediata, ética y coordinada.

Este enfoque reduce el riesgo de revictimización, fortalece la confianza de la persona menor de edad y asegura una intervención ética, respetuosa y eficaz.

Garantizar la seguridad inmediata de la persona menor de edad

- Separar a la persona menor de edad de la persona agresora si existe una amenaza directa.
- Asegurar un entorno seguro, protegido y libre de riesgo.
- Acompañar a la persona menor de edad con una persona adulta de confianza.
- Evitar dejarlo solo o permitir que regrese a un ambiente violento.

Ofrecer un espacio privado y seguro

- Invitar a la persona menor de edad a hablar en un lugar tranquilo y sin interrupciones.
- Garantizar confidencialidad relativa, informando que lo contado será comunicado a personas que pueden ayudar.
- Proteger la privacidad emocional de la persona menor de edad.

Escuchar, acoger y no juzgar

- Escuchar con respeto y empatía.
- Prestar atención activa y sin interrupciones.
- Usar lenguaje corporal tranquilo y tono de voz amable.
- Evitar mostrar sorpresa, juicio o incredulidad.

Validar lo que cuenta

- Agradecer la confianza: "Gracias por contármelo".
- Reconocer el daño: "Lo que viviste no está bien".
- Tranquilizar: "No es tu culpa".

Preguntar con sensibilidad

- Formular sólo preguntas abiertas y necesarias, como: "¿Cómo te sientes?", "¿qué te preocupa ahora?"
- Evitar insistir en detalles o hacer interrogatorios.

Responder sin juicio

- Evitar frases como: "¿Por qué no lo dijiste antes?", "¿estás seguro o segura?".
- No culpar a la persona menor de edad ni justificar a la persona agresora.

2. Criterios generales. ¿Cómo actuar si se detecta que una persona menor de edad sufre una situación de violencia? (Recomendaciones basadas en la OMS y en buenas prácticas internacionales)

No prometer confidencialidad absoluta

- Informar a la persona menor de edad que se deberá compartir lo ocurrido con personas que pueden ayudarle.
- Explicar de forma sencilla y adaptada a su edad quiénes recibirán la información y con qué propósito.

Informar con claridad y adecuación a la edad

- Explicar a la persona menor de edad lo que ocurrirá después.
- Indicar con quién se compartirá la información y por qué es necesario hacerlo.
- Utilizar un lenguaje claro, cercano y comprensible para su nivel de desarrollo.

Informar con claridad y adecuación a la edad

- Anotar las palabras de la persona menor de edad textualmente, sin interpretar ni modificar.
- Registrar fecha, hora, lugar, contexto, personas presentes y cualquier dato relevante.
- Almacenar esta información de forma segura, respetando la privacidad.

Activar los protocolos internos y dar parte a la autoridad competente

- Activar el Protocolo de actuación para la protección de la infancia correspondiente.
- Contactar con las autoridades competentes (112, Policía, Fiscalía de Menores, Servicios Sociales) en caso de urgencia o gravedad.

No confrontar a la persona agresora ni averiguar por cuenta propia

- Evitar encarar o cuestionar a la persona denunciada.
- No realizar averiguaciones, entrevistas paralelas ni emitir juicios personales.
- Dejar la investigación en manos de profesionales y autoridades.

Brindar apoyo emocional y derivar a atención especializada

- Validar emocionalmente a la persona menor de edad.
- Reconocer sus emociones: "Entiendo cómo te sientes".
- Evitar minimizar el daño o hacer promesas que no se puedan cumplir.
- Brindar apoyo sin invadir.
- Acompañar con presencia y disponibilidad emocional.
- Respetar su ritmo; evitar forzar el relato.
- Derivar a servicios especializados.
- Facilitar el acceso a profesionales de la psicologías, trabajadores y trabajadoras sociales o profesionales con formación en infancia y adolescencia.
- Asegurar seguimiento emocional y acompañamiento durante el proceso.

2. Criterios generales. ¿Cómo actuar si se detecta que una persona menor de edad sufre una situación de violencia? (Recomendaciones basadas en la OMS y en buenas prácticas internacionales)

Tomar medidas de protección inmediatas

- Evaluar si existe riesgo actual o inminente para la persona menor de edad.
- Garantizar que la persona menor de edad no vuelva a estar en contacto con la persona agresora.
- Reubicar a la persona menor de edad en un espacio seguro dentro de la instalación si es necesario.
- Suspender temporalmente a la persona denunciada si forma parte del personal, equipo técnico o entorno cercano.
- Coordinar con la familia de la persona menor de edad, siempre que no estén involucrados en el riesgo.
- Documentar las medidas adoptadas y dar seguimiento continuo.

3. ¡Cuidado con la iniciativa sin experiencia!

En contextos de acompañamiento a niños, niñas y adolescentes, es común desarrollar un fuerte vínculo afectivo que nos impulsa a querer “arreglarlo todo”. Sin embargo, es fundamental reconocer que no somos especialistas en la gestión de conflictos complejos, ni profesionales de la intervención terapéutica.

Los espacios de ocio, educativos y deportivos pueden ser muy valiosos y ofrecer bienestar emocional, pero no son espacios de terapia. Cuando se presentan situaciones graves (como violencia sexual, maltrato o conflictos emocionales profundos), se debe actuar con responsabilidad y recurrir siempre a profesionales cualificados. A tener en cuenta:

Ser conscientes de nuestras limitaciones es una muestra de profesionalidad

- No actuar por intuición o impulso: aunque nuestra intención sea buena, hacerlo sin preparación específica puede causar más daño que beneficio.
- Pedir apoyo al equipo directivo ante cualquier situación delicada.
- Solicitar formación o acompañamiento externo especializado, si la organización lo considera necesario.
- Evitar acciones unilaterales, sobre todo si involucran temas sensibles como abusos, violencia, salud mental o dinámicas familiares.

Actuar con prudencia no es pasividad, es responsabilidad

El rol del delegado y de la delegada de protección es ser referente de seguridad, detectar señales de alarma y activar los recursos adecuados, no sustituir la función de terapeutas, psicólogos o servicios especializados.

Trabajar con infancia y adolescencia implica también reconocer cuándo no tenemos todas las herramientas y buscar ayuda para proteger mejor a quienes acompañamos.

4. Recomendaciones para valorar la notificación o solicitud de ayuda

1. Preparación antes de la valoración (recordar que no es una investigación)

- **Revisar protocolos:** familiarizarse con el Protocolo de Actuación frente a la violencia sobre la Infancia y la Adolescencia en el ámbito del deporte en Canarias derivado de la LOPIVI y su procedimiento de actuación e intervención en caso de violencia.
- **Confirmar la recepción del caso:** asegurar que la solicitud de ayuda o notificación del caso está documentada con detalles iniciales, como el nombre de la persona menor de edad, descripción del incidente y quién lo reportó.
 - [Anexo VII: Formulario de solicitud de ayuda.](#)
 - [Anexo VIII: Formulario de notificación de incidentes.](#)
- **Crear un entorno seguro:** en su caso y si se considera necesario, identificar un lugar privado y neutral para realizar entrevistas. La persona menor de edad debe sentirse cómoda y protegida durante la conversación.

2. Detectar el momento emocional

En los conflictos no todas las personas reaccionan de la misma forma. Algunas pueden mantener una actitud razonable desde el primer momento, mientras que otras atraviesan fases emocionales intensas, marcadas por la hostilidad, la frustración o incluso la agresividad.

Para actuar de forma adecuada, especialmente cuando hay niños, niñas o adolescentes implicados (como agresores, víctimas o miembros del grupo) es fundamental detectar en qué momento emocional se encuentran.

Esta es una adaptación de la curva de hostilidad (inspirada en Allaire y McNeill, 1983), para su uso en el ámbito deportivo o educativo con infancia y adolescencia. Se ha reestructurado para una mejor comprensión, con un lenguaje técnico accesible y coherencia con el protocolo de actuación ante conflictos y violencia.

- Permite adecuar el momento y la forma de la intervención, en lugar de actuar impulsivamente.
- Ayuda a priorizar el cuidado emocional, la escucha activa y la prevención de nuevas escaladas del conflicto.
- Refuerza la idea de que las personas no siempre están listas para dialogar justo después del incidente y que el tiempo y el acompañamiento son factores clave.

Claves para su aplicación

- En situaciones no urgentes, conviene dar un espacio antes de actuar directamente con las personas implicadas.
- En cambio, si existe riesgo inmediato para la víctima, debe actuarse de forma urgente, priorizando su bienestar y seguridad, sin esperar a que la *curva baje*.
- El abordaje de la violencia dependerá siempre del nivel de gravedad y de la vulnerabilidad de la víctima.

4. Recomendaciones para valorar la notificación o socilidad de ayuda

Curva de hostilidad

- **Fase racional**
 - La persona puede hablar con calma sobre lo ocurrido.
 - Es posible explicar los hechos y plantear soluciones de manera constructiva.
 - Ideal para iniciar una mediación o intervención directa.
- **Fase de salida (disparo)**
 - Aparecen emociones intensas: ira, negación, rabia, impulsividad.
 - La persona puede reaccionar de forma verbal o conductualmente agresiva.
 - No actuar en este momento con razonamientos. Es preferible dar un espacio y no confrontar.
- **Fase enlentecimiento**
 - Si no hay provocaciones o estímulos que reactiven el conflicto, las emociones comienzan a descender.
 - Es el momento adecuado para acercarse de manera cuidadosa y respetuosa.
 - Puede darse una apertura inicial al diálogo.
- **Fase de afrontamiento**
 - La persona muestra disposición para hablar o escuchar.
 - Se puede comenzar una intervención moderada, con preguntas simples, empáticas y sin juicio.
 - Aquí empieza el trabajo educativo y restaurativo.
- **Fase de enfriamiento**
 - La persona entra en una etapa de mayor calma.
 - Es fundamental aplicar escucha activa para comprender sus emociones, necesidades o perspectivas.
 - Se favorece la reflexión individual sobre el conflicto y sus efectos.
- **Fase de resolución**
 - Se recupera la lógica y capacidad de análisis racional.
 - Es el momento óptimo para:
 - Proponer acuerdos.
 - Aplicar dinámicas grupales de reparación o cohesión.
 - Trabajar valores, empatía y responsabilidad.
 - Explorar cómo vivieron el conflicto la víctima, el agresor o la agresora y el grupo.

4. Recomendaciones para valorar la notificación o socilidad de ayuda

3. Conducta durante las entrevistas

Esta conversación inicial no es una entrevista formal, ni una investigación. Es una revelación espontánea que debe ser acogida con cuidado. Por eso, no se deben contaminar los hechos ni inducir respuestas.

1. Enfoque sensible y respetuoso:

- Adoptar un tono empático y calmado.
- Asegurar a la persona menor de edad y a las personas involucradas que el objetivo de la valoración es ayudar y proteger.

2. Utilizar un lenguaje apropiado:

- Hablar en términos que sean comprensibles para la persona menor de edad según su edad y madurez.
- Evitar preguntas cargadas o sugerentes que puedan influir en las respuestas.

Formas adecuadas (abiertas, neutrales, comprensibles)	Formas inadecuadas (sugestivas, cerradas o contaminantes)
• “¿Me quieres contar qué pasó?” • “¿Dónde estabas cuando ocurrió?” • “¿Quiénes estaban contigo?” • “¿Cómo te sentiste en ese momento?” • “¿Qué hiciste después de eso?” • “¿Hay algo más que quieras contarme?”	• “¿Es verdad que te pegó tu entrenador?” (sugiere una respuesta) • “¿Te hizo daño fulanita, sí o no?” (cerrada y presionante) • “Seguro que estabas asustado, ¿no?” (induce emoción) • “Entonces, lo que pasó fue que te insultaron en el vestuario, ¿verdad?” (contamina el relato con interpretación de la persona adulta).
Las formas adecuadas permiten que la persona menor de edad narre con sus propias palabras, sin inducir ni presionar.	

3. Observar y documentar:

- Anotar tanto las respuestas como las reacciones no verbales.
- Identificar posibles indicadores de estrés, ansiedad o evasión.

4. Recomendaciones para valorar la notificación o socilidad de ayuda

4. Secuencia de la valoración

1. **Entrevista inicial:**
 - Escuchar activamente a la persona menor de edad sin interrumpir.
 - Hacer preguntas abiertas para fomentar la narración espontánea (“¿Puedes contarme qué pasó?”)
2. **Recopilación de datos de personas testigos:**
 - Entrevista a compañeros, compañeras, entrenadores, entrenadoras o cualquier persona que haya presenciado el incidente.
 - Asegurarse de recopilar información coherente sin influir en sus testimonios.
3. **Revisión de incidencias:**
 - Examina documentos, vídeos, correos o mensajes relacionados con el incidente, si están disponibles.

5. Gestión de la persona menor de edad durante el proceso

1. **Confidencialidad:**
 - Asegúrate de que los detalles del caso se mantengan privados, compartiendo información solo con autoridades pertinentes.
2. **Apoyo emocional:**
 - Ofrece acceso a una persona psicóloga o especialista si la persona menor de edad muestra signos de angustia.
 - Mantente disponible para responder preguntas de la persona menor de edad o sus familiares.
3. **Evitar la victimización secundaria:**
 - Limita la cantidad de veces que la persona menor de edad debe repetir su historia.
 - Coordinar con especialistas para minimizar impactos emocionales.

6. Comunicación con la familia

1. **Informar al padre, a la madre o a la persona tutora legal:**
 - Comunica los hechos de manera objetiva y clara.
 - Explica las medidas que se tomarán para proteger a la persona menor de edad y resolver el caso.
2. **Involucrar a padres, madres o personas tutoras en la solución:**
 - Si es posible y seguro, colabora con la familia para garantizar el bienestar de la persona menor de edad.

Escucha activa en situaciones de revelación o comunicación de violencia

Cuando una persona menor de edad comparte una situación de violencia, maltrato o riesgo, el primer paso es escuchar de forma activa, empática y respetuosa.

Escuchar no es simplemente oír lo que se dice, sino atender de forma profunda, sin juzgar, ni interrumpir, con actitud de cuidado y acogida.

Tanto si la comunicación proviene de una víctima, como de un testigo, partícipe o incluso una persona presuntamente agresora, es fundamental mantener una escucha activa y sin prejuicios para poder comprender mejor lo ocurrido y acompañar adecuadamente.

¿Qué es la escucha activa?

Escuchar activamente significa:

- Entender desde el punto de vista de quien habla, validando sus emociones.
- Acoger lo que se dice sin emitir juicios.
- Mostrar disponibilidad emocional, sin prisas ni distracciones.
- Ayudar a que la persona se sienta segura, respetada y creída.

Pautas esenciales para una buena escucha activa

1. Crear un entorno seguro y privado
 - Buscar un lugar tranquilo, sin interrupciones ni distracciones.
 - Evitar prisas. La persona necesita sentir que tienes tiempo para ella.
2. Mostrar empatía y calidez emocional
 - Acompañar con calma. Mostrar que estás disponible y que le crees.
 - Ser sensible a su edad, lenguaje y nivel de comprensión.
 - Reconocer que lo que cuenta puede ser muy difícil de decir.
3. Evitar el juicio o la minimización
 - No cuestionar lo que cuenta ni hacer preguntas que pongan en duda su relato.
 - No minimizar sus emociones ("no es para tanto", "eso pasa mucho").
 - No juzgar a la persona presuntamente agresora ni insultarla en presencia de la persona menor de edad.
4. Respetar el ritmo de la conversación
 - No interrumpir ni forzar a dar más detalles de los que quiera compartir.
 - Usar preguntas abiertas como: "¿Quieres contarme algo más?"
 - No presionar para obtener información detallada: eso corresponde a profesionales especializados.
5. Evitar lenguaje técnico o palabras que puedan asustar
 - No utilizar términos como "abuso", "violencia" o "maltrato" si no los ha usado la persona menor de edad.
 - Usar un lenguaje claro, tranquilo y adaptado a su edad.
6. No prometer confidencialidad absoluta
 - No decir: "Esto será un secreto entre tú y yo".
 - Explicar con honestidad que necesitarás compartirlo con personas que puedan ayudarle.
 - Ejemplo: "Gracias por confiar en mí. Para ayudarte, voy a contárselo a alguien que puede hacerlo bien y con cuidado."
7. Evitar que el lenguaje no verbal contradiga tu mensaje
 - No mostrar caras de sorpresa, indignación o rabia.
 - Evitar gestos bruscos o posturas que generen tensión.
 - Mantener el contacto visual de forma serena, sin presión.
8. No tomar notas durante la conversación
 - Escuchar con atención y registrar después. Es preferible mirar a la persona menor de edad y no interrumpir el flujo emocional.
 - Utilizar una ficha estandarizada al terminar para anotar la información relevante, con sus propias palabras.
9. Cerrar la conversación con claridad y apoyo
 - Agradecer su confianza y explicar qué pasos se seguirán a continuación.
 - Ejemplo: "Vamos a hablar con una persona que sabe cómo ayudarte. No estás solo o sola."
10. Parafrasear para confirmar que has entendido bien
 - Usar frases como: "Entonces, lo que me estás diciendo es que..."
 - Validar sus emociones: "Entiendo que eso te haya hecho sentir mal."
11. No actuar como terapeuta
 - Recordar que no eres psicólogo ni psicóloga. Si la situación lo requiere, derivar a profesionales especializados.
 - No intentar "sanar" o interpretar lo ocurrido. Escuchar, acompañar y activar el protocolo.

7. Notificación a autoridades

1. **Escalamiento del caso:**
 - Si hay evidencia clara de abuso o peligro inmediato, contacta a las autoridades competentes (policía, servicios sociales).
 - Proporciona la documentación recopilada de manera ordenada.
2. **Seguimiento del proceso:**
 - Mantén comunicación con las autoridades para garantizar que el caso se maneje adecuadamente.

8. Planificación de medidas preventivas

1. **Implementar acciones correctivas:**
 - Propón cambios en las políticas o procedimientos si el caso revela fallos en el sistema de protección.
2. **Capacitación:**
 - Asegúrate de que entrenadores, entrenadoras, voluntariado y personal vinculado estén capacitados en prevención de riesgos y buen trato a personas menores de edad.

9. Documentación y evaluación

1. **Registrar el caso:**
 - Crea un informe detallado con los hallazgos, conclusiones y medidas adoptadas.
2. **Evaluar el proceso:**
 - Reflexiona sobre la investigación para identificar áreas de mejora en el manejo de futuros casos.

10. Autoevaluación emocional del delegado y de la delegada de protección

Al finalizar la intervención, es importante que la persona delegada reflexione sobre su propio estado emocional, con el fin de prevenir desgaste y mantener la calidad de su acompañamiento.

Pautas de autoevaluación:

- **Preguntarse:**
 - ¿Cómo me siento después de esta situación?
 - ¿He logrado mantener una actitud serena y empática?
 - ¿Me he sentido sobrepasado o sobrepasada en algún momento?
- **Evaluar el proceso:**
 - Identificar reacciones físicas o emocionales (cansancio, tristeza, rabia, ansiedad).
 - Registrar brevemente en un diario o ficha personal cómo se ha vivido la experiencia.
 - Buscar apoyo personal o técnico si la situación genera un impacto emocional intenso.

5. Herramientas de apoyo

Esta es una batería de preguntas concretas diseñadas para que el delegado y la delegada de protección valore (no investigue) los casos de comunicación de situaciones de riesgo o violencia en el ámbito deportivo.

Estas preguntas están diseñadas para recopilar información clara, concisa y relevante mientras se mantiene un enfoque centrado en la protección y bienestar de la persona menor de edad, cumpliendo con los principios de confidencialidad y profesionalidad.

1. Contexto general del caso

Objetivo: obtener información básica sobre la situación reportada.

- ¿Cuándo y dónde ocurrió el incidente reportado?
- ¿Cuántas veces ha ocurrido o es un hecho aislado?
- ¿Quiénes estaban presentes en el momento del incidente? (Nombres, roles).
- ¿Cómo se conoció la situación? (Comunicación o solicitud de ayuda directa de la persona menor de edad, testigos, observación de una persona adulta).
- ¿Se ha reportado previamente alguna situación similar en la entidad?

Indicaciones:

- Registrar la información con precisión y mantener la confidencialidad.
- No hacer suposiciones sobre la gravedad hasta completar la evaluación.

2. Sobre la persona menor de edad afectada

Objetivo: valorar el impacto emocional, físico y social en la víctima.

- ¿Ha mostrado cambios en su comportamiento o estado de ánimo recientemente? (Ejemplo: ansiedad, tristeza, retraimiento, miedo a asistir a entrenamientos, etc.)
- ¿Ha expresado sentirse incómoda, insegura o en peligro con alguna persona del entorno?
- ¿Existen lesiones físicas visibles o signos de malestar emocional persistente?
- ¿Se ha observado alguna alteración en su desempeño deportivo o escolar?
- ¿Cuenta con un círculo de apoyo (familia, amistades, entrenadores o entrenadoras de confianza)?

Indicaciones:

- La observación es clave: cambios sutiles pueden ser indicadores de malestar.
- No forzar a la persona menor de edad a relatar los hechos si no está preparada.

3. Sobre la presunta persona agresora

Objetivo: identificar antecedentes o patrones de conducta de la persona señalada.

- ¿Quién es la persona señalada como presunta responsable? (entrenador, entrenadora, compañero, compañera, familiar, etc.)
- ¿Existen solicitudes de ayuda o notificaciones previas de comportamiento inadecuado por parte de esta persona?
- ¿Cómo es la relación habitual entre la persona menor de edad y la persona señalada?
- ¿Se han identificado otras posibles víctimas o situaciones similares?

Indicaciones:

- No acusar ni emitir juicios previos. Documentar con neutralidad.
- Evitar que la víctima tenga que confrontar a la persona señalada.

4. Dinámica del entorno deportivo

Objetivo: valorar si el entorno contribuye a la violencia o riesgo.

- ¿Cómo describiría la cultura de la actividad, entidad o instalación deportiva? (Ambiente competitivo, inclusivo, permisivo con ciertas conductas)
- ¿Existen mecanismos de supervisión y prevención de abuso o violencia en la entidad?
- ¿Se han identificado incidentes similares en el pasado en este entorno?
- ¿Las normas de convivencia y buen trato son conocidas y respetadas por entrenadores, entrenadoras y deportistas?

Indicaciones:

- El ambiente puede reforzar o prevenir la violencia. Es clave documentar patrones.
- Valorar si hay falta de formación en el equipo sobre prevención de violencia.

5. Comunicación y notificación

Objetivo: identificar cómo se transmitió la información (solicitud de ayuda o notificación).

- ¿Quién realizó la notificación y de qué manera (verbal, escrita, anónima)?
- ¿Fue la persona menor de edad quien proporcionó detalles sobre el incidente o mostró resistencia a hablar del tema?
- ¿Se ha informado a los padres, madres, tutores o tutoras legales? ¿Cuál ha sido su respuesta?
- ¿Se ha seguido un protocolo de comunicación interna en la entidad o instalación deportiva?

Indicaciones:

- Evitar la sobreexposición de la víctima en comunicaciones con terceras personas.
- Asegurar que la persona menor de edad reciba apoyo emocional antes y después de la notificación.

6. Medidas preventivas y reacciones

Objetivo: valorar las acciones tomadas tras la notificación.

- Si se consideró, ¿qué medidas inmediatas se implementaron tras conocer el caso (separación de la persona señalada, apoyo a la víctima, activación del protocolo)?
- ¿Se ha proporcionado un espacio seguro para la persona menor de edad?
- Si es conocido el caso, ¿cómo ha reaccionado el equipo técnico, compañeros, compañeras y entorno a la situación?
- ¿Se han identificado barreras o resistencia a la valoración dentro de la entidad o instalación deportiva?

Indicaciones:

- Documentar si hubo omisión o negligencia en algún momento por parte de quien tiene deber de comunicación.
- Asegurar protección efectiva de la persona menor de edad sin revictimización.

7. Evaluación de riesgos

Objetivo: determinar si la persona menor de edad sigue en riesgo o peligro.

- ¿La persona menor de edad corre un riesgo inmediato si permanece en el entorno deportivo actual?
- ¿Existen indicios de que el incidente pueda repetirse o agravarse?
- ¿Se necesita la intervención de autoridades externas (servicios sociales, policía, psicólogos o psicólogas)?
- ¿Se ha diseñado un plan de protección para la persona menor de edad dentro de la entidad o instalación deportiva?

Indicaciones:

- Garantizar que la seguridad de la persona menor de edad es la prioridad.
- Minimizar la repetición del relato en cada paso del proceso.

8. Documentación y seguimiento

Objetivo: garantizar que el caso queda debidamente registrado y acompañado.

- ¿Se ha documentado la situación o incidente con detalles claros y objetivos?
- ¿Se ha establecido un plan de seguimiento para evitar nuevas incidencias?
- ¿Se prevé valorar adicionalmente con la persona menor de edad, testigos u otras personas implicadas?
- ¿Se han implementado estrategias de prevención en la entidad o instalación deportiva tras el caso?

Indicaciones:

- Toda documentación debe cumplir con la protección de datos.
- Revisar periódicamente la evolución del caso y la seguridad de la persona menor de edad.