

1. DRET A SER ESCOLTAT: MANCANCES EN L'ESCOLTA EFFECTIVA DELS INFANTS

La Convenció de les Nacions Unides sobre els drets de l'infant reconeix el dret de l'infant o adolescent a manifestar les seves opinions en els assumptes que el puguin afectar i, especialment, el dret a ser escoltat en qualsevol procediment judicial o administratiu que l'afecti. Aquest dret també és una obligació dels poders públics, que en tot moment l'han de garantir com un element indispensable per determinar l'interès superior de l'infant (art.3) i garantir el màxim respecte i gaudi dels seus drets.

El dret a ser escoltat ha d'anar més enllà de l'expressió verbal de la voluntat i les opinions de l'infant i del fet que aquestes es tinguin en compte. L'escolta s'ha d'entendre en un sentit molt més ampli, tenint en compte les necessitats i les demandes verbals i no verbals dels infants, i els signes físics o psíquics que aquests infants puguin presentar en qualsevol situació.

L'ordenament jurídic català, tant en lleis integrals com en la Llei 14/2010, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, o en normes sectorials en l'àmbit educatiu o de la protecció, amb caràcter general, ha recollit aquest dret.

Així, la Llei 14/2010 incorpora en el capítol II, com a principi rector, "el dret dels infants i adolescents, d'acord amb llurs capacitats evolutives i amb les competències assolides, i en qualsevol cas a partir dels dotze anys, han d'ésser escoltats tant en l'àmbit familiar, escolar i social com en els procediments administratius o judicials en què es trobin directament implicats i que aboquin a una decisió que n'afecti l'entorn personal, familiar, social o patrimonial". La Llei reconeix aquest dret a tots els infants i, en qualsevol cas, a partir dels dotze anys. Aquesta previsió s'ha d'interpretar en sentit ampli, de manera que sempre que sigui possible i no afecti el seu interès superior, l'infant ha de ser escoltat i, en qualsevol

cas, a partir dels dotze anys. La regla general ha de ser l'escolta, i l'excepció haurà de ser motivada. Dit d'una altra manera, els estats han de pressuposar que l'infant té capacitat per formar-se les seves pròpies opinions i reconèixer que té dret a expressar-les. No correspon a l'infant provar primer que té aquesta capacitat.¹ A més, aquesta opinió s'ha d'expressar lliurement, sense que sigui manipulat ni estigui subjecte a influència o pressió indeguda.

D'altra banda, s'han adoptat algunes mesures que tenen la finalitat de donar compliment a aquestes previsions, com ara la creació del Consell Nacional dels Infants i els Adolescents de Catalunya (CNIAC) i els consells de participació territorial i nacional. En l'àmbit de la protecció, la Carta dels drets i els deures dels nens, nenes i adolescents que viuen en centres, recull, entre d'altres, el dret dels infants i adolescents a queixar-se i a presentar reclamacions, suggeriments i peticions, i els mecanismes per fer-ho.

Tanmateix, els infants i adolescents a Catalunya continuen patint dèficits importants en el dret a ser escoltats en els àmbits de la seva vida quotidiana, com ara en l'àmbit escolar, de la protecció o en l'àmbit judicial, entre d'altres. En definitiva, si bé formalment (tot i que amb insuficiències) les normes reconeixen l'obligació d'escoltar l'infant, en general, els serveis que atenen els infants no han interioritzat el canvi de paradigma que implica la Convenció:²

- En qualsevol decisió que es prengui s'ha de tenir en compte l'interès superior de l'infant com a consideració primordial per a qualsevol decisió que l'afecti (art.3).
- Per determinar aquest interès superior, el primer que s'ha de fer és escoltar l'infant en totes les decisions que l'afectin.

Aquest nou paradigma suposa establir noves relacions entre adults i infants. Tanmateix, sovint es prenen decisions (no sempre tenint l'interès superior de l'infant com a consideració primordial) sense escoltar l'infant.

¹ Observació general 12 (2009). El dret de l'infant a ser escoltat. Comitè dels Drets de l'Infant, 51. Període de sessions, III.A.1

² Observació general 14 (2013) sobre el dret de l'infant a que el seu interès superior sigui una consideració primordial (article 3.1), 62 període de sessions.

Perquè això sigui possible, el Comitè considera que s'han d'adoptar cinc mesures per garantir aquest dret:³

- Els responsables d'escoltar l'infant s'han d'assegurar que estigui informat sobre el dret a expressar la seva opinió i també sobre els efectes de les seves opinions.
- L'escolta s'ha de fer en un context propici que inspire confiança.
- S'ha de poder avaluar la capacitat de l'infant per formar-se un judici propi (s'han d'establir bones pràctiques per poder fer-ho) i, en cas que en sigui capaç, les decisions han de tenir en compte les opinions de l'infant com a factor destacat en la resolució de la qüestió.
- L'encarregat d'adoptar decisions ha d'informar l'infant del resultat del procés i l'ha d'informar de com s'han tingut en compte les seves opinions.
- Els infants han de tenir garantit per llei procediments de denúncia i vies de recurs, s'han de poder adreçar a un defensor o a una persona amb funcions anàlogues a totes les institucions dedicades als infants.

El dret d'escolta de l'infant s'ha d'observar en els diversos àmbits on creix, es desenvolupa i aprèn. La recomanació número 13 fa un èmfasi especial en l'àmbit familiar, i estableix obligacions específiques de les administracions per formar pares, tutors i educadors. Amb relació a les mesures d'acolliment destaca el dret de l'infant a expressar la seva opinió i que sigui tinguda en compte en cas de recursos institucionalitzats.

En concret, l'observació posa èmfasi en la necessitat que l'infant disposi d'informació de la mesura d'acolliment, que sigui escoltat a l'hora d'establir els serveis de protecció. Específicament, en aquest àmbit, es disposa que el defensor de l'infant o una inspecció específica pugui escoltar les opinions de l'infant per determinar en quina mesura se l'escolta i es tenen en compte les seves opinions. Pel que fa a l'àmbit de l'educació, el Comitè considera fonamental el dret

d'escolta i observa amb preocupació l'autoritarisme, la discriminació, la falta de respecte i la violència continuada en moltes escoles del món. En aquest sentit, recomana que en tots els entorns docents es promogui el paper actiu de l'infant en un entorn d'aprenentatge participatiu, de manera que es tinguin en compte les opinions d'infants i pares en la planificació dels plans d'estudi i programes escolars, que el clima social estimuli la cooperació i el suport mutu, que s'elimini la discriminació, que es faci prevenció de l'assetjament i que s'eliminin les mesures disciplinàries en què no es respecti el dret de l'infant a ser escoltat.

De l'experiència del Síndic, se'n desprèn que el dret a ser escoltat no és present en la majoria dels àmbits públics en què s'ha d'aplicar.

A continuació, s'exposen alguns dels àmbits principals:

En l'àmbit escolar, el Síndic ha observat dèficits importants en la garantia del dret de l'infant a ser escoltat. En primer lloc, decisions que afecten els infants de manera especialment intensa, com ara les relatives al dret a ser escolaritzats de manera inclusiva, s'adopten sense haver escoltat ni tingut en compte l'opinió de l'infant afectat. Sovint també es vulnera el dret dels infants a ser escoltats en casos de conflictes escolars entre iguals o entre professors i alumnes o quan se'ls imposa una sanció. D'altra banda, més enllà de les situacions que afecten directament un infant en concret, en general la participació dels alumnes en la programació d'activitats de lleure i activitats formatives és clarament insuficient.

També es detecten dèficits de l'escolta de l'infant en procediments judicials relacionats amb conflictes familiars, sobretot en el cas de separacions i divorcis conflictius, en què sovint infants que es veuen clarament afectats per les decisions dels tribunals (custòdia o règim de visites) no són degudament escoltats ni es tenen en compte les seves opinions.

Així mateix, en l'àmbit de protecció de la infància, és freqüent que s'adoptin mesures

³ Observació general 14 (cit), III, A.2

de protecció sense que l'infant en conegui suficientment l'abast, sense que se l'escolti ni es tingui en compte la seva opinió.

D'altra banda, el Síndic ha observat, per mitjà de les queixes, les visites als centres i els qüestionaris que els infants i els adolescents en el sistema de protecció no sempre tenen a l'abast un procediment que

els garanteixi l'accés efectiu i en condicions adequades a la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA) o a altres organismes de supervisió com ara el Síndic de Greuges o la Fiscalia. Hi ha centres (més de la meitat) que manifesten que aquests procediments no estan escrits i que no disposen d'un protocol perquè els infants i els adolescents puguin presentar queixes.

RECOMANACIONS

- Els poders públics han de promoure una participació més activa dels infants i els adolescents i han d'adoptar les mesures necessàries per remoure els obstacles que dificulten el dret d'escolta dels infants i adolescents en totes les decisions que els afectin, tenint en compte l'Observació general núm. 12 del Comitè dels Drets de l'Infant (dret a ser escoltat).
- Els professionals que treballen amb els infants han de tenir la màxima preparació perquè es pugui fer efectiva una escolta real de l'infant o adolescent de manera directa i indirecta, i adequada a les característiques de l'infant. L'escolta ha de ser el primer element per determinar quin és l'interès superior de l'infant en tota decisió que l'afecti.
- El professional que adopti una decisió sobre l'infant l'ha d'informar del resultat del procés i de com s'han tingut en compte les seves opinions en la presa de decisions o, en cas contrari, cal que li expliqui de manera motivada per què no s'han tingut en compte o s'han tingut en compte parcialment.
- L'infant o adolescent ha de ser escoltat en totes les decisions escolars, tant pel que fa a l'escolarització com als procediments sancionadors o als conflictes escolars.
- En cas de processos judicials de separació o divorci, s'ha de facilitar als infants i els adolescents la informació sobre les possibles decisions judicials que es poden adoptar i les seves conseqüències i, així mateix, garantir-los el dret a ser escoltats i a expressar les seves opinions lliurement i que aquestes es tinguin en compte.
- Els infants han de tenir garantits per llei procediments de queixa i vies de recurs, s'han de poder adreçar a un defensor dels seus drets. Aquest dret ha d'estar especialment garantit en situacions de vulnerabilitat, com ara en el cas dels infants dins el sistema de protecció, i en condicions de seguretat i confortabilitat per als infants, sense la intervenció dels centres o dels acollidors.
- S'ha d'afavorir la divulgació dels drets dels infants perquè els coneguin la població general i els mateixos infants considerats com a subjectes actius.

FOCUS 1

El paper de l'educador social en l'exercici del dret d'escolta i la defensa dels drets de l'infant

L'educador social és un professional que duu a terme una intervenció socioeducativa, en aquest cas amb infants i els seus contextos, amb la finalitat que assoleixin un ple desenvolupament personal i social i participin de manera responsable en els diversos àmbits socials i comunitaris.

Aquesta tasca, per tant, sempre ha d'estar encaminada a cercar i protegir l'interès superior dels infants amb qui treballa, finalitat que han de perseguir a la vegada també totes les actuacions que concerneixen l'infant i que porten a terme els poders públics, d'acord amb l'article 3 de la Convenció de les Nacions Unides sobre drets de l'infant.

En aquest sentit, els encàrrecs de l'educador i de l'Administració, especialment quan aquesta última exerceix la protecció d'un infant en situació de desemparament, han de confluir. No obstant això, hi ha casos de què el Síndic té constància que aquests encàrrecs, lluny de confluir, aparentment entren en conflicte.

Els educadors socials com a referents, confidents, testimonis i actors de l'acció educativa que s'ofereix als centres de protecció actualment existents a Catalunya sovint són la veu de l'infant, que no disposa de les eines ni els recursos per fer arribar les seves queixes i suggeriments al tutor, al director del centre, a la DGAIA o al mateix Síndic. Són aquests educadors que poden denunciar i denunciïen situacions de possible mala praxi i, fins i tot, de maltractaments als infants amb qui treballen.

El mateix codi deontològic de l'educadora i educador social aprovat per l'Associació Estatal d'Entitats d'Educació Social (ASEDES) l'any 2006 preveu que l'educador informi l'equip o institució sobre les irregularitats comeses per algun membre de l'equip quan perjudiquin la dignitat i el respecte de les persones en el seu exercici professional, i també que informi el col·legi professional sobre les irregularitats comeses per la institució on fa la seva feina (articles 21 i 23).

Així mateix, els estàndards de qualitat en acolliment residencial (EQUAR) promoguts i publicats pel Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat recullen en l'estàndard 8, de seguretat i protecció, la funció d'advocacia social, i especifiquen que els professionals que treballen amb la infància han de desenvolupar un compromís personal per a la defensa dels drets dels infants i joves que atenen i que l'equip professional de la llar assumeix implicació personal en la defensa dels drets i els interessos dels joves davant de qualsevol situació injusta.

El deure de control i protecció contra qualsevol tipus de maltractament a l'infant que exerceix l'Administració en aquests centres ha de ser igualment estricte, tant en centres de titularitat pública com en centres concertats, d'acord amb l'article 19 de la Convenció i l'article 8 de la Llei 14/2010.

I, en aquesta qüestió, als educadors, com a professionals que tenen la missió de vetllar per la garantia dels drets i també pel compliment dels deures dels infants amb qui treballen, també se'ls ha de reconèixer aquesta funció de control i garantia als centres.

Per aquest motiu, l'article 100 de la Llei 14/2010 preveu que els ciutadans que tenen coneixement de la situació de risc o desamparament en què es troba un infant o adolescent tenen el deure de comunicar-ho als serveis socials bàsics, especialitzats o del departament competent en matèria de protecció dels infants i els adolescents, al més aviat possible, perquè en tinguin coneixement i que l'Administració ha de garantir la confidencialitat de la identitat de la persona que porta a terme aquesta comunicació.

Contràriament, els educadors que denuncien situacions en què consideren que hi ha hagut irregularitats en l'actuació per part d'equips directius de determinats centres que poden haver afectat i vulnerat drets dels infants que hi resideixen en alguns casos poden patir conseqüències laborals com ara l'acomiadament.

Aquesta situació es pot entendre en un context en què els interessos dels educadors i el de les entitats que regeixen els centres a qui s'encomana l'atenció dels infants no conflueixen en la persecució de l'interès superior de l'infant.

Sense entrar a valorar si la denúncia de l'educador sempre pot donar lloc a detectar irregularitats o si, per contra, s'acaba resolent que l'actuació realitzada al centre denunciat ha estat adequada i la denúncia no fonamentada, la seva acció de denúncia en si hauria d'estar protegida laboralment, com ho està davant dels tribunals la represàlia davant dels actes d'un treballador pel fet d'exercir els seus drets de reclamació contra l'empresa per a qui treballa, ja que els interessos que s'han de protegir són superiors: la garantia dels drets dels infants que esgrimeix.

Jurisprudència extensa del Tribunal Suprem i també del Tribunal Constitucional (STC 10/2011 i 55/2004, entre d'altres) ha entès que la garantia d'indemnitat, com a tutela vertebrada per l'ordenament jurídic tendent a protegir l'accionant de drets laborals o funcionaris de tota empresa o Administració pel mer fet d'haver pretès accedir als tribunals per a la defensa dels seus drets, està integrada dins l'article 24 de la Constitució espanyola i forma part del dret a la tutela judicial efectiva.

En aquest sentit, declara nul aquell acomiadament o actuació de l'empresa o administració encaminada a represaliar la reclamació d'un dret feta per un treballador, sigui pertinent i ajustada a dret o no la pretensió inicial del treballador.

En el mateix sentit, d'acord amb l'interès superior de l'infant i la funció de l'educador com a garant dels drets dels infants residents en centres sota la tutela de l'Administració, aquest hauria d'estar protegit en aquesta acció de denúncia, independentment del resultat final de les actuacions d'investigació que se'n desprenguin.

RECOMANACIONS:

- Protegir la situació jurídica de l'educador perquè pugui dur a terme la seva tasca de protegir l'interès superior dels infants amb qui treballa.
- Fomentar l'escolta de l'educador per part de la DGAIA en la tasca de supervisió dels centres de protecció.

FOCUS 2**Els dèficits en la intervenció davant les denúncies per maltractament formulades per adolescents**

La protecció d'infants i adolescents contra les situacions de violència requereix, entre altres mesures, l'establiment de canals específics als quals es puguin adreçar de manera confidencial i segura per comunicar les situacions de maltractament o de tracte inadequat que els afectin.

La Convenció obliga els estats a establir programes per detectar els maltractaments i perquè siguin investigats per professionals especialitzats, i l'Estudi de les Nacions Unides sobre la violència contra els infants (A/61/299) recomanava que s'establissin mecanismes segurs, ben publicitats, confidencials i accessibles per als infants i altres persones per denunciar la violència contra els infants.

A Catalunya el telèfon Infància Respon és un servei d'atenció telefònica per a la prevenció i la detecció dels maltractaments a infants i adolescents.

Tanmateix, el Síndic ha rebut queixes que han posat de manifest l'existència de dèficits en la resposta que han rebut d'aquest servei, i també d'altres institucions del sistema de protecció, adolescents que havien denunciat la situació de desemparament en què es trobaven.

Així, el Síndic ha observat amb preocupació que en tres queixes rebudes els adolescents relataven situacions que la Llei 14/2010 considera desemparament, com ara l'abandonament dels progenitors en un dels casos i l'existència de maltractaments físics o psíquics en els altres. En dos d'aquests casos, a més, hi havia antecedents d'intervencions per causa de maltractaments en el nucli familiar (en un cas el Síndic ja havia demanat una intervenció immediata de l'equip d'atenció a la infància i l'adolescència competent). Malgrat això, es van orientar els nois perquè s'adrecessin als serveis socials. En el tercer cas, els serveis de protecció havien derivat la intervenció a l'ajuntament competent perquè, malgrat el relat de maltractament físic de l'adolescent recollit per un centre hospitalari, no hi havia evidència de lesions físiques.

Un cop comunicats aquests casos a l'Administració, en dos es va confirmar l'existència d'una situació de desemparament i es va assignar als adolescents un recurs alternatiu a la família de forma immediata.

En un tercer cas, la comprovació efectuada a instància del Síndic no va confirmar la situació de desemparament. Malgrat això, el Síndic va considerar

que la intervenció dels serveis de protecció podia vulnerar els drets de l'adolescent, ja que van requerir l'enviament de la Policia al domicili, per la qual cosa no es va complir la garantia de confidencialitat ni el requeriment que els professionals tinguin formació específica en situacions de risc i maltractament infantil.

RECOMANACIONS

- Els professionals que atenen infants i joves han de tenir formació especialitzada sobre indicadors de risc i de maltractament i sobre drets dels infants. Així mateix, l'actuació d'aquests professionals i el funcionament dels serveis ha de ser objecte d'una supervisió adequada de l'Administració.
- S'ha de garantir que els infants i els adolescents puguin ser escoltats en condicions adequades, de manera confidencial, accessible i segura. El dret dels infants i els adolescents a ser protegits de les situacions de violència porta implícit el dret a ser escoltats i que es tinguin en compte les seves manifestacions, que haurien de ser comprovades per professionals amb formació especialitzada.

Pàgines extretes de l'Informe Anual d'Infància 2014. [Cliqueu aquí per accedir al document](#)