



Fundación **ANAR**

Ayuda a Niños y Adolescentes en Riesgo

“Intervención Psicológica en el Teléfono ANAR de Ayuda a Niños y Adolescentes en la Comunidad de Madrid”



Fundación ANAR. Avda. de América, 24 - 1º 28028 Madrid
Tel.: 91 726 27 00
Fax: 91 726 76 00

INDICE

La Fundación ANAR.....pág. 3

“Intervención Psicológica en el Teléfono ANAR de Ayuda a Niños y Adolescentes en la Comunidad de Madrid”

Objeto y fines del proyecto.....pág. 4

Beneficiarios.....pág. 5

Actividades.....pág. 7

Justificación de la necesidad del proyecto.....pág. 9

Tiempo de ejecución.....pág.9

Equipo de psicólogos colegiados.....pág.11

La Fundación ANAR (Ayuda a Niños/as y Adolescentes en Riesgo) es una organización sin ánimo de lucro. Sus orígenes se remontan a 1970 y, desde entonces, se dedica, en el marco de la Convención de los Derechos del Niño de Naciones Unidas, a la promoción y defensa de los derechos de los menores en situación de riesgo y desamparo, mediante el desarrollo de proyectos tanto en España como en Latinoamérica.

La Fundación lleva trabajando desde sus inicios con nuestros **Hogares ANAR**, casas de acogida para niños/as y adolescentes carentes de un ambiente familiar adecuado.

En 1994 se abre el **Teléfono ANAR de Ayuda a Niños y Adolescentes** (116111), una línea de ayuda gratuita, confidencial y que opera en todo el territorio nacional las 24 horas del día durante todos los días de la semana. Esta línea ofrece de forma inmediata a los menores una ayuda psicológica, social y jurídica, cuando éstos tienen problemas o se encuentran en situación de riesgo.

La Fundación cuenta además con el **Teléfono del Adulto y la Familia ANAR** (600 50 51 52), servicio de atención dirigido a aquellos adultos que necesitan ser orientados en temas relacionados con menores.

Conscientes del creciente uso de las nuevas tecnologías por parte de los niños y adolescentes, la Fundación ANAR puso en marcha en el año 2007, el **Email ANAR** al que se puede acceder a través de nuestra página web (www.anar.org). Es un nuevo recurso de ayuda para niños, jóvenes, padres y profesionales; otro espacio gratuito, seguro y confidencial, en el que pueden expresar libremente aquello que les preocupa.

Con la misma filosofía que en España, la Fundación ANAR ha consolidado su presencia en **América Latina**. En 1991 se crea ANAR Colombia; y en 1994, ANAR Perú y ANAR México. Todos ellos cuentan con hogares de acogida para niños y adolescentes víctimas de maltrato, abuso sexual, orfandad, abandono. En 1998, se abre en Lima el Teléfono del Menor ANAR Perú, siguiendo el modelo y experiencia adquiridos en España. El pasado 7 de Agosto del 2013, se abre en Santiago de Chile el Teléfono del Menor ANAR Chile.

El 15 de Septiembre del 2010 se pone en funcionamiento el servicio 116 000 - **“Línea ANAR para casos de Niños Desaparecidos”** Servicio Armonizado de Interés Social de la Unión Europea, que opera en todo el territorio del Estado las 24 horas todos los días del año.

Actualmente la Fundación ANAR es miembro de diversas redes:

- Plataforma de Organizaciones de Infancia – POI
- Asociación Española de Fundaciones – AEF
- Plataforma Estatal de Voluntariado – PEV
- Federación de Voluntariado de la Comunidad de Madrid
- Asociación Española de Fundraising
- Plataforma Internacional de Líneas de Ayuda para Niños y Adolescentes – CHI
- Plataforma Europea de Niños Desaparecidos - MCE

“Intervención Psicológica en el Teléfono ANAR de Ayuda a Niños y Adolescentes en la Comunidad de Madrid”

Objeto y fines del proyecto

Objeto: Ofrecer escucha y orientación psicológica profesional en aquellas llamadas recibidos en el TELÉFONO ANAR que así lo precisen.

Teléfono **ANAR de Ayuda a Niños y Adolescentes en Riesgo 116111**

- Línea gratuita,
- Confidencial,
- Atendido las 24 horas del día,
- Todos los días de la semana.
- Presente en todo el territorio Nacional.

Fines: Dentro del marco de la Convención de los Derechos del Niño, ofrecer la protección necesaria a los menores y adolescentes que, bien directamente ellos o bien sus familiares, profesores o profesionales, se

ponen en contacto con nuestro servicio, dando la atención psicológica que requiera cada caso para lograr su bienestar.

Beneficiarios

Beneficiarios indirectos

El Teléfono ANAR de la Comunidad de Madrid está dirigido a los **1.168.977 niños y adolescentes menores de 18 años** de todo el territorio de la Comunidad de Madrid (Datos de población infantil actualizados según datos del INE, Enero 2013), así como a sus familiares, porque detrás de un menor con problemas siempre suele haber un adulto con necesidad de ser orientado.

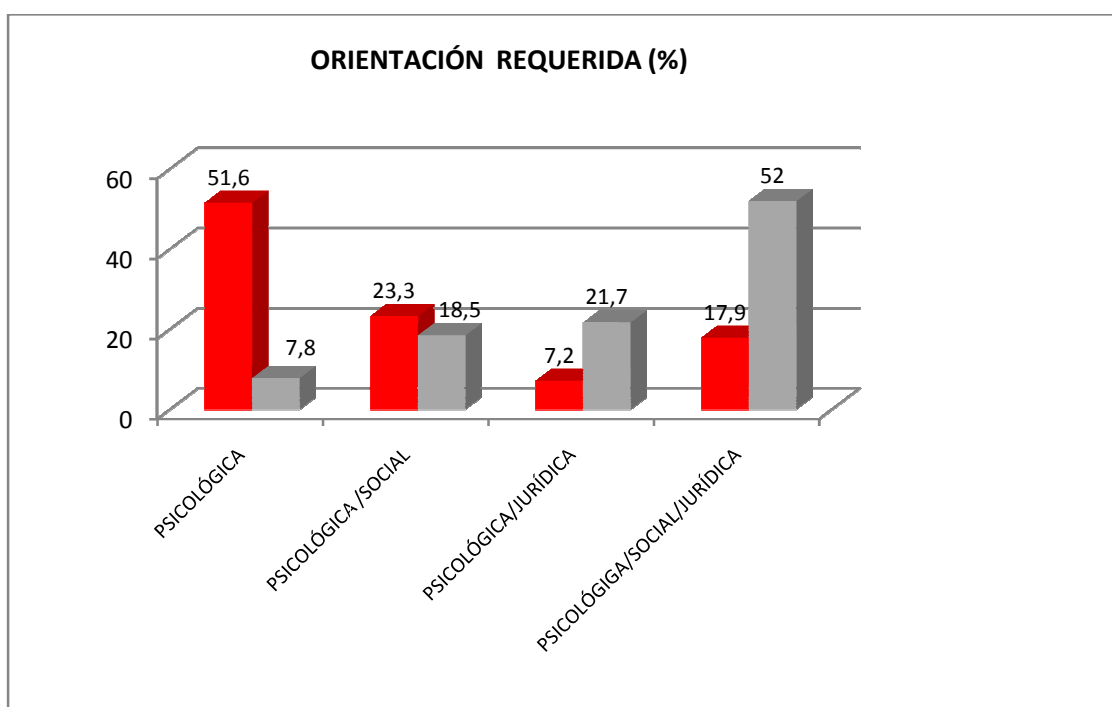
Beneficiarios directos

En el año 2012 se atendieron un total de 49.633 llamadas procedentes de la Comunidad de Madrid (47.809 realizadas por niños y adolescentes de toda la Comunidad y 1.824 llamadas de adultos). El 51,6% de las llamadas efectuadas por niños y adolescentes recibieron una orientación exclusivamente psicológica

La población que se atiende desde el servicio de orientación del Teléfono ANAR, es de todos los perfiles socioeconómicos, sin distinción de clase social, cultural, económica o nacionalidad.

La mayor parte de los niños, de las niñas y de los adolescentes que hacen uso del Teléfono ANAR tienen altos índices de vulnerabilidad por la presencia de factores de riesgo en su entorno familiar y sus características individuales

A continuación, se puede ver en los gráfico el porcentaje de orientaciones psicológicas que hubo de llamadas recibidas en el Teléfono ANAR, del Ayuda a Niños y Adolescentes en Riesgo 116111 y en el Teléfono ANAR del adulto y la familia, 600 50 51 52 durante el año 2012 en la Comunidad de Madrid:



Actividades

Atención de las llamadas recibidas en el Teléfono ANAR. Se abordan desde una perspectiva multidisciplinar lo que implica que, según las características del caso, pueda ser necesaria una orientación únicamente psicológica o también haya que contar con una orientación social y/o jurídica de forma coordinada, si la situación lo requiere, para ofrecer las mejores alternativas existentes en garantía del interés superior de los niños.

La Orientación Psicológica del Teléfono ANAR de Ayuda a Niños y Adolescentes es realizada por un equipo de psicólogos especializados en orientación psicológica e intervención en crisis, que presta la atención directa de todas las llamadas que recibimos tanto por la Línea del Niño y del Adolescente como por la del Adulto y la Familia, el Email ANAR y la Línea para casos de Niños Desaparecidos.

Los psicólogos orientadores realizan la recepción y exploración de la llamada. Durante la misma se debe evaluar a fondo las diferentes áreas de funcionamiento cotidiano del menor (personal, familiar, escolar, social...) para la posterior toma de decisiones, que ofrezca al llamante alternativas de mejora o solución de los problemas planteados.

La atención prestada está basada en estos cuatro principios:

- La escucha empática emocional
- Adecuación a la capacidad de comprensión y recursos del llamante.
- Respuesta psicológico-emocional
- Asesoramiento y acompañamiento telefónico en el proceso de búsqueda de ayuda.

Además, a partir del compromiso con la Convención de los Derechos del Niño todos los profesionales implicados en el servicio tienen en mente el principio del “interés superior del menor” como guía permanente de sus actuaciones.



Elaboración de informes. El equipo de psicólogos orientadores elabora también informes con el contenido de cada una de las llamadas atendidas por el servicio. En estos informes contienen además de una descripción detallada de los hechos relatados por el menor, una descripción de su ámbito familiar, social y cultural, una exposición de sus antecedentes personales y su estado psicológico y de salud en general, y el contenido de cada una de las orientaciones que hemos facilitado al caso.

La elaboración de estos informes por parte de los psicólogos orientadores nos permite prestar una atención continuada a cada uno de los niños/as y adolescentes que acceden al servicio, realizar un seguimiento de cada uno de los casos atendidos, así como evaluar de forma permanente nuestra intervención

Este departamento realiza también valoraciones y seguimientos del estado psicológico de los casos que lo requieren, y en reuniones de equipo se elaboran estrategias encaminadas a movilizar al llamante hacia los objetivos planteados, de modo que pongan en marcha las acciones necesarias para la solución de problemas.

Formación inicial y continua. Todo profesional que atiende el Teléfono ANAR de Ayuda a Niños y Adolescentes en Riesgo ha pasado previamente por un proceso de formación teórico-práctico, amplio y continuado con una duración de 300 horas (40 teóricas y 260 prácticas) que les permite obtener nuestro certificado como **“Especialista en Orientación Psicológica e Intervención en Crisis”**. Esta formación se extiende en tres áreas esenciales para el funcionamiento del servicio: Psicológica, Jurídica y Social. Tiene como objetivo potenciar y complementar sus habilidades personales y profesionales, dotando de las estrategias y técnicas necesarias para la adecuada atención de las llamadas, tratando de convertirlos en comunicadores óptimos, que garanticen el mejor trato y respuesta posible a la población infantil.

Tiempo de ejecución

La intervención psicológica en el Teléfono ANAR de Ayuda a Niños y Adolescentes en Riesgo comenzó a realizarse en el año 1994. Se trata de un proyecto de continuidad, de esta forma, se viene desarrollando en el año 2013 (desde el 1 de enero al 31 de diciembre). El Teléfono ANAR funciona 24 horas, todos los días del año.

Justificación de la necesidad del proyecto

En la Fundación ANAR hay cuatro servicios gratuitos en los que se requiere la orientación e intervención psicológica:

Teléfono **ANAR de Ayuda a Niños y Adolescentes en Riesgo 116111**

- Línea gratuita,
- Confidencial,
- Atendido las 24 horas del día,
- Todos los días de la semana.
- Presente en todo el territorio Nacional.

Da una respuesta rápida y eficaz a los problemas y necesidades de los niños y adolescentes.

Atendido exclusivamente por profesionales, sin limitación temporal de las llamadas para garantizar que se encuentra una solución a los problemas. (Psicólogos, Psicopedagogos, Abogados y Trabajadores Sociales)

Coordinados con los servicios de emergencia en casos graves de riesgo o desamparo y activando el sistema institucional de Protección de menores.

Por Resolución de 12 de enero de 2010, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, se atribuyó **el número telefónico 116111** al servicio línea de ayuda a la infancia. La Fundación ANAR es la entidad prestadora de dicho Servicio en 13 Comunidades Autónomas desde el pasado 6 de Abril del 2011 (entre estas la Comunidad de Madrid).



Fundación **ANAR**

Ayuda a Niños y Adolescentes en Riesgo

Teléfono ANAR del Adulto y la Familia 600 50 51 52

Espacio de protección para los más pequeños, con las mismas características del Teléfono ANAR de Ayuda a Niños y Adolescentes en Riesgo.

- Para padres u otros familiares preocupados por la situación de sus hijos.
- Profesores que no saben cómo actuar en situaciones de violencia.
- Profesionales en general que no saben cómo actuar ante determinadas circunstancias (trabajadores sociales, policías, médicos, educadores,...).
- Vecinos que sospecha de abusos o violencia a menores.

Sirve como mediación entre adultos y niños. En algunos casos se atiende simultáneamente a padres y sus hijos facilitando la solución del problema.

Línea ANAR para casos de Niños Desaparecidos 116 000

La "Europa sin fronteras" ha dado lugar a un aumento del número de casos en los que los menores son trasladados ilícitamente a otro país distinto al de su residencia habitual. La Unión Europea ha respondido a este problema implantando un número único 116 000 para todo el continente, en el futuro para todo el mundo.

Desde el pasado 15 de septiembre de 2010 la Fundación ANAR gestiona este número en España, adjudicado por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, tras valoración favorable del Ministerio del Interior.

El objeto del servicio «Línea directa para casos de niños desaparecidos» es:

- a) Atender las llamadas en las que se comuniquen casos de niños desaparecidos y sean transferidas a los servicios de policía competentes;
- b) El suministro de asesoramiento y apoyo a las personas responsables de los niños desaparecidos;
- c) Apoyar la investigación de casos de niños desaparecidos

Fundación ANAR. Avda. de América, 24 - 1º 28028 Madrid
Tel.: 91 726 27 00
Fax: 91 726 76 00

E-mail ANAR www.anar.org

Servicio para que niños y adolescentes accedan a nuestra orientación en Internet y nuevas tecnologías. ANAR está siempre donde están los niños.

- Ofrece gratuidad, confidencialidad y ayuda profesional.
- Activo las 24 horas del día durante toda la semana.
- Es otro espacio para que niños y adolescentes se expresen libremente sobre los asuntos que les preocupan o pueden exponerles a situaciones de riesgo.
- Disponible también para adultos que quieren consultar problemas de menores de edad.

El Proyecto del Teléfono ANAR es un Servicio que atrae enormemente desde el momento en que se conoce, por su originalidad y por su importancia en la sociedad española. Este Proyecto permite que niños y adolescentes, así como sus padres o guardadores, reciban la orientación que precisan y las pautas necesarias para solucionar el problema que nos están describiendo, facilitándoles ayuda e información profesional la ayuda, la información y derivación a recursos específicos el recurso específico que en su caso requiera y todo ello de forma prácticamente inmediata.

Equipo de psicólogos

LUIS ESTEBARANZ PRIETO

Luis Estebaranz Prieto con DNI nº 7.244.607 K es Diplomado en Trabajo Social y Licenciado en Psicología por la Universidad Pontificia de Comillas de Madrid desde los años 1995 y 2000 respectivamente. Colegiado por el Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid con nº M-20615 y Experto en Maltrato Infantil por la UNED desde el año 2002. Su actividad profesional está vinculada a la Fundación ANAR desde el año 1999. Desde entonces ha ocupado diferentes cargos dentro del servicio



del Teléfono ANAR de Ayuda a Niños y Adolescentes en Riesgo (psicólogo orientador, coordinador del Departamento Social) y desde el año 2008 es Director del Teléfono ANAR de Ayuda a Niños y Adolescentes en Riesgo. Como tal desarrolla funciones de dirección técnica del servicio asegurando que los procedimientos se ajustan a la misión de la entidad y a los compromisos adquiridos con las diferentes administraciones y coordinación entre los diferentes miembros del equipo multidisciplinar.

DIANA DÍAZ ÁLVAREZ

Diana Díaz Álvarez con DNI nº 33514721 H es Licenciado en Psicología por la Universidad Complutense de Madrid desde el año 1997. Colegiada por el Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid con nº M-246447 y Máster en Psicología Clínica y de la Salud por la universidad Complutense de Madrid desde el año 1999, además de Experto en Psicología Positiva por el Instituto Europeo de Psicología Positiva 2011. Desde entonces ha ocupado diferentes cargos dentro de la Fundación ANAR y desde el año 2008 es Subdirectora del Teléfono ANAR.

EL SERVICIO DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA DEL TELÉFONO ANAR DE AYUDA A NIÑOS Y ADOLESCENTES, CUENTA CON UNA PLANTILLA DE 11 PSICÓLOGOS COLEGIADOS POR LOS COLEGIO OFICIALES DE PSICÓLOGOS DE LAS DISTINTAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS, EN SU MAYOR PARTE POR EL COLEGIO OFICIAL DE PSICÓLOGOS DE MADRID