Child Helpline International

Datos de Líneas de Ayuda en 2014

Las Voces de l@s Niñ@s y Jóvenes en Europa

Dando Voz a l@s Niñ@s y Jóvenes del Mundo

Más de cinco millones de niñ@s y jóvenes han contactado a las líneas de ayuda para niñ@s en Europa en el 2014.

Tabla de contenido

5 Mensajes de Bienvenida

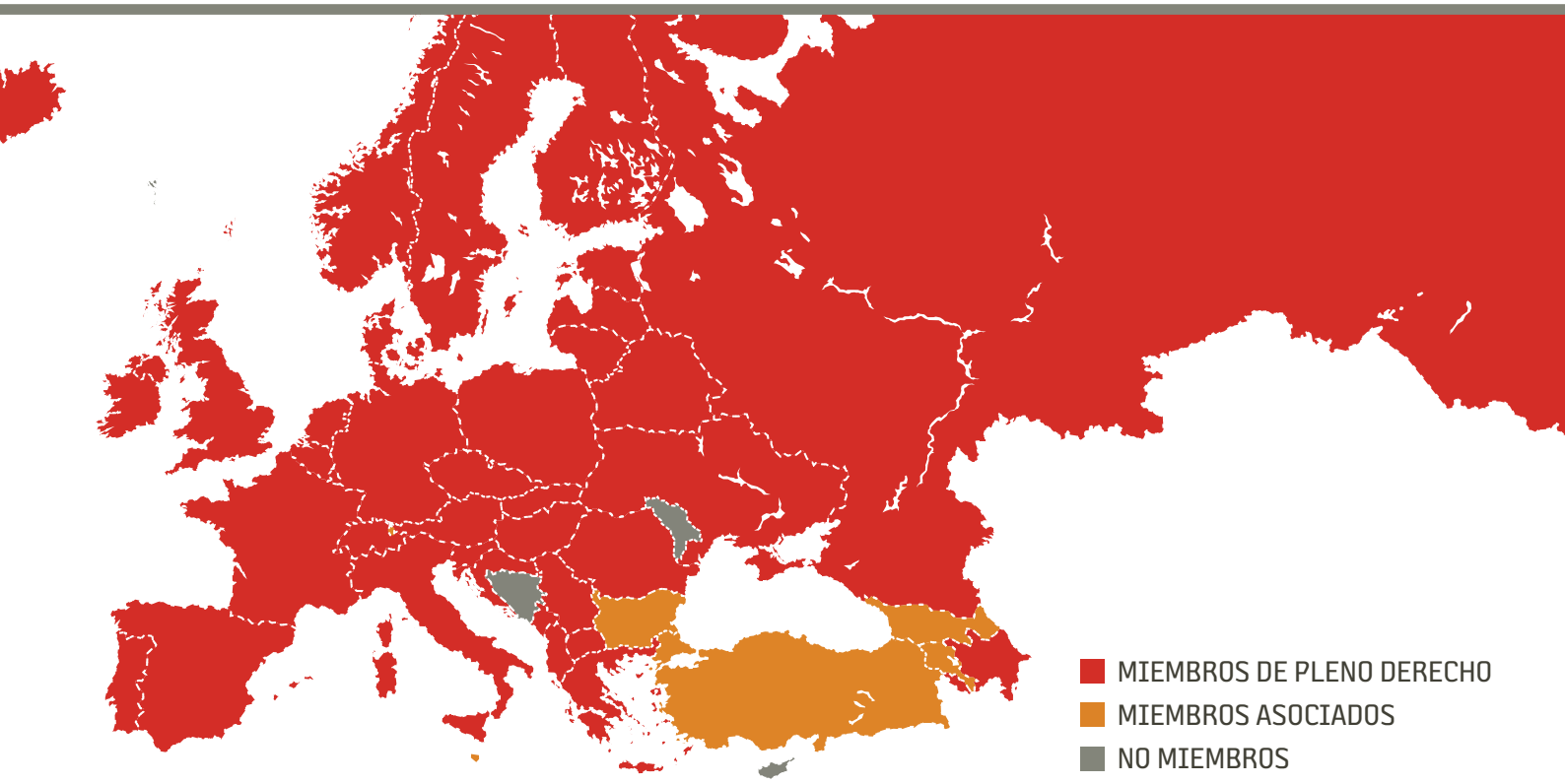
6 Visión Regional: Europa

8 Visión General de País: Unión Europea

9 Alemania
10 Austria
11 Bélgica
12 Croacia
13 Dinamarca
14 Eslovaquia
15 Eslovenia
16 España
17 Estonia
18 Finlandia
19 Francia
20 Grecia
21 Hungría
22 Irlanda
23 Italia
24 Letonia
25 Lituania
26 Luxemburgo
27 Países Bajos
28 Polonia
29 Portugal
30 Reino Unido
33 República Checa
34 Rumania
35 Suecia

36 Colofón y Exoneración

Membresía de CHI en Europa



43 Miembros de pleno derecho en 37 Países

Albania	• ALO 116 - Linja Kombëtare e Telefonit për Fëmijë
Alemania	• Kinder- und Jugendtelefon
Austria	• 147 Rat auf Draht
Azerbaiyán	• Azerbaijan Child Helpline Service
Bélgica	• Awel
Bielorrusia	• Ponimanie
Croacia	• Hrabri telefon
Dinamarca	• Børns Vilkår
Eslovaquia	• Linka detskej istoty - LDI
Eslovenia	• Telefon za otroke in mladostnike - TOM
España	• Teléfono ANAR
Estonia	• Lapsemure
Finlandia	• Lasten ja nuorten puhelin
Francia	• 119 Allô Enfance En Danger
Grecia	• SOS 1056
Hungría	• Kék Vonal
Irlanda	• ISPCC Childline
Islandia	• Icelandic Red Cross Helpline 1717
Israel	• NATAL Hot Line
	• ERAN
Italia	• Telefono Azzurro
Letonia	• Uzticības tālrunis
	• Bērnu un jauniešu uzticības tālrunis *
Lituania	• Vaikų linija
Luxemburgo	• Kanner-Jugendtelefon
Macedonia	• SOS Phone for Children and Youth
Montenegro	• Children First
Noruega	• Alarmtelefonen for Barn og Unge
	• Kors på halsen
Países Bajos	• De Kindertelefoon
Polonia	• Telefon zaufania dla dzieci i młodziezy
Portugal	• SOS Criança
Reino Unido	• NSPCC - ChildLine 0800 1111
	• Get Connected
	• Missing People
	• Muslim Youth Helpline - MYH *
República Checa	• Linka bezpěcí
Rumania	• Telefonul Copilului
Rusia	• The National Foundation for the Prevention of Cruelty to Children - NFPCC
Serbia	• Nacionalna Dečija Linija - NADEL
Suecia	• Barnens Rätt i Samhället - BRIS
Suiza	• Pro Juventute Beratung + Hilfe 147
Ucrania	• La Strada Ukraine

** Líneas de ayuda para niñ@s que no enviaron datos para este informe.*

8 Miembros asociados en 7 Países

Armenia	• Children's Reception and Orientation Center
Belarus	• Smorgon Information Centre on Children and Human Rights Education
Bulgaria	• The Bulgarian National Helpline for Children
Georgia	• Public Health and Medicine Development Fund - PHMDF
Liechtenstein	• Sorgentelefon für Kinder und Jugendliche
Malta	• Supportline 179
	• Kellimni
Turquía	• Öz-Ge Der

Mensajes de bienvenida

Yo elogio a Child Helpline International por publicar este informe sobre los contactos recibidos en sus líneas de ayuda para niñ@s en Europa. Los más de cinco millones de contactos reportados solamente en el 2014 muestran claramente que los niñ@s y jóvenes necesitan consejería y otro tipo de apoyo que reciben de las líneas de ayuda para niñ@s y sus consejeros.

Como la Relatora Especial de Naciones Unidas sobre la venta de niños, la prostitución infantil y la utilización de niños en la pornografía, me sentí especialmente conmocionada con el hecho de que 3.770 niñ@s en Europa contactaron a las líneas de ayuda como víctimas de la explotación comercial, incluyendo la prostitución infantil. Además, las líneas de ayuda para niñ@s asistieron a más de dos mil víctimas de explotación sexual en línea. Estas cifras son alarmantes, aunque representan solamente una pequeña fracción de los niñ@s a cuyos derechos son brutalmente violados. Tenemos que garantizar que estos niñ@s pueden salir a buscar y recibir la ayuda que necesitan y que las violaciones a los derechos de la niñez se conviertan en un asunto del pasado.

Como lo hice a lo largo de mis mandatos anteriores en el Consejo de Europa, voy a continuar haciendo incidencia por un enfoque holístico e integrado que garantice el respeto a los derechos de la niñez y la eliminación de todas las formas de violencia en contra de los niñ@s.

Este tipo de enfoque incluye líneas de ayuda para niñ@s fácilmente accesibles y dedicadas, ya que son parte integral del sistema de protección de la infancia. Por lo tanto, yo animo a los encargados de elaborar políticas en Europa que demuestren este reconocimiento creando entornos habilitadores para las líneas de ayuda – para que ellas puedan responder a todo pedido de ayuda y de apoyo por parte de un niño que lo necesita desesperadamente"

Maud de Boer Buquicchio
Relatora Especial de las Naciones Unidas sobre la venta de niños, la prostitución infantil y la utilización de niños en la pornografía

---

Desde el inicio de mi relación con las líneas de ayuda en el 2007 – cuando me uní a la Fundación ANAR de España para liderar sus relaciones internacionales – he sido testigo del rol critico que las líneas de ayuda para niñ@s juegan en los sistemas de protección infantil y la diferencia que pueden hacer en la vida de un niñ@.

A lo largo de mi experiencia con la línea de ayuda española también gané conocimiento de primera mano sobre la importancia del aspecto de sostenibilidad para sus líneas de ayuda para niñ@s. Estas actividades invalorables son, por supuesto, gratuitas para el usuario en todo aspecto, sin embargo hay costos que se deben cubrir. Sin un financiamiento seguro y de largo plazo y la exención de los costos de telecomunicaciones, las líneas de ayuda para niñ@s están en constante peligro de tener que reducir o hasta descontinuar sus servicios, defraudando involuntariamente a los niñ@s y jóvenes que necesitan su ayuda y apoyo.

Las líneas de ayuda para niñ@s tienen que ser capaces de enfocarse en sus servicios y hacer incidencia en base a lo que escuchan de los niñ@s y jóvenes que les contactan. Este documento resume parte de la evidencia con que cuentan para apoyar sus esfuerzos de incidencia; pero, necesitan un financiamiento sostenible y deben ser capaces de hablar y señalar las deficiencias en los sistemas de protección de la niñez y en las políticas sin temor a una retaliación.

La participación de los encargados de elaborar políticas en Europa ha traído un cambio positivo importante y puede servir como un buen modelo para el resto del mundo, aunque todavía queda mucho por hacer. Vamos a continuar trabajando juntos para seguir fortaleciendo los sistemas de protección de la niñez y el rol de las líneas de ayuda dentro de ellas, y a la vez garantizando la independencia de las líneas de ayuda porque es así como las voces de los niñ@s y los jóvenes pueden ser oídas y lo más importante, escuchadas.

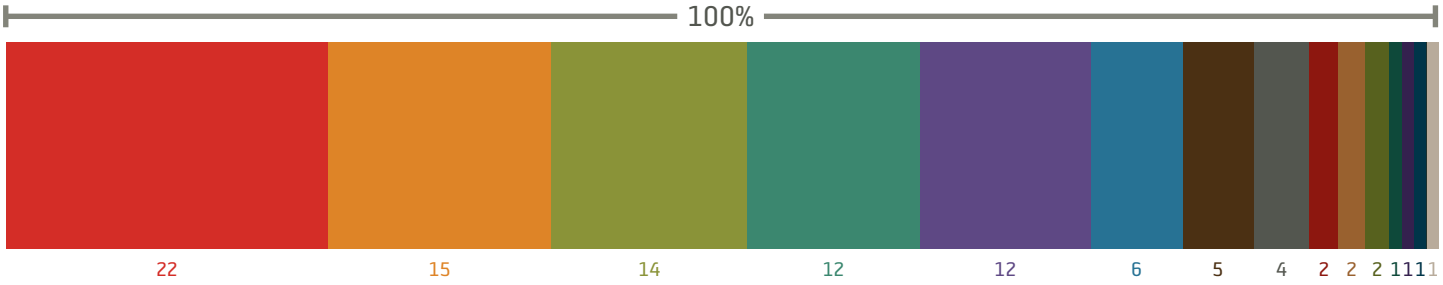
Sheila M. Donovan
Directora Ejecutiva Child Helpline International

Visión Regional: Europa

Contactos realizados en el 2014[1]	**4,786,870**
Contactos con razones conocidas (presentadas abajo)[2]	**1,806,048**

Las líneas de ayuda para niñ@s en Europa que han enviado dato para este informe respondieron a casi cinco millones de llamadas telefónicas, cortos mensajes de texto, correos electrónicos y otros contactos hechos por niñ@s y jóvenes en el 2014. Una vasta mayoría de estos contactos fueron hechos a través de llamadas al teléfono, pero otros métodos de comunicación – que contribuyó a más de 500.000 contactos – también demostraron ser populares entre los niñ@s y jóvenes.

Contactos con razones conocidas (en %)



				TOTAL
Salud mental y psicosocial	22%	49%	28%	402,552
Relaciones entre iguales	30%	49%	22%	279,806
Sexualidad y reconocimiento sexual	42%	35%	23%	243,877
Relaciones familiares	29%	49%	22%	216,477
Maltrato y violencia	34%	42%	24%	213,487
Solicitud de información	40%	30%	30%	114,484
Acoso	27%	32%	42%	88,577
Relacionado con la escuela y educación	30%	41%	29%	70,221
Salud física	28%	45%	27%	36,341
Adicción	48%	31%	22%	33,365
Crianza y educación de l@s hij@s	13%	21%	66%	30,691
Asuntos legales y justicia juvenil	29%	27%	44%	19,943
Niñ@s sin hogar / fugad@s de casa	27%	33%	40%	13,735
Ciberacoso	21%	36%	43%	13,348
Necesidades básicas	34%	44%	23%	12,615
Discriminación	27%	28%	46%	7,696
Explotación comercial	17%	17%	67%	3,770
Prácticas tradicionales nocivas	16%	68%	16%	1,795
Niñ@s infectad@s / afectad@s con VIH/SIDA	47%	36%	18%	1,433
Migración infantil	13%	41%	45%	1,056
Niñ@s en zonas de conflicto o desastre	37%	54%	9%	779
Gran Total	**31%**	**42%**	**27%**	**1,806,048**

Los niños y las niñas de 13 a15 años representan el grupo más amplio entre aquellos cuya edad fue documentada. Los datos de las líneas de ayuda también muestran que las niñas solicitaron apoyo de manera más frecuente que los niños. A parte de las peticiones generales de información, un número mayor de niños que de niñas llamaron con respecto a razones de sexualidad y conciencia sexual, adicción y VIH/SIDA, como lo demuestra el gráfico a continuación.

Como en los años anteriores, la razón principal para que los niñ@s y jóvenes solicitaran ayuda en el 2014 fue la salud psico-social y mental. En más del 22% de los casos (una quinta parte) con una razón conocida para el contacto, l@s consejeros de las líneas de ayuda apoyaron y aconsejaron a niñ@s y jóvenes sobre los problemas como temor y ansiedad, depresión, desórdenes alimenticios y soledad. El segundo problema más típico para el cual los niñ@s y jóvenes solicitaron ayuda y apoyo fueron las relaciones de pares y estas ocasionaron casi 280.000 (15%) contactos, que son examinados en mayor detalle a continuación. Luego, cuestiones como la anticoncepción, identidad sexual y enfermedades de transmisión sexual, entre otras documentadas en la categoría 'sexualidad y conciencia sexual', fueron la principal razón para más de 240.000 contactos (14%). En el cuarto y quinto lugar, respectivamente, y que en conjunto representan casi una cuarta parte de todos los contactos con razones conocidas, estuvieron las dificultades que los niñ@s y jóvenes tuvieron con relaciones familiares y las experiencias traumáticas de abuso y violencia (para información detallada por favor revise nuestro informe de Violencia en Contra de la Niñez, publicado en noviembre del 2015).

Otras razones para un gran número de contactos están claramente visibles en el gráfico y en los datos de la página anterior. Estas categorías, sin embargo, no deben apartar la atención de los muchos miles de niñ@s y jóvenes que enfrentaron problemas que parecen menos promitentes en los datos generales pero que, sin embargo, pueden ser verdaderamente devastadores. Por ejemplo, en el último lugar en términos de frecuencia de contactos, están los niñ@s en conflicto y en zonas de desastre, pero los consejeros de las líneas de ayuda para niñ@s en Ucrania, donde la línea de ayuda recibió la proporción más grande de estos contactos debido a la propagación de la violencia en ese país en el 2014, puede contar historias escalofriantes sobre lo que l@s niñ@s y jóvenes tuvieron que padecer. Además, detrás de cada uno de los 3.770 contactos que se hicieron sobre trabajo infantil, trata, explotación sexual y otras formas de explotación comercial, hay un@ niñ@ real que necesita desesperadamente ayuda y apoyo. En último lugar pero no menos importante, aunque corresponde a menos del 1% de todos los contactos con razones conocidas, cada uno de los casi 7.700 niñ@s y jóvenes que contactaron las líneas de ayuda porque experimentan discriminación constituye también una causa de alarma.

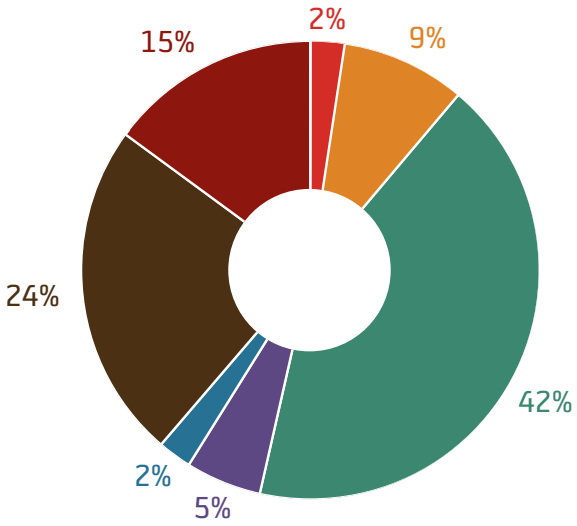
[1] El total de contactos hechos en el 2014 se refiere a las llamadas telefónicas respondidas y a los contactos realizados a través de otros métodos de comunicación. Las llamadas telefónicas respondidas incluyen aquellas que condujeron a que la línea de ayuda brinde asistencia directa o escucha activa, así como las llamadas silenciosas y de prueba.

[2] Los contactos con razones conocidas son aquellas llamadas respondidas y otros contactos que son documentados por las líneas de ayuda bajo una razón específica de contacto (relaciones de pares, abuso y violencia, acoso, etc.).

El foco de atención en las relaciones entre iguales

Una niña que estaba devastada porque su mejor amiga murió. Una chica de 16 años que no quería volver a la escuela porque sentía que sus antiguas amigas le estaban ignorando. Un joven de 13 años estaba preocupado porque solo tenía amigos en línea...

Estos son solo unos pocos ejemplos de las dificultades que enfrentan los niñ@s y jóvenes en sus relaciones de pares, quienes recibieron apoyo solidario y libre de prejuicios cuando contactaron a las líneas de ayuda y a sus consejeros capacitados. Cuatro de cada diez de aquellas niñas, niños y jóvenes necesitaban alguien con quien hablar sobre sus relaciones de pares y casi una cuarta parte de los contactos se relacionaron con problemas con amistades.



	TOTAL	♂	♀	?
Duelo / pérdida	4,878	27%	61%	11%
Hacer amistades	26,326	38%	45%	17%
Perder amistades	521	33%	59%	9%
Relaciones de pareja	118,105	33%	52%	15%
Exclusión de pares	14,949	46%	50%	4%
Presión de pares	6,678	24%	55%	21%
Problemas con amistades	66,590	25%	52%	23%
Presión sexual de la pareja	907	5%	41%	55%
No especificado / otro	40,852	21%	32%	47%
Total Relación entre iguales	**279,806**	**30%**	**49%**	**22%**

Los casos concretos reportados por las líneas de ayuda, junto con un análisis detallado de algunas de las otras razones para contacto, confirman que la mayor proporción de la vida social de los niñ@s y jóvenes la pasan en línea. Esto puede reflejar, así como conducir a dificultades con las relaciones fuera de línea y al desarrollo de habilidades sociales. Child Helpline International ha estado trabajando con sus miembros para capacitar a los consejeros de las líneas de ayuda para que asistan a los niñ@s y jóvenes con las consecuencias de los rápidos desarrollos tecnológicos y los desafíos que representan, especialmente para garantizar la protección de los niñ@s en línea.

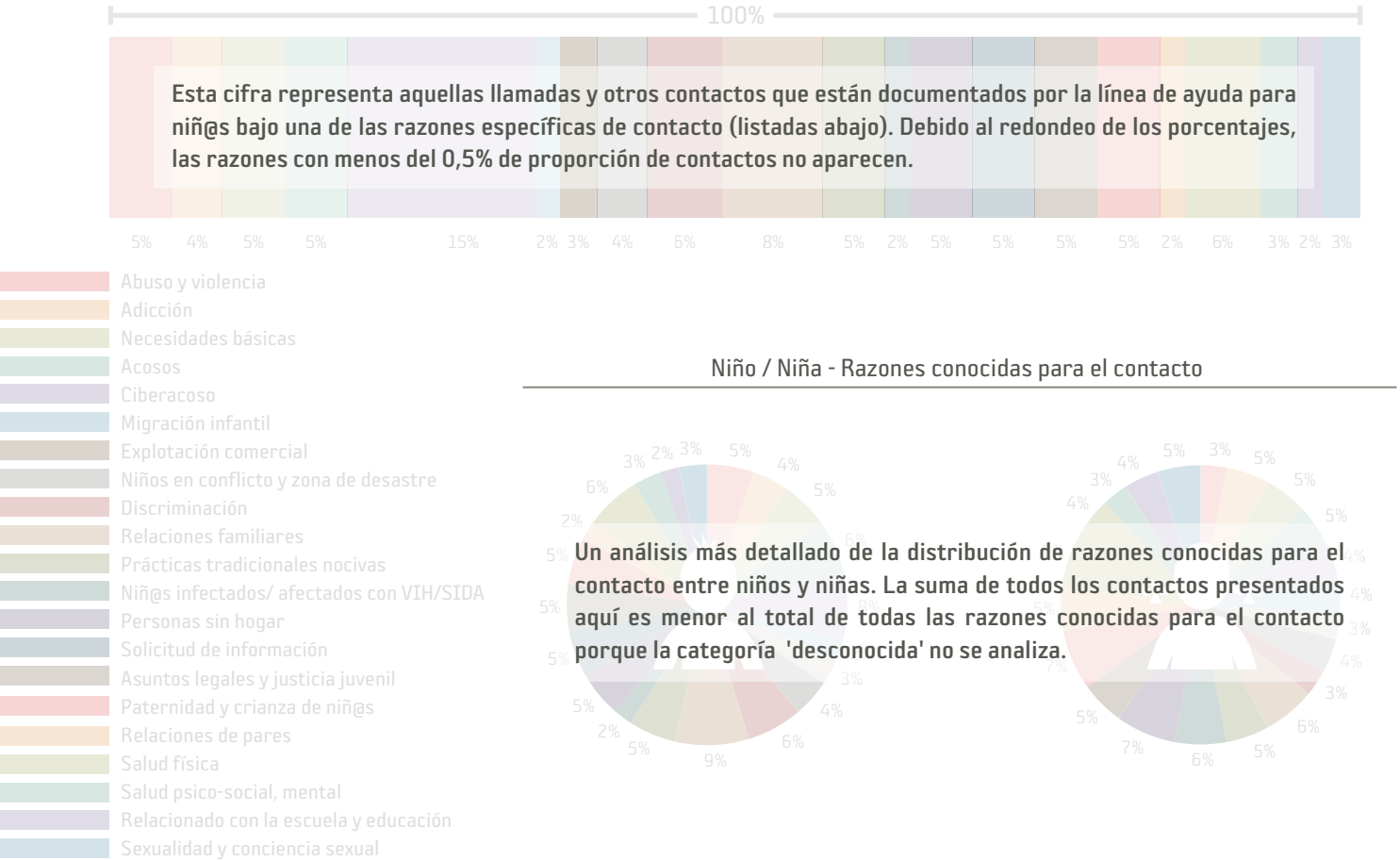
Visión General de País: Unión Europea

Nombre de la línea de ayuda para niñ@s:
Organización de la línea de ayuda:
Dirección de sitio web:
Número de la línea de ayuda para niñ@s:
Horas laborables:
Año de establecimiento:

Este es el total de llamadas telefónicas respondidas y contactos vía otros métodos de comunicación. Las llamadas telefónicas respondidas incluyen aquellas que resultaron en la entrega de asistencia directa por parte de la línea de ayuda o a la escucha activa, así como a las llamas silenciosas y de prueba.

X,XXX,XXX
Contactos en 2014

Contactos con razones conocidas (Total: xxxxx)

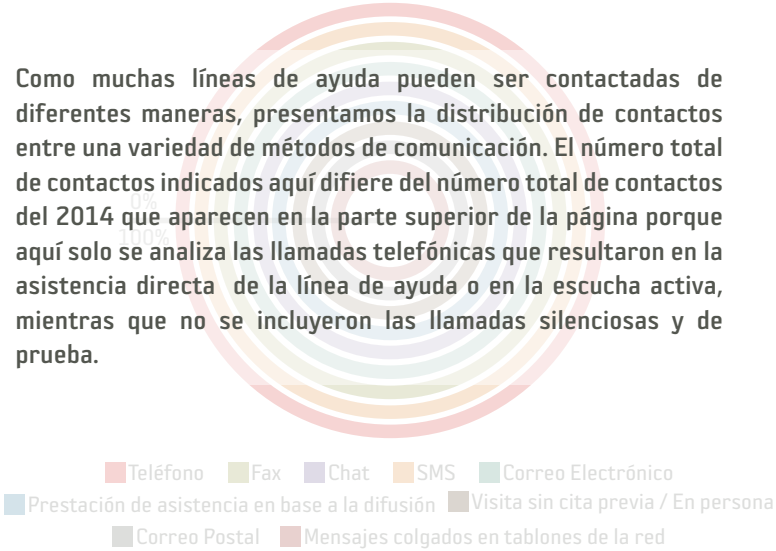


Esta cifra representa aquellas llamadas y otros contactos que están documentados por la línea de ayuda para niñ@s bajo una de las razones específicas de contacto (listadas abajo). Debido al redondeo de los porcentajes, las razones con menos del 0,5% de proporción de contactos no aparecen.

Niño / Niña - Razones conocidas para el contacto

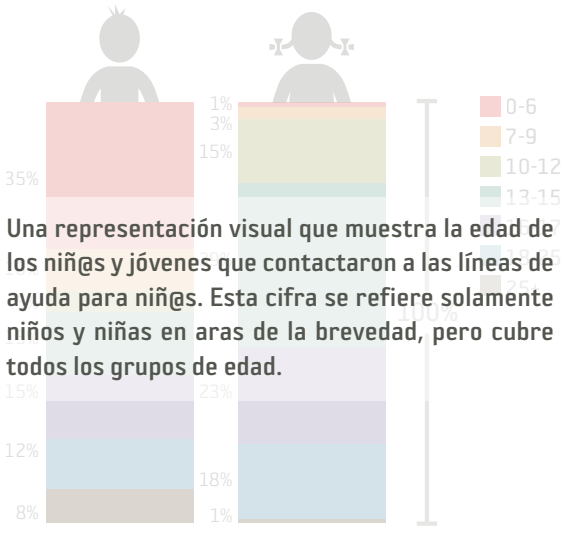
Un análisis más detallado de la distribución de razones conocidas para el contacto entre niños y niñas. La suma de todos los contactos presentados aquí es menor al total de todas las razones conocidas para el contacto porque la categoría 'desconocida' no se analiza.

Contactos por Métodos de Comunicación (Total: xxxxxx)



Como muchas líneas de ayuda pueden ser contactadas de diferentes maneras, presentamos la distribución de contactos entre una variedad de métodos de comunicación. El número total de contactos indicados aquí difiere del número total de contactos del 2014 que aparecen en la parte superior de la página porque aquí solo se analiza las llamadas telefónicas que resultaron en la asistencia directa de la línea de ayuda o en la escucha activa, mientras que no se incluyeron las llamadas silenciosas y de prueba.

Niño / Niña - Grupo de edad



Una representación visual que muestra la edad de los niñ@s y jóvenes que contactaron a las líneas de ayuda para niñ@s. Esta cifra se refiere solamente niños y niñas en aras de la brevedad, pero cubre todos los grupos de edad.

Para mayor información sobre los términos utilizados, por favor refiérase a nuestro glosario de las líneas de ayuda para niñ@s: http://www.childhelplineinternational.org/resources/chi-glossary/

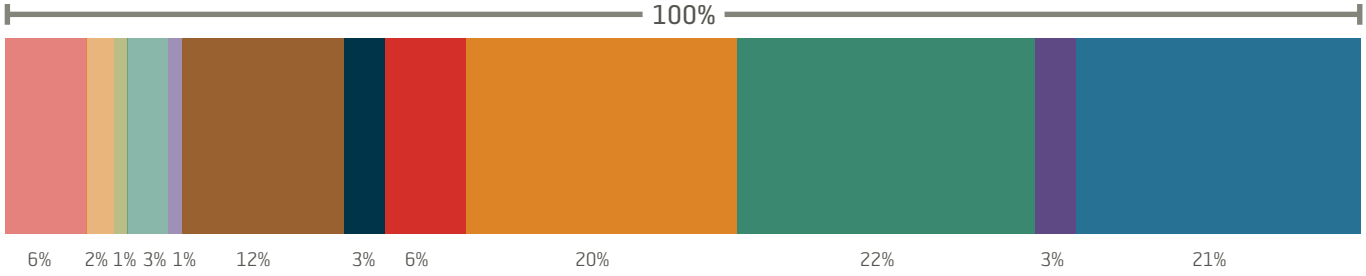
Alemania

Nombre de la línea de ayuda para niñ@s: Kinder und Jugendtelefon
Organización de la línea de ayuda: Nummer gegen Kummer e.V.
Dirección de sitio web: www.nummergegenkummer.de
Número de la línea de ayuda para niñ@s: 116 111
Horas laborables: Lunes - Sábado de 14:00 a 20:00
Año de establecimiento: 1980

Kinder- und Jugendtelefon
116111
NummergegenKummer
unterstützt durch die Deutsche Telekom

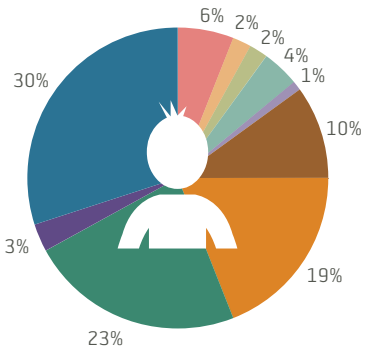
740,576
Contactos en 2014

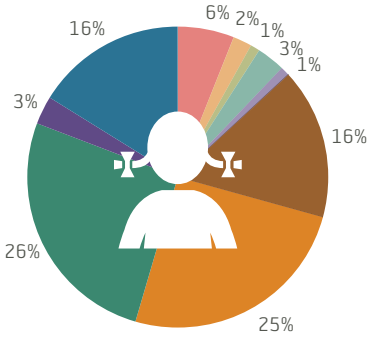
Contactos con razones conocidas (Total: 280,05)



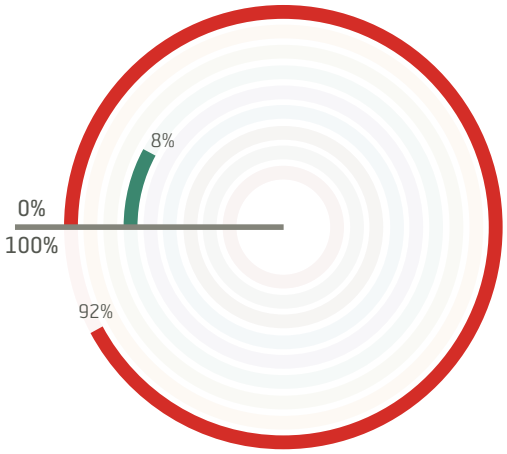
- Maltrato y violencia
- Adicción
- Necesidades básicas
- Acoso
- Ciberacoso
- Migración infantil
- Explotación comercial
- Niñ@s en zonas de conflicto o desastre
- Discriminación
- Relaciones familiares
- Prácticas tradicionales nocivas
- Niñ@s infectad@s / afectad@s con VIH/SIDA
- Niñ@s sin hogar / fugad@s de casa
- Solicitud de información
- Asuntos legales y justicia juvenil
- Crianza y educación de l@s hij@s
- Relaciones entre iguales
- Salud física
- Salud mental y psicosocial
- Relacionado con la escuela y educación
- Sexualidad y reconocimiento sexual

Niño / Niña - Razones conocidas para el contacto



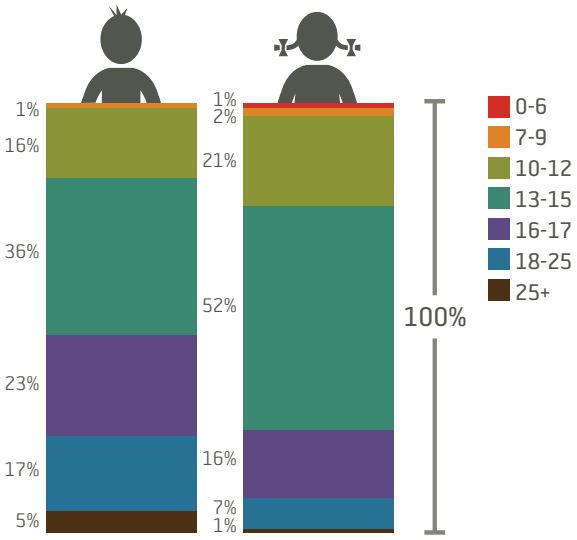


Contactos por métodos de comunicación (Total: 171,935)



Teléfono, Fax, Chat, SMS, Correo electrónico, Prestación de asistencia en base a la difusión, Visita sin cita previa / En persona, Correo postal, Mensajes colgados en tablones de la red

Niño / Niña - Grupo de edad



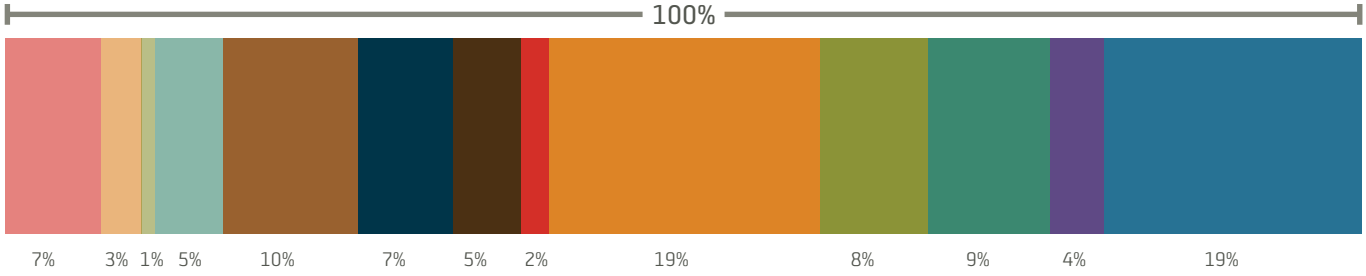
Austria

Nombre de la línea de ayuda para niñ@s: 147 Rat auf Draht
Organización de la línea de ayuda: Österreichischer Rundfunk
Dirección de sitio web: http://rataufdraht.orf.at
Número de la línea de ayuda para niñ@s: 147
Horas laborables: 24/7
Año de establecimiento: 1987

147 Rat auf Draht
Notruf für Kinder, Jugendliche und deren Bezugspersonen

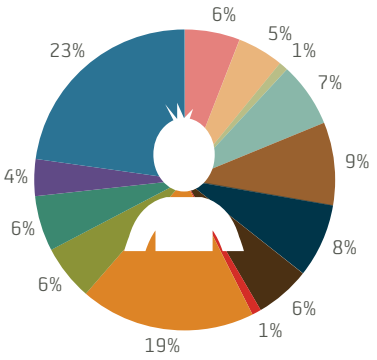
139,529
Contactos en 2014

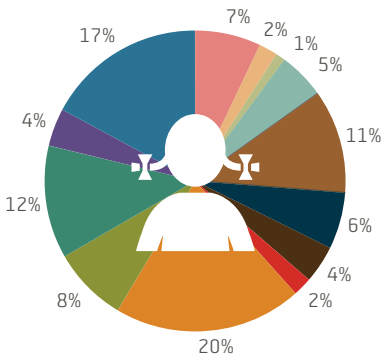
Contactos con razones conocidas (Total: 35,364)



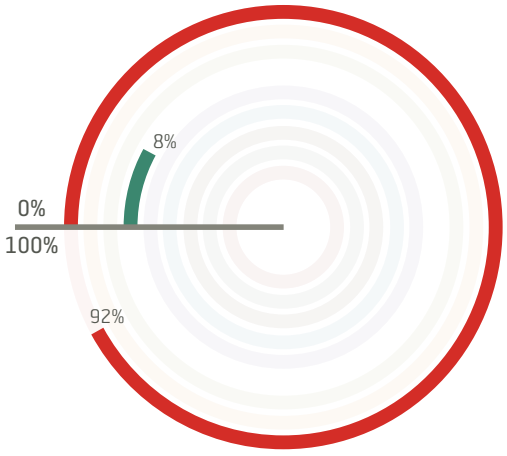
- Maltrato y violencia
- Adicción
- Necesidades básicas
- Acoso
- Ciberacoso
- Migración infantil
- Explotación comercial
- Niñ@s en zonas de conflicto o desastre
- Discriminación
- Relaciones familiares
- Prácticas tradicionales nocivas
- Niñ@s infectad@s / afectad@s con VIH/SIDA
- Niñ@s sin hogar / fugad@s de casa
- Solicitud de información
- Asuntos legales y justicia juvenil
- Crianza y educación de l@s hij@s
- Relaciones entre iguales
- Salud física
- Salud mental y psicosocial
- Relacionado con la escuela y educación
- Sexualidad y reconocimiento sexual

Niño / Niña - Razones conocidas para el contacto





Contactos por métodos de comunicación (Total: 53,851)



Teléfono · Fax · Chat · SMS · Correo electrónico
Prestación de asistencia en base a la difusión · Visita sin cita previa / En persona
Correo postal · Mensajes colgados en tablones de la red

Resumen de caso:

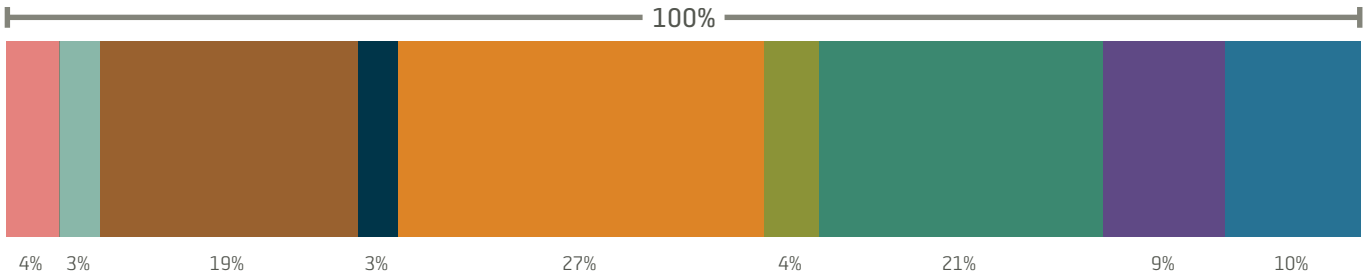
Un chico de 14 años estaba siendo chantajeado por una niña que lo había contactado a través de Facebook. Esta niña inició un video chat por Skype y, después de que había coqueteado mucho con él, empezó a desvestirse y le incitó a que él haga lo mismo. El niño fue forzado hacerlo, y poco después empezó a recibir mensajes amenazantes. La niña solicitaba 400 Euros para no cargar la grabación de su video chat en YouTube y enviar el enlace a todos sus amigos y familiares. El chico se sintió profundamente avergonzado y dijo que mejor sería escapar que contarles a sus padres lo sucedido. Él pidió consejos sobre cómo recaudar este dinero. La consejera le explico que este es un caso de fraude ampliamente generalizado y explicó al chico – quien dijo sentirse aliviado – que no responda con dinero sino con una advertencia de que él informaría a la policía. La consejera también sugirió pasos concretos para impedir futuros contactos con esta niña y utilizar el internet de manera más segura en el futuro.

Bélgica

Nombre de la línea de ayuda para niñ@s: Awel
Organización de la línea de ayuda: Awel vzw
Dirección de sitio web: www.awel.be
Número de la línea de ayuda para niñ@s: 102
Horas laborables: Todos los días de 6:00 a 22:00
Año de establecimiento: 1981

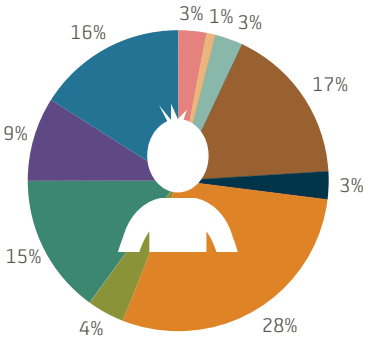
35,304
Contactos en 2014

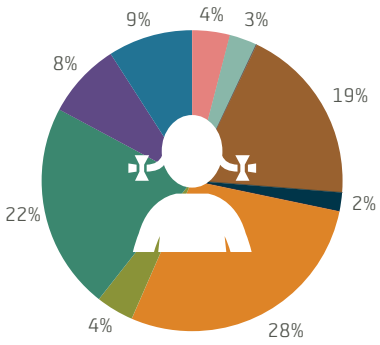
Contactos con razones conocidas (Total: 46,606)



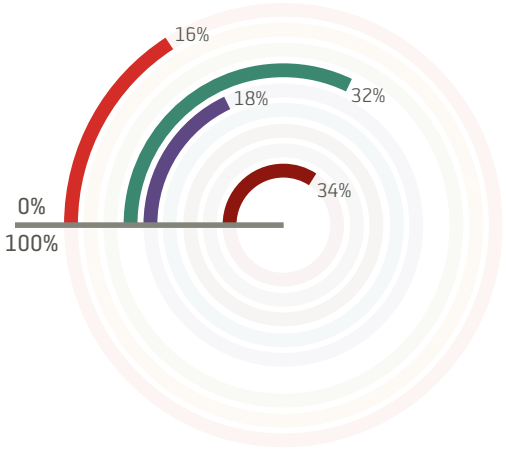
- Maltrato y violencia
- Adicción
- Necesidades básicas
- Acoso
- Ciberacoso
- Migración infantil
- Explotación comercial
- Niñ@s en zonas de conflicto o desastre
- Discriminación
- Relaciones familiares
- Prácticas tradicionales nocivas
- Niñ@s infectad@s / afectad@s con VIH/SIDA
- Niñ@s sin hogar / fugad@s de casa
- Solicitud de información
- Asuntos legales y justicia juvenil
- Crianza y educación de l@s hij@s
- Relaciones entre iguales
- Salud física
- Salud mental y psicosocial
- Relacionado con la escuela y educación
- Sexualidad y reconocimiento sexual

Niño / Niña - Razones conocidas para el contacto



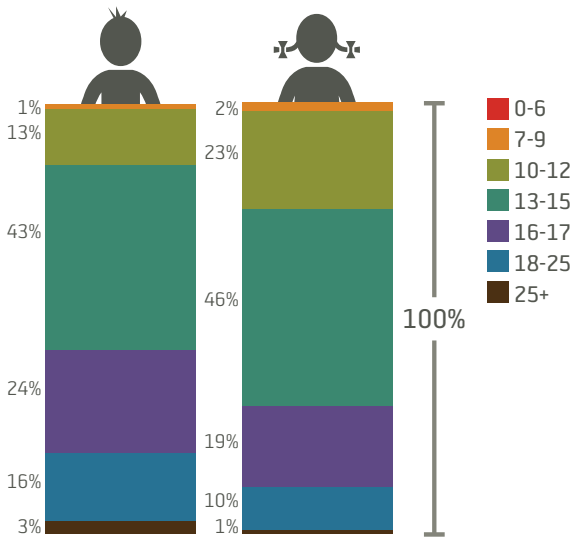


Contactos por métodos de comunicación (Total: 24,761)



Teléfono, Fax, Chat, SMS, Correo electrónico, Prestación de asistencia en base a la difusión, Visita sin cita previa / En persona, Correo postal, Mensajes colgados en tablones de la red

Niño / Niña - Grupo de edad



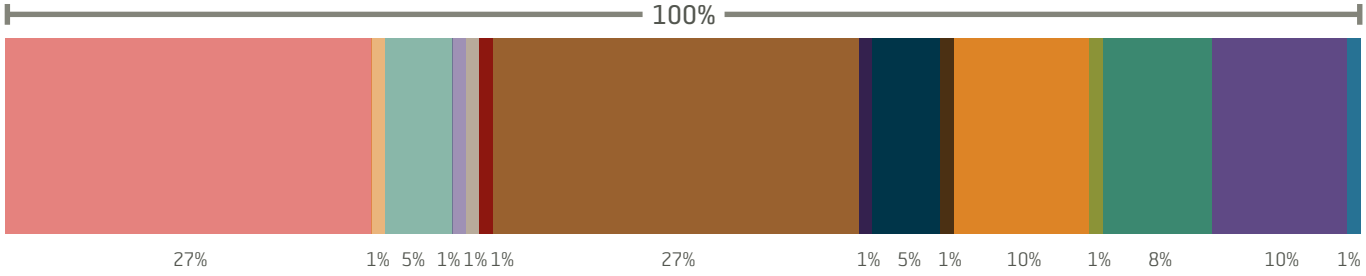
Croacia

Nombre de la línea de ayuda para niñ@s:	Hrabri telefon
Organización de la línea de ayuda:	Hrabri telefon
Dirección de sitio web:	www.hrabritelefon.hr
Número de la línea de ayuda para niñ@s:	116 111
Horas laborables:	Lunes - Viernes de 09:00 a 20:00
Año de establecimiento:	1997

HRABRI telefon

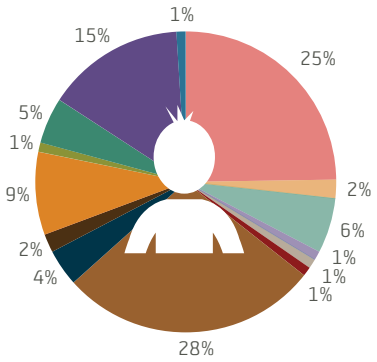
11,904
Contactos en 2014

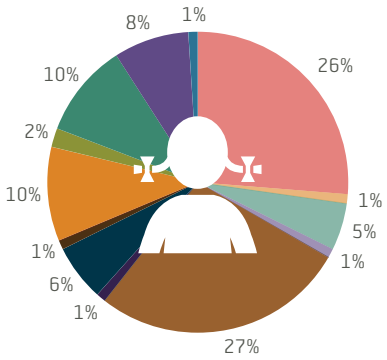
Contactos con razones conocidas (Total: 1,461)



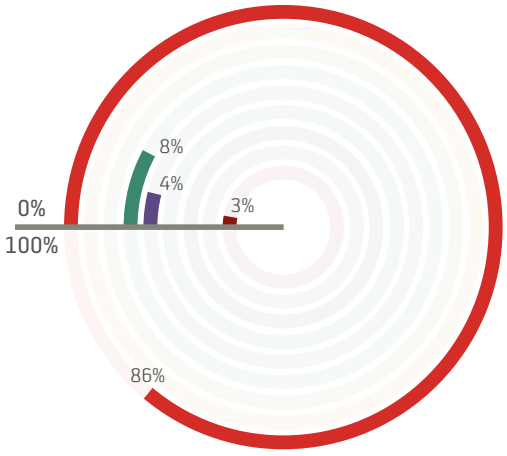
- Maltrato y violencia
- Adicción
- Necesidades básicas
- Acoso
- Ciberacoso
- Migración infantil
- Explotación comercial
- Niñ@s en zonas de conflicto o desastre
- Discriminación
- Relaciones familiares
- Prácticas tradicionales nocivas
- Niñ@s infectad@s / afectad@s con VIH/SIDA
- Niñ@s sin hogar / fugad@s de casa
- Solicitud de información
- Asuntos legales y justicia juvenil
- Crianza y educación de l@s hij@s
- Relaciones entre iguales
- Salud física
- Salud mental y psicosocial
- Relacionado con la escuela y educación
- Sexualidad y reconocimiento sexual

Niño / Niña - Razones conocidas para el contacto



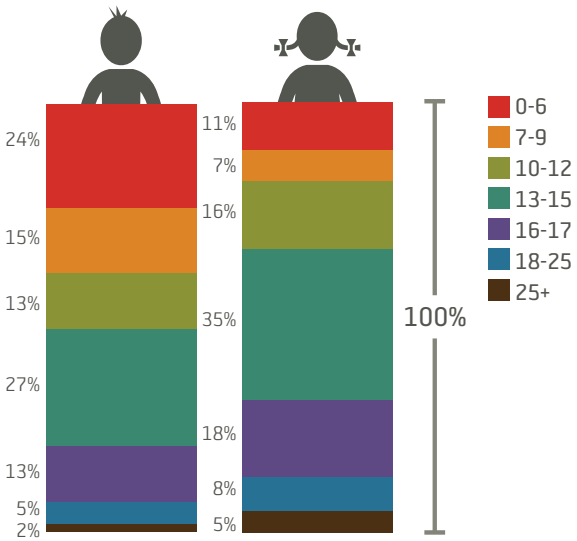


Contactos por métodos de comunicación (Total: 1,805)



Teléfono · Fax · Chat · SMS · Correo electrónico · Prestación de asistencia en base a la difusión · Visita sin cita previa / En persona · Correo postal · Mensajes colgados en tablones de la red

Niño / Niña - Grupo de edad



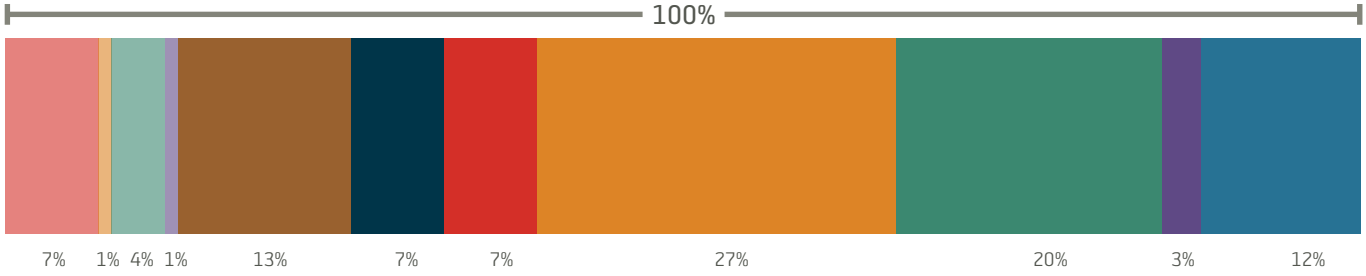
Dinamarca

Nombre de la línea de ayuda para niñ@s: Børns Vilkår
Organización de la línea de ayuda: Børns Vilkår
Dirección de sitio web: www.bornsvilkar.dk
Número de la línea de ayuda para niñ@s: 116 111
Horas laborables: Lunes - Sábado de 11:00 a 23:00
Año de establecimiento: 1977

Børns Vilkår
FOR BØRN I DANMARK

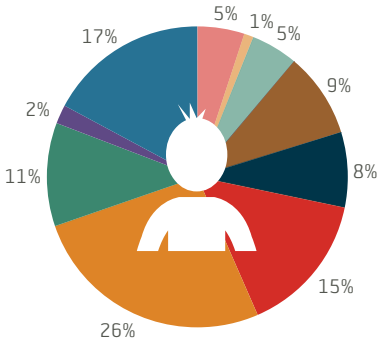
51,022
Contactos en 2014

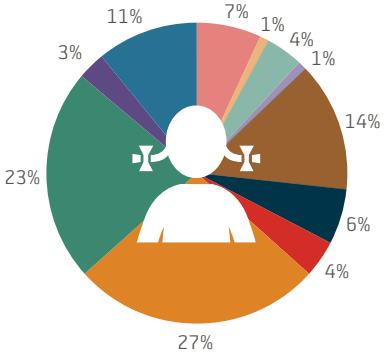
Contactos con razones conocidas (Total: 32,097)



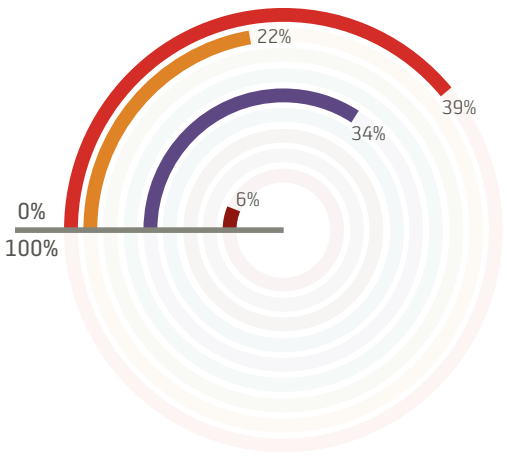
- Maltrato y violencia
- Adicción
- Necesidades básicas
- Acoso
- Ciberacoso
- Migración infantil
- Explotación comercial
- Niñ@s en zonas de conflicto o desastre
- Discriminación
- Relaciones familiares
- Prácticas tradicionales nocivas
- Niñ@s infectad@s / afectad@s con VIH/SIDA
- Niñ@s sin hogar / fugad@s de casa
- Solicitud de información
- Asuntos legales y justicia juvenil
- Crianza y educación de l@s hij@s
- Relaciones entre iguales
- Salud física
- Salud mental y psicosocial
- Relacionado con la escuela y educación
- Sexualidad y reconocimiento sexual

Niño / Niña - Razones conocidas para el contacto



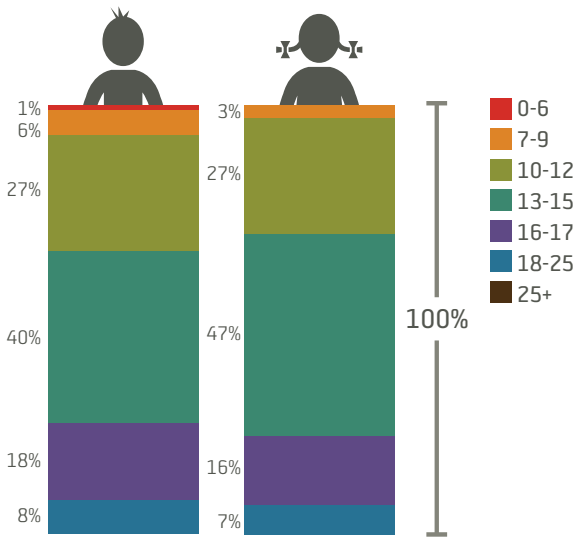


Contactos por métodos de comunicación (Total: 29,478)



Teléfono · Fax · Chat · SMS · Correo electrónico
Prestación de asistencia en base a la difusión · Visita sin cita previa / En persona
Correo postal · Mensajes colgados en tablones de la red

Niño / Niña - Grupo de edad

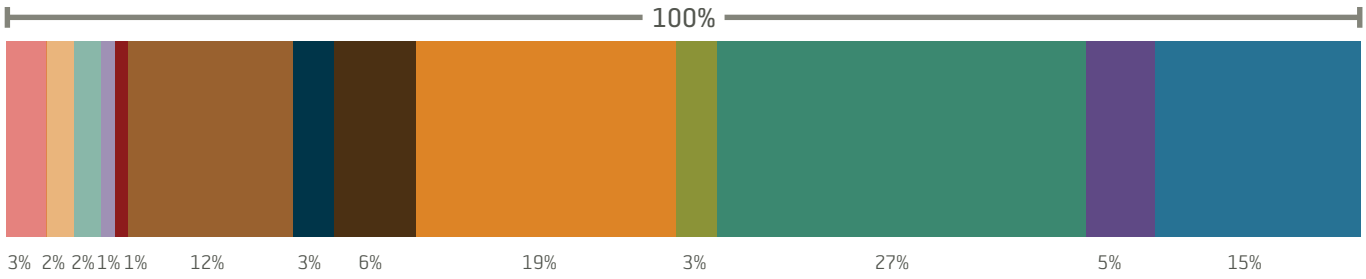


Eslovaquia

Nombre de la línea de ayuda para niñ@s:	Linka detskej istoty - LDI
Organización de la línea de ayuda:	Linka detskej istoty pri SV UNICEF
Dirección de sitio web:	www.ldi.sk
Número de la línea de ayuda para niñ@s:	116 111 y 116 000
Horas laborables:	24/7
Año de establecimiento:	1996

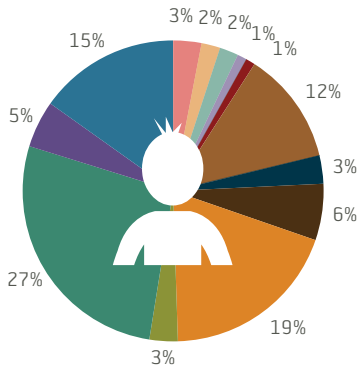
28,009
Contactos en 2014

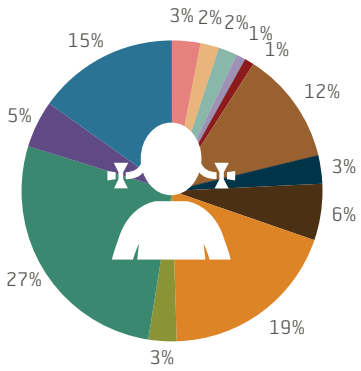
Contactos con razones conocidas (Total: 41,419)



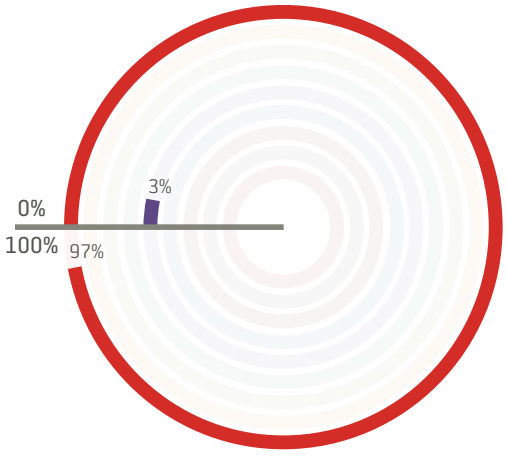
- Maltrato y violencia
- Adicción
- Necesidades básicas
- Acoso
- Ciberacoso
- Migración infantil
- Explotación comercial
- Niñ@s en zonas de conflicto o desastre
- Discriminación
- Relaciones familiares
- Prácticas tradicionales nocivas
- Niñ@s infectad@s / afectad@s con VIH/SIDA
- Niñ@s sin hogar / fugad@s de casa
- Solicitud de información
- Asuntos legales y justicia juvenil
- Crianza y educación de l@s hij@s
- Relaciones entre iguales
- Salud física
- Salud mental y psicosocial
- Relacionado con la escuela y educación
- Sexualidad y reconocimiento sexual

Niño / Niña - Razones conocidas para el contacto



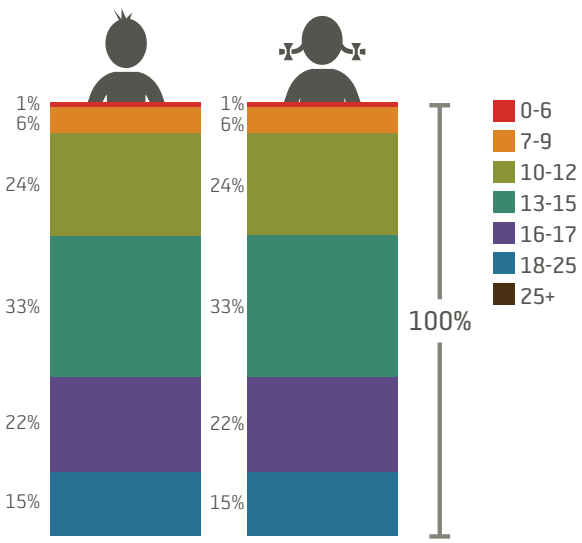


Contactos por métodos de comunicación (Total: 17,942)



Teléfono, Fax, Chat, SMS, Correo electrónico, Prestación de asistencia en base a la difusión, Visita sin cita previa / En persona, Correo postal, Mensajes colgados en tablones de la red

Niño / Niña - Grupo de edad

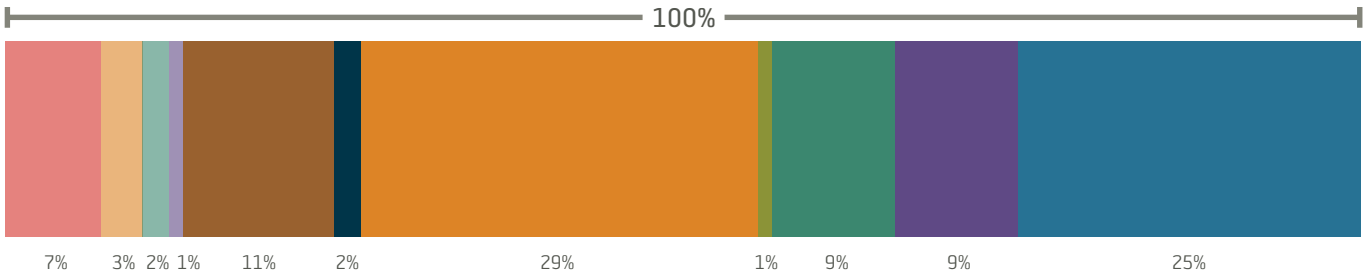


Eslovenia

Nombre de la línea de ayuda para niñ@s:	Telefon za otroke in mladostnike - TOM
Organización de la línea de ayuda:	Zveza prijateljev mladine Slovenije - ZPMS
Dirección de sitio web:	www.e-tom.si
Número de la línea de ayuda para niñ@s:	116 111
Horas laborables:	Martes - Domingo de 12:00 a 20:00
Año de establecimiento:	1990

29,446
Contactos en 2014

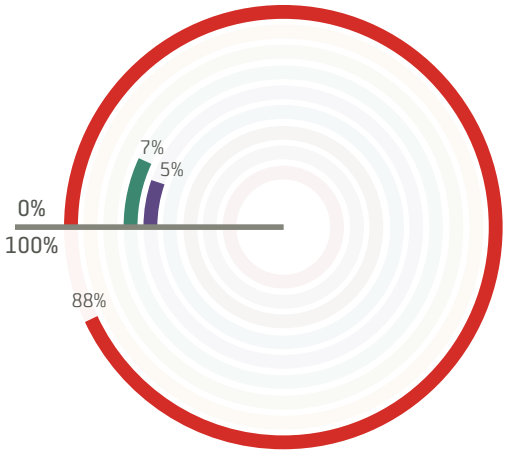
Contactos con razones conocidas (Total: 7,010)



- Maltrato y violencia
- Adicción
- Necesidades básicas
- Acoso
- Ciberacoso
- Migración infantil
- Explotación comercial
- Niñ@s en zonas de conflicto o desastre
- Discriminación
- Relaciones familiares
- Prácticas tradicionales nocivas
- Niñ@s infectad@s / afectad@s con VIH/SIDA
- Niñ@s sin hogar / fugad@s de casa
- Solicitud de información
- Asuntos legales y justicia juvenil
- Crianza y educación de l@s hij@s
- Relaciones entre iguales
- Salud física
- Salud mental y psicosocial
- Relacionado con la escuela y educación
- Sexualidad y reconocimiento sexual

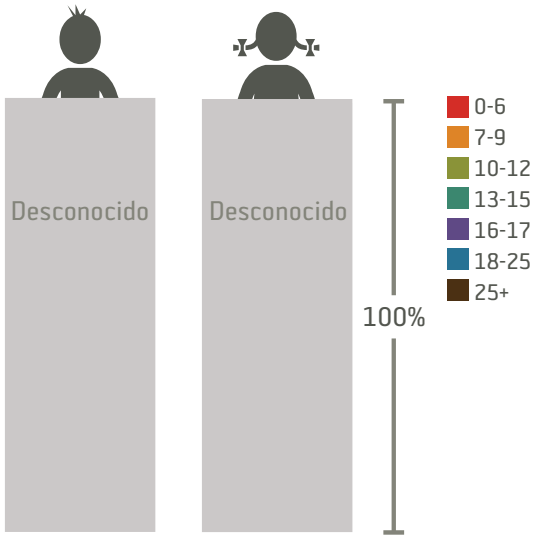
Niño / Niña - Razones conocidas para el contacto

Contactos por métodos de comunicación (Total: 6,708)



Teléfono, Fax, Chat, SMS, Correo electrónico, Prestación de asistencia en base a la difusión, Visita sin cita previa / En persona, Correo postal, Mensajes colgados en tablones de la red

Niño / Niña - Grupo de edad



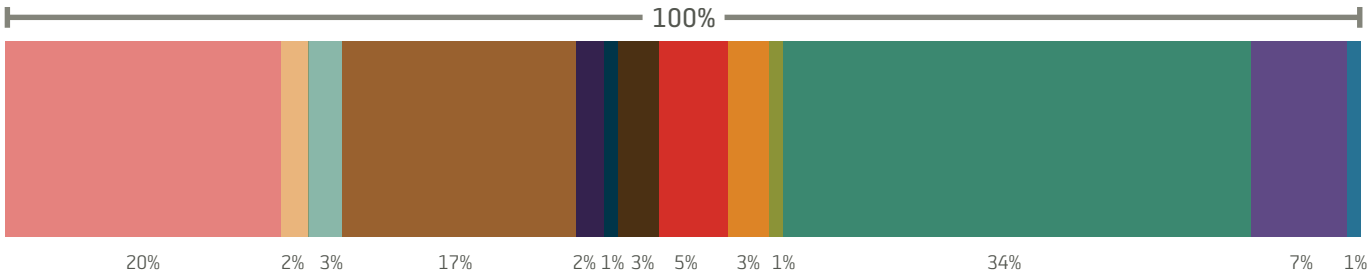
España

Nombre de la línea de ayuda para niñ@s: Teléfono Anar
Organización de la línea de ayuda: Fundación Anar
Dirección de sitio web: www.anar.org
Número de la línea de ayuda para niñ@s: 900 20 20 10 y 116 111
Horas laborables: 24/7
Año de establecimiento: 1994

Fundación ANAR
Ayuda a Niños y Adolescentes en Riesgo

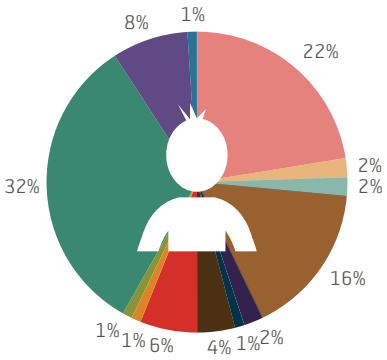
376,097
Contactos en 2014

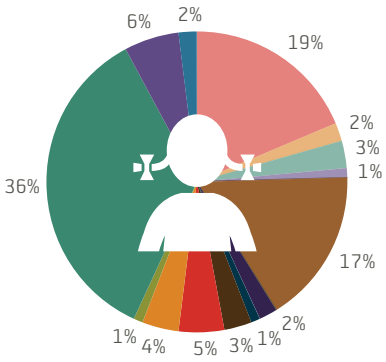
Contactos con razones conocidas (Total: 42,709)



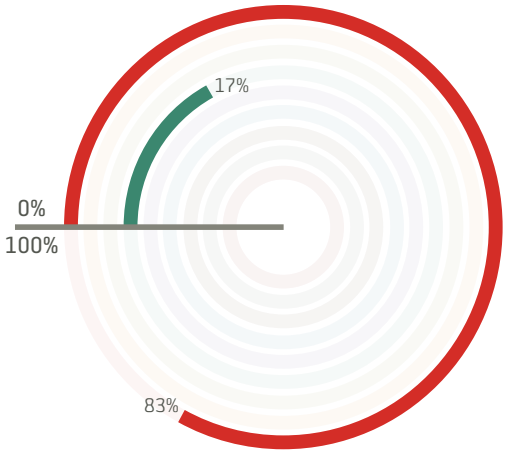
- Maltrato y violencia
- Adicción
- Necesidades básicas
- Acoso
- Ciberacoso
- Migración infantil
- Explotación comercial
- Niñ@s en zonas de conflicto o desastre
- Discriminación
- Relaciones familiares
- Prácticas tradicionales nocivas
- Niñ@s infectad@s / afectad@s con VIH/SIDA
- Niñ@s sin hogar / fugad@s de casa
- Solicitud de información
- Asuntos legales y justicia juvenil
- Crianza y educación de l@s hij@s
- Relaciones entre iguales
- Salud física
- Salud mental y psicosocial
- Relacionado con la escuela y educación
- Sexualidad y reconocimiento sexual

Niño / Niña - Razones conocidas para el contacto



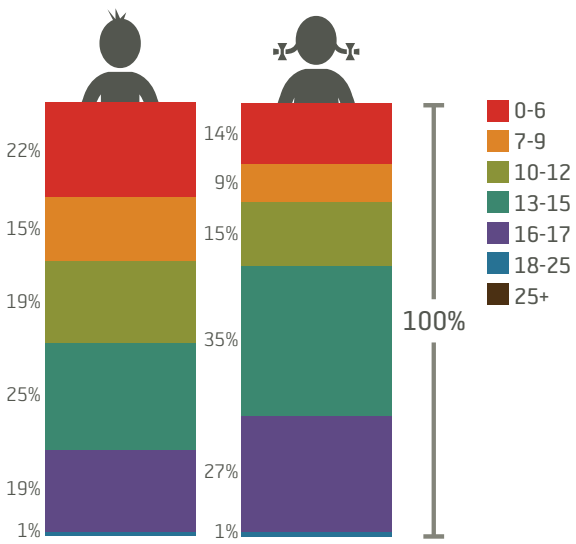


Contactos por Métodos de comunicación (Total: 13,011)



Teléfono · Fax · Chat · SMS · Correo electrónico · Prestación de asistencia en base a la difusión · Visita sin cita previa / En persona · Correo postal · Mensajes colgados en tablones de la red

Niño / Niña - Grupo de edad

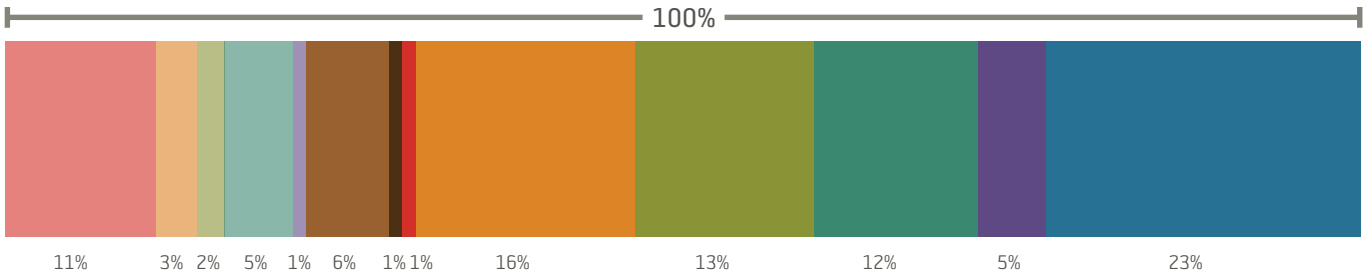


Estonia

Nombre de la línea de ayuda para niñ@s: Lapsemure
Organización de la línea de ayuda: Estonia Mental Health Society NGO
Dirección de sitio web: www.lapsemure.ee
Número de la línea de ayuda para niñ@s: 646 0770
Horas laborables: 24/7
Año de establecimiento: 2002

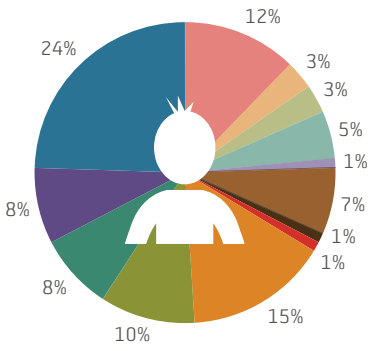
4,540
Contactos en 2014

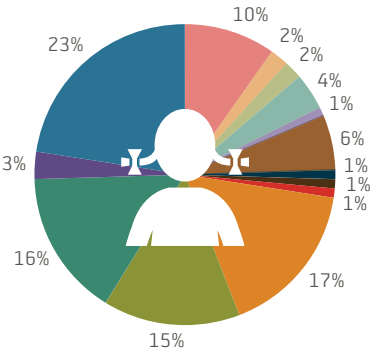
Contactos con razones conocidas (Total: 4,540)



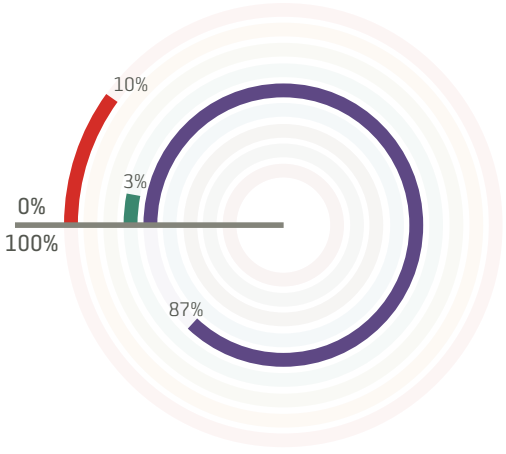
- Maltrato y violencia
- Adicción
- Necesidades básicas
- Acoso
- Ciberacoso
- Migración infantil
- Explotación comercial
- Niñ@s en zonas de conflicto o desastre
- Discriminación
- Relaciones familiares
- Prácticas tradicionales nocivas
- Niñ@s infectad@s / afectad@s con VIH/SIDA
- Niñ@s sin hogar / fugad@s de casa
- Solicitud de información
- Asuntos legales y justicia juvenil
- Crianza y educación de l@s hij@s
- Relaciones entre iguales
- Salud física
- Salud mental y psicosocial
- Relacionado con la escuela y educación
- Sexualidad y reconocimiento sexual

Niño / Niña - Razones conocidas para el contacto



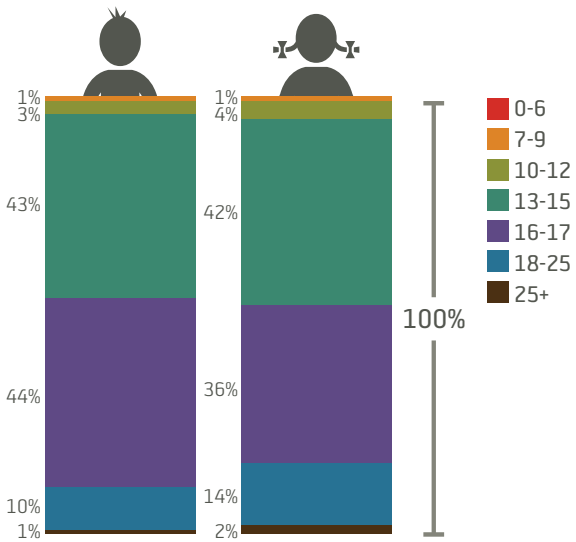


Contactos por métodos de comunicación (Total: 4,540)



Teléfono · Fax · Chat · SMS · Correo electrónico
Prestación de asistencia en base a la difusión · Visita sin cita previa / En persona
Correo postal · Mensajes colgados en tablones de la red

Niño / Niña - Grupo de edad



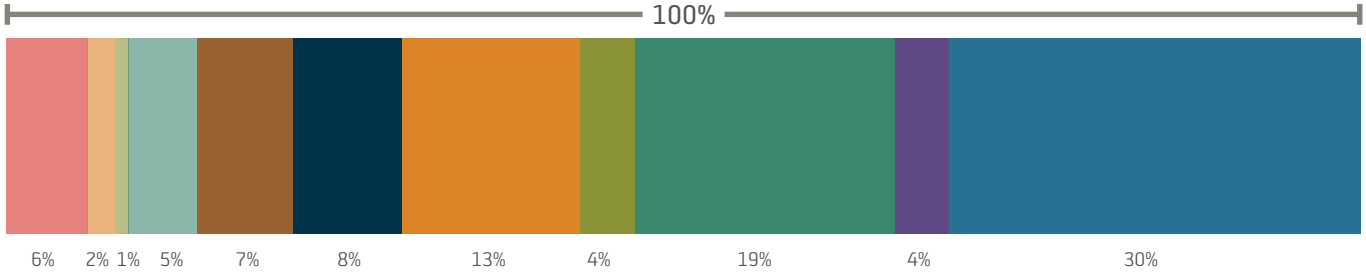
Finlandia

Nombre de la línea de ayuda para niñ@s: Lasten ja nuorten puhelin
Organización de la línea de ayuda: Mannerheimin Lastensuojeluliitto - MLL
Dirección de sitio web: www.mll.fi/nuortennetti
Número de la línea de ayuda para niñ@s: 116 111
Horas laborables: Horario variable
Año de establecimiento: 1980

NUORTEN-NETTI

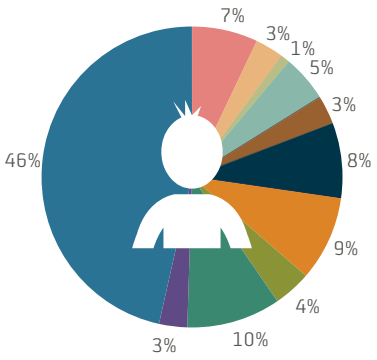
30,243
Contactos en 2014

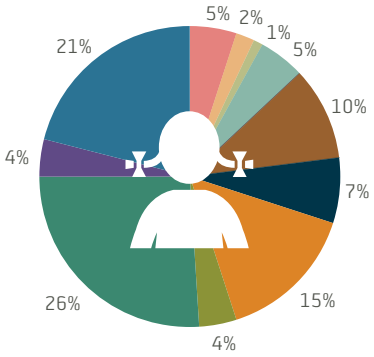
Contactos con razones conocidas (Total: 17,474)



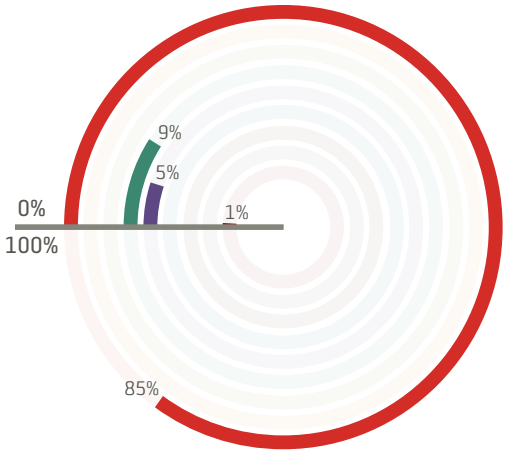
- Maltrato y violencia
- Adicción
- Necesidades básicas
- Acoso
- Ciberacoso
- Migración infantil
- Explotación comercial
- Niñ@s en zonas de conflicto o desastre
- Discriminación
- Relaciones familiares
- Prácticas tradicionales nocivas
- Niñ@s infectad@s / afectad@s con VIH/SIDA
- Niñ@s sin hogar / fugad@s de casa
- Solicitud de información
- Asuntos legales y justicia juvenil
- Crianza y educación de l@s hij@s
- Relaciones entre iguales
- Salud física
- Salud mental y psicosocial
- Relacionado con la escuela y educación
- Sexualidad y reconocimiento sexual

Niño / Niña - Razones conocidas para el contacto



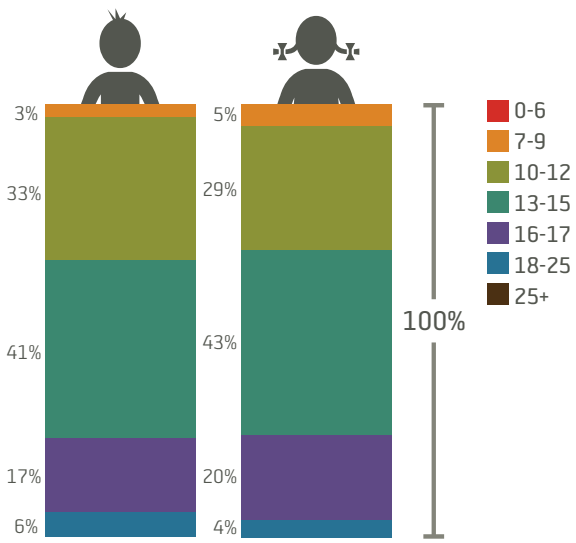


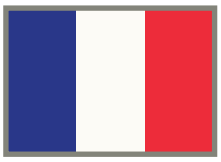
Contactos por métodos de comunicación (Total: 20,556)



Teléfono, Fax, Chat, SMS, Correo electrónico, Prestación de asistencia en base a la difusión, Visita sin cita previa / En persona, Correo postal, Mensajes colgados en tablones de la red

Niño / Niña - Grupo de edad



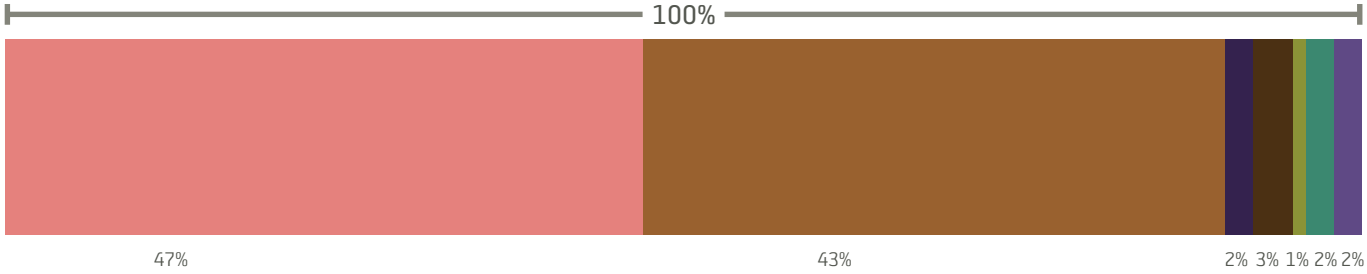


Francia

Nombre de la línea de ayuda para niñ@s: 119 Allô Enfance en Danger
Organización de la línea de ayuda: Service National d'Accueil Téléphonique pour l'Enfance en Danger - SNATED
Dirección de sitio web: www.allo119.gouv.fr
Número de la línea de ayuda para niñ@s: 119
Horas laborables: 24/7
Año de establecimiento: 1989

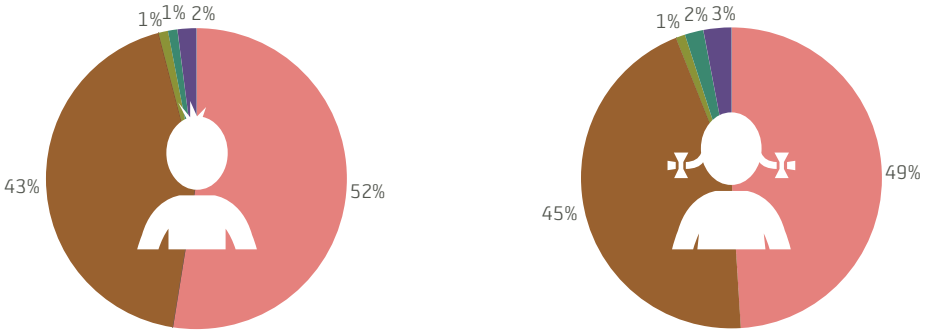
546,142
Contactos en 2014

Contactos con razones conocidas (Total: 92,949)

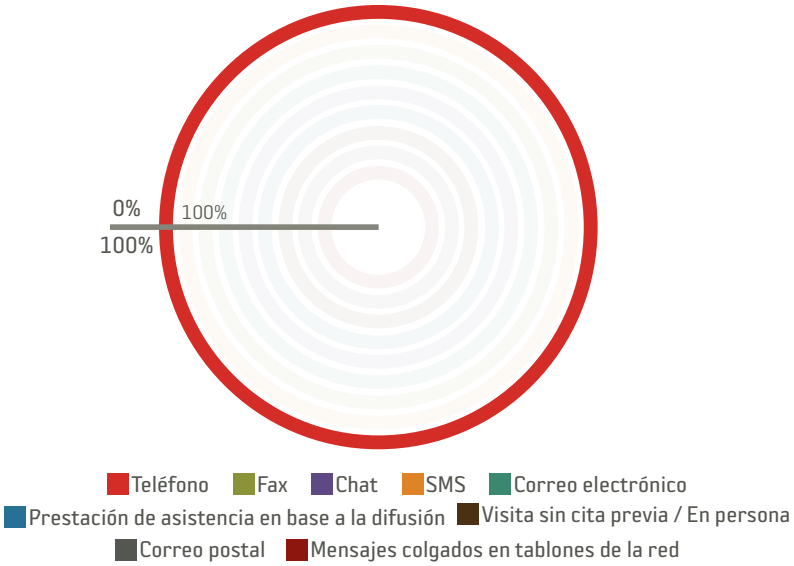


- Maltrato y violencia
- Adicción
- Necesidades básicas
- Acoso
- Ciberacoso
- Migración infantil
- Explotación comercial
- Niñ@s en zonas de conflicto o desastre
- Discriminación
- Relaciones familiares
- Prácticas tradicionales nocivas
- Niñ@s infectad@s / afectad@s con VIH/SIDA
- Niñ@s sin hogar / fugad@s de casa
- Solicitud de información
- Asuntos legales y justicia juvenil
- Crianza y educación de l@s hij@s
- Relaciones entre iguales
- Salud física
- Salud mental y psicosocial
- Relacionado con la escuela y educación
- Sexualidad y reconocimiento sexual

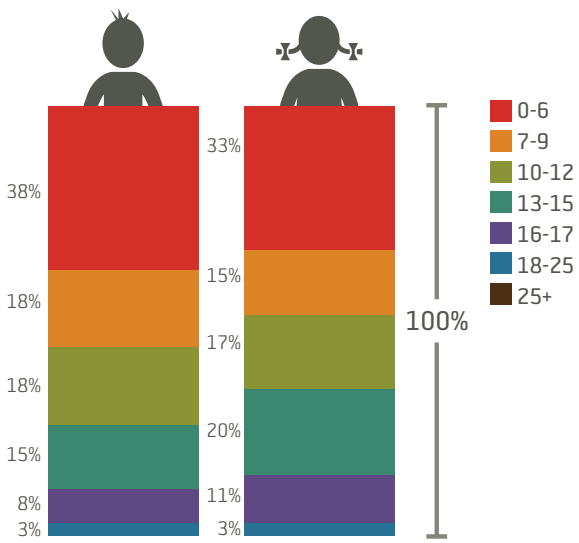
Niño / Niña - Razones conocidas para el contacto



Contactos por métodos de comunicación (Total: 372,022)



Niño / Niña - Grupo de edad

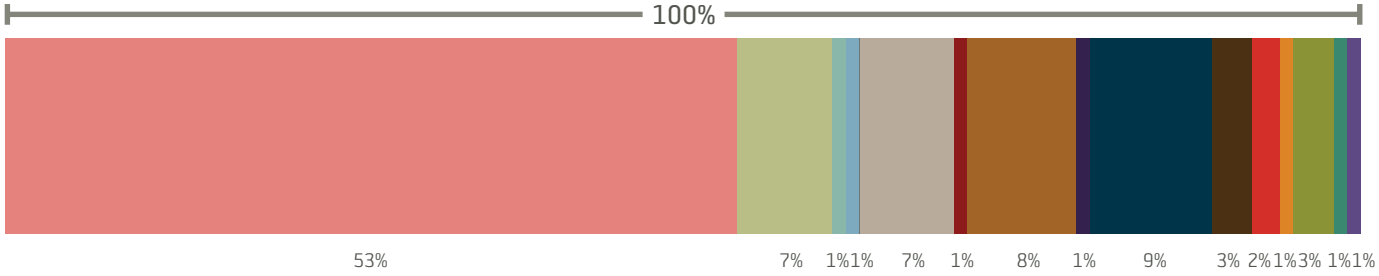


Grecia

Nombre de la línea de ayuda para niñ@s: SOS 1056
Organización de la línea de ayuda: The Smile of the Child
Dirección de sitio web: www.hamogelo.gr
Número de la línea de ayuda para niñ@s: 1056
Horas laborables: 24/7
Año de establecimiento: 1987

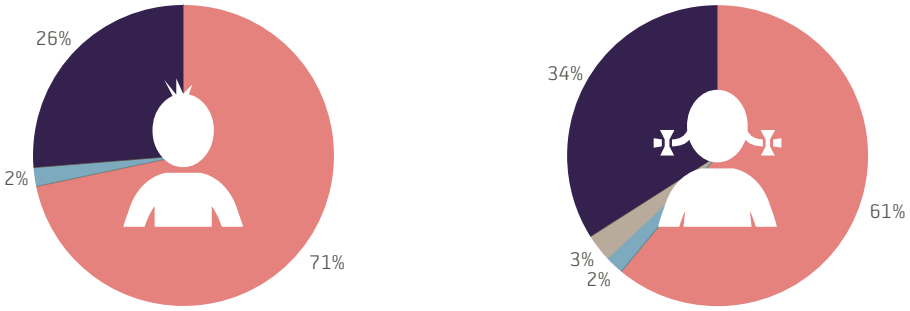
277,396
Contactos en 2014

Contactos con razones conocidas (Total: 25,202)

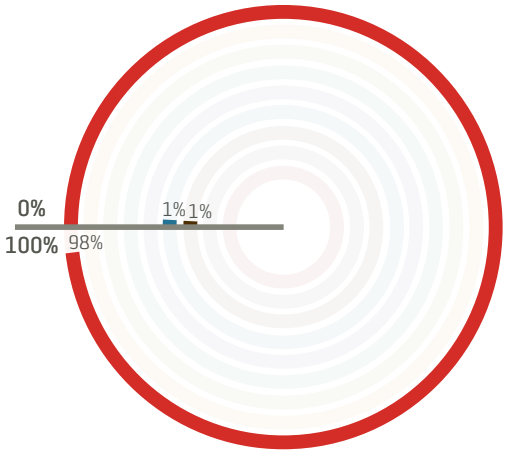


- Maltrato y violencia
- Adicción
- Necesidades básicas
- Acoso
- Ciberacoso
- Migración infantil
- Explotación comercial
- Niñ@s en zonas de conflicto o desastre
- Discriminación
- Relaciones familiares
- Prácticas tradicionales nocivas
- Niñ@s infectad@s / afectad@s con VIH/SIDA
- Niñ@s sin hogar / fugad@s de casa
- Solicitud de información
- Asuntos legales y justicia juvenil
- Crianza y educación de l@s hij@s
- Relaciones entre iguales
- Salud física
- Salud mental y psicosocial
- Relacionado con la escuela y educación
- Sexualidad y reconocimiento sexual

Niño / Niña - Razones conocidas para el contacto



Contactos por métodos de comunicación (Total: 35,610)



Teléfono · Fax · Chat · SMS · Correo electrónico · Prestación de asistencia en base a la difusión · Visita sin cita previa / En persona · Correo postal · Mensajes colgados en tablones de la red

Resumen de Caso:

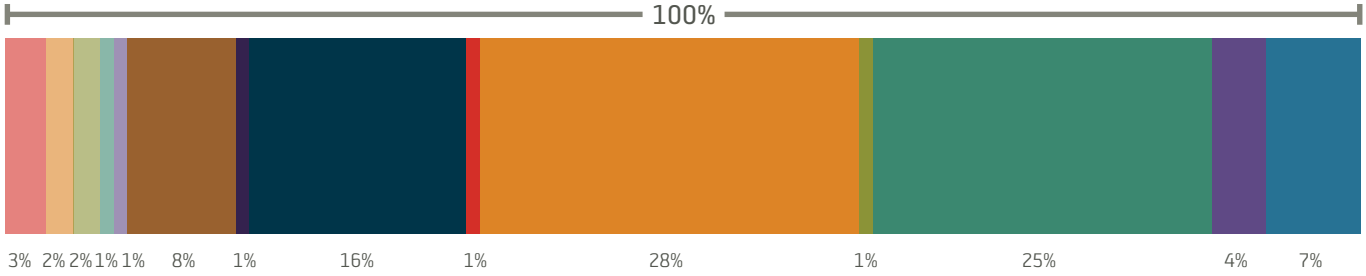
Una niña de 14 años y su amiga estaban recibiendo comentarios abusivos de alguien que conocieron solamente a través de una red social en línea. La niña pensaba que "el amigo en línea" mintió cuando dijo que su edad era 17 años y que en realidad era un adulto. Cuando ella le pidió que sea honesto, recibió mensajes que contenían lenguaje fuerte y abusivo. Ella estaba muy molesta y se sintió expuesta y desprotegida. El consejero le ayudó a reflexionar sobre sus emociones de traición e impotencia que estaba experimentando y le aconsejo sobre cómo protegerse emocional y físicamente. El consejero sugirió que la niña no debe tener más contactos con su "amigo en línea", documentar los mensajes abusivos y pensar en informar a la policía. También se le animo a hablar con sus padres y a pedir su ayuda y apoyo. Poco después, la amiga de la niña con una experiencia similar también llamo a la línea de ayuda.

Hungría

Nombre de la línea de ayuda para niñ@s:	Kék Vonal
Organización de la línea de ayuda:	Kék Vonal
Dirección de sitio web:	www.kek-vonal.hu
Número de la línea de ayuda para niñ@s:	116 111
Horas laborables:	24/7
Año de establecimiento:	1993

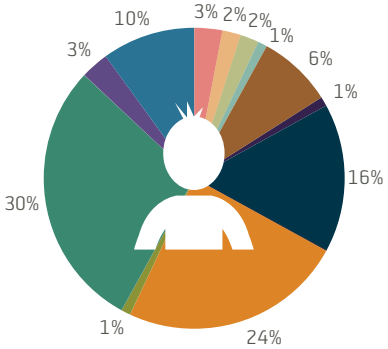
179,522
Contactos en 2014

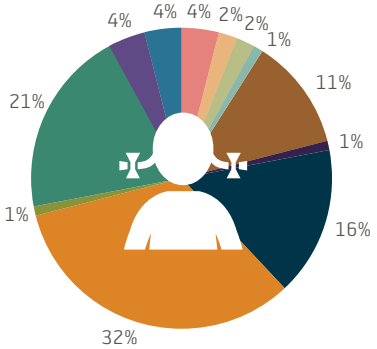
Contactos con razones conocidas (Total: 20,274)



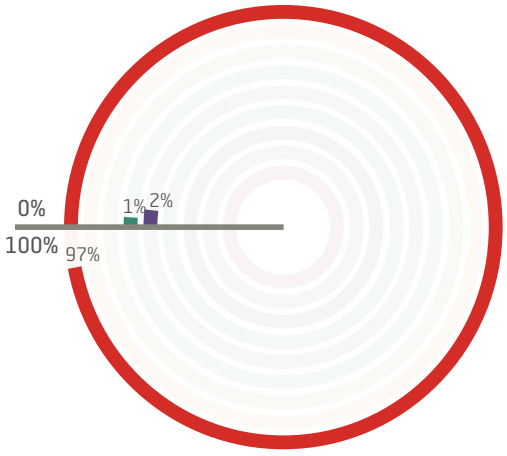
- Maltrato y violencia
- Adicción
- Necesidades básicas
- Acoso
- Ciberacoso
- Migración infantil
- Explotación comercial
- Niñ@s en zonas de conflicto o desastre
- Discriminación
- Relaciones familiares
- Prácticas tradicionales nocivas
- Niñ@s infectad@s / afectad@s con VIH/SIDA
- Niñ@s sin hogar / fugad@s de casa
- Solicitud de información
- Asuntos legales y justicia juvenil
- Crianza y educación de l@s hij@s
- Relaciones entre iguales
- Salud física
- Salud mental y psicosocial
- Relacionado con la escuela y educación
- Sexualidad y reconocimiento sexual

Niño / Niña - Razones conocidas para el contacto



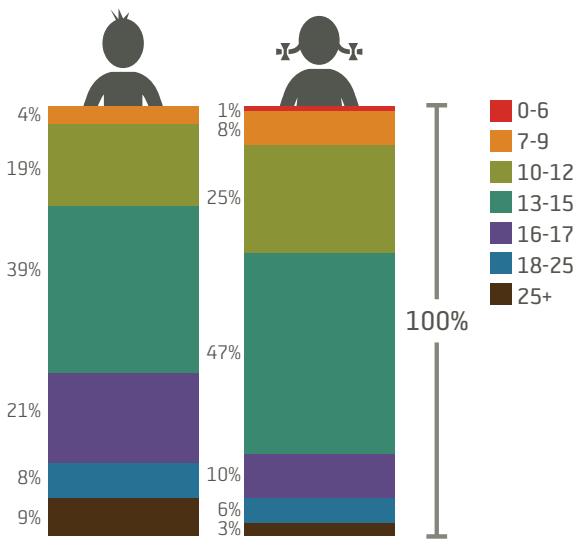


Contactos por métodos de comunicación (Total: 66,531)



Teléfono, Fax, Chat, SMS, Correo electrónico, Prestación de asistencia en base a la difusión, Visita sin cita previa / En persona, Correo postal, Mensajes colgados en tablones de la red

Niño / Niña - Grupo de edad



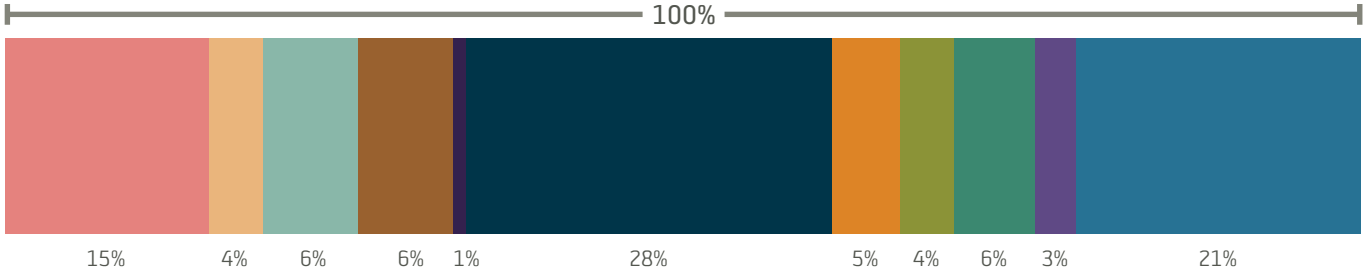
Irlanda

Nombre de la línea de ayuda para niñ@s: ISPCC Childline
Organización de la línea de ayuda: Irish Society for the Prevention of Cruelty to Children - ISPCC
Dirección de sitio web: www.childline.ie
Número de la línea de ayuda para niñ@s: 1800 66 66 66
Horas laborables: 24/7
Año de establecimiento: 1988

Childline
Listens to Children
1800 666 666

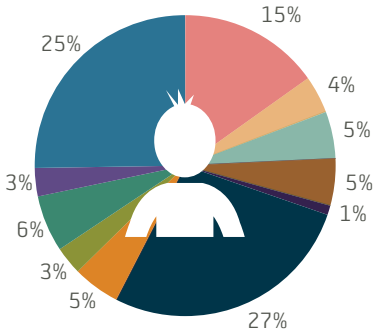
462,505
Contactos en 2014

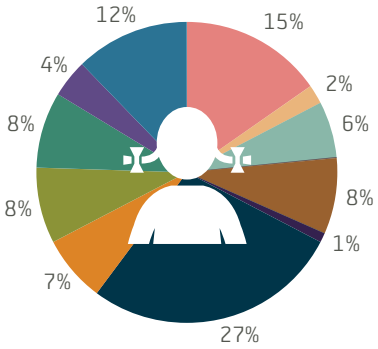
Contactos con razones conocidas (Total: 127,173)



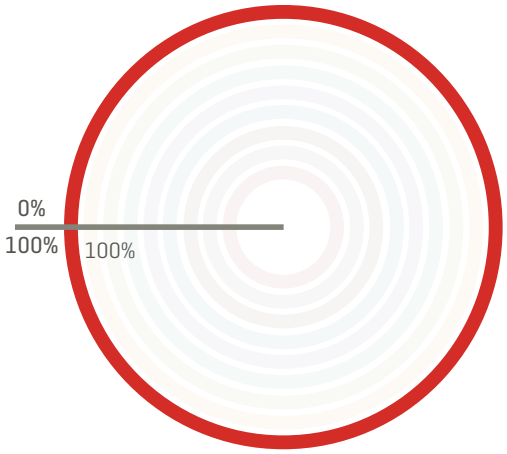
- Maltrato y violencia
- Adicción
- Necesidades básicas
- Acoso
- Ciberacoso
- Migración infantil
- Explotación comercial
- Niñ@s en zonas de conflicto o desastre
- Discriminación
- Relaciones familiares
- Prácticas tradicionales nocivas
- Niñ@s infectad@s / afectad@s con VIH/SIDA
- Niñ@s sin hogar / fugad@s de casa
- Solicitud de información
- Asuntos legales y justicia juvenil
- Crianza y educación de l@s hij@s
- Relaciones entre iguales
- Salud física
- Salud mental y psicosocial
- Relacionado con la escuela y educación
- Sexualidad y reconocimiento sexual

Niño / Niña - Razones conocidas para el contacto



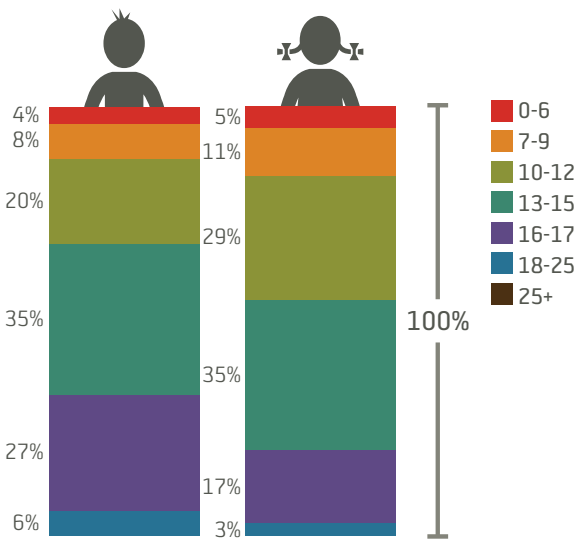


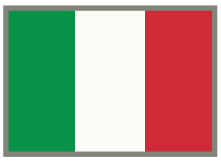
Contactos por métodos de comunicación (Total: 244,826)



Teléfono · Fax · Chat · SMS · Correo electrónico · Prestación de asistencia en base a la difusión · Visita sin cita previa / En persona · Correo postal · Mensajes colgados en tablones de la red

Niño / Niña - Grupo de edad



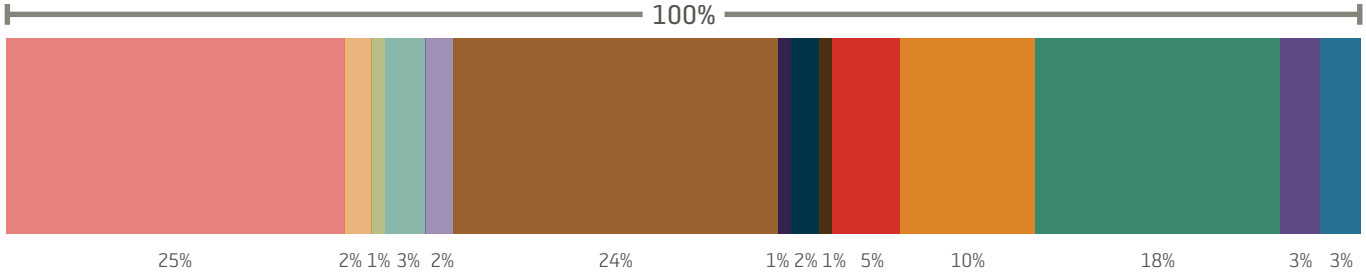


Italia

Nombre de la línea de ayuda para niñ@s: Telefono Azzurro
Organización de la línea de ayuda: SOS Il Telefono Azzurro Onlus
Dirección de sitio web: www.azzurro.it
Número de la línea de ayuda para niñ@s: 1 96 96
Horas laborables: 24/7
Año de establecimiento: 1987

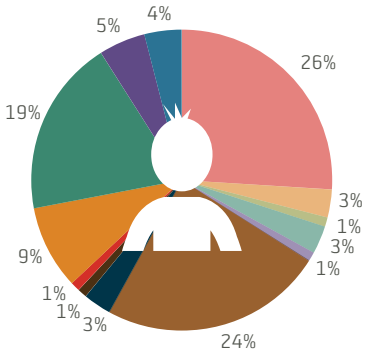
76,053
Contactos en 2014

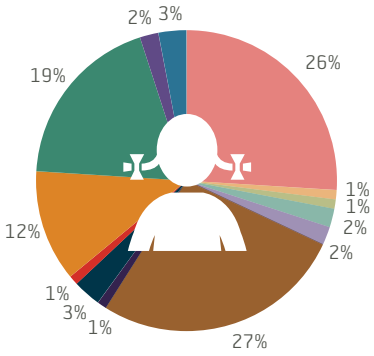
Contactos con razones conocidas (Total: 2,574)



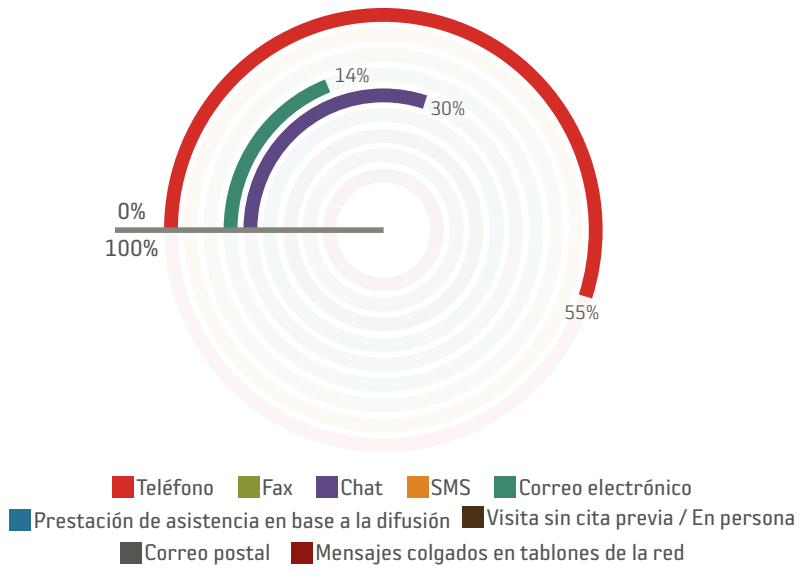
- Maltrato y violencia
- Adicción
- Necesidades básicas
- Acoso
- Ciberacoso
- Migración infantil
- Explotación comercial
- Niñ@s en zonas de conflicto o desastre
- Discriminación
- Relaciones familiares
- Prácticas tradicionales nocivas
- Niñ@s infectad@s / afectad@s con VIH/SIDA
- Niñ@s sin hogar / fugad@s de casa
- Solicitud de información
- Asuntos legales y justicia juvenil
- Crianza y educación de l@s hij@s
- Relaciones entre iguales
- Salud física
- Salud mental y psicosocial
- Relacionado con la escuela y educación
- Sexualidad y reconocimiento sexual

Niño / Niña - Razones conocidas para el contacto

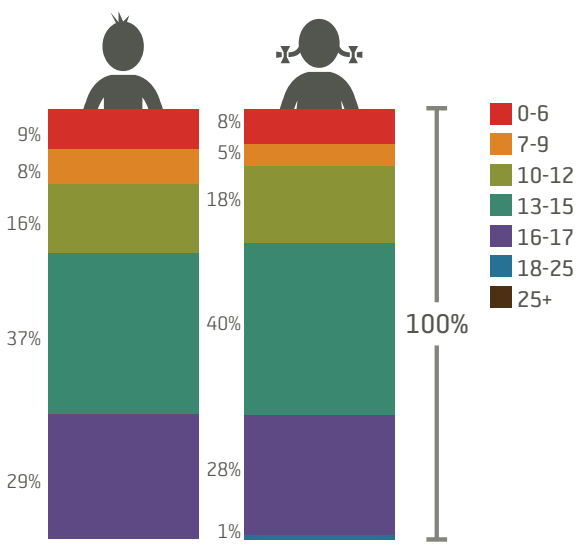




Contactos por métodos de comunicación (Total: 3,569)



Niño / Niña - Grupo de edad

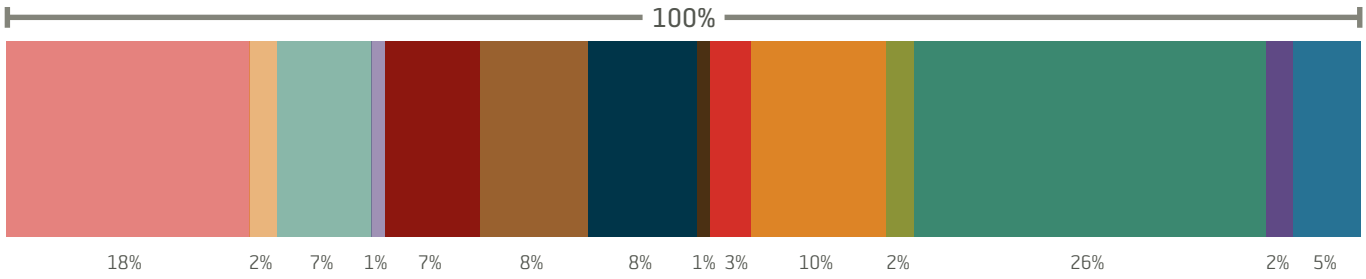


Letonia

Nombre de la línea de ayuda para niñ@s: Uzticības tālrunis
Organización de la línea de ayuda: The State Inspectorate for Protection of Children's Rights
Dirección de sitio web: www.bti.gov.lv
Número de la línea de ayuda para niñ@s: 116 111
Horas laborables: Horario variable
Año de establecimiento: 2006

74,632
Contactos en 2014

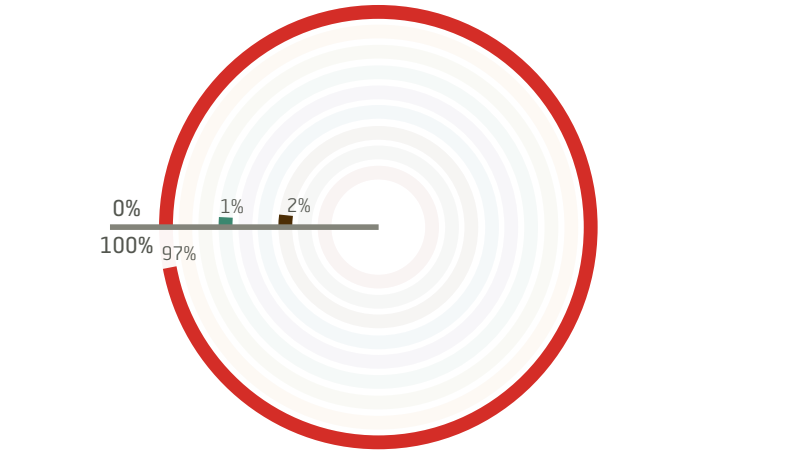
Contactos con razones conocidas (Total: 30,478)



- Maltrato y violencia
- Adicción
- Necesidades básicas
- Acoso
- Ciberacoso
- Migración infantil
- Explotación comercial
- Niñ@s en zonas de conflicto o desastre
- Discriminación
- Relaciones familiares
- Prácticas tradicionales nocivas
- Niñ@s infectad@s / afectad@s con VIH/SIDA
- Niñ@s sin hogar / fugad@s de casa
- Solicitud de información
- Asuntos legales y justicia juvenil
- Crianza y educación de l@s hij@s
- Relaciones entre iguales
- Salud física
- Salud mental y psicosocial
- Relacionado con la escuela y educación
- Sexualidad y reconocimiento sexual

Niño / Niña - Razones conocidas para el contacto

Contactos por métodos de comunicación (Total: 10,949)



Resumen de caso:

Una niña estaba asustada debido al comportamiento agresivo de su padre y tenía miedo al pensar en la posibilidad de que él la viole si se quedaba en casa. Ella estaba confundida y no sabía qué hacer. Tenía temor de las consecuencias de escapar de casa, pero también tenía miedo de contarle a alguien sobre la relación con su padre. Sin embargo, ella quería cambiar la difícil situación en la que se encontraba. La consejera utilizó sus habilidades para intervenir en caso de crisis y ayudó a la niña a reflexionar sobre las emociones de desesperación, vergüenza y temor que ella estaba experimentando. La consejera también habló sobre las posibles soluciones con la niña, incluso contactar a la policía, servicios sociales u otras instituciones.

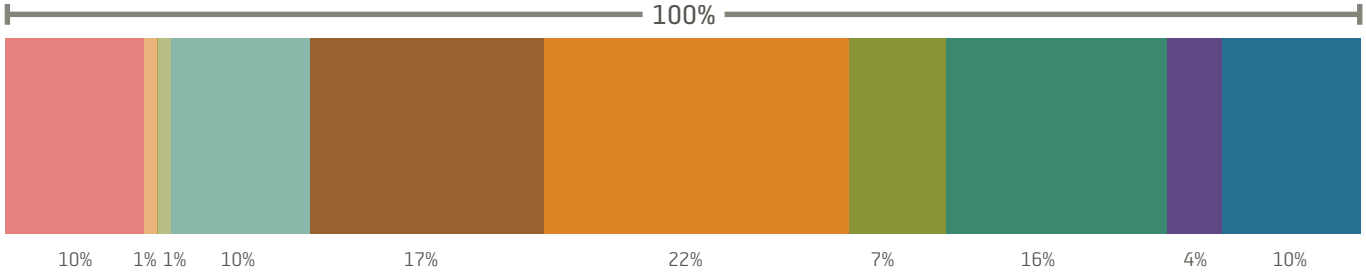
Lituania

Nombre de la línea de ayuda para niñ@s: Vaikų linija
Organización de la línea de ayuda: Vaikų linija
Dirección de sitio web: www.vaikulinija.lt
Número de la línea de ayuda para niñ@s: 116 111
Horas laborables: Todos los días de 9:00 a 21:00
Año de establecimiento: 1997

Vaikų linija 116 111 www.vaikulinija.lt

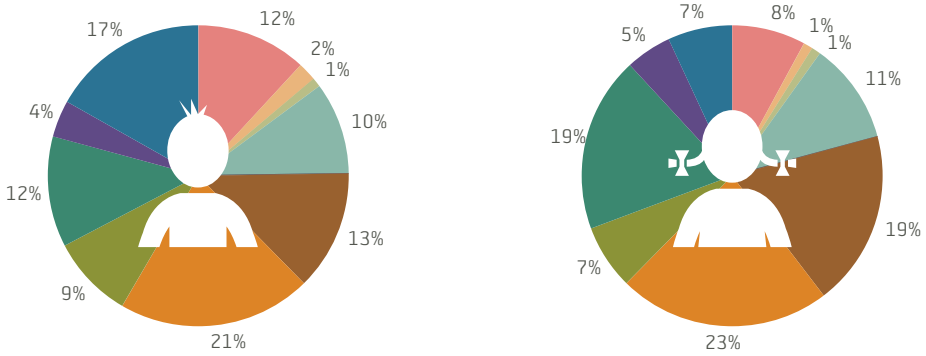
124,360
Contactos en 2014

Contactos con razones conocidas (Total: 19,701)

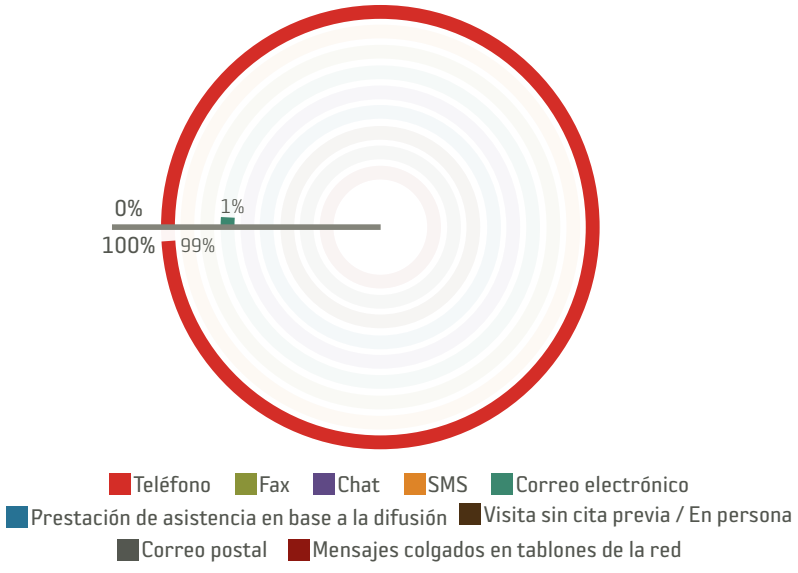


- Maltrato y violencia
- Adicción
- Necesidades básicas
- Acoso
- Ciberacoso
- Migración infantil
- Explotación comercial
- Niñ@s en zonas de conflicto o desastre
- Discriminación
- Relaciones familiares
- Prácticas tradicionales nocivas
- Niñ@s infectad@s / afectad@s con VIH/SIDA
- Niñ@s sin hogar / fugad@s de casa
- Solicitud de información
- Asuntos legales y justicia juvenil
- Crianza y educación de l@s hij@s
- Relaciones entre iguales
- Salud física
- Salud mental y psicosocial
- Relacionado con la escuela y educación
- Sexualidad y reconocimiento sexual

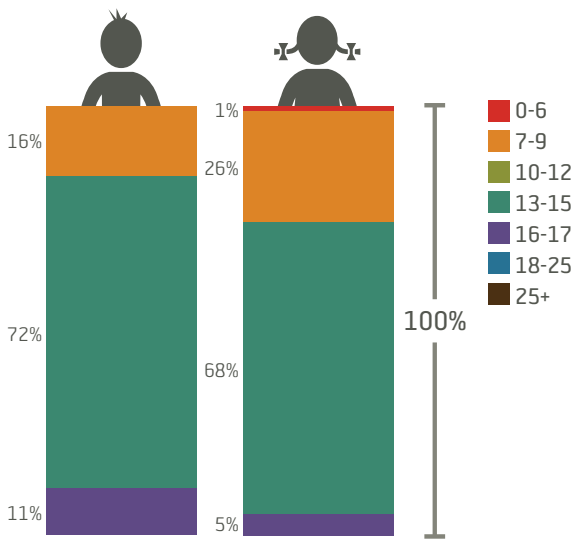
Niño / Niña - Razones conocidas para el contacto



Contactos por métodos de comunicación (Total: 124,360)



Niño / Niña - Grupo de edad



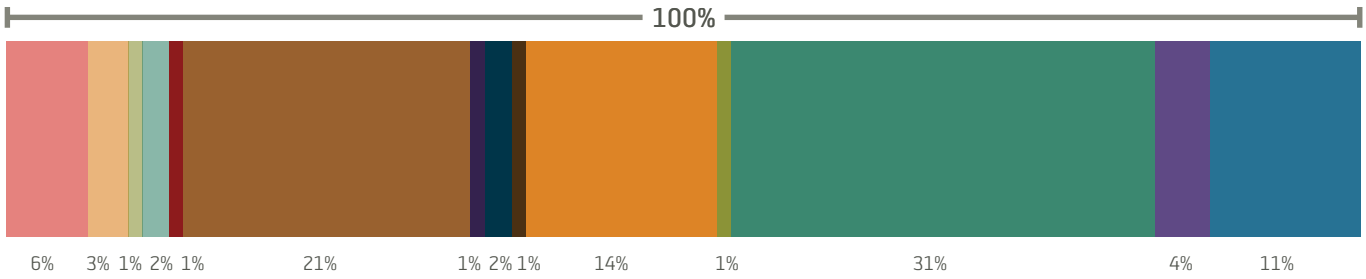
Luxemburgo

Nombre de la línea de ayuda para niñ@s: Kanner-Jugendtelefon
Organización de la línea de ayuda: KaJugTel
Dirección de sitio web: www.kjt.lu
Número de la línea de ayuda para niñ@s: 116 111
Horas laborables: Horario variable
Año de establecimiento: 1992

kanner jugend telefon

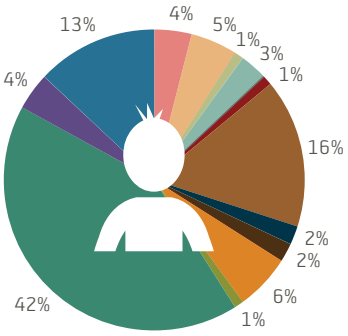
972
Contactos en 2014

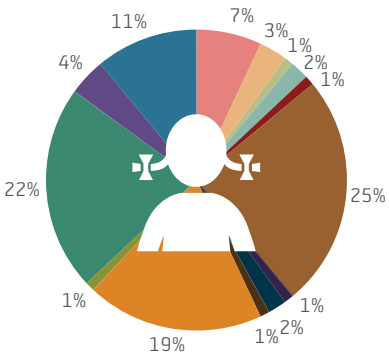
Contactos con razones conocidas (Total: 810)



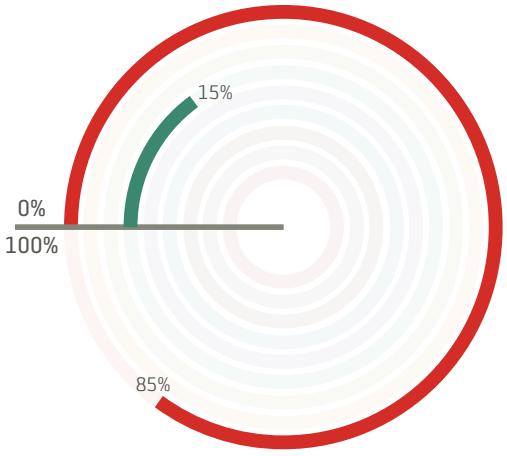
- Maltrato y violencia
- Adicción
- Necesidades básicas
- Acoso
- Ciberacoso
- Migración infantil
- Explotación comercial
- Niñ@s en zonas de conflicto o desastre
- Discriminación
- Relaciones familiares
- Prácticas tradicionales nocivas
- Niñ@s infectad@s / afectad@s con VIH/SIDA
- Niñ@s sin hogar / fugad@s de casa
- Solicitud de información
- Asuntos legales y justicia juvenil
- Crianza y educación de l@s hij@s
- Relaciones entre iguales
- Salud física
- Salud mental y psicosocial
- Relacionado con la escuela y educación
- Sexualidad y reconocimiento sexual

Niño / Niña - Razones conocidas para el contacto



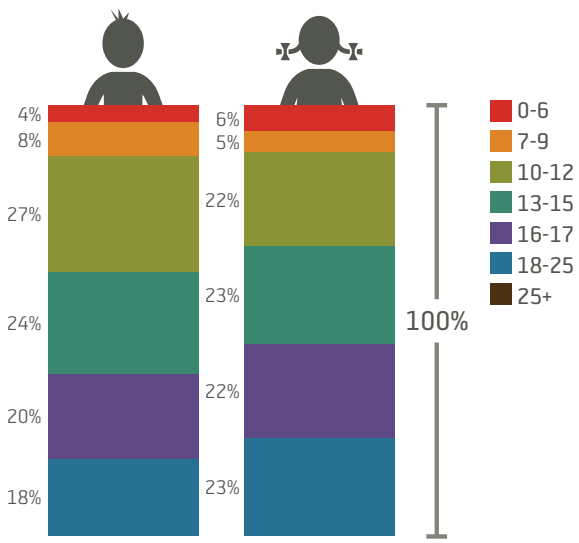


Contactos por métodos de comunicación (Total: 845)



Teléfono · Fax · Chat · SMS · Correo electrónico · Prestación de asistencia en base a la difusión · Visita sin cita previa / En persona · Correo postal · Mensajes colgados en tablones de la red

Niño / Niña - Grupo de edad

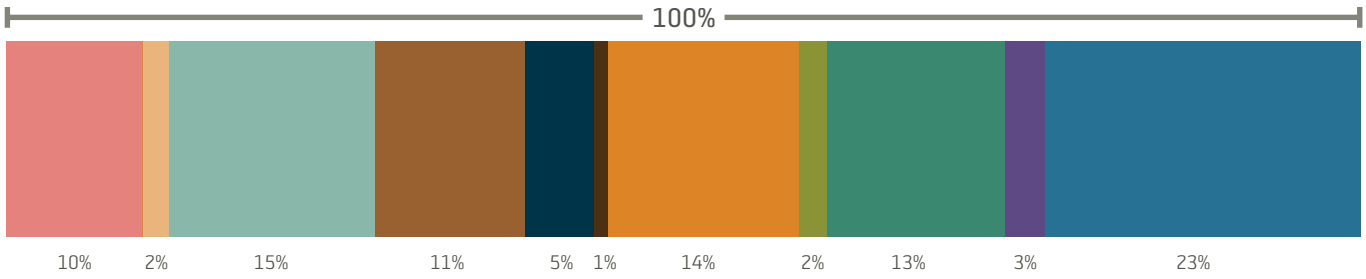


Países Bajos

Nombre de la línea de ayuda para niñ@s:	De Kindertelefoon
Organización de la línea de ayuda:	De Kindertelefoon
Dirección de sitio web:	www.kindertelefoon.nl
Número de la línea de ayuda para niñ@s:	0800 0432
Horas laborables:	Todos los días de 14:00 a 20:00
Año de establecimiento:	1979

593,132
Contactos en 2014

Contactos con razones conocidas (Total: 150,049)

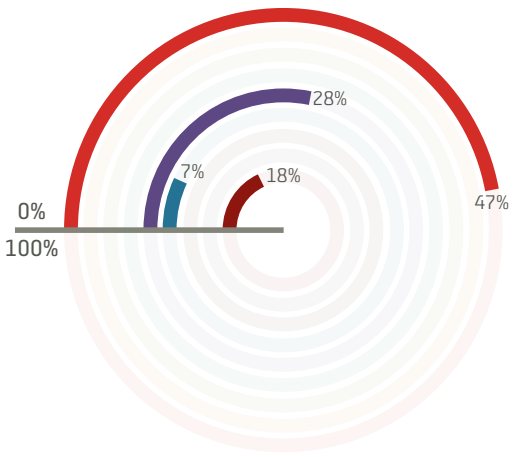


- Maltrato y violencia
- Adicción
- Necesidades básicas
- Acoso
- Ciberacoso
- Migración infantil
- Explotación comercial
- Niñ@s en zonas de conflicto o desastre
- Discriminación
- Relaciones familiares
- Prácticas tradicionales nocivas
- Niñ@s infectad@s / afectad@s con VIH/SIDA
- Niñ@s sin hogar / fugad@s de casa
- Solicitud de información
- Asuntos legales y justicia juvenil
- Crianza y educación de l@s hij@s
- Relaciones entre iguales
- Salud física
- Salud mental y psicosocial
- Relacionado con la escuela y educación
- Sexualidad y reconocimiento sexual

Resumen de caso:

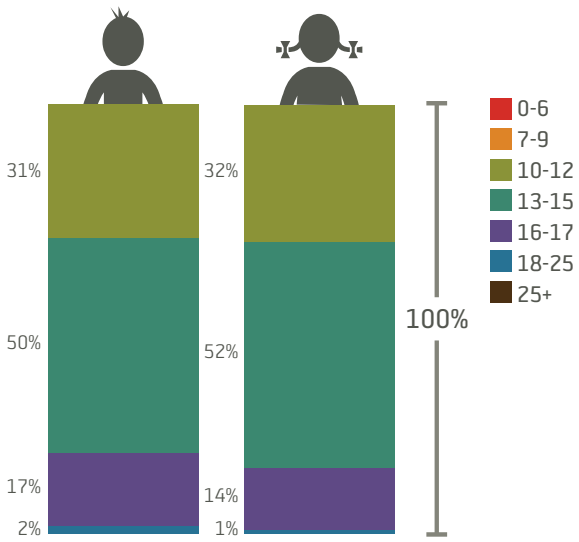
Anneke, una joven de 16 años, se sintió sola en la escuela y estaba llorando mucho cuando iba para allá. Ella le dijo a la consejera que había faltado a clases dos semanas porque sus antiguas amigas la estaban ignorando y no tenía más amigas en su aula. Tenía pensamientos de suicidio y trató de cortarse. Ella dijo: "Quiero contarle mi historia a alguien. Necesito alguien que me escuche. Alguien que me entienda". El consejero utilizó las habilidades de escucha activa, ofreció respuestas solidarias y ayudó a Anneke a pensar sobre lo que ella podía hacer para conseguir más apoyo.

Contactos por métodos de comunicación (Total: 241,610)



Teléfono · Fax · Chat · SMS · Correo electrónico · Prestación de asistencia en base a la difusión · Visita sin cita previa / En persona · Correo postal · Mensajes colgados en tablones de la red

Niño / Niña - Grupo de edad



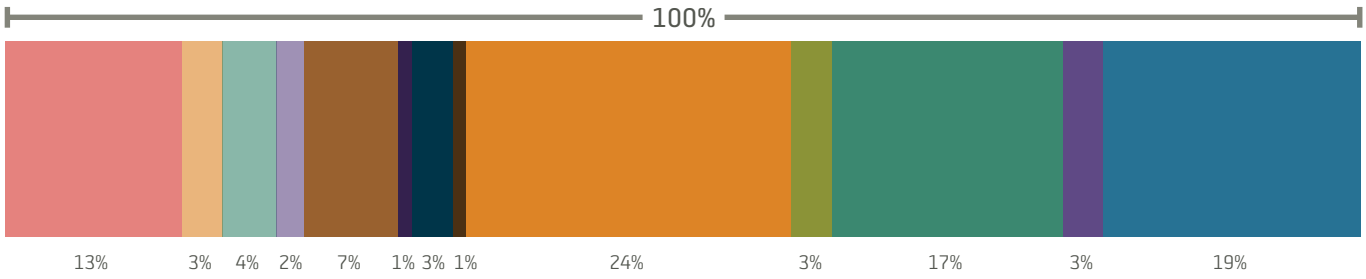
Polonia

Nombre de la línea de ayuda para niñ@s:	Telefon zaufania dla dzieci i młodzieży
Organización de la línea de ayuda:	The Nobody's Children Foundation
Dirección de sitio web:	www.116111.pl
Número de la línea de ayuda para niñ@s:	116 111
Horas laborables:	Todos los días de 12:00 a 20:00
Año de establecimiento:	2008

116 111
telefon zaufania
dla dzieci i młodzieży

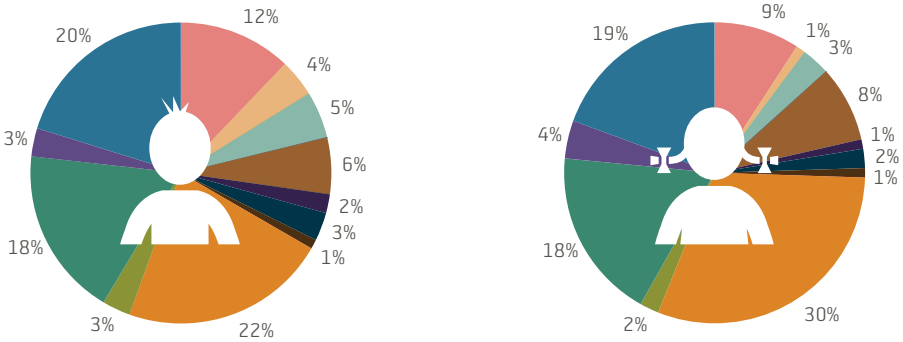
132,974
Contactos en 2014

Contactos con razones conocidas (Total: 135,458)

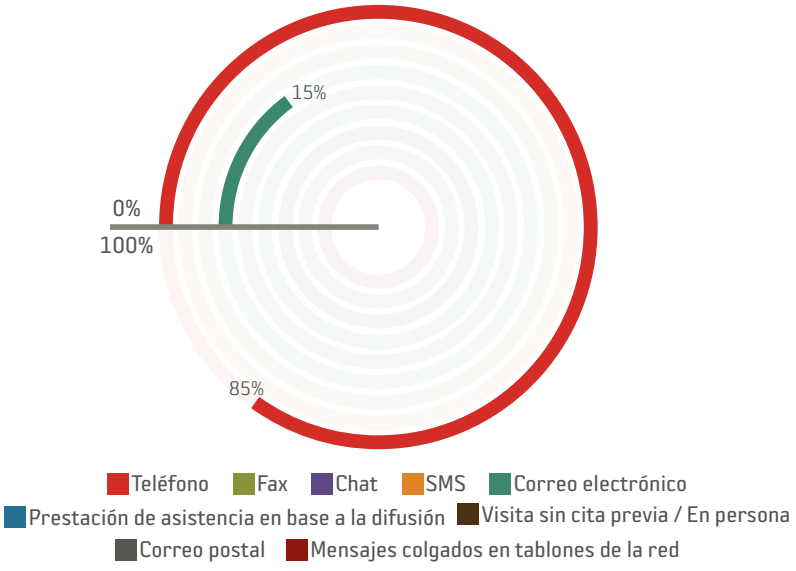


- Maltrato y violencia
- Adicción
- Necesidades básicas
- Acoso
- Ciberacoso
- Migración infantil
- Explotación comercial
- Niñ@s en zonas de conflicto o desastre
- Discriminación
- Relaciones familiares
- Prácticas tradicionales nocivas
- Niñ@s infectad@s / afectad@s con VIH/SIDA
- Niñ@s sin hogar / fugad@s de casa
- Solicitud de información
- Asuntos legales y justicia juvenil
- Crianza y educación de l@s hij@s
- Relaciones entre iguales
- Salud física
- Salud mental y psicosocial
- Relacionado con la escuela y educación
- Sexualidad y reconocimiento sexual

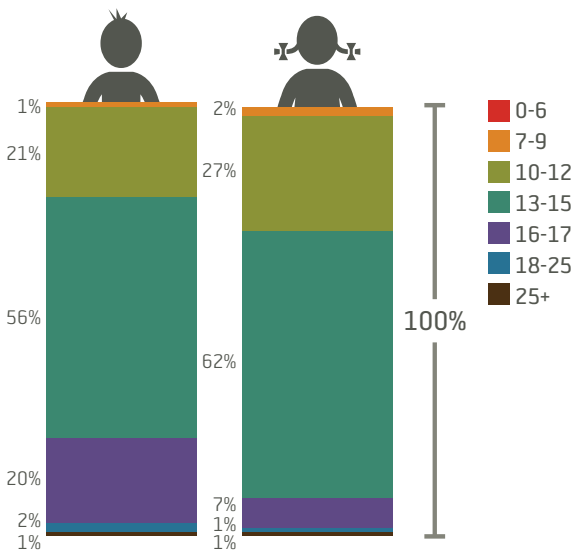
Niño / Niña - Razones conocidas para el contacto



Contactos por métodos de comunicación (Total: 41,943)



Niño / Niña - Grupo de edad

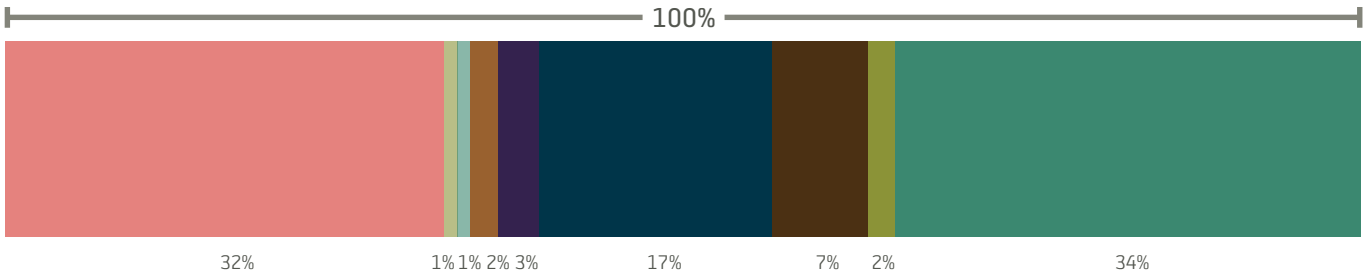


Portugal

Nombre de la línea de ayuda para niñ@s: SOS Criança
Organización de la línea de ayuda: Instituto de Apoio à Criança
Dirección de sitio web: www.iacrianca.pt
Número de la línea de ayuda para niñ@s: 116 111
Horas laborables: Lunes - Viernes de 9:00 a 17:00
Año de establecimiento: 1988

2,934
Contactos en 2014

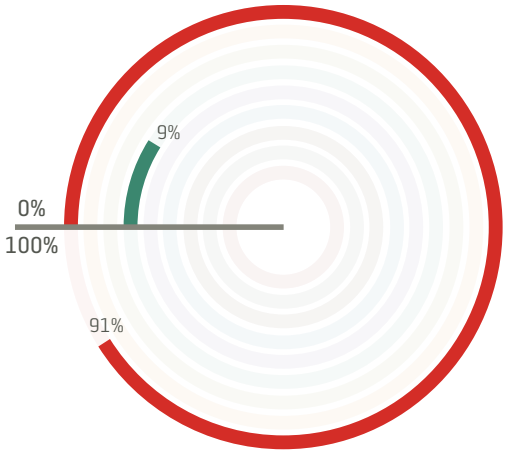
Contactos con razones conocidas (Total: 2,898)



- Maltrato y violencia
- Adicción
- Necesidades básicas
- Acoso
- Ciberacoso
- Migración infantil
- Explotación comercial
- Niñ@s en zonas de conflicto o desastre
- Discriminación
- Relaciones familiares
- Prácticas tradicionales nocivas
- Niñ@s infectad@s / afectad@s con VIH/SIDA
- Niñ@s sin hogar / fugad@s de casa
- Solicitud de información
- Asuntos legales y justicia juvenil
- Crianza y educación de l@s hij@s
- Relaciones entre iguales
- Salud física
- Salud mental y psicosocial
- Relacionado con la escuela y educación
- Sexualidad y reconocimiento sexual

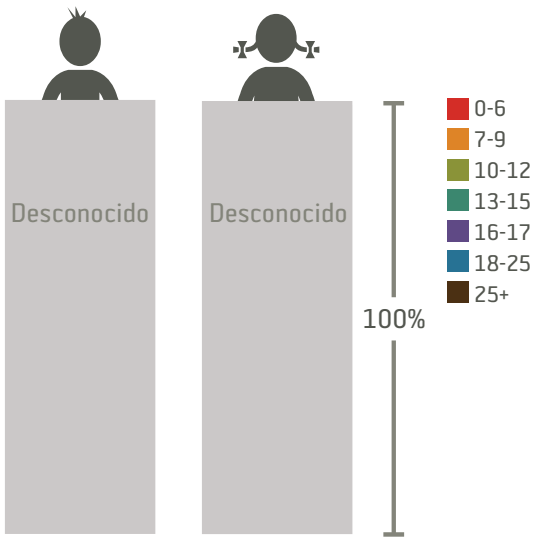
Niño / Niña - Razones conocidas para el contacto

Contactos por métodos de comunicación (Total: 2,934)



- Teléfono
- Fax
- Chat
- SMS
- Correo electrónico
- Prestación de asistencia en base a la difusión
- Visita sin cita previa / En persona
- Correo postal
- Mensajes colgados en tablones de la red

Niño / Niña - Grupo de edad

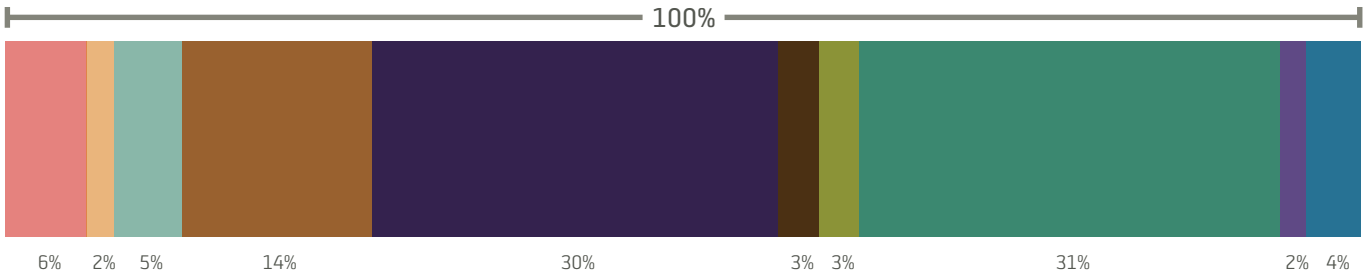


Reino Unido

Nombre de la línea de ayuda para niñ@s:	Get Connected
Organización de la línea de ayuda:	Get Connected
Dirección de sitio web:	www.getconnected.org.uk
Número de la línea de ayuda para niñ@s:	0808 808 4994
Horas laborables:	Todos los días de 13:00 a 23:00
Año de establecimiento:	1999

24,112
Contactos en 2014

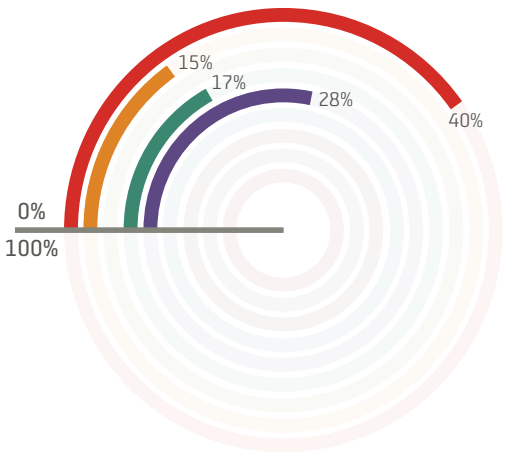
Contactos con razones conocidas (Total: 9,415)



- Maltrato y violencia
- Adicción
- Necesidades básicas
- Acoso
- Ciberacoso
- Migración infantil
- Explotación comercial
- Niñ@s en zonas de conflicto o desastre
- Discriminación
- Relaciones familiares
- Prácticas tradicionales nocivas
- Niñ@s infectad@s / afectad@s con VIH/SIDA
- Niñ@s sin hogar / fugad@s de casa
- Solicitud de información
- Asuntos legales y justicia juvenil
- Crianza y educación de l@s hij@s
- Relaciones entre iguales
- Salud física
- Salud mental y psicosocial
- Relacionado con la escuela y educación
- Sexualidad y reconocimiento sexual

Niño / Niña - Razones conocidas para el contacto

Contactos por métodos de comunicación (Total: 23,341)



- Teléfono
- Fax
- Chat
- SMS
- Correo electrónico
- Prestación de asistencia en base a la difusión
- Visita sin cita previa / En persona
- Correo postal
- Mensajes colgados en tablones de la red

Resumen de caso:

Sami ha contactado a Get Connected varias veces. La primera vez que ella se puso en contacto fue porque había descubierto que estaba embarazada pero su novio no quería tener el bebé. Ella terminó su embarazo y lo lamenta mucho. "Es algo que no puedes olvidar", dijo ella, "Simplemente deseo que nunca hubiera sucedido. A veces pienso que puedo hablar con mi mamá o con mi novio pero a veces simplemente no puedo. Lo intento y trato de hacer todo lo que se puede para manejar mi dolor pero no siempre funciona". Los consejeros le han dado apoyo emocional y una respuesta sin prejuicios y con mucha empatía. Ellos también dirigieron a Sami a otros servicios donde puede recibir apoyo continuo.

Reino Unido

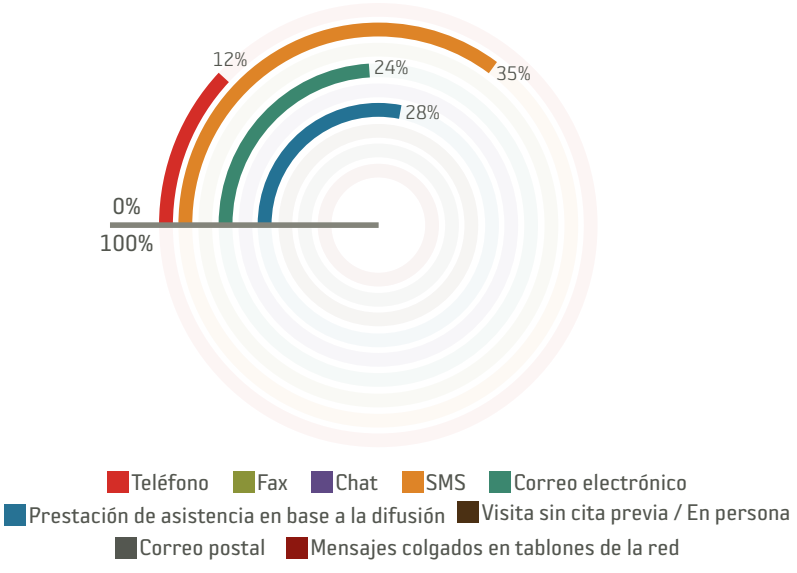
Nombre de la línea de ayuda para niñ@s:	Missing People
Organización de la línea de ayuda:	Missing People
Dirección de sitio web:	www.missingpeople.org.uk
Número de la línea de ayuda para niñ@s:	116 000
Horas laborables:	24/7
Año de establecimiento:	1993

18,203
Contactos en 2014

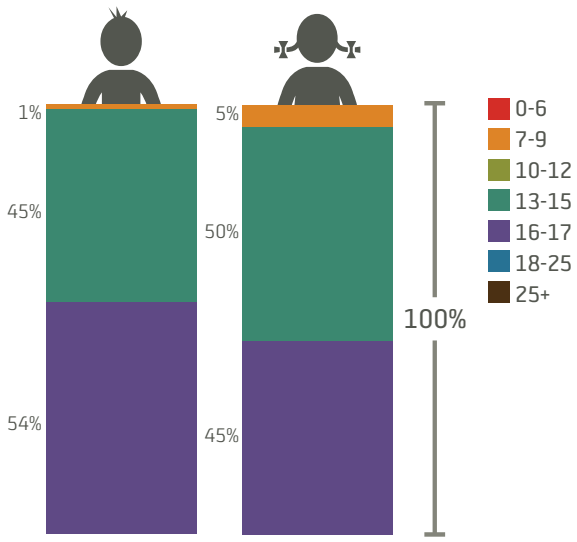
Resumen de caso:

Macey, una niña de 16 años, estaba desesperada porque había dejado su hogar el día anterior a su llamada para escapar de la difícil situación que se vivía allí. Sus padres se habían divorciado y ella estaba viviendo con su madre, una alcohólica, y el novio de su madre que también tomaba mucho y a veces era violento. Su padre murió mientras servía en las fuerzas armadas. Macey había pasado una noche con una amiga en un pueblo cercano pero la madre de su amiga le puso muy en claro que solo podría quedarse una noche y que debería volver a su casa. Para cuando Macey llamo a Missing People eran las 5 p.m. y había estado caminando por las calles todo el día. Tenía frío, estaba cansada y no tenía ningún lugar donde dormir. Ella quería hablar con un trabajador social pero no tenía el número de teléfono. El consejero le ofreció apoyo para conversar con servicios sociales para garantizar que ella encuentre un lugar seguro donde quedarse. En las próximas cuatro horas Macey enfrentó desafíos administrativos importantes porque las autoridades no podían decidir quién era el responsable por su caso. Ella fue transferida entre las diferentes agencias legales, pero la mayoría de los servicios ya habían cerrado por esa noche. Missing People le aseguró a Macey que alguien podría quedarse en línea con ella sin importar el tiempo que tomara, hasta que ella se sienta segura y tenga algún lugar donde quedarse. En total, fueron necesarias once llamadas telefónicas en un periodo de cuatro horas para que la situación sea resuelta. Cada vez que Missing People hacía una llamada a nombre de Macey ella esperaba en la línea en una cabina telefónica obscura y fría. Ella tenía que repetir su historia una y otra vez, y eso le hacía sentirse cada vez más desesperada. Eventualmente, cerca de las 9 p.m., la policía vino a la cabina telefónica y llevó a Macey a un lugar especializado de alojamiento para jóvenes. Tres días después Macey llamó para agradecer a Missing People y dijo que se estaba quedando en este lugar de alojamiento para jóvenes y asistiendo a la escuela durante el día.

Contactos por métodos de comunicación (Total: 9,615)



Niño / Niña - Grupo de edad

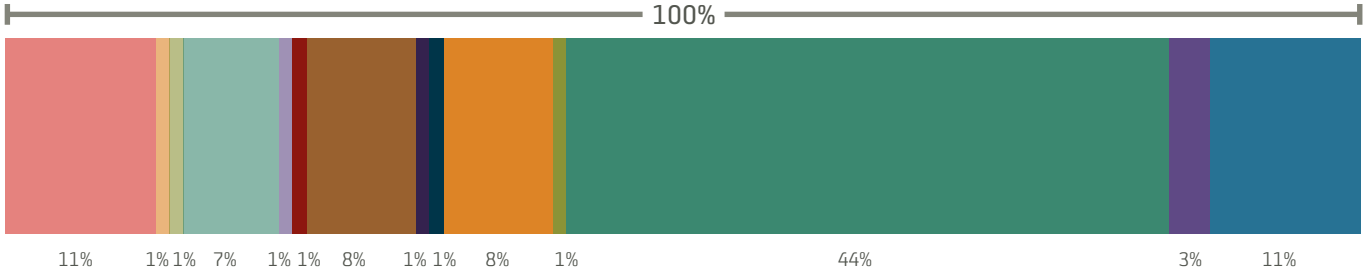


Reino Unido

Nombre de la línea de ayuda para niñ@s: ChildLine 0800 1111
Organización de la línea de ayuda: NSPCC
Dirección de sitio web: www.childline.org.uk
Número de la línea de ayuda para niñ@s: 0800 1111
Horas laborables: 24/7
Año de establecimiento: 1986

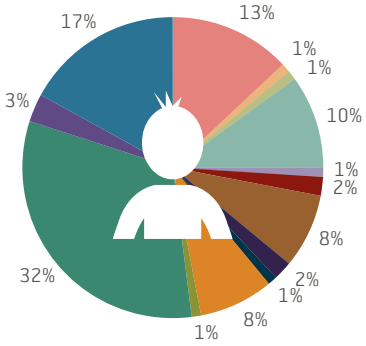
288,817
Contactos en 2014

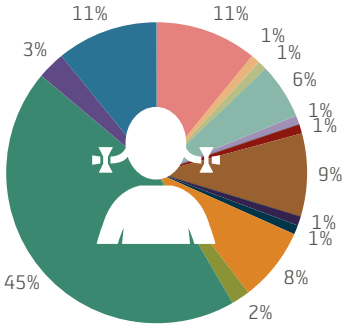
Contactos con razones conocidas (Total: 368,245)



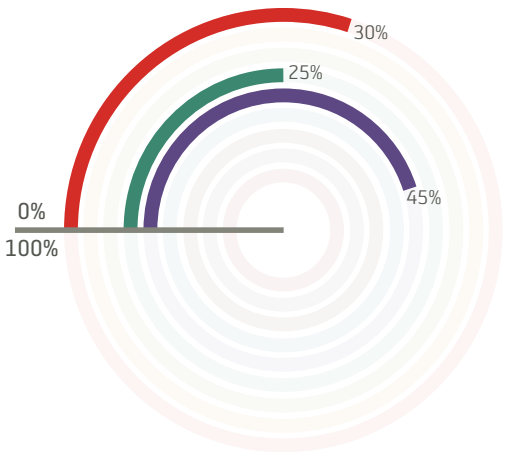
- Maltrato y violencia
- Adicción
- Necesidades básicas
- Acoso
- Ciberacoso
- Migración infantil
- Explotación comercial
- Niñ@s en zonas de conflicto o desastre
- Discriminación
- Relaciones familiares
- Prácticas tradicionales nocivas
- Niñ@s infectad@s / afectad@s con VIH/SIDA
- Niñ@s sin hogar / fugad@s de casa
- Solicitud de información
- Asuntos legales y justicia juvenil
- Crianza y educación de l@s hij@s
- Relaciones entre iguales
- Salud física
- Salud mental y psicosocial
- Relacionado con la escuela y educación
- Sexualidad y reconocimiento sexual

Niño / Niña - Razones conocidas para el contacto



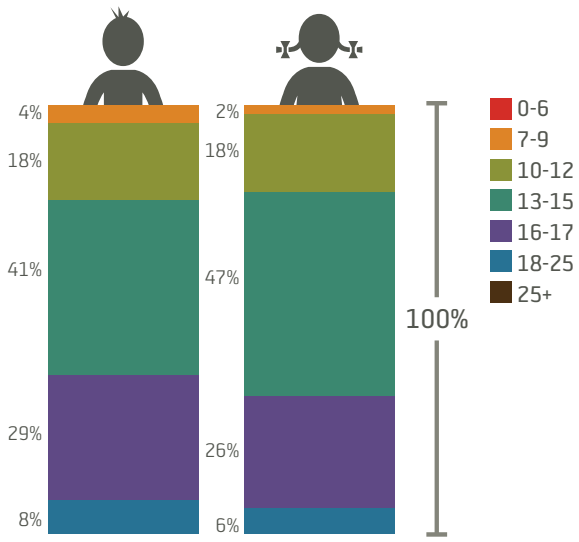


Contactos por métodos de comunicación (Total: 288,817)



Teléfono, Fax, Chat, SMS, Correo electrónico, Prestación de asistencia en base a la difusión, Visita sin cita previa / En persona, Correo postal, Mensajes colgados en tablones de la red

Niño / Niña - Grupo de edad



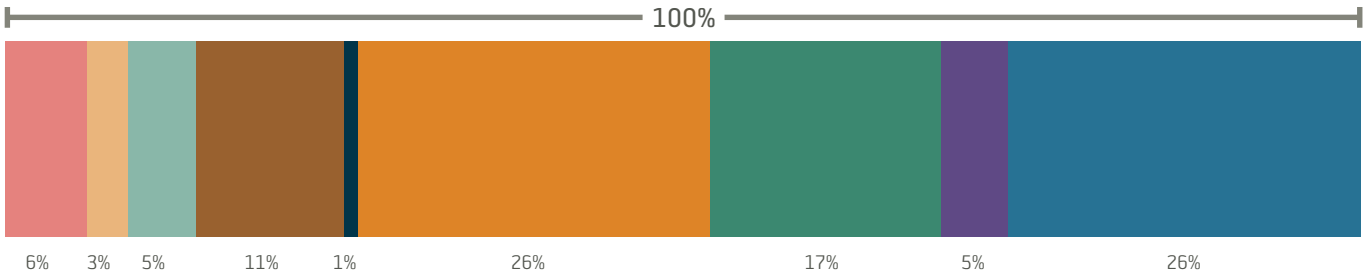
República Checa

Nombre de la línea de ayuda para niñ@s:	Linka bezpečí
Organización de la línea de ayuda:	Sdružení Linka bezpečí
Dirección de sitio web:	www.linkabezpeci.cz
Número de la línea de ayuda para niñ@s:	116 111
Horas laborables:	24/7
Año de establecimiento:	1994

linka bezpečí

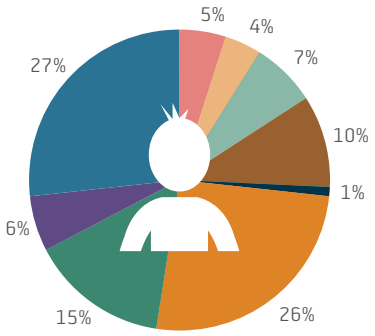
191,471
Contactos en 2014

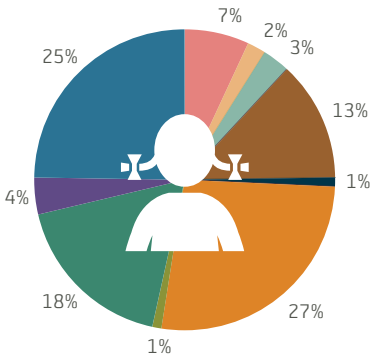
Contactos con razones conocidas (Total: 28,595)



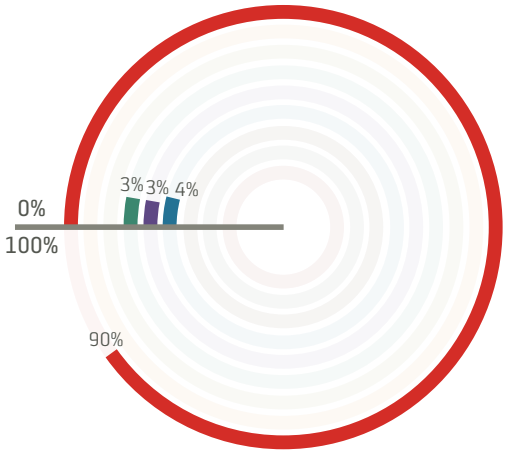
- Maltrato y violencia
- Adicción
- Necesidades básicas
- Acoso
- Ciberacoso
- Migración infantil
- Explotación comercial
- Niñ@s en zonas de conflicto o desastre
- Discriminación
- Relaciones familiares
- Prácticas tradicionales nocivas
- Niñ@s infectad@s / afectad@s con VIH/SIDA
- Niñ@s sin hogar / fugad@s de casa
- Solicitud de información
- Asuntos legales y justicia juvenil
- Crianza y educación de l@s hij@s
- Relaciones entre iguales
- Salud física
- Salud mental y psicosocial
- Relacionado con la escuela y educación
- Sexualidad y reconocimiento sexual

Niño / Niña - Razones conocidas para el contacto



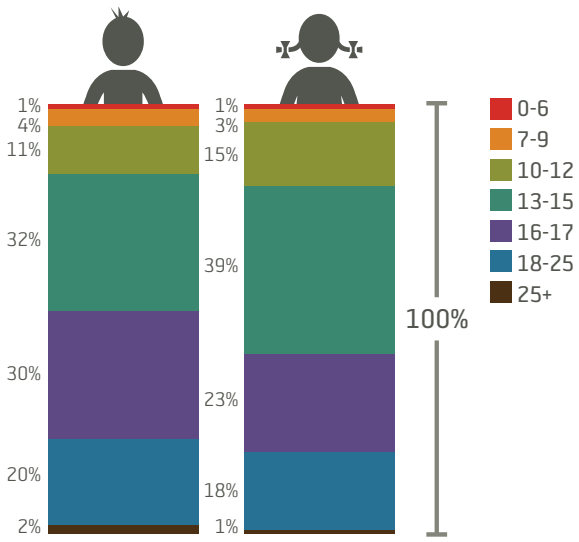


Contactos por métodos de comunicación (Total: 37,644)



Teléfono · Fax · Chat · SMS · Correo electrónico · Prestación de asistencia en base a la difusión · Visita sin cita previa / En persona · Correo postal · Mensajes colgados en tablones de la red

Niño / Niña - Grupo de edad

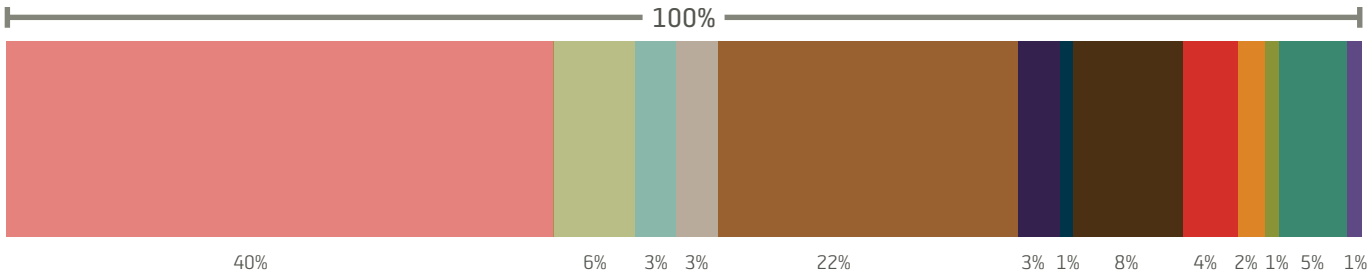


Rumania

Nombre de la línea de ayuda para niñ@s:	Telefonul Copilului
Organización de la línea de ayuda:	Asociatia Telefonul Copilului
Dirección de sitio web:	www.telefonulcopilului.ro
Número de la línea de ayuda para niñ@s:	116 111
Horas laborables:	Todos los días de 8:00 a 24:00
Año de establecimiento:	2001

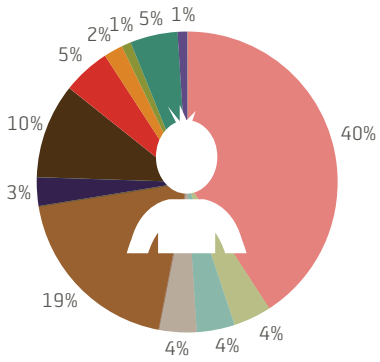
114,241
Contactos en 2014

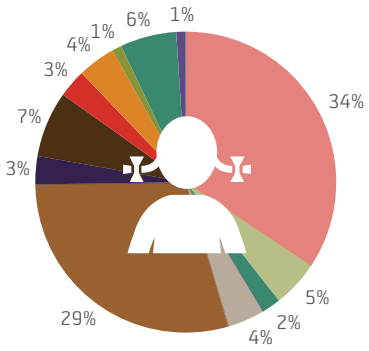
Contactos con razones conocidas (Total: 5,993)



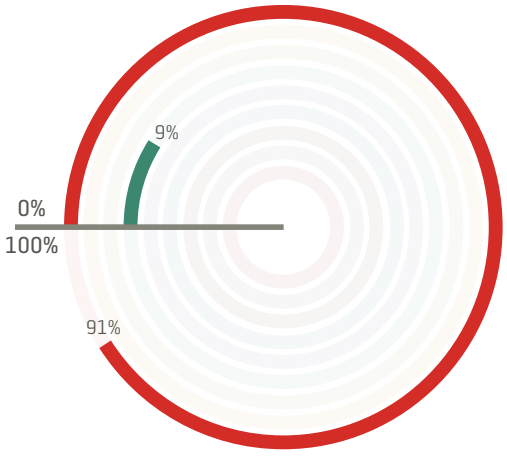
- Maltrato y violencia
- Adicción
- Necesidades básicas
- Acoso
- Ciberacoso
- Migración infantil
- Explotación comercial
- Niñ@s en zonas de conflicto o desastre
- Discriminación
- Relaciones familiares
- Prácticas tradicionales nocivas
- Niñ@s infectad@s / afectad@s con VIH/SIDA
- Niñ@s sin hogar / fugad@s de casa
- Solicitud de información
- Asuntos legales y justicia juvenil
- Crianza y educación de l@s hij@s
- Relaciones entre iguales
- Salud física
- Salud mental y psicosocial
- Relacionado con la escuela y educación
- Sexualidad y reconocimiento sexual

Niño / Niña - Razones conocidas para el contacto



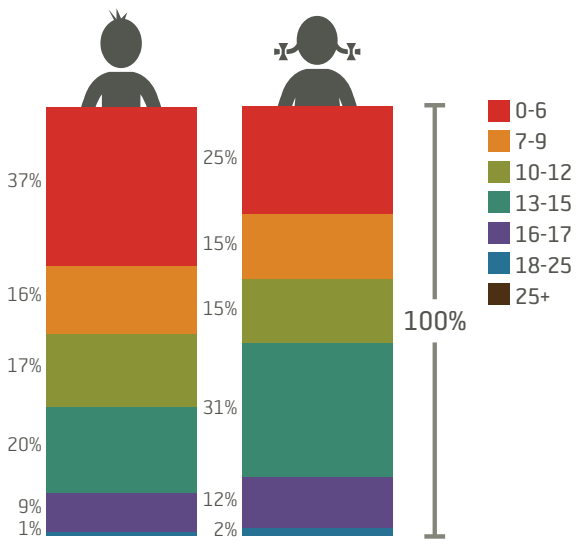


Contactos por métodos de comunicación (Total: 6,699)



Teléfono · Fax · Chat · SMS · Correo electrónico · Prestación de asistencia en base a la difusión · Visita sin cita previa / En persona · Correo postal · Mensajes colgados en tablones de la red

Niño / Niña - Grupo de edad

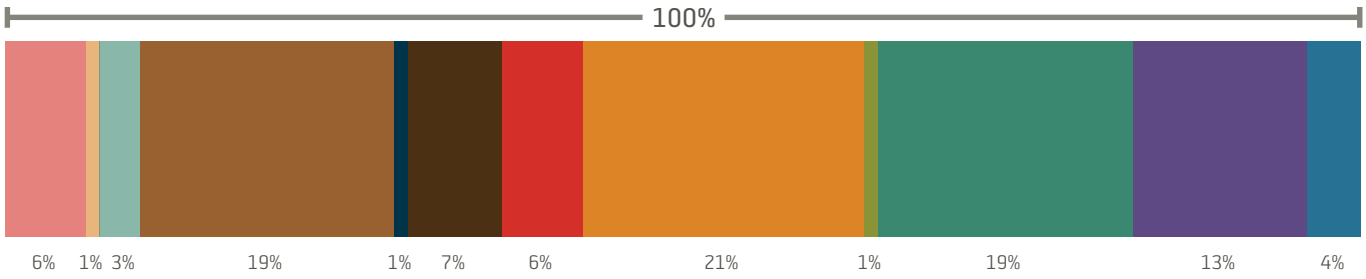


Suecia

Nombre de la línea de ayuda para niñ@s: Barnens Rätt i Samhället - BRIS
Organización de la línea de ayuda: BRIS
Dirección de sitio web: www.bris.se
Número de la línea de ayuda para niñ@s: 116 111
Horas laborables: Horario variable
Año de establecimiento: 1971

60,279
Contactos en 2014

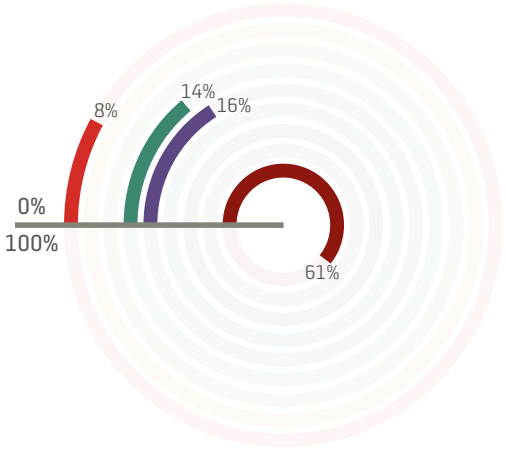
Contactos con razones conocidas (Total: 37,235)



- Maltrato y violencia
- Adicción
- Necesidades básicas
- Acoso
- Ciberacoso
- Migración infantil
- Explotación comercial
- Niñ@s en zonas de conflicto o desastre
- Discriminación
- Relaciones familiares
- Prácticas tradicionales nocivas
- Niñ@s infectad@s / afectad@s con VIH/SIDA
- Niñ@s sin hogar / fugad@s de casa
- Solicitud de información
- Asuntos legales y justicia juvenil
- Crianza y educación de l@s hij@s
- Relaciones entre iguales
- Salud física
- Salud mental y psicosocial
- Relacionado con la escuela y educación
- Sexualidad y reconocimiento sexual

Niño / Niña - Razones conocidas para el contacto

Contactos por métodos de comunicación (Total: 60,279)



Teléfono, Fax, Chat, SMS, Correo electrónico, Prestación de asistencia en base a la difusión, Visita sin cita previa / En persona, Correo postal, Mensajes colgados en tablones de la red

Resumen de Caso:

Una niña envió un correo electrónico preguntando qué hacer y con quién hablar sobre el hecho de que había perdido a su mejor amiga. Ella escribió: "Su madre me envió un mensaje de texto ayer, diciéndome que ella había muerto. La he conocido por tres años y éramos realmente muy cercanas. No puedo ir a la escuela, no me puedo enfocar, solamente me pongo a llorar. Ella era la única que me daba esperanza de continuar en la vida. Ahora ella se ha ido. No sé qué hacer o con quién hablar, por eso les estoy escribiendo". La consejera respondió tratando de abordar sus emociones de dolor y trato de animar a la niña a enfocarse en el hecho de que ella siempre tendrá recuerdos de su amiga. La consejera también abordó la necesidad de la niña de contar con apoyo de parte de otros adultos y le animó a llamar a la línea de ayuda cuando necesite.

Colofón

Child Helpline International (CHI)
Herengracht 418
1017 BZ Ámsterdam
The Netherlands

Teléfono: +31 (0)20 528 9625
Fax: +31 (0)20 638 7655
Correo electrónico: info@childhelplineinternational.org
Web: www.childhelplineinternational.org

Autores: Child Helpline International, Neva Nahtigal, Velia Licitra
Revisores: Marieke Noz, Thomas Müller
Traducción del inglés al español: Ivette Lopez

Diseño: Devi Adamo (Child Helpline International)
Impresión: Joh. Enschedé Amsterdam

Derechos de autor © Child Helpline International, October 2015
ISBN 9789462287242

Exención de responsabilidad

El trabajo de CHI está firmemente aferrado en los principios y valores consagrados en la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño, incluyendo el Derecho a la Privacidad y a la Protección de todo daño. Para preservar la confianza y la confidencialidad que los niñ@s y jóvenes colocan en las líneas de ayuda todos los días, los nombres citados en los resúmenes de caso han sido alterados.

La revisión general de esta publicación se basa en el análisis de la información sobre los contactos recibidos en el 2014 por parte de las 41 líneas de ayuda para niñ@s en Europa. Estos datos fueron recogidos a través del cuestionario anual de CHI. Los datos presentados y las declaraciones hechas no capturan todo el alcance de las prácticas y políticas de todos los países y los casos manejados por las líneas de ayuda para niñ@s y otras organizaciones de protección de la niñez a nivel nacional.

Las visiones generales de los países están enfocadas en la Unión Europea. Cuando no está disponible parte de la información detallada, pero la línea de ayuda para niñ@s en cuestión describió un caso concreto en el cuestionario de datos del 2014, hemos sustituidos los datos no disponibles con un resumen de caso.

Los porcentajes de las razones de contacto se basan en la suma de los contactos con una razón específica conocida. Esta suma no incluye los contactos para los cuales las razones fueron documentadas como 'general/otros'. Finalmente, los porcentajes han sido redondeados y no se hace uso de los decimales. Como resultado, los porcentajes de categorías individuales o subcategorías no siempre dan la suma del cien por ciento. Los datos exactos pueden ser solicitados en Child Helpline International.

Esta publicación es financiada por la Unión Europea.

Esta publicación ha sido producida con el apoyo financiero del Programa de Derechos, Igualdad y Ciudadanos de la Unión Europea. El contenido de esta publicación es de una única responsabilidad de Child Helpline International y no se puede considerar en ningún aspecto que refleja los puntos de vista de la Comisión Europea.

FreeOurVoices.org

Más de 277 millones de niñ@s contactaron a nuestras líneas de ayuda en los últimos 10 años. Esto es más que una llamada por segundo. Millones de estos niñ@s fueron víctimas de violencia, millones sufrieron de abandono y millones llamaron para ser salvados del abuso sexual y del suicidio.

Desafortunadamente, la mitad de las llamadas de los niñ@s que piden ayuda nunca fueron respondidas – no porque no nos importa, sino porque no tenemos los fondos y el apoyo que necesitamos.

¡Únase a nuestra campaña para garantizar
que respondamos a cada llamada de un niñ@!

¡MIENTRAS MÁS VOCES TENGAMOS, MÁS ALTO SE NOS ESCUCHARÁ!

Todos los niñ@s tienen el derecho a ser escuchados.

#FreeOurVoices

¡ÚNASE A NUESTRA CAMPAÑA PARA GARANTIZAR QUE RESPONDAMOS A CADA LLAMADA DE UN NIÑ@!

Somos Child Helpline International.

Damos una voz a las necesidades de l@s niñ@s para impulsar cambios en las políticas.

Child Helpline International (CHI) es una de las organizaciones de impacto colectivo más grande del mundo, una red de 191 líneas de ayuda en 145 países (hasta octubre del 2015) que recibe más de 14 millones de contactos al año de parte de niñ@s y jóvenes en necesidad de cuidado y protección. Desde su fundación en el 2003, CHI ha apoyado la creación y el fortalecimiento de las líneas de ayuda y ha fortalecido su reconocimiento como parte esencial de los sistemas de protección de la niñez a nivel mundial. CHI utiliza los datos de las líneas de ayuda y su conocimiento para resaltar las brechas en la protección de la infancia, hacer incidencia por los derechos de la niñez y de los jóvenes de todo el mundo y para luchar por la erradicación de la violencia en contra de la niñez.

www.116111.eu

Encuéntrenos en

www.childhelplineinternational.org