

Child Helpline International
Guía Práctica de Consejería

RECONOCIMIENTOS

La Secretaría de Child Helpline International querría agradecer a:

Los niñ@s que contactan con a las líneas de asistencia. Nuestros conocimientos sobre como trabajar mejor con niñ@s y adolescentes, y apoyarles, han aumentado gracias a ell@s, y su retroalimentación resulta crucial para mejorar nuestros servicios.

Los miembros de Child Helpline International por su cooperación en esta iniciativa y su buena disposición por compartir los métodos de consejería utilizados en sus líneas de asistencia para niñ@s;

Las listas de control PSP y los Grupos de trabajo de Promoción por el incalculable valor de su retroalimentación; y

Stephanie Delaney por su profesionalidad a la hora de compilar la inmensa cantidad de información y desarrollar este manual.

Índice de contenidos

Introducción	8
Prólogo	9
Desarrollo de la Guía de Práctica y Formación	9
• Propósito de la Guía	10
• Formato de la Guía	10
• Alcance de la Guía	11
¿Qué es una Línea de Asistencia para Niñ@s?	13
Promoción de los Derechos de los Niñ@s-	
Acometer las necesidades de los niñ@s	13
Organizaciones Seguras para los Niñ@s	14

SECCIÓN 1 – CONSIDERACIONES Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS

Introducción	15
Naturaleza del Servicio Prestado	15
• Prácticas Centradas en los niñ@s	16
Confidencialidad	16
• Mantener la Confidencialidad	17
• Límites de la Confidencialidad	17
• Confidencialidad Individual frente a la Confidencialidad de Agencia	18
Políticas y Procedimientos de Protección del Niñ@	18
Entorno de Trabajo – La Sala de Asesoramiento	19
• Recursos para los Asesores	20
Horario de Apertura / Trabajo	21
Niveles de la Dotación de Personal	22
• Rotaciones y turnos	23
• Duración de los turnos	24
• Centralización de las Llamadas	24
• Descansos	25
Selección de futuros asesores- incluidos los asesores jóvenes	25
• Asesores Voluntarios frente a Asesores Remunerados	25
• Asesores Capacitados o Asesores No Especializados	26
• Edades Mínimas: Incorporación de Asesores Jóvenes	26
• Otras Aptitudes y Cualidades Necesarias	27
• El Proceso de Reclutamiento	27
• Referencias y Comprobaciones	28

Instrucciones previas / Informes y Entregas de Documentación	29
Supervisión y apoyo a los asesores	29
• Propósito de la supervisión	28
• Supervisión “en vivo”	29
• Supervisión Individual y Supervisión Grupal	30
• Evaluaciones	31
Formación continua/ Desarrollo de las capacidades	31
Registro y recopilación de Datos	32
Trabajar con personas que llaman habitualmente	33
• Gestión de casos	33
Protocolos Permanentes	34
• Amenazas de bombas y Alertas Terroristas	35
• Interlocutores adultos	35
• Llamadas en silencio / sin interlocución	36
• Llamadas de prueba	36
• Llamadas fantasiosas	37
• Llamadas de carácter sexual / Llamadas masturbatorias	39
• Protocolos Generales	40
El trabajo con Otras Organizaciones	40
• Derivaciones (referir a especialistas)	40
Comportamiento Ético	41
Acción Disciplinaria	41

SECCIÓN 2 – FORMACIÓN INICIAL

Introducción	42
Parte A – Consideraciones básicas relativas a la formación, competencias fundamentales y programa de formación	43
• Consideraciones Básicas Relativas a la Formación	43
• Selección de Formadores	43
• Selección de Participantes	44
• Formación versus terapia	44
• Disposición de la Sala y Materiales	44
• Número de participantes, formato y duración del curso	45
▪ Número de Participantes	45
▪ Formato y Duración del Curso	46
• Sesiones de práctica/ Observación	46
• Evaluación	47

• Períodos de Prueba	48
• Metodología de las formaciones	48
▪ Teatrillos y Prácticas de las capacidades	49
▪ Retroalimentación- Feedback	51
▪ Modelo de Retroalimentación- Feedback	52
▪ Feedback en grupo	52
▪ Otras técnicas de Formación y Herramientas	53
• Calentamiento y energizantes	54
• Competencias fundamentales	54
• Aptitudes o Capacidades de asesoramiento –la base de un servicio efectivo	55
▪ Saber escuchar	55
▪ Utilización de Respuestas Apropriadas	56
▪ Utilización Efectiva de los Silencios	58
▪ Ritmo	58
▪ Mensajes no verbales	59
▪ Conocimiento de la Empatía	59
▪ Creación de “Finales Buenos”	60
• Las Fases del Asesoramiento – Modelo de Asesoramiento	61
• Estructura y Contenidos de los Programas de Formación	62
▪ Estructura Global y Contenidos	62
▪ Formato de las Sesiones Individuales	65
 Parte B – Materiales e información específicos para la formación	 66
• Autolesiones (Auto-dañarse) y Suicidio	67
• Emergencias y Conflictos	70
• Trata y Explotación	72
• Desorden de Estrés Post Traumático (DEPT) y Estrés Agudo	74
 Recursos	 76

APÉNDICES

Apéndice A:	Formulario de Confidencialidad
Apéndice B:	Políticas y Procedimientos de la Protección de I@s niñ@s
Apéndice C:	Formulario de Solicitud
Apéndice D:	Cuestiones y áreas a explorar en el reclutamiento
Apéndice E:	Ejercicio en grupo durante el Reclutamiento
Apéndice F:	Carta de petición de referencias

- Apéndice G: Formulario de Evaluación Anual de Asesores
- Apéndice H: Registro de Casos y Formularios de Recopilación de Datos
- Apéndice I: Política de Gestión de Casos
- Apéndice J: Plantilla de Planificación de Gestión de Casos
- Apéndice K: Carta de Derivación a Especialistas
- Apéndice L: Código de Conducta
- Apéndice M: Glosario de Términos de las Líneas de Asistencia

Child Helpline International (CHI) fue oficialmente lanzada en septiembre de 2003. Los objetivos de CHI son los de establecer, desarrollar y mantener una red de líneas de asistencias para niñ@s en el mundo entero. En la actualidad CHI cuenta con miembros en 97 países, en cada continente. Mayor información sobre CHI y los miembros de la red, se pueden encontrar en www.childhelplineinternational.org

Introducción

Bienvenidos a la Guía Práctica de Consejería de Child Helpline International (CHI). Esta guía pretende ser un recurso para los miembros de CHI, y se ha redactado especialmente para ayudar a las organizaciones que ya están operando o que planeen abrir una línea de asistencia para niñ@s. Muchas de las ideas que se reflejan en el material son la el resultado de muchos años de experiencia, siendo complicado atribuir todos los materiales. Hemos tratado de reconocer las fuentes, pero si consideran que no se ha reconocido suficientemente su aportación, por favor, hágannoslo saber y lo rectificaremos en posteriores ediciones.

Este documento es, esencialmente, una síntesis de aquellas prácticas que han surtido buen efecto. Ha sido generado por CHI como respuesta a las necesidades planteadas por las líneas de asistencia miembros por medio de las listas de control PSP y de lo expuesto en las Consultas Regionales e Internacionales. La información contenida en él, la cual refleja los estándares de las prácticas de asesoramiento de distintas líneas de asistencia, se compiló a lo largo de todo el año 2008. La guía se desarrolló por medio de las conversaciones y debates mantenidas con los representantes de los Grupos de Trabajo de Promoción y PSP, y la retroalimentación de ininidad de miembros de la red de CHI. Asimismo, la información de las líneas de asistencia para niñ@s contenida en la librería de CHI proporcionó una amplia profusión de información y ejemplos.

Inevitablemente, en alguna medida, el trabajo de las líneas de asistencia para niñ@s ha sido afectado por *todos* con quienes trabajan las líneas. Algunos de los materiales han sido facilitados por organizaciones que no son líneas de asistencia para niñ@s. Dichos materiales se han adaptado en lo necesario para que concuerden con los contextos operativos particulares de las líneas de asistencia para niñ@s.

Este manual de práctica no contiene una descripción exhaustiva de como manejar todos los tipos de contactos. Tampoco acomete las diferencias a la hora de trabajar con un individuo por vía telefónica, o por ejemplo, una sesión por chat. Aún así, nuestro objetivo es que pueda facilitar una buena base de como acometer las llamadas para las líneas de asistencia para niñ@s que están comenzando a brindar servicios. Igualmente, esperamos que las líneas de asistencia establecidas puedan revisar sus prácticas actuales y quizás puedan utilizar está guía como fuente de inspiración. Como siempre, deseamos que esta guía inspire y motive a los miembros de CHI a continuar mejorando sus servicios en beneficio de tod@s l@s niñ@s de este mundo.

- **La Secretaría de Child Helpline International**

Prólogo

En esta guía, el término “niñ@” se utilizará de acuerdo con la Convención sobre los Derechos del Niño de las Naciones Unidas (UNCRC): toda aquella persona menor de 18 años, sin tener en cuenta cual sea la edad legal para la mayoría de edad en la legislación de su país. Sin embargo, para facilitar la lectura se han utilizado a discreción “niñ@”, “niñ@s”, “gente joven” y “persona joven”. En aquellos casos en que fuera necesario hacer una distinción clara esta se ha realizado.

Hay mucho debate en torno al significado de la palabra “Consejería”. A veces se ha utilizado para describir el proceso de escucha únicamente, mientras que otras significa a su vez dar consejo u orientación. Igualmente puede haber cierto desacuerdo en torno a la palabra “asesor”- consejero- al describir a aquella persona que trabaja en una línea de asistencia. Esto se hace especialmente cierto en el caso de los voluntarios con formación limitada o cuando hay reglas y regulaciones profesionales y que definan quien puede estar legalmente catalogado como “asesor”. A pesar de ello, dado el alto grado de comprensión, hemos decidido utilizar la palabra “consejería” como un término general que describe el proceso de ayuda a un niñ@ por medio de una línea de asistencia para niñ@s y la palabra “asesor” para denominar a la persona que trabaja en la línea de asistencia para niñ@s (ya sea percibiendo un salario o como voluntario).

El Apéndice M contiene un Glosario de Términos relativos a líneas de asistencia.

Desarrollo de la Guía de Práctica y Formación

La presente guía es el resultado de la retroalimentación o feedback facilitado por la red de CHI vía las Listas de Comprobación PSP y lo expuesto en las Consultas Regionales e Internacionales. Con esta información en nuestras manos, la Secretaría de CHI se dio cuenta de que los miembros necesitaban más apoyo en lo relacionado a los temas de operación de las líneas. El beneficio esperado de esta guía es proporcionar una base para el establecimiento de estándares sólidos en relación a la calidad del servicio que reciben l@s niñ@s.

Al desarrollar esta guía, CHI no ha comenzado el trabajo presuponiendo que hubiera un camino “único” para organizar y gestionar un servicio de línea de asistencia. Hay multitud de diferencias entre las formas de trabajo de las distintas líneas de asistencia, y hemos tratado de reflejar dichas diferencias. Por consiguiente, la guía no propone un único camino como el correcto, sino que intenta destacar determinadas áreas de consideración y a realizar sugerencias. Se hace referencia explícita a aquellas áreas para las que no tiene cabida la

negociación, a saber: aquellos sistemas que se implanten para asegurar la seguridad de los servicios que se ofrecen a l@s niñ@s (por ejemplo, revisando las referencias de un futuro empleado o voluntario de la línea de asistencia).

Propósito de la Guía

CHI espera y desea que cada una de las líneas de asistencia para niñ@s utilice esta guía como una base para su trabajo, lo que no significa que sea una guía-patrón. Por el contrario, las líneas de asistencia corregirán y añadirán los materiales necesarios que encajen tanto con el contexto local como con los objetivos particulares de la propia organización. Para aquellas líneas de asistencia nuevas, esperamos que la guía se utilice para aprender de la experiencia colectiva previa de la red. Para las líneas de asistencia ya asentadas, la guía puede ser útil para revisiones periódicas del servicio prestado, así como en el desarrollo de la formación continua de los trabajadores de la línea.

Esta guía es un documento “vivo”- esta orientada a ser adaptada y utilizada para amoldarse a la situación local, y a que se revise siempre que nuestros conocimientos sobre como ayudar a l@s niñ@s por medio de las líneas de asistencia progresen.

Formato de la Guía

Para hacer de esta guía lo más útil posible para un mayor número de organizaciones en distintas etapas de desarrollo, hay dos partes principales:

SECCIÓN 1 – Consideraciones y Procedimientos Operativos

Esta sección explora algunos de los temas que deberían considerarse a la hora de establecer/ operar un servicio de línea de asistencia para niñ@s, y algunos de los procedimientos necesarios para asegurar la calidad del servicio. Esto incluye posibles recursos para los asesores.

SECCIÓN 2 – Formación para los Asesores

Esta sección se centra en cómo asegurar que aquellas personas que estén trabajando en las líneas de asistencia para niñ@s tengan los conocimientos y capacidades necesarias para poder responder a l@s niñ@s adecuadamente. Además de los contenidos y módulos de los programas de formación propuestos, también se tienen en cuenta algunos de los temas más prácticos acerca de como organizar una formación inicial para asesores (ejemplo: tiempos, duración de la formación, evaluación de los asesores en formación).

Para proporcionar un servicio efectivo, la formación se centrará en *Conocimientos y Desarrollo de Aptitudes o Capacidades*: no sólo saber qué hacer, sino cómo hacerlo. La formación proporciona un espacio para la práctica (por ejemplo, aprendizaje experimental)

explorando cómo manejar llamadas típicas relativas a distintos temas (tales como malos tratos, abusos, bullying –intimidación-, abandono del hogar o problemas familiares).

La formación propuesta es una formación “inicial”: es la primera formación que recibe un asesor antes de trabajar en una línea de asistencia. Además de proveer una guía sobre cómo realizar y qué incluir en una formación inicial, hay sesiones específicas que están son sobre las situaciones especialmente complicadas tales como conflictos.

Por más que está destinado a la formación inicial, algunas líneas de asistencia desearán utilizar el material por distintas razones: a forma de fortalecimiento/ entrenamiento de los asesores para mejorar sus aptitudes; ocuparse de la necesidad de actualizar conocimientos y aptitudes para gestionar el constante cambio de desafíos con los que l@s niñ@s tienen que lidiar. El desarrollo continuo de un asesor es crucial. Aún así, las líneas de asistencia para niñ@s que deseen utilizar la formación para cursos de refresco deberán considerar seriamente si son aplicables o no: en algunos casos, puede valorarse como excesivamente básico para acometer las necesidades de los trabajadores existentes o experimentados de las líneas de asistencia.

Adicionalmente, asesores experimentados seguros de sus niveles básicos de asesoramiento podrían recibir mayor formación basada en información o conocimientos que les permita sentirse más preparados para un determinado tipo de llamadas. En tales casos, será de utilidad consultar con los asesores sobre el alcance y la formación que puedan encontrar de más ayuda. Los apéndices se incluyen recursos útiles a los que se hace referencia en la guía.

Alcance de la Guía

Esta guía también recoge lo que debería considerarse como “asesoramiento remoto”: cuando el niñ@ y el asesor no se encuentran en el mismo sitio. Esta modalidad es principalmente es por vía telefónica, aunque también se incluyen consideraciones sobre los principios generales del asesoramiento por vía correo electrónico, SMS, radio y servicios de chat en Internet.

Aunque todas las formas de asesoramiento presentan desafíos, cuando la consejería se da desde un lugar remoto, puede resultar especialmente difícil por diversas razones. A la hora de asesorar a alguien que no se encuentra físicamente ante nosotros, los sentidos que se utilizan, principalmente el oído, se convierten en primordial. Puede resultar especialmente duro para un asesor escuchar a una persona angustiada y *sentir* que no se puede hacer nada para ayudarla (que no es lo mismo que decir que no se pueda hacer nada, pero que es lo le hará sentir al asesor) o, estar preocupado porque el niñ@ pueda colgar el teléfono,

o cerrar el chat, si se dice “algo malo”. Los asesores necesitan un alto nivel de capacitación y apoyo para poder trabajar de manera efectiva y segura.

Algunas líneas de asistencia para niñ@s proporcionan otros servicios como la promoción de servicios sociales y otros programas de apoyo. La formación para este tipo de trabajos se encuentra fuera del alcance de esta guía, si bien cierta información que se incluye, como el programa y los módulos en la Sección 2, pueden ser utilizados para otras actividades. Las capacidades básicas de consejería se pueden utilizar en infinidad de situaciones.

Muchas líneas de asistencia para niñ@s proporcionan servicios a otros grupos así como a l@s niñ@s (especialmente a mujeres y niñ@s) o se centran en temas específicos (como la trata de personas). Las líneas de asistencias que trabajan con adultos o sobre temas específicos pueden necesitar información sobre otros tipos de formación, dado que esta guía se centra en l@s niñ@s. Dado que el presente manual se basa en aquellas practicas que funcionan al gestionar una línea de asistencia, mucho de lo que se sugiere en esta guía es igualmente aplicable a todo tipo de líneas de asistencia.

¿Qué es una Línea de Asistencia para Niñ@s?

CHI define a una línea de asistencia como:

“un servicio de telecomunicación para o en nombre de un niñ@ que proporciona servicios de intervención directos, tales como consejería, derivación a especialistas, escucha activa, etc. El tipo de servicio ofrecido a l@s niñ@s por parte de las líneas de asistencia refleja la diversidad de las líneas de asistencia para niñ@s en sí y, a menudo, la infraestructura del país. Los servicios abarcan desde escuchar a un interlocutor que no esté seguro de donde informar de un abuso, hasta facilitar asistencia directa sacando al niñ@ de un determinado entorno o situación peligrosa. En ambos escenarios (y toda la gama que se encuentra entre ellos), l@s niñ@s necesitan saber que no están solos, que alguien ajeno a su entorno más próximo cuida de ellos.

Los contactos con las líneas de asistencia para niñ@s suelen buscarse y obtenerse por teléfono, pero puede darse igualmente por medio de otras tecnologías, como son: mensajes telefónicos de texto, servicios de chat de Internet/ e-mails, mensajería instantánea en Internet, correo convencional y en algunos casos, reuniones en persona.

Promoción de los Derechos de l@s Niñ@s: Acometer las Necesidades de los Niñ@s

Los servicios orientados a proteger a l@s niñ@s deben prestarse de manera que promuevan y mantengan los derechos de l@s niñ@s. Con frecuencia, especialmente para agencias financieras internacionales, las decisiones acerca de apoyar a una organización están formuladas en torno a los derechos de l@s niñ@s.

Los derechos internacionales de l@s Niñ@s están, por supuesto, establecidos en la Convención de los Derechos del Niñ@ (1989). Por su propia naturaleza, las líneas de asistencia se encuentran en una posición ideal par promover los derechos de l@s niñ@s, y en particular:

- Artículo 12 - Importancia de la opinión de l@s niñ@s
- Artículo 13 - Libertad de expresión
- Artículo 17 - Acceso a información adecuada
- Artículo 19 - Protección ante abusos y desatención
- Artículo 34 - Protección ante la explotación sexual
- Artículo 35 - Protección ante la venta, trata y secuestro.

El Artículo 3, los “mejores intereses del niño@” proporciona un derecho preponderante del niño@ de que sus necesidades sean atendidas, lo que se debe realizar de manera holística, dando la debida consideración a la circunstancia única y personal de cada niño@.

Promover los derechos de l@s niño@s significa trabajar con ellos en un camino centrado en ellos, donde l@s niño@s **dispongan de la facultad** de tomar decisiones y donde se persiga su **participación** activa. En la Sección 1 se incluye una discusión en profundidad sobre prácticas centradas en l@s niño@s.

Organizaciones Seguras para l@s Niño@s

CHI cree firmemente que todas las líneas de asistencia para niño@s, incluyendo tanto las organizaciones que operan individualmente una línea de asistencia para niño@s, como aquellas que gestionan una línea de asistencia para niño@s además de proporcionar otros servicios deberían ser “seguras para l@s niño@s”. Deberían tener procedimientos de investigación previos (por ejemplo llevar a cabo registros policiales y búsquedas de referencias) para asegurarse que aquellos individuos que puedan amenazar la seguridad de l@s niño@s no sean contratados. Todas las organizaciones necesitan políticas y procedimientos de protección infantil claras, detallando los mecanismos que se utilizarán para responder a las preocupaciones.

Además, deberían existir directrices relativas a comportamientos esperados (como códigos de conducta). La formación sobre la concienciación de la protección infantil debería ser proporcionada a *todos* los trabajadores como parte de su orientación, con una formación más en profundidad para puestos que impliquen mayor protección para l@s niño@s.

La formación debería incluir igualmente instrucciones sobre como informar de una sospecha de malos tratos. Además, debería integrarse la legislación local relativa a la gestión de los malos tratos a l@s niño@. Algunos países tienen normativas severas obligatorias de reporte que inciden en la gestión de llamadas de la línea de asistencia de un niño@ que sufre malos tratos.

Existe más información en la Sección 1 sobre cómo crear organizaciones seguras para l@s niño@s, y las implicaciones para las líneas de asistencia.

SECCIÓN 1

CONSIDERACIONES Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS

Introducción

Esta sección explora algunos de los temas que deberían tomarse en consideración a la hora de establecer una línea de asistencia para niñ@s. A su vez incide en otros procedimientos necesarios para garantizar un servicio de calidad. Esto incluye recursos propuestos para asesores.

Existen multitud de formas de gestionar un servicio de línea de asistencia para niñ@s. Algunas organizaciones proporcionan un servicio de línea de asistencia para niñ@s que complementa los programas que ya estén llevando a cabo, ya sea gestionado por su propia organización como por otras. En efecto, la línea de asistencia para niñ@s asiste a los niñ@s para que puedan acceder a otros servicios. Donde el acceso a la tecnología es complicado, otras organizaciones utilizan actividades (como la promoción de servicios sociales) para ayudar a l@s niñ@s a contactarse con la línea de asistencia para niñ@s.

Las decisiones sobre como organizar el servicio dependen de la naturaleza del propio servicio que se vaya a prestar. A su vez, la forma en la que se organice la línea de asistencia para niñ@s también influye en el servicio prestado. Por esta razón, hay ciertos temas operativos que necesitan reflexionarse cuidadosamente.

Esta sección se ha desarrollado basándose en las buenas prácticas de la red de CHI. Las diferentes prácticas sugieren que hay varios enfoques válidos. Esta sección presenta una opinión consensuada. Donde haya diferentes puntos de vista, hemos explorado las ventajas y desventajas relativas de cada enfoque.

A lo largo de toda esta sección, nos hemos concentrado principalmente en los contactos telefónicos con niñ@s y adolescentes. Sin embargo, muchas de las sugerencias se refieren por igual a otras formas de “asesoramiento remoto” (como el e-mail o los SMS) y pueden adaptarse fácilmente.

Naturaleza del Servicio Prestado

La naturaleza del servicio prestado varía drásticamente entre las líneas de asistencia para niñ@s. Algunas ofrecen un “servicio de escucha”, otras actúan como puntos de referencia y otras proporcionan consejo. Con frecuencia, las líneas de asistencia para niñ@s proporcionan más intervenciones directas, tales como la promoción de medidas sociales y el trabajo en persona.

La naturaleza del servicio prestado debería estar supeditada a una valoración de las necesidades locales, incluyendo servicios y programas gestionados por otras organizaciones y los recursos disponibles. Una importante consideración es la visión de los propios niñ@s. Cuando sea posible, se debe consultar a l@s niñ@s tanto en el desarrollo inicial como en el seguimiento continuo de una línea de asistencia para niñ@s. Se puede encontrar una discusión más detallada de la participación infantil, concretamente de cómo se aplica a las líneas de asistencia para niñ@s en el manual práctico de CHI *Una Guía para la Práctica de la Participación de los Niños/Niñas en las Líneas de Asistencia para Niños/Niñas*.

La limitación de recursos es un desafío para la mayoría de las líneas de asistencia para niñ@s. Los recursos existentes de una línea de asistencia para niñ@s determinan en gran medida las operaciones de una línea de asistencia para niñ@s. Por ello, las líneas de asistencia para niñ@s deberían aprovecharse de los sistemas existentes y no deberían duplicar el trabajo de otras organizaciones. En un entorno con escasez de servicios, podría ser necesario para una línea de asistencia para niñ@s proporcionar mayor asistencia completa para garantizar que los niñ@s reciben la ayuda que requieren. Ello podría significar que se garantizaran recursos adicionales.

Prácticas Centradas en l@s Niñ@s

Una característica fundamental de cualquier línea de asistencia para niñ@s que promueva los derechos de l@s niñ@s es que adopte un enfoque que se centre en l@s niñ@s: Las prácticas centradas en l@s niñ@s incluyen, entre otras cosas:

- Escuchar y respetar lo que tienen que decir l@s niñ@s
- Hablar con ellos, y facilitarles información cuando sea necesario, de una manera que resulte apropiada para el desarrollo del propio niñ@, ponderando sus capacidades.
- Centrarse en las necesidades y derechos de l@s niñ@s
- Tratar de ver el mundo desde la perspectiva de l@s niñ@s
- Reconocer y creer que l@s niñ@s son los clientes principales
- Ver a cada niñ@ como un ente individual, así como un miembro de una clase o grupo
- Trabajar con l@s niñ@s de manera que estos estimulen su propia participación, fundada en sus fortalezas y fuentes propias, y les faculte la toma de decisiones.

Confidencialidad

Relacionado a la naturaleza de los servicios prestados por una línea de asistencia para niñ@s se encuentra el grado de confidencialidad proporcionado a aquellos que llaman al

servicio. Existen dos importantes factores que considerar: cuando el asesor *no debe* quebrantar dicha confidencialidad y las circunstancias en las que el asesor *debe* quebrantarla.

Los niveles de confidencialidad que espera el individuo que se contacta con la línea de asistencia para niñ@s deben quedar establecidos (y quedar claros desde el principio) de forma que todos los consejeros tengan clara la política. La confianza es tremendamente importante en toda relación de ayuda incluida aquella de las líneas de asistencia para niñ@s, y es necesario garantizar que no se realizan promesas y garantías a aquellos que llaman al servicio que no se puedan, o no se vayan a cumplir.

Para garantizar que los asesores sean conscientes al cien por cien de las políticas de confidencialidad, y de su relación con su trabajo, se les pedirá que firmen un formulario de confidencialidad que explica la política, la cual será explicada a los asesores. Los temas relacionados con la confidencialidad se tratarán en profundidad en la formación inicial.

El Apéndice A contiene una muestra de Formulario de Confidencialidad, el que puede adaptarse si fuera necesario.

Mantener la Confidencialidad

L@s niñ@s tienen el derecho a esperar que la información que proporcionan sea respetada y quede en un entorno privado. Esto significa que los detalles sobre l@s niñ@s no se compartirán con nadie fuera de la línea de asistencia para niñ@s, salvo acuerdo –según las circunstancias- ya sea porque se haya decidido que la confidencialidad no se puede mantener (véase “Límites de la Confidencialidad” más adelante) o bien porque el niñ@ haya autorizado específica y expresamente que se cuente su historia (y a quien).

El quebrantamiento de la confidencialidad por parte de los asesores ocurre a veces sin querer. Ello puede deberse a que el asesor no sea consciente de la necesidad de dicha confidencialidad o a que la información se “le escapa”. Esto también puede darse cuando, en el curso de una llamada, el asesor se percató de que ya conoce al niñ@s o a su familia. La confidencialidad se puede quebrantar también cuando los asesores buscan la ayuda en relación a su trabajo en la línea de asistencia para niñ@s. Esta es una razón por lo que una supervisión adecuada es crucial.

Límites de la Confidencialidad

Algunas líneas de asistencia para niñ@s ofrecen confidencialidad total: todo lo que se dice no sale de la línea de asistencia para niñ@s. En la práctica, muy pocas líneas de asistencia para niñ@s son capaces de cumplir con esto debido a que muchas de las líneas de asistencia para niñ@s estiman que en determinadas circunstancias se debe quebrantar la

confidencialidad (por ejemplo ante amenazas) para mantener una mayor protección de los derechos de l@s niñ@s.

Otras líneas de asistencia para niñ@s quebrantan dicha confidencialidad incluso sin el consentimiento de l@s niñ@s cuando sospechan que puedan darse malos tratos o explotación (aunque no haya amenazas). Así pues, esto debe ser una decisión de la política organizativa o regularse por la legislación nacional de cada país (un requerimiento legal destinado a informar sobre malos tratos o sobre demandas de códigos profesionales éticos).

Confidencialidad Individual frente a la Confidencialidad de la Agencia

Si la línea de asistencia para niñ@s garantiza la confidencialidad y no pedirá el apoyo de especialistas de otras agencias sin el consentimiento del niñ@, mantener la confidencialidad recaerá sobre la línea de asistencia para niñ@s y no recaerá en el asesor como individuo. Afirmaciones como *“no se lo diré a nadie”* o *“lo mantendremos en secreto entre nosotros”* deberían de evitarse dado que dan una falsa expectativa acerca de que nadie más va a saber nada de la llamada.

La supervisión de los asesores para garantizar que reciben apoyo y que se compartan las llamadas adecuadamente es imprescindible. Esto se puede hacer con asesores-compañeros y supervisores que compartan llamadas, bien por medio de escuchas a la vez cuando fuera posible, y/o analizando las conversaciones tras las llamadas. También es importante compartir los detalles de las llamadas en caso de que un niñ@ vuelva a llamar y el asesor no se encuentre allí. Si bien un sistema de grabación o localización de llamadas es importante, el asesor tendrá inevitablemente una sensación sobre cada llamada que se extienda más allá de lo que se puede grabar. En el caso de aquellas personas que llamaron hace mucho tiempo y/o sean repetitivas habrá que tener muy en cuenta el ser constante en el cuidado. Para más información ir a la página 35.

La política de confidencialidad identificará quien tiene la autoridad para tomar las decisiones relativas al quebrantamiento de la confidencialidad frente a los deseos de l@s niñ@s.

Políticas y Procedimientos de Protección del Niñ@

La protección del niñ@ se encuentra intrínsecamente ligada a la creación de organizaciones seguras para l@s niñ@s y a la confidencialidad. Las líneas de asistencia para niñ@s necesitan de políticas de protección y protocolos de acompañamiento que detallen cómo acometer los temas relacionados con la protección de l@s niñ@s. La política debería incluir definiciones de lo que son malos tratos infantiles, mecanismos de informes y procesos de toma de decisiones. Las políticas y procedimientos deberán cubrir:

- 1 Las medidas proactivas que la organización tomará para prevenir los malos tratos infantiles (por ejemplo durante el reclutamiento); y
- 2 Los pasos que la organización llevará a cabo como reacción a los informes de abusos. Aquí se incluirá los pasos que tomará la organización cuando las acusaciones se realicen contra el personal o voluntarios. Es aconsejable que la línea de asistencia para niñ@s adopte una política de reclamos.

Las políticas y procedimientos de protección no deben ser ni extensos ni complicados, han de ser claros y concisos y los trabajadores deben ser conscientes de ellos.

El Apéndice B incluye una muestra de Políticas y Procedimientos de Protección de l@s niñ@s la cual se puede utilizar como una base para que las organizaciones desarrollen sus propias políticas y procedimientos, pero debe adaptarse para ajustarse a las circunstancias particulares de cada contexto.

Entorno de Trabajo: La sala de Asesoramiento

Los consejeros necesitan un lugar para trabajar. En un mundo ideal (con recursos ilimitados), toda línea de asistencia para niñ@s debería ser capaz de diseñar su sala “perfecta” de asesoramiento. En el mundo real, las líneas de asistencia deben hacer concesiones.

Lo que se debe tener en consideración a la hora de organizar un entorno de trabajo es:

- La sala de asesoramiento deberá encontrarse en un entorno privado (por razones de confidencialidad) y ser una zona relativamente tranquila, para que los asesores puedan trabajar sin interrupciones.
- Los consejeros tienen que encontrarse lo más cómodos posible. Será aconsejable que dispongan de calefacción o aire acondicionado ajustable, ventilación y luz.
- Debería disponerse de una zona privada apartada para realizar pausas o reuniones donde el ruido y las molestias se minimicen. La sala se desdoblará como sala de reuniones o supervisión.
- Dentro de las salas de asesoramiento, se pueden instalar cabinas individuales o particiones que faciliten disponer de mayor privacidad. Ha de tenerse precaución con este tema y asegurarse de que los asesores no están aislados, ya que, si bien la

privacidad es importante, frecuentemente los asesores son capaces de concentrarse cuando están hablando con un niño, inclusive cuando hay ruido de fondo.

- Hay que proporcionar el equipamiento necesario- ¡es imposible proporcionar un servicio de asistencia basado en la telefonía si no se dispone de teléfonos, o proporcionar un servicio de asistencia *online* si no se dispone de ordenadores e Internet!
- Espacio suficiente para los recursos y la información para que los consejeros puedan manejar durante sus turnos. Por ejemplo, estanterías o archivos.
- Se hará necesaria una instalación de almacenaje de seguridad para las grabaciones. Un archivo que se pueda cerrar con llave será acorde para este propósito.
- Suficiencia de materiales- tal como formularios, bolígrafos, folios etc.
- Tablones de anuncios con información específica, como en lo que tienen que tener cuidado aquellas personas que llamen y en general mensajes útiles para los asesores.
- Bandejas de correo/ buzones abiertos para cada asesor, de manera que se puedan transmitir mensajes concretos (por ejemplo las fechas de las supervisiones). Herramientas de comunicación interna para el personal de la línea de asistencia para niños.
- Un reloj suele ser útil para los asesores, para controlar el tiempo.
- Una base de datos electrónica para grabar los contactos (llamadas).

Algunas de las líneas de asistencia para niños proporcionan cursos a los consejeros, otras no. A menudo, ello se asocia a la disponibilidad de recursos. Algunas líneas de asistencia para niños han sido emprendedoras y creativas. ¡Al menos una ha sido capaz de persuadir a una tienda de sandwiches a donar a la línea de asistencia para niños todos sus sobrantes (los cuales se hubieran tirado a la hora de cerrar) para que en el turno de noche los asesores dispongan de algo para comer!

Además del área de trabajo general, el equipo de la línea de asistencia para niños deberá tener acceso a otros espacios y recursos eventualmente, tales como cuando se realicen cursos de formación o se recluten nuevos asesores. Si no hubiera espacio disponible, debería conseguirse para estas ocasiones.

Recursos para los Asesores

Puede haber infinidad de materiales a los que los consejeros puedan necesitar referirse. Sin embargo, resultaría abrumador disponer de todo ello delante de cada asesor, sin mencionar la dificultad para organizarlo y mantenerlo actualizado. Resulta, pues, más útil disponer de un archivo central al que los asesores puedan recurrir en busca de determinada

información. Igualmente, será importante disponer de la información básica a mano en una carpeta, en el despacho o colgada con orden en la pared.

Las carpetas con información deberán incluir resúmenes de las políticas básicas (tales como la de confidencialidad), los números de teléfono que se utilicen frecuentemente, (tales como los servicios de protección infantil, policía u otras organizaciones), y notas recordatorias con los enfoques utilizados o las formulas para manejar algunos tipos de llamadas. La información que se necesite dependerá de la situación concreta de cada línea de asistencia para niñ@s. Algunas de ellas han desarrollado una lista de control para los asesores a la que pueden referirse como orientación en temas como derivación a especialistas.

Normalmente, los asesores aprecian disponer de un lugar seguro donde poder almacenar la información relativa a su trabajo en la línea de asistencia para niñ@s, tal como copias de evaluaciones, o apuntes de los entrenamientos recibidos. Aquí *no* se podrán incluir notas personales sobre llamadas de niñ@s. TODAS las notas relacionadas con las llamadas se deberán almacenar dentro del sistema de gestión de grabación de la línea de asistencia para niñ@s.

Horario de Apertura / Trabajo

La mejor opción para l@s niñ@s es obviamente un horario de apertura de 24h al día los 7 días de la semana. Sin embargo, para ser capaz de funcionar de manera efectiva, una línea de asistencia para niñ@s necesita los recursos adecuados. Mantener un servicio de 24h al día, inclusive utilizando voluntarios, es difícil de conseguir de manera constante y continua. Resultaría injusto para l@s niñ@s, y podría fomentar los sentimientos de aislamiento y rechazo, si un servicio se supone que va a permanecer abierto 24h y, en la práctica, nadie contesta las llamadas o los mensajes SMS o de *chat*. Las líneas de asistencia para niñ@s han de planificar cuidadosamente que horarios van a poder cumplir con regularidad y continuidad. Esto puede significar la elaboración de un plan en el que se aumenten las horas del servicio de manera gradual hasta, si fuera posible, llegar a disponer de un servicio de 24h al día.

Colaborar con otras organizaciones, o diferentes oficinas de la misma organización, para formar una red de líneas de asistencia para niñ@s puede proporcionar mayor cobertura ya que cada organización puede tener la responsabilidad de disponer de la dotación de personal en días y horas predeterminados. Ello libera de la carga de tener que cubrir todas las horas de apertura del servicio y posibilita a cada organización que participa a concentrar sus esfuerzos en turnos determinados. Por ejemplo, una línea de asistencia para niñ@s dispone de una oficina principal en la capital del país, y de otras más pequeñas en otras

regiones. El servicio 24h opera desde la oficina principal, pero en determinados picos de llamadas, las oficinas satélites permanecen abiertas permitiendo el servicio. Un sofisticado sistema telefónico desvía las llamadas a las oficinas satélites, donde son atendidas por asesores voluntarios. Esto significa que se puede manejar la demanda, e igualmente tiene la ventaja que posibilita a aquellas personas que llamen a que hablen con alguien de su propia región.

Aparte de las horas de trabajo de las líneas de asistencia para niños, sirve de ayuda disponer de un contestador automático. La grabación comunicará las horas de apertura de la línea de asistencia para niños y remitirá a aquellas personas que llamen a otros recursos disponibles. Es una buena idea además que los niños puedan escuchar un mensaje si la línea estuviera ocupada, agradeciéndoles la llamada y alentándoles a permanecer en línea o a llamar más tarde.

Cuando a las líneas de asistencia les resulta difícil permanecer abiertas por períodos largos o regulares, se pueden utilizar otras formas de comunicación (como el correo convencional o los e-mails), que pueden resultar muy beneficiosos genera tiempo hasta que alguien se incorpore al turno (¡pero no durante demasiado tiempo!).

Niveles de la Dotación de Personal

El número de asesores que trabajen en un momento dado dependerá de la percepción de demanda que la propia línea de asistencia para niños pueda tener por parte del público. Dicha necesidad de demanda se debe revisar con frecuencia. A medida que la línea de asistencia para niños se establece y se da a conocer puede que la demanda de sus servicios aumente paulatinamente. En consecuencia, cuando sea posible, será necesario aumentar el número de los consejeros disponibles.

Otro punto que se debe tener en cuenta son las horas picos de contactos que se tienen en la línea de asistencia para niños. En los lugares que existan mayores niveles de asistencia escolar, habrá relativamente poco volumen de llamadas durante las horas lectivas, pero habrá un volumen mayor tras las horas de clase. En esos casos, lo mejor será disponer de pocos asesores en los turnos de mañana y en las primeras horas de la tarde y mayor número tras estas horas.

Como mínimo, debería haber siempre dos personas en cada turno. Existen tres razones fundamentales para ello. Primero, el consejero que atienda la llamada puede necesitar ayuda a la hora de referir al niño a especialistas de otros servicios mientras mantiene la conversación. En segundo lugar, como el asesoramiento telefónico puede resultar estresante, tener a un colega de profesión presente durante una llamada difícil puede ser

reconfortante y proporcionar mucho apoyo. Tercero, disponer a dos asesores significa mantener los estándares y asegurar que haya un entorno seguro de trabajo.

Aunque pueda parecer difícil disponer de dos asesores todo el tiempo, ambos no tendrán que atender las llamadas. Una persona puede atender las llamadas entrantes mientras la otra avanza trabajo rutinario, administrativo por ejemplo, y permanecer disponible por si fuera necesario.

Cuando haya trabajando varios asesores, voluntarios o trabajadores deberá haber siempre un supervisor de turno. En esos casos, la tarea del supervisor generalmente será no la de responder a las llamadas sino estar disponible para ayudar y asistir a los asesores que atienden las mismas.

Rotaciones y Turnos

Criterios para las Rotaciones

Las líneas de asistencia para niñ@s deberían organizar un sistema de “rotaciones” (programado) para garantizar que la línea de asistencia para niñ@s está adecuadamente dotada de personal. Este podrá ser “fijo”, cuando los asesores trabajen en turnos regulares predeterminados (por ejemplo cada lunes por la tarde), o, podrá ser “circulante”, cuando los asesores incluyan sus nombres en los turnos disponibles que sean los que más les convengan.

Un turno fijo de rotaciones tiende a ser más fácil de gestionar, y funciona bien especialmente con personal remunerado donde la regularidad es importante. Asimismo fomenta el desarrollo de fuertes vínculos entre colegas asesores. Sin embargo existen algunos problemas con las rotaciones fijas. Pueden llegar a hacerse restrictivas y, especialmente cuando se establecen fuertes vínculos entre compañeros, pueden resultar complicadas para la integración de nuevos compañeros dado que pueden formarse “camarillas”.

Si bien las rotaciones circulantes son más flexibles y proporcionan la oportunidad a los asesores de conocer a más compañeros, a veces es complicado dotarlos con el suficiente apoyo y supervisión adecuada dado que se conoce menos a dichos asesores. Además, puede suceder que los asesores no desarrollen un sentimiento de grupo.

Una forma de acometer este dilema es desarrollar un sistema híbrido que adopte parte de ambos. Dicho sistema híbrido de rotaciones será un sistema mixto en el que los asesores cubrirán determinados turnos, mientras otros “cubren los huecos”.

Más allá del sistema de turnos que se utilice, el desafío constante será que los turnos estén siempre completos. Será también necesario en cierto nivel que alguien sea responsable de los turnos y disponer de sustitutos para cuando los consejeros falten (por ejemplo por enfermedad) o cuando tengan libre.

Duración de los turnos

El tiempo que cada asesor pasa en un turno dependerá de la demanda del servicio (y del contexto local). En los lugares en los que los voluntarios deban cubrir largas distancias para acudir a las oficinas posiblemente preferirán trabajar en turnos más largos. Ello puede tener implicaciones indirectas para quien pueda convertirse en asesor, dado que los voluntarios puede que no puedan cubrir largos períodos.

La duración de un turno depende igualmente de lo atareados que estén los asesores. Trabajar en una línea de asistencia para niñ@s en la que los teléfonos no paran de sonar puede resultar especialmente agotador. En estos casos, los turnos que los asesores podrán asimilar mejor son los de 3-4 horas sin que sus cualidades de asesoramiento se vean mermadas. Si no se pueden realizar turnos de 3-4 horas, deberán autorizarse suficientes descansos (almuerzo, tiempo para realizar estiramientos, pequeños paseos, etc.)

Otro factor que puede afectar directamente la duración de los turnos es la demanda externa. Cuando se trabaje en turnos largos, será aconsejable disponer de un asesor extra que acuda por periodos de tiempo más breves y ayude a proporcionar una cobertura adicional cuando la demanda sea mayor.

Centralización de las Llamadas

Algunas líneas de asistencia para niñ@s utilizan un sistema central para la recepción de llamadas. En este sistema, una persona recibe todas las llamadas y las traspasa a asesores disponibles en cada momento. Este es un buen sistema cuando la línea de asistencia para niñ@s está muy ocupada, ya que se puede priorizar las llamadas. Otra ventaja de disponer de este sistema es que los picos de series rápidas se pueden gestionar mejor con la centralita que atando al teléfono a un asesor.

Sin embargo, a veces, l@s niñ@s no toleran el traspaso de la llamada de la centralita a un asesor ante situaciones de fuerte estrés o necesidad. El riesgo que se corre es que l@s niñ@s cuelguen. Debería tenerse en cuenta también que la centralización de las llamadas puede ser muy exigente para aquella persona que contesta las llamadas cuando hay muchas llamadas entrantes.

Descansos

Las líneas de asistencia pueden tener diferentes fórmulas para facilitar el tiempo de descanso del personal. Algunas programan pausas a determinadas horas (por ejemplo permitiendo descansos de 15 minutos cada tres horas de turno) mientras que otras autorizan a los asesores a que descansen cuando lo estimen necesario. Para aquellos que trabajen en turnos más largos, resultará especialmente importante estar seguros que los asesores descansan lo suficiente para permanecer alerta y dispuestos para las llamadas. Las pausas ayudan a los asesores a mantener la concentración y resultan útiles a la hora de aliviar el estrés.

Selección de Futuros Asesores: incluidos los asesores jóvenes

Asesores Voluntarios frente a Asesores Remunerados

Los asesores de las líneas de asistencia para niñ@s pueden ser remunerados o voluntarios. En ambos casos existen ventajas y desventajas.

Si los asesores son *remunerados*, la línea de asistencia para niñ@s puede exigir más en sus patrones de trabajo. Otra ventaja de utilizar asesores remunerados es que es posible reclutar (o al menos intentarlo) personal con experiencia y conocimientos previos, lo que puede resultar particularmente importante cuando haya pocos recursos a los que referir a l@s niñ@s, dado que la “mayoría del trabajo” se acaba realizando en la propia línea de asistencia para niñ@s. Obviamente, al recurrir a asesores remunerados, los costos de mantenimiento del servicio se incrementan.

Cuando los asesores son *voluntarios*, puede resultar complicado cubrir todos los turnos, especialmente temprano por las mañanas y a última hora de la noche. Además, los voluntarios pueden cancelar su turno con poco tiempo de anticipación debido a otros compromisos, o puede que no se impliquen en vínculos a largo plazo con la línea de asistencia para niñ@s. ¡No hay nada resulta más frustrante que desperdiciar tiempo de formación con un asesor voluntario y que se acabe yendo a la primera de cambio por un trabajo remunerado! Igualmente, los voluntarios pueden disponer de tiempo limitado que ofrecer a la línea de asistencia para niñ@s (pueden ser estudiantes por ejemplo). Aunque pueda parecer que los voluntarios puedan no ser tan responsables como el personal remunerado, pueden realizar una valiosa contribución a la organización. Aportan energía y compromiso al trabajo. A fin de cuentas, ellos deciden disponer de su tiempo de esta manera.

Siempre que se trabaje con voluntarios, es probable que se necesita también tener personal remunerado, al menos para las tareas de supervisión y gestión, con ánimo de proporcionar consistencia dentro de la línea de asistencia para niñ@s. Las líneas de asistencia para

niñ@s que trabajen principalmente con asesores voluntarios deberán contratar asesores para cubrir aquellos turnos más difíciles de cubrir. Si embargo, esto puede crear tensiones y efectos negativos entre asesores remunerados y no remunerados, y a veces puede causar desmotivación en los voluntarios.

Asesores Capacitados Profesionalmente o Asesores No Especializados

Otra distinción que aparece habitualmente en las líneas de asistencia para niñ@s se da entre *asesores profesionales capacitados* (para lo que se les exige determinados conocimientos de especialistas) y el *personal no especializado*, que son aquellas personas que no tienen una formación profesional relevante. Mientras que los asesores que tienen antecedentes profesionales relevantes tienden a necesitar menos ayuda (lo que no quiere decir que no necesiten ni ayuda ni supervisión) a veces no son capaces de adaptarse al estilo de trabajo de la línea de asistencia para niñ@s. Pueden, por ejemplo, ser excesivamente estrictos con l@s niñ@s.

Algunas líneas de asistencia para niñ@s utilizan una combinación de ambos tipos de asesores. Esto puede permitirles ofrecer apoyo profesional en determinados momentos (por ejemplo, asesoramiento legal una vez por semana; asesoramiento familiar a determinadas horas).

La decisión de reclutar personal profesional capacitado únicamente y/o personal no especializado será una decisión exclusiva de cada línea de asistencia para niñ@s. Reclutar únicamente asesores *voluntarios* profesionalmente cualificados puede tener importantes consecuencias en el número de gente que deseé ser voluntaria. Será más fácil encontrar gente calificada apropiada si los puestos son remunerados.

Sin importar la calificación del asesor, o si son remunerados o voluntarios, todos los asesores deberán participar del curso de formación inicial/ introductorio. La participación obligatoria garantiza un acercamiento firme a la forma en que se gestionan las llamadas y la forma de contestar las llamadas.

Edades Mínimas: Incorporación de Asesores Jóvenes

Otra decisión importante que tendrá que tomar una línea de asistencia para niñ@s será la edad mínima de sus asesores. Disponer de asesores jóvenes menores de 18 años puede ser efectivo. Sin embargo, éstos necesitarán mayor supervisión para garantizar que estén a salvo y que se promocien y defiendan sus propios derechos. Generalmente, la tendencia ha sido en centrarse en la seguridad física de los asesores jóvenes pero las necesidades emocionales de los consejeros jóvenes también han de tenerse en cuenta. También podrá haber restricciones legales locales en relación al empleo de gente joven o de su participación en actividades voluntarias.

Otras Aptitudes y Cualidades Necesarias

Tras decidir si incluir personal remunerado o no, calificada o no especializado y si existe una edad mínima de reclutamiento del personal, las líneas de asistencia para niñ@s deberán considerar las capacidades y aptitudes que quieren que tenga un asesor potencial.

El Proceso de Reclutamiento

Conocer qué tipo de persona se requiere y *cuándo* se requiere de ellos ayuda a las líneas de asistencia para niñ@s a identificar cómo atraer a candidatos potenciales adecuados. Se pueden utilizar desde anuncios formales o la diseminación de información de manera informal. Para los puestos remunerados, es habitual el reclutamiento únicamente para los puestos libres. Para los puestos de voluntarios, a veces es beneficioso reclutar a gente de manera regular (mensualmente, bimensualmente, bianualmente). Una razón para ello es debido al alto número de movimiento de voluntarios que hay en una línea de asistencia para niñ@s, lo que a su vez requiere reclutamientos y formaciones constantes. Si se reclutan y forman suficientes voluntarios, será posible incrementar las horas de apertura de la línea de asistencia con un coste extra relativamente mínimo para la misma.

Todas aquellas personas que soliciten su incorporación deberán rellenar un formulario de solicitud en el que explicará cómo cumplen con los criterios de selección (por ejemplo las capacidades y aptitudes requeridas). Esto es importante para asegurarse que se considera a todos los solicitantes de igual manera. Asimismo, proporcionar información sobre la línea de asistencia para niñ@s y su labor puede ser útil para asegurarse de que únicamente se presentan aquellas personas interesadas y adecuadas. Aquellos que no tienden a la “auto selección” y no remiten el formulario. Obviamente, la cantidad de información proporcionada y el formato en el que aparezca dependerá de los recursos disponibles.

El **Apéndice C** contiene un Formulario de Solicitud tipo que puede adaptarse como se desee.

Una vez examinados los formularios de solicitud, se pasa a las entrevistas personales. Con ello se permite a las líneas de asistencia para niñ@s explorar las experiencias de los candidatos en profundidad. Asimismo ayuda a la línea de asistencia para niñ@s a conocer mejor cual es la motivación personal del candidato para presentarse al puesto. Algunas líneas de asistencia para niñ@s ven con buenos ojos incluir un ejercicio práctico como parte de la entrevista, el cual puede ser de carácter individual o grupal. Establecer un ejercicio en grupo es ventajoso porque los entrevistadores pueden analizar cómo se interrelacionan los posibles candidatos con terceros.

El **Apéndice D** contiene sugerencias sobre preguntas y temas que se deberían explorar en una entrevista.

El **Apéndice E** facilita un ejemplo de un ejercicio grupal simple, apropiado para reclutar asesores potenciales.

Asumiendo que los candidatos sean aceptados, y que sigan interesados en el puesto, entonces pueden obtener una plaza para realizar un curso de formación. El desarrollo de los cursos de formación iniciales se cubrirá en la Sección 2.

Referencias y Comprobaciones

Para proteger mejor a l@s niñ@s y crear una organización segura para ellos, es vital realizar comprobaciones de los antecedentes de los candidatos. Este es un aspecto clave del proceso de reclutamiento, y no se puede expresar lo suficiente. Todo *candidato sin excepción* debe pasar por este proceso. Se deberán mostrar referencias de antiguos jefes (al menos de dos, preferentemente tres) u otras personas que conozcan al candidato (que no sean miembros familiares). Igualmente, se realizará una comprobación con los antecedentes penales, y si existieran, con los registros de delincuentes.

Al realizar la comprobación de antecedentes, se evaluará la idoneidad (o falta de idoneidad) del candidato para trabajar en una línea de asistencia para niñ@s. El tener antecedentes penales no tiene que significar exactamente que no se pueda reclutar a dicho candidato. Es importante conocer cual es la naturaleza del antecedente y el delito. En muchos lugares, la gente puede tener antecedentes penales por razones que no interfieran sus capacidades de trabajar con niñ@s. En sociedades donde hay un alto grado de activismo estudiantil no es del todo raro encontrar gente con antecedentes penales por delitos de orden público, y sólo para observar que fueron detenidos por tomar parte en una manifestación por los derechos humanos.

Cualquier delito contra l@s niñ@s o delitos sexuales incluida la violencia o las ofensas contra adultos significarán que el candidato sea rechazado automáticamente.

Siempre que sea posible, las referencias deben ser por escrito y deberán archivar. En caso de que no se pueda disponer de referencias por escrito, se grabará la conversación y se archivará.

El **Apéndice F** contiene ejemplos de cartas solicitando referencias.

Instrucciones Previas / Informes y Entregas de Documentación

Antes de comenzar cada turno, es importante para los consejeros que comienzan la tarea estar informados de cualquier información que deban saber. Esto puede incluir información sobre aquellos que llaman que se espere vayan a volver a hacerlo o avisos sobre próximos eventos, tales como capacitaciones. Un formato típico de las instrucciones previas y de las entregas de documentación consta de una breve reunión de aquellas personas que se incorporan al turno con alguien del turno anterior (por ejemplo que esté a punto de irse). Si los supervisores están de turno, pueden hacer de nexo entre turnos y comentar las informaciones del turno anterior al que acaba de entrar.

Al final del turno, el asesor debería disponer de algo de tiempo para informar o dar parte y asegurarse que cualquier información importante o necesaria se transmita al siguiente turno. Esto permite que los consejeros reciban asesoramiento sobre cualquier tema relacionada con su trabajo, y les da la oportunidad de hablar sobre sus sentimientos.

Una fórmula de asegurarse que se planteen instrucciones previas y se de parte al final de la sesión es sugiriendo a los asesores a que se incorporen un poco antes del comienzo de su turno (unos 15 minutos) y que se queden tras su turno para participar de breves reuniones. Otra manera es solapando ligeramente los períodos integrados en las rotaciones.

Supervisión y Apoyo a los Asesores

Propósito de la Supervisión

Es importante que los asesores reciban supervisión y apoyo de manera regular, sin importar el grado de formación que tengan, sus calificaciones o la tarea que desempeñen en la organización. Esto será necesario para asegurarse de que los consejeros reciben el apoyo suficiente para desarrollar su trabajo, de forma que no se vean sobrepasados emocionalmente, se desilusionen o se malgasten. Igualmente es necesario para mantener los estándares de servicio y consistencia en el cuidado.

Al proveer de supervisión y apoyo, una línea de asistencia para niñ@s debería practicar lo que propugna. Es absolutamente necesario modelar los valores y actitudes de la propia línea de asistencia para niñ@s: el respeto por la persona. La supervisión y el apoyo deberían ser una oportunidad de pensar en como se han manejado las diferentes situaciones, lo que funcionó bien y lo que pudo realizarse de otra manera. Aunque la supervisión deba intentar ser positiva, es importante que se acometan los temas que son preocupantes. Cualquier tema que preocupe se debe acometer de manera privada y personal por medio de reuniones entre el consejero y su supervisor, lo que se viene a llamar vis a vis. Dichas reuniones se vinculan posteriormente a las reuniones de evaluación anuales. Para mayor información sobre las evaluaciones, véase la página 30

Supervisión “en vivo”

Los informes cuando se produce el cambio de turno proporcionan a los asesores una oportunidad de recibir apoyo, la cual, sin embargo, no es suficiente. Las condiciones ideales dictan que los asesores no deberían trabajar solos sino que debería darse una adecuada supervisión mientras trabajan. Cuando haya más de dos asesores trabajando en algún turno, es conveniente designar a un jefe de turno o supervisor que trabaje junto con ellos. La tarea del supervisor / jefe de turno no es la de atender llamadas, sino dar apoyo a los asesores.

Todo ello se puede realizar de distintas maneras, como disponer de la posibilidad de escuchar las llamadas (o parte de ellas) mientras están siendo atendidas (si es posible por medio de un auricular extra sólo de escucha) o también leyendo lo escrito en el chat, con la oportunidad de hablar del contacto que se ha tenido tras la finalización de la misma.

Es importante que los asesores no se sientan señalados o “espiados” pero que entiendan que es algo que se realiza con todos los consjeros. Después de todo, la presencia de un supervisor está destinada a dar apoyo. Para facilitar esto, es importante que los asesores reciban supervisión en vivo durante los cursos de formación. La supervisión en vivo tiene el beneficio adicional que puede ayudar a los asesores en los problemas y dificultades que surjan. *Se puede encontrar más información sobre ello en la Sección 2.*

Supervisión Individual y Supervisión Grupal

Un complemento de la supervisión en vivo es la supervisión grupal o individual. Este tipo de supervisión proporciona un espacio de debate de las áreas temáticas y para el desarrollo de capacidades. Debería ser una reunión, distinta de las de información tras los turnos. De manera ideal debería ser llevada a cabo por la misma persona y debería realizarse cada seis semanas, aproximadamente. Contar con supervisión de manera regular fomenta la consistencia.

Un elemento importante de la supervisión en grupo es que únicamente se debatirán temas generales, nunca temas concretos que afecten a un único asesor ya que no es el foro apropiado. Esto resulta especialmente indicado si resulta ser un tema personal o delicado. Asimismo, no es únicamente como deferencia con la persona afectada, sino también porque pueda hacer sentirse incómodos al resto de los presentes.

Una alternativa a la supervisión en grupo (o como suplemento cuando haya temas específicos) es la supervisión individual. Este tipo de supervisión proporciona al asesor la oportunidad de hablar sobre temas de particular relevancia. Un inconveniente de la supervisión individual es que puede resultar una tarea que lleve mucho tiempo y requiera un

esfuerzo intensivo de la dirección. Como consecuencia, puede ser una labor difícil de llevar a cabo cuando hay gran número de asesores.

Aparte de cual sea el tipo de supervisión que se realice en la línea de asistencia para niñ@s, se deberán tener siempre notas/ actas por escrito y se facilitarán copias a quienes hayan estado presentes para que puedan referirse a lo discutido.

Evaluaciones

Todos los asesores deberían disponer de la posibilidad de tener una revisión y evaluación regular (al menos una vez al año). Este será el momento para explorar su trabajo en la línea de asistencia para niñ@s, y para identificar áreas de mejora y desarrollo. Asimismo, las evaluaciones proporcionan mecanismos formales para la revisión sobre cómo se está gestionando la línea de asistencia para niñ@s y cómo la línea, a nivel general, y los supervisores, en particular, apoyan a los consejeros.

Para los asesores voluntarios, las evaluaciones son una oportunidad de explorar ideas sobre sus compromisos con la organización.

En el caso de los asesores nuevos se establecerá un período de prueba. Para la línea de asistencia para niñ@s es una práctica útil adoptar una evaluación formal de los asesores que estén llegando al final de un período de prueba.

El **Apéndice G** contiene una muestra de un Formulario de Evaluación para Asesores.

Formación Continua / Desarrollo de las Capacidades

Es esencial- no solamente importante- que los asesores continúen desarrollando sus aptitudes y conocimientos mientras trabajan en la línea de asistencia para niñ@s. Una fórmula es, por supuesto, por medio de la adquisición de experiencias en la misma línea de asistencia para niñ@s. Por esta razón, algunas líneas de asistencia para niñ@s requieren que los asesores trabajen un mínimo de horas anuales para mantenerse activos en la línea de asistencia.

La situación y el estatus de l@s niñ@s cambian constantemente. Las nuevas tecnologías y las circunstancias ofrecen distintas oportunidades a l@s niñ@s, pero a su vez surgen nuevas necesidades. La formación debería ser continua para garantizar que los asesores sean conscientes de los cambios, y que sepan cómo trabajar con ellos. Aunque la experiencia práctica tiene un valor incalculable, la capacitación y el desarrollo continuo de las aptitudes proporcionan el espacio y tiempo para aprender nuevos conceptos. Asimismo,

proporcionan una oportunidad para reflexionar sobre las experiencias previas; esencialmente para la mejora de los servicios. Las necesidades de formación de los asesores se pueden identificar siguiendo la información que deja los tipos de llamadas recibidas por medio de los procesos de recopilación de datos / almacenaje de los registros.

Otro enfoque para garantizar que los asesores participen de la formación continua es requerirles que participen de un número específico de horas de formación continua. La formación continua puede hacerse en bloque (por ejemplo durante un día) o en sesiones más cortas a lo largo del año para acumular el número de horas requerido.

Si bien los asesores pueden apreciar la formación continua y considerarla esencial, la disposición de la misma puede suponer una carga adicional para la línea de asistencia para niños. Algunas líneas de asistencia para niños únicamente pueden proporcionar un número limitado de programas de formación continua mientras que otras disponen de recursos para organizar programas de formación con multitud de elecciones y oportunidades. Para reducir la carga de trabajo de la línea de asistencia para niños se puede invitar a oradores externos o conseguir que los asesores participen de cursos externos.

Siempre se mantendrá registro de las asistencias especialmente de formaciones cuya asistencia sea un requerimiento obligatorio para mantener activo a un asesor.

Registro y Recopilación de Datos

Si bien llevar el registro y la recopilación de datos puede en ocasiones parecer una tarea aburrida (o una función auxiliar o secundaria cuando se trabaja en una línea de asistencia para niños), es por el contrario uno de los pilares básicos del trabajo de una línea de asistencia para niños. Buenos registros garantizan que se pueda proporcionar continuidad a las personas que llaman a la línea de manera habitual. Puede utilizarse igualmente con el propósito de la obtención de financiación dado que los datos se pueden utilizar para ilustrar la demanda del servicio y la naturaleza de las llamadas recibidas. Los registros suministran a su vez un excelente material de promoción, dado que es un análisis de las razones por las que los niños llaman a la línea de asistencia para niños y proporciona una información real y significativa para quienes toman las decisiones y para quienes realizan las políticas. Por supuesto, mediante los registros se pueden identificar las necesidades de formación de los asesores, los que deberían mantenerse al día acerca de cómo trabajar con ciertas tendencias emergentes.

A la hora de diseñar sistemas de recopilación de datos, hay que pensar en el tipo de información resultará útil. ¿Por qué se deben realizar ciertas preguntas? ¿Por qué no otras?

¿Cómo se compilará la información y qué se hará con ella una vez se recopile? Recopilar información para lo que se cree que se va a utilizar o “sólo por si acaso” puede abocar a la falta de incentivos a la hora de rellenar los formularios.

Las líneas de asistencia para niñ@s deberían igualmente determinar qué tipo de datos necesitan que se recopilen. Hay dos tipos principales de datos que se deben recopilar: en primer lugar, información relacionada con personas que llaman. Esto puede fomentar que la línea de asistencia para niñ@s pueda identificar a quien llama en el futuro y mejore o progrese en el apoyo prestado; y en segundo lugar, detalles relativos a la naturaleza de las llamadas recibidas.

El **Apéndice H** contiene varios formularios de registros de casos y formularios de recopilación de datos que pueden resultar útiles los cuales se pueden adaptar según se necesite.

Trabajar con personas que llaman habitualmente

Gestión de los casos

Muchas personas sólo llaman una vez a la línea de asistencia para niñ@s (lo que significa que nunca vuelven a llamar), o se contactan durante un breve período de tiempo. Otras personas pueden tener un contacto regular y prolongado en el tiempo. Las líneas de asistencia para niñ@s necesitan desarrollar políticas que estipulen el camino para trabajar con dichas personas que llaman a largo plazo.

En esencia, un sistema de gestión de casos se introduciría para garantizar que la política de la línea de asistencia para niñ@s funcione adecuadamente en la promoción de los intereses y para cubrir las necesidades de l@s niñ@s. Esto incluiría reuniones a nivel organizativo para establecer un plan relativo al contacto individual (incluir cualquier focalización de los apoyos) y revisiones regulares de los planes desarrollados.

A veces, dependiendo de las necesidades de quien llame, podría ser apropiado el incluir no únicamente la focalización del apoyo ofrecido, sino también identificar cuando podría llamar dicha persona, y si ésta debería hablar con un asesor en particular.

Cuando sea posible los planes de gestión de casos deberán elaborarse con l@s propios niñ@s/ jóvenes. Cuando esto no sea posible, quizás porque el patrón de la llamada sea muy caótico o el niñ@ o joven no se comprometa en tales discusiones, entonces el plan de gestión de casos les deberá ser explicado en la primera oportunidad que se tenga (por ejemplo en la siguiente vez que llamen).

Para desarrollar una práctica que funcione a la hora de trabajar con personas que llamen a largo plazo, las líneas de asistencia para niñ@s deberán:

- Incluir el establecimiento y revisión de objetivos
- Remitirse a casos archivados
- Remitir a otras agencias a las que haya accedido el cliente para desarrollar planes de gestión de crisis/ respeto.

El **Apéndice I** contiene muestras de Políticas de Gestión de Casos que pueden resultar útiles a las líneas de asistencia para niñ@s al desarrollar sus propias políticas.

El **Apéndice J** incluye una muestra de una plantilla de un Plan de Gestión de Casos.

Protocolos Permanentes

Una línea de asistencia para niñ@s debería establecer protocolos acerca de como se deben manejar ciertos tipos de llamadas y situaciones (por ejemplo, amenazas de bomba o terroristas, llamadas fantasiosas y llamadas de prueba). Además, deberá haber instrucciones sobre cómo ayudar a individuos particulares que llamen a manejar su contacto con el servicio. Esto será fundamental cuando los contactos sean destructivos y caóticos (y deban formar parte del Plan de Gestión de Casos). En todas estas situaciones, se deberán facilitar a los asesores directrices claras para que ellos sepan que hacer en cada momento. Dichas directrices se referirán a veces a “Instrucciones Permanentes” o “Protocolos permanentes”.

Si bien podría haber un debate sobre la idoneidad de los protocolos o las instrucciones específicas sobre las llamadas individuales, es extremadamente importante que se implementen consistentemente. Si no, el peligro será que quien llama pueda confundirse y los asesores fraccionarse, con divisiones en el equipo de asesoramiento acerca de la mejor manera de ayudar en una llamada. Dicha división puede llevar a diferencias profesionales y resultar destructiva y contraproducente para la moral y el funcionamiento de un equipo de asesoramiento.

La **Sección 2** contiene consejos más detallados relativos a las aptitudes necesarias de los asesores a la hora de manejar este tipo de llamadas. A continuación se enumera una lista de las llamadas más comunes que requieren un protocolo permanente. Las líneas de asistencia para niñ@s necesitan decidir cómo gestionar dichas llamadas, aunque de todas formas se proponen sugerencias.

Amenaza de Bomba y Alertas terroristas

Aunque resulte extraño, debido a su naturaleza confidencial, las líneas de asistencia para niñ@s pueden recibir llamadas de aviso de bomba o de alerta terrorista. TODAS las llamadas de este tipo se deben pasar a la policía o los servicios de seguridad inmediatamente.

Los asesores deberán elaborar una nota con la hora y la duración de la llamada. También se debe incluir información sobre el objetivo y la hora de la amenaza. Los asesores deberán registrar cualquier información y pasársela a la agencia competente (policía, servicios de seguridad; etc.). Se incluirá toda información, incluso información que en primera instancia parezca intrascendente, como palabras claves que se puedan haber usado. Si fuera posible se debería haber grabado.

Ejemplo de Procedimiento con Amenaza de Bomba

Cuando se haya realizado una amenaza de bomba:

- Anótese la hora exacta de la llamada
- Obténgase la mayor información posible;
 - I. ¿Es adulta la persona que llama?
 - II. Tome nota de si el interlocutor conoce el edificio
 - III. Pregunte donde se encuentra la bomba exactamente
 - IV. Pregunte cuando explotará la bomba
- Anote la duración exacta de la llamada
- Notifíquelo con calma al supervisor y siga sus instrucciones.

Interlocutores adultos

Dependiendo de la naturaleza del servicio, algunas líneas de asistencia para niñ@s no fomentan el contacto con interlocutores adultos. Esto se hace en parte para prevenir que se bloquee el servicio de cara a gente más joven que pudiera estar tratando de ponerse en contacto con la línea de asistencia para niñ@s. Cuando este sea el caso, se debe tratar a los adultos respetuosamente, si bien la llamada ha de finalizarse lo más rápidamente posible. Igualmente, se puede facilitar información relativa a otros recursos o servicios a estas personas adultas.

Los padres o tutores o personas mayores al cargo de niñ@s pueden llamar a la línea de asistencia para niñ@s en busca de consejo y apoyo para un niñ@ sobre el que estén preocupados. Cuando esto ocurra, se deberá aconsejar a los adultos a que sugieran al propio niñ@ a ponerse en contacto con la línea de asistencia para niñ@s. Es crucial garantizar que se guarde la confidencialidad cuando un adulto llame preocupado por un

niñ@ que haya podido estar en contacto con la línea de asistencia para niñ@s (salvo que el niñ@ autorice que se comparta la información).

Todas las líneas de asistencia para niñ@s que trabajen protegiendo a l@s niñ@s no deberán guardar la confidencialidad de adultos que admitan que maltratan, abusan o piensen que van a maltratar o abusar de niñ@s. Dicha información se debe pasar inmediatamente a los responsables de hacer cumplir la ley o a los servicios de protección del menor.

Llamadas en silencio / sin interlocución

Aquell@s niñ@s o adolescentes que se ponen en contacto con una línea de asistencia para niñ@s pueden encontrar muy difícil articular palabras y hablar. No se debe rechazar a estos interlocutores, aunque paralelamente generalmente es necesario finalizar la llamada en algún momento para que la línea telefónica no permanezca ocupada. A veces es el propio interlocutor quien cuelga primero. El mejor enfoque es alentar al niñ@ a que hable. Si tras algunos minutos no hay respuesta alguna, el asesor deberá comentar amablemente al interlocutor que siempre habrá alguien disponible para hablar con él siempre que lo pueda necesitar o desear hacer en el futuro. Tras ello, el asesor deberá sugerir la finalización de dicha llamada.

Si se escuchan lloros o sollozos por el teléfono, aunque el interlocutor no hable, nunca se finalizará con la llamada (salvo que en circunstancias excepcionales en que se trate de una parte de un plan de gestión de casos relativa a un interlocutor identificado).

Llamadas de prueba

Todo aquel que trabaje en una línea de asistencia para niñ@s es probable que haya experimentado las llamadas de prueba, ya sea de un niñ@ en concreto o de un grupo. Muchos niñ@s en un momento de su vida o en otro, acaban por participar en lo que ellos consideran “bromas” inofensivas. Las líneas de asistencia para niñ@s deben tomarse estas llamadas muy en serio. A veces estas llamadas pueden esconder problemas reales importantes de niñ@s que quieran ayuda y apoyo.

El niñ@, sin embargo, puede no estar seguro de si puede confiar o no en el asesor y en la línea de asistencia para niñ@s. La realización de dichas llamadas es una fórmula de “probar” a la línea de asistencia. Toda llamada de prueba se debe manejar positivamente de manera que un niñ@ que necesite hablar con un asesor y que no esté muy preparado para ello no se sienta rechazado. Si no se le rechaza, puede que en el futuro esté en disposición de hablar de algún tema importante.

Los patrones típicos de las llamadas de prueba incluyen comentarios groseros o comportamientos ofensivos o desagradables. Esto incluye gritar al teléfono, realizar comentarios sexuales o reírse de forma histérica para posteriormente colgar. Algunas de las personas que realizan llamadas de prueba cuentan una historia plausible, normalmente sobre un tema serio. Más adelante cuando la llamada continua, los hechos no parecen encajar, se cambian, o la forma de contarlos del interlocutor parece incongruente con respecto a los detalles proporcionados. Para los asesores resulta fácil ofenderse o enfadarse con este tipo de interlocutores y deben saber que si se permiten reaccionar estarán fomentando el comportamiento de estos individuos sin darse cuenta.

Darse cuenta rápidamente y dar una contestación consistente y medida, es la clave para manejar este tipo de llamadas, dado que no es posible eliminarlas. Por el contrario, la utilización avanzada de ciertas estrategias, puede reducir el impacto negativo de las mismas sobre la moral de los asesores, así como la cantidad de tiempo que consumen.

Habitualmente, los interlocutores de las llamadas de prueba no dan a los asesores oportunidad de contestar, ya que cuelgan. Si un interlocutor de este tipo permanece a la escucha, o llama repetidas veces, se le debe dar un mensaje claro de que puede disponer del servicio para su uso, no su abuso. Antes de terminar con la llamada, se le debe hacer saber que sus llamadas serán bien recibidas cuando sea capaz de utilizar el servicio adecuadamente. Con aquellos interlocutores que cuenten historias falsas o parcialmente ciertas, la respuesta más útil suele ser explorar las aparentes contradicciones y dar al interlocutor la posibilidad de ayudarnos a clarificar las cosas.

Llamadas fantasiosas (también conocidas como “Cuenta historias”)

El comportamiento de los interlocutores de las llamadas de prueba es de esperarse en la niñez. Más serios son los casos de los interlocutores fantasiosos, los cuales, en algunos casos conscientemente tergiversan la imagen de ellos mismos, sus situaciones o sus razones para llamar al servicio. Puede ser difícil llegar a entender que llegan a conseguir al llamar sin ningún conocimiento ni de su historia ni de su personalidad. Habitualmente, las historias suelen ser dramáticas y el grado de trauma tiende a aumentar a lo largo de la llamada. A menudo, las llamadas fantasiosas están realizadas por adultos que se presentan a sí mismos como niñ@s o adolescentes. En algunos casos pueden haber tenido contacto con la línea de asistencia para niñ@s cuando eran niñ@s.

Si no se ponen trabas, los interlocutores de llamadas fantasiosas volverán a llamar repetidamente durante meses e incluso años. Eventualmente, los asesores pueden frustrarse con que el interlocutor no tenga ningún progreso. Igualmente, pueden sospechar

de ellos dado que, con el tiempo, los interlocutores olvidan lo que dijeron y se contradicen. Los interlocutores fantasiosos pueden presentar la misma historia, o historias diferentes a uno, algunos o muchos asesores.

Algunas características básicas de las llamadas fantasiosas incluyen: preocupación por información sobre el asesor, un deseo de aprobación del asesor, un intento por comprometer al asesor dando a entender que tiene algo realmente horrible sobre lo que hablar y casi siempre preguntar a ver si pueden hablar con el mismo asesor de nuevo (y cuando). A veces, los interlocutores de llamadas fantasiosas pueden resultar extremadamente convincentes y aportar una gran cantidad de conocimientos que apoyen sus historias. Igualmente, pueden tener una atención por los detalles fuera de lo común, mientras que en otros momentos puedan tener una falta total de ella.

Otra característica de los interlocutores fantasiosos es que tiene un gran interés por contar (y volver a contar) su historia más que por tomar determinaciones por cambiar su situación. Ocasionalmente pueden aceptar ser referidos a un especialista de otra agencia (por ejemplo servicios de protección del menor) para mantener con ello involucrado al asesor. Pueden incluso proporcionar identidades y datos falsos de manera que se pueda hasta elaborar un informe.

Las llamadas fantasiosas pueden resultar perturbadoras para el trabajo de la línea de asistencia para niñ@s. Pueden llevar mucho tiempo y tener efectos negativos sobre los asesores. No hay ninguna duda de que aquellas personas que hacen llamadas fantasiosas necesitan ayuda. La realidad es que no la querrán, o no serán capaces de aceptarla.

Como con aquellas personas que llaman constantemente, se ha de tratar con sumo cuidado a quienes hacen llamadas fantasiosas. En ello se incluye la elaboración de un plan en el que se detalle cómo puede ayudar la línea de asistencia para niñ@s al interlocutor a gestionar su contacto con el servicio. En algunos casos, puede significar restringir sus llamadas. En casos excepcionales, puede traducirse en una prohibición de la utilización de la línea de asistencia para niñ@s.

Las líneas de asistencia para niñ@s que tienen muchos interlocutores fantasiosos conocidos establecen a veces un listado de “alerta” (normalmente algunos detalles apuntados en el tablón de anuncios con instrucciones sobre cómo manejar las llamadas) de manera que otros asesores o supervisores puedan reconocer a dicho interlocutor. Los refuerzos estrictos de cualquier instrucción tienen como efecto, normalmente, la reducción del impacto sobre el servicio.

Es importante que los asesores no confundan a los interlocutores fantasiosos con aquellas personas que llamen que puedan exagerar o embellecer sus historias para asegurarse que se les tome en serio. Esto resulta especialmente importante cuando haya informes de abusos o situaciones de peligro.

Llamadas de carácter sexual / Llamadas masturbatorias

Muchas llamadas legítimas pertenecen al ámbito sexual. Sin embargo, los interlocutores que forman parte de las llamadas de carácter sexual / masturbatorias únicamente buscan su propia satisfacción sexual. Tanto varones como mujeres pueden llamar para excitarse sexualmente al hablar con un asesor sobre fantasías particulares, habitualmente mientras se masturban.

Los adultos típicos que realizan este tipo de llamadas a las líneas de asistencia para niñ@s tratan de parecer adolescentes. A menudo, los interlocutores de este tipo tratan de que sea el asesor quien lleve el peso de la conversación, presentándose a si mismos como personas tímidas o avergonzadas. A menudo hacen preguntas del tipo: ¿Esta bien si hablo de esto? Otra característica común de dichas llamadas es que comienzan con lo que puede parecer un “problema” que de repente pasa a ser descripciones de comportamiento sexual.

Estos interlocutores tienen una clara influencia destructiva en los asesores. Tras numerosas experiencias con este tipo de llamadas, la mayoría de los asesores rápidamente perciben cuando están tratando con una llamada masturbatoria. Sin embargo, sospecharlo y afrontarlo son dos hechos muy diferentes. Una comprensible reticencia a enfrentarse al interlocutor por miedo de equivocarse, contribuye a menudo con los sentimientos de indefensión y victimización. En el contrapunto, tras recibir una serie de llamadas de este tipo los asesores podrían llegar a la conclusión que todas llamadas en la que se mencione el sexo serán llamadas de exigencia sexual, y rechazarán a los adolescentes con preocupaciones y preguntas reales.

En todos los casos de llamadas con exigencias sexuales o masturbatorias, no hay lugar a tratar de convencer al interlocutor a pasar a una conversación más productiva dado que no estarán interesados. El mejor enfoque es indicar al interlocutor que se va a finalizar con la llamada, y que podrá llamar cuando deseé hablar de lo que está ocurriendo en su vida. Para aquellos adultos que llamen a líneas de asistencia solo para niñ@s, se puede terminar la llamada sin ofrecer la posibilidad de volver a llamar. Es importante (tratar de) no mostrarse en shock o disgusto, o colgar presa de la furia o el enfado. Este tipo de actitud puede reforzar el comportamiento del interlocutor y “fomentar” llamadas similares en el futuro.

En algunos casos, los asesores se podrán beneficiar de las sesiones de informe con los supervisores.

Protocolos Generales

Además de los protocolos en desarrollo relativos a los tipos de llamadas o de individuos, las líneas de asistencia para niñ@s necesitan desarrollar protocolos relativos a la operación general de la línea de asistencia. En muchos casos esto incluirá temas de “salud y seguridad”, lo que puede incluir como trabajar sólo, seguridad antiincendios y procedimientos ante accidentes. Cuando la línea de asistencia para niñ@s forme parte de una organización mayor se aplicarán los protocolos de dicha organización.

Aunque sea extraño, el personal de la línea de asistencia para niñ@s puede recibir amenazas. Junto con las amenazas de bomba o avisos terroristas, toda alerta potencial de seguridad y amenaza al personal que trabaje en la línea de asistencia para niñ@s se debe tomar en serio, sin importar lo trivial que pueda parecer. La dirección debe valorar el riesgo, posiblemente involucrando a la policía, y tomar la acción adecuada para eliminar o reducir el riesgo para los asesores o el personal. En circunstancias excepcionales, puede decidirse suspender el servicio.

El trabajo con Otras Organizaciones

Para promover los derechos de l@s niñ@s y atender sus necesidades, las líneas de asistencia para niñ@s necesitan trabajar con otras organizaciones. Ello incluye (cuando existan) los servicios de protección del menor, la policía y otras organizaciones.

Derivaciones (referir a especialistas)

Los especialistas pueden venir de otras organizaciones, tratando de dar apoyo o asistencia al menor, pero normalmente el contacto lo inicia una línea de asistencia para niñ@s que busca ayuda para o en representación de un niñ@. Dependiendo de la naturaleza de la especialidad, puede resultar necesario realizar una llamada de teléfono inmediatamente (incluso a altas horas de la madrugada). A otras horas, la consulta especializada puede “esperar” al día siguiente. Más allá de cómo se hace la derivación al especialista, las derivaciones a otras organizaciones deberán de recibir un seguimiento por escrito. Se llevará un registro de manera que en el futuro se pueda llevar seguimiento de la derivación al especialista para comprobar que se hayan realizado las acciones adecuadas.

Los asesores deben ser cautos a la hora de hacer promesas o dar garantías sobre lo que otras organizaciones puedan realizar o no. Esto es necesario para garantizar que las líneas de asistencia para niñ@s no quebranten la confianza que hayan establecido con la persona que llama. Si una línea de asistencia para niñ@s asegura que otra agencia hará algo (o no hará algo) y de repente la otra agencia no lo hace (o lo hace), entonces, puede transmitir un

mensaje al niñ@ de que no se puede confiar en lo que dice la línea de asistencia para niñ@s.

Cuando se realice una derivación a un especialista, se debe alentar a la persona que llama a que vuelva a llamar, especialmente si dicha derivación no da sus frutos.

El **Apéndice K** contiene un ejemplo de una carta de derivación a especialista.

Comportamiento Ético

¡Si bien se hace referencia al comportamiento ético hacia el final de esta sección, no es precisamente un tema poco importante! El comportamiento de los asesores sustenta el servicio que ofrece la línea de asistencia para niñ@s. Ser claro y transparente sobre el comportamiento ético que se espera de los asesores garantiza que no haya malentendidos. Algunas líneas de asistencia para niñ@s lo consiguen solicitando a los asesores que se comprometan con un código de conducta.

El **Apéndice L** incluye una muestra de un Código de Conducta.

Acción Disciplinaria

Todos cometemos errores, y en el entorno del asesoramiento esto siempre proporciona una oportunidad para aprender y mejorar las aptitudes. Sin embargo, cuando los asesores hayan quebrantado los protocolos, deliberadamente o por negligencia, se debe siempre de tomar en consideración la posibilidad de aplicar una sanción disciplinaria. Esto puede incluir la suspensión temporal del asesor mientras se realiza una investigación / o la terminación del contrato (tanto para consejeros asalariados como para voluntarios). Los procesos deben ser muy claros, y el asesor involucrado tendrá la oportunidad de explicarse. Es importante garantizar que las políticas y procesos están de acuerdo con los requerimientos legales, los cuales se aplicarán tanto a voluntarios como a trabajadores asalariados.

SECCIÓN 2

FORMACIÓN INICIAL

Introducción

Esta sección explora algunos temas que deberían considerarse a la hora de diseñar y gestionar la formación inicial para asesores dentro de una línea de asistencia para niños@s. Es imposible tener un tipo “ideal” de formación, dado que existen infinidad de medios para gestionar una línea de asistencia para niños@s. Consecuentemente, los programas de formación deberían diseñarse en relación a los servicios de la propia línea de asistencia para niños@s y sus políticas operativas (véase la Sección 1 de este manual). Aunque las necesidades de formación se deban ceñir a las condiciones locales, hay una serie de factores que se deben tener en cuenta a la hora de diseñar la formación que se necesite por parte de la línea de asistencia para niños@s.

Esta Sección se subdivide en otras dos partes:

Parte A: Consideraciones Básicas Relativas a la Formación, Competencias

Fundamentales y Programa de Formación

La parte A explora algunas de las consideraciones fundamentales que se necesitan para desarrollar la formación inicial para asesores. A su vez afronta cuales son las competencias fundamentales que debe tener todo asesor, incluyendo un debate sobre cuál es el contenido y la metodología apropiados, así como formas de llevar a cabo un curso de formación.

Parte B: Ejercicios de Formación

La parte B contiene algunos ejercicios de formación útiles que explican algunas situaciones que suponen un reto mayor frente a las que los asesores probablemente se enfrentarán, como suicidios, y trabajos con niños@s en situaciones de emergencia o conflicto.

Incluso si asesores profesionales son experimentados y pasan investigaciones previas y evaluaciones, *todos* los futuros asesores deberán asistir a un curso de formación inicial. Con ello se garantiza que todo el personal de la línea de asistencia para niños@s comprenda los valores y el espíritu de la organización, así como la forma en que esta opera. Además, que un individuo esté cualificado para trabajar con niños@s no quiere decir que pueda trabajar con niños@s en la manera que la línea de asistencia para niños@s considera adecuada. Algunos profesionales (y gente sin calificación profesional) pueden enfocar su trabajo de una manera mucho más directiva para los niños@s la cual debilitará el trabajo llevado a cabo por una línea de asistencia para niños@s que lleva una práctica más centrada en los niños@s.

PARTE A

CONSIDERACIONES BÁSICAS RELATIVAS A LA FORMACIÓN, COMPETENCIAS FUNDAMENTALES Y PROGRAMA DE FORMACIÓN

Consideraciones Básicas Relativas a la Formación

1. Selección de los Formadores

Los formadores establecen el compás de todo curso. Por esta razón, es fundamental contar con una meticulosa selección de los formadores para garantizar el éxito del curso de formación inicial.

Cada curso debería estar conducido por dos formadores. Con ello se ayuda en la división de las funciones administrativas y de formación. También es útil si uno de los participantes se encontrara afligido. Ante esta situación, un formador puede proporcionar el apoyo apropiado y necesario a la persona en cuestión mientras que el resto del grupo continúa con la sesión.

Debido a la particular naturaleza y dificultades asociadas al asesoramiento telefónico, en la medida de lo posible los formadores deberán tener experiencia previa de trabajo en una línea de asistencia, preferiblemente para niños. Esto no será siempre posible. Cuando no lo sea, los formadores deberán contar con una mezcla de trabajo terapéutico/ asesoramiento y de protección a los niños, junto con conocimientos de los derechos de los niños y dificultades concretas que los niños han de afrontar.

No es suficiente ser un entendido de la materia. Los formadores deberán ser capaces de:

- Comunicar de una manera sencilla;
- Traer ideas a la vida cotidiana;
- Facilitar dinámicas de grupo.

En la formación de asesores, es normal que los participantes compartan sus experiencias vitales y exploren sus propios sentimientos como un proceso de aprendizaje. Por lo tanto, es importante que los formadores puedan ser personas que dan apoyo y sean participativas, mientras paralelamente crean un entorno estimulante.

Así como deben ser capaces de trabajar con los participantes en el curso, es importante para los formadores ser capaces de trabajar bien conjuntamente. Si los formadores no han trabajado juntos anteriormente, será una buena idea para ellos tratar *a priori* cómo van a trabajar a lo largo del curso. Por ejemplo, a algunos formadores no les gustará que su compañero les interrumpa mientras estén realizando las presentaciones. Otros formadores

pueden encontrar útil si su compañero de curso contribuye y les alienta. Algunos de ellos prefieren sesiones que estén muy bien organizadas mientras que otros se sienten más cómodos dejándose fluir, siguiendo únicamente un esquema básico de los puntos que se deben tratar.

2. Selección de Participantes

La selección de participantes (asesores) se ha tratado ya en detalle en la Sección 1. Algunas líneas de asistencia para niñ@s seleccionan solamente candidatos con conocimientos o aptitudes que demuestren que han trabajado con niñ@s. Otros tienen criterios estrictos sobre las limitaciones de la edad para realizar este trabajo. Si bien todas estas opciones pueden ser válidas, tienen implicaciones en el programa de formación. Si los participantes en el curso tienen ya la suficiente experiencia, será posible avanzar más rápidamente.

3. Formación versus Terapia

Tal y como se estipuló anteriormente, no es fuera de lo común que los participantes compartan sus propias experiencias. Por consiguiente no es inusual que la gente se sienta disgustada, sobretodo si nunca han trabajado en una atmósfera similar donde se abordan temas dolorosos. En realidad es muy normal. Cuando los participantes se encuentren disgustados, deberán poder tener un espacio para ellos dentro de la sesión en el que reciban el apoyo del grupo. Uno de los formadores deberá estar disponible para poder llevar aparte al participante para tener una charla.

Otra situación es aquella en la que el participante se disgusta y se abruma por todo. En relación a esto se da la situación por la cual, cada discusión o debate se convierte en una conversación sobre la experiencia particular de algún participante. Los formadores deberán permanecer alertas ante dichas dinámicas, ya que rápidamente pueden desembocar en una pérdida de perspectiva para el grupo. Esto puede igualmente desembocar en un cambio en el que los participantes asesores pasan de aprender, a que un determinado individuo reciba el apoyo de los formadores.

Es importante recordar que el propósito del curso es la formación. No se trata de una terapia de grupo. Cuando los formadores son conscientes de que se está perdiendo la perspectiva de formación para pasar a ser una sesión de asesoramiento, deberán discutir con la persona en cuestión si es o no adecuado para ellos continuar.

4. Disposición de la Sala y Materiales

Con una atmósfera confortable para el curso de formación se consigue un entorno positivo de aprendizaje. La sala de formación necesita estar ubicada en un lugar alejado de ruidos y molestias, lo que no siempre es posible. Muchas líneas de asistencia para niñ@s tienen

pocas posibilidades respecto a ello pero se apañan como pueden. Lo ideal es que sea una sala con ventilación, calefacción y luz. La disponibilidad de equipamientos puede afectar en la manera de presentar el material del curso. Para mostrar la información resultará muy útil disponer de un ordenador portátil y un cañón proyector o, en su defecto, un retroproyector. Si no se pudiera disponer de ellos, se puede utilizar también un encerado, tablero de borrar en seco o incluso un tablero con papel en blanco. Será fundamental disponer de un tablón o un tablero de anuncios en el que se recopilen todas las ideas del grupo y que estén a la vista de todos. A su vez, los formadores necesitarán material para desarrollar las sesiones, tales como copias, folletos, etc.

Igualmente deberá haber suficiente espacio para que los participantes se sienten juntos y de forma que puedan moverse para hacer grupos más pequeños. La mejor disposición de plazas para trabajar conjuntamente en un grupo grande es un círculo de sillas, sin mesas. Esta disposición tiende a ayudar a crear una atmósfera en la que gente comparta y hable más que otros estilos de enseñanza más formales.

Por último, deberá existir una zona para el descanso donde se pueda beber o comer algo, siempre asociado a la estructura del curso y a la duración de las sesiones, así como los servicios.

5. Número de participantes, formato y duración del curso

• Número de Participantes

Es tentador tratar formar al mayor número de personas posible para explotar al máximo los recursos. Las líneas de asistencia para niñ@s deberían ser cautas con este tema. La formación ha de proporcionar oportunidades para explorar temas que permitan a los participantes aprender bien como acabar siendo asesores eficaces, lo que es muy difícil de lograr con un grupo grande de participantes. Paralelamente, la presencia de pocos participantes puede llevar a que haya poco debate.

Otra implicancia en relación a los grupos grandes de participantes es lo que ocurre tras la formación. Tras la formación, se suelen dar períodos de prueba. En ese punto, los nuevos asesores han de recibir un apoyo extra, y, garantizar ese apoyo extra se hace más complicado si los grupos son grandes.

Un grupo de unas quince personas tiene un tamaño razonable para un curso de formación en el que se quiera dar oportunidades a la participación significativa de los participantes. El curso se “cerrará”, lo que querrá decir que una vez que haya comenzado no se podrán sumarse más participantes. Con esto se consigue crear un entorno de aprendizaje seguro. Si un participante no acude habitualmente a las sesiones, se deberá tomar una decisión sobre si debe o no continuar o si debe retomar el curso en el futuro. El hecho de si se le

debería pedir al participante que asista a otra sesión dependerá de la cantidad de materia lectiva que haya perdido.

- **Formato y Duración del Curso**

Como los patrones de los turnos, la manera en que se organiza el curso dependerá de las circunstancias de cada línea de asistencia para niñ@s. Algunas líneas, especialmente si trabajan con voluntarios, decidirán desarrollar el curso a lo largo de algunas semanas (digamos una tarde a la semana más o menos). Para otras líneas de asistencia para niñ@s, en las que los participantes deban recorrer largas distancias, será preferible concentrar más las sesiones (por ejemplo días enteros).

Aunque es posible organizar las formaciones en bloque, esto no es aconsejable para aquellos participantes que tengan poca o nula experiencia en temas de asesoramiento, debido a que el período de reflexión entre sesiones es importante para el aprendizaje. En la práctica, muchas líneas de asistencia para niñ@s varían el formato del curso en función de los participantes, si bien mantienen los contenidos.

De nuevo, la experiencia y las aptitudes de los posibles asesores influirán notoriamente en el tiempo que se necesite para la formación. Para aquellos que tengan poca experiencia práctica, incluso aunque tengan amplios conocimientos teóricos, se estima que unas 35 horas lectivas son una duración adecuada. Menos tiempo puede implicar que no haya espacio para practicar las aptitudes.

6. Sesiones de Práctica / Observación

Puede resultar difícil imaginar cómo se responde a una llamada en una línea de asistencia para niñ@s. Muchos cursos incluyen sesiones que le dan a los participantes una sensación de realidad

o “de práctica en campo”. Para proporcionar a los participantes experiencias de primera índole, algunas líneas de asistencia para niñ@s incluyen pasar algo de tiempo en la sala de asesoramiento (adicional a las sesiones formales). Esto se puede realizar de diferentes maneras, como por ejemplo observando a un asesor formado (al principio del curso) o trabajando un turno como asesor bajo la supervisión de un asesor experimentado (normalmente hacia el final del curso).

Deberes / Trabajo entre sesiones

Sugerir a los participantes que acometan el trabajo entre las sesiones es una fórmula de maximizar la participación. Las formas de hacerlo pueden variar enormemente, desde sugerirles que elaboren un diario con sus pensamientos y reflexiones para comentarlas en las siguientes sesiones a formas de trabajo más formales como la lectura de folletos o ejercicios prácticos.

Si se hacen ejercicios prácticos, será importante que éstos tengan que ver con el aprendizaje del curso. Por ejemplo, tiene poco que ver sugerir a los participantes que observen a niñ@s pequeños jugando si esta información no se va a utilizar en las siguientes sesiones o si resulta poco probable que la línea de asistencia para niñ@s vaya a recibir llamadas de niñ@s pequeños.

Cuando las sesiones de práctica y observación formen parte de un curso, se debe proporcionar la oportunidad a los participantes de que compartan sus pensamientos y experiencias en una sesión posterior al propio curso.

7. Evaluación

La aceptación de un candidato como asesor de una línea de asistencia para niñ@s no es automática tras la finalización de un curso de formación. Todo curso debería contener un elemento de valoración o evaluación de los participantes. Es difícil valorar si alguien es adecuado para el trabajo en una línea de asistencia para niñ@s específicamente si no ha tenido experiencias previas. Al aceptar a alguien para un curso de formación, lo que se está valorando a fin de cuentas es su potencial. Hasta cierto punto, las líneas de asistencia para niñ@s pueden “arriesgarse” al ofrecer plazas en un curso de formación, lo que es cierto aunque no estén seguros de que los participantes sean del todo idóneos. Sin embargo, una línea de asistencia para niñ@s nunca deberá poner a alguien al teléfono con un niñ@ salvo que esté segura de las capacidades del asesor.

La evaluación se lleva a cabo al final del curso normalmente, aunque a veces se realice una valoración a la mitad del curso. Esto puede convertirse en una oportunidad de obtener retroalimentación formal de los participantes sobre sus rendimientos. También se puede utilizar para dar directrices relativas a áreas que se deban mejorar durante del curso.

El procedimiento de evaluación puede ser muy simple y no tiene que ser complicado. Una buena fórmula para llevar a cabo una evaluación es tener una lista de criterios (similar a la lista contenida en el formulario de evaluación anual- ver apéndice) que los formadores utilizarán para evaluar el aprendizaje de los participantes durante el curso. Cuando el curso contenga una sesión práctica o de observación, deberá incluirse una aportación del asesor que trabaje con el participante.

Incluso cuando el curso contenga valoraciones, los formadores han de estar continuamente alerta de las capacidades de cada participante en el curso. Si resulta obvio que un participante trabaja mucho y encuentra dificultades para manejar lo que se presenta en el curso, lo mejor será hablar con esa persona sobre su participación en el curso más que permitirle que continúe.

Será conveniente que existan varias opciones para los participantes al final del curso. Quizás sean aceptados sin reservas. Puede que sean aceptados, pero con una futura valoración que evalúe si pueden demostrar competencia en áreas específicas de determinados asuntos. Otro escenario puede ser que algunos participantes no sean aceptados como asesores de la línea de asistencia para niñ@s al final del curso. Si no se

les aceptara, se deberán dar razones claras y contundentes a la persona en cuestión con tacto y sensibilidad.

8. Períodos de Prueba

Tras los cursos de formación, algunas líneas de asistencia para niñ@s requieren un período de prueba para los nuevos asesores. Durante dicho período, los nuevos asesores recibirán supervisión y apoyos extras, lo que se puede facilitar de muchas formas como, la asignación de un “asesor-tutor” experimentado o por medio de una supervisión adicional. En algunos lugares, no se permite hablar a los asesores con niñ@s sin haber recibido una supervisión “en escucha” de un determinado tiempo.

El equipo de la línea de asistencia para niñ@s deberá trabajar conjuntamente en colaboración. Aunque los asesores recibirán apoyo individual en el desarrollo de sus aptitudes, la utilización de períodos de prueba es una evidencia de que la experiencia es importante y el aprendizaje es continuo. El período de prueba sirve también para ayudar a la línea de asistencia para niñ@s a medir la calidad del asesoramiento que es proporcionado por los nuevos asesores.

Los períodos de prueba pueden adoptar múltiples formas. Pueden ser de períodos preestablecidos (por ejemplo 3 meses) o un cierto número de horas que se necesite que sean trabajadas. En otros lugares, puede depender de una revisión del trabajo del asesor (similar a la evaluación llevada a cabo anualmente, como se detalla en los apéndices).

Si no se utilizan períodos de prueba, la línea de asistencia para niñ@s puede necesitar ser incluso más rigurosa y meticulosa en su formación y evaluación *durante* el curso. Esto garantizará que los nuevos asesores estén adecuadamente formados y seleccionados.

9. Metodología de las formaciones

Los asesores necesitan información y conocimientos claves para responder competentemente a quienes llaman al servicio de asistencia. Más que esto, incluso, es que necesitan *desarrollar sus aptitudes* para ser capaces de trabajar con aquellas personas que llaman. En el mundo real, l@s niñ@s están faltos de poderes en general: los adultos toman decisiones por ellos. En la práctica, habrá muy poco que hacer respecto de la situación de un niñ@ (nadie puede devolver a un padre o una madre fallecidos). Lo que *siempre* se podrá hacer por un niñ@ que se pone en contacto con una línea de asistencia para niñ@s será que el asesor trate de comprender sus experiencias, y esté junto al niñ@ para que éste pueda llegar a sentir que no está sólo. Esto puede no parecer demasiado, pero, para un niñ@ puede resultar totalmente diferente.

Ser capaces de apoyar a l@s niñ@s en la manera descrita anteriormente lleva un tiempo de práctica. Un curso lleno de información y clases enfocado a que los asesores sean muy entendidos acerca de materias carece de valor si dicho asesor *no* es capaz de comunicarse con un niñ@. Por esta razón, la formación inicial debe ayudar a los posibles asesores a desarrollar sus dotes de comunicación con niñ@s y adolescentes. Estas capacidades básicas son los cimientos de una línea de asistencia para niñ@s.

La mejor manera de que los asesores desarrollen dichas aptitudes es la práctica. La manera más efectiva de hacerlo es mediante teatrillos en las clases. En cualquier curso inicial de formación la mayoría del tiempo debería utilizarse en desarrollar las aptitudes prácticas.

10. Teatrillo y Prácticas de Capacidades

Teatrillo –Abuso sexual

En un curso de formación inicial, no es una buena idea solicitar a los participantes a hacer un teatrillo por si hay alguien que haya sufrido abusos. Esto se hace así por razones de seguridad, dado que no podemos saber cuales son las experiencias previas de los participantes.

Dado que se necesita tomar en consideración el abuso sexual, algunas formas de asegurarse que se exploren en el curso las aptitudes necesarias serán, bien que los formadores lleven a cabo un teatrillo en frente del grupo, con los participantes actuando como meros observadores o bien sugerir a los asesores existentes si estarían preparados para ser voluntarios en el teatrillo sobre abusos sexuales.

Esto no quiere decir que aquellas personas que hayan sufrido abusos sexuales no puedan asesorar a quienes llamen demandando ayuda sobre ello. Sin embargo, en la formación inicial, puede ser la primera vez que se saque a la luz pública y se hable de ello. **Nadie deberá ser obligado a revelar si ha sufrido abusos.**

La gente tiende bien a odiar o a adorar este tipo de teatrillos. Especialmente al principio de los cursos, cuando los participantes no se conocen demasiado entre ellos, la idea de un teatrillo les puede intimidar. Consecuentemente, es importante establecer un marco apropiado. Para rebajar el grado de intimidación ante la idea del teatrillo, se puede clasificar o describir como una “práctica de capacidades”.

Una de las ventajas del teatrillo es que puede aportar a los participantes una perspectiva única – la de ambos casos, la de asesor y la de persona que llama a la línea.

Se recomienda desarrollar los teatrillos en grupos de tres personas. Una persona actúa como la persona que llama, otra como asesor y la tercera como observador. Tal y como su nombre

indica, el observador únicamente mira y escucha. Un teatrillo organizado de esta manera se traduce en que todos los participantes pueden practicar sus capacidades simultáneamente.

Como posibilidad alternativa, un grupo puede desarrollar un teatrillo con el resto de participantes como público. Las desventajas de este enfoque son que puede resultar intimidatorio para quienes realicen el teatrillo debido al miedo escénico, al igual que se traduce en que haya menos tiempo para el resto para practicar sus aptitudes como asesores.

En un grupo grande al final del teatrillo debería haber tiempo para la retroalimentación. Este tiempo es importante para reflejar y aprender conjuntamente de la práctica.

Cuando se haga un teatrillo habrá varios factores a tener en cuenta:

- Evitar la tentación de elaborar guiones largos- unas pinceladas de la situación y de los sentimientos será todo lo que necesitemos. Demasiada información llevará a quien encarna el papel de “persona que llama” a estar mirando los apuntes constantemente. El *contenido* del texto del teatrillo no es tan importante como el *proceso* de la llamada, que es lo básico.
- Los teatrillos deberán ser cortos al principio del curso, ya que los participantes no han desarrollado sus aptitudes. ¡Cinco minutos pueden no parecer demasiado pero, cuando alguien se está volviendo loco en pensar que decir puede hacerse eterno! Cuando las capacidades aumenten, se aumentará la duración de los teatrillos.
- Recuerde, los teatrillos no tienen por qué comenzar todos con la llamada. Si la capacidad que se practica es un aspecto de lo que podría ocurrir más tarde en una llamada, el teatrillo podría empezar en ese punto.
- ¡El teatrillo no es una oportunidad de demostrar que se sabe actuar! Cuando alguien resulta creíble en su papel hace que la situación sea sin duda más realista. Así, los participantes deberían entender que el propósito del teatrillo es practicar las aptitudes de asesoramiento.
- Cuando los integrantes del teatrillo representen a “personas que llaman”, los participantes deberán recordar ser amables y no enrevesados en su papel (¡salvo que el teatrillo trate de ello!).
- Se alentará a los participantes a que continúen con ello. No deberán abandonar y dejar de entrenarse con los teatrillos porque sean difíciles y no sepan que decir. Habrá ocasiones en las que como asesores “reales” no sabrán que decir. Otras veces dirán lo que “no” había que decir. Parte de la capacitación como asesor competente no es únicamente saber que hacer cuando la llamada va bien, sino saber como mejorar las cosas cuando una llamada no esté yendo bien. Es importante que los participantes comprendan que esta es una parte importante del aprendizaje.
- Aunque puede parecer lo contrario, el papel de los observadores también es crucial dado que disponen de una perspectiva única.

- El teatrillo debería ser un entorno activo para *practicar* las capacitaciones. No es el lugar para reírse de la falta de capacitación de determinadas personas (si bien es normal reírse algo al final de los teatrillos para relajar la tensión). Los formadores necesitan asegurarse de que los participantes reciban apoyo y constatar que ninguno se pueda sentir mal.
- Tener a uno de los formadores como controlador del tiempo mantiene el ritmo y hace que los participantes no se tengan que preocupar del tiempo, dejándoles concentrarse en la práctica de capacidades.
- Es esencial alocar tiempo para la retroalimentación y para garantizar la maximización del tiempo.
- Al final de la sesión de práctica de capacidades, se le debería dar a todo el mundo la oportunidad de salir de los papeles representados. A algunas personas les gusta hacer esto recordando a los demás del grupo quienes son realmente.
- Los participantes deberán hacer turnos representando a la persona que llama a la línea, al asesor y al observador. Los formadores deberán asegurarse de que nadie deja de representar ningún papel.

11. Retroalimentación (Feedback)

Este es un aspecto crucial del aprendizaje derivado del teatrillo con los asesores, aunque deba realizarse de manera constructiva y beneficiosa. Aportaciones que dicen simplemente “no me gusto esto o lo otro” o “estuvo bien” no ayudan a nadie a desarrollar su práctica.

A la inversa, hay gente a la que le puede resultar complicado recibir feedback. Lo que ha de enfatizarse de cara a los participantes es que el teatrillo es un aprendizaje “compartido”. No se trata de una persona haciendo las cosas bien, sino de lo que aprende el grupo. ¡A menudo, puede resultar más beneficioso que un teatrillo no vaya del todo bien, dado que habrá más de que hablar!

Hasta cierto punto, dar y recibir feedback puede estar fuertemente influenciado por la cultura. En algunos lugares la gente le resulta más difícil dar (y recibir) críticas constructivas. Tener un marco, o modelo, para la retroalimentación o feedback puede resultar útil para garantizar que se haga hincapié en ello y que se escuchan todas las voces. Por esta razón, es importante que el marco para la retroalimentación o feedback quede establecido de manera segura de antemano. Por consiguiente, incluso cuando la gente encuentre complicado ser directos los unos con los otros, es posible que los participantes sean abiertos y honrados.

Es importante explicar el proceso de feedback a los participantes. Cuando se utilice un modelo de feedback, puede resultar beneficioso mostrarlo de manera que se pueda hacer referencia cuando se esté llevando a cabo un proceso de retroalimentación – feedback.

Modelo de Retroalimentación- Feedback

Hay multitud de modelos de feedback diferentes. A continuación hay un modelo sencillo que ayuda a centrar la conversación:

Tras el teatrillo, y antes de la conversación general, los equipos deberán manifestar sus opiniones unos a otros (por ejemplo en sus equipos de a tres) de la manera siguiente, utilizando el modelo de feedback:

Primera persona en dar feedback –	Persona actuando de asesor
Segunda persona en dar feedback –	Persona actuando de quien llama
Tercera persona en dar feedback –	Persona actuando de observador

MODELO DE FEEDBACK-RETROALIMENTACIÓN

1. **Una de las cosas que me gustó.....** p.e. Me gustó de verdad que no parecieras impactado cuando ella dijo.....
2. **Una cosa que no me gustó (o no me gustó demasiado).....** p.e. No me gustó cuando le preguntaste tan directamente si se sentía.....
3. **Una cosa que yo hubiera hecho de otra manera.....** p.e. Una cosa que yo hubiera hecho de otra manera hubiera sido estar más tiempo hablando sobre el colegio.....

A veces aquellas cosas que no gustaron a la gente y lo que hubieran hecho de otra manera van unidas. Por el contrario, otras veces no tienen relación alguna.

Durante un feedback de acuerdo al modelo facilitado anteriormente, no se pueden hacer preguntas. Los participantes deberán escucharse unos a otros. Una vez que cada uno de los tres miembros del teatrillo haya dado su feedback, habrá tiempo para una conversación más amplia donde se clarifiquen temas y donde se discuta, de manera más general, cómo fue la llamada.

Feedback en Grupo

Una vez que se termine el teatrillo y se comience con el proceso de retroalimentación o feedback, puede resultar útil compartir las experiencias con el resto del grupo para que el aprendizaje pueda ser mayor. Si se da este hecho, se les recordará la importancia de la confidencialidad a los participantes. Durante el feedback en grupo no se revelará ninguna información confidencial de los participantes de los teatrillos que pudieran haber compartido salvo que cada individuo decida compartir su propia historia.

12. Otras Técnicas de Formación y Herramientas

Mientras que una gran parte del curso debe emplearse en la práctica de aptitudes, se pueden utilizar diferentes técnicas y herramientas para presentar más conocimientos e información. Siempre que sea posible, deberá ser lo más participativa posible. Algunos ejemplos de otras técnicas de formación incluyen:

- **Un pequeño grupo de trabajo y un pequeño grupo de debate-** es interesante escoger algún tema en particular sobre el que centrarse, o hacer un ejercicio específico.
- **Trabajar en parejas** – igualmente escoger un tema o ejercicio específico ayuda, facilita centrarse en algo.
- **Trabajo individual**
- **Hojas de ejercicios, pruebas con preguntas y cuestionarios-** utilizados de manera individual, en parejas o en grupos pequeños. Lo ideal es que posteriormente haya un grupo de debate para compartir pensamientos, maximizar el aprendizaje y proporcionar un proceso de aprendizaje más interactivo.
- **Grupo grande / grupo de debates plenarios y ejercicios en grupo-** los formadores tendrán que estar particularmente alerta para asegurarse de que todos los participantes tomen parte activa dado que algunas personas encuentran especialmente intimidatorio hablar frente a un grupo grande.
- **Presentaciones formales** (tanto para participantes como para formadores)- si bien estas son válidas, especialmente cuando es necesaria información concreta o específica, se minimizarán al máximo, dado que no fomentan el aprendizaje interactivo.
- **Casos de estudio-** pueden utilizarse bien como una parte del teatro o como base de una conversación o un ejercicio. Los casos de estudio serán breves, únicamente con los detalles importantes, de lo contrario se perdería demasiado tiempo en la lectura de la información. Lo ideal es que los casos de estudio se preparen sobre escenarios típicos, siendo una composición de historias de una serie de llamadas. Cuando se utilicen historiales “reales” será importante asegurarse de que toda información que pueda resultar identificativa se retira para salvaguardar la privacidad de I@s niñ@s.
- **Video y audio** – seguidos de una sesión de debate.
- **Lluvia de ideas** (o ‘brain storming’) – recoger ideas iniciales del grupo a las que proseguirá un debate para explorar los temas en profundidad.

Utilizar una diversidad de herramientas y técnicas ayuda a mantener el grado de interés y energía. Aún así, los formadores deberían tener cuidado de no usar ejercicios y métodos que sean demasiado complicados. La utilización de un ejercicio en particular nunca debería tener preferencia sobre el aprendizaje que se pretende. De forma similar, aunque una actividad pueda parecer interesante y divertida, no deberá incluirse en un curso salvo que

ayude a cumplir con los objetivos de aprendizaje de la sesión. Esto se explicará en mayor profundidad más adelante.

13. Calentamiento y Energizantes

Los ejercicios de calentamiento y los energizantes se utilizan habitualmente en los cursos de formación. Sirven de distintas funciones: permiten a los participantes conocerse; fomentan la confianza entre participantes; proporcionan un espacio de colaboración o de “trabajo en grupo” y mantienen los niveles de energía.

Existen infinidad de ejemplos de ejercicios de calentamiento. Muchos formadores tienen sus propios “favoritos”. Si bien estos pueden resultar útiles, los formadores deberán ponderar cuidadosamente su utilización. Algunos participantes podrán sentir que estos ejercicios son infantiles, o se podrán sentir avergonzados. Las normas culturales pueden hacer que algunos ejercicios resulten inapropiados, por ejemplo cuando tocarse entre personas de sexos opuestos no esté permitido.

Otro problema de los ejercicios de calentamientos y los energizantes es que si su utilización no está cuidadosamente controlada pueden acabar consumiendo el tiempo del curso. ¡Una sesión se puede consumir mediante el uso de energizantes!

Competencias Fundamentales

Las competencias que debe adquirir un asesor de una línea de asistencia para niñ@s al final del curso dependen en cierta medida de la manera en la que opere la línea de asistencia para niñ@s. Aún así, hay algunas competencias fundamentales que todo asesor debe tener:

1. Competencia al comunicarse con niñ@s, adolescentes y adultos que llamen a la línea.
2. Comprensión de las políticas, procedimientos y prácticas de la línea de asistencia para niñ@s y cumplimiento de las mismas
3. Ser capaz de identificar y valorar los riesgos relacionados con el niñ@ o adolescente que contacta con la línea de asistencia para niñ@s
4. Tener suficiente comprensión de sus propias actitudes, valores, respuestas emocionales y cómo todo ello puede influir en su trabajo
5. Comprender el impacto de la diversidad y la desigualdad en las vidas de l@s niñ@s
6. Conocer el rango de los temas afrontados por los niñ@s y adolescentes, los cuales diferirán dependiendo de la localización de la línea de asistencia para niñ@s y es posible que lleguen a cambiar también con el paso del tiempo

7. Conocer como se relaciona la línea de asistencia para niñ@s con agencias externas / marcos / organizaciones, especialmente en lo que se refiere a realizar las adecuadas referencias a especialistas
8. Saber cuando es apropiado trabajar independientemente o como parte de un equipo y cuando utilizar los sistemas de apoyo adecuadamente
9. Dar y recibir feedback sobre todos los aspectos de su trabajo con el servicio
10. Guardar registros precisos que reflejen el trabajo realizado que facilite la recopilación de datos.

Aptitudes o Capacidades de Asesoramiento- La base de un Servicio Efectivo

Si bien el conocimiento es importante, el fundamento de una línea de asistencia para niñ@s se basa en que los asesores que trabajen en ella sean capaces de proporcionar un servicio efectivo, lo que significa a su vez que los asesores deben disponer de aptitudes de asesoramiento, y ser comunicadores efectivos con niñ@s y adolescentes.

Saber Escuchar

Una capacitación fundamental a la hora de trabajar con niñ@s y adolescentes (o adultos) es saber escuchar. Alguien que sabe escuchar:

- Da **espacio** y **tiempo** a las personas para que lleguen a decir como se sienten;
 - No tiene miedo a los “**silencios**” que sirven de tiempo para pensar y reflexionar;
 - No muestra su “opinión o juicio”;
- ¡Quienes escuchan son humanos! Por supuesto que tienen sus opiniones...pero lo importante es que su opinión no se convierta en una barrera en la escucha;*
- Reconoce que pensamientos, opiniones y sentimientos son válidos. No intenta convencer a la otra persona de que como se encuentran no es en realidad lo que siente;
 - Respeto a los otros y se empatiza con ellos;
 - “Escucha activamente”. Está atento de lo que se dice y lo que no se dice y **RESPONDE** ;
 - Pide aclaraciones y explicaciones cuando no entiende algo- “*no entiendo bien lo que quieres decir, ¿puedes ayudarme explicándome algo más sobre ello?*”
 - No se presta a “dar” emociones, pensamientos o sentimientos, pero ofrece espacio para explorarlos. *Por ejemplo, no, “DEBES haber estado muy enfadado” sino “Supongo que eso te hizo estar muy enfadado” o “¿Cómo te sentiste cuando ocurrió?”*
 - A la hora de hacer sugerencias, da ideas no INSTRUCCIONES *Por ejemplo, no, “DEBES/ DEBERÍAS.....” SINO “¿Has pensado sobre ello?”, “Me pregunto si”, “Puede que una buena idea sea....”;*

- No le asustan los sentimientos, incluido el odio;
- Es claro sobre lo que puede ofrecer y no hace “promesas vanas” o muestras tranquilizadoras falsas para apaciguar a la otra persona y sentirse mejor con ello;
- Sabe cuando y como obtener apoyo para sí mismo;
- No piensa que tiene las “respuestas” y “soluciones” para todo.

Utilización de las Respuestas Apropriadas

La comunicación es siempre un camino en dos direcciones. Los asesores, deben ser capaces de escuchar de manera efectiva, también necesitan ser capaces de responder adecuadamente. A veces esto significa no tener miedo a quedarse callado. En otros momentos significa tener conocimiento de algo útil que decir.

Respuestas Apropriadas pueden ser:

FRASES ABIERTAS/ UTILES

Estas frases animan a quien llama a decir más acerca del porqué de su llamada y su situación:

A lo mejor me podrías contar más sobre ello...

A veces lleva mucho tiempo contar toda la historia...

Puede ser útil si me pudieras contar que pasó la última vez...

PREGUNTAS ABIERTAS/ ÚTILES

Estas preguntas animan a quien llama a decir más porque necesitan dar más de una respuesta del tipo sí o no. Utilizar “Quién”, “Qué”, “Donde”, “Cuándo”, “Cómo” al empezar una pregunta puede resultar muy útil.

¿Cuándo ha solido pasar?

¿Qué pasa cuando tratas de decírselo a tu madre?

¿Qué tipo de cosas hacéis tu y tu hermana cuando estáis preocupadas?

¿Cómo te hace sentir?

COMENTARIOS REFLEJO

Estos comentarios utilizan las palabras de la persona que llama y los sentimientos escuchados. Puede resultar repetitivo pero esto ayuda a quien llama a explorar sus sentimientos y problemas y demuestra que el asesor está atento.

Persona que llama: Cada vez que mi padre llega a casa le pega a mi madre y me grita a mí. Puede que me pegue.

Asesor: Parece que aunque estés asustado te pueda pegar.

RESUMIR

Resumir es una técnica efectiva para reflejar a quien llama lo que se ha dicho. Con ello se les demuestra que se les ha escuchado. Puede resultar especialmente útil cuando quien llama ha dicho muchas cosas o cuando haya una historia larga y complicada. Resumir se puede utilizar para clarificar que el asesor ha comprendido lo que ha dicho quien llama.

Luego dices que a veces cuando tu padre llega pega a tu madre, y tú estás asustado de que te pueda pegar a ti y que esto ha estado pasando durante un tiempo pero que es peor cuando tu padre está borracho. ¿Lo he entendido bien?

Las respuestas que se deben evitar, o cuyo uso se debe limitar son:

PREGUNTAS CERRADAS

Este tipo de preguntas sólo dan la posibilidad de una única palabra, o respuestas muy limitadas. También se mantienen en la agenda del asesor, más que crear espacios para la persona que llama para hablar de sus problemas y sentimientos. Las preguntas cerradas pueden ser útiles para clarificar las cosas, pero su utilización debe ser mínima.

¿Estás bien?

¿Te toca?

PREGUNTAS CAUSALES- ¿POR QUÉ?

Las preguntas de este tipo son duras de responder para todo el mundo. A menudo puede parecer como si aún así se le esté pidiendo a la persona que llama que se justifique por algo. Si es así, pueden transmitir que se esté juzgando ese hecho. Frecuentemente, estas cuestiones no facilitan que quien llama diga más porque se quedan en blanco pensando en la respuesta. A menudo quien llama contestará “No lo sé”. Si quien llama no tiene una respuesta de verdad, esto puede perjudicar el progreso de la llamada.

¿Por qué bebe?

¿Por qué se comporta así tu hermana?

FRASES TRANQUILIZADORAS

Las frases tranquilizadoras han sido diseñadas para hacer que quien llama se sienta mejor, y aunque pueden ser útiles a corto plazo, a menudo tienen el efecto contrario especialmente a largo plazo. Mientras las frases tranquilizadoras a veces resultan útiles a quien llama, estas frases evitan a menudo los tan dolorosos sentimientos que la persona que llama pueda estar experimentando. Pueden enviar un mensaje de completa indiferencia a quien llame. A menudo, las frases tranquilizadoras se realizan cuando el asesor no está seguro de cómo responder. A veces se utilizan por que el asesor considera que no ayudan o que no puede llevar sus propias reacciones respecto de la historia que les están contando. Ejemplos de frases tranquilizadoras pueden ser:

Todo irá bien al final

Lo superarás

No te preocupes

Utilización Efectiva de los Silencios

No decir nada puede ser tan efectivo como decir algo. Los silencios sirven por diversas de razones. Puede que a quien llame le sea difícil hablar, o quizás quien llama ha contado muchas cosas sobre algo muy significativo. Tras dicha exposición, puede que no sepa que decir después. A veces, cuando el asesor hace una pregunta, la persona que llama puede necesitar tiempo para pensar en la respuesta. Puede que haya sido la primera vez que se les haya dado la oportunidad de hablar sobre estas cosas.

Los silencios pueden ser útiles, pero es importante que las personas que llaman sientan que están siendo escuchadas. Más de un minuto sin intercomunicación puede parecer eterno. Además puede resultar difícil para esa persona volver a hablar de nuevo. Cuando hay muchos silencios, o cuando los silencios son muy largos, puede ser útil para el asesor decir algo para hacer sentir que está presente.

Todavía estoy aquí...

Ahora voy a estar en silencio un momento para que los dos tengamos tiempo para pensar sobre lo que hemos hablado...

No voy a decir nada para que puedas pensar en lo que quieres decirme luego...

Ritmo

La velocidad de la conversación es importante y normalmente suele estar dictada por la persona que llama. Demasiadas preguntas demasiado rápido por parte del asesor pueden crear una barrera en la persona que llame. También puede hacer que quien llame se sienta como si no se le estuviera dando la oportunidad de decir lo que quiere.

Por el contrario, cuando quien llame esté inquieto o confundido y hable rápida y erráticamente, una respuesta calmada y medida por parte del asesor puede ralentizar la conversación para crear un espacio de charla más racional.

Una niña de 15 años llamó estando al principio muy callada y disgustada. Finalmente reveló los abusos sexuales y físicos que había estado sufriendo durante largo tiempo. La niña tenía tendencias suicidas y parecía estar en estado de desesperación.

El asesor telefónico le proporcionó apoyo y tranquilidad y dejó a la niña hablar de sus temas en su espacio. La niña no quería estar en casa y facilitó todos sus datos personales al asesor. Youthline se contactó con los Servicios del Menor y Familia y se concertó un lugar y una fecha para que los trabajadores sociales pudieran reunirse con la niña y garantizar su seguridad.

(Youthline Nueva Zelanda)

Mensajes no verbales

En la comunicación cara a cara damos sentido a lo que escuchamos mientras lo contextualizamos con lo que vemos y sentimos. Podemos obtener señales que la gente nos está escuchando por como se comportan por ejemplo, al asentir con la cabeza o por medio del contacto visual. Si alguien nos está diciendo que está encantado, seguramente sonreirá. Al teléfono, sin embargo, todas estas señales visuales se pierden. Aún así existen cosas, aparte de hacer preguntas o realizar afirmaciones, que muestran que a la persona que llama que se la está escuchando. También un simple “mmm”, “sí”, “OK” puede ayudar a que la conversación sea fluida.

Conocimiento de la Empatía

Una buena comunicación implica escuchar y hablar sobre como se siente otra persona. Hay muy diferentes caminos mediante los que nos relacionamos o respondemos ante los sentimientos: IDENTIFICACIÓN, COMPASIÓN o EMPATÍA.

- **IDENTIFICACIÓN**

Identificación es cuando los asesores han experimentado sentimientos similares a los que padece la persona que llama. Esto puede ser porque posiblemente hayan tenido un problema similar, hayan estado en una situación similar o quizás porque tengan la misma cultura, religión clase, género, orientación sexual, edad o discapacidad. Cuando eso ocurre, puede ser tentador para los asesores construir sus respuestas basándose en la experiencia personal.

A veces el asesor no es consciente de que se esté dando este proceso- esto es especialmente cierto cuando dan una respuesta inmediata. Si el asesor sabe si lo está haciendo o no, y hasta si no lo hacen explícitamente, en efecto el mensaje que están dando es el de “Lo entiendo porque a mí también me paso- se lo que se siente”. En realidad, el asesor sólo sabe cómo se sintió él o ella, no sabe lo que se sienten por otras personas.

Demasiada identificación puede conllevar a que la persona que llama deje de contar su propia experiencia y se concentre en los sentimientos del asesor. Las respuestas de identificación tienden a empezar con “yo” y son sobre el asesor y no sobre la persona que llama.

Los asesores deben asegurarse de que la identificación no excede los límites de lo razonable. A su vez, cuáles son los límites de lo razonable es una cuestión de opinión, que es por supuesto muy subjetiva. Por esta razón los asesores que hablen demasiado sobre sí mismos son enormemente desalentadores y deberían evitarse.

- COMPASIÓN

La compasión es sobre nuestros propios pensamientos y sentimientos. Las respuestas se basan en los juicios que emitimos sobre la situación. Tendemos a ser compasivos cuando sentimos que alguien es una víctima, bien por causas de acciones de terceras personas o debido al destino, y nos sentimos apenados por ellos.

Tendemos a ser indiferentes, o medimos nuestra compasión, si sentimos que alguien afligido se ha hecho daño a sí mismo, bien a través de sus propios actos, o porque sean demasiado susceptibles (a nuestro entender).

Las respuestas compasivas son lo que *nosotros* pensamos, no lo que piensan otras personas. Resumiendo, tienen que ver con nuestra respuesta emocional. Los asesores deben de estar muy atentos ante la compasión. Estas respuestas pueden atrapar inadvertidamente a l@s niñ@s en el papel de víctimas sin darles la posibilidad o capacidad de cambiar sus vidas. Las respuestas compasivas pueden ser muy negativas, y lo mejor será evitarlas.

Eso es terrible

Pobre de ti

¡Vaya! ¿Si hiciste eso que esperabas que pasara?

- EMPATÍA

La empatía surge de escuchar a otro y respetar que la otra persona es diferente. No se trata de pensar en como nos sentiríamos en la situación de la persona que llama. Tiene que ver con como se siente la otra persona. Utilizar la empatía muestra a la persona que llama que se le está escuchando y le comunica que el asesor está tratando de comprenderle.

En cualquier relación de ayuda, la empatía es una herramienta útil dado que permite a la persona afectada mirar como se siente. También frena al asesor a contar a la persona afectada cómo debería sentirse.

Creación de “Finales Buenos”

Para la persona que llama puede resultar complicado terminar con la llamada, especialmente después de una llamada larga o cuando se haya compartido mucha información personal. A veces puede hasta llegar a parecer que la persona que llama casi necesita “autorización” para colgar. Ser hábiles a la hora de despedirse ayuda a cimentar la situación ante una eventual llamada en el futuro, y también suele dejar a la persona que llama una impresión positiva de la línea de asistencia para niñ@s y de la experiencia de la llamada.

Desafortunadamente hay muchas ocasiones en las que no se puede tener un “final bueno”- corte en la línea, el niñ@ cuelga o s interrumpe la llamada. En otras ocasiones, el asesor deberá asegurarse de que la llamada termina de un modo positivo, con un sentimiento de respeto y valoración por parte de la persona que llama, incluso aunque la situación de quien llame quede por resolver.

Estoy encantado de que al final hayas llamado----

Gracias por llamarme....

Sabes que siempre puedes llamarnos si quieres hablar.

Sería bueno que nos llamaras de nuevo para hacernos saber que te has recuperado (aunque habrá que tener cuidado y evitar poner al niñ@ en un aprieto o hacerles prometer que vuelvan a llamar, cuando puede que no quieran volver a hacerlo).

Las Fases del Asesoramiento- Un Modelo de Asesoramiento

Utilizar un modelo de asesoramiento proporciona un marco a la llamada, en el cual los asesores utilizan sus aptitudes. Esquematiza las típicas fases de una llamada. Existen infinidad de modelos de asesoramiento. Un modelo sencillo es el siguiente:

Modelo de Asesoramiento Sencillo

1. Construcción de la Comunicación

Esta es la fase de comienzo de la llamada, el momento en el que asesor trabaja para establecer una relación con la persona que llama de forma que para ésta sea posible hablar.

2. Exploración de los Sentimientos

Esta fase de la llamada explora la situación de quien llama y como se siente con ello. Saltarse esta fase de la llamada y pasar directamente a considerar opciones puede desembocar en que la persona que llama se pueda sentir como si no se les hubiera escuchado. En la práctica, cuando un niñ@ enfrenta un peligro inminente este punto debe ser necesario.

3. Opciones a tener en cuenta

Esta fase de la llamada es cuando el asesor y la persona que llama consideran conjuntamente las opciones para solventar la situación, o hacer que esta sea más soportable.

4. Desarrollo de un Plan

Esta es la fase de la llamada cuando se desarrollan a fondo el curso de acción (o cursos) y se identifican las acciones. Esto puede involucrar las prácticas con niñ@s que ellos quieran decir a gente relevante para ellos como sus padres o profesores.

5. Fin

Un buen final ayuda a dejar a la persona que llama con una sensación de positividad respecto de la experiencia de la llamada y establece los cimientos para futuras llamadas en caso de que esto fuera necesario- incluso aunque dichas llamadas sean en algún momento futuro y sobre temas que no tengan ninguna relación.

Las fases de la llamada no son estrictamente lineales, y deberá haber “bucles” entre las diferentes fases, pero es importante que cuando sea posible se acometa cada fase.

Un niño de 12 años es víctima de malos tratos físicos en el colegio. No tiene amigos, y nadie quiere ser su amigo. Un par de veces ha recibido palizas, se lo contó a su profesora y esta no le ayudó, simplemente le comentó que solucionará sus propios problemas.

Durante la llamada, el asesor le alienta a que comparta sus sentimientos. El asesor alentó al niño a que hablara con otras personas adultas con las que tuviera confianza que le pudieran ayudar y elaboraron un “plan de seguridad”- que hacer para minimizar el riesgo de abuso. Al final de la llamada, el asesor le facilitó los números de teléfono de proveedores de servicios que le puedan ayudar si el abuso aumenta.

(Children’s Helpline Letonia)

Estructura y Contenidos de los Programas de Formación

Estructura Global y Contenidos

El contenido y la estructura global del programa deben realizarse a medida de las circunstancias específicas de cada línea de asistencia para niñ@s. Restricciones de tiempo, factores logísticos, recursos disponibles y capacidades y experiencias existentes requeridas por los participantes influirán en la formación requerida. Además, la naturaleza del servicio proporcionado (si es “solamente” escuchar o de mayor intervención), las condiciones locales y los particulares tipos de problemas que afrontan l@s niñ@s determinarán igualmente los contenidos de la formación.

Dada la amplia variedad, es difícil ser definitorio respecto del programa de formación, y surgir con un programa “ideal” que afronte las necesidades de todas las líneas de asistencia para niñ@s. Algunas áreas fundamentales que se deberían afrontar en todos los programas son:

- **Políticas y procedimientos de la línea de asistencia para niñ@s y la filosofía subyacente-** *pueden ser explorados por medio de conversaciones según aparezcan las situaciones en la práctica de aptitudes, más que en la lectura.*
- **La recopilación de datos y el mantenimiento de registros-** *algunas líneas de asistencia para niñ@s escogen cubrir este punto como un módulo de formación obligatoria aparte para aquellos asesores participantes que sean aceptados tras el curso de formación inicial.*
- **Aptitudes de Asesoramiento-** *que deben afrontarse por medio de la presentación de conceptos fundamentales y posteriormente practicados en el desarrollo de las aptitudes (teatrillo).*
- **Derechos de l@s niñ@s-** *algunas líneas de asistencia escogen incluir sesiones aparte sobre los derechos de l@s niñ@s, mientras que otras escogen integrar los derechos en cada sesión. Por ejemplo, al considerar los malos tratos, los formadores pueden aconsejar a los participantes que l@s niñ@s tienen derecho a ser protegidos de dichos malos tratos.*
- **Desarrollo de l@s niñ@s (incluido el desarrollo sexual)-** *esto es importante ya que los asesores pueden considerar como pueden influir tanto el desarrollo como la edad en la forma en que trabajan con personas que llaman a la línea.*
- **Contexto legal-** *esto incluye lo que se deba hacer (como cuando sea obligatorio informar de sospechas de abusos a las autoridades) y que lo que sea ilegal, aunque un asesor individual o una línea de asistencia quiera sugerirlo como un esfuerzo para ayudar al niñ@ (tal como el aborto).*
- **Trabajar con otras organizaciones** (referir a especialistas)
- **Temáticas Generales de los Temas**
 - Malos tratos y violencia
 - Separación y pérdida
 - Relaciones familiares
 - Relaciones de pares y temas escolares
- **Áreas específicas de preocupación por l@s niñ@s en el área/ región-** *por ejemplo VIH/SIDA-s, conflictos y emergencias, esclavitud infantil.*

Cada área no tiene por qué corresponderse con una sesión individual específica y puede ser cubierta dentro de otras sesiones.

Las líneas de asistencia para niñ@s necesitan desarrollar sus propios programas de formación para acometer sus necesidades. Una buena forma de empezar es contactarse con otras líneas de asistencia para niñ@s que ya hayan desarrollado materiales que puedan compartir. Child Helpline International puede ayudar a vincularse a las líneas de asistencia (www.childhelplineinternational.org).

Como pauta, en el ejemplo a continuación aparece el programa de un curso de formación desarrollado por una línea de asistencia para niñ@s que trabaja en un lugar en el que el sexo / embarazo en menores de edad y el acoso escolar representaban una preocupación concreta para l@s niñ@s y adolescentes. El curso se diseñó para que tuviera lugar una tarde de cada semana a razón de tres horas por sesión y con una duración de 10 semanas. Los asesores voluntarios fueron formados y específicamente seleccionados para cubrir los turnos de las tardes.

Sesión 1	Comienzo: conocimiento mutuo y de como funciona la línea de asistencia para niñ@s
Sesión 2	Comienzo de la Llamada: Reflejo y Escucha Activa
<i>Turno de Observación - 1 hora y ½ en la sala de asesoramiento</i>	
Sesión 3	Sentimientos, Compasión, Empatía e Identificación
Sesión 4	Embarazo y Situaciones de la Vida
Sesión 5	Sexualidad y Bullying
<i>Evaluación Intermedia y Tutoría</i>	
Sesión 6	Introducción a Temas Relacionados con el Maltrato
Sesión 7	Situaciones de Amenazas de Muerte, Trabajo con los Supervisores
Sesión 8	Especialistas, Trabajar con otras Agencias
<i>Turno de Prácticas – 3 horas en la sala de asesoramiento, cogiendo llamadas bajo la dirección y orientación de un asesor experimentado</i>	
Sesión 9	Abusos Sexuales y Dinámicas Familiares
<i>Turno de Prácticas – 3 horas en la sala de asesoramiento, cogiendo llamadas bajo la dirección y orientación de un asesor experimentado</i>	

Sesión 10	Fin
<i>Evaluación Final</i>	
Cursos post formación obligatorios para participantes que lo hayan superado:	
Sesión 11	Recopilación de datos, mantenimiento de registros y temas administrativos (ejemplo, rotaciones)
Sesión 12	Temas Prácticos – por ejemplo la gestión de casos

Formato de las Sesiones Individuales

Cada sesión del curso de formación debería seguir un patrón similar al resto. Con ello se ayuda a reducir la sensación de incertidumbre y preocupación sobre que ocurrirá con los participantes.

❖ Bienvenida / Bienvenida de Nuevo (¡!)

En la primera sesión del curso será importante crear una atmósfera positiva y de bienvenida. Esto incluye introducciones, roles y responsabilidades (tales como quienes son los formadores), normas generales sobre cómo trabajará el grupo conjuntamente, temas confidenciales y puntualidad. Los participantes apreciarán igualmente información práctica sobre los descansos o la ubicación de los baños. Se darán avisos relacionados con la seguridad, como la localización de las salidas de incendio.

❖ Reflexiones sobre la última sesión

Dar a los participantes la oportunidad de recapitular temas de las sesiones previas refuerza el aprendizaje. También ayuda a los participantes a clarificar puntos. Es también la oportunidad para charlar sobre las tareas si fuera necesario.

❖ Plan para la sesión

Los participantes necesitarán conocer que cubrirá la sesión. Ello no tiene que elaborarse en profundidad, un esbozo general será suficiente. ¡Compartir los objetivos de la sesión ayuda a que los participantes sean responsables de su aprendizaje y sirve igualmente de recordatorio a los asesores de que se deben cubrir las necesidades estipuladas!

❖ Dar información / Ejercicios

Antes de pasar a la práctica de aptitudes, es probable que los participantes necesiten algunos conocimientos. Esto puede ser, sobre aptitudes de asesoramiento o sobre una

temática (la forma de facilitarlo dependerá del tema que se cubra). Esto podría incluir un ejercicio, un debate en grupo o una presentación.

❖ Práctica de aptitudes

Este es un importante elemento de la sesión, ya que proporciona la oportunidad al participante para que pase a la acción con el aprendizaje recibido y con ello pueda desarrollar más aún sus capacidades. Esto se puede hacer utilizando el teatrillo dentro de una variedad de formas, dependiendo de la fase del curso en la que se esté y puede también centrarse en una aptitud de asesoramiento concreta, un tema en particular o una combinación de ambas. Por ejemplo:

1. *Práctica que trata la relación de comunicación con quien llame;*
2. *Práctica en hablar con quien llama en relación a haber sido separado de su familia;*
3. *Práctica explorando sentimientos con la persona que llama sobre su separación de su familia.*

❖ Revisión de la sesión

Una revisión de la sesión y cualquier pregunta o comentario que los participantes quieran hacer.

❖ Instrucciones para la semana entrante

Si hay alguna tarea pendiente para la semana entrante, o cualquier otra actividad que se tenga que realizar (o debiera como sesiones de observación) se explicará a los participantes antes de abandonar el curso.

❖ Cierre del ejercicio

Si bien comenzar la sesión correctamente es importante, cerrarla será igualmente importante. Una forma de hacer esto es hacer una ronda en la que cada participante comente cómo se ha sentido al final de dicha sesión.

PARTE B

MATERIALES E INFORMACIÓN ESPECÍFICOS PARA LA FORMACIÓN

Esta sección contiene información específica y notas de las formaciones sobre situaciones que algunas líneas de asistencia pueden encontrar particularmente complicadas:

- Autolesiones (Auto-dañarse) y Suicidio
- Emergencias y Conflictos
- Trata y Explotación
- Desorden de estrés post traumático (DEPT)

Autolesiones (Auto-dañarse) y Suicidio

Visión general

Los suicidas y personas que se autolesionan que llaman pueden llegar a ser especialmente difíciles para los asesores, consiguiendo que éstos se sientan poco útiles, frustrados y/o demasiado responsables.

Hay muchos mitos y errores muy extendidos sobre el suicidio y las autolesiones, y si bien los asesores de las líneas de asistencia para niñ@s no han de ser expertos en la materia, es importante que tengan ciertas nociones sobre estos temas, y se sientan cómodos hablando de ellos.

- **Suicidio**

Una creencia común, pero incorrecta, es que la gente que habla sobre el suicidio no acaba cometiéndolo. Esto es erróneo. Aunque algunas personas hablen sobre el suicidio cuando realmente no quieren morir, sin embargo estarán tratando de comunicar desesperadamente como se encuentran. Para algunas personas cuyas vidas están fuera de control, el suicidio es visto a veces como una fórmula para volver a tener la fuerza que han perdido. Algunas de las personas que llaman, pueden pensar en el suicidio, y verlo como una forma de arreglar su situación, pero por el contrario no están tentados de hacerlo.

Por consiguiente es extremadamente importante que se explore el suicidio con cualquier persona que llame y hable de matarse, o exprese el deseo de que “todo acabe” o en quien parezca que tiene pocas esperanzas en el futuro. Los asesores son a menudo cautelosos al hablar de suicidio con quienes puedan llamar por miedo a que con ello quien llama se pueda suicidar. Sin embargo, tal y como ocurre con el resto de temas, si el suicidio es parte de una llamada, el asesor tendrá que estar preparado para hablar sobre el tema, sino no estarían aceptando a quien llama.

Al trabajar con alguien que llame que tenga tendencias suicidas, o parezca que las vaya a tener, se deberá valorar cuidadosamente tanto la intención como su capacidad. Esto puede incluir quebrantar la confidencialidad para asegurarse de que esté protegido. En algunos países, existen estrictas normas que definen qué tipo de asistencia se le puede brindar a personas suicidas. Por ejemplo puede ser un crimen no llamar para prestar asistencia a alguien suicida.

Temas de Importancia

- ❖ Nivel del riesgo

Tal y como se ha mencionado anteriormente, es necesario hacer una cuidadosa valoración del riesgo. Esto incluye ponderar:

- Intención- ¿quiere morir la persona que llama, o es que no quiere que su vida siga siendo así? ¿Pueden atisbarse algún fin a sus problemas en el futuro? ¿Qué tendría que cambiar para ellos para que se sintieran diferentes?
 - Plan- ¿tiene el interlocutor algún plan? Ya que, conocer cómo intentará atentar contra su vida indica que quien llama ha dado más vueltas a esta situación, y tiende a sugerir que el riesgo es mayor.
 - Tiempo- ¿Cuándo? ¿por qué entonces? Obviamente cuanto más próxima sea la fecha más peligro habrá.
- ❖ Los asesores necesitan ser cuidadosos a la hora de emitir juicios de valor- incluso aunque crean fervientemente, digamos por razones religiosas, que lo que la persona que llama está pensando hacer es nefasto. Esto puede tener el efecto de hacer que quien llama se sienta rechazado y que tenga menos predisposición para explorar otras opciones. Puede incluso reforzar el sentimiento de falta de esperanza, o pena, y contribuir a que se incrementen los sentimientos suicidas.
- ❖ Igualmente los asesores deberían tener cuidado con hacer sentir culpable al interlocutor- por ejemplo diciendo que “disgustaría a sus padres”. Lo que puede parecer una buena estrategia, puede hacerle sentir culpable y apenado y así más aislado.
- ❖ Planes Alternativos- cuando una persona que llama exprese tendencias y sentimientos suicidas, y aunque el riesgo no sea inminente ni requiera una acción salvavidas, será importante disponer de una estrategia con el interlocutor para un futuro apoyo y planes alternativos. Esto puede ser tan sencillo como concretar una futura llamada con el interlocutor en una fecha y hora determinada, para hacer una derivación a una ayuda especializada (cuando esto sea posible).

Aquellas personas que mencionan el suicidio o tienen tendencias suicidas son juzgadas a veces como personas que quieren “llamar la atención”. Esto raramente es cierto, e incluso cuando este sea el caso, ignorar una afirmación de tener tendencias suicidas es muy peligroso. ¡El riesgo acarrea la muerte! A la inversa, los asesores telefónicos pueden sentirse a veces extremadamente responsables por interlocutores suicidas. Es importante recordar que la decisión de un individuo de quitarse la vida es de su propia incumbencia y no tiene por que significar necesariamente un “fallo” por parte del asesor. Aunque esto sea fácil de decir, en la práctica puede resultar muy difícil para los asesores sobrellevar emocionalmente que un interlocutor se suicide.

- **Autolesiones (Auto-dañarse)**

A menudo se piensa que las autolesiones son un mecanismo para sobrellevar situaciones. Aquellas personas que se autolesionan informan a menudo de sentimientos de “liberación”, de sentimientos intensos y dolorosos, asociado a una sensación de calma posterior, aunque ésta sea rápidamente reemplazada por sentimientos de pena y disgusto. Sin embargo, aunque pueda ser “útil” como forma de sobrellevar situaciones, se traduce en una estrategia que no sirve dado que puede desembocar en heridas graves o incluso la muerte.

Hay infinidad de fórmulas mediante las que la gente se autolesiona- alguna de las más habituales son los cortes, arañazos y quemaduras. Otros adolescentes pueden tener comportamientos menos deliberados pero igualmente peligrosos como la conducción a altas velocidades o el uso de drogas y alcohol como fórmulas de sobrellevar las situaciones.

A la hora de hablar sobre las autolesiones, es útil tratar de comprender las razones y motivaciones subyacentes a las autolesiones (aunque resulte complicado). Esto incluye explorar cómo y cuándo ocurren las autolesiones, incluyendo sus desencadenantes. Algunas personas que se autolesionan encuentran de poca utilidad hablar de los comportamientos auto-lesivos, ya que sienten que hablar del tema les “atrae” hacia la autolesión. En todos los casos será adecuado hablar de comportamientos alternativos. Esto puede incluir considerar el apoyo de especialistas cuando estén disponibles a llamar a la línea de asistencia cuando aparezcan desencadenantes.

Ideas para la Formación

Dependiendo del tiempo disponible, hay una amplia gama de actividades y opciones para explorar los temas del suicidio y las autolesiones.

Esto incluye algunas, o todas, de las siguientes:

- Debates sobre las diferencias entre la autolesión auto-dañarse y el suicidio- y sus posibles significados para las personas que llamen por estos temas;
- Ejercicios con un grupo pequeño/ grupo grande para enumerar todas las acciones de autolesión y todos los métodos de suicidio en los que los participantes puedan pensar, apostillado por las ideas suplementarias que aporten los formadores si fuera necesario;
- Teatrillo utilizando distintos escenarios, algunos sobre autolesiones, algunos sobre pensamientos suicidas y algunos en los que los interlocutores estén decididos a quitarse la vida. A estas sesiones debería seguirles un debate sobre el tipo de ayuda y apoyo que la línea de asistencia pueda prestar (incluida la derivación a especialistas u otras agencias).

Cualquier tema relacionado con temas de suicidio y autolesiones debería incluir un debate sobre los sentimientos que provoca en los asesores, enfatizando en la necesidad de apoyo.

Emergencias y Conflictos

Visión General

Desafortunadamente, l@s niñ@s y adolescentes pueden verse envueltos en todo tipo de emergencias y desastres- desde desastres que aparecen lentamente, tales como hambrunas o sequías o aquellos que se dan con mucha más rapidez, como inundaciones y terremotos.

L@s niñ@s también pueden verse envueltos en conflictos incluyendo disputas civiles, y verse afectados por lo que sucede a su alrededor (por ejemplo al ser testigo de muertes o heridas graves) y/o verse envueltos en ellos (como por ejemplo si son raptados o forzados a tomar parte en conflictos armados como “niñ@s soldados”).

En algunos casos l@s niñ@ pueden verse involucrados en ambas situaciones- cuando un desastre natural ocurre en una zona de conflicto.

En ambos casos, l@s niñ@ pueden estar expuestos a situaciones difíciles y estresantes, como:

- Muerte de sus padres u otros miembros familiares
- Separación de sus padres, familia e incluso de su comunidad
- Desplazamientos
- Testigos de hechos traumáticos
- Heridas físicas
- Violencia
- Pobreza
- Trastorno de las actividades sociales y escolares
- Tensión y violencia en familia y vida en la comunidad
- Maltrato y explotación

Las reacciones varían según l@s niñ@s, dependiendo de la naturaleza de la emergencia o el conflicto y las circunstancias del niñ@ incluyen habitualmente:

Reacciones físicas típicas: mareos, náuseas, dificultad para conciliar el sueño, pérdida de apetito, sudoración fría aumento del pulso cardíaco.

Reacciones emocionales- psíquicas típicas: miedo y angustia, desconfianza, tristeza, culpabilidad, impotencia y falta de toda sensación (como petrificados).

Reacciones mentales típicas: confusión, desorientación, flashbacks y pesadillas.

Reacciones de comportamiento típicas: depresión, retiro (no querer socializarse con otros), excesivo apego a sus padres, o cuidadores o miembros familiares, ser demasiado responsable por otros, y demasiado sensible / fácilmente irritable- hostil o sentirse fácilmente ofendido.

Cuando trabajemos con niñ@s que se hayan visto envueltos en emergencias y conflictos hay una serie de principios fundamentales que se deben recordar:

- ❖ Dentro de lo posible, proceder al ritmo del niñ@ y dejar que la conversación sea conducida por el niñ@- se ha de tener cuidado con hacer preguntas sobre lo que ha ocurrido, o sobre las experiencias del niñ@ si este es reacio a hablarnos de ello dado que puede “re-traumatizarle”- y salvo que el niñ@ quiera – tratar de centrar la llamada en el presente y el futuro.
- ❖ Dado que l@s niñ@ involucrados en emergencias y conflictos habitualmente se sienten inseguros y fuera de control, ha de tratarse de identificar pequeñas vías mediante las cuales el niñ@ pueda tener algo de control de la situación ya que esto le ayudará a sentirse menos impotente.
- ❖ Explorar temas relativos a la seguridad- ¿cómo pueden l@s niñ@ aumentar su propia seguridad? ¿Se puede derivar a un especialista? ¿Qué más puede hacer la línea de asistencia para ayudar al niñ@?
- ❖ La vida no se detiene para l@s niñ@- puede que llamen por sus propios problemas y no por el conflicto o emergencia. Los asesores deberán asegurarse de que no lleguen a la conclusión de que esta sea la razón por la que llama un niñ@.
- ❖ En situaciones de mucho estrés, tales como cuando se produce un asesoramiento a un niñ@ en circunstancias difíciles, todos los sentidos están alerta. Sin embargo, como los asesores telefónicos únicamente trabajan con sonidos y conversaciones, esto puede hacer que el proceso de asesoramiento que sea aún más estresante. Los asesores necesitarán apoyo extra.
- ❖ La situación puede afectar a los propios asesores- y por consiguiente puede que no operen de manera efectiva. En algunos casos, será necesaria mayor intervención y supervisión de los asesores para dar a los asesores la sensación de que están en un entorno de trabajo seguro.

- ❖ En casos graves puede ser necesario que la línea de asistencia tenga que cerrarse o reubicarse- quizá especialmente cuando haya peligro para la integridad física y la seguridad de los asesores.
- ❖ Cuando haya un alto número de niñ@s desplazados y refugiados, puede resultar apropiado pensar en facilitar asesoramiento en otros idiomas, si es posible.

Ideas para la Formación

Las líneas de asistencia deberían desarrollar talleres que exploren las emergencias y desastres específicos sobre los que es posible que tengan que prestar apoyo a l@s niñ@s. Por ejemplo, en zonas propensas a terremotos, las líneas de asistencia deberán explorar los desastres naturales, mientras que donde existan tensiones ancestrales deberán centrarse específicamente en ayudar a l@s niñ@s involucrados en conflictos.

Dependiendo de la disponibilidad de tiempo, y de las circunstancias de la línea de asistencia en su zona de captación, la formación podría incluir todas o algunas de las siguientes ideas:

- Debatir acerca de las diferencias entre tipos de emergencias y conflictos- y cómo éstos pueden afectar a l@s niñ@s que llaman a la línea de asistencia.
- Teatrillo practicando distintos escenarios, para explorar estrategias particulares que se puedan utilizar al trabajar con niñ@s involucrados en conflictos y emergencias- por ejemplo concentrándose en el presente y el futuro.
- Considerar el tipo de ayuda y apoyo que puede proporcionar la línea de asistencia, junto con la identificación de otras agencias a las que se puedan hacer derivaciones.

Toda formación relativa a conflictos y emergencias deberá incluir siempre cuidadosas consideraciones de los sentimientos para los asesores, especialmente cuando éstos puedan verse afectados. Ello incluye destacar las necesidades extras de ayuda que puedan ser necesarias.

Trata y Explotación

Visión General

L@s niñ@s pueden ser explotados por diferentes razones incluyendo la esclavitud infantil/ trabajo doméstico infantil, pueden verse involucrados en actividades criminales o ser víctimas de explotación sexual comercial (tales como la prostitución infantil y la pornografía infantil). Explotación y trata no siempre van de la mano, si bien están casi siempre

asociadas. No todo niño@ explotado es víctima de trata, si bien todo niño@ víctima de trata es también explotado.

La trata se da cuando se saca a un niño@ del entorno en el que vive o del que procede, y se le lleva a otro lugar con el propósito de que sea explotado. Esto puede ser dentro de las fronteras de un país, por ejemplo de una zona rural más deprimida a zonas urbanas, o también cruzar las fronteras. Habitualmente l@s niño@s y sus familias son engañados o coaccionados para que se les permita ir- por ejemplo con promesas de trabajos o mejores proyecciones de educación, o incluso amenazas y violencia. En raras ocasiones, una familia puede permitir que el niño@ se vaya a cambio de dinero (o cualquier otro tipo de favor, incluyendo la percepción de seguridad), o, por el contrario, l@s niño@s son raptados.

Las redes criminales están a menudo involucradas la trata de personas y niño@s, pudiendo ser extremadamente peligrosas, siendo muy común la utilización de la fuerza física y todo tipo de tratamientos degradantes. Habitualmente, los traficantes confiscan la documentación de estas personas, amenazando a l@s niño@s con informar de ello a la policía o autoridades, amenazando a l@s niño@s de la familia o exigiendo o reclamando que el niño@ debe pagar una gran suma para mantener así más dóciles a l@s niño@s. En caso de que a l@s niño@s se les presentara una oportunidad para huir, estos se sentirán amedrentados, o temerán la reacción en caso de que regresen a su casa. En algunos casos, algunos niño@s pueden creer que la situación de explotación, bien siendo cruda, siempre será mejor que la que tiene en su casa. Esto resulta especialmente cierto en casos de pobreza extrema, y cuando se exige al niño@ que contribuya financieramente, o que deje de ser una carga para la familia.

L@s niño@s y adolescentes pueden ser víctima de la trata de personas por multitud de razones. Pueden acabar siendo obligados a realizar trabajos ilegales o peligrosos, a mendigar o a verse involucrados en tráfico de drogas o donación de órganos. L@s niño@s más pequeños y los bebés pueden resultar víctimas de trata para ser dados en adopciones ilegales. Otra razón muy común por la que l@s niño@s y adolescentes son víctimas de trata de personas es la explotación sexual (incluyendo la prostitución infantil y la pornografía infantil). Incluso cuando estos niño@s y adolescentes han sido víctimas de trata con otra finalidad de explotación laboral infantil terminan por ser también víctimas de explotación sexual consecuencia de la desprotección que sufren y el no poder acudir a nadie en busca de ayuda dentro de sus pobres entornos de trabajo.

L@s niño@s y adolescentes víctimas de la trata de personas pueden sufrir malos tratos físicos y a veces sexuales, en algunos casos de tipo muy extremo. Esto puede dejarles secuelas físicas que pueden desembocar en discapacidades, enfermedades e incluso la muerte. Los problemas de salud mental y emocional son igualmente muy habituales. L@s

niñ@s pueden encontrar difícil el confiar en otros, o pueden tener pesadillas y vivir aterrorizados. Algunas veces, l@s niñ@s harán uso y abuso del alcohol y las drogas como fórmula para sobrellevar todo esto o incluso pueden tener tendencias suicidas.

Encontrar asistencia para l@s niñ@s víctima de la trata de personas puede resultar especialmente complicado en aquellos lugares donde los traficantes son peligrosos y/ o el niñ@ permanece oculto o bajo vigilancia, o cuando el niñ@ necesite ayuda para la repatriación a su país de origen. En aquellos lugares en los que existen vinculaciones culturales y de idioma, puede ser especialmente difícil para los asesores trabajar con niñ@s por teléfono.

En esencia la explotación se da cuando alguien se aprovecha de un niñ@ para sacar su propio beneficio, normalmente suele ser un adulto. Es importante apreciar que aún cuando un niñ@ en apariencia el niñ@ haya consentido con dicha explotación ello será irrelevante dado que habitualmente no están tomando una decisión informada. Sin embargo, sin condonar la explotación ni estar de acuerdo con ella, es importante enfatizar en el conocimiento y perspectiva que el niñ@ tiene de su situación para trabajar de manera efectiva con ellos.

Ideas para la Formación

Dependiendo siempre de la disponibilidad de tiempo y de las circunstancias de la línea de asistencia, la formación podría incluir todas o algunas de estas ideas:

- Debate sobre la trata y la explotación de personas- su significado;
- Trabajos en pequeños grupos considerando las diferentes manifestaciones de la explotación y las causas de la trata de personas (niñ@s);
- Trabajo en pequeños grupos (en parejas) considerando que empuja a que l@s niñ@s se vean atrapados en situaciones de trata y explotación;
- Teatrillo con varios escenarios representando la trata y la explotación (dependiendo de la localización de la línea de asistencia) para identificar estrategias útiles y retos que acometer al trabajar con niñ@s que hayan sufrido la trata de personas y la explotación;
- Exploración de las necesidades de l@s niñ@s víctimas de trata y explotación- incluyendo la forma en la que la línea de asistencia puede ayudarles mejor, y qué pueden hacer otras agencias vinculadas.

Desorden de Estrés Post Traumático (DEPT) y Estrés Agudo

El Desorden de estrés Post Traumático (DEPT) es un problema de salud mental específico que sufren algunas personas (incluidos niñ@s) que hayan experimentado *sucesos*

traumáticos. Sus síntomas pueden incluir problemas para conciliar el sueño, pesadillas, pensamientos intrusivos, depresión y evitar los recuerdos del suceso.

Si bien el DEPT es una condición que necesita la ayuda de un especialista, es importante apreciar que no todo el mundo que haya sufrido un suceso traumático se ve afectado. Numerosos estudios, incluidos aquellos conducidos por la Organización Mundial de la Salud, tienden a demostrar que sólo un porcentaje pequeño de la población afectada desarrolla el desorden. Dicho porcentaje varía ampliamente y parece depender de la naturaleza del suceso traumático. Parece que cuando están involucradas toda la comunidad o población (como en el caso de catástrofes naturales) las cifras son menores que en los casos individuales o de grupos pequeños que sean víctimas (como en casos de malos tratos o accidentes). Sin embargo, lo que se debe recordar es que la mayoría de gente afectada directamente por un suceso traumático experimentará un estrés agudo, pero serán capaces de sobrellevarlo.

Es crucial darse cuenta que las reacciones de @os niñ@s ante un suceso traumático (como shock, petrificación, lloros, dependencia, agresión) son *normales*. Será únicamente cuando dichas reacciones persistan durante varios meses cuando sea indicativo de que existe un mal mayor.

Si bien los asesores deberán siempre estar alerta ante la posibilidad de tener que referir a quien llama a un servicio de ayuda más especializado, puede resultar importante tranquilizar a la gente, tanto niñ@s como sus familias, dado que lo que están sintiendo y pensando es normal. Además algunas personas que llamen pueden sentirse faltos de autoridad si se sugiere que algo está “mal” con ellos y que necesitan ayuda psicológica.

RECURSOS

Dada la naturaleza de los servicios ofrecidos por las líneas de asistencia para niñ@s, las mejores fuentes de información son la Secretaría de CHI, los miembros de la red y las otras líneas de asistencia.

Para más información visitar la página de CHI: www.childhelplineinternational.org

Publicaciones de CHI:

Otras publicaciones de CHI pueden también resultar útiles. En particular:

- *Una Guía para la Práctica de la Participación de los Niños/Niñas en las Líneas de Asistencia para Niños/Niñas (2007)*
- *Guía para la Recaudación de Fondos (2008)*
- *Guía para Responsabilidad y Buen Gobierno (2008)*
- *Desarrollando su propia línea de asistencia para niñ@s- una guía para empezar o ampliar una línea de asistencia para niñ@s (2007)*
- *Manual de formación para líneas de asistencia- una guía de usuario-fácil para asesores de su línea de asistencia para niñ@s (2005)*
Contiene una serie de recursos útiles, especialmente para aquellas líneas de asistencia que facilitan otros servicios, incluido la promoción de solicitud de prestaciones sociales.

Otras Publicaciones y Materiales Relativos a la Formación:

Existen infinidad de publicaciones y materiales relativos a la formación que han sido desarrollados- algunos tratando el tema de la asistencia a l@s niñ@s y otros que se basan en una temática en particular. Las líneas de asistentas necesitarán adaptar estos materiales para que se amolden a las situaciones operativas de las líneas de asistencia, pero sin embargo pueden ser puntos de comienzo.

Sanders P (2007) *Using Counselling Skills on the Telephone & in Computer-Mediated Communication*; PCCS Books
Aunque no haya sido escrito para las líneas de asistencia para niñ@s específicamente, este es uno de los pocos libros que considera como asesorar telefónicamente.

Tolfree D (1996) *Restoring Playfulness – Different Approaches to Assisting Children who are Psychologically Affected by War or Displacement*; Save the Children, Suecia
Aunque fue escrito hace muchos años, y se centra en el trabajo en persona, esta publicación aporta una perspectiva general muy fácilmente legible de las experiencias más importantes de niñ@s en guerras.

ECPAT Europe Law Enforcement Group / ECPAT International (2006) *Combating the Trafficking in Children for Sexual Purposes – A Training Guide*; ECPAT International, Bangkok

Un manual de formación especializado para la policía y trabajadores sociales; esta guía contiene mucha información sobre la trata de menores, así como ejercicios que se pueden adaptar a un curso de formación.

ILO-IPEC (2002) *Specialized Training Manual on Psychosocial Counseling for Trafficked Youth*; ILO-IPEC, Geneva

Se centra especialmente en las aptitudes de asesoramiento para trabajar con adolescentes o menores, esta guía dispone de un número interesante de ejercicios que pueden ser adaptados por las líneas de asistencia para niños o modificados para cubrir las áreas temáticas.

Keeping Children Safe Coalition (2006) *Keeping Children Safe – A ToolKit for Child Protection*; se puede conseguir en www.keepingchildrensafe.org.uk

Y

Save the Children UK, UNICEF Thailand & ECPAT International (2006) *Child Safe Organisations – Training ToolKit*; Save the Children, UK

Ambas publicaciones contienen numerosos recursos para crear organizaciones seguras para los niños- incluyendo ejemplos de políticas y procedimientos de protección de los niños e informes y mecanismos de derivación a especialistas.

Por último, UNICEF dispone de una amplia selección de publicaciones, incluyendo materiales relativos a la formación, que pueden resultar útiles si se adaptan. Una ventaja particular de los materiales de UNICEF es que a menudo son específicos de cada país. Véase www.unicef.org

APÉNDICES

- Apéndice A: Formulario de Confidencialidad
- Apéndice B: Políticas y Procedimientos de la Protección de l@s niñ@s
- Apéndice C: Formulario de Solicitud
- Apéndice D: Cuestiones y Áreas a Explorar en el Reclutamiento
- Apéndice E: Ejercicio en Grupo Durante el Reclutamiento
- Apéndice F: Carta de Petición de Referencias
- Apéndice G: Formulario de Evaluación Anual de Asesores
- Apéndice H: Registro de Casos y Formularios de Recopilación de Datos
- Apéndice I: Política de Gestión de Casos
- Apéndice J: Plantilla de Planificación de Gestión de Casos
- Apéndice K: Carta de Derivación a Especialistas
- Apéndice L: Código de Conducta
- Apéndice M: Glosario de Términos de las Líneas de Asistencia

Por favor, téngase en cuenta

Los apéndices enumerados anteriormente lo hacen por orden de aparición en la guía. Por esta razón pueden no estar ordenados de forma “lógica”. Los apéndices se han incluido como muestra y ejemplo, y se remite a las líneas de asistencia para que los adapten a las circunstancias particulares y contextos de su propia línea de asistencia.

APÉNDICE A

Muestra de Formulario de Confidencialidad- *nótese que este formulario deberá ser adaptado y deberá reflejar la Política de Confidencialidad de la Línea de Asistencia. Esto será especialmente importante cuando existan requisitos legales que tengan que ver con la confidencialidad y los informes ante malos tratos, etc.*

[Nombre de la Línea de Asistencia]	
Declaración General de Confidencialidad: Toda información, incluidos los detalles personales de las personas que llamen, el personal y los voluntarios es estrictamente confidencial y no se revelará a nadie fuera de la línea de asistencia salvo que exista el permiso expreso de la persona en cuestión.	
Excepciones: Si bien se considera imperativa la confidencialidad, se deberán tomar en consideración situaciones en las que l@s niñ@s, que son especialmente vulnerables, corran el riesgo de sufrir un perjuicio importante o ya estén experimentándolo. Esto será ante: <ul style="list-style-type: none">• situaciones de malos tratos• amenazas / intentos de suicidio• amenazas de cometer actos violentos• ejecución o amenazas de cometer actos ilegales En todos estos casos, será necesario quebrantar la confidencialidad para garantizar que se mantenga el derecho de l@s niñ@s a ser protegidos y para garantizar su seguridad y bienestar. La decisión de quebrantar la confidencialidad, siempre para acometer la “Obligación de Proteger” de la línea de asistencia, la realizará [inserte supervisor de asesores/ director/ gerente/ otros- política de la línea]	
Si un niñ@ discute una situación en la que deba aplicarse la “Obligación de Proteger, se deberán discutir los límites de la confidencialidad. Se tendrá en consideración cualquier explicación relativa a los límites de la confidencialidad en relación a las circunstancias del niñ@, considerando sobre todo: <ul style="list-style-type: none">• la edad del niñ@• la capacidad del niñ@, por ejemplo si tiene alguna discapacidad- bien física o mental• naturaleza de la amenaza o perjuicio• capacidad de afrontar y continuar con dicha amenaza, por ejemplo si tiene acceso a medicación o armas• inmediatez del riesgo• entorno• grado de aislamiento• capacidad de protección de adultos accesibles/ contactos con otras agencias	
Además, la confidencialidad depende de la línea de asistencia y no de los asesores de manera individual. Los asesores no harán promesas a l@s niñ@s en relación a guardar información privada.	
<i>He leído y comprendido la Política de Confidencialidad, y accedo a atenerme a sus condiciones.</i>	
<i>Nombre y firma del asesor</i>	<i>Fecha</i>

Ejemplo de Políticas y Procedimientos de Protección de l@s Niñ@s

Nótese que las líneas de asistencia deberían desarrollar tanto políticas como procedimientos para reflejar la naturaleza del trabajo que desarrollan como organización, y el contexto en el que operan.

POLÍTICA

[Línea de asistencia] cree que todo niñ@ tiene derecho a una infancia feliz, que esté libre de malos tratos o explotaciones. Estamos totalmente comprometidos a proteger a l@s niñ@s de toda forma de explotación, violencia, maltrato, desatención (negligencia) tanto desde la organización como de lo que pueda resultar de los contactos con la línea de asistencia.

Para el propósito de la Política de Protección de l@s Niñ@s entenderemos como malos tratos y explotación a niñ@s los siguientes términos (estas son algunas definiciones que no limitan la definición):

Maltratos físicos: que causen daños a l@s niñ@s. Esto incluirá pegarles, sacudirles o zarandearles, tirarles, quemarles o escaldarles, ahogarles, asfixiarles.

Maltratos Psíquicos o Emocionales: El persistente maltrato emocional a un niñ@ para provocar efectos graves y persistentes en el estado emocional del niñ@. Esto puede incluir transmitir a l@s niñ@s que no se les quiere o que son despreciables, o inadecuados; imponer expectativas; miedo continuo. Todo tipo de maltrato a un niñ@ conlleva algún grado de maltrato emocional, aunque se de en aislamiento.

Desatención (negligencia): La falta persistente y continua a la hora de cubrir la necesidades físicas y psicológicas básicas de un niñ@ la que posiblemente pueda dañar seriamente el desarrollo cognitivo o físico del niñ@.

Abusos Sexuales: involucrar o embaucar, incitar a un niñ@ a participar en actividades sexuales, ya tenga o no conciencia el niñ@ de lo que está ocurriendo. Estas actividades incluirán contacto físico, incluso penetraciones (por ejemplo violaciones) o actos que no tengan porque ser penetraciones. Pueden incluir actividades sin contacto físico, como involucrar a l@s niñ@s a que miren o en la producción de material pornográfico o a visionar actividades sexuales, o fomentar que l@s niñ@s se comporten de manera sexualmente inapropiada.

Asociado a los malos tratos y la explotación suele venir la discriminación: lo que implica la predilección o los prejuicios a favor, o en contra, de un niñ@ o grupo de niñ@s.

L@s niñ@s pueden estar potencialmente sujetos a la explotación y abusos en sus familias, comunidades, instituciones, organizaciones, lugares privados, lugares públicos así como diferentes circunstancias y distintos tipos de gente, incluidas aquellas relacionadas con las líneas de asistencia para niñ@s. Para acometer esto, se ha desarrollado una Política de Protección del Niñ@.

OBJETIVOS:

Esta política se desarrolla para garantizar los estándares más altos de ética-práctica profesional y personal para que no se haga daño a ningún niñ@ que se ponga en contacto

con la gente asociada a la línea de asistencia, tanto dentro como fuera del entorno de trabajo.

La política tiene que ver con la protección de l@s niñ@s tal y como se define en la Convención de los Derechos del Niño de Naciones Unidas (toda persona menor de 18 años).

Específicamente la Política de Protección del Niñ@ pretende proteger a l@s niñ@s prohibiendo:

- pegarles, agredirles físicamente o maltratar físicamente a l@s niñ@s;
- cualquier tipo de relación con niñ@s que pueda ser de explotación, maltrato o pueda exponer al niñ@ a riesgo de maltrato;
- emplear a niñ@s contraviniendo las Convenciones OIT 138 y 182;
- poner a l@s niñ@s en situaciones perjudiciales o potencialmente perjudiciales o dañinas.

El fundamento de la Política de Protección de l@s niñ@s es el compromiso por conservar y mantener los derechos de l@s niñ@s, la participación infantil y el empoderamiento.

ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACIÓN

Generar la Concienciación

Para la implementación efectiva de la Política, ésta necesita ser comprendida por todas las personas que trabajan en la línea de asistencia. Se hará tomar concienciación de la Política de Protección de l@s niñ@s a toda persona asociada con la línea por medio de la formación, iniciación e instrucción.

Prevención

La protección de los derechos de l@s niñ@s se verá salvaguardada en todo momento por medio de prácticas de gestión adecuadas, que incluirán, sin verse limitadas a políticas de procedimientos para el reclutamiento de personal, valoraciones de riesgo y planes de gestión junto con el desarrollo de otras políticas tales como las de confidencialidad, que garanticen que l@s niñ@s están protegidos.

Informaciones

Habrán claras directrices y pasos sobre la información de incidencias que violen las políticas y los procedimientos, y cuando existan preocupaciones sobre la protección de l@s niñ@s, existirán claras normas para garantizar que se tomen las acciones de remedio adecuadas.

Respuestas

La línea de asistencia se toma en serio toda inquietud y problema y apoyará al niñ@, personal o adulto que tenga dicha preocupación o que sea el sujeto de las preocupaciones. Esto incluirá actuar de manera efectiva al instigar o cooperar en la investigación posterior. Todas las respuestas se basarán en el principio de “mayor beneficio para el niñ@”. Se espera que todos aquellos asociados con la línea de asistencia informen sobre alguna preocupación o problema.

Acción Disciplinaria

No cumplir con la Política de Protección de l@s niñ@s se tomará muy en serio, pudiendo conllevar una investigación meticulosa y las derivaciones de casos a la policía y/o servicios sociales si se hubieran violado las leyes nacionales o internacionales de los derechos del niñ@.

Control

Los procedimientos elaborados para implementar o mejorar la política estarán sujetos a periódica revisión y evaluación de su efectividad y serán modificados si fuera necesario.

PROCEDIMIENTOS

Existen cierto número de políticas que tienen que ver con la protección de l@s niñ@s, de las que surgen de prácticas de trabajo específicas. A continuación figura un resumen de los procedimientos más importantes que tienen estrecha relación con la protección de los derechos de l@s niñ@s.

Toda excepción a los procedimientos destacada más adelante, o donde haya ambigüedad u omisión se discutirá con [¿la Dirección?].

Reclutamiento, Empleo y Voluntariado

- i) Todas las entrevistas de trabajo contendrán una pregunta relativa al historial previo de los candidatos y su idoneidad para trabajar con niñ@s.
- ii) Todos los nombramientos estarán sujetos a tres referencias satisfactorias de empleadores/ instituciones educativas previas. No se aceptarán recomendaciones de amigos personales ni de familiares.
- iii) Todo el personal y los voluntarios deberán facilitar un certificado policial y pasar un control penal (incluido un control de registros de infracción sexual).
- iv) Todo el personal y voluntarios deberá firmar el Código de Conducta y la Declaración de Confidencialidad antes de comenzar a trabajar.

Educación y Formación

- i) La formación relativa a la Protección de l@s niñ@s, incluidas las campañas de concienciación y los sistemas de informes, se facilitará como parte inicial de la formación en la línea de asistencia.
- ii) Todo el personal y los voluntarios dispondrán de todos los procedimientos y políticas relativas a la protección de l@s niñ@s por escrito.
- iii) La línea de asistencia compartirá sus procedimientos y políticas con otras organizaciones e individuos con los que trabaje, o con cualquiera que solicite una copia.

Código de Conducta del Profesional

- i) Todo el personal y voluntarios estará en la obligación de cumplir con las condiciones dispuestas en el Código de Conducta.

- ii) Los asesores de la línea de asistencia no podrán trabajar por su cuenta (por ejemplo sin supervisión) con un niño@ salvo que se les autorice a ello.
- iii) Cuando se visiten refugios u otros servicios, el personal y voluntarios deberán negarse a que se les deje solos con niños@s.
- iv) Para cualquier contacto o visita cara a cara que puedan realizar niños@s a la línea de asistencia, se les dispensará supervisión apropiada por adultos - de acuerdo con la edad de los niños@s y su grado de desarrollo.
- v) Cualquier incumplimiento del Código de Conducta, o cualquier comportamiento que entre en conflicto con las provisiones de la Política de Protección de los niños@s será causa justificada de investigación y posible suspensión o cese del trabajo.
- vi) La línea de asistencia cooperará al 100% de sus posibilidades en cualquier investigación por parte de la autoridad competente (como pueda ser la policía) en lo que se refiera a cualquier acusación de maltrato o delito criminal que algún niño@ pudiera realizar de algún miembro del personal.

Mecanismos para la Creación de Informes (para Asuntos y Casos) y Derivaciones a Especialistas

- i) Toda preocupación o inquietud se comentará a los supervisores en primer lugar, o en defecto a la dirección.
- ii) Toda aquella persona que trabaje en una línea de asistencia tendrá la responsabilidad de notificar las preocupaciones o inquietudes que pueda tener acerca de la seguridad y bienestar de cualquier niño@ o sobre el comportamiento preocupante de algún adulto, sin importar cómo conozcan a la persona en cuestión.
- iii) No se tomarán represalias o acciones de castigo, o se permitirán que se tomen, contra cualquier persona que de buena fe avise de una inquietud respecto a la protección de niños@s.
- iv) Cuando se estime necesario de acuerdo con la Política de Confidencialidad, se realizarán derivaciones a especialistas en las agencias de protección e investigación más importantes. Se deberá disponer de un directorio actualizado de agencias especializadas que puedan recibir derivaciones. Se necesitará autorización de la fuente de información antes de pasar sus datos de contacto (salvo que sean ellos los autores), salvo que sea una situación de vida o muerte, y no pasar dichos datos pudiera resultar contraproducente para el bienestar del niño@.
- v) Se llevará registro sobre las derivaciones a especialistas y preocupaciones o inquietudes relativas a la protección de los niños@s.
- vi) Si se tomara alguna medida contra algún miembro del personal o voluntario se anotará en su legajo personal confidencial, y se revelará en caso de que se busquen referencias.

Procedimientos de Información y Derivación a Especialistas (referir)

- i) Toda preocupación o inquietud relativa a la protección de los niños@s se comunicará al supervisor o al director.
- ii) En ausencia de la persona que tenga la autoridad necesaria para decidir, si algún niño@ se encontrara en situación de riesgo por su vida, el asesor estará en

disposición de tomar la decisión que fuera necesaria para proteger al niñ@ del peligro inminente. Cualquier decisión tomada o acción emprendida se comunicará lo antes posible al supervisor.

APÉNDICE C

SOLICITUD para ASESOR DE LÍNEA DE ASISTENCIA

Le agradecemos su interés por convertirse en asesor de la Línea de asistencia. Para ayudarnos a valorar su solicitud, rellene por favor el siguiente formulario.

El formulario se entregará a XXXXXXXXXXXXXXX

NOMBRE COMPLETO:
Algún nombre previo:
DIRECCIÓN:
TELÉFONO:

EMAIL:	
FECHA DE NACIMIENTO:	LUGAR DE NACIMIENTO:

SI TRABAJA EN LA ACUALIDAD INDIQUE SU CARGO:

TÍTULOS (Educación superior/ grado más alto conseguido)	Fecha de la obtención:
Nombre :	

¿POR QUÉ ESTÁ INTERESADO EN CONVERTIRSE EN ASESOR DE UNA LÍNEA DE ASISTENCIA?
--

¿QUÉ APTITUDES, CUALIDADES O EXPERIENCIA MÁS SIGNIFICATIVAS TIENE?

--

¿QUÉ DIFICULTADES Y ASUNTOS CREE QUE TIENE QUE AFRONTAR PARTICULARMENTE LOS NIÑ@S Y ADOLESCENTES?

Todo el personal empleado así como los voluntarios pasa un control de seguridad. Por favor comente cualquier información relevante.

¿Ha sido imputado criminalmente en ALGÚN país? SI / NO

Por favor, de los detalles en una página aparte

¿Hay alguna consideración que excluiría de la presente solicitud?

REFERENCIAS: Por favor facilítenos los nombres y contactos telefónicos de dos personas que puedan hablar de su idoneidad para este puesto (no deben ser miembros familiares).

1. Nombre:		Dirección y Teléfono:	
2. Nombre:		Dirección y Teléfono:	

DECLARACIÓN: quien realiza la solicitud deberá leer cuidadosamente y firmar
Autorizo a la línea de asistencia a obtener toda información necesaria de cualquier persona en relación a mi idoneidad para el trabajo y eximo a dicha persona de la responsabilidad de toda queja que pueda surgir por haber suministrado dicha información. Declaro además que las afirmaciones realizadas por mi persona en esta solicitud son ciertas, completas y correctas. Asumo que una respuesta falsa o engañosa a cualquier pregunta de esta solicitud se considerará como falta de ética profesional y puede establecer los criterios para mi desestimación.

FIRMA:

FECHA:

En aras de facilitar el reclutamiento de personal, ¿cómo se enteró de la existencia de este puesto? _____

APÉNDICE D

Entrevista Inicial: Preguntas y Áreas que se Deben Explorar

Se debe incluir:

1. ¿Qué es lo que le interesa al candidato de convertirse en asesor?
2. ¿Por qué ahora? ¿Cuál es su situación actual y cambios recientes en su vida?
3. ¿Cuales cree que son (a su entender) los temas que afrontan l@s niñ@s y adolescentes de hoy en día?
4. Experiencias personales de la infancia. ¿En qué medida cree el candidato que estas experiencias le pueden ayudar / dificultar en su trabajo con niñ@s en la línea de asistencia?
5. ¿Qué aptitudes cree el candidato que tiene que le haga valedor del trabajo como asesor telefónico?
6. Si fuera en un puesto como voluntario, ¿cómo cree que candidato que podría manejar el trabajo en la línea en relación a otros compromisos? ¿Ha hablado con su familia sobre su solicitud?
7. Aunque se hagan controles y se consigan referencias, ¿existe alguna razón por la que se pudiera considerar que no es idóneo para trabajar con niñ@s y gente joven?

Nota: los entrevistadores deberían confirmar que los candidatos sean conscientes del compromiso necesario, y esbozar el proceso de reclutamiento y formación. Asumiendo que el candidato siga interesado en continuar con la solicitud los entrevistadores deberán explicar cuáles serán los pasos siguientes (por ejemplo, cómo y cuando se tomarán las decisiones sobre la solicitud).

Muestra de Ejercicio en Grupo Durante el Reclutamiento

Este ejercicio durará como máximo unos 30 minutos, aunque pueda durar menos.

Los candidatos se sentarán en un círculo, junto con un asesor experimentado / supervisor actuando como mediador. Otro asesor experimentado / supervisor actuará de observador.

Se deberá proporcionar a los candidatos un tema sobre el que discutir, por ejemplo:

- L@s niñ@s de hoy en día tienen demasiados derechos
- Abuso sexual

El tema se escogerá teniendo en cuenta el contexto en el que trabaje la línea de asistencia. ¡Trate de escoger algo que cree controversia!

Se pedirá a los candidatos que debatan sobre el tema como en grupo. El mediador presentará el ejercicio, pero no participará de él salvo para dar lugar a debate.

Una vez finalice el ejercicio, el observador y el mediador hablarán brevemente de cada candidato, considerando:

- Hasta que punto participó del debate;
- Forma y estilo de interactuar con el resto- por ejemplo, valorarán si escuchaba o hablaba por encima de los demás. ¿Se enfadaba si el resto no estaban de acuerdo en algo?
- Si el candidato comentó algo preocupante / expresó alguna actitud preocupante que pudiera necesitar mayor exploración durante la entrevista.

Se proporcionarán las impresiones a los entrevistadores para ayudarles en la toma de decisiones.

Carta de Petición de Referencias

Estimado XXXXXXXX:

XXXXXX se ha presentado como candidato para cubrir el puesto de (inserte el puesto- por ejemplo asesor voluntario) en (inserte el nombre de la línea de asistencia), y ha facilitado su nombre como referencia.

(Introduzca una breve descripción del trabajo y objetivos de la línea de asistencia).

Estaríamos muy agradecidos si usted pudiera dar su opinión sobre la idoneidad de XXXXX como asesor telefónico. Dado que el trabajo de la línea de asistencia conlleva tener contacto con niñ@s y adolescentes, le agradecemos si pudiera indicarnos alguna inquietud relativa a la idoneidad de XXXXXXXX para trabajar con gente menor de 18 años.

Si hay algo que no le resultara claro, o si quisiera hablar con nosotros en privado en lo que se refiere al candidato, o en referencia a esta petición de referencias, por favor no dude en contactarse con nosotros (inserte el nombre y datos de la persona de contacto).

Muchas gracias por su consideración,

Atentamente,

Nótese que esta es una carta muy sencilla y básica- algunas líneas de asistencia preferirán enviar criterios de selección relativos a la tarea de asesor de línea de asistencia y / o un formulario con preguntas detalladas más específicas para su revisión.

APÉNDICE G

Formulario de Evaluación anual (Revisión) de Asesores

Asesor:			
Supervisor:		Evaluación con (si distinto del supervisor):	Fecha de la evaluación
<i>Nótese que antes de hablar, tanto el asesor como el supervisor deberán valorar el rendimiento del asesor en cada área, 0 siendo insatisfactorio y 5 muy satisfactorio</i>			
Área	Puntuación del asesor	Puntuación del supervisor	Comentarios
Recopilación de datos y mantenimiento de registros			
Establecimiento de la comunicación/ Relación con quienes llamen			
Exploración de sentimientos y significados			
Forma de afrontar el desafío			
Clarificar y centrar			
Facilitar información			
Formación de objetivos y Planificación de Acciones			
Cierre / finalización			
Intervención ante crisis			
Trabajo con los supervisores al realizar derivaciones a especialistas			
Comprensión y aplicación de las políticas/ procedimientos			
¿Qué es lo que el asesor encuentra más gratificante/ le gusta más de trabajar en la línea de asistencia para niñ@s?			

Por el contrario, ¿qué es lo que al asesor le gusta menos/ encuentra menos gratificante?	
Comentarios del asesor sobre el apoyo y la supervisión:	
Áreas de interés particular:	
Áreas con mayor necesidad de desarrollo / aprendizaje en el futuro:	
Otros comentarios:	
Comentarios del Supervisor (si no lleva la evaluación) o la dirección:	
Firma del asesor:	Firma del evaluador:

Formularios de Registro de Datos y Casos

HOJA DE REGISTRO DE LLAMADAS

Este Apéndice contiene dos formularios:

1. Hoja de Registro de Llamadas – un resumen de todas las llamadas recibidas
2. Hoja de Registro de Casos – para contactos sustanciales con personas que llamen

HOJA DE REGISTRO DE CASOS

FECHA:	HORA	NÚMERO DE CASO:	
ASESOR:		SUPERVISOR:	
NOMBRE DE QUIEN LLAMA: <i>En algunos países, la palabra apellido o nombre de familia se utiliza en lugar del nombre propio- Este punto debe aclararse con quien llame.</i>		GÉNERO: Masculino / Femenino / Desconocido (nota: <i>los asesores podrán notar si se adivina el género</i>)	
		EDAD / FECHA DE NACIMIENTO:	
LENGUAS QUE SE HABLAN:	ETNIA:	NACIONALIDAD:	
<i>Toda esta información es de gran ayuda para controlar la accesibilidad a l@s niñ@s. Además las líneas de asistencia reciben llamadas relativas a niñ@s de migraciones de población. Esta información puede obtenerse fácilmente o no, pero si se dispone de ella se debe registrar.</i>			
DATOS DE CONTACTO DE LA PERSONA QUE LLAMA:		SI LLAMARA UNA TERCERA PERSONA, DATOS DEL NIÑ@ (NOMBRE, EDAD, DIRECCIÓN, ETC.):	
Números de teléfono:			
Dirección:			
Localización actual del niñ@ en cuestión:			
¿CON QUIÉN RESIDE EL NIÑ@?:		COMPOSICION FAMILIAR:	
<input type="checkbox"/> Familia (miembros familiares): <input type="checkbox"/> Familia política (quien): <input type="checkbox"/> Vive sólo <input type="checkbox"/> Vive con amigos (quienes): <input type="checkbox"/> En la calle: <input type="checkbox"/> En refugio/ casa de acogida (nombre): <input type="checkbox"/> Otro (estado): <input type="checkbox"/> Desconocido		EDUCACIÓN: <input type="checkbox"/> No va al colegio(no puede escoger si ir) <input type="checkbox"/> No va al colegio (expulsado/ excluido) <input type="checkbox"/> Atiende a clases no-formales <input type="checkbox"/> Atiende a un colegio oficial (nombre del colegio): <input type="checkbox"/> Ha terminado el colegio (nombre del colegio): <input type="checkbox"/> No ha ido nunca al colegio	
Circunstancias/ Situación del niñ@ en cuestión [márquese/comentario]:			
<input type="checkbox"/> Niñ@ de la calle <input type="checkbox"/> Niñ@ trabajador <input type="checkbox"/> En conflicto con la Ley		<input type="checkbox"/> Discapacitado (físico/ auditiva/visual/ aprendizaje lento) <input type="checkbox"/> Uso de drogas/ alcohol <input type="checkbox"/> Dificultades familiares(separación, migración, fallecimiento, pobreza) <input type="checkbox"/> Otras	
<input type="checkbox"/> Asuntos de salud mental <input type="checkbox"/> VIH/ SIDA (infectado/ afectado) <input type="checkbox"/> Afectado por conflictos o catástrofes <input type="checkbox"/> Maltratos(físicos/sexuales/emocionales) <input type="checkbox"/> Huido, abandonado, desaparecido			

RAZÓN PARA CONTACTAR CON LA LÍNEA [MÁRQUESE]: (Nótese que este es el listado total de los códigos de CHI –serán las propias líneas de asistencia quienes se ajusten convenientemente)

Maltratos y violencia

- _ Física
- _ Sexual
- _ Emocional- psíquica
- _ Desatención- negligencia
- _ Testigo de actos violentos
- _ Bullying-intimidación
- _ Niñ@s en conflictos armados
- _ Sin especificar / otras

Necesidades básicas de los sin techo / huidos

- _ Búsqueda de amparo / refugio
- _ Niñ@s desaparecidos
- _ Niñ@s que llaman pidiendo comida
- _ Repatriación
- _ Oportunidades laborales
- _ Fallecimiento de niñ@ en la calle
- _ Abandono
- _ Orfandad
- _ Ayuda financiera y de recursos

Problemas escolares

- _ Problemas con profesores
- _ Problemas relacionados con otros adultos
- _ Problemas académicos
- _ Ansiedad por los resultados
- _ Deberes
- _ Expulsiones del colegio

Asuntos legales

- _ Asesoramiento e información
- _ Necesidad de tener representación legal
- _ Niñ@ Testigo
- _ Registro de Nacimiento
- _ Conflicto de la Ley respecto de los derechos del niñ@
- _ Niñ@s en conflicto con la ley
- _ Matrimonio entre niñ@s

Información solicitada

- _ Sobre la línea de asistencia
- _ Sobre asuntos relacionados con niñ@s / derechos de los niñ@s

Explotación Comercial

- _ Mano de obra infantil/ Esclavitud
- _ Trabajo infantil doméstico
- _ Explotación sexual infantil
- _ Trata de niñ@s
- _ Otro tipo de esclavitud o trabajo
- _ Secuestro
- _ Niñ@s usados para mendicidad
- _ Niñ@s usados para actividades delictivas

Uso y abuso de sustancias por parte de los niñ@s

- _ Información sobre sustancias / mala utilización
- _ Adicción
- _ Sin especificar y otras

Sexualidad / Hechos de la vida

- _ Información
- _ Embarazo
- _ Identidad sexual
- _ ETSs
- _ Contracepción/ Anticoncepción
- _ Masturbación
- _ Fantasías sexuales
- _ Otras

VIH / SIDA

- _ Pérdida/ trauma
- _ Padres(o familiares) con VIH/ SIDA
- _ Niñ@s conviviendo con el VIH/ SIDA
- _ Dado en adopción/ Huérfanos por causa del VIH/ SIDA
- _ Información sobre el VIH/ SIDA

Salud Física

- _ Acceso a seguros de salud
- _ Preocupaciones sobre enfermedades
- _ Hospitalización
- _ Sin especificar y otras

Psico-social, salud mental

- _ Aburrimiento
- _ Apariencia física/ corporal
- _ Soledad
- _ Falta de confianza
- _ Trastornos alimenticios
- _ Miedo y ansiedad
- _ Depresión
- _ Identidad y propósito de vida
- _ Fobias y obsesiones
- _ Autolesiones
- _ Suicidio
- _ Sin especificar y otros

Relaciones de pares

- _ Problemas con amigos
- _ Relaciones de pareja
- _ Otras

Relaciones familiares

- _ Padres separados/ divorciados/ padres en conflicto
- _ Custodia de los niñ@s y acceso a ella
- _ Mantenimiento y ayuda para l@s niñ@s
- _ Relaciones padres/niñ@s
- _ Relaciones fraternales
- _ Nuevas familias/ mezcla de familias
- _ Pérdidas
- _ Asuntos de adopción
- _ Padres con adiciones y/ o salud mental

Discriminación

- _ Racista
- _ Relacionada con la inmigración
- _ Laboral
- _ Acceso a la educación
- _ Salud mental o física
- _ Otras

- _ Agradecimientos por la asistencia
- _ Sin especificar y otras

RESUMEN DE LA LLAMADA (cuando sea posible se tratará de registrar lo dicho por el niñ@ al pie de la letra):

IMPRESIONES DEL ASESOR REFERENTES A LA LLAMADA:

ACCIÓN EMPRENDIDA / PLAN ACORDADO:

SEGUIMIENTO:

Política de Gestión de Casos- Ejemplo

Declaración sobre la Política:

La gestión de los casos facilita una estructura que faculta a los asesores poder ofrecer asesoramiento a cada cliente de manera planificada y decidida.

Procedimiento:

¿Qué es la Gestión de Casos?

La Gestión de casos es una respuesta planificada a clientes habituales.

Un cliente habitual es alguien con quien la línea de asistencia trabaja de manera continua. El cliente puede comprometerse en un “chat” o puede estar comprometido en temas más profundos. La gestión de casos de clientes habituales suele incluir desde trabajo con asesores individuales hasta gestiones coordinadas más complejas donde estén involucrados varios asesores.

Un cliente habitual es

- Un cliente que llama frecuentemente (por ejemplo de cuatro a seis veces a la semana);
- Un cliente que haya llamado semanalmente durante más de seis semanas.

Además de los clientes habituales establecidos, se puede utilizar un enfoque de gestión de casos previo igualmente en los casos de:

- Una exposición de un cliente en su primera o segunda llamada que sea compleja y el asesor tenga amplias expectativas de volver a recibir el contacto durante un período largo;
- Cuando un cliente expresa un deseo de comprometerse a trabajar de manera continua.

Proceso:

El asesor conversará con el cliente el enfoque de la gestión del caso, y tratará de ver la perspectiva del cliente.

Se celebrará una reunión en la que intervengan los asesores que hayan conversado con el cliente, y un [supervisor/ director]. En esa reunión se elaborará un plan detallado de atención por escrito para dicho cliente, identificando cual es la mejor forma en que la línea de asistencia puede trabajar con el cliente.

Se informará al cliente de las conclusiones y resultados de la reunión de gestión de casos.

Los planes de casos se revisarán (cómo mínimo) cada tres meses.

APÉNDICE J

Plantilla de Planificación de Gestión de Casos

CLIENTE:		Nº de Identificación del caso	
DATOS DE CONTACTO DEL CLIENTE:		EDAD (fecha de nacimiento):	
Signos distintivos de las llamadas (p.e. frases habituales, nombres, palabras que utilice, historias contadas):			
Nombre del asesor habitual (si lo hubiere):			
FRECUENCIA DE LAS LLAMADAS:		LLAMA DESDE (FECHAS):	
OTRAS AGENCIAS INVOLUCRADAS:			
NOMBRE	PUESTO	AGENCIA (nombre completo, contactos)	AUTORIZACIÓN PARA CONTACTAR
EXPOSICIÓN DEL CLIENTE / RESUMEN DE LA HISTORIA:			
HISTORIAL DEL CONTACTO CON LA LÍNEA DE ASISTENCIA/ NATURALEZA Y PATRÓN DE LAS LLAMADAS:			

CAMBIOS/ AVANCES DESDE LA ÚLTIMA PLANIFICACIÓN DEL CASO:	
OBJETIVOS DEL CLIENTE (si se conocen):	
OBJETIVOS DE LA LÍNEA DE ASISTENCIA AL TRABAJAR CON ESTE CLIENTE:	
¿CÓMO PODRÍAMOS AYUDAR MÁS / TRABAJAR MEJOR CON ESTE CLIENTE? (P.E. “la planificación”):	
FACTORES DE RIESGO / CONTINGENCIAS SI LA PLANIFICACIÓN FRACASA:	
FECHA DE RENOVACIÓN:	
Personal que ha desarrollado esta planificación:	Planificación acordada por
Fecha de la planificación	

Carta de Derivación a Especialistas

A: (Nombre de la organización a la que se hace la derivación)

Estimado

Referencia: Insertar el nombre del niño/a, su dirección y fecha de nacimiento.

Sirva la presente para confirmar nuestra derivación a ustedes del joven indicado arriba, realizada (por teléfono / en persona) el día (fecha y hora) por (inserte el nombre de quien realizó la derivación).

Este joven se puso en contacto con la línea de asistencia el día (fecha). (Introduzca un breve resumen de la situación del joven y sus asuntos).

Como hablamos, les estaríamos muy agradecidos por la asistencia que puedan prestar a este niño / joven por medio de (introduzca la acción acordada por / petición de organización).

Les agradeceríamos enormemente que nos confirmaran la recepción de la presente, y nos hicieran saber que acción han emprendido en caso de realizar alguna.

Si tiene alguna pregunta relativa a nuestra derivación, o necesitan alguna información más, por favor no duden en ponerse en contacto con nosotros en (introduzca el nombre y datos de contacto).

Muchas gracias por su ayuda.

Atentamente,

Muestra de Código de Conducta

[Nombre de la Línea de asistencia] reconoce que como una organización para niñ@s tiene la responsabilidad moral y legal para garantizar que l@s niñ@s estén seguros cuando se encuentren bajo el amparo de la organización- tanto directa como indirectamente.

Estamos comprometidos a definir y conservar los estándares más altos de comportamiento en todo momento, tanto dentro como fuera del entorno de trabajo. Esto se aplica por igual tanto a l@s niñ@s como a los adultos con los que trabajemos, otras organizaciones y colegas.

Asimismo, reconocemos que muchas de aquellas personas que contactan a la línea de asistencia pertenecen a grupos vulnerables marginales, viven o han vivido en circunstancias difíciles, y/o están en peligro, y que, todo aquel que trabaja en la línea de asistencia está en una posición de responsabilidad, confianza, confidencia y autorizada.

Con este fin, la declaración que aparece a continuación se aplicará sin excepción a todas aquellas personas que trabajen en la línea de asistencia, perciban o no salario, e independientemente de la posición que tengan dentro de la organización.

Los abajo firmantes acuerdan por la presente:

- Abstenerse de realizar toda forma de conducta ilegal, sin menoscabo de la jurisdicción o del delito;
- Cumplir con todas las políticas y procedimientos de la línea de asistencia, en concreto con aquello que tenga que ver con la protección y confidencialidad referente a l@s niñ@s;
- Abstenerse de adquirir o comprar cualquier servicio sexual, sin importar la legitimidad del intercambio con cualquier persona menor de 18 años;
- No mantener relaciones fuera de la línea de asistencia con cualquier niñ@ o adulto que se ponga en contacto con la línea de asistencia. Cuando resulte evidente que hay una relación pre-existente con una persona que llame a la línea, se deberá trasladar inmediatamente al conocimiento del [supervisor/ director];
- Revelar todo conflicto de intereses, tanto si surgen de otras relaciones como intereses empresariales;
- A trabajar y comportarse de forma profesional, cortés y respetuosa en todo momento con l@s niñ@s y adultos que llamen a la línea, colegas, socios profesionales y el público en general.

Acepto que no cumplir con lo arriba indicado será considerado como una falta grave. Ello supondrá una meticulosa investigación y la derivación de casos a la policía y/o los servicios sociales si se contraviniera alguna Ley.

Firma:

Fecha:

APÉNDICE M

Glosario de Términos relativos a las Líneas de Asistencia

Nótese que el presente material ha sido reproducido del “Glosario de Términos relativos a Líneas de Asistencia” de Child Helpline International (Quinta edición, marzo de 2009).

LIBRO DE BOLSILLO DE TÉRMINOS DE LA LÍNEA DE ASISTENCIA (Manual de Bolsillo de Definiciones)

Cobertura: El área geográfica donde existen servicios disponibles. Por ejemplo; (local, regional y nacional)

Local: El número es accesible únicamente en una zona del país.

Multi-local: El número es accesible en varias ciudades del país.

Regional: El número es accesible para un/a niñ@ en dos o más regiones, siempre que haya acceso a las telecomunicaciones, pero no en todo el país.

Nacional: El número es accesible para todos l@s niñ@s del país, siempre que haya acceso a las telecomunicaciones.

Presupuesto: Un análisis detallado del costo total de la línea de asistencia que puede ser utilizado para estimar la cantidad de dinero que se necesitará para que la línea de asistencia funcione el próximo año. Incluye el desglose del costo de cada tipo de actividad.

Niñ@: Un ser humano menor de 18 años, a menos que las leyes nacionales reconozcan una edad más temprana para la mayoría de edad. Artículo 1, Convención de los Derechos del Niño.

Línea de Asistencia para niños, niñas y adolescentes: Servicios de telecomunicaciones (incluyendo la Web), para o en nombre de l@s niñ@s que facilitan, intervención de servicios directos: asesoramiento, referencias, escuchar de forma activa)

Protección del Niño@: Obligación legal del estado de promulgar y hacer cumplir las leyes que protegen a l@s niño@s ante la violencia, explotación, abuso y negligencia.

Participación del Niño@: Implica fomentar y permitir que se conozca la visión de l@s niño@s sobre asuntos que les afectan, y estructurar servicios en relación a sus sugerencias.

Confidencialidad) Un sistema que garantiza que se mantendrán la privacidad del usuario y la identificación de la información.

Contacto: Aquella comunicación iniciada por un/a niño@ o adulto en su representación en la que existe un compromiso o vínculo, y en la que la línea de asistencia conoce, o es capaz de conseguir saber, por ejemplo, la edad del niño@, el género y/o la razón de la llamada. En ello se incluye cualquier tipo de forma de comunicación, desde teléfono, correo electrónico o correo convencional. El contacto puede incluir líneas de asistencia iniciadas, pero no asambleas escolares u otros tipos de asambleas

Seguimiento de los Contactos: Espacio de tiempo en el que se reciben las llamadas y se gravan con el propósito de registro para la línea de asistencia.

Teléfono: Es una línea de asistencia infantil donde l@s niño@s y/o adultos pueden obtener un servicio por vía telefónica.

- **SMS/ Mensajes de Texto:** Un servicio de las líneas de asistencia infantiles mediante el cual tanto niño@s como adultos pueden enviar sus preguntas a la línea de asistencia vía mensaje de teléfono (SMS)/ mensaje escrito, y recibir igualmente una respuesta a las mismas.
- **Fax:** un servicio de la línea de asistencia que permite a l@s niño@s enviar preguntas vía fax.

A través de Internet: Un servicio de la línea de asistencia que proporciona un espacio en la Web en el que tanto niño@s como adultos puedan acceder a información y asistencia de la propia línea de asistencia y de otros servicios.

- **E-mail (correo electrónico):** Un servicio de la línea de asistencia que permite a l@s niño@s enviar preguntas a la línea de asistencia vía correo electrónico.
- **Publicado en una Página Web:** Un servicio de la línea de asistencia que permite tanto a niño@s como a adultos publicar sus preguntas y preocupaciones en la página Web, y donde un representante de la línea de asistencia responde virtualmente a las preguntas allí planteadas, lo que faculta a los visitantes a leerlas.
- **Chat:** Un servicio virtual de la línea de asistencia mediante el cual l@s niño@s pueden hablar unos con otros y/o con los consejeros de la línea de asistencia en tiempo real sobre sus preocupaciones.
- **Biblioteca:** Un espacio en la Web donde l@s niño@s pueden obtener información sobre temas y preocupaciones que tienen que ver con l@s niño@s.

En persona: Toda comunicación que sea en persona, cara a cara.

Prestación de Asistencia en Base a la Difusión: Un método de asesoramiento basado en desplazarse a la localización del niño/a y facilitar asesoramiento allí donde esté.

- **Visitas Sin Cita Previa/ Prestación en Persona:** Un servicio de la línea de asistencia donde los clientes se puedan reunir in situ con un representante de la línea de asistencia en la línea de asistencia.

Buzones de Correo: Un servicio de la línea de asistencia mediante el cual tanto niñ@s como adultos pueden preguntar o mostrar sus preocupaciones vía correo convencional.

Otro: Cualquier otro medio por el que las líneas de asistencia pueda llegar a l@s niñ@s.

Total: El número total de contactos con niñ@s o adultos.

Convención de los Derechos del Niño: La CRC (Convención de los Derechos del Niño) es un tratado internacional que estipula cuales son los derechos humanos del niñ@, definidos como cualquier persona hasta la edad de 18 años. En 41 artículos fundamentales, establece dentro del marco del derecho internacional, que los países que lo hayan ratificado deberán asegurar que tod@ niñ@, sin discriminación alguna, se pueda beneficiar de las especiales medidas de protección y asistencia creadas; disponga de acceso a servicios como la educación y la sanidad, pueda desarrollar su personalidad, habilidades, conocimientos y talento al máximo de sus posibilidades; crezca en un entorno de felicidad, amor y comprensión; y conozca sus derechos y sea participes activamente a la hora de conseguirlos.

Gastos de Mantenimiento de la Línea: La cantidad total de dinero que se precisa para gestionar la línea de asistencia (*Ver presupuesto*).

Recaudación de Fondos: La cantidad de dinero/ recursos gastados y/o utilizados por la línea de asistencia para recaudar fondos (mailings; publicaciones; eventos; galas; etc.)

Mercadeo: La cantidad de dinero/ recursos gastados y/o utilizados por la línea de asistencia para realizar campañas de concienciación relativas a la línea de asistencia dentro de la comunidad, donantes o entre el público en general.

Promoción: La cantidad de dinero/ recursos gastados y/o utilizados por la línea de asistencia para propósitos relativos a promoción (*Ver definición de promoción*).

Línea de Asistencia: La cantidad de dinero/ recursos gastados y/o utilizados por la línea de asistencia para gestionar la propia línea de asistencia.

Administración: La cantidad de dinero/ recursos gastados y/o utilizados por la línea de asistencia destinados a cubrir los costos administrativos de la línea de asistencia (contables, correo, costo del día a día).

Intervención: La cantidad de dinero/ recursos gastados y/o utilizados por la línea de asistencia a prestar servicios a l@s niñ@s que lo necesiten.

Referir: La cantidad de dinero/ recursos gastados y/o utilizados por la línea de asistencia por referir el contacto a los servicios apropiados.

Otro: Cualquier otro apunte contable no incluido en la lista anterior.

Año de Fundación: El año en que se abrió la línea de asistencia y comenzó a operar dando servicio al público.

Fuente de Ingreso: La(s) fuente(s) por las que obtiene donaciones la línea de asistencia para continuar con sus servicios.

Individuos: Recibir donaciones privadas/ particulares de individuos para continuar con los servicios de la línea de asistencia.

La línea misma: Cantidades de dinero aportadas o generadas por la propia línea de asistencia.

Gubernamental: Recibir subvenciones para la continuidad de la línea desde instituciones locales, nacionales o regionales.

Empresarial: Una donación monetaria o en a través de la prestación de servicios por parte de una corporación o empresa.

Organizaciones Donantes: Recibir apoyo para la continuidad de los servicios de la línea de asistencia de instituciones que se manejan como organizaciones de préstamo (por ejemplo Banco de Desarrollo de África; Banco de Desarrollo de Asia; Banco Inter-Americano de Desarrollo, Fondo Monetario Internacional). Pueden ser gubernamentales o no gubernamentales.

Organizaciones Bilaterales: Recibir apoyo para la continuidad de los servicios de la línea de asistencia por parte de organizaciones nacionales de cooperación para el desarrollo. Puede darse entre gobiernos.

Organizaciones Multilaterales: Recibir un apoyo a la continuidad de los servicios de la línea por parte de bancos que apoyen el desarrollo que operen

como entidades de crédito (por ejemplo Banco de Desarrollo de África; Banco de Desarrollo de Asia; Banco Inter-Americano de Desarrollo, Fondo Monetario Internacional). Puede darse entre gobiernos.

Número Telefónico de la Línea de Asistencia: El número de teléfono al cual el/la niño@ puede llamar en busca de asistencia.

Horario: Horario en el que la línea de asistencia permanece abierta al público.

Formas de Coordinación de las Líneas con l@s Niñ@s:

Escucha Activa: Se trata de una forma estructurada de escuchar y responder que centra su atención en la persona que llama.

Contactos: *El número de veces en las que la persona que llama recibe una forma de escuchar y responder estructurada. Dicha fórmula faculta a quien llama a escoger y decidir ayudado por la línea de asistencia, quien a su vez emplea la escucha activa.*

Intervenciones Cara a Cara: Es un contacto directo y personal entre la línea de asistencia y la persona que llama o niño@ en cuestión.

Intervenciones Telefónicas: Se trata en este caso de contactos que sean exclusivamente telefónicos (no cara a cara). Dicho contacto puede incluir asesoramiento/escucha activa; intercambio de información y referimiento a las fuentes de ayuda de la comunidad. Cualquier encuentro cara a cara que se produzca como consecuencia de una intervención telefónica o de su seguimiento se contabilizará por separado como un contacto cara a cara.

Referimiento: Facilitar información necesaria a una persona que llame sobre alguna otra manera de ayuda y/o facilitar información y/o contacto sobre dicha fuente de ayuda para que quien llame sea asistido.

Niño@ Marginalizad@: Cualquier niño@ que sea excluido de los beneficios y derechos de los que disponen grupos mayoritarios o la propia sociedad en función de su pertenencia a un grupo minoritario en particular (como etnia, raza, social, económico y/o grupos religiosos).

Aunque CHI no puede dictar el tipo de cliente (usuario) sobre el que han de centrarse las líneas de asistencia, uno de los objetivos fundamentales de CHI es promocionar el trabajo con l@s niño@s marginalizados. Grupos recomendados para alcanzar este objetivo serán: niño@s de las calles, niño@s trabajadores (esclavizados), niño@s soldados, niño@s que hayan sufrido malos tratos o abusos (físicos, sexuales, emocionales), niño@s con tendencias suicidas, niño@s provenientes de minorías étnicas, niño@s que hayan sufrido trata o tráfico de personas, niño@s en conflicto con la ley, niño@s recluidos en instituciones, niño@s desaparecidos, niño@s huérfanos, niño@s en centros de castigo, niño@s en familias en crisis, familias donde el cabeza de familia sea un niño@, niño@s discapacitados (con capacitaciones diferentes), niño@s emocionalmente trastornados, y otros niño@s en crisis y un especial interés sobre llegar a los chicos.

Difusión/Alcance: Es la fórmula mediante la cual la línea de asistencia difunde el mensaje a la comunidad. Los métodos que una organización utiliza o acomete para que un servicio se conozca dentro de la comunidad y/o cuando la organización acerca sus servicios directamente al domicilio de la población o a los lugares de ocio de la gente.

Esto se puede realizar por medio de servicios de telecomunicación, directamente en la comunidad, en las clases de los colegios, etc.

Un ejercicio de concienciación rentable el cual es un importante aspecto de una línea de asistencia, especialmente en países en vías desarrollo económico. Se trata de un medio mediante el que la línea de asistencia alcanza a l@s niñ@s que puedan necesitar ayuda pero no llaman o no pueden llamar a la línea de asistencia debido a la falta de una estructura telefónica establecida o a que no estén familiarizados con los teléfonos. La difusión asegura la accesibilidad de la línea de asistencia hasta los grupos más marginalizados de niñ@s. Puede tener la forma reuniones en la esquina de una calle, reuniones individuales con niñ@s, casas abiertas con niñ@s o festivales infantiles y ferias. Las áreas de difusión/alcance buscadas serán zonas públicas como estaciones de ferrocarril, paradas de autobús, aceras, barridas para llegar al máximo número de niñ@s. A menudo la difusión implica una vertiente educativa (p.e. difusión de ideas), pero cada vez es más habitual para las organizaciones concebir sus estrategias de difusión como un camino de dos direcciones en el que la difusión se encaje más como compromiso que como la propia difusión o la educación únicamente. Las estrategias de difusión están vinculadas a las misiones de las organizaciones, y definen objetivos, metas e hitos (Wikipedia).

Perfil del Contacto: Una descripción del individuo que contacta con la línea de asistencia.

Niñ@

Niñ@s colegiales: Niñ@s que asisten al colegio.

Niñ@s de la Calle/Niñ@s que se fugan de casa: Niñ@s que viven en la calle por ausencia de los padres, abandono, negligencia o falta de recursos; niñ@s que optan voluntariamente por abandonar sus hogares sin tener en cuenta si vivían en un entorno abusivo o no.

Trabajador Infantil: Niñ@s que trabajan por cantidades de dinero ínfimas; que fácilmente pueden ser víctimas de abusos físicos, psíquicos o sexuales y que habitualmente no acuden al colegio.

Niñ@ Desconocido: Se desconoce el estatus del niñ@.

Adulto

El adulto encargado del bienestar del niñ@: Es el adulto encargado del bienestar del niñ@, tales como tutores, instituciones, etc.

Adulto Interesado: Un adulto, que generalmente no tiene parentesco con el/la niñ@, quien ha sido testigo/ observado comportamientos abusivos o sospechosos dirigidos a dicho niñ@ (por ejemplo vecino, persona próxima, profesor, etc.)

Padres: Los padres del niñ@ reconocidos legalmente.

Adulto Desconocido: Se desconoce la relación entre el adulto y el/la niñ@.

Composición de Personal

Jornada Completa) Aquellos miembros de los equipos, personal o empleados que se consideren trabajadores de jornada completa según la normativa laboral de cada país.

Media Jornada: Aquellos miembros de los equipos, personal o empleados que se consideren trabajadores de media jornada según la normativa laboral de cada país.

Voluntarios

Remunerados: Voluntarios que reciben un pequeño salario por el trabajo que realizan en la línea de asistencia.

No Remunerados: Aquellos voluntarios que no perciben salario pero a los que hay que pagar los gastos inherentes a sus gestiones, como viajes etc.

Enfocado hacia: El método que tiene la línea de asistencia para niñ@s de llegar a los grupos que estima de interés.

Urbano: La mayoría de los usuarios de las líneas de asistencia provienen de entornos urbanos.

Rural: La mayoría de los usuarios de las líneas de asistencia provienen del entorno rural.

Grupo Particular: La mayoría de los usuarios de las líneas de asistencia provienen un grupo en particular (en función de la fe que profesan, minorías étnicas, discapacitados, refugiados, etc.).

Basado en Idioma: Los servicios primarios de la línea de asistencia se realizan en un determinado lenguaje.

General: Los servicios de la línea de asistencia para niñ@s están orientados hacia el público en general, y generalmente en la lengua oficial de país en el que se encuentre la línea de asistencia.

Llamadas Telefónicas

Intento: El número de veces que se ha marcado el número telefónico de la línea de asistencia, incluyendo las llamadas que no pudieran entrar a la línea de asistencia.

Respondidas: Toda llamada respondida por la línea de asistencia, *excluyendo* las que fueran respondidas por el contestador automático. Se deduce que son llamadas en las que la línea de asistencia proporciona a l@s niñ@s asistencia o escucha activa; por ejemplo mutismo y otras llamadas.

Atendidas: En ellas el nivel de compromiso con el/la niñ@ es suficiente para reunir información relativa a su situación. Toda llamada que sea respondida por la línea de asistencia y/o pueda categorizar las llamadas según la pro forma de CHI.

Número Total de Llamadas Recibidas Desde el Lanzamiento del Servicio: El número de llamadas que ha recibido la línea de asistencia desde que comenzó a operar.

Libre de Costo: Llamadas gratuitas.

Para el/la Niñ@, pero no para la línea (Paga la Línea): El costo de la llamada se repercute a la línea de asistencia y es gratuita para quien llama.

Para el/la Niñ@ y para la línea (Paga Telecomunicaciones): No pagan la llamada ni quien utilice la línea ni la propia línea de asistencia. A cambio, el costo lo asume una compañía de telecomunicaciones, el gobierno o un patrocinador.

No es Libre de Costo (Paga el/la Niñ@): Paga la llamada quien llama.

Con quién reside el niñ@ afectado en el momento del contacto: Donde vive el/la niñ@ que llama en el momento de la llamada a la línea de asistencia.

Familia nuclear: La familia inmediata del niñ@ (madre y/o padre).

Parientes: Un/a niñ@ que vive con un pariente adulto, que no es ni su madre ni su padre (tíos, tías, abuelos, primos; etc.)

Viviendo solo/a: Un/a niñ@ que vive sól@ (por ejemplo casa vacía; ocupas; etc).

Viviendo con amigos: Un/a niñ@ que vive con amigos del vecindario.

Calle: Un/a niñ@ que vive en la calle..

Refugio:

Other (Otros):

Unknown:

Quien Responde a los Contactos: Toda llamada respondida o atendida por trabajadores preparados de la línea de asistencia.

Niñ@s menores de 18 años: Llamadas respondidas por trabajadores de la línea de asistencia que son menores (de 18 años).

Jóvenes entre 19 a 25 años de edad: Llamadas respondidas por trabajadores preparados de la línea de asistencia de edades comprendidas entre 19 y 25 años.

Adultos: Llamadas respondidas por trabajadores preparados de la línea mayores de 25 años.

(definiciones de Intervención Sugeridas por CHI)

Malos Tratos y Violencia

Malos Tratos

Cualquier forma de daño dirigida a l@s niñ@s por un adulto u otr@ niñ@ más fuerte y/o con más autoridad. Si bien hay distintos tipos de malos tratos, entre los que se incluyen la negligencia la explotación comercial, existen tres casos fundamentales: físicos, psíquicos y sexuales.

Los malos tratos a menores se pueden dar en muy distintas localizaciones: hogar, colegios, instituciones, etc.

Bullying (Intimidación)

El maltrato por intimidación muchas veces implica la constante burla, ridiculización e intimidación por otr@ u otr@s, bien de su edad, mayores o adultos. La intimidación acarrea violencia física y psíquica.

Abuso Psíquico

Una de las tres formas más importantes de maltrato (físico, psíquico y sexual), el psíquico, es la falta continua de muestras de amor y cariño hacia un/a niñ@ por parte de un adulto con dicha responsabilidad, o por parte de otro niño en una posición de autoridad. Ello incluye un menosprecio continuo, mofas, críticas, así como evitar muestras de emoción respecto de dicho niño, tales como no sonreírle, o simplemente no reconocer la existencia del niño evitando mirarle, o confiándolo emocionalmente.

Negligencia

La falta de una figura paternal, ya sea intencionada o no, que proporcione al niñ@ las necesidades básicas que requiere durante su crecimiento como persona. Las necesidades básicas incluyen alimentos, residencia, vestimentas, amor, afecto y la disciplina apropiada. Ver “Necesidades básicas”.

Maltrato Físico

Una de las tres formas más importantes de maltrato (físico, psíquico y sexual), el físico, es propinar castigo físico a un/a niñ@ con la intención de hacerle daño o herirle. El castigo físico se puede dar dentro del hogar, en instituciones públicas (colegios, custodias policiales) o en público.

Abuso Sexual

Una de las tres formas más importantes de maltrato (físico, psíquico y sexual), el sexual, tiene un amplio espectro. Desde la penetración sexual, que consiste en llevar a cabo el acto sexual con un/a niñ@; la exposición intencionada de un/a niñ@ a actividades sexuales, tales como sacarles fotografías explícitas o implícitas y/o mostrarlas con connotación jocosa o sexual; a palpar o tocar zonas erógenas demandando igualmente ser tocado. La mayoría de las veces es un adulto u otr@ niñ@ en posición de autoridad quien ejerce la presión (más en profundidad). *Se incluyen la violación y el incesto. La explotación sexuales también un maltrato para los fines de CHI; ver la sección de Explotación “Explotación sexual”.*

Violencia

La utilización intencionada de la fuerza para controlar al niñ@ por medios obvios y no tan obvios, incluida cualquier obra o acción encaminada a herir a la otra persona, bien mediante la intimidación, gritos o amenazas físicas. *Muchas líneas de asistencia utilizan violencia indiscriminadamente para cualquier tipo de maltrato.*

Testigo de violencia

Un/a niñ@ que ve o ha visto actos de agresión u hostilidad cometidos bien en público o en casa.

Violencia Domestica

El maltrato físico, psíquico y verbal dentro de una pareja.

Explotación Comercial

Trabajo de deuda-esclavitud

Padres que se ven forzados a pedir préstamos para alimentar a sus familias o para acometer sus necesidades básicas. Cuando se realice el préstamo, el/la niñ@ se ve forzad@ a trabajar para pagar la deuda. *Ver “Las perores formas de esclavitud infantil”.*

Prostitución Infantil/Explotación Sexual Infantil

La prostitución infantil se da cuando un/a niñ@ realiza actos sexuales a cambio de algo de valor (dinero, cobijo, objetos, etc.). L@s niñ@s prostituidos son a menudo víctimas de redes de tráfico de niñ@s, situaciones de empobrecimiento o inmigración ilegal. Se incluye cualquier tipo de pornografía.

Trata de Niñ@s

Cuando un grupo de adultos recluta y/o transporta un grupo de niñ@s con intención de explotarlos de distintas maneras (prostitución, pedir limosnas, esclavitud laboral, etc.).

Niñ@s en Conflictos Armados

Niñ@s que participan en guerras, conflictos, batallas locales o nacionales, sin importar en que ámbito actúe (soldados, mensajeros, cocineros, etc.).

Niñ@s Utilizados Para Pedir Limosna

Niñ@s cuya misión es pedir limosnas a los transeúntes para dárselas después a un adulto.

Niñ@s Utilizados para Actividades Criminales

Niñ@s que son utilizados con el propósito de cometer actos criminales y que están bajo la custodia de adultos y/u otros niñ@s.

Trabajo Doméstico Infantil

Describe las situaciones laborales en las que los niñ@s, habitualmente niñas, son alquiladas o se las presta a que realicen tareas del hogar que generalmente no están dedicadas a los miembros de la familia. Generalmente trabajan por largo tiempo por pocos ingresos o incluso no reciben ingresos.

Secuestro

La detención ilegal y el desplazamiento de un sitio a otro de un/a niñ@ contra su voluntad o la de sus padres.

Otros Trabajos Infantiles

Aquellos niñ@s que en edades para trabajar inferiores a las exigidas por la ley de sus países trabajen a cambio de dinero para sustentar o contribuir al sustento de sus familias. No se incluyen aquí las tareas del hogar o aquellos niñ@s que trabajen de conformidad a los requisitos legales de sus países.

Estar Sin Vivienda/Fugados de Casa/Necesidades Básicas

Niñ@ Abandonado/a

Cualquier niñ@ desatendido y desprovisto de cariño por parte de sus padres o tutores.

Niñ@s Pidiendo Comida

Niñ@s que llaman a las líneas de asistencia pidiendo alimentos.

Muerte de Niño/a en la calle

La muerte o casi muerte de otr@ niñ@, bien sea hermano, amigo o conocido de la calle. *Un/a niñ@ puede llamar para compartir su preocupación, tristeza, y/o confusión sobre la muerte de otr@ niñ@.*

Oportunidades Laborales

La disponibilidad de puestos de trabajo que reporten ingresos en intercambio de servicios. *Tanto niñ@s como adultos pueden llamar en busca de información sobre como o donde encontrar un trabajo. L@s niñ@s además pueden desconocer que existan algunos trabajos ilegales.*

Estar sin vivienda

La situación de estar sin vivienda. Se incluyen aquell@s niñ@s que hayan sido expulsados de sus hogares. *CHI reconoce que esta definición puede variar de un país a otro y que depende del nivel de bienestar de los mismos.*

Niñ@s Perdidos

Niñ@s en paradero desconocido para sus familias, tutores y/o comunidad.

Huérfan@

Cualquier niñ@ cuyos padres o quien los tuviera a su cargo hayan fallecido. *L@s niñ@s huérfanos llamarán a la línea de asistencia en su propia representación o en representación de otr@s niñ@s que busquen información sobre adopciones, instituciones de cuidado o vías alternativas.*

Repatriación

La vuelta de un/a niñ@ a su hogar o ante su tutor legal.

Recursos Económicos y ayuda financiera

Cantidades de dinero, objetos o lo que fuere que facilite que un individuo cubra sus necesidades básicas. *L@s niñ@s podrán llamar a las líneas de asistencia en busca de información acerca de cómo y donde obtener dicha asistencia.*

Niñ@s que se fugan de casa

Un/a niñ@ que abandona su hogar voluntariamente sin importar que viviera o no en un entorno abusivo para él/ella.

Buscando Amparo

La falta de un hogar permanente que propicia que un individuo busque una acomodación temporal o continuada.

Niñ@s Infectados/Afectados por SIDA

Pérdida/Duelo

La devastación emocional que se sufre tras la pérdida de un ser querido.

Padres o familia con VIH/SIDA

Cualquier miembro de la familia al que se le ha diagnosticado VIH/ SIDA.

Niños/as viviendo con VIH/SIDA

Niñ@s que hayan sido diagnosticados como enfermos de VIH/SIDA, bien por transmisión sexual, transfusiones de sangre o parto.

Niños/as huérfan@s a causa del VIH/SIDA

Aquellos niñ@s cuyos padres o tutores hayan fallecido como consecuencia del virus del SIDA.

Información sobre el VIH/SIDA

Recursos y materiales didácticos sobre el VIH/SIDA incluyendo vías de transmisión y tratamientos posibles.

Relaciones de Pares

Relaciones de Pareja

Preocupaciones que surgen en las relaciones de pareja, bien heterosexual bien homosexual.

Problemas con amigos

Desacuerdos o confrontaciones con amigos. *L@s niñ@s podrán llamar a la línea de asistencia sintiéndose disgustados por la posibilidad, real o ficticia, de perder un amigo.*

Relacionado con el colegio

Problemas Académicos

Distintos tipos de dificultades académicas con las que se pueden encontrar l@s niñ@s en el colegio.

Deberes

Tareas encomendadas a l@s niñ@s para que las realicen en casa.

Otros Problemas Relacionados con los Adultos

Distintos tipos de dificultades que l@s niñ@s pueden tener con adultos que tengan que imponer su autoridad e influencia.

Ansiedad de Desempeño

La aversión que l@s niñ@s pueden desarrollar a no ser capaces de estar al nivel en el colegio, bien académicamente, bien socialmente.

Abandona del Curso Escolar

Abandonar el colegio deliberadamente sin terminar el curso escolar.

Problemas con los Profesores

Que el/la niñ@ no sea capaz de llevarse bien con el profesor, bien realmente o porque lo piense así, lo que puede conllevar un efecto negativo en el rendimiento del niñ@.

Asuntos Legales

Consejo e Información

Asesoramiento legal en respuesta a circunstancias concretas.

Registro de Nacimiento

Documento legal que certifica el nacimiento.

Matrimonio Infantil

La costumbre tradicional de que l@s niñ@s contraigan matrimonio, habitualmente niñas, sin su consentimiento.

Niñ@ Testigo

Un/a niñ@ que testifique en un juicio, ante juramento o no.

Niñ@s en Necesidad de Representación Legal

Niñ@s involucrados en temas legales quienes pueden necesitar asesoramiento legal, representación u orientación.

Niñ@s en Conflicto con la Ley

Aquellos actos o decisiones tomadas por un/a niñ@, o que un adulto u otr@ niñ@ con más autoridad le hizo tomar, las cuales hayan derivado en problemas legales.

Ley en Conflicto con los Derechos de los Niñ@s

Las leyes, sin importar su trasfondo, que tengan un efecto negativo en la vida de l@s niñ@s. Por ejemplo, leyes que observen estrictamente la custodia de los padres biológicos sin tomar en consideración cuales son los mejores intereses para el/la niñ@.

Uso y Abuso de Sustancias Por Niñ@s

Adicción

La imposibilidad que demuestra nuestro cuerpo a funcionar sin drogas. Superar una adicción muchas veces requiere tratamiento.

Información sobre el Mal uso de Sustancias

Cuando un/a niñ@ llama a una línea de asistencia preguntando por recursos que describen los efectos de las drogas, como frenar su utilización y donde buscar ayuda.

Niñ@s con Capacidades Diferenciadas

Niñ@s con diferenciaciones físicas, motrices o intelectuales.

Sexualidad

Anticoncepción

Métodos utilizados para prevenir el embarazo. Se incluye la contracepción de urgencia.

Información Sobre Sexualidad/Hechos de la Vida

La disponibilidad de recursos que tengan que ver con la información en todos los aspectos, tales como información sobre orientación sexual, relaciones sexuales, contracepción, embarazo y enfermedades de transmisión sexual.

Masturbación

El acto de auto estimularse los órganos sexuales para obtener placer.

Embarazo

El estado físico en que se encuentra una mujer con un/a niñ@ creciendo en su vientre. *L@s niñ@s podrán llamar demandando información relativa a la prevención de embarazos; preguntando por los cuidados pre-natales; o buscando opciones ante embarazos no deseados.*

Fantasía Sexual

Cualquier acto imaginativo o deseo consciente de índole sexual que un/a niñ@ pueda tener.

Identidad Sexual

El sexo/ género o grupo con el que se identifica un/a niñ@ y/o el o los sexos por los que se ve atraído. *L@s niñ@s pueden llamar confusos sobre su identidad sexual.*

Infecciones de Transmisión Sexual – ETS

Infecciones por transmisión sexual.

Relaciones Familiares

Adopción

Acto legal que consiste en que uno o dos adultos se hacen cargo de un/a hij@ no biológico, y acuerdan educarl@ como si fuera propio, con todos los derechos, responsabilidades y requisitos inherentes a la adopción. Incluye situaciones donde l@s niñ@s viven con familias no biológicas en circunstancias aceptadas culturalmente (por ejemplo kaffala, tutores, etc.)

Asuntos de Adopción

Problemas o hechos derivados durante o tras el proceso de adopción de un/a niñ@, incluidos el tráfico y la explotación de menores. Incluye situaciones donde l@s niñ@s viven con familias no biológicas en circunstancias aceptadas culturalmente (por ejemplo kaffala, tutores, etc.)

Pérdida/Duelo

Las emociones experimentadas por un individuo ante la pérdida de un ser querido.

Custodia y Acceso a l@s niños/as

Decisión legal que determina la disposición de vida de un/a niñ@, habitualmente tras un divorcio. No existe un único modelo, por el contrario, la custodia deberá ser determinada persiguiendo el mejor interés del niñ@. La custodia siempre se otorga a un adulto y deberá incluir acuerdos entre los divorciados, separados o padres que no estén casados, así como de sus parientes y amigos de la familia.

Padres Divorciados/Separados o en Conflicto

Situación en la que los padres del niñ@ no son pareja, bien como consecuencia de la disolución legal de su matrimonio, bien de su mutuo acuerdo de no vivir más juntos como tal, o bien padres que estén continuamente enfrentados.

Mantenimiento y Apoyo al Niño/a

La responsabilidad contraída por los padres de un/a niñ@ o por sus tutores de cubrir sus necesidades básicas.

Relaciones entre Padre e Hijos/as

La dinámica entre el/la niñ@ y sus padres.

Padres con Adicciones y/o Problemas de Salud Mental

Aquellos padres que consumen drogas habitualmente y no desean o no pueden dejar de hacerlo, o aquellos padres con enfermedades mentales.

Relación Entre Hermanos

Las relaciones interpersonales entre hermanos y/ hermanas.

Relaciones con la Familia Adoptiva

La relación entre miembros de dos familias que se convierten en una, tales como cuando algún padre de un/a niñ@ se vuelve a casar o se muda con su nueva pareja quien puede tener a su vez otr@s hij@s a su cargo.

Asuntos Psicosociales, Salud Mental

Apariencia Corporal

Las sensaciones y opiniones que un/a niñ@ tiene de su propia apariencia.

Aburrimiento

La sensación de que no hay nada interesante que hacer.

Depresión

Cuando un/a niñ@ se encuentra deprimid@, ansios@ o retraíd@ de forma continuada o temporalmente, bien por causas que puedan ser bien biológicas, bien como reacción a algún trauma.

Trastornos Alimenticios

Desorden psicológico que se manifiesta por medio de hábitos alimenticios insanos, tales como la anorexia nervosa (no ingerir el alimento suficiente para tener un peso adecuado), o bulimia (auto provocación de vómitos tras las comidas). Sus manifestaciones se suelen dar en chicas, si bien también afecta a chicos y adultos.

Miedo y Ansiedad

Miedo es sentirse asustado por algo. Ansiedad es el estado de sentir un miedo exagerado, a menudo irracional.

Identidad y Sentido de la Vida

Es la manera en que un/a niñ@ se ve a sí mismo. Por ejemplo, sexual o racialmente, y es, a su vez, la manera en que ello influye en el tratamiento que el resto de personas puedan darle como consecuencia de dicha auto identificación, así como las metas, esperanzas, ideas y ambiciones que un/a niñ@ tenga tanto ahora como en el futuro.

Falta de Confianza

Cuando un/a niñ@ no cree en sus capacidades y talento. La falta de confianza puede traducirse en decisiones pobres, retraimiento social, mal rendimiento escolar, etc.

Soledad

El sentimiento de estar sól@ ante la vida y sin ningún apoyo.

Fobias y Obsesiones

Miedo irracional, continuo y anormal ante una situación o hecho específico, a pesar de saber que no es peligroso.

Auto-Dañarse

Cuando l@s niñ@s se lesionan físicamente ellos mismos, normalmente con cortes o quemaduras.

Suicidio

Quitarse la vida intencionadamente por que ésta no tiene ningún propósito. Se incluyen las situaciones que tengan que ver con el suicidio de los padres.

Salud Física

Acceso a Asistencia de Salud

La situación que nos faculta a recibir la asistencia sanitaria necesaria para nuestro bienestar.

Preocupaciones sobre Enfermedades

Cuestiones o temas relacionados con la sensación de sentirse mal, emocional, psicológica o físicamente que experimenta un/a niñ@.

Hospitalización

El hecho de ser admitido en un hospital para ser tratado o curado como consecuencia de una enfermedad o trauma antiguo, temporal o repentino.

Información Requerida

Sobre la Línea de Asistencia

Información requerida sobre los servicios prestados por la línea de asistencia.

Sobre Asuntos de Niñ@s y Sobre Asuntos de Derechos de Niñ@s

Aquellas personas que llaman para informarse sobre asuntos que afectan a l@s niñ@s.

Agradecimiento por la Asistencia Brindada

Aquellas personas que se ponen en contacto con la línea de asistencia para expresar su gratitud por la ayuda prestada.

Discriminación

De Acceso a la Educación

Cuando las instituciones públicas no son capaces de facilitar el acceso a los servicios que gestiona debido a cuestiones relativas a la raza, etnia, religión, lengua, orientación sexual, discapacidad, etc. del usuario.

Discriminación Laboral

El tratamiento discriminatorio / o ilegal de un individuo en su puesto de trabajo. *Tanto niñ@s como adultos podrán ponerse en contacto con la línea de asistencia en busca de asesoramiento acerca de cómo hacer respetar sus derechos o los derechos de sus padres.*

Motivos Relacionados con la Inmigración

El tratamiento discriminatorio o ilegal de un individuo en función de su estatus como inmigrante o de su país de origen. La discriminación podría impedir a un/a niñ@ tener acceso a la educación, servicios sanitarios o cualquier otro derecho que tenga como individuo. *Tanto niñ@s como adultos podrán llamar en busca de asesoramiento acerca de cómo hacer respetar dichos derechos.*

Motivos Relacionados con el Racismo

El tratamiento discriminatorio o ilegal de un/a niñ@ en función de su origen étnico o racial. La discriminación podría impedir a un/a niñ@ tener acceso a la educación, servicios sanitarios o cualquier otro derecho que tenga como individuo. *Tanto niñ@s como adultos podrán llamar en busca de asesoramiento acerca de cómo hacer respetar dichos derechos.*

Salud Física y Mental

El tratamiento discriminatorio o ilegal de un/a niñ@ por su enfermedad física o mental.

Child Helpline International
Herengracht 418
1017 BZ Amsterdam
Holanda
info@childhelplineinternational.org
www.childhelplineinternational.org

Previo reconocimiento por parte de la fuente de la presente publicación, el material de la publicación podrá reproducirse o transmitirse de cualquiera de las maneras.

Copyright Child Helpline International, 2009