

## **Práctica de llamada de admisión**

### **Situación 1**

#### **Asistente social**

Una ONG local que trabaja en actividades de agua, saneamiento e higiene descubrió un posible caso de trabajo infantil durante una visita a un depósito. Ellos le derivan a Alí, un niño de 8 años que parecía estar trabajando como porteador en el depósito, donde se almacenan materiales de construcción. El niño declaró que abandonó la escuela recientemente porque su padre había perdido el trabajo en un restaurante a causa de la pandemia. La ONG mencionó que estaba particularmente preocupada por las cargas que transportaba Alí y que el niño no tenía ningún equipo de protección personal contra la COVID-19. Como asistente social, se le ha proporcionado a usted el nombre y el número de teléfono del padre, que se llama Mohammed Alí. Le aconsejaron que llame alrededor de las 7 p. m., ya que es entonces cuando encontrará al padre y al hijo en la casa. Usted realiza la llamada con el objetivo de realizar una entrevista inicial que le permitirá determinar si el caso cumple con los criterios para ingresar en los servicios de coordinación asistencial.

#### **Mohammed Alí, padre de Alí**

Usted confirma ser el padre de Alí. Está bastante enojado porque un extraño lo está llamando a la hora en que habitualmente cena con su familia. Al comienzo de la llamada, le da pocas oportunidades de hablar al asistente social. Le repite a la persona que llama que no la conoce, que ha oído que hay muchas estafas por el estilo y que le gustaría terminar su cena. Si el asistente social se muestra comprensivo y le permite expresar sus sentimientos, usted puede permitir que le explique quién es y por qué está llamando, y calmarse de a poco. Usted le explica que ha estado en el Líbano durante cinco años como refugiado y que sí, Alí abandonó la escuela porque usted perdió su trabajo como mesero en un restaurante debido a la pandemia de COVID-19. El trabajo de Alí es ahora la única fuente de ingresos de la familia, pero usted está buscando trabajo activamente. Tienes otros 3 hijos: Hadeya, de 3 años; Samir, de 5 años; y Abdi, de 9 años. Abdi todavía está en la escuela, pero si usted no encuentra otra fuente de ingresos, no sabe si el niño podrá seguir asistiendo por mucho tiempo. Entonces, en este momento necesita a Alí para mantener a la familia. La madre de Alí también haría algún tipo de trabajo, pero nunca ha trabajado antes y tiene que cuidar a los niños. El asistente social no puede hablar con Alí en este momento, ya que aún no ha regresado del almacén. Usted acepta concertar una llamada en un momento adecuado en que el asistente social pueda hablar con usted y con Alí, y proporciona todos los datos para facilitar el registro.

### **Situación 2**

#### **Asistente social**

Una enfermera de un puesto de salud local se puso en contacto con usted después de que una mujer trajera a su bebé de un año por fiebre alta. El estado de salud de la bebé no era preocupante en sí mismo, pero la enfermera decidió derivarla porque sospechó que podía estar ocurriendo violencia en el hogar, dado que presentaba algunos hematomas de aspecto sospechoso en piernas y antebrazos. La niña se llama Dina Deng y vive en un campo de desplazados internos cerca del puesto de salud. La madre parecía ser muy cariñosa y aceptó que se le derivara el caso a usted para una charla informal. El nombre de la madre es Lila Sim Deng y accedió a que la llamaran a las 7 de la tarde. Usted realiza la llamada con el objetivo de realizar una entrevista inicial que le permitirá determinar si el caso cumple con los criterios para ingresar en los servicios de coordinación asistencial.

### **Lila Sim Deng, madre de Dina**

Durante la llamada, usted explica que sí, Dina está mejor. Ha empezado a comer un poco más y le ha bajado la fiebre después de tomar los antibióticos que le recetaron. Pero la vida no es fácil en el campamento. Los integrantes de la familia son usted, Dina, y tres hermanos de 5, 3 y 2 años. El padre está ausente y regresará en unas semanas, ya que se fue a cuidar de su ganado. Desde el inicio de la pandemia, las cosas se han vuelto más complicadas: su familia ha perdido oportunidades de ingresos y su esposo está cada vez más estresado por la presencia de todos los niños en casa, dado que las escuelas están cerradas. Después de un rato, usted empieza a llorar. Si el asistente social demuestra que comprende sus sentimientos, usted le explica que, si bien su esposo suele ser un padre muy cariñoso, últimamente ha estado perdiendo la paciencia con los niños y los ha golpeado. Usted dice que trató de hablar con él, pero eso condujo a una gran pelea justo antes de que él tuviera que irse por varias semanas. Agrega que ha pedido a los niños que se callen cuando su padre está cerca, pero los niños son niños. Usted espera que el tiempo que pase el padre lejos de casa lo ayude a reflexionar sobre lo que ha hecho y que su familia encuentre la manera de hacer frente a sus dificultades. No está segura de si hay algo más que pueda hacer.

### **Situación 3**

#### **Asistente social**

Amina es una chica de 15 años que le ha sido derivada por una amiga suya a quien le gustaría permanecer en el anonimato. La amiga se había enterado por Amina de que, debido a la pandemia de COVID-19, sus padres ya no podían cubrir las necesidades básicas de la familia y, por ello, pensaba que la mejor opción para Amina era que se casara lo antes posible. Amina y sus amigas forman parte de un grupo de chicas de su comunidad. A través del grupo, están involucradas en muchas actividades de sensibilización, y Amina contaba con ingresar pronto a un curso de formación profesional. La amiga de Amina le sugirió a usted que se comuniqué con la madre de Amina, Samira Hussein, y le dio los datos de contacto, aunque no estaba segura de cuál era el mejor momento para llamar a la familia de Amina. Usted realiza la llamada con el objetivo de realizar una entrevista inicial que le permitirá determinar si el caso cumple con los criterios para ingresar en los servicios de coordinación asistencial.

#### **Samira Hussein, madre de Amina**

Usted es muy reacia a hablar con el asistente social, ya que no tiene idea de por qué la llama. Insiste en que no ha pedido ayuda y que está muy ocupada en este momento. Si el asistente social le brinda la oportunidad de conversar, poco a poco comienza a brindarle más información. Desafortunadamente, debido a la pandemia, su familia ha perdido su principal fuente de ingresos. Aparte de Amina, usted tiene que cuidar de otros cuatro niños. Los niños más pequeños han estado asistiendo a la escuela y la propia Amina ha terminado el primer ciclo de la escuela secundaria. Usted se las ha arreglado para llegar a fin de mes con los ingresos de su marido y algunos trabajos agrícolas temporales que usted ha estado haciendo. Si bien ni usted ni su marido creen que sea una gran idea, ven el matrimonio de Amina como la única opción para darle una vida mejor. Usted espera que los otros niños puedan continuar sus estudios y que la economía se recupere de alguna manera, de modo que su familia pueda volver a vivir con el salario de su marido como horticultor calificado. Le dice al asistente social que Amina no puede hablar en este momento porque salió a buscar agua, pero volverá más tarde. Al final de la llamada, usted acepta la idea de continuar conversando con el asistente social y permitir que hable con Amina la próxima vez, pero no está de acuerdo con la opinión del asistente social de que el matrimonio no es una solución.

## **Tarjeta del observador**

Incluso si usted puede ver físicamente al asistente social durante la llamada, es importante que se concentre especialmente en la conversación con el NNA o el cuidador. Escuche atentamente lo que sucede durante la llamada y permanezca en silencio durante todo el proceso. Anote todo lo que crea que fue útil para hacer que la persona hablara o para cumplir con el propósito de la llamada inicial, pero también anote las cosas que no fueron tan útiles. A continuación se incluye una lista no exhaustiva de preguntas que le ayudarán a guiar sus reflexiones.

- ¿Cómo es el tono de voz del asistente social ?
- ¿El asistente social habla demasiado rápido?
- ¿El asistente social se ha presentado bien a sí mismo y a la organización o su mandato?
- ¿El asistente social se ha esforzado por crear un entendimiento con el interlocutor?
- ¿Ha obtenido el asistente social el asentimiento y consentimiento del NNA o el cuidador?
- ¿El asistente social explicó que se aplica la confidencialidad?
- ¿El asistente social ha utilizado la escucha activa durante la llamada para comprender mejor la situación del NNA y su cuidador?
- ¿El asistente social se ha mostrado sensible a las emociones del NNA y su cuidador y ha intentado comprenderlas mejor?
- ¿El asistente social ha acordado adecuadamente con los clientes cómo seguir, fijando la fecha y hora de la próxima llamada?
- ¿El asistente social ha proporcionado un número de teléfono al que se lo pueda llamar en cualquier momento?

Esta lista de preguntas no es exhaustiva. Solo tiene la intención de darle una idea de los tipos de comentarios que usted debería hacer. No se sienta obligado a cumplir con todos los puntos anteriores durante la llamada.

Cuando haga comentarios, responda cualquier pregunta que pueda tener el asistente social, pero si este no tiene más preguntas, límitese a dos puntos de comentarios.

Uno de esos dos puntos debe ser positivo, mientras que el otro debe referirse a algo que el asistente social necesite mejorar.

Para formular comentarios positivos, puede usar expresiones como: “Durante la llamada, tuviste un tono de voz muy tranquilizador y pudiste manejar apropiadamente la emoción del niño al escuchar y validar sus emociones”.

Para formular comentarios constructivos, puede usar expresiones como: “Sería fantástico si trataras de finalizar la llamada de manera más efectiva siendo más claro sobre el siguiente paso y cómo puedes ser contactado”.

Después de hacer el comentario positivo, no introduzca el comentario constructivo con un “pero”. Responda cualquier pregunta que pueda tener el asistente social, pero si no hay más preguntas, límitese a los dos comentarios.