

Coordinación asistencial por teléfono Cómo hacerlo

Guía del facilitador

DATOS DE PUBLICACIÓN Y CITAS

©2021 La Alianza para la Protección de la Niñez y Adolescencia en la Acción Humanitaria

La Alianza para la Protección de la Niñez y Adolescencia en la Acción Humanitaria (La Alianza) apoya los esfuerzos de los agentes humanitarios para lograr intervenciones de protección de la niñez y adolescencia que sean efectivas y de alta calidad en contextos humanitarios.

A través de sus grupos de trabajo técnicos y equipos de tareas, La Alianza elabora estándares operativos interinstitucionales y proporciona orientación técnica para apoyar el trabajo de protección de la niñez y adolescencia en entornos humanitarios.

Para obtener más información sobre el trabajo de La Alianza y sumarse a la red, visite <https://www.alliancecpha.org> o contáctenos directamente por info@alliancecpha.org.

Esta Guía del facilitador ha sido posible gracias al generoso apoyo del pueblo estadounidense a través de la Oficina de Asistencia Humanitaria de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). Los contenidos son responsabilidad de La Alianza y no necesariamente reflejan las opiniones de USAID o del Gobierno de los Estados Unidos.

Para los lectores que deseen citar este documento, sugerimos la siguiente cita: La Alianza para la Protección de la Infancia en la Acción Humanitaria (2021). “Coordinación asistencial por teléfono: cómo hacerlo. Guía del facilitador”.

AGRADECIMIENTOS

Muchas personas aportaron su tiempo y experiencia a la elaboración de este módulo de aprendizaje. Como colíderes del Grupo de Trabajo de Aprendizaje y Desarrollo, Katie Robertson (Plan International) y Elena Giannini (UNICEF) guiaron la creación de este módulo en consulta con los miembros del Grupo de Trabajo. Su liderazgo fue fundamental para el avance de la tarea.

El Comité de Revisión de la iniciativa estuvo integrado por los siguientes miembros del Grupo de Trabajo.

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CURSO

Propósito del curso: Preparar a los asistentes sociales para que brinden de manera segura servicios de coordinación asistencial (también llamada “gestión de casos”) por teléfono, cuando sea necesario, en el contexto de la COVID-19 y otros brotes de enfermedades infecciosas.

Objetivos del curso: Al final del curso, los participantes serán capaces de:

- Describir los desafíos clave relacionados con la prestación de servicios de coordinación asistencial por teléfono.
- Ilustrar las consideraciones clave al adaptar los pasos del proceso de coordinación asistencial a la modalidad telefónica.
- Señalar las consideraciones clave sobre qué hacer antes, durante y después de una llamada de coordinación asistencial.
- Describir las consideraciones clave con respecto a cómo manejar una angustia grave por teléfono.
- Demostrar cómo llevar a cabo sesiones de coordinación asistencial por teléfono de manera segura.
- Demostrar cómo responder a situaciones difíciles durante una llamada de coordinación asistencial.

Duración del curso:

- Tareas previas: 30 minutos
- Capacitación presencial: 2 días
- Capacitación virtual: 1 sesión preparatoria en vivo de aproximadamente 60 minutos, 3 sesiones en vivo de 235, 165 y 245 minutos, y
- 2 sesiones de entrenamiento grupal en línea de aproximadamente 2 horas cada una.

Público destinatario: Asistentes sociales/gestores de casos, trabajadores sociales y supervisores de primera línea que apoyan directamente a los niños, niñas y adolescentes (NNA), los cuidadores y las familias durante la pandemia de COVID-19.

Competencias relacionadas: 4.5 Elaborar estrategias para la coordinación asistencial basadas en el Marco de Competencias de Protección de la Niñez y Adolescencia en la Acción Humanitaria, lo que significa que el participante:

- Reconoce las preocupaciones sobre la protección de los NNA, puede identificar los factores de riesgo y de protección, comprende el proceso de coordinación

asistencial y tiene un conocimiento básico de los marcos legales internacionales y nacionales que promueven la protección y el cuidado de los NNA.

- Utiliza técnicas de comunicación básicas para ayudar a los NNA a aumentar su resiliencia y bienestar, sabe cómo llevar a cabo la coordinación asistencial de manera sistemática, cumple los protocolos de confidencialidad y toma las decisiones más convenientes para los NNA.
- Implementa servicios de coordinación asistencial seguros, éticos, empáticos e inclusivos, de acuerdo con las pautas interinstitucionales.

Requisitos: Se espera que los participantes comprendan completamente el proceso de coordinación asistencial y puedan aplicar lo aprendido dentro del módulo.

Programa:

Sesiones presenciales: Dependiendo de la disponibilidad de los participantes y de los arreglos logísticos pertinentes, es importante tomar una decisión informada sobre si las sesiones deben realizarse en 2 días consecutivos o con una pausa en el medio.

Día 1	
Tiempo	Sesión
9.00 - 9:45	Introducción al curso
9:45 - 10:35	Situar la coordinación asistencial por teléfono
10:35 - 10:50	Pausa
10:50 - 13:25	Pasos de la coordinación asistencial por teléfono
13.25 - 14:00	Almuerzo
14:00-14:50	Realizar evaluaciones por teléfono
14:50 – 15:40	Antes de la llamada
15:40 - 15:55	Pausa
15:55 - 17:00	La llamada de coordinación asistencial
17:00 – 17:30	Recapitulación y cierre

Día 2	
Tiempo	Sesión
9:00 – 9:30	Bienvenida y recapitulación del día 1
9:30 - 10:25	Gestión de llamadas difíciles
10.25 – 10:40	Pausa
10:40 – 12:40	Práctica de la llamada de admisión (Parte I - Llamadas)
12:40 – 13:30	Almuerzo
13:30 - 14:15	Práctica de la llamada de admisión (Parte II - Reflexión)
14:15 - 15:00	Práctica de planificación de la seguridad
15:00 – 15:45	Evaluación y cierre

Sesiones de entrenamiento en línea	
Duración y calendario	Sesión
2 horas 2 semanas después del curso	Casos difíciles por teléfono
2 horas 4 semanas después del curso	Planificación de la seguridad

Sesiones virtuales: Dependiendo de la disponibilidad de los participantes, se pueden impartir 3 sesiones largas o 4 sesiones más cortas. Es importante tomar una decisión informada sobre si sería mejor impartir las sesiones durante 4 días consecutivos o durante un período de tiempo más largo. Se recomienda no exceder las 3 semanas para completar el plan de sesión completo.

Opción de 4 sesiones	
Sesión 1	60 min. Bienvenida y presentaciones Introducción tecnológica
Sesión 2	235 min. Situar la coordinación asistencial por teléfono Pasos de la coordinación asistencial por teléfono Realizar evaluaciones por teléfono
Sesión 3	165 min. Antes de la llamada La llamada de coordinación asistencial Gestión de llamadas difíciles
Sesión 4	245 min. Práctica de llamada de admisión Práctica de planificación de la seguridad Evaluación y cierre

Sesiones de entrenamiento en línea	
Duración y calendario	Sesión
2 horas, 2 semanas después del curso	Casos difíciles por teléfono
2 horas, 4 semanas después del curso	Planificación de la seguridad

Equipo, materiales y preparación necesarios:

- 4 rotafolios
- Marcadores de colores surtidos (suficientes para que 4 subgrupos los usen simultáneamente)

- Notas autoadhesivas tipo Post-it
- Asigne la tarea previa al curso una semana antes de que este comience.

Información complementaria:

- El contenido de este módulo de aprendizaje se basa en gran medida en la Nota de orientación sobre la coordinación asistencial por teléfono durante la COVID-19. Se recomienda que el facilitador esté familiarizado con esa nota de orientación.
- El tamaño de grupo recomendado es de 12-24 participantes para la modalidad presencial y 12-20 para la modalidad virtual.
- Contextualizando el curso:
 - Es posible que haya que ajustar algunas actividades de iniciación de modo que sean apropiadas para el público destinatario.
 - Si tiene ejemplos específicos del contexto, estos se pueden sustituir en los escenarios de práctica.

Versión facilitada a distancia:

En el proceso de creación de este curso se han evitado las instrucciones para plataformas específicas. Una vez que usted haya identificado las plataformas en línea que utilizará, le recomendamos que revise todas las instrucciones de los ejercicios y se asegure de que sean claras y específicas, para que los participantes puedan interactuar de manera fácil y rápida con los elementos interactivos del curso.

Para realizar los ejercicios de este curso, usted necesitará las siguientes plataformas y herramientas técnicas:

- plataforma de videollamadas con salas de subgrupos y función de chat
- pizarra interactiva en línea con funciones de Post-it y dibujo
- una carpeta compartida en línea en la que los participantes puedan acceder a los principales recursos.

La preparación específica que se requiere antes de cada sesión se detalla en los planes de las sesiones que figuran más adelante, con ejemplos de diseños para pizarras en línea.

Es esencial que el facilitador y el productor técnico se preparen juntos para el curso, de modo que sus respectivas funciones y responsabilidades estén claras y acordadas. Tenga en cuenta que el productor técnico no debe tener ninguna cualificación específica más que sentirse cómodo y confiado en el uso de la plataforma de videollamada elegida, para apoyar al facilitador de forma adecuada.

Tarea previa al curso

Instrucciones para los participantes

Asegúrese de completar las tareas siguientes antes de comenzar la sesión de capacitación y enviarlas a _____.

Debe completarlas en 30 minutos.

Vea este breve [video animado](#) sobre la prestación de servicios de coordinación asistencial por teléfono.

Después de ver el video, escriba qué cree que es la coordinación asistencial por teléfono.

1. _____

¿El video le ha dejado dudas que le gustaría despejar en el módulo de capacitación?

Anótelas aquí abajo.

1. _____

2. _____

Resumen de sesiones y objetivos de aprendizaje

Bienvenida y presentaciones	
Propósito de la sesión: Presentar el curso a los participantes; presentarles también a los demás participantes y al equipo de facilitación. Objetivos de la sesión: Al final de la sesión, los participantes serán capaces de: • Recordar la estructura y los objetivos del curso. • Presentar al (a los) facilitador(es) y a los demás participantes. • Utilizar las funciones clave de la(s) plataforma(s) de aprendizaje virtual (se aplica solo a las sesiones facilitadas a distancia).	
Sesión 1: Situar la coordinación asistencial por teléfono	
Propósito de la sesión: Introducir a los participantes en el uso de la coordinación asistencial por teléfono en el contexto de la COVID-19.	
S1. O1. Explicar cómo funcionan los servicios de coordinación asistencial por teléfono.	
S1. O2. Explicar cuándo se podrían utilizar los servicios de coordinación asistencial por teléfono.	
Sesión 2: Pasos de la coordinación asistencial por teléfono	
Propósito de la sesión: Presentar consideraciones clave sobre los pasos de la coordinación asistencial cuando se realiza por teléfono.	
S2. O1. Explicar las consideraciones clave asociadas con cada paso de la coordinación asistencial cuando se realiza por teléfono.	
Sesión 3: Realizar evaluaciones por teléfono	
Propósito de la sesión: Explorar más a fondo las complejidades de realizar una evaluación completa por teléfono.	

S3. O1. Señalar ejemplos de preguntas clave que se pueden hacer para investigar la situación de un NNA o sus cuidadores.

S3. O2. Indicar las formas en que se puede triangular la información.

S3. O3. Explicar las medidas inmediatas que se deben tomar cuando la seguridad de un NNA o su cuidador está en juego.

Sesión 4: Antes de una llamada

Propósito de la sesión: Explorar los aspectos clave de una preparación adecuada para realizar llamadas telefónicas de coordinación asistencial.

S4. O1. Describir la preparación necesaria para hacer una llamada telefónica de coordinación asistencial y el entorno ideal para tener una conversación cómoda y productiva.

Sesión 5: La llamada de coordinación asistencial

Propósito de la sesión: Explorar los aspectos clave del manejo de una llamada de coordinación asistencial, desde el principio hasta el final.

S5. O1. Describir los aspectos clave del manejo de una llamada de coordinación asistencial, desde el principio hasta el final.

Sesión 6: Gestión de llamadas difíciles

Propósito de la sesión: Familiarizar a los participantes con el manejo de llamadas difíciles de coordinación asistencial en un entorno seguro.

S6. O1. Decir cuáles son los principales consejos para manejar llamadas difíciles de coordinación asistencial.

Sesión 7: Práctica de llamadas de admisión

Propósito de la sesión: Practicar el manejo de llamadas de coordinación asistencial en un ambiente seguro.

S7. O1. Demostrar cómo conducirse en llamadas de admisión por teléfono de manera segura.

Sesión 8: Práctica de planificación de la seguridad

Propósito de la sesión: Actualizar el conocimiento de los participantes sobre las consideraciones de planificación de la seguridad.

S8. O1. Discutir las consideraciones clave sobre la planificación de la seguridad.

Sesión 9: Evaluación y cierre

Propósito de la sesión: Obtener comentarios de los participantes, recapitular los puntos clave de aprendizaje y cerrar el curso.

S9. O1. Identificar los aprendizajes clave del curso.

S9. O2. Evaluar el curso y hacer comentarios a los facilitadores.



PLAN DE LA SESIÓN:

Bienvenida y presentaciones

Duración de la sesión 	45 minutos en modalidad presencial, 60 minutos en modalidad virtual (incluida una introducción a cuestiones tecnológicas)
Propósito y resultados del aprendizaje 	Propósito de la sesión: Presentar el curso a los participantes; presentarles también a los demás participantes y al equipo de facilitación. Al final de la sesión, los participantes serán capaces de: • Recordar la estructura y los objetivos del curso. • Presentar al (a los) facilitador(es) y a los demás participantes. • Utilizar las funciones clave de la(s) plataforma(s) de aprendizaje virtual (se aplica solo a las sesiones facilitadas a distancia).
Puntos clave de aprendizaje 	No se aplica a esta sesión.

Materiales relacionados e información complementaria 	El entorno de aprendizaje: los comportamientos que quizás desee obtener de los participantes incluyen: • Respeto • Puntualidad • Disposición para escuchar • Apertura a nuevas ideas y perspectivas • Afán de aprender • Disposición para compartir experiencias • Confidencialidad
Preparación necesaria 	Preparación necesaria para la formación facilitada en forma presencial: N/A Preparación necesaria para la formación facilitada a distancia: • La sección de Bienvenida y presentaciones contiene un segmento de 15 minutos en que el facilitador presenta a los participantes las principales características de la plataforma de videollamada elegida y otras herramientas en línea que se utilizarán durante el curso. El productor técnico deberá diseñar esta sección del curso una vez confirmadas todas las plataformas. • Necesitará una pizarra en línea para la sección del entorno de aprendizaje. No se requiere preparación ni acceso para los participantes.

Tiempo	Notas para el facilitador	Notas para el productor	Pantalla/Recurso
5 min.	Bienvenida Preséntese y dé la bienvenida a los participantes al curso.	Inicie la llamada 15 minutos antes y muestre la actividad de iniciación en la pantalla.	Diapositivas 2 y 3 de PowerPoint (PPT)

	Muestre las diapositivas y describa los objetivos y la estructura del curso.	El facilitador debe dar la bienvenida a los participantes llamándolos por su nombre a medida que se unan a la llamada, y luego presentar al productor, explicando que estará disponible para responder cualquier pregunta sobre tecnología.	
10 min.	Actividad para romper el hielo Divida a los participantes en grupos de alrededor de 4 y explíqueles que tienen 3 minutos para elaborar una lista de 5 cosas que tienen en común. Calcule los 3 minutos, vuelva a reunir al grupo y pida a cada subgrupo que ponga en común 1 o 2 ejemplos de lo que se les ocurrió.	Asigne aleatoriamente a los participantes a las salas de subgrupos. Abra las salas de subgrupos. Cuento 3 minutos. Cierre las salas de subgrupos.	
15 min.	Presentaciones Invite a los cofacilitadores y a los participantes a que se presenten brevemente al grupo con su nombre, rol y organización a la que pertenecen.		
15 min.	Presentación técnica Aplicable solamente a sesiones facilitadas a distancia.	NOTA: Esta sección debe ser elaborada por el productor técnico basándose en las plataformas y herramientas que se utilizarán en el curso. El propósito es que los participantes se familiaricen con las características clave para que puedan participar de forma rápida y sencilla en las actividades posteriores del curso.	

10 min.	El entorno de aprendizaje Pregunte al grupo completo: <i>“¿Cómo queremos trabajar juntos? ¿Con qué comportamientos nos comprometemos para aprovechar al máximo nuestro tiempo juntos?”</i> Facilite la discusión y anote los compromisos en un rotafolio, luego colóquelo en la pared de la sala de capacitación. Recapitule usando la diapositiva 4.	Utilice la función de pizarra integrada u otra pizarra en línea. El productor debe tomar notas a medida que avanza la discusión.	Diapositiva 4
5 min.	Conclusión Concluya esta sesión verificando si queda alguna pregunta.	En las sesiones facilitadas a distancia, use este tiempo para un descanso de pantalla de 5 minutos.	



PLAN DE LA SESIÓN:

Situar la coordinación asistencial por teléfono

Duración de la sesión 	50 minutos
Propósito y resultados del aprendizaje 	El propósito de la sesión es introducir a los participantes en la coordinación asistencial por teléfono en el contexto de la COVID-19. Al final de la sesión, los participantes serán capaces de: • Explicar cómo funcionan los servicios de coordinación asistencial por teléfono. • Explicar cuándo se podrían utilizar los servicios de coordinación asistencial por teléfono.
Puntos clave de aprendizaje 	• La coordinación asistencial en materia de protección de la niñez y adolescencia forma parte de los servicios esenciales que no pueden detenerse de repente, sino que requieren una adaptación a la nueva situación pandémica. Por lo tanto, el apoyo continuo debe estar disponible a través de medidas de adaptación, junto con respuestas adecuadas a los nuevos riesgos y preocupaciones de protección generados por la COVID-19 y otros brotes de enfermedades infecciosas. Es posible que los servicios de coordinación asistencial deban adaptarse a la modalidad a distancia. • Los servicios a distancia se pueden definir como servicios prestados a través de una plataforma tecnológica, como líneas directas, aplicaciones de chat o servicio de mensajes cortos (SMS), en lugar de prestarse en persona. Una de las formas

	de ofrecer coordinación asistencial a distancia es por teléfono. • Si bien la coordinación asistencial por teléfono puede ser una forma útil de proteger tanto a los NNA como a los asistentes sociales en el contexto de un brote de enfermedad infecciosa como la COVID-19, se recomiendan las reuniones presenciales en los siguientes casos: - Cuando un caso es de alto riesgo - Cuando hubo o puede haber abuso físico grave - Cuando se ha informado o se sospecha de abuso sexual y el presunto abusador está en el hogar o todavía tiene contacto con el NNA - Cuando un NNA está solo o abandonado y no recibe el cuidado de un adulto - Cuando existe una amenaza de autolesión o una amenaza directa por o contra alguien que vive en el mismo hogar que el NNA - Cuando el padre, la madre o el cuidador persistentemente ponen excusas para que el NNA no pueda hablar por teléfono, por lo que no es posible hacerle un seguimiento, ya sea directamente o a través de un intermediario, como un miembro de la comunidad o un proveedor de servicios.
Preparación necesaria 	Preparación necesaria para la formación presencial: • Borrador de diapositiva 7 con palabras clave y una definición recibida como parte de la tarea previa al curso. Preparación necesaria para la formación facilitada a distancia: • Borrador de diapositiva 7 con palabras clave y una definición recibida como parte de la tarea previa al curso. • Configure una pizarra y enlaces de Mentimeter.

**Materiales
relacionados e
información
complementaria**



No se aplica a esta sesión.

Tiempo	Notas para el facilitador	Notas para el productor	Pantalla/ Recurso
5 min.	Introducción Dé la bienvenida a los participantes a la sesión y dígales cuáles son el propósito y los objetivos de la sesión.		Diapositiva 5
10 min.	Tarea previa al curso Diga lo siguiente: <i>“Voy a leer algunos de los puntos clave que han utilizado para describir la coordinación asistencial por teléfono después de ver el video que compartimos para la tarea previa al curso”.</i> Instrucciones: El facilitador lee 4 o 5 ejemplos de las respuestas enviadas. Diga lo siguiente: <i>“La coordinación asistencial en materia de protección de la niñez y adolescencia forma parte de los servicios esenciales que no pueden detenerse de repente, sino que requieren una adaptación a la nueva situación pandémica. Por lo tanto, el apoyo continuo debe estar</i>		Diapositiva 6

	<i>disponible a través de medidas de adaptación, junto con respuestas adecuadas a los nuevos riesgos y preocupaciones de protección generados por la COVID-19 y otros brotes de enfermedades infecciosas. Es posible entonces que los servicios de coordinación asistencial deban adaptarse a la modalidad a distancia”.</i> <i>“Los servicios a distancia se pueden definir como servicios prestados a través de una plataforma tecnológica, como líneas directas, aplicaciones de chat o servicio de mensajes cortos (SMS), en lugar de prestarse en persona. Una de las formas de ofrecer coordinación asistencial a distancia es por teléfono”.</i>		
10 min.	Preguntas sobre las tareas previas al curso Diga lo siguiente: “Ahora vamos a ver algunas de las preguntas que se les ocurrieron durante la tarea previa al curso. Elijan una tarjeta de la cesta. Lean la pregunta en voz alta y peguen la tarjeta en el rotafolio destinado a ese fin. Vamos a referirnos a algunas de estas preguntas. Y a medida que avanzamos en el curso, podemos eliminar las preguntas respondidas del rotafolio. Al final del curso buscaremos formas de responder juntos a las preguntas pendientes”.	Preparación: Prepare una pizarra con el título “Preguntas sobre la coordinación asistencial por teléfono” Diga lo siguiente: “Ahora vamos a ver algunas de las preguntas que se les ocurrieron durante la tarea previa al curso. Por favor escríbanlas en la pizarra preparada, accesible a través de este enlace “. Instrucciones: Lea las preguntas que van apareciendo en la pizarra. Diga lo siguiente: “Vamos a referirnos a algunas de estas preguntas a medida que avancemos en el curso. Buscaremos formas de responder juntos a las preguntas pendientes al final del curso”.	

15 min.	Coordinación asistencial por teléfono: cuestionario sobre “cuándo” Diga lo siguiente: <i>“Pensemos ahora en cuándo es apropiado utilizar los servicios de coordinación asistencial por teléfono. Leeré algunas declaraciones y, juntos, podemos decidir si estas declaraciones son verdaderas o falsas:</i> • <i>Durante un brote de enfermedades infecciosas como la COVID-19, se recomienda que todos los servicios de coordinación asistencial apliquen una modalidad de servicio a distancia. (Falso)</i> • <i>Durante la COVID-19 y otros brotes de enfermedades infecciosas, las reuniones presenciales deben continuar en los casos de alta prioridad. (Verdadero)</i> • <i>Hacer coordinación asistencial por teléfono puede ser una forma útil de proteger tanto a los NNA como a los asistentes sociales durante un brote de enfermedades infecciosas como la COVID-19. (Verdadero)</i> • <i>La práctica de realizar la coordinación asistencial por teléfono podría durar más allá de la pandemia de COVID-19 para los casos de bajo riesgo. (Verdadero)</i> • <i>Los pasos de la coordinación asistencial no son los mismos cuando se realiza por teléfono. (Falso)</i> • <i>Revisar la priorización de la carga de casos durante la</i>	Preparación: Configure una encuesta de Mentimeter que incluya todas las declaraciones. Comparta un enlace de Mentimeter a través de la función de chat. Instrucciones: Revise las respuestas para cada afirmación, mostrando la diapositiva de Mentimeter en su pantalla.	Diapositiva 7
-----------------------	---	---	----------------------

	<i>COVID-19 es clave para lograr una coordinación asistencial efectiva por teléfono”.</i> (Verdadero) Diga lo siguiente: “Como se mencionó anteriormente, los servicios de coordinación asistencial son servicios esenciales que no pueden interrumpirse en medio de una pandemia. La COVID-19, sin embargo, nos ha enseñado que usar el teléfono puede ser una solución alternativa viable durante un brote de una enfermedad infecciosa, cuando se aplica el distanciamiento físico y otras restricciones. En algunos casos, la continuación de los servicios de gestión de casos por teléfono podría seguir siendo la solución preferida, incluso después de que la pandemia de COVID-19 haya terminado.		
10 min.	¿Cuándo no es preferible la coordinación asistencial por teléfono? Diga lo siguiente: Antes de pasar a la siguiente sesión, analicemos los casos en los que la coordinación asistencial por teléfono puede no ser la opción preferida. ¿Cuáles creen que son esos casos? Instrucciones: escriba algunos ejemplos en un rotafolio e intégrelos con los puntos siguientes:		Diapositiva 8

- Cuando un caso es de alto riesgo
- Cuando hubo o puede haber abuso físico grave
- Cuando se ha informado o se sospecha de abuso sexual y el presunto abusador está en el hogar o todavía tiene contacto con el NNA
- Cuando un NNA está solo o abandonado y no recibe el cuidado de un adulto
- Cuando existe una amenaza de autolesión o una amenaza directa por o contra alguien que vive en el mismo hogar que el NNA
- Cuando el padre, la madre o el cuidador persistentemente ponen excusas para que el NNA no pueda hablar por teléfono, por lo que no es posible hacerle un seguimiento, ya sea directamente o a través de un intermediario, como un miembro de la comunidad o un proveedor de servicios.

Diga lo siguiente: *“Estas son recomendaciones generales que tienden a simplificar la coordinación asistencial, que en realidad es un proceso muy complejo. Por ejemplo, si bien suele ser preferible tratar los casos de alto riesgo de manera presencial, las llamadas de seguimiento pueden ser extremadamente útiles para mantener un contacto cercano con estos casos delicados. ¿Han tenido experiencias similares?”*

Diga lo siguiente: *“Además, si definitivamente no puede visitar al*

cliente debido a las restricciones de la COVID-19, pero se requiere una visita, hable con su gerente o supervisor sobre qué otra persona podría hacer la visita de manera segura, por ejemplo, miembros de la comunidad de confianza y capacitados, funcionarios de salud o la policía. Puede trabajar de forma remota con estas partes interesadas mientras realizan la visita en su nombre. Este arreglo solo puede hacerse si el NNA lo acepta y si se respetan los protocolos de confidencialidad”.

“Las visitas solo deben realizarse cuando se pueden seguir las pautas sobre higiene y seguridad. A lo largo de las próximas sesiones, exploraremos juntos las consideraciones clave en todos los pasos de la coordinación asistencial por teléfono y reflexionaremos sobre las distintas fases de las llamadas”.



PLAN DE LA SESIÓN:

Pasos de la coordinación asistencial por teléfono

Duración de la sesión	135 minutos
Propósito y resultados del aprendizaje 	El propósito de la sesión es presentar consideraciones clave sobre los pasos de la coordinación asistencial cuando se realiza por teléfono. Al final de la sesión, los participantes serán capaces de: • Explicar las consideraciones clave relacionadas con cada paso de la coordinación asistencial cuando se realiza por teléfono.
Puntos clave de aprendizaje 	• Vea la “Hoja de sugerencias para la coordinación asistencial por teléfono”.
Preparación necesaria 	Preparación necesaria para la capacitación presencial: • Distribuya la “Hoja de sugerencias para la coordinación asistencial por teléfono”. Preparación necesaria para la capacitación virtual: • Envíe la “Hoja de sugerencias para la coordinación asistencial por teléfono” a los participantes. • Prepare salas de subgrupos y pizarras.

Materiales relacionados e información complementaria 	• “Hoja de sugerencias para la coordinación asistencial por teléfono”
--	---

Tiempo	Notas para el facilitador	Notas para el productor	Pantalla/Recurso
5 min.	Introducción Dé la bienvenida a los participantes a la sesión y hableles del propósito y los objetivos de la sesión.	Instrucciones: Inicie la llamada con 15 minutos de anticipación y muestre la actividad de iniciación en la pantalla. Dé la bienvenida a los participantes llamándolos por su nombre cuando se sumen a la llamada.	Diapositiva 9
130 min.	Explorar los pasos de la coordinación asistencial por teléfono Instrucciones: Forme 6 grupos. Configure 6 tablas, cada una con una etiqueta que corresponda a uno de los 6 pasos de la coordinación asistencial: admisión/registro, evaluación, planificación del caso, implementación del plan del caso, seguimiento y revisión y cierre del caso. Diga lo siguiente: <i>“Ahora vamos a trabajar en grupos en una actividad bastante larga.”</i>	Preparación: Prepare 6 salas de reuniones y pizarras asociadas con los 6 pasos de gestión de casos como títulos (admisión/registro, evaluación, planificación del caso, implementación del plan del caso, seguimiento y revisión, y cierre del caso). Divida a los participantes en 6 subgrupos y pida a cada uno que discuta las consideraciones clave con respecto a la implementación	Diapositiva 10

	<i>En cada una de las tablas hemos colocado una ficha correspondiente a cada uno de los 6 pasos de la coordinación asistencial. Se asignará uno de los pasos a cada grupo. Por favor, discuta dentro de su grupo las consideraciones clave con respecto a la implementación de este paso por teléfono. Tenga en cuenta las consideraciones clave que hace su grupo en el rotafolio. Dispondrá de 20 minutos para discutir y anotar sus puntos clave antes de pasar a la siguiente tabla y paso. Para cada uno de los otros pasos, tendrá 15 minutos para leer y discutir lo que le sugirieron sus colegas que le precedieron y anotar cualquier adición que le gustaría hacer”.</i> Instrucciones: Forme grupos y comience la primera ronda de discusiones. Después de 20 minutos, haga que los grupos roten al siguiente paso y concédales 15 minutos para ese paso y los posteriores. Una vez que todos los grupos hayan completado los 6 pasos, entregue a cada participante una copia de la “Hoja de sugerencias para la coordinación asistencial por teléfono” (Anexo I), que cubre las consideraciones clave para los pasos de la coordinación asistencial por teléfono. Pida a los participantes que lean la hoja	de 1 de los 6 pasos en la coordinación asistencial por teléfono. Instrucciones: Después de 20 minutos, haga un seguimiento con cada subgrupo y pídales que pasen al siguiente paso de la coordinación asistencial. Dígales que comiencen su discusión sobre el siguiente paso revisando los puntos que ya fueron mencionados por el subgrupo que los precedió. Para la discusión de cada paso adicional, los subgrupos dispondrán de 15 minutos. Pida que agreguen toda idea adicional en la pizarra. Una vez que todos los grupos hayan discutido los 6 pasos, envíe la “Hoja de sugerencias para la coordinación asistencial por teléfono” (Anexo I) a cada uno de los participantes para que la lean, y deles tiempo suficiente para leerla. Pregunte si hay alguna consideración en la hoja que no haya surgido en sus discusiones grupales. Luego pregunte si alguna de esas consideraciones no está clara.	
--	--	--	--

	y deles tiempo suficiente para hacerlo. Pregunte si hay alguna consideración anotada en la hoja que no haya surgido en sus discusiones grupales. Luego pregunte si alguna de esas consideraciones no está clara.		
--	---	--	--



PLAN DE LA SESIÓN:

Realizar evaluaciones por teléfono

Duración de la sesión 	50 minutos
Propósito y resultados del aprendizaje 	El propósito es explorar más a fondo las complejidades de realizar una evaluación completa por teléfono. Al final de la sesión, los participantes serán capaces de: • Señalar ejemplos de preguntas clave que se pueden hacer para investigar la situación de un NNA o sus cuidadores. • Indicar las formas en que se puede triangular la información. • Explicar las medidas inmediatas que se deben tomar cuando la seguridad de un NNA o su cuidador está en juego.
Puntos clave de aprendizaje 	• Piense en quiénes podrían darle información para su evaluación (con el consentimiento de la familia, a menos que el NNA esté en riesgo de sufrir daños), como maestros, proveedores de salud o miembros de la comunidad. Estas pueden ser personas con las que estuvo en contacto antes de las restricciones por la COVID-19, o personas nuevas con las que deba comunicarse para obtener más información sobre la situación del niño. • Es posible que tenga que hacer muchas llamadas para realizar la evaluación. Trate de “pintar un cuadro” a través de esas conversaciones. Si bien es posible que deba

pedir información basada en hechos, intente también hacerse una idea de cómo son las cosas en el hogar del NNA. Por ejemplo, no se limite a preguntar: “¿*Qué edad tiene su hijo?*”. En cambio, continúe con preguntas como “¿*Es grande o pequeño para su edad?*”, o incluso “¿*A quién se parece?*”. Esto es especialmente importante cuando se habla con los NNA por primera vez, pero preguntas interesantes como estas también pueden ayudar a profundizar su conexión con las familias.

- Pida para hablar por teléfono con miembros individuales del hogar o de la familia (incluidos hermanos), a menos que crea que esto pueda poner al NNA en mayor riesgo; esta es una consideración crítica si el abuso está ocurriendo en el hogar. No podrá ver la dinámica dentro de la familia, por lo que es importante que brinde a diferentes personas la oportunidad de hablar. Diga algo como: “*Ya que no puedo conocerlos a todos personalmente, me gustaría hablar con otras personas que viven con ustedes para que me ayuden a comprender la situación*”.
- Como en circunstancias normales, averigüe cuáles son las necesidades básicas insatisfechas del hogar, pero también trate de comprender cómo la pandemia de COVID-19 está afectando a la familia. Por ejemplo, las familias pueden tener una mayor necesidad de alimentos o apoyo en efectivo debido a la pérdida de ingresos. Las derivaciones deben hacerse lo antes posible a los proveedores de servicios, y se debe proporcionar información actualizada periódicamente al NNA, al cuidador o al adulto de confianza.
- Si durante la fase de admisión o evaluación le preocupa la seguridad del NNA o del cuidador, debe comunicarse con su supervisor de inmediato para discutir qué se puede hacer para mantener seguro al NNA. Por ejemplo, ¿alguien con la formación adecuada podrá visitar el hogar de forma segura? ¿Se pueden hacer otros arreglos

	con miembros de la comunidad, funcionarios gubernamentales, familiares o servicios de confianza que puedan brindar asistencia inmediata? ¿Hay algún lugar al que pueda decirle al NNA o adulto de confianza que vaya? ¿Se han mapeado o actualizado las posibles modalidades alternativas de cuidado? • En todos los casos en que exista riesgo de violencia o abuso, usted debe discutir los planes de seguridad con los interesados. Si esto se ha considerado anteriormente, deberá actualizar el plan de seguridad con las personas pertinentes en caso de que las restricciones por la COVID-19 puedan afectarlo. • Si bien siempre debe verificar que sea un buen momento para hablar con NNA o adultos de confianza por teléfono, es especialmente importante evaluar de inmediato cualquier inquietud sobre la seguridad. Además, puede ser útil acordar una palabra o frase en clave que la persona pueda decir y que le alertará sobre el hecho de que no se siente segura.
Preparación necesaria 	Preparación necesaria para la capacitación presencial: n/a Preparación necesaria para la capacitación virtual: • Prepare salas de subgrupos y pizarras.
Materiales relacionados e información complementaria 	Escenario Inés tiene 14 años. Vive con su madre y 3 hermanos menores en un campamento informal en el Líbano desde que su padre murió mientras combatía en Siria, hace 6 años. Normalmente asiste a una escuela con el apoyo de un programa patrocinado por una ONG local, al tiempo que participa en un proyecto para generar un pequeño ingreso con otras niñas del campamento. Fue derivada a asistentes sociales cuando su madre fue hospitalizada con COVID-19. Inés ya no asiste a la escuela ni participa

	en actividades generadoras de ingresos. No está claro cómo se mantiene a sí misma y a sus hermanos económicamente. Los hermanos siguen asistiendo a la escuela con regularidad.
--	--

Tiempo	Notas para el facilitador	Notas para el productor (modalidad virtual)	Pantalla/ Recurso
5 min.	Introducción Dé la bienvenida a los participantes a la sesión y hableles del propósito y los objetivos de la sesión.		Diapositiva 11
35 min.	Diga lo siguiente: <i>“Como habrán leído en la “Hoja de sugerencias para la coordinación asistencial por teléfono”, realizar una evaluación por teléfono será más difícil porque no podrán ver nada. Deberán ser creativos a la hora de obtener información para su evaluación. Esto es particularmente importante para casos nuevos, en los que ustedes no han tenido ningún contacto anterior.</i> <i>“En 3 grupos, lean y discutan el escenario proporcionado, y propongan una serie de preguntas que le harían al NNA y a adultos que están presentes en su vida. Indique también otras medidas que tomaría para fundamentar aún más su evaluación”.</i> Instrucciones: Conceda 15 minutos para la discusión. Pida a un grupo que presente las preguntas para el niño, al segundo	Preparación: Prepare 3 salas de subgrupos y 3 pizarras para que los grupos anoten sus preguntas y acciones sugeridas.	Diapositiva 12

	grupo que presente preguntas para los adultos y al tercer grupo que hable sobre otras medidas que tomarían. Diga lo siguiente: <i>“Durante una llamada de coordinación asistencial, también deben basarse en el tono de voz de la persona con la que está hablando y en otras pistas, como cuántas pausas hace esa persona. Además, si están haciendo preguntas, recuerden a la otra persona que puede saltarse cualquier pregunta. Esto ayuda a generar confianza y garantiza que no haya faltas de ética”.</i>		
10 min.	Seguridad del niño Diga lo siguiente: <i>“Si durante la fase de admisión o evaluación, o en cualquier momento del proceso de coordinación asistencial, les preocupa la seguridad del NNA o del cuidador, deben comunicarse con su supervisor de inmediato para discutir qué se puede hacer para mantener seguro al NNA o a su cuidador. Por ejemplo, ¿alguien con la formación adecuada podrá visitar el hogar de forma segura? ¿Se pueden hacer otros arreglos con miembros de la comunidad, funcionarios gubernamentales, familiares o servicios de confianza que puedan brindar asistencia inmediata? ¿Hay algún lugar al que pueda decirle al NNA o adulto de confianza que vaya? ¿Se han mapeado o actualizado las posibles modalidades alternativas de cuidado?”</i>		

Diga lo siguiente: “¿Creen que hubo un problema de seguridad en el escenario de Inés?”

Instrucciones: Permita que el grupo haga una lluvia de ideas.

Diga lo siguiente: “En todos los casos en que exista riesgo de violencia o abuso, deben discutir los planes de seguridad con los interesados. Si esto se ha considerado anteriormente, deberán actualizar el plan de seguridad con las personas pertinentes en caso de que las restricciones por la COVID-19 puedan afectar el plan.

“Si bien siempre deben preguntar si es un buen momento para hablar con NNA o adultos de confianza por teléfono, es especialmente importante evaluar de inmediato cualquier inquietud sobre la seguridad. Además, puede ser útil acordar una palabra o frase en clave que la persona pueda decir y que los alertará sobre el hecho de que no se siente segura. ¿Han tenido alguna experiencia con situaciones como esta? ¿Pueden hablarnos de ello?

“Dependiendo de la situación, también pueden sugerirle al NNA o cuidador que elimine todo rastro de la conversación de su dispositivo y que guarde su número de contacto en un lugar seguro. Seguiremos practicando la planificación de la seguridad más adelante en la capacitación”.



PLAN DE LA SESIÓN: Antes de una llamada

Duración de la sesión 	45 minutos
Propósito y resultados del aprendizaje 	Propósito de la sesión: Explorar los aspectos clave de la preparación adecuada para realizar llamadas telefónicas de coordinación asistencial. Al final de la sesión, los participantes serán capaces de: • Describir la preparación necesaria para hacer una llamada telefónica de coordinación asistencial y el entorno ideal para tener una conversación cómoda y productiva.
Puntos clave de aprendizaje 	• Encuentre un lugar tranquilo y privado donde pueda concentrarse en la llamada y tener una conversación confidencial. • Compruebe que tenga una conexión telefónica o a Internet fuerte y estable. • Tenga a mano todos los materiales y equipos necesarios para gestionar un caso por teléfono: - Línea telefónica especial para la coordinación asistencial. - Crédito telefónico suficiente para cubrir su número de casos. - Amplia carga de batería en el teléfono y la computadora portátil (si se usa), así como en los cargadores de teléfonos y computadoras portátiles. - Materiales de escritura como papel, bolígrafo, etc.

- Auriculares, para que pueda tomar notas durante la llamada y acceder a información para compartir.
- Línea telefónica de respaldo (cuando sea posible).
- Acceso a cualquier sistema informático necesario (por ejemplo, registros electrónicos) y a copias impresas de los registros, en caso de que el acceso electrónico se vea comprometido.
- Tenga a mano toda la información importante en el momento de la llamada. Esto podría incluir, entre otras cosas:
 - Información o archivos actualizados del caso, incluido el historial de protección de la niñez y adolescencia o problemas de seguridad relacionados con el NNA.
 - Números de teléfono del cliente (tenga varios números de teléfono y números de WhatsApp archivados, para el caso de que la línea de contacto principal no funcione).
 - Datos de contacto de los proveedores de servicios locales, incluidas líneas de ayuda y datos de los departamentos de emergencia de los hospitales locales.
 - Procedimientos operativos estándar de coordinación asistencial y vías de derivación.
- Si se requiere un intérprete, asegúrese de contactarlo con suficiente anticipación para que estén disponibles y familiarizados con todos los protocolos de confidencialidad. Pruebe las modalidades a través de las cuales estará contactando a su cliente.
- Para la modalidad telefónica deberán modificarse la duración y la estructura de las sesiones tradicionales presenciales. Puede resultar difícil para algunos NNA prestar atención por teléfono durante períodos prolongados. Por esta razón, las

	sesiones más cortas, pero más frecuentes, suelen ser más manejables que las sesiones de una hora. La hora y la duración de las llamadas o sesiones deben establecerse caso por caso. • Antes de la llamada, prepare una lista de preguntas que le gustaría hacer, pero no convierta la llamada en un interrogatorio. Si no es la primera vez que habla con un NNA o una familia, repase rápidamente las notas de su último contacto con ellos, para recordar de qué estaban hablando. Esto hará que su llamada telefónica forme parte de un apoyo continuo. Por ejemplo: <i>“La última vez que hablamos, dijiste que ibas a hacer X. ¿Cómo te ha ido?”</i> • Esté preparado para responder preguntas básicas relacionadas con la COVID-19, incluidas preguntas sobre políticas y restricciones gubernamentales como toques de queda, distanciamiento físico, cuarentena, lavado de manos, etc. Busque orientación de los funcionarios de salud sobre los síntomas comunes y cómo obtener asistencia médica. Si no está seguro de poder responder las preguntas del cliente, conecte a la persona con alguien que pueda ayudarla o intente obtener la información necesaria y vuelva a llamar. • Sepa cómo ponerse en contacto con su supervisor para obtener apoyo y asistencia, especialmente ante cuestiones de riesgo urgentes.
Preparación necesaria 	Preparación necesaria para la capacitación presencial: • Obtener material de papelería y para colorear. Preparación necesaria para la capacitación virtual:

	Pida a los participantes que obtengan sus propios materiales de papelería y para colorear.
Materiales relacionados e información complementaria 	No se aplica a esta sesión.

Tiempo	Notas para el facilitador	Notas para el productor (modalidad virtual)	Pantalla/recurso
5 min.	Introducción Dé la bienvenida a los participantes a la sesión y hableles del propósito y los objetivos de la sesión.		Diapositiva 13
40 min.	Diga lo siguiente: <i>“Hemos distribuido muchos materiales para colorear y de papelería. Me gustaría pedirles que usen su imaginación para representar, a través de un dibujo o modelo, el entorno ideal, la preparación y el material necesario para una llamada de coordinación asistencial. Les daremos 15 minutos para trabajar en esto individualmente antes de pedir a algunos voluntarios que presenten sus dibujos o modelos”.</i> Diga lo siguiente: <i>“¿A alguien le gustaría presentar y describir su trabajo preparatorio y el entorno ideal para una llamada de coordinación asistencial?”</i>	Instrucciones: Pida a los participantes que hagan un dibujo y compartan una imagen a través de la función de chat. Pida a algunos voluntarios que expliquen sus dibujos o modelos. Luego pregunte al resto de	Diapositiva 14

	Instrucciones: Permita que 2 a 4 voluntarios presenten sus dibujos o modelos. Diga lo siguiente: <i>“¿Alguna consideración adicional?”</i> Instrucciones: Tome cualquier punto adicional sugerido por los participantes y complemente la información proporcionada en la sección anterior de puntos clave de aprendizaje (también en la diapositiva 15). Diga lo siguiente: <i>“Antes de la llamada, también deben tener en cuenta lo siguiente:</i> • <i>Si necesitan un intérprete, comuníquense con él o ella con la suficiente antelación para asegurarse de que esté disponible y familiarizado con todos los protocolos de confidencialidad. Prueben las modalidades a través de las cuales se pondrá en contacto con su cliente”.</i> • <i>Para la modalidad telefónica deberán modificarse la duración y la estructura de las sesiones tradicionales presenciales. Por ejemplo, puede resultar difícil para algunos NNA prestar atención por teléfono durante períodos prolongados. Por esta razón, las sesiones más cortas, pero más frecuentes, suelen ser más manejables que las sesiones de una hora. La hora y la duración de las llamadas o sesiones deben establecerse caso por caso.</i> • <i>Antes de llamar a un NNA o una familia, repasen rápidamente las notas de su último contacto con</i>	los participantes si tienen otras consideraciones que sugerir, además de lo que ya se ha presentado. Tome cualquier punto adicional sugerido por los participantes y complemente la información proporcionada en la sección anterior de puntos clave de aprendizaje.	Diapositiva 15
--	---	--	-----------------------

	ellos, para recordar de qué estaban hablando. Esto hará que sus llamadas telefónicas formen parte de un apoyo continuo. Por ejemplo, 'La última vez que hablamos, dijiste que ibas a hacer X. ¿Cómo te ha ido?' • Estén preparados para responder preguntas básicas relacionadas con la COVID-19, incluidas preguntas sobre políticas y restricciones gubernamentales como toques de queda, distanciamiento físico, cuarentena, lavado de manos, etc. Pidan orientación a los funcionarios de salud sobre los síntomas comunes y cómo obtener asistencia médica. Si no están seguros de poder responder las preguntas del cliente, conecten a la persona con alguien que pueda ayudarla o intenten obtener la información necesaria y vuelvan a llamar. Sepan cómo ponerse en contacto con su supervisor para obtener apoyo y asistencia, especialmente ante cuestiones de riesgo urgentes”.		
--	--	--	--



PLAN DE LA SESIÓN:

La llamada de coordinación asistencial

Duración de la sesión 	65 minutos
Propósito y resultados del aprendizaje 	El propósito de la sesión es explorar los aspectos clave del manejo de una llamada de coordinación asistencial, desde el principio hasta el final. Al final de la sesión, los participantes serán capaces de: • Describir los aspectos clave del manejo de una llamada de coordinación asistencial, desde el principio hasta el final.
Puntos clave de aprendizaje 	Inicio de la llamada • Preséntese por su nombre y agencia, para que la persona se sienta segura de quién llama y esté segura de que usted ha marcado el número correcto. • Para asegurarse de que está hablando con el NNA o cuidador correcto, puede confirmar el nombre del padre o madre, cuidador u otro adulto de confianza, y el del NNA, y pedirle que confirme detalles como parte de su dirección o su fecha de nacimiento. • En la mayoría de los casos, primero se pondrá en contacto con un cuidador. Si este es el caso, una vez que haya establecido cierta confianza con el cuidador, pregunte si puede hablar con el NNA. • Acuerde qué hacer si pierde la conexión o si se interrumpe una llamada porque el lugar ya no es seguro para hacerla. Por ejemplo, si se pierde la conexión, intente volver a llamar a intervalos de 5 minutos hasta 5 veces; si ya no es seguro, vuelva a llamar a la misma hora al día siguiente.

- Compruebe si es seguro que el NNA, el cuidador o un adulto de confianza le hable.
- A veces, los NNA, los cuidadores u otros adultos de confianza pueden tener mucho que decir porque están afligidos o ansiosos o porque han estado esperando que los llame. Déjelos hablar y trate de no interrumpirlos con demasiadas preguntas. Lo contrario también puede ser cierto. Los NNA y los cuidadores pueden mostrarse reacios a hablar y debemos respetar su silencio. En estos casos, use preguntas suaves para fomentar un acercamiento e invítelos a compartir y hablar.

Durante toda la llamada

- Utilice todas sus habilidades de escucha activa. No tema a los silencios: las personas pueden necesitar tiempo para responder preguntas o procesar sus ideas, especialmente cuando no pueden ver a su interlocutor.
- Si es posible, pídale al NNA o cuidador que habilite la función de video. Esto es particularmente importante en el caso de los niños más pequeños o con discapacidades, a quienes les puede resultar más fácil conectarse con alguien a quien puedan ver.
- Trate de evitar sonar como si estuviera leyendo una lista de preguntas preparadas. Lo que se busca es una conversación, no un interrogatorio.
- Recuerde que no todos los niños (o adultos) son capaces de definir sus emociones. En algunos casos, podría usar un ejercicio de calificación preguntando al NNA o cuidador cómo se siente en una escala de 0 a 5, en la que 0 es muy triste y 5 es muy feliz. Las personas también pueden tener sentimientos contradictorios, lo que puede generar confusión, tristeza e ira. La escucha empática, sin sacar conclusiones precipitadas o hacer suposiciones, puede ayudar a la persona a procesar sus sentimientos y estructurar sus pensamientos.
- Un componente muy importante para ganarse la confianza de un NNA, cuidador o adulto de confianza es desarrollar la propia credibilidad.

	Esto es particularmente importante cuando se trabaja por teléfono. Revise lo que se ha dicho por teléfono para confirmar que lo entendió bien y solo asuma compromisos que pueda cumplir. Antes de que termine la llamada • Si se revela por teléfono una situación que pone en peligro la vida (por ejemplo, abuso o riesgo de suicidio), obtenga consentimiento verbal a través de un mensaje de voz o texto para tomar medidas inmediatas. Si no puede obtener el consentimiento del NNA, el cuidador o el adulto de confianza, debe discutir la situación inmediatamente después de la llamada con su supervisor para determinar qué medidas tomar. • Antes de finalizar la llamada, aclare al NNA, al cuidador o al adulto de confianza lo que sucederá a continuación. Verifique cómo y cuándo serían las mejores opciones para contactarlos en el futuro. • Aclare las situaciones en las que podría realizar una visita presencial y qué arreglos específicos deben hacerse antes de que pueda tener lugar esa visita. • Asegúrese de que el NNA, cuidador o adulto de confianza tenga una forma de comunicarse con usted cuando sea necesario.
Preparación necesaria 	Preparación necesaria para la capacitación presencial: n/a Preparación necesaria para la capacitación virtual: • Prepare salas de subgrupos y pizarras con una pregunta generada al comienzo de la capacitación.

**Materiales
relacionados e
información
complementaria**



No se aplica a esta sesión.

Tiempo	Notas para el facilitador	Notas para el productor	Pantalla/ Recurso
5 min.	Introducción Dé la bienvenida a los participantes a la sesión y hableles del propósito y los objetivos de la sesión.		Diapositiva 16
40 min.	Diga lo siguiente: “Ahora vamos a ver el video que propusimos para la tarea previa al curso. Mientras miran el video, me gustaría que todos trabajaran en subgrupos y anotaran los enfoques clave utilizados por el asistente social durante una de las tres fases de la llamada: • Inicio de la llamada • Desarrollo de la llamada • Fin de la llamada “El subgrupo 1 trabajará en el inicio, el subgrupo 2 en el desarrollo y el subgrupo 3 en el final”. Instrucciones: Divida a los participantes en 3 subgrupos y asigne a cada uno de ellos una de las tres fases de la llamada. Reproduzca el video. Después de que termine el	Preparación: Prepare 3 salas de subgrupos. Cada sala está asociada con una fase diferente de la llamada de coordinación asistencial. La pizarra muestra una de las siguientes inscripciones: • Inicio de la llamada • Desarrollo de la llamada • Fin de la llamada Instrucciones: Divida a los participantes en 3 subgrupos y asigne a cada uno de ellos una de las tres fases de la llamada. Reproduzca el video. Después de que termine el video, conceda 15 minutos para la discusión. De vuelta en el plenario, pida a cada grupo que presente las características clave de la fase de la llamada en la que se	Diapositiva 17

	video, conceda 10 minutos para la discusión. Diga lo siguiente: <i>“Subgrupo 1, presenten los aspectos clave que se deben tener en cuenta al inicio de la llamada”.</i> Instrucciones: Una vez que el subgrupo 1 haya hecho su presentación, pregunte si alguien más quisiera agregar más información o puntos de vista. Asegúrese de integrar las respuestas proporcionadas en la sección de puntos clave de aprendizaje. Diga lo siguiente: <i>“Subgrupo 2, presenten los aspectos clave que se deben tener en cuenta en el desarrollo de la llamada”.</i> Instrucciones: Una vez que el subgrupo 2 haya hecho su presentación, pregunte si alguien más quisiera agregar más información o puntos de vista. Asegúrese de integrar las respuestas proporcionadas en la sección de puntos clave de aprendizaje. Diga lo siguiente: <i>“Subgrupo 3, presenten los aspectos clave que se deben tener en cuenta al final de la llamada”.</i> Instrucciones: Una vez que el subgrupo 3 haya hecho su presentación, pregunte si alguien más quisiera agregar más información o puntos de vista. Asegúrese de integrar	centraron. Después de la presentación de cada grupo, pida a los demás participantes que aporten información o ideas propias. Asegúrese de integrar las respuestas proporcionadas en la sección de puntos clave de aprendizaje.	
--	---	---	--

	las respuestas proporcionadas en la sección de puntos clave de aprendizaje. Diga lo siguiente: <i>“Después de que termine la llamada, completen los registros según lo requiera su agencia y hagan las derivaciones o llamadas de seguimiento. Si están trabajando a distancia, deberán encontrar una manera de mantener segura la documentación del caso, de modo que nadie más pueda acceder a ella, ni siquiera accidentalmente. Esto se aplica tanto a los documentos electrónicos, para los que se recomienda el cifrado con contraseña, como a las copias en papel, que deben guardarse en un armario.</i> <i>Asegúrense de que los datos sobre la identidad del NNA, cuidador o adulto de confianza no estén incluidos en ningún documento. Esto es para proteger la identidad de sus clientes. Si ustedes han quedado angustiados o abrumados por la llamada, busquen el apoyo de su supervisor, idealmente antes de hacer o recibir otra llamada”.</i>		
20 min.	Conclusión Diga lo siguiente: <i>“Sería genial escuchar de ustedes cuáles fueron sus aprendizajes clave desde el primer día del curso.</i>	Instrucciones: Muestre la pizarra con las preguntas generadas al comienzo del	Diapositiva 18

	<i>¿Se ha respondido alguna de las preguntas del rotafolio?”</i> Instrucciones: Escuche las aportaciones de los participantes y elimine del rotafolio las preguntas ya respondidas. Diga lo siguiente: “<i>¿Tienen alguna pregunta pendiente?”</i> Instrucciones: Responda las preguntas pendientes. Agradezca a los participantes e infórmeles sobre el cronograma de la sesión que se realizará al día siguiente.	curso y elimine las que ya hayan sido respondidas.	
--	--	--	--



PLAN DE LA SESIÓN:

Gestión de llamadas difíciles

Duración de la sesión	55 minutos
Propósito y resultados del aprendizaje 	El propósito de la sesión es familiarizar a los participantes con el manejo de llamadas difíciles de coordinación asistencial en un entorno seguro. Al final de la sesión, los participantes serán capaces de: • Decir cuáles son los principales consejos para manejar llamadas difíciles de coordinación asistencial.
Puntos clave de aprendizaje 	Vea a continuación las notas sobre cómo manejar las llamadas angustiosas o con enojo. Llamadas silenciosas Si recibe una llamada silenciosa de un número nuevo que no puede identificar, recuerde que el silencio puede indicar que alguien está tratando de rastrear la llamada, así que tenga cuidado de no compartir demasiada información sobre el servicio por teléfono. Algunas cosas útiles para decir durante una llamada silenciosa son: • “Sé que puede ser difícil encontrar las palabras adecuadas para describir lo que está sucediendo. Tómame tu tiempo. Estoy aquí para escucharte si quieres hablar conmigo”. • “Sé que puede ser difícil encontrar las palabras adecuadas para describir lo que está sucediendo. Solo quiero que sepas que no compartiré tu información personal con otras personas”.

- *“Sé que puede ser difícil hablar sobre lo que está sucediendo, así que si no tienes ganas de hablar ahora, puedes volver a llamar en cualquier momento”.*

Existe una delgada línea entre dar y no dar apoyo ante una llamada silenciosa. Para dar apoyo, usted puede finalizar la llamada con suavidad diciendo algo como: *“Te recuerdo que estamos aquí para escucharte y brindarte apoyo cuando te sientas listo para hablar. Por ahora, voy a finalizar esta llamada, pero debes saber que estamos aquí para ayudarte en cualquier momento que necesites llamar”.* Haga una pausa en caso de que la persona que llama elija hablar; si no es así, cuelgue. Este enfoque le permitirá finalizar la llamada sabiendo que la persona que llama se sintió apoyada y escuchada, y que se le brindó la opción de volver a llamar.

Llamadas largas

Es importante finalizar una llamada que ha durado demasiado tiempo, ya que se no es posible dar apoyo si permitimos que continúe sin un enfoque. Podemos finalizar estas llamadas de manera respetuosa, sin dejar de comunicar que el servicio estará disponible para el NNA o cuidador en otro momento. Algunas frases útiles para finalizar una llamada incluyen:

- *“Hemos hablado mucho en esta llamada. ¿Cómo te sientes ahora?”*
- *“Hemos hablado mucho en esta llamada. ¿He respondido a todas tus preguntas?”*
- *“Quizás le gustaría tomarse un tiempo para pensar en todo lo que hemos hablado hoy, y podremos hablar más la próxima vez”.*
- *“Hoy hemos hablado mucho y tienes mucho en qué pensar. ¿Cuándo volveremos a hablar?”*
- *“¿Qué vas a hacer cuando terminemos de hablar?”*

Preparación necesaria 	Preparación necesaria para la capacitación presencial: N/A Preparación necesaria para la capacitación virtual: • Prepare salas de subgrupos y pizarras.
Materiales relacionados e información complementaria 	No se aplica a esta sesión.

Llamada angustiosa	Llamada con enojo
No entre en pánico; usted está manejando la situación.	No entre en pánico; usted está manejando la situación.
Respire profundamente, sea consciente de su respiración y conéctese a tierra, con los pies en el suelo.	Respire profundamente, sea consciente de su respiración y conéctese a tierra, con los pies en el suelo.
Trate de tranquilizar al NNA o cuidador y a usted mismo. <i>“Me doy cuenta de lo angustioso que es esto para ti. Tómame tu tiempo.</i> O: <i>“Me doy cuenta de lo afligido/a que estás. Tómame tu tiempo”.</i> Y: <i>“Estoy aquí para apoyarte”.</i>	Escuche al NNA o cuidador y trate de averiguar el porqué de su enojo. Recuerde que su enojo no está dirigido a usted ni es causado por usted; probablemente se deba a su situación y experiencias. Déjelos tener su arrebató de ira y escúchelos, utilizando pequeñas señales verbales como “ya veo” y “ajá” para hacerles saber que los está escuchando.

Esté atento a la respiración del NNA o cuidador, especialmente si es corta y entra en pánico. Si ese es el caso, anótelos. Luego, de manera comprensiva, recomíéndeles que respiren lenta y profundamente (por ejemplo, <i>“Me doy cuenta de lo afligido/a que estás ahora. Respiremos varias veces de manera lenta y profunda, y luego podremos continuar”</i>).	Reconozca el enojo mediante el uso de declaraciones de identificación como <i>“Me doy cuenta de que estás enojado/a por ...”</i> y <i>“Puedo entender por qué estás tan enojado/a”</i>.
Escuche activamente, permitiendo que el NNA o cuidador exprese sus emociones. Responda con señales verbales sencillas como <i>“Ajá”</i>, <i>“Ya veo”</i> y <i>“Hmm”</i> para hacerles saber que los está escuchando.	Si el enojo de un NNA o cuidador no se disipa, sino que se dirige a usted, lo que dificulta la llamada, es posible que deba finalizarla de manera gentil y respetuosa. Intente volver a llamar o enviar un mensaje de texto al NNA o más adelante para ver si la comunicación es posible. Si fracasa en estos intentos, puede recurrir a verificar si el NNA está bien con la ayuda de otra persona en la que él o ella confíe.
Dígale al NNA o cuidador que se da cuenta de lo afligido que está y que lo comprende. Esto puede validar sus sentimientos.	Si la ira del NNA o cuidador no se disipa, o está dirigida a usted, esto dificultará la llamada. En este caso, debe finalizar la llamada de manera suave y respetuosa. Intente llamar o enviar un mensaje de texto al NNA o cuidador más adelante para ver si la comunicación es posible. De lo contrario, puede intentar comunicarse a través de un miembro de la comunidad de confianza.
No haga demasiadas preguntas, ya que esto puede dar la impresión de que está desafiando a la persona angustiada y puede empeorar su angustia.	No haga demasiadas preguntas, ya que esto puede dar la impresión de que está desafiando a la persona enojada y puede empeorar su angustia.
Cuando las cosas se hayan calmado un poco, intente establecer la causa de la angustia. Por ejemplo, podría decir, <i>“Me doy cuenta de lo afligido/a que estás; cuéntame qué sucedió”</i>.	Cuando las cosas se hayan calmado un poco, intente establecer la causa del enojo. Por ejemplo, podría decir: <i>“Me doy cuenta de lo afligido/a que estás; cuéntame qué sucedió”</i>.
Permanezca en la línea hasta que se calme.	Permanezca en la línea hasta que se calme.

Tiempo	Notas para el facilitador	Notas para el productor	Pantalla/ Recursos
5 min.	Introducción Dé la bienvenida a los participantes a la sesión y resuma los temas tratados durante el Día 1. Comparta el plan para hoy, así como el propósito y los objetivos de la sesión.		Diapositivas 19 y 20
50 min.	Práctica de gestión de llamadas con angustia y enojo Diga lo siguiente: <i>“En nuestro trabajo como asistentes sociales, podemos encontrarnos con emociones que son difíciles de manejar en un entorno presencial, y aún más por teléfono. Es posible que se encuentre con NNA o cuidadores que estén muy angustiados y esto puede ser un desafío. Una persona que llama angustiada puede estar muy afligida, llorar de forma audible y parecer presa del pánico, o puede parecer confusa, incoherente y difícil de entender. También puede encontrarse con NNA o cuidadores enojados, y esta situación puede resultar particularmente difícil de manejar; pero con la práctica, sabrá cómo brindarles apoyo.</i> <i>“Hablemos de esto. Se dividirán en subgrupos de 4 o 5 participantes. Algunos subgrupos se enfocarán en cómo manejar llamadas con NNA o cuidadores angustiados, mientras que otros se enfocarán</i>	Preparación: Configure las salas de subgrupos para 4 o 5 participantes y prepare las pizarras necesarias. Divida a los participantes en subgrupos que se centrarán en cómo manejar las llamadas con NNA o cuidadores angustiados o cómo manejar las llamadas con NNA o cuidadores que estén enojados o agresivos. Conceda 20 minutos para las discusiones.	Diapositiva 21

en cómo manejar llamadas con NNA o cuidadores que estén enojados o agresivos. Tendrán 20 minutos para las discusiones grupales”.

Instrucciones: Controle el tiempo y guíe las discusiones dentro de los grupos.

Diga lo siguiente: *“Mantener la calma es fundamental para la gestión de llamadas difíciles, así como nunca gritar. Asegúrense de hacer uso de sus habilidades de escucha activa. Como no pueden ver las expresiones faciales o el lenguaje corporal de la otra persona cuando hablan con ella por teléfono, deben confiar en sus señales auditivas, como el tono de voz o la duración de sus pausas. Cuando cambia el tono o la cadencia de su cliente, pueden preguntar algo como: “¿Está bien que continuemos?” o “¿Sigue siendo un buen momento para hablar?”. Revisemos los principales consejos que he señalado y veamos si hay algo que les gustaría agregar en función de sus discusiones grupales”.*

Instrucciones: Presente la diapositiva con los consejos principales adaptados a partir de “Gender-Based Violence Area of Responsibility (GBV AoR) Strategy 2020” y “COVID-19 Guidance on Remote GBV Services Focusing on Phone-based Case Management and Hotlines.” Vea:

Diapositivas 22 y 23

Diapositiva 24

<https://gbvaor.net/sites/default/files/2019-07/GBV%20AoR%20Strategy%202018-2020%20P3.pdf>

<https://gbvaor.net/sites/default/files/2021-01/covid-guidance-on-remote-gbv-services-04012021.pdf>

Pregunte a los participantes si han presentado sugerencias adicionales basadas en sus discusiones grupales.

Diga lo siguiente: *“La lista de consejos que acaban de ver presenta claramente una visión simplificada de la realidad. Por ejemplo, es posible que llamen personas que estén a la vez angustiadas y enojadas. También pueden tener otros tipos de llamadas difíciles, como llamadas silenciosas o llamadas muy largas. Si recibe una llamada silenciosa de un número nuevo que no puede identificar, recuerde que el silencio puede ser de alguien está tratando de rastrear la llamada, así que tenga cuidado de no compartir demasiada información sobre el servicio por teléfono.*

Instrucciones: Presente la diapositiva 24, que también está adaptada de “GBV AoR 2020” y “COVID-19 Guidance on Remote GBV Services Focusing on Phone-based Case Management and Hotlines”.

Diga lo siguiente: *“Si una llamada se está alargando demasiado y ustedes sienten*

Diapositiva 25

que están dando vueltas en círculos, volviendo a temas que ya se trataron, pueden usar algunas de estas frases para insinuar con delicadeza que se debe seguir hablando en una llamada futura”.

Instrucciones: Presente la diapositiva 25, que también está adaptada de: “GBV AOR 2020”, y “COVID-19 Guidance on Remote GBV Services Focusing on Phone-based Case Management and Hotlines.”

Diga lo siguiente: *“La gama de llamadas difíciles varía tanto como los propios casos. El perfeccionamiento de sus habilidades telefónicas requerirá práctica y experiencia. Como se sugirió en otras sesiones de esta capacitación, si se enfrenta a una llamada difícil o durante la cual cree que la seguridad del NNA o cuidador está en riesgo, hable con su supervisor sobre la mejor manera de responder.*

PLAN DE LA SESIÓN: Práctica de llamadas de admisión



Duración de la sesión 	155 minutos
Propósito y resultados del aprendizaje 	El propósito es practicar el manejo de llamadas de coordinación asistencial en un ambiente seguro. Al final de la sesión, los participantes serán capaces de: • Demostrar cómo conducirse en llamadas de admisión por teléfono de manera segura.
Puntos clave de aprendizaje 	N/A, identificado por los participantes de forma individual.
Preparación necesaria 	Preparación necesaria para la capacitación presencial: • Preparar escenarios para el juego de roles de los participantes. Preparación necesaria para la capacitación virtual: • Preparar escenarios para el juego de roles de los participantes.
Materiales relacionados e información complementaria	No se aplica a esta sesión.

Tiempo	Notas para el facilitador	Notas para el productor (modalidad virtual)	Pantalla/Recurso
5 min	Introducción Dé la bienvenida a los participantes a la sesión y hableles del propósito y los objetivos de la sesión.		Diapositiva 26
110 min	Juegos de roles de llamadas de coordinación asistencial Diga lo siguiente: <i>“Ahora vamos a trabajar en grupos de 3. Formemos estos subgrupos”.</i> Instrucciones: Divida a los participantes en subgrupos como considere apropiado. Diga lo siguiente: <i>“Ahora vamos a practicar cómo manejar una llamada de admisión. En los subgrupos, ustedes se turnarán para desempeñar el papel de asistente social, el del observador o el del cliente, es decir, el NNA o cuidador. Tendremos 3 juegos de roles, y todos tendrán la oportunidad de practicar cada rol. Les pediremos que llamen a sus contrapartes por teléfono, así que me gustaría que cada subgrupo cree su propio grupo de WhatsApp o Signal”.</i> Instrucciones: Una vez que los participantes hayan configurado sus grupos de WhatsApp o Signal, distribuya folletos con la descripción del primer escenario y asigne los tres roles dentro de cada subgrupo. Diga lo siguiente: <i>“Tómense 10 minutos para leer el escenario y leer una vez más la ‘Hoja de sugerencias para la coordinación”.</i>	Instrucciones: Este ejercicio requiere la misma preparación y explicaciones que para la versión presencial: • Configurar WhatsApp o grupo de Signal. • Hacer una llamada de 20 minutos. • Dedicar 10 minutos a compartir las impresiones. Los observadores también tendrán que medir el tiempo y detener la llamada a los 20 minutos, y hacer que se compartan las impresiones durante los siguientes 10 minutos. El facilitador enviará recordatorios del tiempo restante a través de la plataforma principal que se utilice. Después de la puesta en común de las impresiones, el observador de cada grupo debe alentar a todos a que regresen al plenario. A continuación, el facilitador debe tratar cualquier dificultad que hayan experimentado los participantes antes de enviarles la descripción del escenario siguiente.	Diapositiva 27

asistencial por teléfono’. Los observadores pueden refrescar su memoria sobre cómo proporcionar comentarios constructivos revisando las instrucciones proporcionadas en la tarjeta del observador”.

Instrucciones: Después de que los participantes hayan leído el escenario, revisado la “Hoja de sugerencias para la coordinación asistencial por teléfono” y (en el caso de los observadores) las instrucciones que figuran en la tarjeta del observador, pregunte si hay dudas y respóndalas.

Diga lo siguiente: *“Los participantes que interpretarán a los clientes, por favor muévanse a la sala B. Los observadores y asistentes sociales permanecerán en la sala principal. Una vez que los clientes estén en la habitación B, los asistentes sociales deben llamarlos”.*

Instrucciones: Conceda unos 20 minutos para que se realice la llamada, luego pida a todos que se detengan. Facilite el regreso a la sala principal de los participantes que interpretaron al NNA o cuidador.

Diga lo siguiente: *Pensando en el inicio, el desarrollo y el cierre de la llamada, me gustaría que los observadores, los clientes y luego los asistentes sociales hablen de una cosa que creen que funcionó bien durante la llamada y una cosa que creen que podría mejorarse. Se anima a los asistentes sociales a que tomen nota de los comentarios*

recibidos y a que participen en la autorreflexión”.

Instrucciones: Deje tiempo suficiente para compartir las impresiones (aproximadamente 10 minutos), luego distribuya los folletos con la descripción del segundo escenario. Conceda unos minutos para que los participantes los lean.

Diga lo siguiente: *“Los participantes que interpretarán a los clientes, pasen a la sala B. Los observadores y asistentes sociales permanecerán en la sala principal. Una vez que los clientes estén en la habitación B, los asistentes sociales deben llamarlos”.*

Instrucciones: Conceda unos 20 minutos para la llamada, luego pida a todos que se detengan. Facilite el regreso a la sala principal de los participantes que interpretaron al NNA o cuidador.

Diga lo siguiente: *“Bien hecho. Como hicimos en el escenario anterior pensando en el inicio, el desarrollo y el cierre de la llamada, me gustaría que los observadores, los clientes y luego los asistentes sociales hablan de una cosa que creen que funcionó bien durante la llamada y una cosa que creen que podría mejorarse. Se exhorta a los trabajadores sociales a tomar nota de los comentarios recibidos y a participar en la autorreflexión”.*

Instrucciones: Conceda tiempo suficiente para compartir las impresiones (aproximadamente 10 minutos); luego distribuya los folletos con la descripción del último

	escenario. Conceda unos minutos para que los participantes los lean. Diga lo siguiente: <i>“Los participantes que interpretarán a los clientes, pasen a la sala B. Los observadores y asistentes sociales permanecerán en la sala principal. Una vez que los clientes estén en la habitación B, los asistentes sociales deben llamarlos”.</i> Instrucciones: Conceda unos 20 minutos para la llamada, luego pida a todos que se detengan. Facilite el regreso a la sala principal de los participantes que interpretaron al NNA o cuidador. Diga lo siguiente: <i>“Bien hecho. Como hicimos en los escenarios anteriores, pensando en el inicio, el desarrollo y el cierre de la llamada, me gustaría que los observadores, los clientes y luego los asistentes sociales hablan de una cosa que creen que funcionó bien durante la llamada y una cosa que creen que podría mejorarse. Se exhorta a los asistentes sociales a que tomen nota de los comentarios recibidos y a que participen en la autorreflexión”.</i>		
40 min	Revisión de las dificultades de las llamadas telefónicas Diga: <i>“Bien hecho. Ahora que estamos todos juntos, analicemos las dos preguntas siguientes:</i> • <i>¿Cuál fue el aspecto más difícil de las llamadas?</i> • <i>¿Algo de las llamadas los hizo sentir incómodos?”</i>	Instrucciones: Instale 3 pizarras para la discusión plenaria.	Diapositiva 28

Instrucciones: Escuche las respuestas a cada pregunta y dé las respuestas inmediatas que pueda.

Diga lo siguiente: *“Recordemos lo que fue importante en cada fase de la llamada:*

- *Inicio*
- *Desarrollo*
- *Fin*

Instrucciones: Coloque 3 rotafolios y discuta con los participantes los aprendizajes clave con respecto a las tres fases de la llamada.

Diga lo siguiente: *“Me gustaría dejarles 10 minutos adicionales para que todos ustedes reflexionen y escriban algunos consejos importantes para ustedes, para que los recuerden cuando hagan llamadas en el futuro. Sería una buena idea considerar lo que deben hacer al comienzo de la llamada, durante la llamada y al final de la llamada”.*

Instrucciones: Conceda 10 minutos para que los participantes escriban sus consejos. Luego, haga un resumen de la sesión.

PLAN DE LA SESIÓN: Práctica de planificación de la seguridad



Duración de la sesión 	45 minutos
Propósito y resultados del aprendizaje 	Propósito de la sesión: Actualizar el conocimiento de los participantes sobre las consideraciones de planificación de la seguridad. Al final de la sesión, los participantes serán capaces de: • Discutir las consideraciones clave sobre la planificación de la seguridad.
Puntos clave de aprendizaje 	• La planificación de la seguridad consiste en tratar de hacer que una situación potencialmente peligrosa sea menos peligrosa. También se trata de ayudar a los NNA y cuidadores a reconocer sus fortalezas y recursos. • Dados los desafíos asociados con la planificación de la seguridad, es muy importante que los asistentes sociales trabajen con sus supervisores para solucionar problemas, especialmente en los casos en los que el riesgo es de moderado a alto. • Si un NNA o cuidador parece estar en una crisis activa (por ejemplo, si está muy afligido/a, muestra un comportamiento fuera de control o parece estar en peligro), los asistentes sociales deben tomar las siguientes medidas: - Mantener la calma y tranquilizar al NNA o cuidador diciéndole que fue bueno escuchar sus

	preocupaciones y que desean ayudarlo. - Explicarle al NNA o cuidador que les gustaría hablar con su supervisor de inmediato. Intentar hablar con su supervisor mientras el cliente todavía está al teléfono. Decidir o acordar un plan antes de que termine la llamada telefónica. - Si usted no puede comunicarse con su supervisor y no hay nadie disponible para permanecer con el NNA o cuidador, debe hacer arreglos para que el cliente sea derivado inmediatamente a un lugar seguro y vigilado hasta que sea posible comunicarse con su supervisor.
Preparación necesaria 	Preparación necesaria para la capacitación presencial: • Prepare folletos que expliquen los escenarios. Preparación necesaria para la capacitación virtual: • Prepare descripciones de los escenarios.
Materiales relacionados e información complementaria 	No se aplica a esta sesión.

Tiempo	Notas para el facilitador	Notas para el productor (modalidad virtual)	Pantalla/ Recurso
5 min.	Introducción Dé la bienvenida a los participantes a la sesión y hableles del propósito y los		Diapositiva 29

	objetivos de la sesión.		
40 min.	Revisión de la planificación de la seguridad Diga lo siguiente: <i>“Vuelvan a leer los 3 escenarios que representaron durante las llamadas de admisión de práctica. Después se dividirán en subgrupos de 4 o 5 participantes. Durante los próximos 20 minutos, cada grupo debatirá los siguientes temas:</i> • <i>¿Era necesario crear un plan de seguridad para Alí, Lila o Amina debido a los riesgos y amenazas a los que estaban expuestos?</i> • <i>En caso afirmativo, ¿qué NNA estaba experimentando qué riesgos y peligros?</i> • <i>Con respecto a los NNA que necesitan un plan de seguridad, anoten lo siguiente en el rotafolio:</i> - <i>Acciones para disminuir riesgos</i> - <i>Medidas a tomar en situaciones peligrosas y de riesgo”</i> <i>“Durante la discusión, piensen en el contexto de la COVID-19 y otros brotes de enfermedades infecciosas. A continuación, se les pedirá que vuelvan a presentar al plenario la discusión que ha tenido”.</i> Instrucciones: Conceda 5 minutos para que cada grupo haga su presentación. Diga lo siguiente: <i>“Si un NNA o cuidador parece estar en una crisis</i>	Instrucciones: Prepare pizarras para discusiones grupales y anotaciones.	Diapositiva 30

	<i>grave (por ejemplo, si está muy afligido/a, tiene un comportamiento fuera de control o parece estar en peligro), ustedes deben tomar las siguientes medidas:</i> ● <i>Mantener la calma y tranquilizar al NNA o cuidador diciéndole que fue bueno escuchar sus inquietudes y que usted desea ayudarlo.</i> ● <i>Explicarle al NNA o cuidador que les gustaría hablar con su supervisor de inmediato. Intentar hablar con su supervisor mientras el cliente todavía está al teléfono. Decidir o acordar un plan con el cliente antes de que termine la llamada telefónica.</i> ● <i>Si no pueden comunicarse con su supervisor y no hay nadie disponible para permanecer con el cliente, deben hacer arreglos para que el cliente sea derivado inmediatamente a un lugar seguro y vigilado hasta que puedan con su supervisor.</i> <i>“También pueden leer más sobre la planificación de la seguridad aquí: COVID-19 Guidance on Remote GBV Services Focusing on Phone-based Case Management and Hotlines. Consulte la Sección IV: <i>Safety Planning and Other Support to High-Risk Survivors</i>”.</i>		
--	--	--	--



PLAN DE LA SESIÓN: Evaluación y cierre

Duración de la sesión 	45 minutos
Propósito y resultados del aprendizaje 	El propósito de la sesión es obtener comentarios de los participantes, recapitular los puntos clave de aprendizaje y cerrar el curso. Al final de la sesión, los participantes serán capaces de: • Identificar los aprendizajes clave del curso. • Evaluar el curso y hacer comentarios a los facilitadores.
Puntos clave de aprendizaje 	N/A, identificados por los participantes de forma individual.
Preparación necesaria 	Preparación necesaria para la capacitación presencial: • Imprima una copia del formulario de evaluación del curso para cada participante. Preparación necesaria para la capacitación virtual: • Prepare un enlace al formulario de evaluación del curso en línea

**Materiales
relacionados e
información
complementaria**



No se aplica a esta sesión.

Tiempo	Notas para el facilitador	Notas para el productor (modalidad virtual)	Pantalla/ Recurso
15 min.	Recapitulación del curso Instrucciones: Felicite a los participantes por haber llegado a la última sesión del curso y describa brevemente lo que sucederá en esta sesión. Explique que comenzarán con un resumen de lo que han aprendido durante el curso. Entregue a cada participante una hoja de papel y pídale que escriban una pregunta basada en el contenido del curso. Deles un par de minutos para hacer esto y luego pídale que doblen sus hojas en un avión de papel. Pida a la mitad del grupo que se pare en cada extremo de la sala. Diga a los integrantes de una de las mitades que lancen sus aviones de papel hacia sus colegas que están en el otro extremo de la sala. Cada participante que está en el otro extremo debe tomar el avión que aterrice más cerca de él o ella y turnarse para leer y responder la pregunta escrita en él.	Instrucciones: Para la versión virtual del ejercicio de recapitulación, pida a cada participante que piense en una pregunta basada en el contenido del curso y anótela. Luego, pida a cada participante que busque un objeto aleatorio de la habitación en la que se encuentra. Usted también debe encontrar un objeto cercano. A continuación, levante su objeto y pregunte a los participantes si alguno de ellos ha encontrado un objeto similar o relacionado. El participante que responda debe leer la pregunta del cuestionario. Quien responda correctamente debe leer su pregunta, y así sucesivamente, hasta que todas las preguntas hayan sido respondidas. Trate de que todos los participantes	

	Invite a otros a participar si alguien tiene problemas para responder. Repita el proceso haciendo que la otra mitad del grupo lance sus “aviones”, hasta que todas las preguntas hayan sido respondidas.	respondan al menos una pregunta.	
10 min.	Formularios de evaluación Reparta los formularios de evaluación o proporcione un enlace al formulario y pida a los participantes que dediquen unos minutos a hacer comentarios sobre el curso. Recuérdeles que los formularios completados serán realmente útiles, ya que ayudarán a asegurar que el curso sea efectivo y continúe mejorando.	Comparta el enlace al formulario de evaluación en línea.	
10 min.	Observaciones finales Diga lo siguiente: <i>“Hoy hemos tratado la gestión de conversaciones difíciles. Hemos practicado las llamadas de admisión de gestión de casos y hemos repasado la planificación de la seguridad. Sabemos que en la vida real va a ser mucho más difícil que esto, pero esperamos que esta breve capacitación al menos los prepare mejor. Me complacerá responder cualquier pregunta que puedan tener ahora. También miraré las preguntas que queden en el rotafolio”.</i>	Comparta enlaces a cualquier contacto o recurso en el chat.	Diapositiva 31 Diapositiva 32

	Instrucción: Escuche las aportaciones de los participantes y borre del rotafolio las preguntas ya respondidas. Si queda alguna pregunta, informe a los participantes que se comunicará con ellos para darles información y materiales relevantes. Diga lo siguiente: <i>“Para completar la capacitación, están invitados a participar de 2 sesiones de entrenamiento entre pares, que se llevarán a cabo dentro de 2 semanas y 4 semanas a partir de hoy. Las sesiones tendrán lugar en [incluya la plataforma seleccionada] y durarán aproximadamente 2 horas cada una. Todas las instrucciones para entrar en las sesiones se compartirán por correo electrónico. Antes de la primera llamada, nos gustaría que compartieran un caso difícil o desafiante que haya tenido que manejar por teléfono.</i> <i>“Realmente nos gustaría continuar este viaje con ustedes, para que reciban apoyo mientras realizan coordinación asistencial por teléfono. Estas sesiones de entrenamiento les brindarán la oportunidad de seguir intercambiando ideas y aprender juntos. Gracias, y esperamos con interés esos encuentros en línea”.</i>		
--	--	--	--

Sesiones de entrenamiento entre pares después del curso

Instrucciones

Invite a los participantes a unirse a 2 sesiones de entrenamiento en línea entre pares, una de ellas 2 semanas después del curso y la otra 4 semanas después. Las llamadas se realizarán en [incluir la plataforma seleccionada] y tendrán una duración de 90 a 120 minutos. Proponga diferentes franjas horarias y acuerde con el grupo la más conveniente.

1ª llamada

Antes de la llamada

Invite a cada participante a compartir un caso que haya sido difícil de manejar por teléfono, especialmente con respecto al seguimiento de los protocolos de confidencialidad. Tener una idea de los tipos de casos que se discutirán le permitirá estar preparado con preguntas o sugerencias para hacer. Cuando responda a los participantes, confirme que ha recibido los casos que enviaron. Luego pida a los participantes que vengan preparados para discutir las siguientes preguntas:

- ¿Qué fue lo más difícil en el manejo de los casos presentados?
- ¿Qué medidas tomaron los participantes para mitigar esos desafíos?

En la llamada

- Dé la bienvenida a todos los participantes.
- Utilice un activador para que todos participen en la sesión (por ejemplo, pídeles que muestren un objeto que tenga valor para ellos).
- **Diga lo siguiente:** *“Este es un espacio seguro para compartir y aprender. Nos gustaría que compartieran sus experiencias y aprendieran unos de otros. Solo seré moderador durante la llamada. No vamos a discutir sus experiencias en el manejo de casos por teléfono durante las últimas 2 semanas, pero sería genial si pudieran hablar del caso difícil que han tenido en el trabajo y cómo lo manejaron”.*

- Después de que cada participante haya presentado su caso y descrito las medidas que tomó para mitigar los desafíos encontrados, pregunte si los demás participantes tienen alguna sugerencia sobre cómo manejar el caso.
- Permita que todos los participantes presenten su caso.
- Pregunte si hay alguna duda o cualquier otra cosa sobre la que los participantes quieran hablar.
- Diga lo siguiente: *“Dentro de 2 semanas habrá otra oportunidad para reunirnos y discutir más a fondo sus experiencias. En ese momento, nos centraremos más en la planificación de la seguridad. Deberán venir preparados para discutir lo siguiente:*
 - *¿En su experiencia, qué casos han requerido planificación de seguridad al brindar servicios de coordinación asistencial por teléfono en el contexto de la COVID-19?*
 - *¿Qué acciones ha acordado incluir en los planes de seguridad?*
 - *¿Qué tipo de desafíos ha enfrentado al establecer planes de seguridad en el contexto de la coordinación asistencial por teléfono durante la pandemia de COVID-19?”*
- Agradezca a los participantes por asistir a esta sesión e invítelos a tomarse un momento para sí mismos. Podrían simplemente dar un paseo, mirar las estrellas, pasar un rato leyendo, tomar un café, etc.

2ª Llamada

Antes de la llamada

Antes de la llamada, invite a los participantes a que piensen en la planificación de la seguridad para los casos que han estado manejando por teléfono. Luego pídeles que vengan preparados para discutir las siguientes preguntas:

- ¿En su experiencia, qué casos han requerido planificación de la seguridad al brindar servicios de coordinación asistencial por teléfono en el contexto de la COVID-19?
- ¿Qué medidas ha acordado incluir en los planes de seguridad?
- ¿Qué tipo de desafíos ha enfrentado al establecer planes de seguridad para la coordinación asistencial por teléfono en el contexto de la pandemia de COVID-19?
- ¿Hubo algo que funcionó realmente bien en un caso específico?

En la llamada

- Dé la bienvenida a todos los participantes.
- Para que los participantes se involucren más, pregúnteles qué han hecho de bueno por sí mismos.
- **Diga lo siguiente:** *“Nuevamente, me gustaría enfatizar que este es un espacio seguro para compartir y aprender. Nos gustaría que compartieran sus experiencias y aprendieran unos de otros. Solo seré moderador durante la llamada. Hoy vamos a hablar sobre sus experiencias con la planificación de la seguridad en el contexto de la COVID-19”.*
- Pida voluntarios para que compartan sus propias experiencias.
- Después de cada presentación, pregunte si otros miembros del grupo tienen algo que agregar.
- Permita que todos los participantes contribuyan.
- Pregunte si hay alguna duda.
- **Diga lo siguiente:** *“Gracias a todos por haber participado en este curso. Espero que hayan disfrutado de la experiencia. Recuerden que ustedes y sus superiores inmediatos o supervisores son recursos valiosos los unos para los otros, como lo han demostrado a lo largo de esta experiencia juntos. Tenemos ahora preparadas 2 pizarras. La primera es para dejar una evaluación de estas sesiones, para que sepamos si les resultaron útiles. La segunda es para dejar una palabra de aliento para que el resto del grupo emprenda su trabajo vía telefónica”.*
- Agradezca a los participantes por haber asistido a esta sesión.
- Comparta las sugerencias de la pizarra en formato PDF con los participantes.

Referencias adicionales:

[Technical Note: Adaptation of Child Protection Case Management to the COVID-19 Pandemic V3](#)

[COVID-19 Guidance on Remote GBV Services Focusing on Phone-based Case Management and Hotlines](#)

[Guidelines for Mobile and Remote Gender-Based Violence \(GBV\) Service Delivery](#)

[Remote Child Protection Services: Ensuring Safety](#)