

# Líneas telefónicas de ayuda para niños durante la COVID-19

## Jordan River Foundation, Jordania

## Introducción

Establecido en 1995 por Su Majestad la Reina Rania Al Abdullah, el objetivo principal de Jordan River Foundation (JRF) es promover la seguridad de los niños y empoderar a las comunidades. Se esfuerza por reforzar las interacciones positivas y saludables entre los miembros de la familia, mejorar la protección infantil, reducir los índices de violencia, garantizar servicios integrales de rehabilitación para los niños víctimas de la violencia y aumentar la capacidad de otras organizaciones de protección y derechos de los niños a nivel nacional mediante el intercambio de experiencias, educación y formación.

JRF estableció la primera línea telefónica de ayuda en 2007 para proporcionar un servicio de apoyo para los niños y las familias necesitadas. Inicialmente se centraba en abordar los problemas de protección infantil y en ayudar a los niños a expresar sus pensamientos y sentimientos, así como ofrecer a los padres consejos sobre la crianza u otros problemas familiares.

En marzo de 2020 se establecieron restricciones de confinamiento en Jordania a causa de la pandemia de la COVID-19. Duró dos meses, hasta finales de mayo. Las restricciones destinaron a JRF tuviese que realizar grandes cambios en sus servicios. Se replanteó todo su programa de trabajo y se destinó personal a diferentes proyectos. Se mantuvo el enfoque en la línea de ayuda y en ponerla a disposición de cualquier persona que la necesitara.

## El programa

Antes de la pandemia de la COVID-19, la línea telefónica de ayuda estaba operada por cuatro personas del personal especializado junto con un equipo de 20 voluntarios que fueron capacitados para recibir y gestionar llamadas. Sin embargo, durante el confinamiento, la línea telefónica de ayuda fue operada de forma remota ya que el personal trabajaba desde casa. Por este motivo, los voluntarios no podían proporcionar apoyo, ya que necesitaban ser supervisados. Como resultado, JRF redirigió personal de otros

proyectos para apoyar la línea telefónica de ayuda. Las llamadas de la línea telefónica de ayuda se redirigió a los teléfonos móviles del personal en lugar de dirigirlas a la base de datos central. Aumentó el equipo de trabajo durante el confinamiento y se implicaron 21 miembros del personal, de los cuales cinco eran especialistas que trabajaban en turnos de 3.5 horas entre las 09:00 y las 20:00 cinco días a la semana. La línea telefónica de ayuda recibió cerca de 50 llamadas cada día durante el confinamiento. En promedio anual, la línea telefónica de ayuda recibe unas 5.000 llamadas. Sin embargo, durante los dos meses de confinamiento, se recibieron 1.200.

## Implementación

Durante el confinamiento, muchas de las llamadas recibidas fueron de gente solicitando ayuda para las necesidades básicas, como comida y ayuda sanitaria; este fue el caso particular durante las dos primeras semanas de la pandemia ya que mucha gente había perdido su trabajo. Además, hubo llamadas de personas que tenían problemas debido a que las familias estaban juntas en confinamiento. Los niños tenían problemas con la situación de confinamiento o dificultades académicas y hubo aumento de los casos de violencia doméstica.

El personal de la línea telefónica de ayuda del JRF ofrece un servicio de gestión de casos y de asesoramiento, y la forma de responder a las llamadas depende de cada caso. En circunstancias normales, el primer punto de contacto con el JRF es una entrevista con los padres y el niño para identificar sus necesidades y evaluar si se puede proporcionar apoyo internamente o a través de una referencia externa. Esta evaluación cara a cara suele durar una hora. Sin embargo, rara vez fue posible realizar una entrevista de una hora por teléfono, por lo que se redujeron las franjas de tiempo y el JRF consideró que la precisión de la evaluación sería menor de lo habitual.

También fueron diferentes las vías de referencia. Muchos proveedores no continuaron con sus servicios durante el confinamiento, por lo que había menos organizaciones



**Family**  
for every child

**How  
we  
care**

By practitioners,  
for practitioners.



especializadas a las que remitir. Los asesores también tuvieron que replantearse sus planes de tratamiento, ya que no siempre era suficiente prestar servicios a distancia. Por lo tanto, tenían que centrarse en las cosas que se podían hacer inmediatamente, como ayudar con las capacidades parentales o la gestión de conflictos. Los casos de violencia doméstica se remiten al departamento de protección familiar de la policía.

En condiciones normales, JRF promueve la línea telefónica de ayuda a través de charlas, trabajo de campo y visitas a las escuelas, así como en las redes sociales. Durante el confinamiento, tuvo que recurrir únicamente a las redes sociales. JRF siguió promocionando la línea telefónica de ayuda para que la gente supiera que seguía estando disponible durante la COVID-19, aunque otros proveedores de servicios hubieran cerrado.

## Resultados

- A raíz del confinamiento, los donantes fueron más conscientes de la importancia de los servicios a distancia, sobre todo para quienes no pueden acceder a los servicios presenciales por razones de movilidad o responsabilidades de cuidado.
- JRF aprendió que algunos casos pueden tratarse a distancia, por ejemplo, algunas sesiones de asesoramiento. A veces, las personas no pueden acceder a los servicios en persona y, de

hecho, sus necesidades pueden atenderse por teléfono.

- JRF se dio cuenta de que es necesario contar un sistema de línea telefónica de ayuda flexible, por lo que está reconstruyendo la base de datos para facilitar el funcionamiento de la línea telefónica de ayuda a distancia. Además, actualmente se presta el servicio de atención telefónica de fin de semana reducido desde casa, lo que significa que el personal que tiene hijos ya no tiene que acudir a la oficina.



## Desafíos afrontados

- Operar la línea telefónica de ayuda desde casa por primera vez fue un reto, pero los compañeros de TI proporcionaron un buen apoyo.
- Se tuvieron que hacer frente a dificultades a la hora de la obtención de fondos para proporcionar al personal teléfonos de trabajo para usar en casa.
- Muchas fundaciones/proveedores de servicios cerraron durante la COVID-19, lo que retrasó la remisión de casos como los que requerían apoyo financiero para necesidades básicas de alimentación o médicas, o necesidades de apoyo psicosocial que requerían intervenciones psicológicas más profundas. Como resultado, no se pudieron satisfacer muchas necesidades y JRF tuvo muchos casos pendientes durante el confinamiento.
- Las mujeres que experimentaron violencia doméstica no fueron capaces de expresarse totalmente mientras estaban en casa. JRF hizo un esfuerzo adicional para establecer el mejor horario para hablar con estas mujeres.

- Fue difícil para el personal realizar todo el trabajo por teléfono (especialmente las conversaciones con niños pequeños), ya que el personal está acostumbrado a utilizar otras formas de señales visuales y lenguaje corporal para facilitar la comunicación.
- Trabajar desde casa significaba que el personal no tenía acceso a la base de datos de JRF, por lo que todo tenía que escribirse a mano: informes semanales/mensuales; clasificación de los casos por género/tema, etc.

## Recursos necesarios

- Teléfonos individuales para el personal para que no tengan que usar teléfonos personales.
- Una base de datos para registrar las llamadas y realizar un seguimiento.
- Una lista de verificación para evaluar casos; el supervisor la presenta al final del día y se utiliza para recopilar reportes.
- Una infraestructura de TI flexible y un equipo de apoyo.
- Mapeado de los proveedores de servicio que siguen operando durante la COVID-19 para proporcionar referencias precisas.

## Consejos principales

1

Establecer un plan promocional sólido.

2

Crear materiales de apoyo para que su equipo pueda consultar cuando trabajan desde casa. Esto ayuda a llenar el vacío que deja el no tener compañeros para compartir consejos y supervisar.

3

Es importante apoyar al personal de la línea telefónica de ayuda con sus propias necesidades emocionales.

4

Trabajar estrechamente con otros socios para adaptar las formas de trabajo a la situación de la COVID-19; es importante para garantizar que la prestación de servicios continúe durante el confinamiento para evitar la falta de disponibilidad de servicios que experimentó JRF.

## INFORMACIÓN DE CONTACTO

Conozca más sobre Jordan River Foundation en [www.familyforeverychild.org/jordan-river-foundation](http://www.familyforeverychild.org/jordan-river-foundation) o póngase en contacto con Iman Alaqrabawi en la siguiente dirección de correo electrónico: [i.alaqrabawi@jrf.org.jo](mailto:i.alaqrabawi@jrf.org.jo)



Family  
for every child

