

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

METAdrasi - Action for Migration and Development, Grecia

## Introducción

Establecida en 2009, METAdrasi apoya la recepción e integración de refugiados y migrantes en Grecia proporcionando servicios de interpretación, programas educativos y actividades de protección esencial para los menores de edad no acompañados y otros grupos vulnerables.

Uno de los servicios que proporciona es un centro de día para menores no acompañados sin hogar en Atenas. Algunos pueden estar viviendo en la calle, mientras que otros podrían estar en condiciones informales y a menudo inseguras con otras personas de su país de origen que normalmente no son miembros de la familia. En el centro de día pueden acceder a asesoramiento jurídico, apoyo psicosocial e información esencial para acceder a los servicios en Grecia. El centro abre todos los días durante 10 horas y cada día recibe entre 45 y 50 jóvenes. También cuenta con un equipo de divulgación que trabaja en unidades móviles, visitando diferentes lugares de la ciudad para informar a los menores no acompañados del apoyo que METAdrasi pone a su disposición.

Cuando se establecieron las restricciones del confinamiento en Grecia en marzo de 2020 por culpa de la pandemia de la COVID-19, los menores no acompañados no podían acceder al centro mientras METAdrasi resolvía su funcionamiento de acuerdo con los nuevos protocolos de distanciamiento físico. El personal del centro fue capaz de ofrecer reuniones personales únicamente con cita previa, lo que afectó gravemente al número de jóvenes con problemas a los que podían atender. Como resultado, METAdrasi decidió establecer una línea telefónica de ayuda para mantener el contacto con los jóvenes y seguir ofreciendo a los menores no acompañados recién llegados.

## El programa

Establecida el 1 de abril de 2020, la línea telefónica de ayuda opera las 24 horas, los 7 días de la semana. Además del número de línea fija, se puede acceder también a través de número móvil, SMS y aplicaciones móviles, WhatsApp, Viber e IMO. El rango de opciones hace que la línea telefónica de ayuda sea más accesible a los jóvenes, ya que algunos pueden utilizar cierto tipo de aplicaciones móviles y a menudo prefieren utilizar wifi o gastar dinero en datos para los teléfonos en lugar de una llamada regular.

**Greek:**  
Επίσημο συνολικό αριθμό και ώρες: Επικοινωνήστε μαζί μας με: Email: emergency@metadrasi.org Τηλέφωνο: 2141008700-282 ή το +306908091433 Viber: +306908091433 WhatsApp: +306908091433  
Καλέστε μας ή στείλετε μας μήνυμα σε οποιαδήποτε γλώσσα. Ελληνικά/Αγγλικά ή τη μητρική σου γλώσσα

**Arabic:**  
اذا كنت فاسر بدون مرافق وبدون مأوى/سكن، اتصل معنا على: Email: emergency@metadrasi.org 306908091433 | Tel: 2141008700-282 Viber: +306908091433 WhatsApp: +306908091433  
بمناك الاتصال بنا أو ان ترسل لنا رساله باي لغة تريد. إعلمه يوناني/إنجليزي به أو بلغتك! انه ان

**Bengali:**  
যদি আপনি অভিবাসিত/অসহায়ক এবং আতঙ্কিত হলে থাকেন, তবে আমাদের সাথে যোগাযোগ করুন।  
ইমেইল: emergency@metadrasi.org  
টেলিফোন: 2141008700-282 অথবা +306908091433  
ভাইব: +306908091433  
ওয়াটসঅপ: +306908091433  
কিছু বিবরণী বা আপনার মতামত, যে ভাষায় আপনার ইচ্ছা সে ভাষায় আমাদেরকে কোন নিচে পাঠাবেন অথবা মেসেজ পাঠাতে পারবেন।

**French:**  
Si vous êtes un mineur non accompagné, sans-abri, vous pouvez nous contacter par email: emergency@metadrasi.org par telephone: 2141008700-282 ou +306908091433 Viber: +306908091433 WhatsApp: +306908091433  
Appeler nous ou envoyer nous un SMS (text) en grec, anglais ou toute autre langue souhaitée.

**Emergency:**  
EMERGENCY  
Email: emergency@metadrasi.org  
306908091433 | Tel: 2141008700-282  
Viber: +306908091433  
WhatsApp: +306908091433

**Additional Info:**  
اگر فرد زیر 18 سال بدون همراه هستی و جایی برای ماندن نداری یا ما تماس بگیر.  
از طریق: ایمیل: emergency@metadrasi.org تلفن: 2141008700 داخلی 282 و 306908091433 وایبر: 00306908091433 واتس آپ: 306908091433  
می توانی به هر زبانی که دوست داری یا ما تماس بگیر و یا پیام بفرستی. انگلیسی، یونانی و حتی به زبان مادری خود.

**Footer:**  
METAdrasi ACTION FOR MIGRATION & DEVELOPMENT  
T: 2141008700-282 | +306908091433 | Viber: +306908091433 | WhatsApp: +306908091433

**EMERGENCY**

**ARE YOU AN UNACCOMPANIED MINOR AND HOMELESS?**

**YOU CAN COMMUNICATE WITH US VIA:**

2141008700-282  
or +306908091433

emergency@metadrasi.org

+306908091433

+306908091433

**Call us or text us in Greek/English or in any other language**

**METAdrasi**  
ACTION FOR ACQUISITION & DEVELOPMENT



**Family**  
for every child

**How we care**

By practitioners,  
for practitioners.

## Implementación

Cinco personas del personal operan la línea telefónica de ayuda en todo momento y en turnos de ocho horas. Normalmente la gente joven envía un SMS o una nota de audio y el personal les llama de vuelta. En estos mensajes, los jóvenes se comunicarán inicialmente en inglés utilizando la ayuda de un traductor automático si fuese necesario. El personal de METAdrasi les enviará un mensaje para saber cuál es el idioma en el que prefieren comunicarse y contactan a un intérprete de su departamento para que esté presente cuando llamen.

Durante esta conversación inicial, el miembro formado del personal determinará lo que necesita el joven. Pueden ofrecer consejos relacionados con la vivienda, referirles a un psicólogo o un abogado o, en el caso de que tengan problemas de salud, a una unidad móvil que tratará de encontrar al menor donde sea que esté y ofrecerle acceso a la atención médica. A veces los jóvenes necesitan simplemente hablar y suele ser a través de mensajes de texto. Los menores no acompañados con los que trabaja METAdrasi suelen tener entre 11 y 17 años y el 90% son niños varones.

El personal de METAdrasi está capacitado en primeros auxilios psicológicos con el fin de proporcionar consejos de emergencia y apoyo. También han recibido formación para responder a emergencias y utilizar listas de verificación de preguntas relacionadas con el historial social para recopilar información sobre la persona y sus necesidades inmediatas en la primera conversación telefónica.

## Resultados

- La línea telefónica de ayuda recibe alrededor de 50 llamadas cada día y, desde que se estableció, más de 500 menores han contactado a esta línea telefónica de ayuda.
- La línea telefónica de ayuda cambió la manera en la que METAdrasi utiliza los teléfonos para apoyar su trabajo: no se ve más como solo una herramienta, sino por su potencial para utilizarse de una forma apta para apoyar a los niños de forma rápida y eficiente. Este medio puede ser muy efectivo a pesar de que es menos tradicional para proporcionar ayuda humanitaria.
- Los menores pueden sentirse apoyados y protegidos en lugar de estar en la calle durante el confinamiento.
- Desde que se han reducido las restricciones de confinamiento, a partir de octubre de 2020 un máximo de 20 personas (incluyendo al personal) son permitidos en el centro de día. La línea telefónica de ayuda todavía se usa para confirmar quién asiste cada día con el fin de planear el suministro de alimentos y para que los jóvenes reserven citas. Algunos jóvenes también lo usan para compartir con el personal cómo se encuentran.
- La línea telefónica de ayuda se ha convertido en una parte integral del apoyo que METAdrasi proporciona y planea continuar con ello, lo que se traduce en que estarán más preparados en caso de que Grecia vuelva a establecer el confinamiento.

## Desafíos afrontados

- Apoyar la salud mental del personal, en particular durante el periodo de confinamiento.
- No ser capaz de actuar rápidamente durante el confinamiento, tener una visión clara de qué hacen otros servicios y a dónde podemos referir.
- Contratar a personal con conocimientos lingüísticos; ¿ofrecerán todos los idiomas necesarios para ofrecer apoyo a los niños?

## Recursos necesarios

- Teléfonos.
- Recursos de comunicación.
- Intérpretes.

## Consejos principales

1

Conocer sus límites en términos de respuesta a una solicitud de apoyo.

2

Proteger al personal imponiendo límites de tiempo en los días de trabajo y asegurándose de que vuelven a casa cuando acaban sus turnos.

3

Recordar que una línea telefónica de ayuda no es solo un número de teléfono, sino que es necesario contar con un paquete de servicios de apoyo incluido referencias, una unidad móvil de apoyo, una oficina para reunirse personalmente, soporte con experiencia legal y psicológica.

4

Establecer un plan promocional sólido con materiales y equipos de divulgación.

## INFORMACIÓN DE CONTACTO

Conozca más sobre METAdrasi en [www.familyforeverychild.org/metadrasi](http://www.familyforeverychild.org/metadrasi) o póngase en contacto con Evdokia Grillaki en el siguiente correo electrónico: [egrillaki@metadrasi.org](mailto:egrillaki@metadrasi.org)

