

Líneas telefónicas de ayuda para niños durante la COVID-19

Praajak, India

Introducción

Praajak ofrece apoyo a las familias vulnerables en las zonas urbanas y rurales de Bengala Oeste, empoderando a los niños para que alcancen todo su potencial. Su trabajo se centra en las cuestiones de protección infantil como la migración poco segura, la trata de niños, el abuso sexual, matrimonios infantiles forzados y mano de obra infantil. Praajak ofrece apoyo a los niños que viven en los ferrocarriles, ofreciéndoles un entorno diferente en el que aprender, jugar y adquirir habilidades para su futuro. También ayuda a los niños a reunirse con sus familias y evitan que se marchen de casa en primer lugar. Esto al trabajar con las comunidades locales, y asignando a las familias vulnerables planes de ayuda del gobierno.

Debido a las restricciones impuestas por la COVID-19 se tuvo que detener el grupo de actividades y talleres con niños de Praajak a mitades de marzo de 2020. Los ferrocarriles también cerraron, por lo que Praajak no pudo acudir a las estaciones para conocer a los niños nuevos. Con los desplazamientos y encuentros limitados, la única forma en que el personal podía contactar con los niños con los que normalmente trabajaba era por teléfono, por lo que crearon un servicio de teleasesoramiento, que se puso en marcha en abril de 2020.

El programa

El equipo de Praajak, formado por 35 personas del personal, llamó a 1.000 niños durante las dos primeras semanas del confinamiento y siguió hablando con cada uno de ellos una vez a la semana. La mayoría de los niños tienen entre 12 y 18 años, y algunos solo ocho. El objetivo de las llamadas era mantener el contacto con los niños y abordar cualquier preocupación o problema que tuvieran. Algunos niños y familias recibieron apoyo adicional y seguimiento según sus necesidades. Los trabajadores de campo apoyaron el proyecto entregando kits de higiene y actividades a los niños para animarlos a jugar, aprender y apoyar su bienestar mientras están en casa.





Family
for every child

**How
we
care**

By practitioners,
for practitioners.



Implementación

Inicialmente, el personal escuchaba las preocupaciones de los niños sobre la nueva situación y ofrecía consejos sobre cómo se podían proteger de la COVID-19. Al poco tiempo Praajak se dio cuenta de que era necesario ofrecer más formación a sus trabajadores sociales para mejorar sus capacidades en la interacción telefónica y asesoramiento, así como en saber cuándo referir o escalar casos. Recibieron dicha formación en julio y permitió al personal sentirse más empoderados en el servicio que ofrecían.

Aunque al principio las llamadas se centraron en comprobar el bienestar de los niños, después de la formación, el personal consiguió recopilar más información. Muchos compartieron cómo sufrían por la falta de espacio personal ya que las condiciones de vida eran limitadas al compartir espacio con familiares. Además destacaron que era duro no poder interactuar con amigos. También quedó claro que las relaciones entre padres e hijos se estaban poniendo tensas debido a todo el tiempo que se pasaba en casa, así como entre los padres, con varios casos de violencia doméstica denunciados.

Para abordar estos problemas a distancia, Praajak recopiló paquetes de actividades para niños. Los trabajadores de campo distribuyeron dichos paquetes en distintas áreas. Los trabajadores sociales hicieron participar a los niños con los materiales durante las llamadas telefónicas, animándolos a pasar tiempo de calidad con sus padres y hermanos realizando actividades artísticas y artesanales y jugando a juegos de interior para ayudar a afrontar y resolver situaciones de conflicto.

Aunque son muy pocos los niños que tienen acceso a un teléfono (y si hay uno en la familia suele ser de un hermano mayor o de los padres), para los que sí lo tienen, Praajak organizó unos concursos de dibujo en los que los niños pueden compartir sus obras de arte con los demás a través de fotos y vídeos.

Resultados

El personal de Praajak, que había tenido un gran alcance y una presencia regular en las comunidades, no estaba acostumbrado a las telecomunicaciones, por lo que la llegada repentina de la COVID-19 y sus restricciones requirieron cierto tiempo de adaptación; sin embargo, esta nueva forma de trabajar ha tenido algunos beneficios inesperados.

- El personal halló que hablar por teléfono permite tener conversaciones de forma más privada. Normalmente, durante las visitas a la comunidad, no hay muchos espacios para sentarse y conversar de forma privada con los niños. Conversar por teléfono permite tener más privacidad.
- Las conversaciones por teléfono permiten al personal disponer de tiempo exclusivo para cada niño en lugar de estar en grupo. Este cambio del trabajo grupal a un enfoque más individual donde el personal puede prestar toda su atención a un niño ha mejorado las conexiones entre el personal y los niños, además de mejorar las habilidades de comunicación. Esto es algo que Praajak continuará ofreciendo incluso cuando se retomen las actividades grupales.
- Han mejorado las relaciones con las familias. En especial, las madres, pueden hablar más con Praajak que durante las visitas cuando ellas estén trabajando. Con el teléfono pueden organizar llamadas por la tarde a la hora que mejor les convenga.
- El asesoramiento a distancia también ayudó a los niños a crear rutinas a seguir, con horarios específicos para la llamada de asesoramiento, la realización de trabajos escolares y las actividades artesanales que les ayudó a sobrellevar la situación de confinamiento.
- Los juegos y los kits de actividades que proporcionó Praajak ayudó a los niños a quedarse en casa y también animó a los padres a hacer lo mismo. Esto redujo los riesgos sanitarios a las familias y mejoró sus relaciones y comunicaciones a través del juego y las conversaciones.
- Al haber observado el impacto positivo del asesoramiento a distancia, Praajak está considerando maneras de integrarlo en su servicio de línea telefónica infantil actual, un número gratuito de reporte y rescate que opera nacionalmente con el fin de revolucionar el apoyo que ofrecen a los niños vulnerables.

Desafíos afrontados

- Aunque el personal tiene registrados los números de teléfonos de los niños, hallaron que era difícil contactar con algunos de ellos por diferentes motivos: cambiaron de número de teléfono, las familias de algunos niños no tenían teléfono, los problemas de red y conectividad en zonas rurales o que las familias no tenían saldo suficiente para recibir llamadas. A algunos niños se les podía contactar únicamente a través del teléfono de un vecino o un amigo.
- La división digital presenta desafíos importantes en India, y han resaltado aún más durante la pandemia de la COVID-19. Se necesita hacer más para garantizar que todos los niños tengan acceso a servicios de forma remota con la tecnología necesaria; quizás en forma de centros digitales en la comunidad.
- A veces los niños encuentran difícil hablar abiertamente con el personal de Praajak debido a la falta de privacidad en casa.
- Inicialmente fue difícil para el personal aprender cuál era la mejor manera de ayudar a los niños por teléfono, pero la formación y las interacciones han mejorado los conocimientos y capacidades del personal.

- Ofrecer cursos de actualización para el personal y crear un espacio para intercambiar el aprendizaje obtenido de las interacciones telefónicas con los niños y las familias.
- Realizar un seguimiento y documentar todos los casos implica una gran carga de trabajo.

Recursos necesarios

- Es necesario tener un número suficiente de trabajadores sociales/asosores para garantizar la buena calidad del apoyo.

Consejos principales

- 1 Aceptar esta forma de comunicación como algo complementario en las intervenciones de campo.

INFORMACIÓN DE CONTACTO

Conozca más sobre Praajak en www.familyforeverychild.org/prajak o póngase en contacto con Deep Purkayastha en el siguiente correo electrónico: raktadeep@gmail.com

