|  |
| --- |
| **Manual para guiar la conversación**  **y evaluar la participación de los voluntarios comunitarios en la gestión de casos** |

**Descripción ¿Qué es?:** El Manual para guiar la conversación contiene un resumen de las preguntas críticas que se deben hacer a programas que ya están involucrando a voluntarios comunitarios en la gestión de casos de casos. La persona que está al mando del proceso de la evaluación, es decir el director de protección de la niñez, el asesor o un consultor será la que emplearía esta herramienta.

**Propósito de la herramienta ¿Para qué sirve?:** Para tener mejor entendimiento sobre el tipo y nivel de participación de los voluntarios comunitarios en la gestión de casos e identificar desafíos, buenas prácticas y oportunidades.

**¿Cuándo utilizar la herramienta?:** Este manual para evaluar la participación de voluntarios comunitarios es una herramienta dirigida a organizaciones que ya están involucrándolos. Con los hallazgos de este ejercicio que forman parte de la fase de evaluación y análisis, el equipo estará preparado para “tomar decisiones” en la siguiente fase del conjunto de herramientas.

**Instrucciones ¿Cómo emplearlo?**: La conversación debe realizarse con un director o profesional de protección de la niñez y adolescencia que esté al mando de las actividades para la gestión de casos. Es importante subrayar que el ejercicio no es una evaluación del programa, sino que se trata de descubrir cómo participan los voluntarios en la gestión de casos.

La persona que realice el ejercicio deberá revisar las preguntas del manual y añadir, eliminar o adaptarlas para asegurarse de obtener la información que necesita de este contexto. Se sugiere no realizar una entrevista de más de una hora y es importante que la conversación se lleve a cabo en un espacio privado y confidencial.

**Manual para guiar la conversación y evaluar la participación de los voluntarios comunitarios en la gestión de casos**

**¿Cómo empezar la conversación?**

Ofrezca información para ayudar a entender el ejercicio, sobre el motivo de la conversación. Agradezca al voluntario por su tiempo.

*"Nos encantaría que nos dieran su opinión sincera y franca sobre lo que piensa que funcionó bien y lo que costó realmente. Podemos terminar el ejercicio en cualquier momento; y* *por favor, dígame si alguna de mis preguntas no está clara.*

*Vamos a utilizar el término* ***"voluntarios"*** *a lo largo de la conversación para referirnos a los miembros de la comunidad que participan en ciertos aspectos de la gestión de casos en contextos humanitarios.*

*Gracias a esta conversación, así como con otras partes de la evaluación, podremos determinar cuáles serían los retos y las oportunidades sobre cómo involucrar éticamente en este contexto a los voluntarios comunitarios en la gestión de casos. "*

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre |  |
| Correo electrónico |  |
| ¿Cuál es su función en el equipo de protección de la niñez de su contexto? |  |
| ¿Cuánto tiempo lleva en ese puesto? |  |

**Preguntas**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Información general** | **Notas** |
| ¿Puede describir el programa de protección de la niñez y adolescencia en su contexto? |  |
| 1. **Información general sobre los voluntarios** | **Notas** |
| Título de trabajo  ¿Cómo llaman a los voluntarios comunitarios de su programa?  ¿Existen diferentes tipos de voluntarios comunitarios?  ¿Cuál es el título que les dan?  ¿Por qué se les da este título? |  |
| Remuneración  ¿Reciben los voluntarios algún incentivo económico, estipendio u otros artículos materiales?  ¿Cuánto reciben/ cuál es el valor de lo que reciben?  ¿Qué opinan sobre la remuneración o compensación que reciben?  ¿Existen repercusiones positivas o negativas debido a esta remuneración? |  |
| Motivación  ¿Qué motivaciones tienen/ hay para voluntarios comunitarios? |  |
| 1. **Funciones de los voluntarios en la protección de la niñez y adolescencia** | **Notas** |
| ¿Qué hacen estos voluntarios comunitarios en general en la protección de la niñez y adolescencia?  ¿Qué responsabilidades tienen en términos de apoyo o movilización de las estructuras comunitarias, por ejemplo, los centros o comités de protección de la niñez (CPC siglas en inglés) o grupos de niños y niñas?  ¿Existen términos de referencia o descripción de funciones?  ¿Cuántas horas o días se espera que “trabajen como voluntario”?  ¿Existe una diferencia entre lo que se espera y la realidad del día a día de los voluntarios? |  |
| 1. **Funciones de los voluntarios en la gestión de casos** | **Notas** |
| ¿Qué funciones desempeñan los voluntarios en la gestión de casos?  ¿Qué etapas del proceso de la gestión de casos desempeñan?  ¿Cuáles son los niveles de riesgo en los casos que participan los voluntarios?  ¿Quién decide los casos y qué etapa del caso van a desempeñar?  ¿Se espera que los voluntarios realicen identificaciones y a quién pueden consultar?  ¿Cree que funciona bien en la realidad?  ¿Qué tipo de documentación se espera que realicen los voluntarios?  ¿A cuántos niños/as, por promedio, ayudan los voluntarios?  ¿Cuáles son los retos relacionados con las funciones que desempeñan los voluntarios en la gestión de casos? |  |
| 1. **Selección de voluntarios** | **Notas** |
| ¿Cómo se seleccionan a los voluntarios?  ¿Cuáles son las calificaciones que se buscan?  ¿Se involucra la comunidad en la selección?  ¿Se realizan controles de seguridad en los voluntarios seleccionados?  ¿Cuáles son los retos relacionados con el proceso de selección? |  |
| 1. **Funciones de los voluntarios en el equipo de protección de la niñez** | **Notas** |
| ¿Cómo trabajan en equipo entre voluntarios y el personal?  ¿Cómo es la dinámica de poder entre los voluntarios y el personal?  ¿Se considera a los voluntarios como miembros del equipo? |  |
| 1. **Formación** | **Notas** |
| ¿Cómo se forma a los voluntarios?  ¿Cuál es el contenido de la formación?  ¿Cuánto dura la formación?  ¿Se sigue capacitando de manera continua a los voluntarios? |  |
| 1. **Supervisión y preparación** | **Notas** |
| ¿Cómo se supervisa a los voluntarios?  ¿Quién los supervisa, de qué forma se realiza la supervisión? ¿Con qué frecuencia?  Aproximadamente, ¿cuántos voluntarios con estas funciones tiene cada supervisor? |  |
| 1. **Riesgos y bienestar** | **Notas** |
| ¿Cuáles son los riesgos de seguridad a los que se enfrentan los voluntarios en sus funciones?  ¿Qué tipo de dificultades emocionales pueden pasar los voluntarios?  ¿Cómo se apoya a los voluntarios en su trabajo?  ¿Cuáles son los beneficios y los retos para los voluntarios como miembros de la comunidad que participan en la gestión de casos?  ¿Qué tipo de apoyo personal y emocional se les ofrece?  ¿Cómo se apoyan los voluntarios entre sí? |  |
| 1. **Experiencia vivida por los voluntarios** | **Notas** |
| ¿Qué dicen los voluntarios sobre sus funciones?  ¿Qué dicen que les motiva?  ¿De qué dicen estar orgullosos los voluntarios?  ¿Cuáles son las dificultades y quejas que pasan los voluntarios?  ¿Cómo se sienten respecto a su posición en la organización? ¿En la comunidad?  ¿Qué diferencia ha supuesto en sus vidas tener este trabajo/papel? |  |
| 1. **Reflexión final** | **Notas** |
| Si pudiera cambiar algo en la forma en que su organización trabaja con los voluntarios, ¿qué cambiaría?  ¿Tiene alguna última observación sobre los voluntarios comunitarios que debamos tratar en esta conversación? |  |

**Para terminar el ejercicio**

Agradezca al voluntario por su participación en la entrevista e infórmele de cómo se utilizarán sus respuestas. Pregúntele si tiene alguna pregunta o alguna información adicional que quiera compartir.

Si lo considera oportuno, pídale los documentos que puedan ser útiles y que se mencionaron durante la conversación y explíquele cómo puede ponerse en contacto con usted en el futuro.