|  |
| --- |
| **Manual de uso para realizar talleres sobre la participación de los voluntarios comunitarios en la gestión de casos** |

**Descripción ¿Qué es?:** El manual para organizar talleres ayudará con consejos de facilitación para una sesión de media jornada dedicada a voluntarios comunitarios que ya están comprometidos por una organización de protección de la niñez y adolescencia.

**Propósito de la herramienta ¿Para qué sirve?:** Para descubrir de los propios voluntarios sobre cómo entienden sus funciones y responsabilidades, el impacto de su trabajo en sus vidas, y las percepciones que tienen respecto a su autoridad y facultad como miembro del equipo de protección.

**¿Cuándo utilizar la herramienta?:** Este manual para organizar talleres 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?**: El taller lo realizaría un consultor externo, el director de protección de la niñez o algún asesor de la organización de protección de la niñez. *Como muchos de los temas planteados en el taller son delicados, es fundamental que el facilitador esté familiarizado con métodos participativos y sepa establecer un entorno seguro y de confianza con los participantes.*

Es importante subrayar que el taller no equivale a una evaluación del programa, sino que se trata de conocer de qué manera se involucran a los voluntarios en la gestión de los casos y cómo se sienten ellos respecto a sus funciones.

El facilitador deberá revisar las preguntas del manual y añadir, eliminar o adaptarlas para asegurarse de obtener la información que necesita de este contexto. El taller debe llevarse a cabo con **10 voluntarios comunitarios o menos** y en un espacio privado y confidencial. También se sugiere ofrecer a los participantes un refrigerio y programar al menos un descanso entre sesiones.

**Cómo tomar notas y documentar lo aprendido en el taller**

Se podría utilizar un teléfono móvil para grabar las sesiones y ayudar al facilitador a documentar lo que se ha aprendido de los participantes. Si éste es el caso, el facilitador DEBERÁ pedir permiso a los participantes antes de utilizar la grabadora. También podría asistir una persona y tomar notas. Deberá ser alguien que sepa redactar bien y escuchar con atención.

Utilice cada actividad como título y apunte lo que dijeron los voluntarios comunitarios durante esa actividad. Intente usar citaciones directas de los participantes si pudo apuntarlas en sus notas (por esta razón, sería útil grabar las sesiones).

**Tener preparado por adelantado**

* Papel en blanco para dibujar
* Lápices de colores y/o marcadores
* Arcilla
* 3 figuras recortadas para las actividades 5 a 8

**Se sugiere la siguiente agenda**

*Se deben incluir pausas entre sesiones para refrigerios y para retomar energías ya que el taller puede durar un día entero*

|  |  |
| --- | --- |
| **Taller participativo de evaluación con voluntarios comunitarios de protección de la niñez**  **(3 horas 30 minutos)** | |
| Actividad de introducción | 10 minutos |
| 1ª actividad: ¿Qué cosas haces como voluntario? | 40 minutos |
| 2ª actividad: Cuéntame una anécdota sobre un día en que fuiste feliz como voluntario | 20 minutos |
| 3ª actividad: Cuéntame una historia sobre un momento en el que te hayas sentido preocupado | 20 minutos |
| 4ª actividad: Ser voluntario | 30 minutos |
| 5ª actividad: Consejos a Johanna sobre el voluntariado | 20 minutos |
| 6ª actividad: Consejos a Mae sobre ser jefe | 20 minutos |
| 7ª actividad: Explorando lo que significa autoridad | 20 minutos |
| 8ª actividad: Rabia es voluntario | 20 minutos |
| 9ª actividad: Reflexión sobre la gestión de casos | 45 minutos |
| Actividad final | 10 minutos |

**Manual para realizar un taller participativo sobre la participación de los voluntarios comunitarios**

**en la gestión de casos**

**¿Cómo empezar el taller?**

Dé una cálida bienvenida a los participantes. Empiece con información general sobre quién es usted y por qué organizó este taller. Agradezca a los voluntarios su participación.

Facilitar un ejercicio para romper el hielo y establecer una sensación de confianza y relajación entre los participantes

**Actividades para romper el hielo**

Consulte esta página con materiales <https://www.ndi.org/sites/default/files/Energisers.pdf> (*enlace en inglés*) donde encontrará dos o tres juegos que permitirán a los participantes conocerse entre sí y con usted también, el facilitador.

**Introducción**

Empiece diciendo: *Les hemos convocado aquí hoy porque ustedes son* *una parte importante del equipo de protección de la niñez y adolescencia. Queremos conocer más sobre su trabajo y su vida para que que podamos encontrar formas de mejorar el trabajo que hacemos para los niños y niñas en su comunidad. Este taller no es para comprobar cómo están haciendo vuestro trabajo. Es para que nos hablen de ustedes y de su trabajo como voluntario comunitario.*

Continúe con: *Nos encantaría que nos dieran su opinión sincera y franca sobre lo que piensan que funcionó bien y lo que les costó realmente. Si necesitan tomarse un descanso, no duden en excusarse del grupo y cuidarse de sí mismo. Por favor, por favor, díganme si alguna de mis preguntas o instrucciones no está claro.*

*Gracias a esta conversación con ustedes, esperamos entender mejor cuáles son los retos y las oportunidades y saber cómo mejorar nuestro trabajo en colaboración con los voluntarios comunitarios. Queremos incluirles en la toma de decisiones sobre lo que podemos hacer juntos en las próximas semanas.*

**Presentar a la persona que tomará notas**

Explique diciendo: *"Les presento a xxx. Tomará notas mientras hablan, ya que queremos recordar todo lo que nos cuentan. Utilizaremos las notas para informarles en una sesión con el equipo de protección de la niñez y ayudarles a entender cómo trabajan ustedes, qué partes son positivas y qué es lo difícil. No utilizaremos los nombres de nadie en las notas. XX (la persona que toma las notas y el intérprete, si hay uno presente) no indicará las identidades de lo que se ha dicho. Cumpliremos la regla de 'sin nombres' – es decir que pueden hablar sobre otras personas en el equipo, pero sin usar los nombres. También les pedimos que traten lo que se diga aquí como confidencial y que no se comparta con gente de fuera.*

**Actividades del taller:**

**1ª actividad: ¿Qué cosas haces como voluntario?**

Objetivo: Descubrir qué trabajo hacen los voluntarios, cuánto tiempo les lleva y qué nivel de responsabilidad tienen

¿Qué se necesita?: Papel y lápices de colores o rotuladores

1. Repartir papel y lápices de colores.

Explicar que dibujar es útil porque nos ayuda a pensar de forma diferente sobre lo que hacemos. Animar a los voluntarios, y explicarles que no se trata de hacer un dibujo perfecto. Si alguien nunca ha usado un lápiz o es tímido con los dibujos, indicar que puede pedirle a otra persona que dibuje por él/ella.

A continuación, encontrará un ejemplo de un dibujo que hizo un voluntario de Sudáfrica que visita los hogares de niños y niñas huérfanos y otro de una foto que muestra a voluntarios de Mozambique dibujando con hojas y piedras para mostrar el trabajo que realizan como voluntarios.

Esto le dará una idea de lo que podría parecerse el ejercicio.





**Instrucciones para dibujar**

**Explique diciendo:** *Por favor, dibuje o use una imagen para describir su trabajo como voluntario en xxxx (nombre del lugar donde trabaja). No se preocupe de hacerlo bonito. Empiece dibujando su casa y a su familia y luego muéstreme el trabajo que hace en la comunidad.*

Cuando hayan terminado de dibujar, cada uno lo presentará al grupo. Como facilitador, haga preguntas para saber más y entender más detalles. Por ejemplo, si se menciona que van a la oficina cada semana para participar en una reunión, pregúnteles de qué hablan en la reunión.

**Averigüe más sobre:**

* ¿Cómo se refieren a ustedes los miembros de la comunidad en su papel de voluntario?
* ¿Cuánto tiempo trabaja al día? ¿Es demasiado o lo adecuado?
* ¿Cuántos niños/familias ve cada día en su función? ¿Le parece demasiado o es suficiente?
* ¿Cómo de difíciles son las situaciones con las que ayudas a los niños y niñas?
* ¿Le ayuda alguien? ¿Tiene un supervisor que le apoye? ¿Quizás otros voluntarios?
* ¿Se reúne con los demás voluntarios? ¿Cuándo se reúnen y qué hacen?

**2ª y 3ª actividad: Cuéntame una anécdota sobre un día en el que te hayas alegrado/preocupado siendo voluntario**

Comience recordando a los voluntarios que no deben mencionar nombres.

1. Pida a un voluntario que comparta una historia sobre el día que se sintió feliz siendo voluntario.
2. Pida a otro voluntario que comparta una historia sobre un momento en que se preocupó siendo voluntario.
3. Puede hacer algunas de estas preguntas para tener un mejor entendimiento de las historias:

* ¿Qué hace usted como voluntario?
* ¿Cómo se siente con el trabajo que hace de voluntario?
* ¿Cuáles son las cosas positivas de su papel como voluntario?
* ¿Qué es lo más difícil de su función como voluntario?

**4ª actividad: Ser voluntario**

Indique a los voluntarios que esta actividad se trata de usar arcilla o un dibujo para representar imágenes.

"Les pido que hagan dos dibujos/objetos con la arcilla. Uno que me cuente

* Cómo era antes de ser voluntario

Y el otro que represente

* Cómo son ahora que es un voluntario

La foto de abajo muestra un ejemplo de Mozambique



"Antes era un burro inútil, pero ahora soy un barco. Soy útil, puedo ayudar a la gente a cruzar el río".

**5ª actividad: Consejos a Johanna sobre el voluntariado**

Para explorar lo que sienten los voluntarios sobre su papel, en esta actividad se utilizará una pequeña figura. Al exteriorizar sus funciones, les será más fácil ser críticos y honestos.

Recorte una pequeña figura como la de la foto.



"Les presento a Johanna (use un nombre local). Está considerando ser voluntaria en (nombre de la organización).

* ¿Qué cree que le diría la familia de Johanna sobre la idea de ser voluntaria?
* ¿Qué dirían sus vecinos?
* ¿Qué hará la organización por ella cuando sea voluntaria?
* ¿Le costará ejercer de voluntaria o le será fácil?
* ¿Qué problemas podría tener con la organización? ¿Con supervisores/director/otros voluntarios?
* ¿Qué consejo le daría?
* ¿Le pagan? ¿Es esto un problema? ¿Por qué?

**6ª actividad: Consejos a Mae sobre ser jefe**

Recorte otra figura.

Diga: Les presento a *Mae, ella trabaja para (nombre de la organización) y se encarga de los voluntarios*.

* ¿Qué consejo le daría?
* ¿Cómo debe comunicarse y trabajar con los voluntarios?
* ¿Cómo podría ayudar a los voluntarios de la organización?
* ¿Qué sería algo muy importante que ella debería hacer?
* ¿Qué tipo de formación debería ofrecer ella a los voluntarios?

**7a actividad: Explorando lo que significa autoridad**

* Recorte una figura de tamaño más grande de Mae - tiene que ser más grande que la de Johanna.
* Puede presentar las figuras diciendo "Saben que a veces la gente se cree más grande que nosotros, mejor que nosotros...". Puede actuarlo usando tu cuerpo.
* "Ustedes creen que ¿Mae es así (muestre la figura GRANDE) cuando trabaja con Johanna o así (muestre la que es del mismo tamaño)?"
* Esto le permite explorar el tema de la dinámica del poder.

**8ª actividad: Rabia es voluntario**

Utilice una tercera figura recortada.

Presente a Rabia. Es un voluntario dedicado que lleva mucho tiempo en la organización: siempre intenta hacer lo correcto. Sin embargo, hubo una ocasión en la que no informó de un caso al asistente social.

* ¿Qué cree que ha sido la razón de que algo así pueda ocurrir?
* ¿Sabe de algo así que haya sucedido alguna vez?
* ¿Ha tenido a veces dudas sobre si denunciar un caso?

**9ª actividad: Reflexión sobre la gestión de casos**

Lea el escenario y reflexione sobre las preguntas

*Se enteran por un vecino de que una chica de 15 años llamada María lleva dos días desaparecida de su casa; hay rumores de que fue víctima de la trata de personas y otros de que se fue con su novio. Van a la casa para comprobar la situación. El tío habla con ustedes y le dice que María volvió anoche. También les menciona que su padre está muy enfadado y que no le permite salir ni reunirse con nadie. El tío también dice que María no ha hablado con nadie desde que volvió a casa, pero que tiene moratones y heridas.*

Preguntas para estimular la charla:

* ¿Cómo interpretan esta historia? *(dar 5 minutos y asegurarse de que todos los participantes entienden el escenario)*
* Imaginemos que usted es una persona poderosa en la comunidad y que puede hacer lo que quiera en la comunidad. ¿Qué puede hacer por María? *(esto nos ayudará a entender las motivaciones, actitud, perspectivas de tratar a niños y niñas como clientes, sobre los rumores y el sentido general de cómo quieren ayudar a niños y niñas)*
* Ahora pensemos en ustedes como voluntarios de (nombre de la organización). En este caso, ¿qué tiene permitido poder hacer y qué es lo que no se les permite? ¿Cómo sabe lo que puede y lo que no puede hacer?
  1. *¿Se les permite comunicarse directamente con María y la familia en esta fase? Si es así, por favor, comparta sus experiencias.*
  2. *¿Cómo se involucraría su supervisor en este caso? ¿Qué apoyo recibe usted de él/ella? ¿Qué apoyo le proporciona usted a él/ella?*
* ¿Cómo participaría usted cuando se tomen medidas adicionales - cuando el asistente social lo registre como "caso"?
* Ahora pensemos en la etapa de ayuda (implementación). Por ejemplo, la agencia con la que trabaja ha derivado a María a los servicios médicos, le han proporcionado apoyo psicosocial, etc. ¿Qué acciones toma en esta fase ya sea con el niño, la familia, la comunidad o su supervisor?
* Digamos que ahora María está feliz y ha vuelto a la escuela. Tampoco sufre de más abusos ni violencia por parte de su familia. Por lo tanto, el asistente social piensa que este caso está en buen estado y se puede cerrar ahora. En esta situación, su supervisor puede revisar el caso para decidir si es el momento adecuado para cerrarlo o no. ¿Ha participado alguna vez en esta etapa? Si es así, comparta sus ejemplos.
* ¿Recuerdan los temas que les enseñaron durante su formación sobre gestión de casos? Entre esos temas, ¿cuáles son las habilidades que más utiliza cuando apoya la gestión de casos y cuáles son las que menos?
* En general, ¿cuáles son las barreras habituales cuando usted asiste a los niños y niñas a acceder a los servicios de gestión de casos?
* ¿Qué le gustaría sugerir con respecto a sus funciones en la gestión de casos para poder ayudar más a los niños y niñas?

**Clausura del taller**

Dé las gracias a los participantes e infórmeles de cómo se utilizarán sus respuestas. Recuérdeles que sus nombres no se compartirán ni se mencionarán en ningún informe. Pregúnteles si tienen alguna duda o información adicional que quieran compartir.