

Los voluntarios de la comunidad y su papel en los procesos de coordinación asistencial en contextos humanitarios:

un estudio comparativo de la investigación y la práctica



Antecedentes

Los voluntarios de la comunidad son parte esencial de la prevención y respuesta ante casos de violencia, abuso, negligencia y explotación de la niñez en situaciones humanitarias. Tienen un profundo conocimiento de sus comunidades y ayudan a detectar a los niños y niñas que están en riesgo, han sufrido daños o han sido separados de sus familias. Por otro lado, los agentes de protección de la infancia a menudo saben muy poco sobre las experiencias de los voluntarios y, en particular, sobre la realidad de ser un voluntario involucrado en la coordinación asistencial (también llamada “gestión de casos”).¹ Muchos profesionales de la protección de la infancia reconocen que se depende del trabajo de los voluntarios de la comunidad pero que no se comprenden claramente sus capacidades y limitaciones en la coordinación asistencial. Esta falta de análisis puede poner en riesgo a los niños, las comunidades y los propios voluntarios, o incluso causar daños.

Acerca del proyecto

Para llenar este vacío en la investigación y con el apoyo de la Oficina de Asuntos Humanitarios, La Alianza para la Protección de la Infancia en la Acción Humanitaria está emprendiendo un proyecto interinstitucional para ayudar a entender mejor la participación de los voluntarios de la comunidad en los procesos de coordinación asistencial y crear orientaciones y herramientas que respalden su trabajo. El proyecto tiene dos componentes:

- Una revisión de las pruebas disponibles sobre la efectividad de los voluntarios de la comunidad y una comparación de estos hallazgos con datos de la práctica actual. Los datos de la práctica actual incluyeron entrevistas con profesionales de la protección de la infancia y un examen de documentos tales como cursos de capacitación, procedimientos operativos estándar y directrices. Las perspectivas de los voluntarios se recopilaban a través de relatos obtenidos de una variedad de contextos e investigaciones cualitativas, en cuatro entornos humanitarios de Myanmar y Malawi. Los hallazgos de este estudio se resumen en este breve documento.
- A partir de la revisión, se están elaborando orientaciones y herramientas basadas en datos para respaldar las mejores prácticas entre los agentes de protección de la infancia que trabajan con voluntarios de la comunidad. El personal y los voluntarios de protección de la infancia contribuirán al proceso de elaboración y pruebas de campo de esas herramientas y orientaciones, para asegurar que se puedan adaptar a una variedad de contextos humanitarios (se prevé que estos materiales estarán listos y se difundirán entre los socios de La Alianza a fines de 2021).

1 La Alianza para la Protección de la Infancia en la Acción Humanitaria (2018). *Setting the Global Research Agenda for Child Protection in Humanitarian Contexts*.

Conclusiones del estudio²

Las conclusiones brindan información útil sobre las experiencias, los roles y las motivaciones de los voluntarios, así como buenas prácticas, desafíos, riesgos y beneficios de colaborar con ellos en los diferentes pasos de la coordinación asistencial.

1. Beneficios de los voluntarios para los niños, las familias y la comunidad

Los voluntarios de la comunidad son el puente fundamental que extiende el apoyo de los agentes de protección de la infancia a los niños y las familias afectados por una crisis. Ellos están siempre presentes en la comunidad y tienen un profundo conocimiento de los factores de riesgo y de protección. Conocen la cultura y los sistemas locales, incluidas las jerarquías de poder, lo que les permite movilizar las estructuras comunitarias para responder a las necesidades y los riesgos de los niños. Sin embargo, lo que surgió de la investigación fue que muy a menudo los agentes de protección de la infancia no reconocen plenamente tales conocimientos y relaciones.

2. Dinámicas de poder y motivaciones y realidades del voluntariado

El voluntariado es una elección profundamente personal y tiene un impacto personal. Hace falta un pensamiento más crítico sobre las relaciones entre los agentes de protección de la infancia y los voluntarios. En ocasiones, los voluntarios son vistos en función de los roles que desempeñan y no como miembros de la misma comunidad vulnerable que los niños y las familias a los que apoyan. Las dinámicas de poder afectan el trabajo de los voluntarios en muchos niveles diferentes y, por lo tanto, tienen un impacto en la calidad de la programación con los niños y las familias.

En la revisión se encontró que es difícil para los voluntarios manifestar problemas o defenderse a sí mismos, especialmente cuando integran un grupo vulnerable, ya que muchos de los que trabajan en entornos humanitarios son refugiados o desplazados. Además, la realidad es que el trabajo voluntario, aunque a menudo es gratificante, puede convertirse en una carga para las relaciones familiares y reducir la actividad económica.

3. Examen de nombres, roles, responsabilidades y relaciones

Una de las conclusiones de la revisión es que la forma de relacionamiento, las responsabilidades esperadas e incluso los nombres dados a los miembros de la comunidad involucrados en la coordinación asistencial para la protección de la infancia varían ampliamente. Fue posible identificar tres grandes tipos de voluntarios, según las características indicadas en la tabla siguiente. Las ONG pueden considerar que estos diferentes "tipos" de trabajadores son voluntarios aun cuando los paraprofesionales o los trabajadores incentivados no lo sean estrictamente, concluyó la revisión.

La revisión de los datos y las entrevistas con los profesionales revelaron una gran preocupación en torno a cómo los miembros de la comunidad participan en la coordinación asistencial. El principal hallazgo fue que eran muy comunes las expectativas desequilibradas sobre los voluntarios (tipo 1): a veces se esperaba que trabajaran muchas horas y asumieran la responsabilidad de un proceso completo de coordinación asistencial, a menudo sin la capacitación y supervisión adecuadas. Aún más común era el uso de trabajadores incentivados (tipo 2) como personal principal para las actividades diarias de la coordinación asistencial. A menudo se les asignaban responsabilidades que iban más allá de su formación

² La Alianza para la Protección de la Infancia en la Acción Humanitaria (2021). *Community volunteers and their role in case management processes in humanitarian contexts: A comparative study of research and practice.*

y tenían una carga de trabajo exigente que no les dejaba tiempo para complementar su estipendio, en general muy pequeño. Los entrevistados sentían que esto creaba riesgos para los niños, las familias y los propios voluntarios. Según los resultados de la investigación cualitativa con voluntarios en Myanmar y Malawi, se esperaba que los miembros de la comunidad que trabajaban en los tipos 1 y 2 asumieran responsabilidades sustanciales en la coordinación asistencial y cumplieran largas jornadas de trabajo. Estos trabajadores sufrían un gran estrés y tenían una dinámica familiar y comunitaria compleja debido al desequilibrio entre las expectativas que las ONG depositaron en ellos y su capacidad para satisfacerlas.

Tipos de voluntarios identificados en la investigación

Tipo 1: Voluntarios

- No reciben pago en especie ni en efectivo por sus servicios.
- No se aplican exigencias educativas para su selección.
- Solo son responsables de la identificación y derivación (a veces también acompañan a los niños en otras etapas).
- No asumen la responsabilidad de ningún caso, ni siquiera de bajo riesgo (es decir, siempre hacen derivaciones).
- Reciben capacitación breve en coordinación asistencial (p. ej., de uno a seis días).
- Reciben monitoreo y apoyo.
- La supervisión se realiza a través de informes y apoyo grupales.
- Se requiere poca o ninguna documentación.

Tipo 2: Trabajadores incentivados

- Reciben un pequeño estipendio para el transporte o incentivos como bicicletas, botas o gallinas para generar ingresos.
- Deben tener educación secundaria.
- Reciben capacitación básica sobre los pasos de la coordinación asistencial.
- Solo identifican y luego derivan casos de alto riesgo.
- Hacen seguimiento de casos de riesgo medio y bajo.
- Se requiere cierta documentación.
- Reciben monitoreo y apoyo.

Tipo 3: Paraprofesionales (asistentes sociales)

- Reciben un salario acorde con el de un trabajador equivalente en el sector gubernamental o de las ONG.
- Reciben una capacitación más extensa (al menos dos o tres semanas).
- Formación evaluada.
- Cualificación reconocida dentro de un sistema de aprendizaje permanente.
- Son responsables de todos los niveles de la coordinación asistencial, incluso de alto riesgo, aunque muchos derivan los casos de alto riesgo a un asistente social con formación profesional.
- Reciben supervisión y apoyo estructurados continuos.
- Alto nivel de documentación estandarizada.

4. Riesgos del voluntariado

Al colaborar con los voluntarios de la comunidad, es importante gestionar los riesgos, tanto para los voluntarios como para los niños y las familias. Con frecuencia, se espera que los voluntarios trabajen en entornos complejos, peligrosos y remotos. También suele esperarse que los voluntarios identifiquen a los niños que están en riesgo dentro de su comunidad e informen a las ONG o las autoridades locales. Esta tarea puede ser peligrosa, por ejemplo, cuando un miembro poderoso de la comunidad está abusando de un niño.

La investigación reveló que, con frecuencia, se culpa a los voluntarios cuando no pueden brindar asistencia inmediata a los miembros de la comunidad. Además, los voluntarios pueden poner inadvertidamente a los niños y las familias en riesgo de sufrir más daños si no están capacitados y supervisados y si no existen sistemas como los procedimientos de documentación seguros y la confidencialidad.

5. Selección y capacitación de voluntarios

El proceso de selección y capacitación de los voluntarios influye en gran medida en su efectividad para responder a los niños de la comunidad. Los datos sugieren que los criterios de selección no deben priorizar el nivel educativo, sino las habilidades interpersonales de comunicación, la apertura, la humildad y la dedicación. El estudio halló ejemplos de procesos evaluados de selección en los que los niños y otros miembros de la comunidad señalaban a personas en quienes confiaban.

Lo que surgió de la revisión de los datos fue que la capacitación de los voluntarios era el factor más crítico en los programas de calidad. La investigación sugiere que la duración, la profundidad y la calidad de la capacitación y el entrenamiento y seguimiento continuos son importantes para la efectividad. La revisión de los datos demostró que los voluntarios capacitados en habilidades interpersonales, como la comunicación, tenían más probabilidades de tener un impacto en el bienestar del niño y la familia. También existen pruebas de que alentar a los voluntarios a basarse en prácticas positivas ya existentes es una forma eficaz de generar confianza y aceptación en la comunidad.

6. Enfoque de equipo

Puede ser muy eficaz un enfoque de equipo para que los voluntarios de protección de la infancia trabajen junto con asistentes sociales capacitados en diferentes pasos del proceso de coordinación asistencial. Los datos sugieren que los voluntarios de la comunidad que trabajan junto a los trabajadores sociales pueden lograr una diferencia importante en las experiencias de servicios de los niños y las familias y facilitar la transición entre diferentes niveles de los sistemas de apoyo y cuidado.

7. Supervisión de apoyo

El impacto de las relaciones entre supervisores y voluntarios es un factor importante en la efectividad del desempeño. Según investigaciones, la supervisión de alta calidad centrada en estrategias de apoyo, entrenamiento, monitoreo comunitario y aseguramiento de la calidad puede ser sumamente efectiva.

5 recomendaciones clave:



1. Capacitar y remunerar adecuadamente a los asistentes sociales.

Los sistemas de coordinación asistencial exigen asistentes sociales calificados y bien remunerados. Existe una necesidad urgente de promover y financiar el desarrollo de los asistentes sociales (incluidos paraprofesionales de la comunidad). Estos asistentes deben ser adecuadamente remunerados y capacitados si se quiere implementar un modelo de coordinación asistencial de una manera ética, eficaz y sostenible.

No se debe esperar que los voluntarios trabajen demasiado tiempo ni carguen con una gran responsabilidad. Por otro lado, pagarles podría socavar el rol que desempeña actualmente cualquier miembro de la comunidad cuando ayuda a otros como parte de su papel social natural.



2. Cambiar a un enfoque de equipo.

Los verdaderos voluntarios de tipo 1 son invaluable en un sistema de coordinación asistencial, ya que pueden proporcionar apoyo esencial y mediar entre los niños y las familias y los servicios. Es importante integrar voluntarios dentro del equipo de protección de la infancia y proporcionarles supervisión y entrenamiento de apoyo. También se debería facilitar la formación de equipos y la capacitación para desarrollar las relaciones entre los voluntarios y los asistentes sociales, de modo que se pueda generar confianza y aprecio por los roles complementarios.



3. Reconocer las dinámicas de poder y los riesgos que experimentan los voluntarios, y darles respuestas.

Las organizaciones de protección de la infancia deben reconocer las jerarquías de poder por las que los voluntarios transitan a diario. Esto incluye las dinámicas de poder entre la organización y los voluntarios de la comunidad, dentro de la propia comunidad, entre el voluntario y el niño y la familia, y entre los propios voluntarios. Se debe priorizar la seguridad y el bienestar de los voluntarios de la comunidad, que deben conocer los canales adecuados para recibir apoyo si se encuentran en riesgo.



4. Reconocer la importancia de conocer el contexto y construir sobre lo que ya existe.

Las organizaciones deben apuntar a comprender el contexto y desarrollar esta comprensión en colaboración con la comunidad, especialmente con sus voluntarios. Los voluntarios deben formar parte del ciclo de programación, en particular de la identificación de problemas y de la elaboración, implementación y evaluación de los programas.



5. Aplicar las pruebas empíricas a la construcción de efectividad, calidad y sustentabilidad en el trabajo con voluntarios de la comunidad.

Esto incluye:

- a. Crear sistemas de selección de voluntarios que prioricen las habilidades interpersonales, al tiempo que promuevan la aceptación de la comunidad y la transparencia. Si es posible, se debe incluir a niños, cuidadores y grupos y líderes comunitarios. Los voluntarios deben reflejar la diversidad de la comunidad en materia de género, cultura, religión, etc.

- b.** Invertir en el desarrollo continuo de la capacidad, el entrenamiento y la supervisión de los voluntarios dando prioridad a las habilidades relacionales, y desarrollar gradualmente las responsabilidades de los voluntarios vinculados a la gestión de casos de acuerdo con lo que sea apropiado para el contexto, sin imponerles una carga poco realista.
- c.** Abogar por que los voluntarios de la comunidad sean incluidos en los marcos nacionales de cualificación, para que puedan integrar formalmente los sistemas nacionales de protección de la infancia. Crear oportunidades para que los miembros de la comunidad avancen de un rol de voluntario de tipo 1 al de paraprofesional o asistente social de tipo 3.

Si desea obtener más información, escriba a colleen.fitzgerald@planusa.org.