

GUÍA DE LLAMADAS

CHILDREN INTERNATIONAL

children international®

CONTENIDO



- Estructura de guiones para las llamadas para conexión con familias “Caminamos juntos”
- Objetivo general.
- Objetivo de gestión
- Las 2 C
- Nuestra Meta
- Guion para la primera llamada
- Guion para la segunda llamada
- Buenas prácticas
- Casos de atención especial
- Respuestas ganadoras
- Malas prácticas

ESTRUCTURA DE GUIONES PARA LAS LLAMADAS PARA CONEXIÓN CON FAMILIAS

“ C a m i n a m o s J u n t o s ”

Objetivo general:

Generar un enlace directo entre las familias y Children International Agencia Quito, que permita un contacto empático, sentido e interesado, además de la recolección de datos específicos en torno a la salud, educación, entre otros, que nos permita generar aprendizaje para procurar una mejora contínua de los servicios y programas brindados a los beneficiarios y sus familias.

Objetivos de gestión



Escuchar:
La escucha activa a las familias de la comunidad de Children International fortalecerá los vínculos y generará espacios de diálogo para la mejora continua de nuestros productos y servicios.

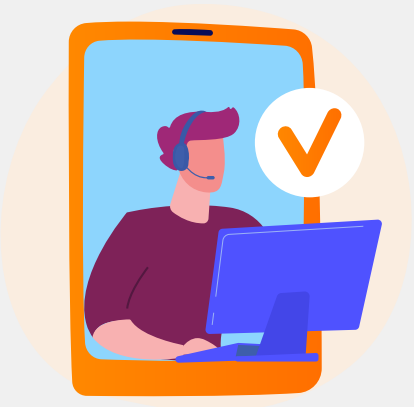


Acompañar:
Presentarnos como socios empáticos y sensibles frente a las realidades y circunstancias diversas que atraviesa la comunidad.



Conectar:
Informar y poner al servicio de la comunidad los programas y servicios de la organización.

LAS 2 C

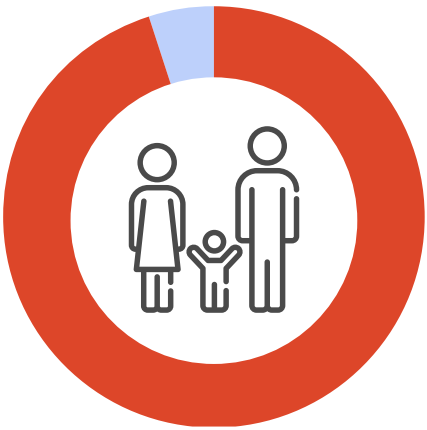


Calidez:
La calidez en nuestras llamadas primará por sobre la obtención de datos, esto nos permitirá consolidar vínculos y afianzar la confianza de la comunidad.



Calidad:
Los datos recolectados nos permiten generar aprendizajes y optimizar las comunicaciones con la comunidad, por eso es importante que sean adecuadamente compilados e ingresados en el sistema.

Nuestra meta:



95%

de las familias conectadas cada semestre.

Primera llamada

Consideraciones:

- El guión es una guía, por lo cual puede ser modificado de acuerdo al contexto de cada llamada.
- El guión cambiará dependiendo si es la primera o segunda llamada que se realiza.
- Se debe permitir contestar a la persona, si no da una respuesta se le debe guiar con las opciones señaladas.

Saludo



Buenas tardes, mi nombre es [nombre], de la Fundación Children International. Soy su contacto amigo del programa "Caminamos Juntos". ¿Hablo con [nombre del dueño del número]? Muchas gracias por su tiempo, esta llamada tomará 15 minutos. ¿Podemos hablar en este momento?

(En caso de que responda NO saltamos a la casilla 10). (Si un niño o joven contesta la llamada, se debe pedir que le pase el teléfono a un adulto, si no es posible, se le informa que volveremos a llamar y se envía un mensaje vía Whatsapp o SMS indicando el motivo de la llamada).

Introducción



Le cuento que en la Fundación Children International hemos implementado el programa "Caminamos Juntos", cuyo objetivo es generar un enlace directo entre la fundación y las familias de nuestros beneficiarios. El motivo de mi llamada es para conversar con usted acerca de la situación específica del apadrinado y de manera general de su familia.

Desarrollo



Le indico que la información que nos provea se manejará de manera confidencial, es decir, solo la utilizaremos para hacer un seguimiento de la situación de nuestros beneficiarios.

Saludo Inicial



Buenas tardes [nombre]. Soy [nombre]. Le llamo desde la Fundación Children International, como quedó anunciado meses atrás.

Introducción



Le saludo desde el programa "Caminamos Juntos", estamos dando un seguimiento a lo que conversamos en nuestra primera llamada.
Esta llamada durará máimo 10 minutos. ¿Está bien si hablamos ahora?

(En caso de que su respuesta sea NO vamos a la casilla 10);
(En caso de que un niño o joven tome la llamada, se debe pedir que pase el teléfono a la persona dueña con nombre y apellido. Si no quiere acercarse se le enviará un mensaje de Whatsapp indicando el motivo de la llamada y avisando que se le llamará en otro momento).

Desarrollo de preguntas



Le informo que esta conversación será manejada con absoluta confidencialidad.
Por favor, quisiera saber:

Información general

- ¿Cómo se encuentra actualmente su familia?
- ¿Ha pasado algo relevante en los últimos 6 meses, por ejemplo la muerte de un familiar?
- ¿Ha hecho uso de algún servicio de la fundación?
- (Esta información se llenará en observaciones de la llamada).
- Muchas gracias.

BUENAS PRÁCTICAS



Llamar y si no contestan mandar un mensaje.
No se debe hostigar a los beneficiarios de CI, por lo que repetir la llamada podría ser contraproducente. Otra alternativa es anticipar la llamada a través de un mensaje SMS o vía Whatsapp.



Las llamadas se deben aprovechar para participar de otros eventos que realiza la organización.



Siempre se aprovechará el contacto vía telefónica con los beneficiarios para dar a conocer los servicios que brinda CI.



Se maneja la escucha activa y la empatía

- La escucha activa es escuchar activamente y con conciencia plena. No es oír a la otra persona, sino estar totalmente concentrado en el mensaje que el interlocutor intenta comunicar. Es una habilidad que se desarrolla con el tiempo.
- La empatía es, a grandes rasgos, la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra. Es decir, ser capaz de entender la situación y los sentimientos que está viviendo otra persona.



Hacer un saludo
(esta llamada es para saber el estado del niño).

- En la fase del saludo se debe anticipar de qué se tratará la llamada. Hay que ser claro en indicar que se abordarán temas relacionados al niño: su estado emocional, salud en general y educación.
- También se indicará que la llamada tiene una duración de entre 10 y 15 minutos.



Hacer un cierre

- Durante la fase de cierre se indicará al beneficiario que se lo volverá a llamar en 6 meses, de la misma manera, se abre la posibilidad para que este se ponga en contacto con cualquier funcionario de CI para cualquier requerimiento que tenga que ver con el bienestar del niño.



Ofrecer el servicio de atención psicológica

- En casos de que el niño esté pasando por alguna situación relacionada con depresión, ansiedad, eventos psicóticos, acoso escolar se debe ofrecer la atención psicológica que brinda CI.
- Cuando el interlocutor solicita trabajo.
- Se le debe explicar que CI tiene un programa dirigido a jóvenes de 16 y 18 años en el que aprenden a mejorar su CV y cómo presentarse a la entrevista de trabajo.
- Si el familiar menciona que él o un miembro de la familia se encuentra sin trabajo se debe mencionar que existe una red pública y privada que pueden ayudar: Red SocioEmpleo, Conquito, Multitrabajos.com, Computrabajo, entre otras.



Antes de llamar revisar el registro

- Lo más seguro es que entre llamadas la situación familiar haya cambiado, por lo cual, es bueno revisar el registro de Dinamycs para entender el contexto de lo que sucedió anteriormente.



Hay que ser claro y honesto y decirle a la gente que no se puede ayudar

- Cuando el interlocutor hace algún pedido que CI no puede o no debe gestionar se le tiene que decir que no es posible canalizar esa petición. No se deben generar falsas expectativas.



Preguntar cómo han mejorado de la primera a la segunda llamada.

- Esta pregunta es un buen pie para abrir la conversación.



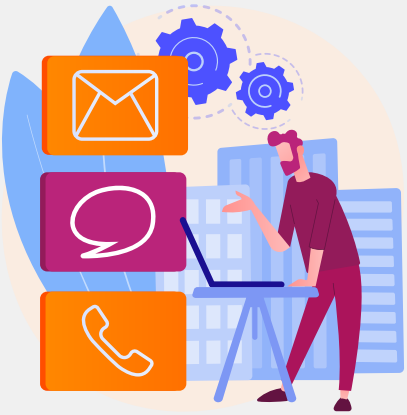
Preguntar cómo han solucionado sus necesidades.

- Esta pregunta permite dar un comentario que aliente al interlocutor y que brinde esperanza para el futuro.



Preguntar si han recibido un 'servicio' (en lugar de 'beneficio').

- Se debe tener en cuenta que CI brinda servicios (psicológico, becas, etc.) para quitar la carga dadivosa que implica el término 'beneficio'.



¿Qué hacer si la persona no me contesta la segunda vez o me está dando largas?

Se le envía un mensaje SMS o vía Whatsapp en el que se indica que se realizó la llamada de acompañamiento del programa Caminamos Juntos y que es imprescindible conocer el estado del niño.



¿Qué hacer si la persona no es colaborativa?

Para lograr que una persona colabore, se deben hacer preguntas abiertas: ¿Cuál es el estado de salud del niño? ¿Cuáles son las principales carencias que tiene? ¿En qué situaciones el niño encuentra dificultades? Cuando la persona responda es ideal pedirle que amplíe la respuesta: ¿me puede explicar mejor? ¿Me puede dar un ejemplo?

CASOS DE ATENCIÓN ESPECIAL:

Qué se debe hacer?

- Hacer contención (casos de protección que salen a la luz).
- Si existen antecedentes de que en la familia ha habido situaciones de violencia se debe seguir el protocolo indicado para detectar cualquier

PASO 1

- Decirle a la persona que una persona de ci se contactará para brindarle acompañamiento especializado.

PASO 2

- Informar al oficial de protección acerca del caso específico y brindarle los datos necesarios

PASO 3
- El oficial de protección llamará a la familia

PASO 4
- El oficial de protección del centro comunitario, informará al coordinador de centro

PASO 5
- Se iniciará el proceso de derivación a las instancias competentes

PASO 6
- El oficial de protección dará seguimiento al CASP.

RESPUESTAS GANADORAS



- Voy a escalar su caso al comité de [nombre del comité] para que lo analicen. Pronto le darán una respuesta.



- En CI ofrecemos los siguientes servicios: educación, salud, (cuál más)



- En CI no disponemos de ningún servicio en contra de la violencia familiar. Sin embargo, le puedo indicar las dependencias públicas que pueden ayudarle.



- En CI nos preocupamos por el bienestar de los niños apadrinados. Esta llamada es para resolver los problemas que ellos tengan.

Malas prácticas



Preguntar si están trabajando
- No se debe preguntar esto ya que el centro de la conversación es el niño, sin embargo, si el interlocutor habla sobre su situación laboral se le indicará que CI tiene un programa laboral para jóvenes y en el caso de los adultos se le debe indicar las opciones descritas anteriormente.



Preguntar si tienen alguna necesidad

- No se debe preguntar esto ya que normalmente las personas aprovechan este momento para hacer solicitudes que no pueden ser resueltas por CI. En este caso, se le debe decir directamente que CI no tiene un servicio destinado para solventar las necesidades varias o, de ser necesario se le indicará que su caso se remitirá a un superior.

Tomarse mucho tiempo en la llamada.

- La llamada debe tener entre 10 y 15 minutos, ya que se está utilizando el tiempo del interlocutor.

No ser específico

- Es necesario aclarar que la llamada tiene relación con temas específicos del niño.


children international®