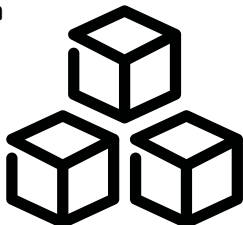


Herramienta: Conectar a los adolescentes con los servicios y programas de apoyo

Una parte importante de su trabajo con adolescentes en situaciones humanitarias consiste en asegurarse de que reciban el apoyo necesario para su desarrollo seguro y sano. Ello significa ponerlos en contacto con los servicios y programas que pudieran beneficiarlos, proporcionarles información útil y tomar medidas cuando su salud, bienestar o seguridad se encuentren en riesgo.

Consulte la **herramienta: poner en contacto a los adolescentes con los servicios y programas de apoyo**



1. Oriente a los adolescentes sobre servicios y programas de apoyo

Como primer paso, infórmese acerca de la disponibilidad de servicios y programas para las y los adolescentes de su comunidad. Las y los adolescentes pueden beneficiarse de servicios esenciales en los ámbitos de educación, salud y protección infantil y disfrutar de programas en clubes juveniles, entretenimiento, deportes y artes. Anime a los facilitadores a:

- ▶ Actualizar a los adolescentes sobre servicios y programas nuevos o ya existentes al inicio de las sesiones.
- ▶ Publicar información sobre los servicios para adolescentes visible en sus espacios de actividad, especialmente horarios, lugares, datos de contacto del personal y cualquier otra información de utilidad.¹
- ▶ Involucrar a los adolescentes en la divulgación sobre los servicios y programas disponibles mediante la creación de carteles, representaciones teatrales o musicales, o bien llevar la información a otros adolescentes directamente.



2. Colabore con otros programas o servicios para adolescentes

En la medida de lo posible, intente armonizar su intervención con el Kit para adolescentes con otros programas que también brinden apoyo a los adolescentes en su comunidad.

- ▶ Aliente a los facilitadores a organizar actividades en horarios y lugares que no entren en conflicto con la participación de los adolescentes en los programas educativos, la asistencia a clínicas de

salud y el uso de otros servicios.

- ▶ **Mantenga contacto periódico con el personal o voluntarios de otras iniciativas de apoyo, como clínicas, comités de protección infantil o planes educativos.**
- ▶ Aliente a los facilitadores a consultar a los adolescentes si fuera necesario, sobre sus experiencias al utilizar servicios y programas y a compartir información útil entre ellos.
- ▶ Apoye el diálogo constructivo entre las y los adolescentes y los proveedores de servicios para encontrar la forma en que dicho apoyo sea más accesible o útil para las y los adolescentes.



3. Que los adolescentes estén informados

Los adolescentes tienen derecho a estar informados sobre asuntos que les conciernen, lo que implica darles espacio para hablar abiertamente, plantear preguntas y acceder a información precisa sobre temas que, en algunos entornos, pueden considerarse delicados (o incluso inapropiados). En este sentido, se podría incluir información sobre salud sexual y reproductiva (especialmente el acceso a la anticoncepción), roles de género, asuntos religiosos, políticos o sociales.

- ▶ Capacite a los facilitadores para manejar conversaciones con adolescentes que presenten desafíos como puede ser compartir información precisa, incluso sobre temas delicados.
- ▶ Establezca pautas claras con respecto a la confidencialidad y privacidad de las y los adolescentes (teniendo en cuenta la necesidad de equilibrar la confidencialidad con los mejores intereses del adolescente).
- ▶ Considere mantener consultas con su comité directivo para informarse sobre aquellos temas que pueden y no pueden plantearse a los adolescentes. Este punto es particularmente importante en contextos culturales en los que conversar sobre temas delicados o tabúes podría afectar a sus participantes o suponer el cierre de su intervención con el Kit para adolescentes.



Asegúrese de que los facilitadores compartan la información de manera equitativa con los adolescentes y que no intenten influir en sus decisiones sobre el acceso a servicios o apoyo específicos según sus

¹ Si las actividades se llevaran a cabo en un espacio temporal o cedido, deberá guardar un afiche con una lista de servicios para adolescentes con sus suministros (por ejemplo, del Kit de suministros) y colocarlo durante las sesiones.

propios puntos de vista y afiliaciones religiosas o culturales.

Enlace a la **Herramienta análisis sobre temas sensibles**.

4. Actúe cuando los adolescentes necesiten apoyo especial

Es muy importante capacitar a los facilitadores para que identifiquen el momento en que los adolescentes puedan necesitar apoyo especial y responder a ello de la manera adecuada.

- ▶ Apoye a los facilitadores para que reconozcan a los adolescentes que pueden ser particularmente vulnerables y que requieran de apoyo. Por ejemplo: **adolescentes no acompañados o separados, adolescentes en instituciones, adolescentes con discapacidades o necesidades especiales, adolescentes marginados, adolescentes no registrados que no pueden acceder a los servicios humanitarios, adolescentes que estén embarazadas o sean madres entre otros.**
- ▶ Asegúrese de que los facilitadores estén familiarizados con las **vías de derivación**, es decir individuos y organizaciones disponibles para dar respuesta cuando los adolescentes necesiten apoyo o servicios especiales.
- ▶ Establezca procedimientos claros para informar sobre adolescentes que estén en riesgo de sufrir daños, dañar a otros o de hacerse daño a sí mismos. Este tema incluye identificar claramente un punto focal de protección infantil o un asistente social a quien los facilitadores puedan derivar los adolescentes.
- ▶ Describa y ensaye los pasos que los facilitadores deben aplicar en caso de que los adolescentes muestren signos (o reporten) que su **salud, seguridad, protección** o bienestar se encuentran en riesgo.
- ▶ Capacite a los facilitadores para que pongan a los adolescentes en contacto con a los servicios y apoyo de una manera discreta, para evitarles molestias o sensación de vergüenza innecesarias y para mantener el respeto a la confidencialidad.
- ▶ Aliente a los facilitadores a dar seguimiento a los adolescentes que sean referidos a estos servicios, para asegurarse que están satisfechos con el apoyo brindado, que sus necesidades hayan sido atendidas y para intervenir en caso de que requieren de otra derivación que abarque otros temas..

Derivaciones

Entre los adolescentes que pueden necesitar ser referidos a servicios especiales y apoyo incluya a niñas y niños que:

- ▶ Muestran signos de violencia, abuso, explotación o negligencia, o bien informan de ello.
- ▶ Necesitan tratamiento médico por dolencias físicas o enfermedades.
- ▶ Requieren de apoyo psicosocial individual, asesoramiento o servicios de salud mental.
- ▶ Demuestran dificultades de aprendizaje y podrían beneficiarse de apoyo educativo adicional.
- ▶ No tienen acceso a servicios básicos como distribución de alimentos, atención médica o educación.

Asegúrese de que los procedimientos de notificación y derivación reflejen los estándares mínimos para niños en la acción humanitaria, especialmente en materia de protección infantil, VIH/ SIDA, salud sexual y reproductiva, salud mental y apoyo psicosocial y violencia de género.

Asegúrese de que los procedimientos de notificación y derivación reflejen los estándares mínimos para los niños y niñas en las intervenciones de respuesta humanitaria, especialmente en materia de protección infantil, VIH/ SIDA, salud sexual y reproductiva, salud mental y apoyo psicosocial y violencia de género.

Enlace a la **Herramienta: apoyo a adolescentes en situaciones difíciles y respuesta a las preocupaciones relativas a la protección infantil**.

Enlace a las **secciones de protección infantil y apoyo psicosocial de los Recursos la Orientación Básica** para obtener más información y apoyo en esta área.

Monitorear y adaptar

Es probable que los programas, servicios y apoyo disponibles para adolescentes experimenten cambios con el tiempo. Trabaje con facilitadores y adolescentes para dar seguimiento a los programas que inicien o finalicen, para establecer vínculos con el nuevo personal de apoyo o con los voluntarios (por ejemplo, en clínicas de salud o en comités de protección infantil) y para actualizar su información sobre derivaciones con regularidad. Tenga en cuenta los comentarios de los adolescentes sobre sus experiencias con programas y personal específicos y prepárese para adaptar el calendario o la ubicación de las actividades para evitar conflictos con los servicios que los adolescentes encuentran particularmente útiles o agradables.