



# MANUAL PRÁCTICO DE Acompañamiento Psicosocial de joven a joven en condiciones de vulnerabilidad y riesgos de migración irregular



MANUAL PRÁCTICO DE

# Acompañamiento Psicosocial

de joven a joven en condiciones de  
vulnerabilidad y riesgos  
de migración irregular



# Contenido

Índice de gráficos, tablas y figuras .....	9
Siglas y acrónimos .....	10
Introducción .....	11
Situación de partida .....	11

## CAPÍTULO 1

### ELEMENTOS INTRODUCTORIOS DEL MANUAL DE ACOMPañAMIENTO PSICOSOCIAL DE JOVEN A JOVEN EN CONDICIONES DE VULNERABILIDAD Y RIESGO DE MIGRACIÓN IRREGULAR.

1. Presentación .....	16
2. Objetivos .....	17
3. ¿A quién va dirigido el manual? .....	17
4. Como usar este manual .....	17
5. Lo que este manual NO es .....	18

## CAPÍTULO 2

### ¿QUÉ ES EL ACOMPañAMIENTO PSICOSOCIAL DE JOVEN A JOVEN?

1. ¿Cuáles son los conceptos claves a considerar? .....	20
1.1 Salud Mental y Apoyo Psicosocial .....	20
1.2 Enfoque psicosocial .....	20
1.3 Apoyo o Acompañamiento Psicosocial .....	21
1.4 Acompañamiento psicosocial de joven a joven .....	25
1.5 Sobrevivientes .....	25
1.6 Vulnerabilidad .....	26
1.7 Movilidad humana .....	26
2. ¿Cuáles son los impactos de la migración irregular en las personas jóvenes y en su entorno? .....	26
2.1 Impactos en la forma de pensar .....	27
2.2. Impactos en la forma de sentir .....	27
2.3 Impactos en la forma de comportarnos .....	27
2.4 Impactos en la forma de relacionarnos .....	28
2.5 Impactos a nivel comunitario o social .....	29
3. ¿Cómo apoyarnos de joven a joven (asesoría de pares)? .....	28
3.1 ¿Qué es el acompañamiento de pares, de joven a joven? .....	29
3.2 ¿Cómo hacer acompañamiento de joven a joven? .....	29
3.3 ¿Qué podemos hacer si las situaciones escapan a nuestra capacidad? .....	41
4. ¿Cuáles son los principios claves del acompañamiento psicosocial de joven a joven? .....	42
4.1 Humanidad (Respeto por la dignidad) .....	42
4.2 Acción sin daño .....	42
4.3 La salud es más que la ausencia de una enfermedad .....	45
4.4 Las experiencias colectivas son importantes .....	43
4.5 Todas las personas son bienvenidas (igualdad, no discriminación e inclusión - Respeto por la cultura, la religión y la diversidad) .....	44
4.6 Cuidando también a nosotras/nosotros (autocuidado personal y co-cuidado) .....	44

<b>5. Principales estrategias para el apoyo psicosocial de joven a joven</b>	45
5.1 Mi capacidad de empatía	45
5.2 Mi habilidad de escucha activa	49
5.3 Mi habilidad de comunicarme con respeto	54
5.4 Mi habilidad para apoyar a otros a establecer conexiones positivas	55
<b>6. Herramientas de acompañamiento psicosocial a nivel individual</b>	57
6.1 Claves para realizar procesos de acompañamiento a nivel individual	57
6.2 ¿Cómo ayudar a las personas a expresar sus emociones de forma segura?	58
<b>7. Herramientas de acompañamiento psicosocial a nivel colectivo</b>	65
7.1 Acompañamiento psicosocial a familias	65
7.2 Acompañamiento psicosocial con grupos y comunidades	70

### **CAPÍTULO 3**

#### **¿CÓMO PODEMOS APOYAR EN MOMENTOS DE CRISIS?**

<b>3. ¿Qué es una crisis?</b>	<b>86</b>
3.1 ¿Qué es una crisis y cómo reaccionamos frente a ella?	86
3.2 Primer principio: observar	88
3.3 Segundo principio: escuchar	89
3.4 Tercer principio: conectar a la persona con su red de apoyo y con otros servicios especializados	90
3.5 Estrategias para aplicar en momentos de crisis	91
3.6 Ejercicio de toma de conciencia: viviendo el aquí y el ahora	93
3.7 Ejercicios de Respiración y Relajación	94
3.8 ¿Qué hago si me dice que ya no quiere vivir?	95

### **CAPÍTULO 4**

#### **ACOMPAÑAMIENTO Y REFERENCIA SEGURA**

<b>1. Referencia responsable y segura</b>	<b>106</b>
<b>2. Recomendaciones para una referencia responsable y segura</b>	<b>107</b>
<b>3. Principios para una derivación segura y responsable</b>	<b>108</b>
<b>4. Ruta o mecanismo de derivación</b>	<b>109</b>

### **CAPÍTULO 5**

#### **¿ESTRATEGIAS DE AUTOCUIDADO PERSONAL Y CO-CUIDADO**

<b>2. ¿Qué es el co-cuidado?</b>	<b>115</b>
<b>3. ¿Por qué es importante cuidar a las personas que dan acompañamiento psicosocial?</b>	<b>115</b>
Estrategias	116

<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>122</b>
<b>ANEXO 1. Tabla de síntomas TEA y TEPT</b>	<b>125</b>







## Índice de gráficos, tablas y figuras

• Dimensiones del bienestar psicosocial .....	20 y 21
• ¿Qué es y qué no es el acompañamiento psicosocial? .....	23
• Factores de riesgo asociados a la migración .....	25
• Modelo de florecimiento personal de la niñez y adolescencia .....	26
• Ejemplo de carta didáctica .....	31
• Formato de evaluación general de procesos de acompañamiento psicosocial .....	33
• Trastorno de Estrés Agudo y Trastorno de Estrés Post Trauma .....	37
• Diferencias entre empatía, lástima y simpatía .....	45-48
• Test de empatía .....	46-48
• Claves para saber escuchar .....	49-50
• Test saber escuchar .....	51-53
• Relación entre nuestro amor propio y nuestra comunicación .....	54
• Qué decir y qué no decir cuando las personas sufren .....	54
• Fases de una crisis .....	55
• Reacciones más frecuentes a la crisis .....	55
• Respuestas positivas y negativas de afrontamiento .....	54
• Qué hacer y qué no hacer en el acompañamiento psicosocial individual .....	57
• Mi gráfico emocional .....	60
• Técnicas para facilitar la expresión emocional .....	61
• Técnicas para ayudar a las personas a calmarse y manejar niveles altos de estrés .....	61
• Características de las familias .....	66
• Juegos para reflexionar sobre roles de género .....	71
• Juegos para consolidar la confianza .....	77
• Mandalas para colorear .....	82
• El árbol de la vida .....	83
• Técnicas para el trabajo familiar, grupal y comunitario .....	84
• Crisis .....	86
• Actitudes positivas y negativas de escucha responsable .....	90
• Estrategias para aplicar en momentos de crisis .....	91-93
• Ejercicios de Respiración y Relajación .....	94 y 95
• Niveles de riesgo suicida y recomendaciones .....	95
• Mi tarjeta corta-fuegos .....	90
• Ejercicios para niñas y niños que viven una crisis .....	99
• Qué hacer cuando las crisis las viven los adolescentes .....	99-103
• Formato sugerido de referencia .....	110
• Ejemplo de ficha para un directorio de servicios .....	100
• Síndrome de burnout, trauma vicario y/o desgaste por empatía .....	102
• Herramientas sugeridas para el autocuidado personal y colectivo .....	116 y 118
• Técnicas para la seguridad personal .....	118 y 119

## Siglas y acrónimos

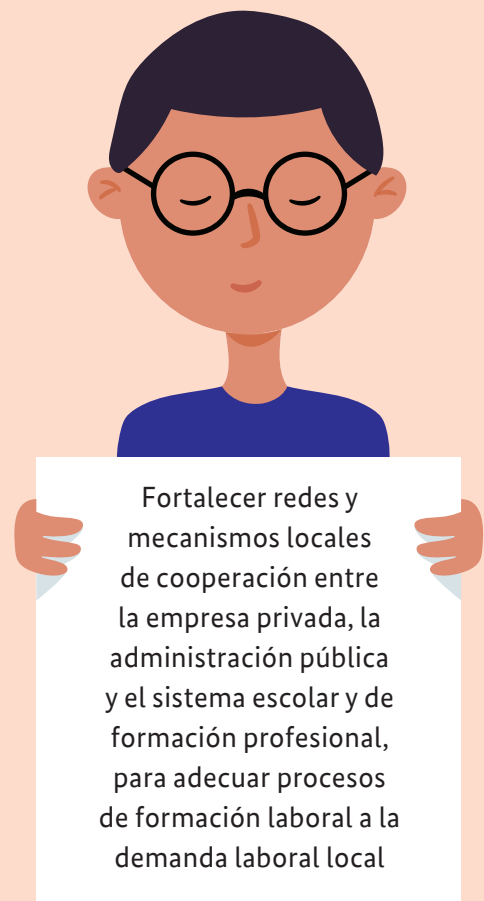
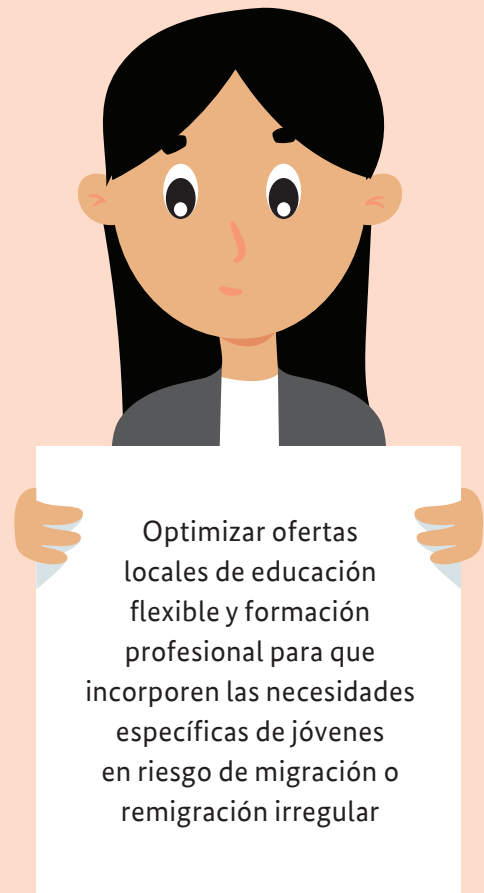
- IASC Comité Permanente entre Organismos (por sus siglas en inglés)
- NNA Niñas, niños y adolescentes
- NNAJ Niñas, niños, adolescentes y jóvenes
- OIM Organización Internacional de las Migraciones
- OMS Organización Mundial de la Salud
- ONG Organización no Gubernamental
- SG-SICA Secretaría General del SICA
- SICA Sistema de la Integración Centroamericana
- SISCASecretaría de la Integración Social Centroamericana
- TEA Trastorno de Estrés Agudo
- TEPT Trastorno de Estrés Post Traumático

## Introducción

El programa regional “Integración y reintegración de niños y jóvenes en riesgo de migración irregular en Centroamérica -ALTERNATIVAS”, implementado por GIZ en determinados municipios de Guatemala, Honduras y El Salvador, tiene como objetivo fortalecer las ofertas de integración familiar, social, escolar y profesional para jóvenes y niños en riesgo de migración irregular. Dichas ofertas contribuyen a disminuir los factores de expulsión y constituyen una alternativa a los intentos arriesgados de migración irregular.

Por lo general, la demanda y la oferta de servicios públicos de atención a jóvenes en riesgo de migración irregular no coinciden. Los municipios están a menudo sobre exigidos por la situación y no cuentan con suficientes recursos financieros ni estructuras para proteger, promover, hacer partícipes a los niños y jóvenes, y asegurar el cumplimiento sus derechos. En los casos en los que los niños y jóvenes retornan a sus familias de origen, éstas enfrentan también situaciones de sobre exigencia social y financiera o continúan viviendo en sectores urbanos con altos índices de violencia. De igual manera las capacidades y competencias institucionales de las escuelas y entidades de formación local para la integración de este grupo meta son limitadas.

Tampoco se cuenta con suficientes posibilidades de empleo y perspectivas laborales para la integración de jóvenes al mundo productivo y aún menos con ofertas para la superación de experiencias traumáticas o situaciones de violencia que hayan experimentado los niños y jóvenes en su país o en la ruta de migración. La situación de sobre exigencia de las familias, de las instituciones y de los NNAJ conlleva a menudo una marginación social y fomenta dinámicas de violencia en los municipios y sectores urbanos respectivos. Esto aumenta el riesgo de que los NNAJ abandonen (nuevamente) a sus familias de procedencia y hagan un nuevo intento de migración hacia el norte del continente o se integren a las pandillas criminales locales.



## Como grupos meta del proyecto han sido definidos:

- 1) Niñas, niños y jóvenes de 5 a 25 años del Triángulo Norte de Centroamérica (Guatemala, El Salvador, Honduras) en riesgo de migración irregular y sus familias. Esto también incluye a jóvenes que han retornado a su país de origen y están en riesgo de migrar nuevamente.
- 2) Empleados/as públicos/as y representantes de municipios y sectores urbanos en los municipios seleccionados.
- 3) Colaboradores/as y representantes de las estructuras e instancias de los gobiernos centrales y locales, de la sociedad civil y de iglesias que trabajan en el área de la mitigación de causas de la migración irregular.
- 4) Colaboradores de instituciones en los respectivos ejes del programa de capacitación y formación profesional a nivel nacional y municipal.

El socio político para la implementación del proyecto es la Secretaría General del SICA (SG-SICA) y el socio ejecutor es la Secretaría de la Integración Social Centroamericana (SISCA). Los socios ejecutores son los ministerios relevantes en El Salvador, Guatemala y Honduras responsables por las niñas, niños y jóvenes en riesgo de migración irregular.

El programa ALTERNATIVAS inició en el mes noviembre de 2017 y, actualmente se encuentra en implementación de abordajes en los campos de atención psicosocial, educación flexible, formación profesional y empleo en once municipios priorizados de los tres países de El Salvador, Guatemala y Honduras.

En El Salvador, ALTERNATIVAS interviene en los municipios de Zacatecoluca, San Miguel, San Salvador y Ahuachapán; en Guatemala, en Guatemala Ciudad, Villa Nueva y Quetzaltenango; en Honduras en La Lima, San Pedro Sula, Tegucigalpa y Comayagua; y en los centros de acogida de personas migrantes.

## Situación de partida

Uno de los campos de acción de ALTERNATIVAS es la promoción y la mejora de los servicios de apoyo psicosocial para niñas, niños, adolescentes y familias en riesgo de migración irregular, incluyendo a personas retornadas.

Partiendo de un diagnóstico realizado mediante entrevistas con personal local que brinda apoyo psicosocial, el programa ALTERNATIVAS construyó 5 módulos de formación. Los módulos abarcan los siguientes temas: Acompañamiento psicosocial de niñas, niños, adolescentes y jóvenes en condiciones de vulnerabilidad y riesgo de migración irregular (módulo 1); atención en crisis (módulo 2); manejo de experiencias traumáticas (módulo 3); competencias socioemocionales y acompañamiento familiar (módulo 4); y autocuidado y prevención del desgaste emocional (módulo 5).

Gracias a estos módulos, desde finales de 2019, ALTERNATIVAS ha capacitado a personal de instituciones estatales y organizaciones de la sociedad civil que brindan acompañamiento psicosocial a niñas, niños, adolescentes y jóvenes en los municipios priorizados.

En ese contexto, en el marco de cooperación con organizaciones juveniles, surgió el interés de fortalecer las capacidades de jóvenes referentes comunitarios. Sin embargo, la formación inicial se dirige principalmente a personas adultas con un cierto grado de experiencia y conocimiento en el área de apoyo psicosocial, por lo cual, se requería la adaptación y sintetización de los contenidos y herramientas de los 5 módulos con un enfoque más fuerte en el acompañamiento psicosocial de pares (joven a joven).

El manual que aquí se presenta, es el material de base para esta formación **“MANUAL PRÁCTICO DE ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL DE JOVENA JOVEN EN CONDICIONES DE VULNERABILIDAD Y RIESGO DE MIGRACIÓN IRREGULAR”** y representa una herramienta pensada por y para jóvenes.

Con este manual se espera que jóvenes que han asumido el rol de referentes comunitarios y quienes muchas veces son las personas que brindan la primera atención a niñas, niños, adolescentes y jóvenes en condiciones de vulnerabilidad y riesgo de migración irregular, mejoren sus capacidades para orientar y acompañar a sus pares con enfoque psicosocial y que, en coherencia con el enfoque de acción sin daño, sepan cuándo referir o derivar a servicios más especializados, así como fomentar hábitos de autocuidado personal y co-cuidado de otros jóvenes referentes de sus comunidades.



# CAPÍTULO 1

**ELEMENTOS INTRODUCTORIOS DEL  
MANUAL DE ACOMPAÑAMIENTO  
PSICOSOCIAL DE JOVEN A JOVEN EN  
CONDICIONES DE VULNERABILIDAD Y  
RIESGO DE MIGRACIÓN IRREGULAR.**



# 1. Presentación

Este manual es un documento práctico y de fácil comprensión dirigido a jóvenes que son referentes de acompañamiento psicosocial para sus comunidades, en especial para personas jóvenes que se encuentran en condiciones de vulnerabilidad y que se encuentran en riesgo de migración irregular o que han retornado.

El objetivo del documento es guiar paso en paso en el desarrollo de las habilidades necesarias para brindar dicho acompañamiento, teniendo como centro el logro de tres objetivos claves: (1) fortalecer la capacidad de las y los jóvenes para orientar a otros jóvenes (2) ayudar a las y los jóvenes a saber cómo y cuándo referir a servicios de salud mental más especializados y (3) promover que las y los jóvenes desarrollen acciones de autocuidado y co-cuidado.

Para el logro de estos objetivos, el manual contiene una serie de capítulos estructurados de la siguiente manera:

- **Capítulo 1. Elementos introductorios** En este apartado se detalla el objetivo del manual, a quién está dirigido, cómo usar este manual y cómo sacar mejor provecho de él.
- **Capítulo 2. ¿Qué es el acompañamiento psicosocial de joven a joven?** Este es uno de los apartados más amplios que aborda los conceptos claves sobre el acompañamiento psicosocial, así como los impactos de la migración irregular en personas y comunidades. Comprender estos impactos hará que sea más sencillo definir acciones de apoyo mutuo de joven a joven. En este capítulo, se exploran los principios claves del acompañamiento psicosocial y se desarrollan las habilidades claves para brindar ese acompañamiento junto con algunas técnicas.
- **Capítulo 3: ¿Cómo podemos apoyar en momentos de crisis?** Las crisis son parte de la vida; sin embargo, muchas veces olvidamos lo que son y cuáles son las reacciones que generan en las personas. En el tercer capítulo se explora qué es la crisis y cómo podemos ayudar a una persona que se encuentra en esa situación. Hay recomendaciones concretas de cómo actuar ante una persona que sufre y también qué hacer cuando la situación escapa a nuestro control.
- **Capítulo 4: Acompañamiento y referenciasegura.** La tarea de brindar acompañamiento psicosocial a otros jóvenes es muy gratificante, las personas siempre aprecian sentirse comprendidas y escuchadas; sin embargo, algunas veces las cosas que como jóvenes podemos ofrecer a otros, no serán suficientes. Esto no es nada malo, al contrario, es muy positivo reconocer nuestras capacidades y nuestros límites y aprender cómo podemos conectar a las personas con otros servicios especializados. Una de las cosas más importantes que vamos a aprender en este manual, es que el acompañamiento psicosocial es un trabajo en equipo.
- **Capítulo 5: estrategias de autocuidado personal y co-cuidado.** En este capítulo del manual se ha incluido un regalo para aquellos jóvenes que están dedicando su tiempo a dar apoyo y acompañamiento psicosocial a otros jóvenes, esto incluye ejercicios para el cuidado de nuestros pensamientos y emociones, procurando desarrollar comportamientos y hábitos saludables, tanto de manera individual como colectiva.



## 2. Objetivos

El manual que aquí se presenta ha sido creado con 3 objetivos claves:

- Mejorar las capacidades de jóvenes referentes comunitarios para orientar y acompañar a otros jóvenes desde un enfoque psicosocial
- Aprender cuándo y cómo referir a servicios más especializados en salud mental
- Fomentar hábitos de autocuidado personal y co-cuidado de otros jóvenes referentes

## 3. ¿A quién va dirigido el manual?

Este manual para el acompañamiento psicosocial de joven a joven en condiciones de vulnerabilidad y riesgo de migración irregular está dirigido a: Jóvenes referentes comunitarios que tengan deseo e interés de brindar acompañamiento psicosocial a otros jóvenes de manera responsable sin hacer daño y, de cuidar a sus compañeras y compañeros, creando un grupo de colaboración, confianza, seguridad y apoyo mutuo.



## 4. Como usar este manual

Este manual constituye un material de apoyo con la finalidad de apoyar la formación de jóvenes referentes en el desarrollo de las habilidades necesarias para el acompañamiento psicosocial de pares.

El documento proporciona información teórica básica, y desarrolla las habilidades más importantes que se requieren en los procesos de acompañamiento de joven a joven; así mismo, brinda una serie de ejercicios prácticos tanto para el fortalecimiento de capacidades, como para la intervención directa a nivel personal, familiar, grupal y comunitario.

Se ofrecen alternativas de herramientas prácticas que pueden ser operativizadas de manera inmediata, pero se advierte que estas intervenciones no sustituyen otros apoyos especializados en salud mental que puedan ser requeridos por NNAJ en condiciones de vulnerabilidad y riesgo de migración irregular.

El manual proporciona una serie de herramientas para derivar de manera responsable y segura, así como una lista de criterios para aprender a decidir cuando es recomendable o no, buscar apoyos especializados.

## 5. Lo que este manual NO es

- Este no es un manual dirigido a psicólogas y psicólogos u otros profesionales que brinden servicios especializados de salud mental.
- Este no es un manual para dirigir el diseño, creación e implementación de programas de intervención psicosocial con un enfoque de recuperación del trauma.
- Este manual no sustituye cualquier intervención especializada que las personas pudieran requerir.
- Este manual no es una herramienta acabada, sino una propuesta y una plataforma para construir iniciativas de acompañamiento psicosocial de joven a joven.
- Este manual es compatible con otras intervenciones que busquen fomentar la cohesión social.
- Este manual es susceptible de ser modificado sobre la base de la experiencia práctica que demande sus mejoras, cambios y transformaciones.
- Este manual no ofrece recetas acabadas, sino más bien orientaciones y el fomento de habilidades para realizar un proceso de acompañamiento psicosocial adecuado y basado en las necesidades de la persona, familia o comunidad.



## CAPÍTULO 2

### ¿QUÉ ES EL ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL DE JOVEN A JOVEN?





Para iniciar este recorrido de aprendizaje, el primer paso será aprender algunos conceptos claves sobre acompañamiento psicosocial y la migración irregular y el retorno.

## 1. ¿Cuáles son los conceptos claves a considerar?

### 1.1 Salud Mental y Apoyo Psicosocial

El Comité Permanente entre Organismos (IASC) de la Organización de Naciones Unidas utiliza la expresión “salud mental y apoyo psicosocial” para describir “todo tipo de apoyo local o externo cuyo propósito sea proteger o promover el bienestar psicosocial” (IASC, 2007).

### 1.2 Enfoque psicosocial

Es “ver y entender los comportamientos, emociones y pensamientos de las personas y grupos sin aislarlos del contexto cultural en el que ocurren. Es comprender cómo las personas viven, interpretan y reaccionan a los acontecimientos” (Beristain, 2007). Cuando hablamos de la palabra psicosocial, se hace alusión al abordaje de comportamientos, actitudes, emociones y pensamientos de las personas y colectivos que han experimentado situaciones potencialmente traumáticas o de sufrimiento emocional, cuyas raíces no se encuentran en el individuo sino en la sociedad. En palabras más sencillas: si la herida psicosocial se produce en lo social, solo puede ser sanada en lo social (Martin Baró, 1989).

### 1.3 Apoyo o Acompañamiento Psicosocial

Es la columna vertebral de cualquier respuesta de salud mental e incluyen diversas actividades sociales diseñadas para fomentar mejoras en el ámbito psicológico, como compartir experiencias y alentar el apoyo social. El acompañamiento psicosocial se puede definir como: **Un proceso de trabajo con personas, familias, grupos y comunidades, dirigido a promover un cambio o una transformación positiva para prevenir, atender y afrontar las consecuencias de los impactos psicosociales provocados por situaciones difíciles y de sufrimiento emocional. Estas acciones deben tener como objetivo la promoción del bienestar, el restablecimiento de la integridad, la dignidad y fortalecer las redes sociales de apoyo.**

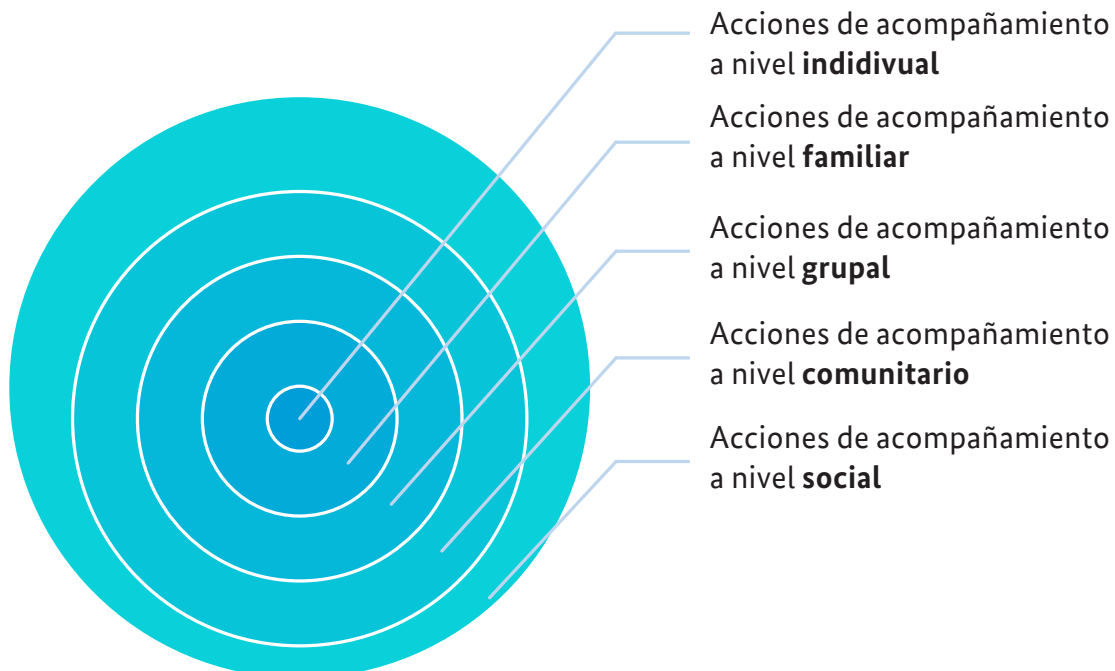
Cuando realizamos un proceso de acompañamiento psicosocial lo que hacemos en esencia, es ayudar a las personas a poder reconocer que muchas de las emociones que experimentan **son normales frente a una situación que no es nada normal.**

Por otro lado, se busca que las personas aprendan a hacer frente a sus problemas de manera resiliente, ya sea desarrollando recursos personales o buscando conexiones familiares y comunitarias positivas que ayuden a afrontar, superar y transformar la situación.



En todo este proceso, la palabra “acompañamiento” hace alusión exactamente a “caminar al lado de las personas”, es decir acompañarlas en su camino, animándolas, dándoles apoyo, pero sin hacer las cosas por ellos. Para ser un buen acompañante psicosocial, debemos ver a las demás como personas totalmente capaces de superar la adversidad, buscando en todo momento que estas personas sean protagonistas de su propio cambio y la transformación del contexto.

El acompañamiento psicosocial a niñas, niños, adolescentes y jóvenes tiene el siguiente alcance:



Desde una perspectiva de joven a joven, se puede brindar apoyo psicosocial:

- **A nivel individual**, se puede ayudar a otros adolescentes y jóvenes a afrontar de manera positiva y sana las dificultades que se le presentan en su entorno familiar, con sus amistades, o a nivel escolar y comunitario.
- **A nivel familiar**, se puede apoyar a las familias para aprender a manejar el estrés de manera adecuada, fortalecer la comunicación asertiva y facilitar la expresión de sentimientos de afecto y estima, y generando un espacio de cohesión y confianza.
- **A nivel grupal**, una de las tareas indispensables del acompañamiento psicosocial es la creación de espacios de expresión de emociones de manera segura. Cuando alguien ha vivido una situación difícil o adversa, experimenta una gran cantidad de emociones desagradables que son normales frente a una situación anormal, pero esa persona no lo sabe en un primer momento, así que puede sentirse muy solo, o muy avergonzado de experimentar rabia, enojo, tristeza o frustración. Cuando hablamos sobre lo que sentimos, y en especial, cuando aprendemos que nuestras emociones son normales, válidas e importantes, esa sensación de frustración y soledad disminuye. Aprendemos que las personas pueden comprender y aceptar lo que sentimos y se fortalece nuestra sensación de apoyo. La expresión de emociones puede ser verbal, a través de la creación de espacios o círculos de escucha activa, pero también, se pueden buscar otras formas de expresión, tales como el arte, la pintura, el dibujo, la escultura, el teatro, la música, el baile, el movimiento, las fotografías. La clave es encontrar un lugar donde podamos conversar sobre nuestras emociones y estas sean escuchadas y respetadas, y que se puedan desarrollar estrategias de afrontamiento y transformación en conjunto. Se pueden formar grupos de apoyo para jóvenes que, con el apoyo de profesionales como psicólogos, trabajadores sociales, defensores de derechos, etc. participen en un proceso formal diseñado para un objetivo específico, por ejemplo, para fortalecer las estrategias de afrontamiento acerca de los impactos de la migración irregular en sus vidas, buscando maneras de apoyarse mutuamente.
- **A nivel comunitario**, el acompañamiento psicosocial se puede enfocar en acciones que fomenten la cohesión, el tejido social y el bienestar. Pueden ser tan sencillas (pero no por ello menos importantes) como realizar actividad física al aire libre, organizar caminatas, llevar a cabo campamentos, practicar deportes, organizar torneos deportivos o encuentros amistosos, promover jornadas comunitarias para hacer rutinas de ejercicios, gimnasia, aeróbicos u otras actividades físicas. Se pueden promover prácticas de yoga, sesiones de meditación, espacios para aprender sobre la alimentación saludable, organizar charlas sobre diversas temáticas de salud, promover acciones de limpieza y orden de la comunidad, entre otras acciones. Todas estas acciones buscan el establecimiento de relaciones basadas en la confianza y la creación de espacios seguros que permitan la cohesión y generen bienestar psicosocial.
- **A nivel social**, se pueden realizar acciones que busquen transformar las condiciones sociales a un nivel más amplio; por ejemplo, apoyar la realización de foros o intercambios, apoyar investigaciones, documentar metodologías y buenas prácticas, realizar campañas de información sobre el acompañamiento psicosocial, potenciar espacios de participación de las NNAJ, incidir en políticas públicas a favor de la niñez, adolescencia y juventud, entre otras acciones.

Es importante enfatizar que las acciones en los distintos ámbitos deben de complementarse.



Todas estas acciones, no solo promueven hábitos saludables, sino que además promueven el establecimiento de relaciones positivas basadas en la confianza y esta es la clave para empezar a sanar las heridas sociales ... ¿Recuerdas la frase de Martín Baró: “La herida que se produce en lo social solo se puede sanar en lo social”? Exacto, las relaciones saludables, de confianza y en contextos seguros, es lo que nos sana.

Para poder acompañar a las NNAJ, primero y, antes que nada, hay que estar motivado, pero, además, hay que desarrollar algunas habilidades personales que son las que se van a desarrollar en este manual.

Estas habilidades incluyen: la habilidad de gestionar un lugar donde trabajar; la habilidad para desarrollar los recursos emocionales necesarios para trabajar con personas que están sufriendo; la habilidad de fortalecer mis conocimientos técnicos para brindar el apoyo psicosocial necesario; la habilidad de mostrar respeto a otras culturas, valores sociales y estilos de vida; la habilidad de adaptarse a un contexto que es cambiante; la habilidad de promover el respeto y la confidencialidad de los procesos; la habilidad para promover la seguridad y la confianza; la habilidad de saber comunicarse con empatía y respeto; la habilidad para saber cuándo decir que NO, en especial si una situación supera nuestra capacidad para gestionarla; la habilidad para gestionar el propio estrés, entre otras habilidades.

A veces, el apoyo psicosocial se confunde con la atención psicológica. Sin embargo, una de las diferencias más importantes es que usualmente, la atención psicológica se centra en la prevención y atención a la salud mental de la persona y sus estrategias de afrontamiento personales, mientras que el enfoque psicosocial acompaña a la persona de manera integral en todos sus ámbitos de interacción (familiar, grupal, comunitario etc).

## ¿QUÉ ES Y QUÉ NO ES EL ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL?

QUÉ ES	QUÉ NO ES
El acompañamiento psicosocial es apoyar a las personas que han sufrido y su fundamento es la psicología social, el trabajo social y otras ciencias.	El acompañamiento psicosocial no es solamente apoyo terapéutico o intervenciones fundamentadas en la psicología clínica o la psiquiatría.
El acompañamiento psicosocial es casi siempre un proceso de escucha activa y responsable	El acompañamiento psicosocial no es dar consejos o decirle a la persona qué hacer.
El acompañamiento psicosocial es actuar con empatía, responsabilidad, actitud de respeto y confianza	El acompañamiento psicosocial no es sentirse “superior” o “mejor” que las demás personas.
El acompañamiento psicosocial es respeto a la persona, su cultura, costumbres, espiritualidad y creencias	El acompañamiento psicosocial no es menospreciar o ridiculizar a la persona, su cultura, costumbres, espiritualidad y creencias.
El acompañamiento psicosocial es transformar a las personas de manera positiva	El acompañamiento psicosocial no es ayudar a una persona a “encajar” en un ambiente que amenaza o vulnera sus derechos y su dignidad
El acompañamiento psicosocial es un proceso, además de un trabajo en equipo, necesita de la colaboración multidisciplinaria e integral de muchas profesiones como la psicología, la educación, el trabajo social, la medicina, el derecho, la antropología, por mencionar algunas.	El acompañamiento psicosocial no es una acción puntual o una tarea de una sola profesión.

Fuente: GIZ (2021), Acompañamiento Psicosocial de niñas, niños, adolescentes y jóvenes en condiciones de vulnerabilidad y riesgo de migración irregular: Módulo I. Acompañamiento Psicosocial de Niñas, Niños, Adolescentes y Jóvenes en condiciones de Vulnerabilidad y Riesgo de Migración Irregular. Programa Regional ALTERNATIVAS.



## 1.4 Acompañamiento psicosocial de joven a joven

No es más que el acompañamiento psicosocial que se realiza entre iguales, en este caso de jóvenes hacia jóvenes. Algunas personas pueden pensar que el acompañamiento psicosocial solo lo puede realizar un/a profesional en psicología o trabajo social que sea mayor y que tenga muchos años de experiencia. Esto es cierto en alguna medida, puesto que hay profesionales en acompañamiento psicosocial que son profesionales y cuentan con muchos años de trabajo. Sin embargo, la clave del acompañamiento psicosocial es que básicamente se trata de la **creación de espacios de seguridad, confianza y conexión positiva**. Entonces cualquier joven puede aprender las habilidades necesarias para generar estos entornos seguros, escuchar a otros jóvenes, acompañarlos en su dolor, respetar sus límites y aprender cómo derivar a otros servicios si hay situaciones más complejas. Ahí es donde podemos llamar a las y los profesionales para nos apoyen.

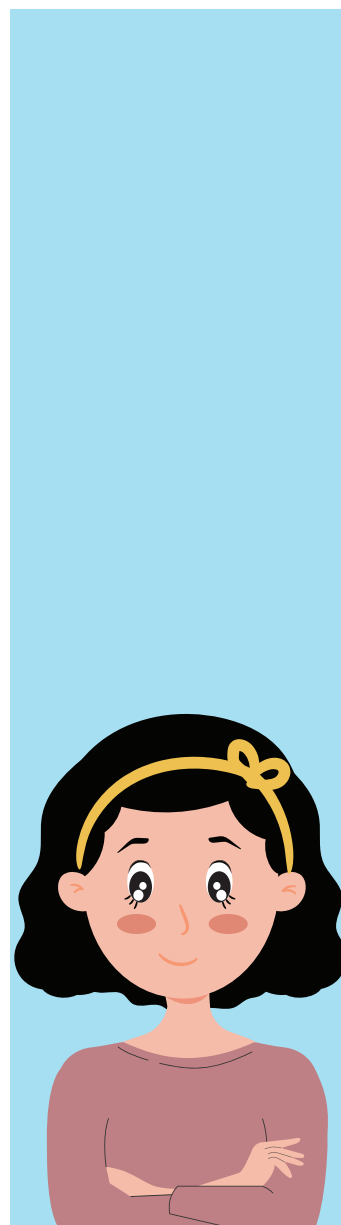


## 1.5 Sobrevivientes

Les llamaremos sobrevivientes a las niñas, niños, adolescentes y jóvenes que han vivido situaciones adversas, entendidas como situaciones potencialmente traumáticas que incluso, pusieron en riesgo sus vidas. La palabra “sobreviviente” nos ayuda a comprender que el peligro quedó atrás y que nos encontramos en un lugar seguro, además reafirma nuestras capacidades. Una persona sobreviviente, no siempre se siente más sabia o más fuerte, la verdad es que a veces nuestro sentido de valor personal está muy bajo cuando hemos vivido situaciones de adversidad, dolor y violencia que atentaron contra nuestra dignidad, pero todas las personas sobrevivientes merecen admiración y respeto porque han logrado enfrentar situaciones muy difíciles y luchan cada día por recuperarse plenamente, incluso a veces usan sus propias experiencias de dolor, para ayudar a otras personas que viven situaciones similares.

En muchas ocasiones, las NNAJ y sus familias al estar en condición de migración irregular sufren situaciones de vulneración de sus derechos que laceran su dignidad como seres humanos. Algunas de estas situaciones les configuran como “víctimas” y esta palabra es correcta en contextos legales o jurídicos. Sin embargo, desde la perspectiva psicosocial y para favorecer el proceso de recuperación emocional, es bueno que las personas puedan verse a sí mismas como “sobrevivientes” y que nosotros/as también las veamos como agentes de cambio y no la reduzcamos como víctimas.

La palabra “víctima” generalmente la asociamos al dolor y al sufrimiento; en cambio, la palabra “sobreviviente” surge desde una mirada dignificante y de empoderamiento. Desde esta visión, ubicamos a las personas como sujetos titulares de derechos, ciudadanos y ciudadanas, sujetos políticos que pueden incidir y participar de forma activa en la construcción de cambios. Son personas que nos evocan admiración y fuerza, no lástima, porque se convierten en agentes de cambio y transformación.



## 1.6 Vulnerabilidad

Por vulnerabilidad se hace referencia a una condición que disminuye la capacidad de una persona o un colectivo de personas para anticiparse, hacer frente y resistir los efectos de una situación adversa o de dolor. Según la Organización Internacional de las Migraciones, el término “personas migrantes en situación de vulnerabilidad”, se refiere a aquellas situaciones o factores que colocan a las personas migrantes en condiciones de mayor vulnerabilidad, por ejemplo: ser un niño o niña menor de edad, haber sido afectada por alguna forma de violencia, tener una discapacidad, no saber leer o escribir, no hablar el idioma local, entre otras situaciones (OIM, 2018, p. 29).

## 1.7 Movilidad humana

El término Movilidad humana integra todas las formas de desplazamiento de individuos, familias y grupos de personas, tales como migrantes irregulares, personas retornadas y personas solicitantes de asilo o personas que ya han recibido el estatus de refugiadas. Todas estas personas se movilizan con el objetivo de establecerse en un sitio diferente en el que vivían. Este desplazamiento puede ser voluntario y motivado por la búsqueda de una mejor calidad de vida, o forzado como en el caso de persecución por cuestiones raciales, religiosas o políticas. Las personas pueden trasladarse de manera temporal o definitiva (OIM, 2021).



## 2. ¿Cuáles son los impactos de la migración irregular en las personas jóvenes y en su entorno?

Las niñas, niños, adolescentes y jóvenes que viven en condiciones de vulnerabilidad y/o en riesgo de migración irregular pueden estar expuestos a violencia intrafamiliar o violencia sexual, vivir en zonas con altos índices de violencia, o encontrarse en situación de pobreza, desempleo de sus cuidadores, baja escolaridad, en riesgo de deserción escolar o ya fuera del sistema educativo y sin un empleo formal. Asimismo, la movilidad humana puede afectar a NNAJ de distintas maneras, sea porque ellos/ellas mismos han migrado de manera irregular y tuvieron que retornar, o sus principales cuidadores/cuidadoras o familiares han migrado.

El sufrimiento, las condiciones de vulnerabilidad y riesgo asociadas a la migración irregular, incluyendo el retorno, pueden generar los siguientes impactos a nivel individual:

Los Impactos psicosociales en niñez, adolescencia y juventud, son las REPERCUSIONES, AFECTACIONES o CAMBIOS individuales, familiares o colectivos que se producen como resultado del sufrimiento, vulnerabilidad o riesgo vivido, afectando la forma de relacionarse, de actuar y de enfrentar la realidad.

**Son repercusiones normales frente a situaciones anormales.**

## 2.1 Impactos en la forma de pensar

- Ideas recurrentes de un futuro incierto
- Percepción de fracaso personal
- Baja autoeficacia (Autoeficacia es la confianza en nuestras propias habilidades para alcanzar el éxito en algo o completar alguna meta)
- Dificultades para resolver situaciones de la vida cotidiana
- Dificultades para concentrarse y, por ende, bajo rendimiento escolar, problemas de aprendizaje

## 2.2. Impactos en la forma de sentir

Sentimientos de abandono (Las NNAJ suelen pensar que sus madres o padres les han abandonado. Aunque sepan que sus familiares buscan mejorar sus condiciones de vida y puedan recibir remesas, una de las ideas más dolorosas es la sensación de abandono)

- Miedo e incertidumbre
- Confusión
- Frustración
- Temor por la propia vida y por la vida de un familiar
- Tristeza, soledad
- Sentimiento de poco valor personal
- Impotencia
- Frustración
- Vergüenza
- Desmotivación
- Tentativa e ideación suicida
- Agotamiento emocional
- Anhelos de reunificarse con sus familiares fuera del país
- Sentirse sobrepasados emocionalmente

## 2.3 Impactos en la forma de comportarnos

- Llanto
- Insomnio
- Deserción escolar
- Agresividad
- Violencia física y psicológica.
- Rebeldía
- Aislamiento
- Finalmente, se pueden desarrollar conductas de riesgo por la pérdida de referentes éticos y sociales, así como liderazgos familiares positivos.

## 2.4 Impactos en la forma de relacionarnos

Una situación adversa relacionada con la movilidad humana produce pérdida de la identidad (es decir que la idea que teníamos de nosotros mismos cambia y es difícil reconfigurar ese nuevo “yo”) por tanto, nuestra forma de relacionarnos con las demás personas cambia.

- Puede iniciarse un establecimiento de relaciones basadas en la desconfianza y el miedo.
- Puede haber cambios en las relaciones de amistad, por ejemplo, se establecen relaciones más superficiales.
- Puede haber cambios en las relaciones familiares, por ejemplo: se pueden asumir roles de adultos (p.ej., cuidar a hermanas / hermanos menores, oficios de la casa, desempeñarse en un subempleo) a temprana edad.

## 2.5 Impactos a nivel comunitario o social

También es posible identificar que la migración irregular o el retorno, generan una transformación de las relaciones que establecemos, que trascienden a nivel comunitario o social. Algunos de los impactos a este nivel son:

- Estigma
- Criminalización
- Discriminación por razones de género
- Xenofobia



## 3. ¿Cómo apoyarnos de joven a joven (asesoría de pares)?

### 3.1 ¿Qué es el acompañamiento de pares, de joven a joven?

La asesoría de pares es una forma de acompañamiento psicosocial donde jóvenes referentes acompañan a otros jóvenes para apoyarles en su proceso de afrontamiento y transformación.

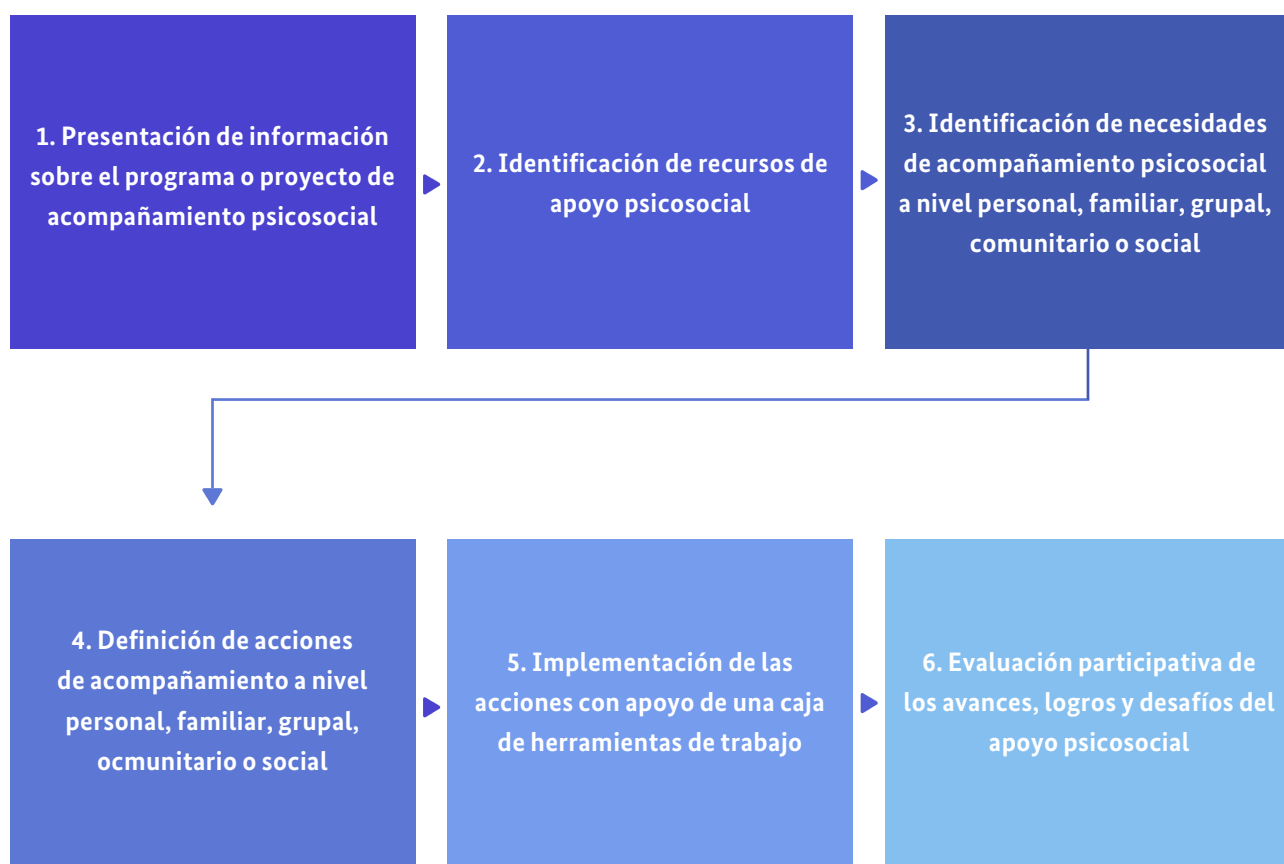
Las y los jóvenes suelen sentirse más cómodos, escuchados y comprendidos cuando están con sus pares, por ello, tienen la confianza de expresar experiencias, emociones o sentimientos que no dirían a otras personas, especialmente si son adultas.

El acompañamiento psicosocial de joven a joven consiste en preparar a ciertos jóvenes referentes para que estén capacitados para escuchar, comprender y apoyar a otros jóvenes que viven una situación difícil, organizando espacios de conexión positiva a nivel personal, familiar, grupal o comunitario, buscando aliviar el sufrimiento y promoviendo el bienestar de todas y todos. Parte de la preparación incluye, que las y los jóvenes sepan cuando es necesario solicitar el apoyo de profesionales o referir a las personas a servicios especializados de salud mental.

Las NNAJ de manera natural, buscan apoyarse, pero cuando se hace un proceso de acompañamiento psicosocial, es porque las personas ya recibieron un entrenamiento específico que les permite acompañar, sin causar más daño y sin descuidar su propia salud mental.

### 3.2 ¿Cómo hacer acompañamiento de joven a joven?

La propuesta que se presenta en este manual es realizar acompañamiento de joven a joven en un proceso que incluya los siguientes pasos:



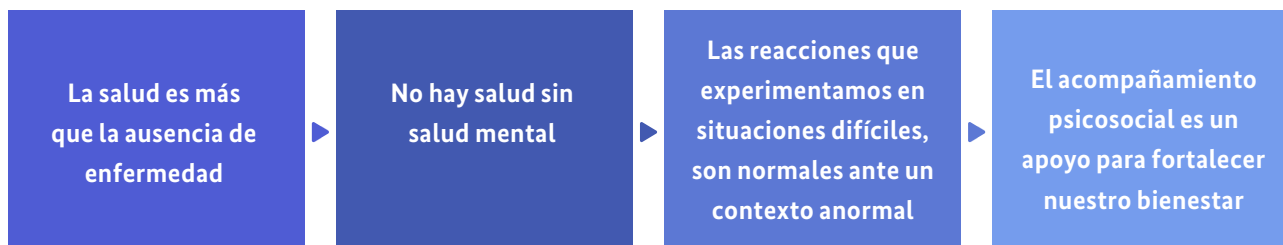
## 1. Presentación de información sobre el programa o proyecto de acompañamiento psicosocial

El primer paso para realizar procesos de acompañamiento psicosocial es informar a las personas, familias, grupos o comunidades sobre lo que significa el acompañamiento psicosocial y cómo puede ayudar a las personas a fortalecer o recuperar su salud mental. Para esto, puede ser útil hacer una pequeña campaña de información.

Algunas tareas prácticas pueden ser:



1. Elaborar y distribuir trípticos, volantes o folletos con información sobre el acompañamiento psicosocial y otros temas relacionados, por ejemplo: ¿Qué es la salud mental?, ¿Qué es el estrés y cómo nos afecta?, entre otros.
2. Elaborar un periódico mural comunitario sobre salud mental y acompañamiento psicosocial. En este mural, pueden colocar información sobre diferentes temas relacionados y colocar información clave de contacto, para aquellos que estén interesados en iniciar un proceso de apoyo a nivel individual, familiar, grupal o comunitario.
3. Realizar pequeñas charlas sobre la temática, enseñando a las personas las siguientes ideas claves:



## 2. Identificación de recursos de apoyo psicosocial

Antes de llevar a cabo la implementación de los procesos de acompañamiento psicosocial, es preciso contar con un mapeo de los recursos valiosos que pueden existir a nivel comunitario y local. Por ejemplo:

Recursos locales de apoyo	Servicios de apoyo psicosocial	Servicios especializados de salud mental
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Liderazgos comunitarios positivos</li> <li>● Espacios de apoyo vecinal                             <ul style="list-style-type: none"> <li>● Oportunidades de voluntariado</li> </ul> </li> <li>● Escuelas de arte, deporte o cultura que brinden servicios gratuitos</li> <li>● Bibliotecas comunitarias</li> <li>● Centros de desarrollo para la niñez o la juventud                             <ul style="list-style-type: none"> <li>● Unidades municipales e instituciones públicas que brinden servicios de bienestar social (educación, formación para el empleo, formación laboral, capacitación técnica, etc.)</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Servicios de asesoría acompañamiento psicosocial, por ejemplo: iglesias que tengan grupos de escucha o de apoyo, psicólogos voluntarios que desarrollen actividades de salud mental comunitaria, universidades que cuenten con proyección social y voluntariado para actividades de salud mental en la comunidad.</li> <li>● Unidades municipales e instituciones públicas que brinden servicios de bienestar social (educación, formación para el empleo, formación laboral, capacitación técnica, etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Clínicas que ofrezcan servicios de salud mental a bajo costo</li> <li>● Universidades que cuenten con clínicas o servicios psicológicos especializados</li> <li>● Organizaciones de la Sociedad Civil o Iglesias que tengan atención psicológica gratuita o de bajo costo</li> <li>● Unidades de salud y Hospitales que brinden servicios gratuitos a la comunidad                             <ul style="list-style-type: none"> <li>● Unidades municipales e instituciones públicas que brinden servicios de bienestar social (educación, formación para el empleo, formación laboral, capacitación técnica, etc.)</li> </ul> </li> </ul>
<p>¿Por qué? Porque al momento de brindar acompañamiento psicosocial individual, familiar, grupal o comunitario, estos espacios pueden ser claves para que las personas puedan “ampliar sus horizontes” realizando actividades de uso constructivo de su tiempo, desarrollando nuevas conexiones sociales positivas y contribuyendo a un afrontamiento positivo del estrés.</p>	<p>¿Por qué? Porque al momento de brindar acompañamiento psicosocial individual, familiar, grupal o comunitario estas acciones pueden fortalecer otros esfuerzos que ya se realizan. Siempre es importante coordinar y no duplicar esfuerzos. También, si la demanda de acompañamiento psicosocial es muy alta, estos servicios pueden apoyar a complementar acciones. Además, se pueden requerir recursos de apoyo que sean de tipo diferenciado, por ejemplo: programas para sobrevivientes de violencia sexual, servicios para personas LGBTIQ+ o personas con discapacidad, entre otros.</p>	<p>¿Por qué? Porque al momento de brindar acompañamiento psicosocial individual, familiar, grupal o comunitario y se tenga necesidad de referir a una persona a un servicio especializado y diferenciado, por ejemplo: programas para sobrevivientes de violencia sexual, servicios para personas LGBTIQ+ o personas con discapacidad, entre otros. En este punto, ya contarás con un mapeo de estos servicios y vas a tener claro cómo realizar una referencia responsable y segura.</p>

### 3. Identificación de necesidades de acompañamiento psicosocial

Una vez que la comunidad o el grupo de la población que buscas impactar esté sensibilizada y, además, has mapeado servicios y recursos de apoyo, es hora de realizar un proceso para identificar las principales necesidades de acompañamiento psicosocial, para ello, te proponemos desarrollar las siguientes propuestas:

#### Herramientas sugeridas para la identificación de necesidades

##### Nivel individual



**Exploración individual: (Ver capítulo 6: Herramientas de acompañamiento psicosocial a nivel individual)** la primera estrategia que sugerimos es el desarrollo de una conversación sincera y de confianza, donde la persona a participar va a expresarnos cuál es la situación que le afecta, una buena frase para iniciar es: “Agradezco mucho tu confianza para generar este espacio ¿Cuál es la situación que quieres abordar en este proceso de acompañamiento psicosocial?”.

En una primera conversación, deberían completar los siguientes datos:

1. Nombre de la persona y sus datos personales
2. Datos de contacto
3. Información familiar
4. Motivo del acompañamiento
5. Días, horas y lugares para realizar el acompañamiento
6. Rol de cada una de las partes (La persona debe saber que, al iniciar un proceso de acompañamiento individual, asume la responsabilidad de trabajar por su propia salud y bienestar, lo que requiere constante motivación, compromiso y asumir un rol activo en la propia transformación personal)

En este momento, vas a poner en práctica todas las técnicas de escucha activa y empática.

Es muy importante, escuchar, no juzgar, y realizar preguntas para aclarar o profundizar.

Para realizar esta exploración, puedes tener una ficha previa con los datos personales que debes recabar.

Toda la información debe ser resguardada con mucha ética y responsabilidad.

Es importante mencionar lo siguiente:

La persona debe tener claro cuál es el objetivo y cuál es el límite del acompañamiento psicosocial:



Lo que sí se puede hacer	Lo que sí se puede hacer
<p>Lo que sí se puede hacer</p> <p>Facilitar la expresión de emociones</p> <p>Facilitar la gestión adecuada del estrés</p> <p>Apoyar a la persona a comunicarse con respeto y expresar sentimientos</p> <p>Incrementar el sentido de dignidad y valor propio de cada persona</p> <p>Apoyar un proceso de autoconocimiento personal</p> <p>Buscar espacios de bienestar social para la persona</p> <p>Fortalecer redes de apoyo</p> <p>Facilitar la conexión de la persona con servicios básicos y mecanismos de restitución de derechos</p> <p>Referir a un servicio más especializado</p>	<p>Explorar situaciones traumáticas del pasado</p> <p>Indagar detalles de la historia de vida de cada persona</p> <p>“Abrir heridas” que no vamos a ser capaces de cerrar</p> <p>Ofrecer el acompañamiento psicosocial como un sinónimo de terapia psicológica o servicio especializado</p>

- No hay que generar expectativas no realistas o prometer cosas que no vamos a cumplir. Por ejemplo, en muchas ocasiones decimos: “todo va a estar bien” y lo hacemos sin malas intenciones y con deseos de aliviar el sufrimiento emocional de la persona a quien acompañamos. Así que, desde la frase más sencilla, no debemos generar expectativas que estén más allá de nuestro campo de control. Es mejor decir:
  - “Sé que esta es una situación difícil y no es fácil lidiar con la incertidumbre de lo que va a ocurrir, pero podemos hablar sobre cómo te sientes y encontrar manera de manejar estas emociones de la mejor manera posible”
  - “No tengo esta información, pero puedo averiguarlo”

**Autorretrato:** Se trata de hacer un dibujo de si mismo, y hacer una narración sobre ese dibujo. Hay muchas modalidades; por ejemplo, se le puede pedir a la persona que se dibuje haciendo lo que más le gusta. En este ejercicio es importante que la persona sepa que no se va a juzgar su habilidad para dibujar, sino que es un ejercicio para conocerle mejor.

**Inventario personal:** Consiste en dar a las personas, una serie de categorías para que puedan escribir al menos 5 palabras en cada una de ellas. Este ejercicio permite el autoconocimiento y el descubrimiento de habilidades. Se debe motivar a la persona a describirse de manera positiva. Se debe dar a la persona el tiempo suficiente para completar el inventario, de hecho, a veces este inventario se va trabajando y profundizando a lo largo de todo el acompañamiento individual, ya que el autoconocimiento no es una acción sencilla o rápida. Algunas categorías pueden ser:

1. Mi cuerpo
2. Mis pensamientos
3. Mis pasatiempos
4. Mi salud
5. Mi nutrición
6. Mis espacios de tiempo libre
7. Mis relaciones familiares
8. Mis relaciones en el trabajo
9. Mis relaciones en la escuela
10. Mis relaciones en la comunidad, entre otras.

- Una idea clave es que todas las reacciones experimentadas son normales frente a una situación anormal.
- El acompañamiento individual debe fomentar formas positivas de superar el estrés
- Las áreas de acompañamiento individual son: el área emocional, área espiritual, área física, área cognitiva, área cultural, y el área de las relaciones personales.

Para fortalecer la exploración individual, también puedes apoyarte de herramientas como:

## Nivel familiar



### Importante:

Este manual, no tiene como propósito indicar acciones de acompañamiento psicosocial a nivel familiar. Sin embargo, cuando exista apertura o necesidad de hablar con la familia, se deben tomar en consideración las siguientes recomendaciones:

- Recuerda que la conversación está mediada por el lenguaje, de ahí que resulte muy importante ser cuidadoso en su uso, no sólo con lo que se dice sino también con el tono, la postura y actitud durante la conversación; así que recuerda las pautas de una comunicación empática y de escucha activa.
- Recuerda “Normalizar” las reacciones de la familia a la crisis, ya que es algo normal frente a una situación anormal. Puedes decir: “Es normal que ustedes estén tan preocupados, la situación que están viviendo no es fácil de sobrellevar”.
- Valorar los esfuerzos que la familia ha venido haciendo para resolver la situación, para ello es útil retomar los ejemplos que la familia narró. Recontar las experiencias positivas que puedan evidenciar que la familia no ha perdido la capacidad de disfrute, de risa y descanso.
- Inventariar las redes de apoyo que la familia ha ido encontrando en el camino y que hacen un poco más llevadera la situación.
- Procurar dar algunas palabras de esperanza y aliento: algunas que pueden ser útiles es recordarle a la familia que la situación no es eterna, que tiene término en el tiempo, que ellos están haciendo lo mejor que pueden así a veces se cansen y se equivoquen, que no están solos para hacerle frente a la situación entre otras. También puede ayudar nombrar creencias que pueden ser fuente de apoyo para cada familia particular: prácticas religiosas, la solidaridad, el apoyo mutuo, la unión familiar

**IMPORTANTE:** Si los temas que la familia propone superan el ámbito de trabajo de un acompañamiento psicosocial, hay que ser sinceros con la familia y explicar qué sí y qué no, es lo que se puede trabajar. Además, si hay una situación muy compleja, siempre se puede pedir apoyo de un/a profesional o realizar una referencia responsable y segura. En ambos casos, el acompañamiento psicosocial será necesario o importante como un complemento de los servicios especializados, pero siempre es saludable que la familia tenga claros los roles de las y los referentes de acompañamiento psicosocial y sus propios roles como agentes activos de su transformación.

## Nivel grupal y/o comunitario



Para la identificación de necesidades a nivel grupal, se propone realizar alguno de los siguientes ejercicios:

**Grupos focales:** Es un diálogo grupal, altamente estructurado sobre una situación que afecta a la comunidad. Algunas recomendaciones para llevarlo a cabo son:

1. Se deben conformar grupos entre 8 a 12 personas
2. Los grupos deben estar organizados de manera preferencial, según sexo, género, edad u otras condiciones de interés. Por ejemplo: grupos focales de hombres, mujeres y personas LGBTIQ+; grupos focales de niños, adolescentes, jóvenes y personas adultas; grupos focales de líderes y lideresas comunitarias, entre otras posibles conformaciones.
3. Un grupo focal no dura más de unos 40 a 45 minutos.
4. Se debe contar con una lista de preguntas claras, para generar la conversación libre. Algunos ejemplos son:
  - a. ¿Cuáles son las principales necesidades de acompañamiento psicosocial de la comunidad?
  - b. ¿Hay grupos en la comunidad que tienen necesidades de acompañamiento psicosocial específicas?, etc.
5. En el grupo focal, se debe establecer tanta igualdad como sea posible. Si en un grupo mixto las mujeres no participan, es bueno hacer grupos focales solo con niñas, adolescentes y mujeres por separado, para darles voz a todos y facilitarles la oportunidad de participar.
6. Durante el desarrollo del grupo focal, debe haber alguien tomando notas de los resultados, y estos deberían ser socializados con el grupo para su validación final. Esto permite que las personas verifiquen que sus ideas han sido comprendidas adecuadamente y que la información se pueda corregir o ampliar.
7. Finalmente, no olvides desarrollar los grupos focales en espacios seguros, privados y neutrales, para que las personas sientan que pueden aportar. Por ejemplo, no es buena idea realizar un grupo focal en la sede de un partido político, ya que las personas pueden interpretar que la actividad está relacionada con activismo político-partidario; en cambio, usar los espacios de la comunidad, como un parque, una cancha deportiva o una escuela, puede ser más favorable.

**Lluvia de ideas:** Esta actividad consiste en reunir a la comunidad y darles tarjetas para que escriban cuáles son las principales necesidades de acompañamiento psicosocial para el grupo o la comunidad.

Se debe colocar un solo problema por cada tarjeta.

Todas las tarjetas se pegan en una pared y se les da lectura.

En este proceso, se realizan las siguientes tareas:

1. Si hay palabras repetidas, se retiran las tarjetas que estén repetidas.
2. Si hay tarjetas que tienen más de 2 necesidades, estas se separan, agregando una nueva tarjeta, para seguir la regla de que cada necesidad debe estar en una tarjeta.

Una vez que se tienen todas las necesidades visualizadas, se empieza a analizar cuáles están relacionadas y se forman grupos. Por ejemplo, si hay necesidades que se relacionan con las niñas y niños, se ponen juntas. A veces las necesidades se pueden relacionar a ciertas temáticas, por ejemplo: necesidades de cómo manejar el estrés o cómo hablar de un duelo que afecta la comunidad, entre otras.

Cuando la comunidad ha logrado establecer grupos, una alternativa es darles un puntaje de prioridad. Si hay 8 grupos, se numeran del 1 al 8 en orden de importancia, siendo la número 1, la más importante para la comunidad.

Es importante destacar que las necesidades menos urgentes, no son menos importantes, pero a lo mejor se pueden ir trabajando a más largo plazo, dando prioridad a aquellas situaciones que preocupan más a la comunidad.

Para finalizar este ejercicio, se puede hacer un plan de trabajo, donde se coloquen qué actividades y en qué tiempos se abordarán cada una de las necesidades, entre otros detalles que sean necesarios:

Necesidades priorizadas	Actividad por realizar	Tiempo	Responsable	Recursos
Necesidad 1...				
Necesidad 2...				

## Nivel social



**Mapa de servicios y oportunidades:** Para realizar esta técnica, se reúne a las personas y se les pide que realicen un dibujo de la comunidad. En el dibujo, deben ubicar aquellos lugares donde hay:

- Instituciones públicas que brindan servicios de apoyo y bienestar social
- Organizaciones de sociedad civil que brindan servicios de apoyo y bienestar social
- Instituciones y OSC donde se brindan servicios de salud mental y acompañamiento psicosocial
- Instituciones y OSC donde haya servicios especializados y diferenciados

Posterior a esta identificación, se puede promover la creación de un directorio de estos servicios de apoyo, incluyendo información de aquellos servicios que son altamente recomendados porque ya existen experiencias previas con estas instituciones, señalando que, al utilizar un servicio nuevo, se debe procurar tener toda la información posible respecto a cómo funciona.

Este ejercicio, brindará a la comunidad una información importante respecto a recursos de apoyo para solventar necesidades que se puedan presentar durante el acompañamiento psicosocial.

**IMPORTANTE:** Desarrollar el proceso de acompañamiento psicosocial en el ámbito grupal, debe partir de considerar la forma de entender el mundo por parte de las personas a quienes acompañamos, la manera en que se relacionan con los otros, identificar a las personas claves como líderes o lideresas para trabajar de manera conjunta, facilitando la interacción y el impacto de nuestro trabajo.

Se deberá tener presente también, los objetivos que tiene el grupo en contraste con los objetivos que tenemos con nuestro acompañamiento, para lograr establecer acciones concretas que reflejen un avance para ellos, asumiendo los roles de género que influyen de manera importante cuando trabajamos en grupos mixtos, sobre todo en quien toma la palabra y cómo lograremos la equidad.

Durante el proceso de acompañamiento grupal, es necesario que el/la acompañante cuente con herramientas de atención en crisis, considerando que a veces pueden tener una carga emocional fuerte y deberá intervenir con herramientas concretas de contención colectiva.

Para entender las necesidades a nivel comunitario, es importante realizar la exploración junto con otros actores claves, que cuentan con recursos y contactos para asegurar que todos los grupos estén representados y hayan aportado.

Dentro de las formas en que el trabajo psicosocial puede accionar a nivel social se encuentran las campañas de sensibilización, acciones para la incidencia política, movilización de actores/autoridades/ instituciones, incidencia en políticas públicas de salud o para sensibilizar sobre las problemáticas de grupos específicos.

**IMPORTANTE:** A cualquier persona que desee ser parte de un proceso de acompañamiento psicosocial se le debe motivar constantemente a ser agente de su propia transformación social.

#### 4. Implementación de las acciones con apoyo de una caja de herramientas de trabajo

Una vez se tengan claros los objetivos por alcanzar y el plan de trabajo detallado a nivel personal, familiar, grupal, comunitario o social, no queda más que echarlo a andar, para ello, es clave contar con una caja de herramientas de trabajo que incluya:

Técnicas para facilitar la expresión de emociones y sentimientos

Técnicas para promover el autocontrol y la relajación emocional

Técnicas para favorecer sentimientos de cohesión, confianza y trabajo en grupo

Técnicas para el manejo adecuado del estrés

Técnicas específicas para la intervención en situaciones de crisis

Herramientas para la derivación responsable y segura

Directorio de servicios y articulación previa con referentes de servicios especializados.

Además, en el proceso de implementación, hay que considerar lo siguiente:

- **Flexibilidad y adaptabilidad:** significa estar preparado para cambiar de dirección durante cualquier proceso de acompañamiento psicosocial y profundizar en temas que preocupan más a los participantes, en lugar de seguir estrictamente nuestra propia agenda para el taller, preparada con anterioridad. A veces, ocurren eventos o hechos que impactan a las personas, y los espacios de escucha son el lugar donde se canalizan estas emociones. Si el grupo está especialmente preocupado por algo, es bueno ceder el espacio para escuchar estas preocupaciones, ya que el fin último del acompañamiento psicosocial, es procurar el bienestar del grupo y gestionar cualquier emoción negativa.

• **No estar a la defensiva:** se refiere a ser capaz de escuchar los comentarios críticos de la gente, sin defenderse a sí mismo o a sus acciones. Tan pronto como la crítica es expresada, puede resultar muy difícil no estar a la defensiva porque la primera reacción es auto protegerse; sin embargo, al estar a la defensiva, las personas tienden a reaccionar siendo mucho más agresivas para presentar su opinión o incluso, acaban negándose a contribuir con más comentarios, lo que socava la atmósfera abierta de un proceso de acompañamiento psicosocial.

• **Trabaja en equipo:** Recuerda, las necesidades que se presentan durante un proceso de acompañamiento psicosocial son muy amplias, así que es importante que sepas que es imposible que sepas cómo abordar cada situación que surja. Nadie lo sabe todo, ni lo puede abordar todo, pero recuerda que no estás solo/a, hay una gran cantidad de instituciones públicas y Organizaciones de Sociedad Civil que brindan servicios específicos o desarrollan programas que son oportunidades de bienestar social y serán complementos claves de tu trabajo. Para ello, recuerda todas las indicaciones para una referencia segura y responsable, disponibles en este manual.

## 5. Evaluación participativa de los avances, logros y desafíos del apoyo psicosocial

Es importante establecer procesos y mecanismos para que las personas den su opinión sobre los procesos de acompañamiento psicosocial.

Las evaluaciones permiten la mejora continua de los procesos y hacen que las personas se “apropien” pues consideran que son escuchados y tomados en cuenta, valorando el espacio y cuidando que cada vez sea mejor. Un ejemplo de formato de evaluación puede ser:



<b>FORMATO DE EVALUACIÓN GENERAL</b>	
<b>Objetivo:</b> Identificar los aspectos positivos de la jornada de acompañamiento psicosocial, identificando los elementos que pueden ser mejorados en futuras jornadas	
<b>Indicación:</b> responda el siguiente formato, de acuerdo con su experiencia personal	
La jornada se trató de:	
Me hizo reflexionar sobre:	
Me puede servir en mi vida para:	
Me gustó:	
No me gustó:	
Para próximos eventos sugiero:	
Observaciones a los jóvenes referentes que facilitaron la jornada:	



### 3.3 ¿Qué podemos hacer si las situaciones escapan a nuestra capacidad?

En este manual, se consideran 4 condiciones que no deberían ser abordadas desde un proceso de acompañamiento psicosocial de joven a joven:

#### PRIMERA SITUACIÓN:

##### Presencia de un trastorno mental grave

Cuando una persona experimenta una situación grave de salud mental, esto incluye, pero no se limita a:

- Ver, escuchar o sentir cosas que no son reales
- Experimentar emociones o estados afectivos tan extremos que causan un profundo sufrimiento, no solo a quien los padece, sino también a su entorno más cercano
- La persona ya no es capaz de desempeñarse de manera adecuada en su trabajo, estudio, familia, o cualquiera de sus contextos vitales.



#### SEGUNDA SITUACIÓN:

##### Hechos traumáticos o potencialmente traumáticos

Se puede considerar que se trata de una experiencia traumática cuando algo ocurre inesperado, cuando el evento es tan amenazante para la persona, para su integridad y su dignidad, que la persona se siente incapaz de poder hacer frente a esta amenaza o ataque. Una experiencia traumática, además, cambia nuestra percepción de nosotros mismos, nuestra percepción del mundo y nuestra percepción de todas las personas a nuestro alrededor. Generalmente después de un hecho traumático, sentimos que nuestro valor o integridad se “rompe”, dejamos de ver el mundo como un lugar seguro y dejamos de confiar en las personas. Eventos potencialmente traumáticos pueden ser, por ejemplo, asaltos, accidentes, violencia, abuso sexual, explotación, tortura, o siendo testigo de estos eventos.

Así que siempre que tengas sospecha de que una persona puede estar lidiando con afectaciones que superan su capacidad de respuesta, es mejor referir a un servicio confiable y especializado.



#### TERCERA CONDICIÓN:

##### Ideación y tentativa suicida

Si una persona expresa que desea acabar con su vida, y más aún, si esta persona nos expresa que ya intentó hacerlo, pero falló, es porque la afectación emocional es tan grave y el riesgo es tan alto, que la persona requiere inmediatamente la ayuda de un profesional de la salud mental, así como la activación de sus redes de apoyo. No debemos dejar pasar horas o días. En el capítulo 3, sobre el manejo de las situaciones de crisis, se ofrecen algunos lineamientos de qué hacer y qué no hacer en situaciones de una ideación o tentativa suicida.



## CUARTA CONDICIÓN:

### Amenazas o vulneraciones a derechos humanos

La otra condición en la cual debes buscar el apoyo de profesionales de confianza, es cuando hay indicios de que ha ocurrido un delito grave, vulneración o inminente amenaza a la vida. En estos casos, hay que salvaguardar la vida e integridad de la víctima y buscar la asesoría legal más inmediata. Recomendamos que existan protocolos en tu organización para este tipo de casos.

En estas situaciones lo más recomendable es hacer un proceso de referencia responsable y segura, los pasos se profundizan en el capítulo 4 de este manual.



## 4. ¿Cuáles son los principios claves del acompañamiento psicosocial de joven a joven?

### 4.1 Humanidad (Respeto por la dignidad)

El principio de humanidad debe ser el pilar de todas las actividades de acompañamiento psicosocial a NNAJ en riesgo de migración irregular. El principio de humanidad no es más que tratar a las personas con respeto y dignidad, en pleno reconocimiento de sus derechos humanos. Es resguardar la vida, la integridad física, mental y emocional, la seguridad, aliviar el sufrimiento, evitar todo daño adicional y hacer que se respeten los derechos humanos de todas y todos.

### 4.2 Acción sin daño

Todas las acciones de acompañamiento psicosocial que realicemos deben procurar reducir al mínimo cualquier riesgo de daño, analizando constantemente si la actividad por realizar es completamente segura para las NNAJ participantes y también, para las personas jóvenes que van a realizar el acompañamiento psicosocial.

Algunos elementos para minimizar el posible daño son:

- Contar con el consentimiento libre e informado de las personas que van a ser parte del acompañamiento psicosocial
- Promover la confidencialidad y el manejo responsable de toda la información personal e información sensible.
- Informar a la comunidad de qué se trata la intervención
- Planificar las actividades con las personas involucradas y permitir que las personas puedan consultar todas las dudas que tengan para incrementar su confianza y que no tengan falsas expectativas sobre los procesos.
- Procurar que las actividades de acompañamiento psicosocial no “abran heridas” que no se puedan cerrar: es importante contemplar actividades de cierre emocional, tener la asesoría de especialistas en salud mental, saber qué hacer cuando una persona experimenta una crisis y comprender en qué momento es necesario hacer una referencia a un servicio más especializado.
- Considerar los aspectos del contexto: la cultura, creencias, prácticas tradicionales, es decir, ser sensible al contexto.
- Evaluación participativa para la mejora continua

### 4.3 La salud es más que la ausencia de una enfermedad

Para la OMS la salud es un estado de completo **bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades.**

Es decir que no hay salud sin salud mental. La salud mental, por su parte, está íntimamente ligada a la calidad de las relaciones que establecemos. Tal como afirmaba el psicólogo social Martín Baró (1990): **la salud mental no se encuentra en la persona, sino “entre” las personas.** Todo esto significa que mucho del trabajo de acompañamiento psicosocial implica apoyar a las personas a recuperar su salud integral, incluyendo su salud mental, fortaleciendo sus relaciones saludables.



### 4.4 Las experiencias colectivas son importantes

El modelo de acompañamiento psicosocial está muy relacionado a la transformación de nuestras relaciones sociales. De acuerdo con Amalio Blanco (2017) el acompañamiento psicosocial implica “cambiar procesos internos, cambiar el medio o cambiar las maneras como las personas se relacionan con su medio; intervenir es ayudar a que la gente participe en el cambio; intervenir es hacer que la gente retome el control sobre su propia vida”. Por ello, el acompañamiento psicosocial a NNAJ en condiciones de vulnerabilidad debe procurar “sanar” los vínculos sociales que se han roto, restituir la confianza y potenciar las redes de apoyo familiar, comunitaria, institucional y social. Desde esta perspectiva, la experiencia colectiva es sumamente importante y se constituye como el centro de las acciones de acompañamiento psicosocial.



<sup>1</sup> La cita procede del Preámbulo de la Constitución de la Organización Mundial de la Salud, que fue adoptada por la Conferencia Sanitaria Internacional, celebrada en Nueva York del 19 de junio al 22 de julio de 1946, firmada el 22 de julio de 1946 por los representantes de 61 Estados (Official Records of the World Health Organization, N° 2, p. 100), y entró en vigor el 7 de abril de 1948. La definición no ha sido modificada desde 1948.

#### 4.5 Todas las personas son bienvenidas (igualdad, no discriminación e inclusión - Respeto por la cultura, la religión y la diversidad)

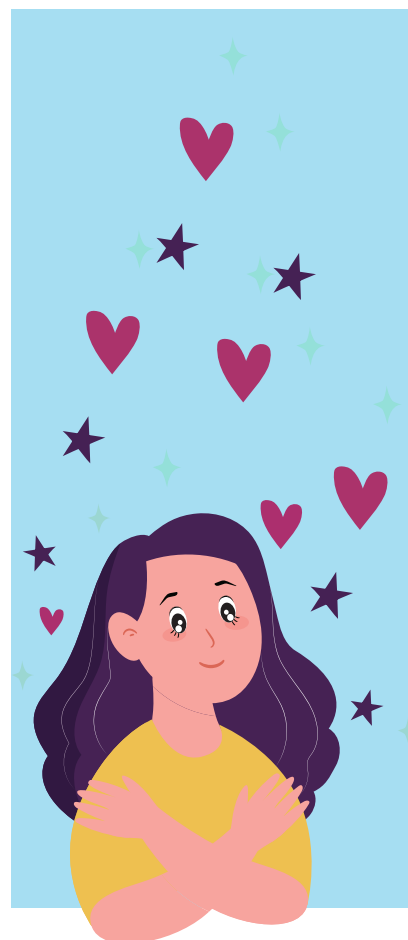
El acompañamiento psicosocial implica incluir a todas las personas, independiente de su origen étnico, geográfico, identidad de género, idioma, religión, ideología, orientación sexual, edad, estatus económico, etc.

Los espacios de acompañamiento psicosocial deben ser seguros, protectores y promover un trato igualitario para todas y todos. La cultura comprende todas las creencias, ritos, costumbres, saberes orales, que comparte un grupo de personas; la cual influye en códigos de conducta, idioma y vestuario entre otros. Aceptar y respetar la cultura, permite construir relaciones de armonía, comprensión y solidaridad con los otros, dando sentido a las cosas que suceden.



#### 4.6 Cuidando también a nosotras/nosotros (autocuidado personal y co-cuidado)

Cuando se están desarrollando acciones de acompañamiento psicosocial a NNAJ en riesgo de migración irregular, tomamos contacto con realidades dolorosas que nos pueden afectar emocionalmente. Si no nos encontramos en un óptimo estado emocional, no contamos con los recursos internos suficientes para apoyar a las personas cuando la estén pasando mal. El dolor de otras personas también puede hacer recordemos historias difíciles de otras personas e incluso, si es el caso, puede hacernos recordar nuestras propias historias de dolor. Escuchar y sentir el dolor y sufrimiento de otras personas nos puede hacer sentir una carga emocional o una “desconexión”. Nuestra mente, en un intento de protegernos de estas emociones bloquea la realidad emocional del otro, dificultando nuestra capacidad de empatía. Si no trabajamos ese dolor, a través de prácticas de autocuidado o cuidado colectivo, vamos a convertirnos en personas emocionalmente frías que ya no conectan con el dolor de otras personas. No significa que seamos malas personas, porque esto es una especie de “protección”. Sin embargo, la empatía es necesaria y por ello, desarrollar procesos de autocuidado personal o de manera colectiva, será una acción indispensable para quien desee realizar procesos de acompañamiento psicosocial. Es decir, tenemos que estar bien para poder apoyar a otros.



## 5. Principales estrategias para el apoyo psicosocial de joven a joven

### 5.1 Mi capacidad de empatía

#### Aprender a ver la dignidad y la humanidad de quienes sufren

Como ya lo dijimos antes, la empatía es una cualidad indispensable para dar acompañamiento psicosocial a NNAJ en riesgo de migración irregular. Pero ¿Qué es la empatía? La empatía es la habilidad cognitiva y emocional de una persona para comprender el universo emocional de otra. La empatía conduce al entendimiento y genera confianza. Muchas personas dicen en palabras sencillas que empatía es “ponerse en el lugar de la otra persona” y tratarla con respeto al momento que logramos aproximarnos a sus experiencias de sufrimiento.

El proceder con empatía no significa estar de acuerdo con el otro. No implica dejar de lado las propias convicciones y asumir como propias, las del otro. Es más, se puede estar en completo desacuerdo con alguien, sin por ello dejar de ser empáticos y respetar su posición, aceptando como legítimas sus propios pensamientos, sentimientos y motivaciones.



Mahatma Gandhi sostenía lo siguiente “las tres cuartas partes de las miserias y malentendidos en el mundo terminarían si las personas se pusieran en los zapatos de sus adversarios y entendieran su punto de vista”.

Las personas altamente empáticas sintonizan con las emociones de los demás, las comparten y en cierto modo las viven. Saben ponerse en el lugar de las personas que la están pasando mal y recordar en cierta manera cómo se sintieron cuando sentían la misma emoción. Esto los lleva a comprender la emoción, conectar e intentar apoyar.

La empatía es una habilidad que se despliega de manera progresiva, así que esta pregunta puede ayudar a desarrollarla, especialmente porque no siempre hemos vivido las situaciones que expresan las personas que acompañamos, entonces este ejercicio puede ayudar a conectar con una realidad muy diferente a la nuestra.

#### La empatía no es lástima

Hay una gran diferencia entre compartir las emociones de los demás y sentir lástima por ellos. Compartir un sentimiento no nos pone en una posición superior o inferior, nos hace iguales. La empatía es un sentimiento saludable, sentir lástima es una actitud denigrante hacia los otros. Sentir lástima nos dificulta identificar los recursos de la persona. Ver a la otra persona como “víctima”, nos hace sentir lástima. Verla como “sobreviviente” o “agente de cambio” nos permite construir una relación marcada por la empatía.

Algunas claves para diferenciar estos conceptos son:

Empatía	Lástima o pena
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Es la comprensión racional o emocional de los sentimientos que experimenta otra persona.</li> <li>● Se puede dar entre personas que no se conocen profundamente.</li> <li>● La empatía ayuda a generar confianza y conexión en un momento difícil.</li> <li>● La empatía te lleva a experimentar el dolor del otro.</li> <li>● La empatía ayuda a construir y mantener vínculos.</li> <li>● La empatía motiva el apoyo a las personas que sufren.</li> <li>● La empatía promueve la escucha activa sin juzgar los sentimientos de los demás.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● La lástima o pena es un sentimiento de tristeza o preocupación por las cosas difíciles que le están ocurriendo a alguien, pero no implica conectar ni comprender sus emociones.</li> <li>● Las personas que sienten lástima, automáticamente se colocan en una posición de superioridad porque piensan: “Esto malo te está ocurriendo a ti, no a mí, lo siento mucho por ti”. Cuando esta forma de pensar se manifiesta en nuestra actitud hacia los demás, en lugar de ayudarles les hacemos sentir inferiores, lo que genera más frustración y reafirma su sensación de soledad.</li> <li>● Cuando experimentamos pena o lástima, tendemos a evitar la conexión emocional, porque manejar este dolor es incómodo. Es por ello, podemos cambiar de tema, minimizar las emociones, o buscar “lo positivo” de las cosas, hacer reír a las personas que sufren. Todo esto lo hacemos porque queremos evitar lo incómodo del dolor, pero producimos más sufrimiento porque la otra persona siente que sus problemas o sus sentimientos no son importantes.</li> </ul>

Fuente: elaboración y adaptación propia con datos de: Lucrecia Pérsico. Guía de Inteligencia Emocional. Madrid, 2018.

### ¿Cómo desarrollar mi empatía?

Ya vimos lo importante que es la empatía, la buena noticia es que la podemos desarrollar. Así que lo primero que vamos a hacer para estimular nuestra habilidad, será descubrir ¿qué tan empáticos somos?

### TEST DE EMPATÍA

(Elaboración y adaptación propia con datos de: Lucrecia Pérsico. Guía de Inteligencia Emocional. Madrid, 2018)

N°	N° Preguntas	Si	No
1	¿Es frecuente que las personas te busquen para hacerte confidencias?		
2	¿Logras percibir las emociones que una persona está experimentando solo con verla y sin necesidad de que te lo cuenten?		
3	¿Te resulta fácil identificar qué sentimiento estás experimentando a cada momento?		
4	¿Te enojas con facilidad o tiendes a sentirte atacado?		
5	¿Sueles menospreciar las emociones de los demás?		
6	¿Sabes cómo motivar a los demás para dar lo mejor de sí mismos?		
7	¿Crees que cada uno debería resolver sus problemas sin pedir ayuda de nadie?		

8	¿Puedes percibir las necesidades ajenas y contribuir a su satisfacción?		
9	¿Puedes detectar cuándo es el momento idóneo para acercarse a alguien?		
10	Cuando te propones escuchar a alguien ¿Lo haces como si fuera la única cosa importante en ese momento?		
11	¿Eres capaz de hacer sugerencias que sirvan a los demás para satisfacer sus necesidades?		
12	¿Piensas que ocuparte de las necesidades de los demás es algo negativo		
13	¿Te consideras capaz de señalar a alguien sus errores y sus aciertos con respeto?		
14	Las opiniones que otros tienen de ti, ¿Te hacen sentir herido o atacado?		
15	¿Consideras importante para tu desarrollo personal lo que otras personas piensen de ti?		
16	¿Confías a otros tus dudas, inquietudes o preocupaciones?		
17	¿Los demás te confían sus dudas, inquietudes, preocupaciones y problemas?		
18	¿Crees que empatizar es estar de acuerdo con todo lo que otras personas piensen?		
19	¿Crees que ser empático puede hacerte parecer más débil frente a tus compañeros?		
20	¿Consideras útil poder detectar las necesidades de los demás?		
21	¿Logras establecer siempre una buena comunicación con tus compañeros?		
22	¿Te molesta presenciar actos injustos?		
23	Si una acción de otra persona te enoja ¿Esto te lleva a odiarla?		
24	¿Un enfado te puede arruinar el día?		
25	Cuando alguien te ataca, ¿tú piensas que esa persona simplemente está descargando su mal humor?		
26	¿Crees que los demás te consideran una buena persona?		
27	¿Te resultan antipáticas la mayoría de las personas que conoces?		
28	¿Necesitar conocer la opinión de otros para hacerte una imagen sobre ti mismo?		
29	¿Tratas a los demás como a ti te gustaría ser tratado?		
30	¿Tienes demasiadas cosas en la cabeza como para preocuparte de los problemas y aflicciones de los demás?		

**Valoración:** Utiliza la siguiente tabla y asigna un punto por cada respuesta que coincida con las áreas sombreadas:

No	Si	No	No	Si	No	No	Si	No
1			11			21		
2			12			22		
3			13			23		
4			14			24		
5			15			25		
6			16			26		
7			17			27		
8			18			28		
9			19			29		
10			20			30		



### Calificación:

- Si has obtenido 10 puntos o menos: tu nivel de empatía es muy bajo. Suelen preocuparte mucho por ti mismo, pero poco por las demás personas. Te cuesta detectar las emociones ajenas, así que es recomendable que empieces a desarrollar los ejercicios para incrementar tus habilidades de empatía.
- Si has obtenido entre 11 a 20 puntos: tienes una habilidad considerada promedio entre la mayoría de la población. Siempre puedes fortalecer tus habilidades.
- Si has obtenido más de 21 puntos: tienes una elevada habilidad de empatía. En tu caso, es importante aprender a poner límites para evitar que esta capacidad acabe por hacerte olvidar tus propias necesidades.

### EJERCICIOS PARA DESARROLLAR LA EMPATÍA:

- Pon una película o programa de televisión que nunca hayas visto antes. Cuando haya un diálogo entre dos o tres personas, quita el sonido e intenta captar el estado de ánimo de las personas.
- Fíjate si están enfadados, temerosos, ansiosos, alegres. Imagina lo que puedan estar diciendo. Una vez que hayas terminado, vuelve la película hacia atrás y comprueba qué tan acertada es tu valoración.
- En un lugar público, fíjate en las personas que te rodean e intenta percibir las emociones que están viviendo. Intenta buscar a personas que parezcan preocupadas, presta atención a sus gestos, sus miradas, la forma en la que caminan o se mueven.
- En un entorno de confianza para ti: realiza el ejercicio anterior, pero esta vez, acércate a la persona que observaste y dile: He notado que pareces preocupado/a ¿Hay algo que quisieras compartirme? Estoy aquí para escucharte si lo necesitas.
- Cuando te acerques o te cruces con una persona que no conoces usa tu “cara de bienvenida”, es un rostro de sorpresa y de agrado inmediato, breve y espontáneo. Esto hará que la otra persona se relaje y te sonría y siempre es bueno para empezar a conectar con otros. Ser consciente de nuestros gestos faciales es parte del camino para ser una persona empática.
- Siempre sonrío cuando conozcas a una persona por primera vez. Aunque uses una mascarilla, tus gestos, tu postura y la calidez de tu mirada, pueden transmitir seguridad y confianza.



Trata de no olvidarte del nombre de las demás personas. Todos nos sentimos mal cuando la gente olvida nuestros nombres, y siempre prestamos más atención a quien nos llama por nuestro nombre. De hecho, los neurólogos han comprobado que cuando alguien nos llama por nuestro nombre, nuestro cerebro reacciona de manera más pronunciada y presta más atención, así que no olvides llamar a las personas por su nombre, preguntarles cómo les gusta que les llamen y no olvidar esos datos. Algunos trucos para no olvidar son: repetir o deletrear el nombre, asocia el nombre con algo conocido, y motívate, la ciencia ha descubierto que si olvidamos algo es porque usualmente no nos interesa, así que haz un esfuerzo por centrarte en la persona y usa estos trucos para siempre recordar su nombre.

## 5.2 Mi habilidad de escucha activa

### Aprender a apagar la voz del interior

En el trabajo de apoyo con NNAJ expuestos al sufrimiento emocional o que atraviesan por situaciones difíciles, saber escuchar a las personas es una habilidad esencial.

La escucha activa es una actitud de disposición total a recibir la información proveniente de otra persona. A través de esta actitud nos concentramos en el mundo de significados particulares y manifestamos nuestro interés y respeto por la persona que necesita apoyo.

Cuando escuchamos a las personas debemos creer en lo que dicen, aceptar sus experiencias, aunque no estemos de acuerdo con ellas, comprender sin juzgar y aceptar la información como la verdad de los hechos. Cuando las personas se sienten escuchadas, alivian su dolor, disminuye su sensación de soledad, se sienten menos vulnerable y expuesta, reducen el miedo, están más dispuestas a buscar apoyo, se humaniza el vínculo humano, se dignifica a la persona, haciéndola sentir valiosa e importante y por todo ello, es un punto central para apoyar a quienes sufren, a recuperar el control de sus vidas.

Hay una psicóloga llamada Virginia Satir, que dice que la escucha activa, es “apagar las voces del interior y prestar total atención a la voz que está frente a nosotros”. Esto es importante, porque cuando escuchamos a otros, siempre hay un diálogo interno sobre nuestros temores, preocupaciones, recuerdos, o a veces estamos pensando en la manera en la que vamos a responder a esa persona, todo este diálogo reduce nuestra capacidad de escuchar activamente.

### Escuchar las cosas que no me dicen – la importancia del lenguaje no verbal

Cuando dos o más personas interactúan, no sólo se comunican con palabras, sino también a través del cuerpo y de otros sentidos, por ello es importante que sepamos distinguir:

- **Comunicación verbal:** Es a través de palabras
- **Comunicación no verbal:** Incluye el tono de la voz, la postura del cuerpo, expresiones de la cara y de los ojos. Movimientos de las manos, los brazos la cabeza, los pies y las piernas, etc.

---

**IMPORTANTE:** Según Albert Mehrabian, experto en comunicación personal, el impacto del mensaje depende en un 55% del lenguaje no verbal, un 38% del tono de voz y sólo un 7% de las palabras. Siempre parafraseando a Virginia Satir, es importante comprender que todo, absolutamente todo comunica:

---

- Nuestros cuerpos, la forma en la que se mueven, con armonía, con tensión, con rigidez, con alegría y seguridad, también comunica.
- Nuestro tono de voz, dulce, serio, fuerte, suave, frío o cálido también comunica.
- Nuestra mirada, tierna, compasiva, hiriente, de sorpresa o de indiferencia, también comunica.
- Nuestra ropa, divertida, seria, cuidada o descuidada, también comunica.
- Nuestros olores, también comunican.

En fin, cada detalle que no decimos también comunica. Por todo ello, hay que aprender a escuchar el silencio y prestar atención a todas las cosas que no nos dicen: es decir, a través de la comprensión del lenguaje no verbal. Esto implica cuidar nuestro propio lenguaje no verbal, para inspirar confianza y seguridad en las otras personas.

### ¿Cómo aprender a escuchar más y hablar menos?

La escucha activa y responsable consiste en tener la apertura para la conversación y el control de las posibles barreras generadas desde el/la acompañante. Para lo cual se debe tener una actitud y postura corporal relajada, adecuados gestos, movimientos, miradas, expresiones faciales, tono, volumen, ritmo de la voz, ritmo de la respiración que transmita tranquilidad.

Una escucha activa no analiza, interpreta o juzga lo que se dice. Algunos ejercicios para aprender a desarrollar una escucha activa son:

- **No interrumpas:** este principio es muy importante y a veces es más difícil de poner en práctica de lo que parece. Casi siempre tenemos la tendencia a interrumpir, ya sea para hacer sugerencias, dar consejos, hacer algún juicio de valor, o hacer preguntas. Pero es mejor dedicarnos a escuchar profundamente durante varios minutos, sin interrumpir, ya habrá tiempo de hacer preguntas más adelante.
- **Utiliza un lenguaje no verbal de comprensión y empatía:** Mientras escuchas, puedes expresar interés con los gestos, la sonrisa, la mirada, la voz.
- **Haz preguntas concretas:** solo cuando la persona haya terminado de hablar o de expresar sus ideas, es el momento correcto para hacer preguntas con el objetivo de profundizar emociones, evita cualquier opinión, consejo o juicio de valor.
- **Resume o parafrasea lo que te han dicho:** Esto ayuda a la otra persona a clarificar sus propias emociones y sentirse escuchada y respetada. De este modo se relajará y será más fácil que la conversación fluya. Algunos ejemplos son: “Déjame ver si comprendo bien, lo que tú me expresas es lo siguiente...”, “Muy bien, comprendo que te has sentido muy triste en los últimos días y la ayuda que crees que necesitas en este momento es...”, “Entonces, luego de que te dieron la noticia estuviste muy confundida y sentiste mucha ira, esa semana te enfermaste y estuviste muy distanciada de tu familia, ¿es correcto?”

#### Claves para saber escuchar:

1. Mostrar un interés genuino por lo que las demás personas nos dicen
2. Olvidarse de sí mismo y concentrarse en la persona frente a nosotros
3. Comprender que la otra persona es la protagonista, no uno.
4. No hay que preocuparse en exceso por parecer inteligente o causar una buena impresión. Lo esencial es escuchar, no mostrarnos “sábelo-todo”
5. Mirar a la persona que nos habla
6. Respetar el ritmo del relato
7. Formular preguntas pertinentes para ampliar o clarificar
8. No mostrarse impaciente, si no tienes tiempo para escuchar, es mejor decirlo con respeto y buscar el momento adecuado para conversar.
9. No interrumpir, menos para contar la propia historia o asumir protagonismo

Las personas que saben escuchar muestran un gran interés y curiosidad por los demás. Prestan la misma atención que podrían poner ante una película muy apasionante, se entregan y se olvidan de si mismos, por un momento, para prestar atención genuina a las experiencias de los demás. A todo mundo le gusta sentirse escuchado y le resulta placentero que alguien más se interese por sus experiencias y sentimientos. Algo muy importante es respetar el ritmo del relato de la otra persona. A veces alguien puede centrarse mucho en los detalles, o expresar sus emociones de manera muy pausada. En otras ocasiones, las personas hablan de manera rápida y ansiosa, por ello es importante hacer preguntas para clarificar que estamos comprendiendo bien las cosas que nos relatan.

**¿Qué hacer si no estoy de acuerdo con lo que me dicen?** Como siempre enfatizamos, deja a la persona exponer sus ideas sin interrumpir. Luego, puedes hacerle ver que le hemos escuchado y comprendido y solo si es necesario y si la persona lo solicita, exponer nuestro punto de vista. Pero si interrumpimos inmediatamente, solo vamos a reforzar que la persona se sienta juzgada, atacada o incomprendida.

---

Recuerda, la mejora manera de poner en práctica la escucha activa, es en el día a día, con familiares, amigos o compañeros, para que se vaya convirtiendo en una cualidad de todas nuestras interacciones sociales.

---

### TEST: SABER ESCUCHAR

(Elaboración y adaptación propia con datos de: Lucrecia Pérsico. Guía de Inteligencia Emocional. Madrid, 2018)

Preguntas	Escribe A, B o C, según sea la respuesta	Puntaje: Asigna 1 punto a la respuesta A, 2 puntos por cada respuesta B y 3 puntos por cada respuesta C
<p><b>1. ¿Sueles recordar la cara y el nombre de las personas que te presentan?</b></p> <p>A. Si. Siempre recuerdo sus nombres</p> <p>B. Si, pero solo si mantengo un trato posterior con esta persona</p> <p>C. No, mi memoria nunca recuerda nombres o rostros</p>		
<p><b>2. ¿Te cuesta concentrarte cuando alguien te cuenta una historia que ya te ha contado previamente?</b></p> <p>A. No, me da la oportunidad de conocer más sobre el relato</p> <p>B. A veces, si tengo algo importante que hacer no siempre presto atención</p> <p>C. Odio que me cuenten veinte veces lo mismo</p>		

<p><b>3. Si hablas por teléfono con una persona y te cuenta algo que no te interesa demasiado, generalmente tú...</b></p> <p>A. Lo escucho hasta al final, aunque me aburro, pienso que es algo que necesita contar.</p> <p>B. Le digo que tengo mucha prisa para que me cuente rápido o interrumpa su relato</p> <p>C. Aprovecho para hacer algo más, prestándole un mínimo de atención a la conversación</p>		
<p><b>4. Si en una reunión alguien te cuenta una historia sobre ti...</b></p> <p>A. Escucho sin interrumpir</p> <p>B. Hago alguna aclaración si el dato me parece importante</p> <p>C. Yo termino contando la historia</p>		
<p><b>5. Cuando conversas con alguien...</b></p> <p>A. Miro su rostro, casi siempre a sus ojos</p> <p>B. Miro su boca</p> <p>C. Miro hacia otro lado</p>		
<p><b>6. Si alguien me muestra fotos de su último viaje yo...</b></p> <p>A. Miro las fotos y hago preguntas sobre los lugares que visitó</p> <p>B. Dejo que me cuenten su viaje, pero no hago preguntas</p> <p>C. Miro las fotos rápidamente para terminar lo antes posible</p>		
<p><b>7. ¿Los demás suelen contarte sus problemas?</b></p> <p>A. Casi siempre</p> <p>B. A veces</p> <p>C. Casi nunca</p>		
<p><b>8. Si está en medio de una conversación y hay algo que usted no comprende, generalmente...</b></p> <p>A. Pido que me aclaren de qué se trata</p> <p>B. Intento comprender qué es lo que se está diciendo</p> <p>C. Espero que nadie se de cuenta de que no estoy comprendiendo</p>		
<p><b>9. Si un amigo le dice que necesita conversar urgentemente con ud...</b></p> <p>A. Dejo lo que estoy haciendo y le pregunto inmediatamente qué es lo que quiere</p> <p>B. Cuando termino lo que estoy haciendo voy a verle</p> <p>C. Le sugiero que llame a otro amigo</p>		

<p><b>10. ¿Aceptas que te den consejos?</b></p> <p>A. Generalmente los escucho, porque me pueden dar ideas para mejorar</p> <p>B. Los escucho solo si necesito ayuda</p> <p>C. Me molesta que alguien se ponga a aconsejarme</p>		
<p><b>11. Si un amigo te llama a las dos de la mañana porque tiene una emergencia, tú generalmente...</b></p> <p>A. Me despierto, le escucho e intento calmarlo</p> <p>B. Hablo un momento con él, le recomiendo que se duerma y que mañana hablamos del asunto</p> <p>C. Pienso que no son horas de llamar, le digo que no puedo hacer nada por él</p>		
<p><b>12. Si alguien expresa una idea que no compartes, tú generalmente...</b></p> <p>A. Lo escucho para entender cómo piensa</p> <p>B. Me quedo con mi opinión y dejo que los demás piensen como quieran</p> <p>C. De entrada le demuestro que está equivocado</p> <p><b>13. Si un amigo te dice que has cometido un error</b></p> <p>A. Intento saber en qué puedo estar equivocado</p> <p>B. Le hago saber que le falta información</p> <p>C. No lo acepto, las personas critican por criticar</p>		
<p><b>14. Si estás en un lugar con personas desconocidas...</b></p> <p>A. Escucho a las personas y solo hablo si tengo algo que decir</p> <p>B. Hablo con quien está a mi lado, para romper el hielo</p> <p>C. Generalmente soy la persona que más habla</p> <p><b>15. ¿Las personas te parecen interesantes?</b></p> <p>A. Si, las personas son interesantes y también todo lo que tienen para contar</p> <p>B. Depende de qué temas hablen</p> <p>C. Por lo general, no siento que las personas me aporten nada</p>		

### Valoración:

- **Si has obtenido entre 15 y 25 puntos:** eres una persona que sabe escuchar, te interesas por los problemas de los demás y tienes la capacidad de prestar atención genuina.
- **Si has obtenido entre 26 y 35 puntos:** tienes paciencia para escuchar a los demás y sabes establecer una comunicación aceptable.
- **Si has obtenido más de 35 puntos:** tienes un gran afán de protagonismo, así que alguna información que las personas desean compartir contigo puede pasar desapercibida. Puedes fortalecer tu capacidad de escucha activa.

### 5.3 Mi habilidad de comunicarme con respeto

#### ¿Qué es una comunicación respetuosa?

Una comunicación respetuosa implica firmeza para expresar nuestros pensamientos, sentimientos y creencias de un modo directo, honesto y apropiado sin violar los derechos de los demás.

Una comunicación asertiva o respetuosa siempre se siente bien, reafirma nuestro sentido de valor personal, nos acerca a las demás personas, genera confianza.



#### ¿Qué decir y qué no decir cuando las personas sufren?

Para iniciar la conversación con alguien a quien no conocemos bien pero queremos ayudar en una situación de afectación emocional, es recomendable hacer una pregunta abierta y sencilla, por ejemplo: ¿En qué crees que puedo ayudarte?, ¿Cómo puedo ser de ayuda? o ¿De qué tema deseas hablar conmigo?

Otras frases recomendadas que reflejan consideración, respeto y empatía por las demás personas, pueden ser:

NO DECIR	ES MEJOR DECIR...
¿Cómo estás?	¿Por qué quisiste hablar conmigo? / Realmente no debe ser fácil lo que estás viviendo en este momento.
“Debe de ser bien difícil dejar tu casa, yo no sé qué haría...sería horrible”	Está bien si en estos momentos te sientes molesto por lo que ha ocurrido. Tienes derecho a sentirte así.
No llores, trata de ser fuerte	Debes estar muy triste, muchas personas, si vivieran lo mismo, estarían seguramente también muy tristes.
¿Qué hiciste para que te pasara eso?	Lo que ha ocurrido es una situación injusta que nadie debería vivir, es muy lamentable.
¿No te sientes culpable / responsable?	No es tu culpa, no había forma alguna en que pudieras imaginar que esto pasaría, además estoy seguro(a) que habrías hecho todo lo posible por evitar esta situación si hubieras podido. Lo que ha ocurrido no es tu culpa ni tu responsabilidad. No había nada que pudieras hacer para evitarlo. Has actuado de la mejor manera que creías posible
Lo estás llevando mejor de lo que imaginaba.	Entiendo que has sufrido mucho, es normal que te sientas así frente a lo que has vivido, así que está bien si quieres llorar o quieres estar enojado. Solo debes saber que aquí puedes expresarte lo que sientes de

	<p>forma segura. Imagino que esta situación debe ser muy difícil para ti.</p>
Yo nunca habría hecho eso	Hiciste lo mejor que pudiste hacer en ese momento.
¿Por qué no contaste antes lo que te estaba pasando?	<p>No es su culpa lo que pasó, nunca imaginaste que esto sucedería. No es fácil hablar de las cosas que nos están pasando o buscar ayuda. Es muy valiente hablar sobre esto. Agradezco tu confianza para contarme lo que estás viviendo.</p>
Por lo menos salieron con vida	<p>Entiendo que se encuentren tristes y angustiados por lo que has vivido. Es algo importante para ti y duele. No es fácil haber dejado tu casa, tus pertenencias, tus cosas importantes. Por supuesto que duele y tienes el derecho de sentirse molesto / triste / enojado / impotente.</p>

Estas frases te pueden servir de ejemplo para elaborar respuestas más respetuosas y empáticas, recuerda que la comunicación debe ser sincera, fluida y honesta; por tanto, no recomendamos memorizar estas respuestas y aplicarlas como una receta, sino usarlas para comprender que la comunicación respetuosa frente a una persona que sufre, siempre busca crear un entorno de seguridad para que las personas expresen sus emociones sin sentirse juzgadas.

#### 5.4 Mi habilidad para apoyar a otros a establecer conexiones positivas



#### ¿Qué es una red de apoyo? (las personas que suman a tu vida)

Una red de apoyo social es el entramado de relaciones que acompaña a una persona a lo largo de su vida. Las redes de apoyo pueden ser formales o informales.

El apoyo formal consiste en ayuda profesional o especializado, tales como programas, servicios e instituciones de ayuda.

El apoyo informal: es todo tipo de ayuda no profesional y generalmente proviene de nuestros familiares, amistades, grupos de voluntariado, comunidades de iglesia, entre otros. **Estas redes de apoyo son personas con las que mantenemos un vínculo social cercano. Son vínculos emocionalmente significativos.**

## Reflexiona:

- ¿Quiénes son las personas que te apoyarían incondicionalmente?
- ¿Con cuántos grupos de apoyo cuentas? ¿Cuáles de ellos serían los más importantes y por qué?

Diversas investigaciones han demostrado la importancia de las redes de apoyo social, tanto en la vida diaria como en situaciones de crisis. Las redes de apoyo se asocian a una mejor salud, menos mortalidad y mejor manejo del estrés. Se ha descubierto que ayudan a amortiguar las situaciones adversas.



- A más apoyo, más satisfacción, sensación de felicidad y bienestar.
- A más apoyo, menos depresión.
- A más apoyo, menos sensación de soledad.
- A más apoyo, mayor sensación de eficacia, participación y valor personal positivo.

El escritor Jim Rohn escribió: “eres la media de las cinco personas con las que rodeas”. Piensa... ¿Qué te contagian las cinco personas con las que más tiempo permaneces?

Nombre de las 5 personas con las que paso más tiempo	¿Cuáles son las emociones que esas personas me generan?	¿Cuáles son las cosas valiosas que esas personas traen a mi vida?

- ¿Hay emociones o aprendizajes que deseas experimentar y no estás teniendo en este momento?
- ¿Deseas ampliar tus redes de apoyo?

## ¿Cómo fortalecer y ampliar una red de apoyo

Una red de apoyo social no surge de la noche a la mañana; sin embargo, en una situación de crisis, cualquier apoyo por pequeño que sea es sumamente útil.

Las redes de apoyo son el resultado de relaciones saludables, donde no comunicarnos con respeto, empatía y estamos abiertos a dar y recibir. Sin embargo, algunas de las cosas que puedes hacer para ampliar tus redes de apoyo son:

**Aprende nuevas cosas:** Ir a clases de inglés, a clases de baile, inscribirse a un curso de manualidades... cualquier espacio de aprendizaje es una oportunidad para ampliar tus contactos sociales.

**Práctica nuevos deportes:** no solo es favorable para tu salud, sino que puedes interactuar con otros.

**Hazte voluntario:** Una de las cosas más bonitas que puedes hacer con tu tiempo es hacer un voluntariado por una causa social. Cada vez que ayudamos nos sentimos útiles, valiosos y establecemos



## 6. Herramientas de acompañamiento psicosocial a nivel individual

### 6.1 Claves para realizar procesos de acompañamiento a nivel individual

En primer lugar, las personas siempre deben darnos su permiso para empezar un proceso de acompañamiento personal, en donde en todo momento, sepan que pueden tener todo el control que sea posible. El acompañamiento psicosocial como ya lo dijimos antes, es dar a la persona un espacio de expresión emocional seguro, donde ella es la protagonista del cambio.

**TODO LO QUE LA PERSONA SIENTE, PIENSA Y EXPERIMENTA ES NORMAL FRENTE A UNA SITUACIÓN ANORMAL.**



Gran parte del acompañamiento psicosocial consiste en enseñar a la persona cómo enfrentar de manera positiva el estrés y potenciar sus redes de apoyo. En los procesos de acompañamiento psicosocial es importante recordar lo siguiente:

QUE HACER	QUE NO HACER
Usar un lenguaje sencillo	Usar tecnicismo
Centrarse en las prioridades expresadas por las personas	Insistir en abordar aquellas cosas que nosotros consideramos importantes, impidiendo que las personas tomen sus propias decisiones
Enfatizar que las reacciones que experimentan las personas son <b>NORMALES FRENTE A UNA SITUACIÓN ANORMAL</b>	Usar tecnicismos y hacer sentir a las personas que hay algo malo con ellos, por ejemplo, al usar palabras como “trastorno agudo”, “trauma” “estrés post trauma”, etc.
Permitir que las personas hagan las cosas por sí solas	Considerar a las personas como incapaces de hacer las cosas por sí solas
Tomar en cuenta el contexto	Pensar solo en la persona
Analizar los roles de género	Dar por sentado ciertos roles solo por ser “hombre” o “ser mujer”
Dar primeros auxilios psicológicos y referir a servicios especializados cuando sea necesario	Abrir heridas y no saber cómo cerrarlas, causando más daño.
Escucha activa	Interrumpir Cambiar el tema
Parafrasear, clarificar la información	Decirle a la persona que todo estará bien sin comprender o escuchar la situación

Ayudar a la persona a explorar alternativas desde su perspectiva	Dar consejos o sugerencias
Realizar ejercicios para manejar nuestro propio estrés	Ignorar el estrés que representa trabajar con personas que están sufriendo.
Preguntar directamente si la persona ha pensado en hacerse daño	Evitar el tema del suicidio por temor a instalar una idea de suicidio

## 6.2 ¿Cómo ayudar a las personas a expresar sus emociones de forma segura?

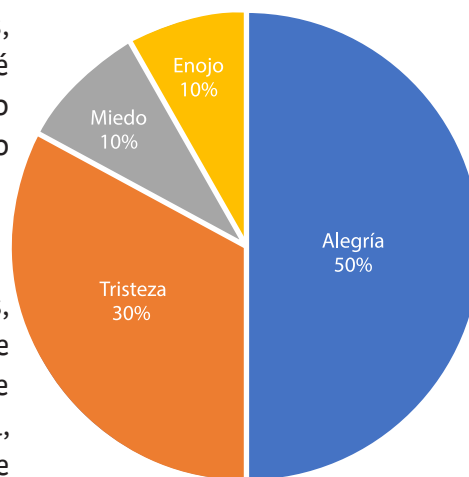
Algunos ejercicios que puedes usar para facilitar la expresión de sentimientos son:

### Mi gráfico emocional (HEART, Save The Children)

Todos los días experimentamos emociones, a veces muchas, a veces pocas. Un bonito ejercicio para reflexionar sobre qué emociones estoy experimentando es elaborar nuestro propio gráfico emocional. Un gráfico es la representación de un todo en cada una de las partes que la conforman.

Para aplicar esta técnica, dirás lo siguiente:

“Vamos a hacer un ejercicio que se llama mi gráfico de emociones, aquí les traigo un ejemplo. Este es mi gráfico, estoy 50% alegre porque estoy junto a mi familia y amigos, tengo un poco de enojo porque hoy estoy lejos de mi papá y quisiera estar con él, tengo miedo de que algo pueda pasarle y tengo tristeza porque lo extraño mucho. Voy a dar a cada uno de ustedes una página con un gráfico en blanco, para que puedan marcar qué emociones sienten y luego compartamos por qué nos sentimos así”

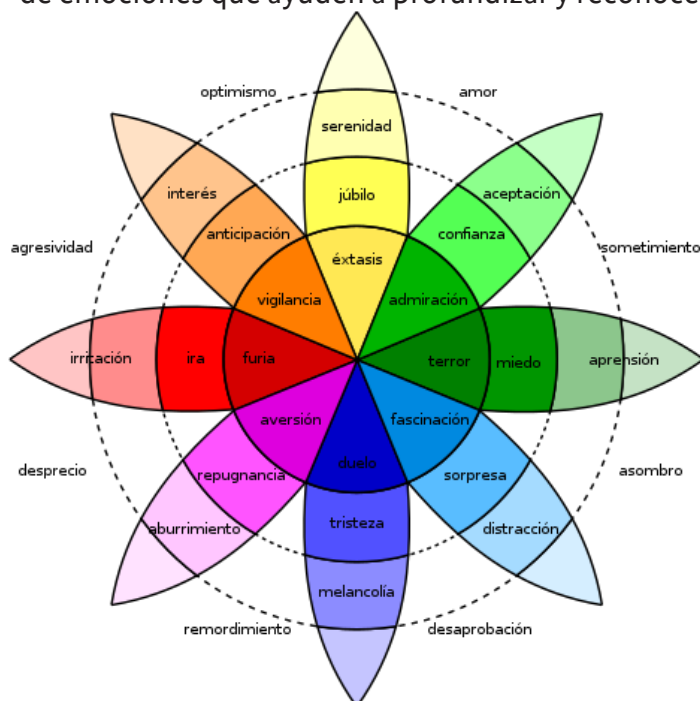


Trata de apoyar a las NNAJ a realizar sus gráficos emocionales y animarlos a compartir de manera voluntaria qué es lo que sienten.

Como paso final, con ayuda de un papelógrafo, vamos a retomar las emociones desagradables que sean más frecuentes en el grupo y diremos lo siguiente: “¿Se han fijado que hay varias personas tristes este día? Así que traje este papelógrafo para poder escribir en él qué cosas podemos hacer cuando nos sentimos tristes, los vamos a hacer todos juntos y lo vamos a dejar pegado aquí para poder usarlo siempre que nos sintamos tristes... ¿Quiéren ayudarme?” Los NNAJ pueden decir cosas como dibujar, escribir, pedir un abrazo, no estar solos, etc. Si no hay muchas ideas en el grupo, se puede ir preguntando diferentes opciones, por ejemplo: “Mmmm... ¿creen que estar solo es una buena idea?, ¿creen que escribir sobre lo que siento podría ayudar?, ¿creen que dar un paseo podría funcionar si estoy triste?”. La idea es contar con una lista de al menos 10 cosas que se pueden hacer para lidiar con una emoción desagradable, enfatizando en que la emoción no es mala, aunque sea desagradable y que, de hecho, reconocerla y gestionarla nos puede ayudar a sentirnos mucho mejor”.

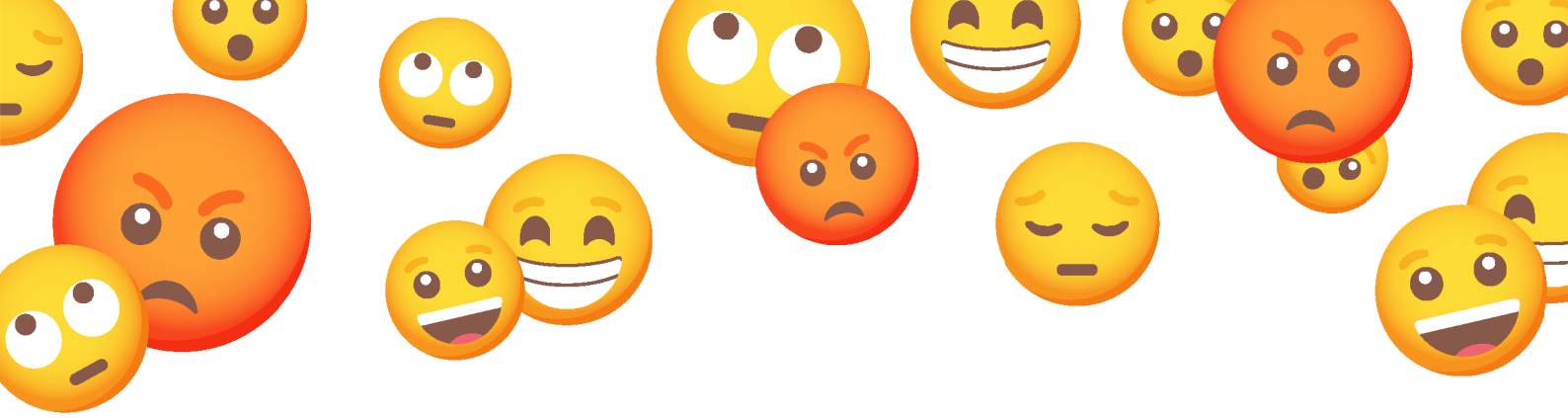
## Recomendaciones:

- Se puede usar un formato impreso para que las personas solo ubiquen sus emociones.
- Este ejercicio se puede usar como un diagnóstico, para sondear en un grupo cuáles son las emociones predominantes con las que están lidiando y adaptar las técnicas para el manejo de dichas situaciones.
- La técnica se puede aplicar varias veces, todas las veces que sea necesario, porque las emociones cambian constantemente.
- Si la técnica se aplica con niñas y niños muy pequeños, es recomendable usar previamente ejercicios de reconocimiento de emociones, un recurso muy recomendable es el cuento: “el monstruo de colores” disponible en varios medios digitales o audiovisuales gratuitos.
- Para ampliar las capacidades de reconocimiento emocional y ampliar el vocabulario emocional, se pueden usar páginas con emojis para diferenciar las diferentes emociones, entre otros ejercicios sencillos.
- Si trabajamos con adolescentes, jóvenes o adultos, podemos usar otros recursos como círculos de emociones que ayuden a profundizar y reconocer estados emocionales más complejos.

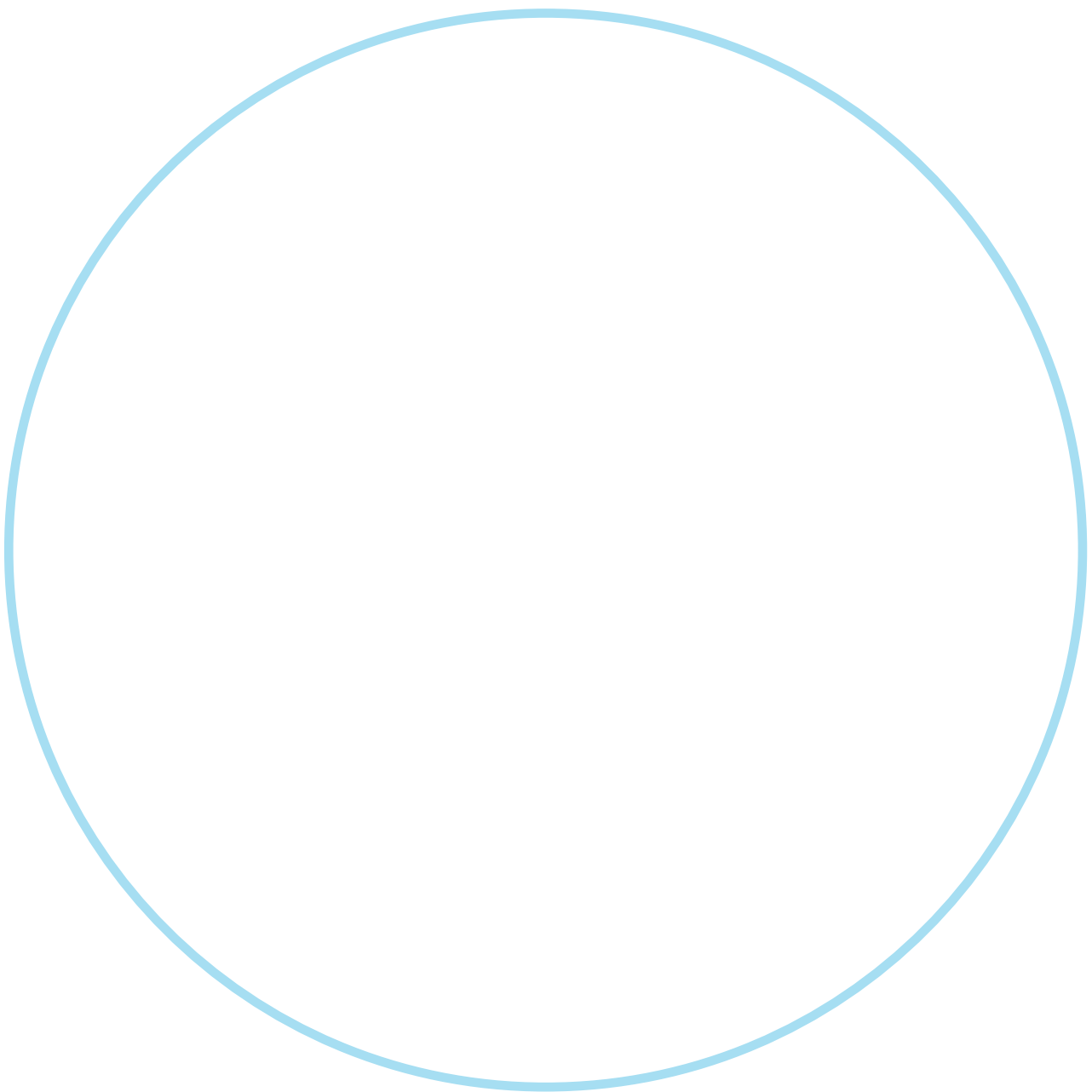


## Puntos para reflexionar:

- Poner por escrito nuestras emociones puede servir para expresarlas más fácilmente.
- Las emociones no son buenas o malas, son situaciones que vamos a experimentar siempre y reconocerlas nos ayudará a gestionarlas mejor.
- Es posible que las emociones positivas se vivan al mismo tiempo que las emociones negativas.
- Es decir, podemos tener alegría y tristeza al mismo tiempo, por diferentes razones. El gráfico nos ayuda a comprender que nuestras emociones son diversas y a darle a cada una su lugar.



## MI GRÁFICO EMOCIONAL



## Otras técnicas recomendadas son:

Técnicas para facilitar la expresión emocional		
Objetivo: Aprender a reconocer las emociones a través de las expresiones faciales		
Técnica y procedimiento	¿Cuándo aplicar?	Fuente
<p><b>¿Cómo te sientes?</b>                      Consiste en poner una serie de sonidos o melodías que puedan generar o asociarse a diferentes emociones.                      Analizar el lenguaje no verbal y la relación del cuerpo físico con las emociones.</p>	<p>Aplica esta técnica con NNAJ mayores de 10 años, idealmente en los momentos iniciales del acompañamiento psicosocial para ayudar a la persona a reconocer sus emociones y ponerles un nombre.</p> <p>Para el desarrollo de estos ejercicios, se necesita que la persona ya tenga un vocabulario emocional y un autoconocimiento en progreso.</p>	<p><b>Módulo 4.</b> Competencias Socioemocionales y Acompañamiento Familiar. Bloque II: Manejo de Emociones                      Página 65.</p>
<p><b>¡Pequeñas diferencias!</b>                      Consiste en reflexionar sobre las reacciones emocionales que percibimos en nosotros mismos y las reacciones emocionales que los demás perciben</p>	<p>El ejercicio de la metáfora se puede aplicar cuando las personas enfrentan desafíos para abordar emociones difíciles; por tanto, los dibujos asociados al clima le pueden proporcionar un recurso de apoyo para hablar de sus emociones sin abordarlas directamente.</p>	<p><b>Módulo 4.</b> Competencias Socioemocionales y Acompañamiento Familiar. Bloque II: Manejo de Emociones                      Página 67.</p>
<p><b>El clima que hay adentro</b>                      Consiste en hablar de las emociones usando como metáfora las condiciones del clima.</p>	<p>Todos los ejercicios se deben realizar en un contexto de confianza y seguridad</p> <p>Es posible que surjan emociones y se deben tener a la mano, una serie de ejercicios de contención</p>	<p><b>Módulo 4.</b> Competencias Socioemocionales y Acompañamiento Familiar. Bloque II: Manejo de Emociones                      Página 73.</p>

Técnicas para ayudar a las personas a calmarse y manejar niveles altos de estrés
<p><b>¿Cuándo aplicar y cuándo no?</b></p> <p>Aplicar cuando las personas presentan una reacción emocional fuerte, como llanto, temblor, agitación o angustia, debido a la expresión de sentimientos negativos vividos ante una situación adversa.</p> <p>La técnica requiere tiempo para desactivar una crisis de llanto con fuertes reacciones fisiológicas. Así que es vital conservar la calma y resistir con paciencia.</p> <p>Al cabo de unos 3 o 5 minutos, el llanto y las diferentes reacciones van a empezar a disminuir.</p> <p>Estas técnicas también se pueden aplicar en personas que no se encuentran en crisis, como un ejercicio para aprender a relajarse.</p> <p>Nunca aplicar en una persona que experimenta una crisis emocional tan adversa que no es capaz de seguir indicaciones mínimas.</p>
<p><b>Objetivo:</b> Disminuir el nivel de activación fisiológica a través del movimiento y la respiración</p>

## Técnica “El globo”

La actividad comienza con una explicación general y visual para las niñas y los niños: “El día de hoy todos nosotros nos convertiremos en un globo, por tanto, nos inflaremos y nos desinflaremos como lo hace un globo. Para inflarnos inhalaremos aire profundamente y estiraremos lo más que se pueda las extensiones de nuestro cuerpo, manos y brazos. Cuando llegue el turno de exhalar, expulsaremos el aire de nuestro cuerpo lentamente y centraremos las extensiones de nuestro cuerpo. Recuerden que todos los movimientos son lentos y con suavidad”.

### Desarrollo:

Se dan las instrucciones del juego paso a paso, a medida que se va desarrollando el juego.

1. ¡Vamos a jugar al globo! Empezaré por explicarlo: “Ustedes, miran y escuchan”. Luego lo realizaremos juntos.
2. En este juego, te conviertes en un globo que se infla y se desinfla.
3. Yo acciono la bomba de aire (hacer la acción) y ustedes se inflan.
4. Llenan sus pulmones de aire, haciendo que el vientre se llene de éste, a la vez que levantamos los brazos. “Así”.
5. Se hacen grandes, grandes, grandes, como un globo inflado. Se pueden poner de puntillas (tres o cuatro segundos).
6. Después ponen las manos en el vientre para dejar salir el aire como un globo que se desinfla (botas el aire lentamente por la boca).
7. Entonces el vientre se queda plano como un globo desinflado.
8. Se mueven en todas direcciones como un globo que se está desinflando (inflar y desinflar el globo dos, tres o cuatro veces).
9. La última vez, desinflas tu globo hasta que esté bien vacío. Se echan al suelo. Sus piernas y brazos también están desinflados. Descansan un poco.
10. Duración: de 5 a 7 minutos aproximadamente.

Fuente: Módulo 3. Manejo de Experiencias Traumáticas. Abordaje de reacciones fisiológicas. Herramienta I: El Globo.  
Página 64.

## Respiración consciente

La respiración es energía vital. Cuando se restringe, disminuye nuestra propia energía. La respiración profunda expande los pulmones y le permite al corazón empezar a latir más lentamente. La respiración puede modificar estados emocionales, relajar, moviliza las vísceras, para acompañar o modificar placer o dolor (Oficina de las Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito, UNODC, 2017).

### Desarrollo:

1. En la posición que se encuentre, fije su atención en algún punto y objeto.
2. Lentamente inhale por nariz (o por la boca si tuviera la nariz congestionada) y exhale por la boca.
3. Realice una pausa hasta que llegue una nueva respiración.
4. Respire entre seis y diez veces por minuto (son más o menos la mitad de las respiraciones que el ritmo normal).
5. Exhale en silencio, mantenga su boca ligeramente abierta y relajada. La exhalación debe sonar como un suspiro relajante.
6. Mantenga los hombros abajo y relajados. El pecho y el vientre se relajan de modo que puedan hincharse cuando inhale y vuelve a su forma normal cuando exhala.
7. A veces un bostezo es una forma de finalizar la respiración

Fuente: Módulo 3. Manejo de Experiencias Traumáticas. Abordaje de reacciones fisiológicas. Herramienta: Respiración consciente.  
Página 65.

## Respiración diafragmática

Consiste en un procedimiento para realizar un ejercicio de respiración diafragmática

### Desarrollo:

1. Explíquelo a la persona detalladamente la lógica del ejercicio: “La forma como respiramos modifica nuestras emociones. Cuando botamos el aire nos relajamos más que cuando inspiramos (al contrario de lo que se suele creer), por lo que podemos entrar en un estado de calma si prolongamos el tiempo en que nuestros pulmones están vacíos...”.
2. Explíquelo y demuestre a la persona la mecánica del ejercicio: “El ejercicio se trata de que usted inspire en cuatro tiempos, exhale en cuatro tiempos y aguante cuatro tiempos más antes de volver a inspirar. Ahora mire como yo lo hago... [hágalo usted misma/o]”
3. Acompañe a la persona a hacer el ejercicio: “Ahora lo hará usted, y yo le acompañaré”. Recordándole cómo debe hacerlo. “Inspire... dos, tres, cuatro... exhale, dos, tres cuatro... aguante, dos tres, cuatro...” [repita el ciclo por uno o dos minutos acompañando a la persona]. “Mientras exhala puede pensar en la palabra calma”.
4. Indique a la persona que lo haga diariamente por diez minutos, tres veces al día (mañana, tarde y noche) y cada vez que se sienta angustiada. Puede ayudarse con la aplicación Breath pacer o Paced Breathing disponible para celulares: “Le voy a pedir que realice este ejercicio durante 10 minutos todos los días en la mañana al despertar, después de almuerzo, antes de irse a dormir y cada vez que sienta que está comenzando a angustiarse mucho. Mientras más use esta técnica, más fácil será la próxima vez que la use” (UNODC, 2017).

Fuente: Módulo 3. Manejo de Experiencias Traumáticas. Abordaje de reacciones fisiológicas. Herramienta: Respiración diafragmática. Página 65.

## Respiración alterna

Consiste en un procedimiento para realizar un ejercicio de respiración alterna.

### Desarrollo:

1. Utilizar una posición cómoda y relajada.
2. Colocar el dedo pulgar en la ventana nasal derecha y los dedos anular y medio en la izquierda.
3. Tapar el lado derecho de la nariz con el pulgar e inspirar con la izquierda lenta y tranquilamente.
4. Separar el pulgar y tapar con los otros dedos la ventana izquierda.
5. Espirar por la ventana derecha.
6. Mantener el aliento un instante e inspirar por la derecha, manteniendo cerrada la izquierda. Cuando se desee espirar debe hacerse por la izquierda. (Ruíz, Díaz y Villalobos, 2012)

Módulo 3. Manejo de Experiencias Traumáticas. Abordaje de reacciones fisiológicas. Herramienta: respiración alterna. Página 66.

## Escaneo corporal

Consiste en un procedimiento para realizar un ejercicio de toma de conciencia del estado general de relajación del cuerpo

### Desarrollo:

1. Se invita a la persona a que adquieran una postura cómoda.
2. Hacer 3 respiraciones profundas para iniciar.
3. Hacer un barrido sistemático en el cuerpo con la mente, llevando una atención interesada, afectuosa y abierta a sus diversas partes.

4. Habitualmente empezando por los dedos del pie izquierdo y después moviéndonos a través de todo el pie (la planta del pie, el talón, el antepié) subiendo por la pierna izquierda, incluyendo el tobillo, la espinilla y el gemelo; la rodilla y la rótula, el muslo entero y la cadera.
5. Se va a los dedos del pie derecho y a las otras regiones del pie, siguiendo con la pierna derecha del mismo modo que la pierna izquierda.
6. Desde ahí, la atención se mueve, despacio y sucesivamente a toda la parte pélvica, incluyendo las caderas de nuevo, la parte baja de la espalda, el abdomen.
7. Después el torso superior (la parte alta de la espalda, el pecho y las costillas, el corazón, los pulmones, los omóplatos, las clavículas y los hombros).
8. De los hombros, se pasa a los brazos, a menudo haciéndolos ambos al mismo tiempo, empezando por las puntas de los dedos y pulgares y moviéndonos sucesivamente a través de los dedos, las palmas de las manos y su reverso, las muñecas, los antebrazos, los codos, la parte superior de los brazos, las axilas y los hombros de nuevo.
9. Se pasa al cuello y la garganta, y se termina con la cara y la cabeza.
10. Se les pide que abran poco a poco los ojos.
11. Se hacen 3 respiraciones profundas para finalizar

Módulo 3. Manejo de Experiencias Traumáticas. Abordaje de reacciones fisiológicas. Herramienta: escaneo corporal. **Página 67.**

### **DROP (Detener, Respirar, Observar, Proceder)**

Mindfulness es la capacidad humana universal y básica, que consiste en ser conscientes de los contenidos de la mente, momento a momento (Simón, 2007). Recuperar nuestra capacidad de lo que sucede en tiempo presente. Esta técnica de atención plena se puede realizar cuando se dispone de poco tiempo, se encuentra bajo tensión y estresado. Consiste en un procedimiento para realizar un ejercicio de mindfulness o atención plena para la relajación

#### **Desarrollo:**

DROP (Detener, Respirar, Observar, Proceder)

1. Detener: de cualquier actividad que se encuentre realizando.
2. Respirar: respire con atención, sienta como entra y sale el aire por su nariz, como baja por su garganta, pecho y llega a su abdomen.
3. Observar: cómo está, cómo se siente, sin cambiar lo que está experimentando. Permita sentirse.
4. Proceder: haga lo que necesite hacer o regrese a lo que estaba haciendo.

Módulo 3. Manejo de Experiencias Traumáticas. Abordaje de reacciones fisiológicas. Herramienta: DROP. **Página 70.**

### **El abrazo de la mariposa**

Fue desarrollado en México y en el marco de traumaterapia focalizada en fortalecer los recursos de la persona. Se empleó para trabajar con grupos de niñas y niños tras el paso de un huracán, y desde entonces ha sido utilizado en todo el mundo para ayudar a aumentar los sentimientos positivos de un “lugar seguro”. (Shapiro, 2013) Consiste en un procedimiento para realizar un ejercicio de respiración y promover sentimientos de seguridad y calma.

#### **Desarrollo:**

1. En la posición sentado /a o acostado /a, cruce los brazos sobre el pecho.
2. La punta del dedo medio de cada mano debe quedar bajo la clavícula y el resto de los dedos y la mano



deben cubrir el área que se encuentra debajo de la unión de la clavícula con el hombro y de la clavícula con el esternón, para ello, mano y dedos deben de estar lo más verticalmente posible (los dedos dirigidos hacia el cuello y no hacia los brazos).

3. Una vez hecho esto, se pueden entrelazar los dedos pulgares (formando el cuerpo de la mariposa) y los otros dedos formarán sus alas.

4. Se pueden cerrar los ojos o tenerlos semi-cerrados

5. A continuación, se mueven las manos en un ritmo alternado, como si fuera el aleteo de una mariposa.

6. Se respira suave y profundamente (respiración abdominal), mientras se observa lo que pasa por la mente y por el cuerpo (pensamientos, imágenes, sonidos, olores, afectos y sensaciones físicas). Sin cambiarlo, sin juzgarlo y sin reprimirlo. Como si observaran nubes que pasan en el cielo. La duración de este ejercicio es mínima, cinco minutos.

7. Utilidad de la herramienta:

--Genera sensaciones de seguridad.

--Previene memorias traumáticas.

--Sirve para enfrentar experiencias y situaciones traumáticas.

--Se ha observado un efecto tranquilizante en las personas que lo han realizado

Utiliza el ejercicio de lugar seguro / tranquilo todos los días cuando te sientas bien, para asegurarte de que las emociones positivas se vuelven a cargar y se mantienen lo suficientemente fuertes como para ayudarte a deshacerte de la perturbación cuando sea necesario.

Módulo 3. Manejo de Experiencias Traumáticas. Abordaje de reacciones fisiológicas. Herramienta: El abrazo de la mariposa.

Página 71

## 7. Herramientas de acompañamiento psicosocial a nivel colectivo

### 7.1 Acompañamiento psicosocial a familias

En la vida de las y los jóvenes, la familia (incluso ausente) juega un rol muy importante en la vida personal. Una familia que tiene miembros en otro país puede permanecer comunicada por medios digitales y apoyarse mutuamente; del mismo modo, si algo malo les ocurre a las personas que amamos, aunque estén lejos, esas experiencias también nos afectan. Por todo eso, considerar la vida familiar dentro de los procesos de apoyo psicosocial es sumamente importante, ya que constituyen un factor de apoyo. En los procesos de acompañamiento psicosocial, se debe procurar que las relaciones familiares se fortalezcan, y que la persona acompañada tenga a un referente familiar cerca. Parte del acompañamiento psicosocial se puede concentrar en procesos de fortalecimiento de relaciones familiares que promueven el bienestar, por ejemplo: la empatía, la escucha activa y la comunicación asertiva entre los miembros de la familia.

Para los procesos de acompañamiento psicosocial que incluyan a referentes familiares, recuerda las siguientes recomendaciones:

- Que la familia tenga claro los alcances y los límites del acompañamiento psicosocial
- Tener la colaboración activa de la familia, como agentes de su propia transformación
- Realizar procesos de toma de decisiones que sean transparentes, participativos y permitan identificar de manera conjunta, cuáles son las prioridades y metas del acompañamiento psicosocial.

### Algunas de las características de las familias que promueven el bienestar psicosocial de sus miembros son:

- Manifiestan el amor de manera abierta, por ejemplo, diciendo “te quiero”, “eres importante” o a través de expresiones no verbales, como gestos, caricias, miradas o abrazos.
- Estas expresiones de cariño se realizan de manera natural y espontánea, esto incluye elogios, abrazos, besos, miradas, saludos, gestos de apoyo.
- Los sentimientos positivos se expresan de forma verbal y tangible.
- Los sentimientos negativos también son reconocidos sin miedo o vergüenza
- Hay aprecio a las diferencias individuales
- No comparan.
- Ayudan a cada persona a descubrirse y dar lo mejor de sí mismo.
- Valoran las capacidades de cada uno/una.
- Hace sentir a las personas que son únicas e irrepetibles.
- Los errores sirvan de aprendizaje: “Tenemos el derecho de equivocarnos, pero la obligación de aprender”
- Los padres con autoestima elevada no condenan a los hijos por un error, sino que los orientan y los invitan a crecer y aprender de sus equivocaciones.
- La comunicación es abierta, asertiva, respetuosa y empática.
- Las personas se sienten en libertad de expresar sus puntos de vista, sin que esto ocasione conflictos.
- Las personas tienen derecho a no estar de acuerdo, sin ser crueles.
- El respeto es la base de la comunicación. La comunicación afianza las relaciones, las fortalece, genera confianza, es el factor fundamental para prevenir la delincuencia, la deserción, los fracasos, los problemas, los embarazos no deseados, entre otras problemáticas. Su importancia es aún difícil de cuantificar.
- Normas flexibles: Hay reglas bien definidas, reglas claras que se complementan con una actitud responsable de los padres. Estas reglas, sin embargo, no son rígidas, sino que se adaptan a las circunstancias excepcionales. Puede haber apertura y confianza, a cambio de honestidad y responsabilidad.
- Responsabilidad modelada: Los padres son personas íntegras que educan con el ejemplo. No hay dobles mensajes, los valores predicados, son también valores practicados.
- Práctica de la sinceridad: Las personas son honestas, expresan sus puntos de vista con respeto siendo fieles a una escala de valores que fomenta la coexistencia armoniosa.

Fuente: elaboración propia con datos tomados de: “Virginia Satir (1998) “Nuevas Relaciones Humanas en el Núcleo Familiar”



Ninguna familia es perfecta, pero las familias funcionales reconocen la importancia de cambiar para bien. Algunas herramientas para promover que una familia fomente el bienestar de sus miembros, son:

Tiempo	Actividad	Procedimiento	Recursos
1 hora	Ejercicio de “actualización familiar”	<p>Para el desarrollo de este ejercicio se promoverá que todas las personas expresen como se sienten ante los hechos recientes ocurridos.</p> <p>El ejercicio debe promover la escucha activa de todos, incluyendo los niños, promueva un espacio para centrar la atención incluso en los miembros más pequeños o bebés.</p> <p>Durante el ejercicio de escucha, no se debe interrumpir ni preguntar, solo escuchar.</p> <p>Al finalizar la persona que habla da las gracias por haber sido escuchada y las personas que escuchan agradecen la confianza.</p> <p>La persona referente psicosocial debe promover la reflexión hacia la importancia de escucharse en un espacio libre de prejuicios, estableciendo en la familia un clima de confianza. Además, la idea del ejercicio es promover la “actualización”, es decir que cada día experimentamos cambios en nuestras formas de pensar, sentir, actuar y relacionarnos, expresar nuestros cambios o aprendizajes ayudará a los miembros de la familia a no quedarse “anclados” en las imágenes mentales del pasado, especialmente en momentos de crisis donde se requiere que la familia se reconfigure para adaptarse a una nueva realidad. Esta técnica implica a un facilitador con experticia, que sepa manejar emociones de incertidumbre y ambigüedad.</p>	Humanos
2 horas	“Las reglas que me rigen”	<p>Se buscará que la familia completa se siente junta, y sobre un papelógrafo escriban las reglas que van a regir al grupo familiar.</p> <p>Las reglas adecuadas permiten que los individuos vivan juntos en una casa y coexistan en armonía y alcancen un crecimiento. Por ello las reglas adecuadas deben ser flexibles, facilitadoras y no rígidas o limitantes.</p>	Humanos Papelógrafos Plumones

Siéntate con todos los miembros de la familia y háganse la siguiente pregunta: “¿Cuáles son nuestras reglas actuales?

Elijan un secretario que anote todas las reglas en un papel, para tenerlas presentes

Es importante que no se enfraquen en discusiones en este momento, para decidir si las reglas son correctas o no. Tampoco es la ocasión para averiguar si las obedecen, no traten de descubrir a los infractores. Este ejercicio debe realizarse con un ánimo de descubrimiento.

En el proceso de escribir las reglas, pueden surgir algunas aclaraciones sobre mal entendidos. Eso, aunque parezca difícil de creer es muy frecuente, y dificulta la resolución de conflictos en la familia, pues es sumamente aconsejable determinar el grado de comprensión de las reglas, antes de decidir si alguien las ha desobedecido.

Después de escribir todas las reglas que aparentemente existen en tu familia, y aclarar las posibles malas interpretaciones, procedan a la fase siguiente: traten de descubrir las reglas que están actualizadas y cuales caducaron.

Debido a los constantes cambios que ocurren en el mundo, es muy posible que tengan reglas anticuadas. Una característica de la familia nutricia es su capacidad para mantener al día sus reglas.

Ahora que han visto las reglas que pueden parecer anticuadas o injustas, poco claras o inadecuadas, pregúntense lo siguiente:

¿Hay reglas que deben cambiar?

¿Cuáles son necesarias? ¿Anticuadas?

¿Limitantes?

¿Cuáles reglas hay que desechar?

¿Qué reglas se necesitan para promover estima, seguridad y confianza?

Ahora, es momento de reescribir las reglas

Las reglas son parte real del funcionamiento de una familia. Si es posible cambiarlas, podrá

		<p>alterarse la interacción de la familia</p> <p>Para cerrar, es recomendable promover una reflexión motivando a la flexibilidad y al cambio en el proceso de adoptar nuevas y mejores reglas.</p>	
<p><b>2 horas</b></p>	<p>Contrato de autocuidado familiar</p>	<p>Esta técnica, consiste en elaborar un “contrato de autocuidado” que es una especie de convenio entre el referente psicosocial y la familia, estableciendo los lineamientos necesarios para la protección de toda la familia. En este contrato simbólico se pedirán las firmas de todas y todos y las huellitas de las NNA. Se puede aprovechar para abordar temáticas como la confidencialidad, la protección de datos, el consentimiento informado, los roles de todas las partes, y otros aspectos claves.</p>	<p>Humanos</p> <p>Contrato de protección</p> <p>Lapiceros</p> <p>Almohadillas para toma de huellas de NNA</p> <p>Códigos de conducta o consentimientos, si aplica</p>

## 7.2 Acompañamiento psicosocial con grupos y comunidades

Para desarrollar el proceso de acompañamiento psicosocial en el ámbito grupal y comunitario se debe considerar lo siguiente:

- Respetar la visión del mundo por parte de las personas
- Identificar liderazgo para trabajar en conjunto
- Dar voz a todas las personas, especialmente a los miembros con menos poder

En relación con la comunidad, siempre se deben considerar las afectaciones del entorno, por ejemplo, la migración, la violencia, la estigmatización, la discriminación, el acoso, el control, las redes existentes y los apoyos y servicios disponibles.



En todas las intervenciones se debe considerar la acción sin daño, pero el análisis de riesgos debe ser muy exhaustivo en el ámbito comunitario y solo se debe realizar un acompañamiento psicosocial si estamos completamente seguros de que esta intervención es segura para todas y todos.

Para el trabajo comunitario debe mantenerse la sensibilidad cultural, la identidad colectiva, cultural y aquellas prácticas que las personas consideren importantes. La cultura y la identidad son recursos que contribuyen al fortalecimiento de las comunidades, desde donde pueden constituirse mecanismos de afrontamiento ante diversos fenómenos como la violencia. Por ello, es importante dar un significado a lo vivido, para lo cual debe elaborarse y compartirse la experiencia con otras personas.

Algunas formas de realizar el trabajo psicosocial a nivel comunitario son las exploraciones participativas, campañas de sensibilización, reuniones comunitarias de acompañamiento psicosocial, elaboración de planes comunitarios frente a problemas de salud mental o impactos psicosociales, procesos de arte colectivo y comunitario, acompañamiento en procesos organizativos de transformación y/o procesos de recuperación de la memoria histórica, etc.

En el trabajo psicosocial a nivel comunitario, es importante considerar las variables de vulnerabilidad y priorizar acciones que contribuyan al logro de la mayor igualdad posible, entre ellas, la igualdad de género. Por ello, este manual incluye las siguientes actividades que se llamen “juegos” por su metodología lúdica, tienen como propósito invitar a la reflexión y contribuir al cambio de los roles tradicionales de género que promueven la violencia y la discriminación de unas personas sobre otras.

## Juegos para reflexionar sobre los roles de género

Técnica y procedimiento	Aspectos metodológicos	Comentarios
<p><b>Nombre de la técnica:</b> “Rompiendo roles de género”</p> <p><b>Procedimiento:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Escriba en el centro de un papelógrafo o pizarra la palabra GÉNERO. Haga las siguientes preguntas para que las respondan a través de una lluvia de ideas: ¿Qué entienden por género? ¿Cuántos géneros creen que hay? Escriba las ideas claves para retomarlas en la reflexión.</li> <li>2. Coloque en el centro del salón o la pizarra un cartel que diga: “SOBRE ELLAS” y “SOBRE ELLOS”</li> <li>3. Pida al grupo que recuerden “las expresiones” que les decían o dicen sus padres, madres, maestros, cuidadores, amigos y amigas para referirse y/o afirmar la condición de niñas y niños (Por ejemplo: “no sea llorón, usted es varón, no nena”). Entregue papeles de colores (1/4 de hoja) y pídale que escriban dichas expresiones. Todas las que recuerden tanto lo que decían sobre cómo deben ser o que deben hacer las niñas y los niños.</li> <li>4. Solicite que cada participante lea las frases que escribieron y las coloque en la columna que corresponda: lo que recogieron sobre ellos y ellas.</li> <li>5. Pregunte: ¿Qué piensan de esas frases? ¿Qué han sentido o sienten cuando les dicen esa frase? ¿Qué mensaje les deja esa frase? Escuche y amplíe como esto afecta a hombres y mujeres.</li> </ol>	<p><b>Objetivo:</b> Identificar y comprender los factores sociales y culturales que influyen en la construcción de estereotipos masculinos y femenino</p> <p><b>Recursos:</b> plumones permanentes, dos pliegos de papel bond para colocar cuadro sugerido (en caso de contar con el mismo, puede dibujarse el cuadro en una pizarra), 5 a 8 papeles de colores por participante (1/4 de hoja), tirros o cinta adhesiva.</p> <p><b>Tiempo de aplicación: 2 horas.</b></p> <p><b>¿Cuándo aplicar?</b> Este ejercicio está recomendado en grupos donde se identifique conductas de agresividad entre hombres, mujeres o personas LGBTIQ+; así como sentimientos de superioridad, generalmente de hombres hacia mujeres o personas LGBTIQ+</p>	<p>La técnica promueve el intercambio de experiencias personales de aprendizaje, lo que genera que se generen identificaciones entre los pares. Parte del hecho que el aprendizaje del género tiene una dimensión sociocultural, es decir que se relaciona con los procesos y fenómenos que una persona experimenta desde los primeros años. En esta etapa se gestan los mitos, los estereotipos y los patrones culturales. Al ser aprendizajes socioculturales estos pueden ser modificados en la medida que son analizados e interiorizados por los participantes. Los roles o papeles de género son comportamientos aprendidos en los procesos de socialización, donde se establece que ciertas actividades, tareas y responsabilidades son masculinas o femeninas, se jerarquizan y valoran de manera diferenciada.</p>
<p><b>Nombre de la técnica:</b> “Los oficios aprendidos”</p> <p><b>Procedimiento:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comienza explicando que en esta actividad exploraremos los roles y estereotipos de género sexistas.</li> </ol>	<p><b>Objetivos:</b> Identificar y comprender los factores sociales y culturales que influyen en la construcción de estereotipos masculinos y femenino</p> <p><b>Recursos:</b> plumones permanentes, pliegos de papel bond (según el</p>	<p>Todas las personas somos iguales frente a los derechos humanos, pero a la vez tenemos semejanzas y diferencias que nos hacen seres únicos e irrepetibles. No existen sentimientos masculinos o femeninos, existen sentimientos</p>

2. Organice por lo menos 4 grupos de hombres y mujeres por separado
3. Entregue a cada grupo pliegos de papel, plumones permanentes, papeles de colores, tijera y pegamento
4. Solicite que cada grupo nombre a un monitor o monitora para que presente los resultados del trabajo.
5. A los grupos de hombres se les indica que dibujen el cuerpo de una mujer y a los grupos de las mujeres se les indica que dibujen el cuerpo de un hombre. Aclare que no deben hacer la silueta de nadie, sino un dibujo, para lo cual cada grupo debe poner de acuerdo en las características que le darán a ese cuerpo. A cada cuerpo le asignan un nombre.
6. Al lado derecho del cuerpo de la mujer escriben ¿Cómo deben ser las mujeres? Y al lado izquierdo ¿Qué roles tienen por ser mujeres?
7. Al cuerpo del hombre al lado derecho escriben ¿Cómo deben ser los hombres? y al lado izquierdo ¿Qué roles tienen por ser hombres?
8. Cada grupo pega en la pared los cuerpos de las mujeres y hombres. En lo posible, busque que todos los cuerpos estén en la misma pared.
9. Solicite al grupo que se ubique frente a las imágenes de los cuerpos que trabajaron. Cada monitor o monitora presenta el trabajo del grupo

**Preguntas para apoyar la reflexión:**

- Contraste las características que escribieron sobre las mujeres y sobre los hombres (información del lado derecho) y pregunte: ¿Quién determinó que las mujeres y los hombres fueran así?, ¿Es posible que ambos tengan las mismas características?
- ¿Por qué se dice que los hombres no deben llorar? ¿Qué opinan sobre ello?
- ¿La ternura es inherente al ser mujer?

número de grupos conformados), tirros o cinta adhesiva.

**Tiempo de aplicación: 2 horas**

**¿Cuándo aplicar?** Este ejercicio está recomendado en grupos donde se identifique conductas de agresividad entre hombres, mujeres o personas LGBTIQ+; así como sentimientos de superioridad, generalmente de hombres hacia mujeres o personas LGBTIQ+

humanos. Cuando se determina y naturaliza -por ejemplo- que la ternura y la capacidad de cuidado es de las mujeres, se genera una carga fuerte para ellas quienes se ven llamadas a ser las “cuidadoras universales” y una limitación para la construcción del vínculo afectivo de los hombres hacia sus parejas, sus hijos e hijas, sus amistades. Todas las personas, independientemente de su sexo biológico tenemos potencialidades para desarrollar las capacidades cognitivas, emocionales, comunicativas, de manera integral y armónica. El sexo biológico no es el determinante de nuestras inteligencias.



<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿La fuerza es condición del ser hombre? ¿Las mujeres no pueden ser fuertes?</li> <li>• ¿Por qué los hombres no pueden expresar sus sentimientos?</li> <li>• Marque en círculos los roles (información del lado izquierdo) y a través de lluvia de ideas pregunte: ¿quién hace esas cosas en sus familias?, ¿quién determinó que las mujeres y los hombres tengan roles diferentes?, ¿Qué cosas realmente no pueden hacer los hombres? ¿Qué cosas realmente no pueden hacer las mujeres?</li> <li>• ¿Qué diferencias identifican en el trato que reciben las mujeres y los hombres al interior de la escuela o colegio?</li> <li>• ¿Qué les gustaría que cambiara en relación con estas situaciones?</li> <li>• ¿Qué concluyen del ejercicio?</li> </ul>		
<p><b>Nombre de la técnica:</b> “Los mandatos de la masculinidad”</p> <p><b>Procedimiento:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reparte hojas blancas y lapiceros entre los asistentes. Pide que, colocando la hoja de manera horizontal, dibujen dos líneas, de forma tal que queden tres columnas del mismo grosor.</li> <li>2. En la primera columna solicita que escriban: Cuando era niño ¿qué hacía para demostrar que era hombre? Se deja un tiempo para que escriban.</li> <li>3. En la segunda columna se pide que escriban: Cuando era adolescente o joven ¿qué hacía para demostrar que era hombre? Se deja un tiempo para que escriban</li> <li>4. En la tercera columna solicita que escriban: Actualmente ¿qué es lo que hago para demostrar que soy hombre? Se deja un tiempo para que escriban.</li> <li>5. Recoge y organiza los grupos de papeles.</li> <li>6. Se forman tres grupos y se pide a las</li> </ol>	<p><b>Objetivos:</b> Conocer las prácticas que llevan a la construcción de la masculinidad en diversas etapas de la vida de los hombres</p> <p><b>Recursos:</b> Hojas blancas tamaño oficio, lapiceros, pliegos de papel bond (en caso de no contar con pliegos de papel puede usarse una pizarra acrílica grande, colocando las cosas que más se repiten en post-it o tarjetas de colores).</p> <p><b>Tiempo de aplicación: 2 horas</b></p> <p><b>¿Cuándo aplicar?</b> Este ejercicio está recomendado en grupos donde se identifique a personas, generalmente hombres, con bajo control de impulsos, que asumen una posición de superioridad ante la mujer, que manifiestan en sus relaciones afectivas agresividad, control y manipulación.</p>	<p>La técnica busca remover experiencias del pasado y analizar la línea de tiempo que cada hombre ha experimentado, a fin de concientizar como los mandatos de la masculinidad limitan el ejercicio pleno de los derechos de los hombres. Ya que la sociedad se moviliza para inculcarle, a quien nace con órganos sexuales masculinos, lo que se entiende por ser hombre. Se transmiten convicciones de lo que es ser hombre.</p>

personas participantes que analicen las respuestas.

7. Se realiza una plenaria y se reflexiona

**Nombre de la técnica:**  
“Barreras de género”

**Procedimiento:**

1. Organiza grupos de mujeres e invítelas a realizar un listado de las actividades que realizan cada hora, durante el día las mujeres y los hombres.
2. Pasados unos 15 minutos, invítalas a sumar las horas que las mujeres y los hombres dedican a cada una de las siguientes categorías:

Actividad	Niñas, adolescentes y mujeres	Niños, adolescentes y hombres
- Estudios - Trabajo doméstico - Trabajo exterior - Dormir o descansar - Jugar o socializar		

3. En plenaria, invita a discutir sobre los roles de género.

- ¿Cuáles son las semejanzas y las diferencias entre lo que hacen las mujeres y los hombres?
- Las mujeres y las niñas ¿cuentan con menos tiempo para descansar y entretenerse? ¿Por qué será?
- Las mujeres y las niñas ¿dedican más tiempo al trabajo doméstico y a cuidar de otros, a diferencia que los hombres?
- Las diferencias entre lo que hacen las mujeres y los hombres ¿reflejan las diferencias de valor y poder que hay entre ellos?, ¿Por qué crees que es así?

**Objetivos:** Identificar las barreras que las mujeres tienen para el desarrollo pleno e igualitario en la sociedad.

**Recursos:** plumones permanentes, pliegos de papel bond por grupos tirros o cinta adhesiva.

**Tiempo de aplicación:** 2 horas.

**¿Cuándo aplicar?** Este ejercicio está recomendado en grupos donde se identifique a sobrevivientes de violencia de género o personas con poco reconocimiento de formas de violencia hacia la mujer y que se encuentren en riesgo, personas dependientes e invisibilizadas.

Esta técnica promueve que se reflexione sobre las diferencias por razón del género, su aplicación promueve la sensibilización acerca de las relaciones de poder que se caracterizan entre hombres y mujeres y entre personas adultas y niñas y niños.

Para hacer este ejercicio se requiere de

¿Lo consideras justo? ¿Has cambiado de opinión sobre estos roles?

**Nombre de la técnica:**  
“El legado de mi padre”

**Procedimiento:**

1. Entregue a cada participante una hoja de papel y pídale que escriban una carta a su papá, dígales que tienen 10-15 minutos para pensar y escribir todas las cosas que quisieran compartir con él.

2. Durante este tiempo pedir silencio y que cada participante se separe de los demás para estar consigo mismo.

3. Dígales que no tienen que firmar la hoja y tampoco la van a entregar al facilitador/a. Luego ellos deciden si quieren compartir su contenido.

4. Si hay participantes que no pueden escribir, pídale que piensen en silencio sobre esas cosas que quisieran compartir y las tengan en su mente. Una opción es que el facilitador u otros compañeros le ayude al que no puede escribir, escribiendo por ellos. Otra opción es que haga un dibujo y que en el momento de compartir utilice el dibujo para explicar el mensaje que dirige a su padre.

5. Una vez que todos hayan escrito sus cartas, entregar otra hoja de papel y pedir que completen estas ideas: (1) Algo de mi padre que no quiero retomar en mi relación con mis hijos o hijas es...” (2) Algo de mi padre que quiero repetir en mi relación con mis hijos o hijas es ...”

6. La plenaria es opcional, se puede cerrar con una reflexión sobre la importancia de reflexionar sobre patrones de género que no son positivos para poder transformarlos.

**Objetivos:** Reflexionar sobre las experiencias que tuvieron con sus propios padres o figuras de autoridad masculina y lo que significa para ellos la paternidad. También tiene como objetivo mostrar a los participantes cómo podemos tomar los aspectos positivos de nuestros padres y aprender de lo negativo para no repetirlo.

**Recursos:** Hojas de papel en blanco y lapiceros

**Tiempo de aplicación: 2 horas.**

**¿Cuándo aplicar?** Este ejercicio está recomendado en grupos donde se identifique a hombres con baja responsabilidad paterna y conductas de descuido o negligencia hacia sus hijos e hijas. Es una técnica que aborda conductas “machistas”

apertura emocional y concentración, se recomienda realizar previamente una dinámica activa donde puedan mover el cuerpo, estirarse, respirar profundamente y relajarse.

**Preguntas para el debate:**

**Nombre de la técnica:**

**“Entendiendo placeres y riesgos”**

**Procedimientos**

1. Dividir a los/as participantes en dos o tres grupos más pequeños.
2. De a cada grupo una hoja de papel de papel bond y explique que deben crear un collage de cosas que les den placer. Dígalos que pueden crear el collage escribiendo, dibujando y/o pegando imágenes recortadas de revistas y periódicos. Brinde 15 minutos para crear estos collages.
3. De a cada grupo una hoja de papel y pídale que la dividan en tres columnas: a) Riesgos / Daños; b) Placeres; c) Factores de Protección. Para los grupos con bajo nivel de alfabetización los participantes pueden utilizar dibujos / collages para describir los riesgos / daños y los factores de protección asociados con el placer que identifican.
4. Permitir a los grupos 20 minutos para llenar la tabla.
5. Pida a cada grupo que presente sus collages y cuadros a los otros grupos

**Objetivos:** Reflexionar sobre los riesgos asociados a las cosas que dan placer individual, discutir estrategias para la reducción de riesgos y daños, incluyendo el cuidado de uno mismo y de los otros con los que nos permitimos compartir el placer.

**Recursos:** Revistas y periódicos, tijeras, cinta adhesiva y pliegos de papel.

**Tiempo de aplicación: 2 horas.**

**¿Cuándo aplicar?** Este ejercicio está recomendado en grupos donde se identifique irresponsabilidad sexual, conductas sexuales de riesgos, personas con problemas de consumo de drogas y abuso de sustancias o en riesgo de consumo y abuso.

- ¿Por qué es importante pensar en los riesgos / daños asociados con las cosas que nos dan placer?
- ¿Por qué es importante pensar en los factores de protección relacionados con las cosas que nos dan placer?
- ¿Cuáles la relación entre las drogas y el placer?
- ¿Cuáles la relación entre las drogas y el riesgo / daño?
- ¿Cuáles la relación entre las drogas y los factores de protección? • ¿Has oído hablar de la reducción de daños? ¿Qué has oído? (Explique que la reducción del daño implica adoptar estrategias para reducir el daño asociado con un comportamiento particular)
- ¿Qué información y servicios de apoyo crees que las y los jóvenes necesitan para poner en práctica la reducción del riesgo en sus propias vidas?
- ¿Cómo se puede involucrar a otros jóvenes de tu comunidad en las reflexiones sobre la reducción del riesgo?

Las intervenciones que aquí se presentan pueden ser adaptadas a familias, grupos de jóvenes y otros grupos comunitarios. Además, se pueden incorporar temáticas de inclusión LGBTIQ+, así como otros roles que deseen ser cuestionados desde la comunidad.

### Juegos para establecer una conexión positiva y consolidar la confianza

Los juegos que se presentan a continuación, son sencillos, comprensibles, basados en la utilización de material básico y constituyen una propuesta de otras acciones que se pueden desarrollar al nivel familiar, grupal o comunitario.

Los ejercicios buscan crear espacios de conexión social segura y significativa, reconstruir la confianza, recuperar la dignidad, promover el desahogo y contención y hacer que paulatinamente florezca la alegría.

Cuando las personas afectadas por el riesgo de migración irregular toman espacios para hablar de sus emociones y aliviarlas, no solo incrementa su sensación de bienestar, paz, seguridad, confianza, sino que recuperan, aprenden o desarrollan las capacidades necesarias para afrontar el estrés, desarrollar resiliencia y fortalecer sus redes de apoyo y de protección.

NOMBRE	OBJETIVO	PROCEDIMIENTO
<b>LA TELARAÑA</b>	<p>Crear cohesión entre el grupo reforzando el valor que cada uno tiene para sostenerse como red de apoyo. Promover sentido de pertenencia grupal y buscar puntos de conexión social.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se solicita que los participantes formen un círculo</li> <li>2. El facilitador toma un bollo de lana, agarra la punta y se la enrolla en el dedo</li> <li>3. Luego el facilitador menciona su nombre, dice su expectativa o lo que se quiera trabajar con la dinámica y luego pasa el bollo a otra persona (De preferencia al frente)</li> <li>4. Luego la otra persona hace lo mismo y lo pasa</li> <li>5. Al final el objetivo es haber formado una telaraña en la que cada persona tenga un pedazo de hilo y por lo tanto la telaraña dependa de todos y todas</li> <li>6. Se pregunta a participantes, cómo se sienten, qué “telarañas” tienen en su vida, si son pequeñas o grandes, y cómo podemos tejer “telarañas” en nuestra vida social.</li> </ol>
<b>LA ELECTRICIDAD</b>	<p>Energizar al grupo a través de un ejercicio de movimiento</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se pedirá que las personas se pongan de pie y formen un círculo</li> <li>2. Se comenzará diciendo que camino al taller pasé por muchos hoyos que había en la calle, eso me provocó que se comenzará a mover mi mano derecha (se hace el movimiento agitando la mano de arriba para debajo de forma rápida)</li> <li>3. Se invita a que el compañero que está a la par se contagie de esa energía y haga el mismo movimiento, al final todas las personas harán el mismo movimiento</li> <li>4. Se hace el ejercicio unas cuantas veces repitiendo las partes del cuerpo</li> <li>5. Se pregunta a participantes, cómo se han sentido</li> </ol>

		<p>durante el ejercicio, si se sintieron conectados/ conectadas. Se puede preguntar también si han visto mecanismos similares en su vida diaria.</p>
<p><b>FORMACIÓN POR NÚMEROS</b></p>	<p>Promover la integración social positiva en espacios de confianza y seguridad, haciendo que las personas puedan empezar a confiar en otras y otros.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se solicita que el grupo forme un círculo</li> <li>2. Una vez formado se solicita que cada persona ponga un brazo al frente. Luego el facilitador le asigna a cada persona un número hasta que todas tengan uno.</li> <li>3. Les pide que recuerde su número. Luego les pide que se ordene desde el número 1 hasta el último número asignado. Se menciona que tienen 1 minuto para hacerlo</li> <li>4. Pide nuevamente que se ordenen en círculo y que pongan un brazo al frente. Vuelve a asignar un número para cada participante.</li> <li>5. Se les pide que recuerden el número y se les menciona que deben ordenarse desde el 1 hasta el último, tienen</li> </ol>
<p><b>LA SILUETA DEL DOLOR</b></p>	<p>Promover un espacio seguro de expresión emocional</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 minuto para lograrlo, pero no pueden hablar.</li> <li>6. La última etapa del ejercicio es que luego de asignarles un número se vuelvan a ordenar, pero esta vez con los brazos pegados al cuerpo sin poderlos separar. El reto será ver cómo se las ingenian para ordenarse.</li> <li>7. Luego, se realiza la reflexión sobre las distintas vías de comunicación (verbal y no-verbal, como mejora con el tiempo y conociéndose).</li> <li>1. Se entregará una página de papel bond a cada participante</li> <li>2. Se solicitará que dibujen una silueta no importando si la silueta es perfecta. Se invita a dibujar y no a tratarlo de hacer a la perfección.</li> <li>3. Luego de tener la silueta, se recomienda que evoquen emociones de tristeza, alegría, miedo, enojo, sorpresa y aversión que hayan experimentado en algún momento de su vida (sin entrar en detalles).</li> <li>4. Luego que han evocado la emoción se les solicita que dentro de la silueta plasmen donde se aloja esa emoción (por ejemplo, el miedo lo siento en el estómago) Pueden escribirla dentro de la silueta, colorear o representarla a través del dibujo (ejemplo hacer un círculo, un cuadrado o una mancha)</li> <li>5. Para finalizar se hace la reflexión sobre la importancia de poder reconocer las emociones que se experimentan, por ejemplo, luego de una crisis y cómo es de importante poderlas expresar. Se hace mención que se puede trabajar con niñas y niños pequeños para expresar sus emociones.</li> </ol>

<p><b>RECONOCIENDO MIS CUALIDADES</b></p>	<p>Identificar y reconocer cualidades positivas</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se solicita que las personas participantes se pongan de pie</li> <li>2. Se entrega a cada participante dos vasos: uno lleno de agua y el otro vacío.</li> <li>3. Se pide a los participantes que caminen por el espacio invitándoles a pensar en tres cualidades que tienen (antes se ha mencionado que las cualidades se refieren a características de personalidad y no a físicas, por ejemplo, ser una persona inteligente, responsable, amigable, humilde etc.</li> <li>4. Luego, con sus tres cualidades en la mente, se solicitará que al encontrarse de frente con alguien dice la siguiente consigna “te regalo un poquito de mi humildad” (vertiendo un poco de agua sobre el vaso vacío de la otra persona. Quien recibe, responde “gracias, la acepto con mucho gusto” eso se hace hasta que he terminado el agua. Al finalizar el vaso que tenía lleno quedará vacío y el vacío quedará lleno.</li> <li>5. Luego, en un acto simbólico de “recibir” cosas positivas se invita a los participantes a beber el agua (si la persona facilitadora así lo desea, según vea al grupo).</li> <li>6. Se reflexiona sobre la importancia de reconocer mis cualidades y las de los demás, y cómo se puede compartir con las y los demás, o cómo se puede aprender de las y los demás.</li> </ol>
<p><b>EL ÁRBOL DE LA VIDA</b></p>	<p>Identificar y reconocer cualidades positivas, habilidades, valores y sueños</p>	<p>Se pide a la persona que dibuje un árbol que contenga una base que sería la tierra, eso representa nuestros valores, las raíces representan nuestras enseñanzas, aprendizajes, consejos y recuerdos más preciados, el tronco significa habilidades y capacidades actuales, las hojas representan a las personas importantes de nuestra vida (estén o no presentes), las ramas significan las esperanzas futuras, proyectos venideros, y los frutos representan los regalos que hemos recibido hoy.</p> <p>Cuando se realiza en grupo, se puede comparar qué tienen los diferentes árboles en común, donde hay diferencias, y cómo se podrían superar los desafíos y obstáculos que han impedido lograr o avanzar para lograr algunos sueños.</p>
<p><b>NUUESTRO MANDALA</b></p>	<p>Generar sentimientos de calma, tranquilidad, bienestar y felicidad.</p>	<p>A través de la creación y coloreo de mandalas se trabaja la relajación y la generación de sentimientos de calma, tranquilidad, bienestar y felicidad. Colorear mandalas es algo divertido y relajante. Esta actividad se puede llevar a cabo de manera individual o colectiva, además, la</p>

		<p>técnica es muy versátil y se puede trabajar con pinturas, colores, crayolas, acuarelas, plumones, papel, flores o diferentes materiales de la naturaleza como semillas, hojas o rocas. Sirve para poder despejar la mente y lograr estar tranquilos. A veces, a las personas afectadas por un evento adverso, les resulta más sencillo dibujar lo que sienten que ponerlo en palabras. Por ello, las mandalas u otras formas de arteterapia, pueden contribuir a reconocer emociones angustiantes que se generan ante una crisis.</p> <p>Luego, se puede preguntar cómo se sintieron realizando la actividad. Se puede reflexionar sobre el por qué no nos tomamos tiempo para realizar algo que nos hace bien, o qué temas han surgido en el mándala y que sería bueno seguir hablando. Esto depende del contexto del trabajo en grupo.</p>
--	--	---

Los ejercicios buscan crear espacios de conexión social, segura y significativa, reconstruir la confianza, promover el desahogo y la contención emocional y hacer que paulatinamente florezca la alegría.

Cuando las personas son afectadas por la violencia social, el desplazamiento, y la migración irregular, están expuestos de manera directa o indirecta a escenarios de violencia que alteran su estabilidad emocional. Estos espacios de “juego” ayudan a recuperar la sensación de bienestar, paz, seguridad y confianza. Las personas aprenden a fortalecer habilidades sociales que les permiten construir relaciones saludables, fortaleciendo sus redes de apoyo y también sus redes de protección y alcanzando niveles más altos de resiliencia.



### Ideas claves para el desarrollo de las reflexiones colectivas:

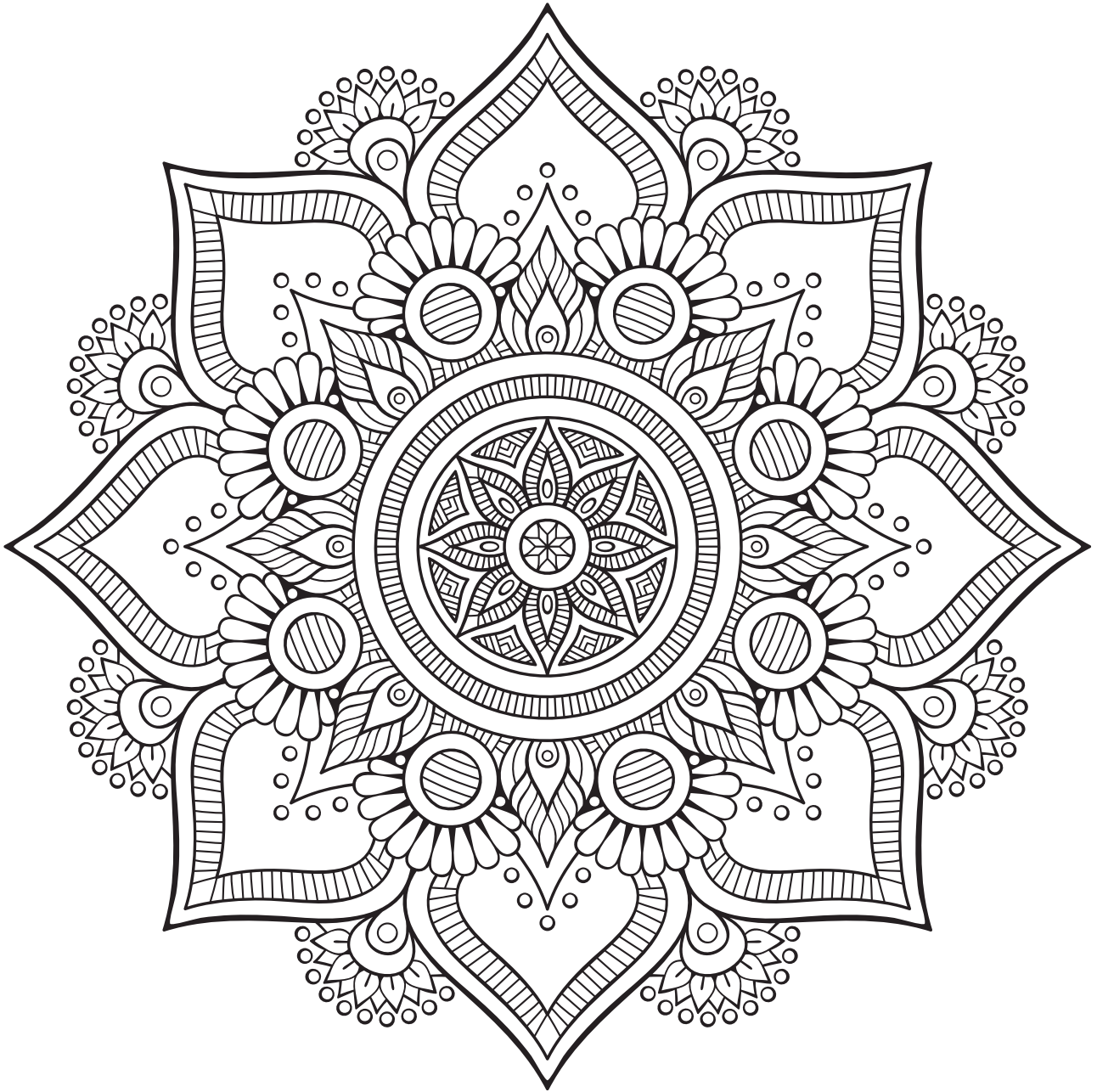
La salud es más que la ausencia de enfermedad. NO hay salud sin salud mental.

La salud mental no está dentro de la persona, sino “entre” las personas y se calibra en sus relaciones sociales

Buenas relaciones sociales son indicador de una buena salud mental. Las heridas que se producen en lo social, solo se pueden sanar en lo social

Lo que sana nuestra salud mental, son las buenas relaciones sociales. Los juegos cooperativos, son una forma de establecer relaciones seguras, confiables, en contextos controlados.





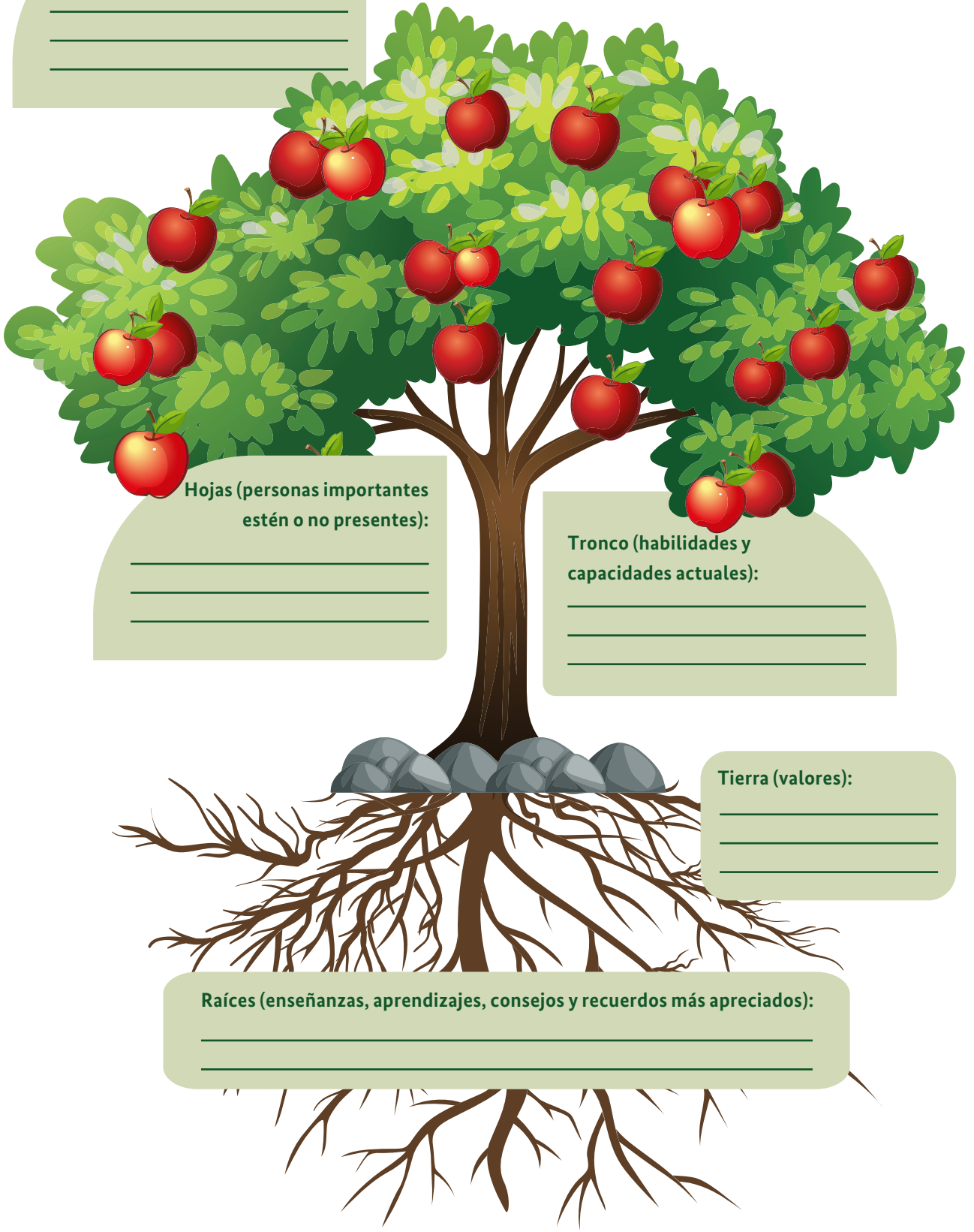


**Frutos (regalos que hemos  
recibido hoy):**

---

---

---



**Hojas (personas importantes  
estén o no presentes):**

---

---

---

**Tronco (habilidades y  
capacidades actuales):**

---

---

---

**Tierra (valores):**

---

---

---

**Raíces (enseñanzas, aprendizajes, consejos y recuerdos más apreciados):**

---

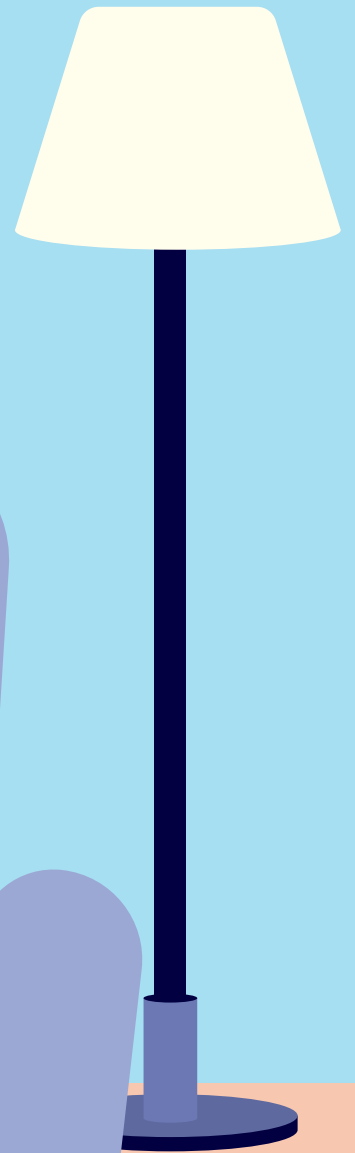
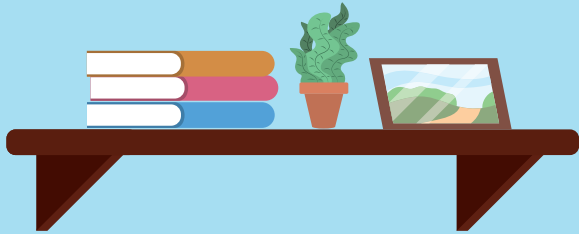
---

## Herramientas sugeridas (Guías de acompañamiento psicosocial ALTERNATIVAS)

Técnicas para el trabajo grupal		
Área	Nombre	Fuente
<b>Bloque I. Autoeficacia</b>	Actividad 1: Cualidades y acciones	Módulo 4. Competencias Socioemocionales y Acompañamiento Familiar. Bloque I: Autoeficacia Página 54
<b>Bloque I. Autoeficacia</b>	Actividad 2: Querer es poder	Módulo 4. Competencias Socioemocionales y Acompañamiento Familiar. Bloque I: Autoeficacia Página 59
<b>Bloque I. Autoeficacia</b>	Actividad 3: Mi redografía	Módulo 4. Competencias Socioemocionales y Acompañamiento Familiar. Bloque I: Autoeficacia Página 61
<b>Bloque I. Autoeficacia</b>	Actividad 4: Mis recursos	Módulo 4. Competencias Socioemocionales y Acompañamiento Familiar. Bloque I: Autoeficacia Página 61
<b>Bloque III: Asertividad</b>	Actividad 1: Mi forma de relacionarme <sup>1</sup>	Módulo 4. Competencias Socioemocionales y Acompañamiento Familiar. Bloque III: Asertividad Página 75
<b>Bloque III: Asertividad</b>	Actividad 2: Compartiendo en diversidad	Módulo 4. Competencias Socioemocionales y Acompañamiento Familiar. Bloque III: Asertividad Página 79
<b>Bloque III: Asertividad</b>	Actividad 3: Relaciones interpersonales y asertividad	Módulo 4. Competencias Socioemocionales y Acompañamiento Familiar. Bloque III: Asertividad Página 83

# CAPÍTULO 3

## ¿CÓMO PODEMOS APOYAR EN MOMENTOS DE CRISIS?



### 3. ¿Qué es una crisis?

#### 3.1 ¿Qué es una crisis y cómo reaccionamos frente a ella?

Una crisis puede ser definida como un estado temporal de desorganización, fundamentalmente caracterizado por una falta de habilidad personal para afrontar una situación con los mecanismos habituales de solución de problemas (Slaikeu, 1990). Es decir que la situación que la persona experimenta sobrepasa sus capacidades, por lo que experimenta mayor tensión y ansiedad, limitando su capacidad para tomar decisiones.

De acuerdo con L. Rapoport en Slaikeu (1996), se han identificado tres condiciones que, asociadas entre sí, son capaces de provocar un estado de crisis: (a) un suceso imprevisto, (b) una conexión entre este evento y situaciones anteriores que ya habían generado conflicto en la persona, (c) enfrentar una situación desde una nueva perspectiva o haciendo uso de nuevos mecanismos de afrontamiento, lo cual requiere mayor esfuerzo para la persona que afronta el evento.

Las crisis son provocadas por pérdidas, por ejemplo:

- Pérdida de vidas humanas: familiares, amistades, vecinos, etc.
- Pérdida de salud por heridas y dolor físico, que pueden provocar una incapacidad pasajera o permanente.
- Pérdida del control sobre la propia vida y el futuro.
- Pérdida de la esperanza, la confianza y la iniciativa
- Pérdida de la dignidad.
- Pérdidas de infraestructuras sociales e institucionales.
- Pérdida del acceso a servicios esenciales, tanto a nivel personal como institucional.
- Pérdida de propiedades.
- Pérdida de objetos personales como fotografías, grabaciones y otros objetos significativos en la historia de las personas, las familias y las instituciones.

Las crisis requieren de esfuerzos y recursos importantes para ser superadas por parte de las personas, las familias, las comunidades y las instituciones

Las fases de una crisis son:



Las reacciones más frecuentes ante la crisis pueden ser:

IMPACTO DE LA CRISIS EN NUESTROS PENSAMIENTOS	IMPACTO DE LA CRISIS EN NUESTRO CUERPO	IMPACTO DE LA CRISIS A NIVEL EMOCIONAL Y PSICOLÓGICO	IMPACTO DE LA CRISIS EN NUESTRAS RELACIONES SOCIALES
Dificultad para tomar decisiones Confusión y desorientación Falta de concentración Dificultad para pensar con claridad Incapacidad para seguir órdenes Incapacidad para recordar momentos del incidente o para recuperar recuerdos a más largo plazo Dificultad para realizar tareas	Cansancio Agotamiento físico Sudor excesivo Temblores musculares Dolor de cabeza Mareos Falta de coordinación Náuseas Estómago “revuelto” Dolor de pecho Respiración agitada Taquicardia Presión arterial alta	Sentimientos de desamparo y abandono Angustia Tristeza Shock Miedo Sensación de que la experiencia vivida es un sueño Enojo Ira Incomodidad Aislamiento Silencios prolongados o hablar demasiado	Sentimientos de desamparo y abandono Angustia Tristeza Shock Miedo Sensación de que la experiencia vivida es un sueño Enojo Ira Incomodidad Aislamiento Silencios prolongados o hablar demasiado

### Lo que sientes es normal frente a una situación que no es nada normal

Te pido leer de nuevo el cuadro de las reacciones típicas ante la crisis y pienses por un momento ¿Cómo me sentiría si experimentara todas estas emociones al mismo tiempo? Seguramente también creerías que has perdido la cabeza. Sin embargo, por alguna razón, al momento de vivir una crisis algunas personas queremos mostrarnos fuertes, a veces no queremos hablar de lo que sentimos y tampoco queremos que nos vean llorar. Otras personas no pueden parar su llanto. Entonces, cuando estamos con alguien que ha experimentado una crisis, es bueno recordarle que:

- Las emociones, pensamiento, sentimientos y comportamientos ante la crisis, aunque sean muy desagradables e incómodos, son una reacción normal, frente a una situación anormal (la crisis).
- Además, la crisis implica un cambio en la vida y no todas las personas reaccionamos igual.

---

Nunca nos cansaremos de repetir: Estas reacciones son normales frente a una situación anormal

---

## Algunas claves para apoyar a normalizar, aceptar y gestionar reacciones

Las personas que atraviesan una crisis te podrán decir: “Muy bien, lo que siento es normal...pero ¿qué hago entonces con toda esta angustia, miedo, rabia, confusión, incertidumbre e indefensión que estoy viviendo? La respuesta es: compartir, expresar, comunicar y conectar. Estas emociones hay que ponerlas en palabras y expresarlas.

Al comunicar nuestras emociones, pensamientos e ideas acerca de lo que nos ha ocurrido, promovemos el “desahogo”. Relatar nuestro dolor hace que se alivie. Mientras que intentar evitar el dolor o no querer pensar en ello, solo hace que empeore, hablar con otras personas, en un contexto seguro nos genera paz, confianza, calma y hace que vayamos recuperando poco a poco la sensación de control. Hablar de lo que sentimos no será fácil. A veces puede ayudar que simplemente ofrezcamos a las personas espacios de tranquilidad, descanso y conexión, pero algunas claves para ayudar a las personas a entender que sus reacciones son normales, frente a lo anormal, son:

- **Contención emocional:** permitir a las personas que lloren, que se enojen, que se sientan frustradas o molestas, pero en un contexto seguro, sin hacerse más daño, controlando que estas reacciones están controladas y que, si una emoción se desborda, vamos a ser capaces de ofrecer primeros auxilios psicológicos o apoyos más especializados.
- **Educación, información y apoyo:** Hay que informar a las personas qué es la crisis y cómo reaccionamos ante ella. Hay que recordarles que las crisis siempre son temporales y que es posible realizar muchas estrategias saludables para afrontar el estrés que experimentan.

FOMENTAR EL USO DE RESPUESTAS DE AFRONTAMIENTO POSITIVAS	DESACONSEJAR EL USO DE RESPUESTAS DE AFRONTAMIENTO NEGATIVO
<p>Descansar lo suficiente.</p> <p>Comer con regularidad y beber agua.</p> <p>Hablar y pasar tiempo con la familia y los amigos.</p> <p>Hablar de los problemas con alguien en quien confíe.</p> <p>Realizar actividades que le ayuden a relajarse (caminar, cantar, rezar, jugar con los niños, arteterapia).</p> <p>Hacer ejercicio físico.</p> <p>Encontrar maneras seguras de ayudar a otros en la crisis y participar en actividades comunitarias.</p>	<p>No consumir drogas, fumar o tomar bebidas alcohólicas.</p> <p>No dormir todo el día.</p> <p>No trabajar sin parar, sin ningún descanso o relajación.</p> <p>No aislarse de los amigos y seres queridos.</p> <p>No descuidar la higiene personal.</p> <p>No tener comportamientos violentos.</p>

**En este capítulo se van a desarrollar los principios de acción para brindar atención en crisis. Estos son: Observar, escuchar y conectar.**

### 3.2 Primer principio: observar

Observar es uno de los principios más relevantes para la atención en crisis, ya que junto con la escucha activa te permitirá identificar y priorizar necesidades. Dejarse llevar por los instintos o el “sentido común”, sin valorar adecuadamente la situación, puede generar daño.



En casos de desastres naturales o accidentes, observar alrededor puede ayudar a salvaguardar la vida propia y también la vida de las personas que se encuentran afectadas por el evento, ya que se deben observar zonas de riesgo y zonas seguras, así como en situaciones de guerra o conflictos armados.

De igual manera se debe observar si alguien requiere atención médica inmediata o solventar necesidades básicas como alimentación, abrigo o uso de sanitarios.

Observar permite identificar las reacciones que las personas están presentando e identificar algunas herramientas que pueden ser de utilidad para reducir la intensidad según se considere necesario. En casos de atención grupal permite identificar si alguien requiere atención especializada, como puede ser el caso de quien presente indicadores de ideación o intento suicida, alguien que posea antecedentes psiquiátricos, o personas que pueden ser marginadas por su apariencia física, discapacidad o por pertenecer a grupos vulnerables como niños pequeños o personas mayores; así como aquellas que pueden ser marginadas o rechazadas por las particularidades de sus reacciones.

La observación, además, debe incluir la identificación de personas que pueden estar sufriendo una crisis silenciosa o agresiva, para lo cual, hay que estar muy atentos al lenguaje no verbal de las personas: su postura, sus gestos, su expresión facial, la mirada, la posición de sus manos, si sonríe o se encuentra serio, entre otros elementos. La observación es una herramienta útil en el contexto del acompañamiento psicosocial.

### 3.3 Segundo principio: escuchar

La escucha activa y responsable ([ver epígrafe 5.2 mi habilidad de escucha activa](#)) consiste en tener la apertura para la conversación y el control de las posibles barreras generadas desde el/la acompañante. Para lo cual se debe tener una actitud y postura corporal relajada, adecuados gestos, movimientos, miradas, expresiones faciales, tono, volumen, ritmo de la voz, ritmo de la respiración que transmita tranquilidad. La escucha activa aparte de requerir un buen manejo de nuestra comunicación y escucha a nivel verbal y no verbal, implica que en algunas ocasiones el/la acompañante debe brindar un acompañamiento empático, tolerando los momentos de silencio que pueden ser necesarios para algunas personas a quienes se acompaña, lo cual puede permitir que la persona se sienta comprendida, procese los hechos y se sienta respetada en su espacio y momento. La escucha activa en un momento de crisis, debe ser un canal para comprender a la persona, entender qué pasó e identificar las necesidades más urgentes e inmediatas. En primero lugar, debemos presentarnos y explicar nuestra función. Las preguntas que se hagan solo deben realizarse para profundizar el conocimiento de estas necesidades y reestructurar prioridades. No debemos de ser intrusivos o hacer comentarios insustanciales.

Algunas técnicas, como las pautas de escucha activa y responsable son:

Actitudes positivas de escucha responsable	Actitudes negativas de escucha
Mostrar interés con nuestra postura corporal	Interrumpir a la persona
Hacer preguntas precisas, claras y usar indicaciones que ayuden a la persona a explicarse	Decirle a la persona cómo debería comportarse: “tranquilícese”, “no llore” “no se enoje por esto”
Mostrar respeto por la persona, sin importar lo que crea o piense. Todo lo que la persona tiene que decirnos es digno de respeto	Interpretar (“lo que a usted le pasa es..”) Mostrar indignación, desprecio o asco por lo que la persona relata.
Asegurar que la persona se convenza de que hizo lo mejor que pudo y gestionar la culpa	Mostrar lástima, desprecio, hacer sentir a las personas como responsables o culpables de lo que ha pasado
Ser empático	Contar nuestra propia historia

### 3.4 Tercer principio: conectar a la persona con su red de apoyo y con otros servicios especializados

Este principio parte de la atención en crisis consiste en ayudar a la persona a recuperar el equilibrio, este puede generarse haciendo uso de sus redes de apoyo, conectando a la persona con sus seres queridos, quienes le pueden brindar seguridad emocional. La conexión también implica considerar organizaciones o instituciones que pueden apoyar según el evento causante de crisis.

Para conectar a las personas, primero hay que brindarles información verídica de las alternativas que tiene, en medio de su situación de crisis, para ello, hay que calmarla y desde una actitud comprensiva, hacerle sentir a salvo, para consultarle sobre las redes de apoyo que identifica y si conoce servicios o instituciones a dónde acudir. En este manual, se dedica un capítulo entero a conocer los mecanismos de una derivación segura y responsable.

En otras ocasiones las personas están viviendo una “crisis silenciosa” que se puede manifestar en estados de apatía o tristeza. La persona parece emocionalmente estable, pero puede colapsar en cualquier momento. En estos casos, es vital poder conectar a la persona con sus redes de apoyo y otros servicios especializados cuando sea posible.



### 3.5 Estrategias para aplicar en momentos de crisis

Algunas estrategias claves para aplicar en momentos de crisis, son:

<p><b>1. Promover la seguridad</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ofrecer, dentro de las posibilidades, un lugar de reunión apartado de situaciones estresantes y de la vista de las demás personas, los sonidos y los olores de la emergencia. Por ejemplo, si lo que ocurrió fue un accidente de tránsito, difícilmente lograremos que la persona se sienta calmada y estable frente a un vehículo accidentado más aún si hay personas heridas o fallecidas. En este caso, hay que retirar a la persona de la escena de la crisis.</li> <li>● Estabilizar a las personas que están abrumadas, desorientadas o en shock, para ello, puedes utilizar las técnicas para ayudar a las personas a calmarse y manejar niveles altos de estrés disponibles en la página 57 de este manual.</li> <li>● Ofrecer información sincera y veraz sobre la emergencia, en la medida que sea posible. No sientas miedo de decir “No tengo esta información”, “Sé que es muy angustiante no saber lo que ha ocurrido, pero en estos momentos no cuento con información al respecto”.</li> <li>● No hacer falsas promesas. A veces, ante la situación de sufrimiento en la que se encuentra la otra persona, surge la necesidad de decir “todo estará bien” como un intento de calmarla; sin embargo, no tenemos la certeza de que las cosas estarán bien y lamentablemente, muchas veces esto no es cierto. Por ejemplo, si alguien está muy grave en el hospital</li> <li>● Tampoco tratar de restar “importancia” a lo ocurrido, ya que esto genera desconfianza y falta de credibilidad.</li> <li>● Atender a las necesidades básicas de las personas.</li> </ul>
<p><b>2. Procurar la comodidad física y emocional de las personas afectadas.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Para ayudar a las personas a encontrar espacios de comodidad física y emocional se debe hablar con un tono de voz suave, pausado, tranquilo y sin estridencias.</li> <li>● Debemos presentarnos y situarnos de tal forma que no resulte violento ni intrusivo para la persona, esto implica evitar el contacto físico y no sentarnos directamente enfrente.</li> <li>● Es importante usar palabras adecuadas, que no tiendan a la dramatización. Por ejemplo, en lugar de mostrarse alarmado y expresar “Esto es terrible, ha sido una tragedia” es más útil hablar de manera objetiva y empática sobre lo que ha ocurrido: “Ha ocurrido un accidente de tránsito con varios fallecidos, lamentablemente su hijo es uno de los fallecidos”. La objetividad y las palabras concretas ayudarán a la persona a tomar conciencia con la dolorosa realidad de la crisis y eso ayuda a la adaptación.</li> <li>● Es clave escuchar a las personas que desean hablar, sin forzarlas a hacerlo. Si alguien no desea hablar debemos respetar y hacerle ver que estaremos disponibles cuando lo necesite.</li> <li>● Procura ser amable y reconfortante con aquellas personas que se comportan de forma “difícil”, es decir, que se muestran muy exigentes, demandantes o irritantes, estas son reacciones normales ante la crisis.</li> <li>● Suministra información de manera repetida, porque una persona en crisis puede tener dificultades para escuchar y comprender una indicación. Así que la información siempre debe brindarse en mensajes simples y exactos, especialmente si se refiere a dónde y cómo obtener ayuda.</li> </ul>

<p><b>3. Promover la conexión con la red de apoyo social</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● En una situación de crisis, es importante promover la reunificación de las familias, sobre todo, mantener a las niñas, niños y adolescentes con sus progenitores o familiares cercanos, siempre que esto sea posible.</li> <li>● Cuando se brinda apoyo a familias, es prioridad estabilizar emocionalmente a las personas adultas para ayudarles a asumir las labores de atención adecuada de las niñas, niños y adolescentes.</li> <li>● Las familias o personas afectadas rápidamente deben ser conectados con servicios de apoyo que estén disponibles y sean confiables.</li> <li>● En el acompañamiento psicosocial ante una situación de emergencia, se deben respetar las normas culturales acerca del género, la edad y las estructuras familiares. Esto significa que, en este momento, no vamos a cuestionar quién asume la palabra o qué roles asumen las personas en función de su género, ya que es una emergencia. Más adelante, si se brinda un seguimiento, se pueden abordar estas temáticas, para ayudar a generar más igualdad en las familias.</li> <li>● Una norma clara, es que se debe ofrecer ayuda religiosa de todas las religiones implicadas, sin discriminación; así como promover el respeto de todas las partes, a las creencias particulares de cada uno.</li> </ul>
<p><b>4. Promover sentimientos de autoeficacia sin presionar</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ya se mencionó en este manual, que la autoeficacia es la confianza en nuestras propias habilidades para alcanzar el éxito en algo o completar alguna meta, aunque esta sea muy pequeña. Conservar esta sensación de autoeficacia durante una emergencia es vital para una pronta y mejor recuperación de esta.</li> <li>● Para ello, podemos animar a las personas a formular sus propias necesidades y realizar pequeñas acciones para solventarlas, de acuerdo con sus capacidades en ese momento.</li> <li>● Podemos ayudar a las personas a tomar decisiones, priorizando los problemas y definiendo soluciones sin resolver las situaciones por ellas. A veces puede ser algo tan sencillo, como una llamada telefónica. Podrías sentir la necesidad de “proteger” y pensar: “haré la llamada para ayudarlo”, pero esa pequeña acción de afrontamiento es clave para el sentimiento de autoeficacia.</li> <li>● Hay que “normalizar” las sensaciones y sentimientos que tienen las personas. ¿Recuerdas las reacciones ante la crisis? Son molestas, intensas, desagradables, muchas veces son verdaderamente incapacitantes durante algún tiempo. Por tanto, recuerda a la persona que estas reacciones son normales frente a una situación anormal, pero que estas reacciones no durarán para siempre. La persona debe recordar que poco a poco podrá estabilizarse y recuperar el control. Para ello, podemos promover y apoyar iniciativas individuales, familiares, grupales y comunitarias de acompañamiento psicosocial</li> </ul>
<p><b>5. Facilitar el afrontamiento adecuado del estrés</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Una de las mejores alternativas para apoyar a las personas a superar la crisis, es el adecuado afrontamiento del estrés.</li> <li>● Podemos brindar a las personas afectadas, información suficiente y necesaria sobre nuestras reacciones típicas ante el estrés. Esto puede ser a través de conversaciones focalizadas, pequeñas charlas, folletos o información, etc.</li> <li>● Se puede promover el desarrollo de técnicas para ayudar a las personas a calmarse y manejar niveles altos de estrés disponibles en la página 57 de este manual.</li> </ul>

	<p>Esto se puede complementar con otras estrategias disponibles, como juegos cooperativos, o técnicas para el manejo de duelos, entre otras.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Se puede promover el desarrollo colectivo de actividad física, como ejercicios, aeróbicos, yoga, etc.</li> <li>● Es clave promover que las personas beban suficiente agua, estén alimentadas y puedan tener descansos adecuados. Es normal durante una crisis que las personas no quieran comer o dormir, pero parte del buen manejo del estrés, es no permitir que el cuerpo llegue a situaciones “límite” por la falta de agua, alimentación o descanso.</li> <li>● Finalmente, se puede conectar a las personas con sus redes de apoyo familiar, social o institucional.</li> </ul>
<p>6. Promover la ayuda eficaz</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Promover una ayuda eficaz, significa que esta ayuda realmente sirve, para eso, se puede ofrecer información sobre los servicios disponibles que puedan ser de interés para las personas, pero hay que garantizar que estos servicios sean confiables y seguros, en la medida de lo posible.</li> <li>● En los procesos de derivación con las personas, hay que procurar no hacer falsas promesas</li> </ul>

Durante una crisis se procurará: No trivializar las necesidades, no dar consejos, no gritar, no menospreciar la opinión de las personas, su cultura o su religión. En cambio, debemos intentar: Hablar de forma pausada, explorar necesidades y escuchar con atención, clarificar la información que no tengamos clara, ayudar a la persona a ordenar sus prioridades, atender estas necesidades en función de los recursos disponibles y siempre que sea posible, intentar que sea la propia persona la que exponga soluciones y las lleve a cabo.

### 3.6 Ejercicio de toma de conciencia: viviendo el aquí y el ahora

Una herramienta útil para hacer que las personas en crisis puedan estabilizarse, es la técnica: “Viviendo el aquí y el ahora”. Esta herramienta permite, junto con ejercicios de respiración conectar y ubicarse en el presente.

#### Desarrollo:

1. Pida a la persona que se ubique en una posición cómoda, esta puede ser sentado en una silla o en el suelo, acostado en el suelo o de pie.
2. Indique que en el ejercicio tratarán de prestar atención a sus cinco sentidos, e indique cuales son estos (vista, oído, tacto, gusto y olfato).
3. Pida que observe a su alrededor y trate de identificar 5 objetos a su alrededor, poniendo atención a estos. Pídale que los mencione y describa.
4. Ahora pídale que preste atención a los olores que hay a su alrededor y traten de distinguir 4 olores diferentes. Pídale que los mencione.

5. Pida que trate de identificar 3 sonidos que puedan escuchar de su alrededor y los mencione.
6. Indique que trate de encontrar 2 cosas con texturas diferentes a su alrededor, tocándolas presten atención a como estas se sienten e intenten describirlo para sí mismos.
7. Finalmente ofrezca alguno de los sabores para que puedan ser probados e identificados

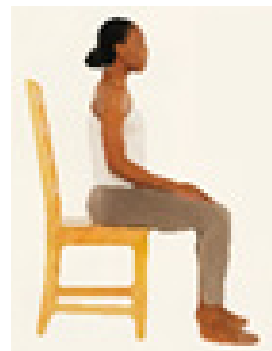
### 3.7 Ejercicios de Respiración y Relajación

Aquí, ofrecemos un entrenamiento de varias técnicas de dificultad progresiva, para aplicar a personas afectadas por una crisis.

#### Procedimiento 1. Respiración sentada

La persona debe estar sentada en una silla o un sillón  
Las manos idealmente sobre las rodillas, las plantas de los pies, totalmente sobre el suelo;  
la espalda totalmente recta  
Empieza a respirar profundo por 21 repeticiones.

Colóquese sentado en el suelo, en posición de “loto”  
Cierre sus ojos  
Intente dejar su mente en blanco.



#### Procedimiento 2. Respiración consiente.

Respire profundo y repita ciclos de 21 respiraciones.  
Repita el procedimiento 2, pero utiliza un objeto como un rosario oriental, para mejorar tu concentración y realizar sin problemas un número determinado de repeticiones.  
Cierra tus ojos.



#### Procedimiento 3. Respiración consiente versión 2 Procedimiento

Siempre en posición de loto.  
Dirija la atención a tu respiración.  
Coloque una mano sobre el pecho y otra sobre la parte baja del abdomen.  
Observe si su estómago se llena de aire al respirar.  
El “chequeo” de la respiración permite identificar si la respiración es profunda, cuando se mueven el pecho – diafragma – y la parte baja del estómago – pulmones – podemos afirmar que hay una respiración profunda.



#### 4. Chequeo de la respiración

Tiéndete sobre el suelo, en posición de “cuerpo muerto”.  
Dirige la atención a tu respiración.  
Respira profundo por la nariz y exhala por la boca, muy suavemente.  
Has este ejercicio durante 21 repeticiones, buscando realizar una respiración completa.  
Este ejercicio es muy recomendable para antes de dormir



### Procedimiento 5. 21 respiraciones

Tiéndete sobre el suelo, en posición de “cuerpo muerto”.  
Dirige la atención a tu respiración.  
Explora tu cuerpo en busca de zonas de tensión.  
Toma aire, lenta y profundamente, por la nariz y hazlo llegar hasta el abdomen. El tórax se moverá sólo un poco al mismo tiempo que el abdomen.



### Procedimiento 6. Respiración profunda.

Cuando te hayas relajado, sonríe un poco, inhala aire por la nariz, y sácalo con la boca, haciendo un ruido suave y relajante, como el que hace el viento cuando sopla ligeramente. Con ello, tu boca y tu lengua se relajarán. Puedes mejorar tu postura usando toallas o cojines en el área de las rodillas o en alguna parte de la espalda. Has respiraciones, largas lentas y profundas que eleven y descendan el abdomen. Fíjate en el sonido y en la sensación que te produce la respiración a medida que te relaja un poco más. Continúa por 11 repeticiones de 21. Puedes usar música de fondo.



### Procedimiento 7. Relajación con imaginación.

Colócate en posición de “cuerpo muerto”, luego inspira y mantén una respiración profunda.  
Coloca las manos suavemente, sobre el plexo solar, el punto, por encima del abdomen, donde las costillas empiezan a separarse.  
Imagina que con cada bocanada de aire que inspiras, entra en sus pulmones una gran cantidad de energía, que almacenas inmediatamente en tu plexo solar.  
Imagina que cuando espiras, la energía fluye a raudales, hacia todas las partes de tu cuerpo.  
Imagina que la energía aleja cualquier molesta o dolor.  
Respira durante algunos minutos.



Fuente: elaboración propia con datos de Davis, M., Eschelman, E. R., McKay, M., Winemiller, V., Zaplana, M., & Bayés, R. (2000). Técnicas de autocontrol emocional. Martínez Roca.

## 3.8 ¿Qué hago si me dice que ya no quiere vivir?

Aunque sea un tema del que se hable poco y se tienda a esconder, el suicidio no es algo inusual. En el mundo hay un suicidio cada 40 segundos. A nivel mundial, el suicidio está entre las 10 primeras causas de muerte en cada país (OMS, 2020), muchas veces justo porque no se habla a tiempo.

En el momento de atención en crisis, siempre se debe de revisar riesgo de suicidio. Al brindar atención en casos de ideación y conducta suicida se debe tener en mente que el objetivo de la intervención es mantener a la persona con vida. Para ello se deben seguir algunas pautas.



## Qué hacer

- Respetar
- Mantener la calma.
- Escuchar activamente
- Proporcionar una escucha activa y empática
- Con serenidad, transmitir un interés genuino por ayudar.
- Proporcionarle un lugar seguro y tranquilo
- Permitir la expresión de sentimientos sin interrumpir
- Brindar contención y apoyo
- Investigar con quien vive y sobre la dinámica familiar.

## ¿Qué preguntar?

Comenzar con preguntas sobre los deseos de la persona para mantenerse con vida

- ¿Alguna vez has sentido que la vida no vale la pena?
- ¿Alguna vez has deseado continuar dormido y no despertar nunca más?

Continuar con preguntas específicas sobre pensamientos de muerte, hacerse daño y suicidio

- En los últimos días ¿has pensado frecuentemente en la muerte?
- La situación ha llegado a tal punto, ¿qué has llegado a pensar en lastimarte?
- ¿Has llegado a pensar en la forma en cómo lo realizarías?
- ¿Cuentas con recursos para realizar lo planeado?
- ¿Te has despedido de tus seres queridos?
- ¿Has realizado alguna despedida o, a quién repartir tus bienes?

## Importante:

No es recomendable iniciar preguntando sobre una ideación o tentativa suicida, pero siempre es necesario realizarlas, cuando ya se logrado un mínimo de confianza y la persona se encuentre en calma. Además, si la persona pone resistencia, no es ético obligarla a contestar, pero siempre le podemos brindar información que resulte de apoyo, y mostrarle que estaremos disponibles para cuando lo necesite.

El abordaje individual de este tema debe ser de manera cautelosa y respetuosa, hay que procurar no invadir el espacio individual de la persona en riesgo y asegurar que el hilo de la comunicación sea pausado y de manera gradual.

Lo principal al momento de abordar de manera individual debe ser la regulación emocional, buscando pasar de una emoción activa (rabia, angustia) a una neutra (calma, alivio) y la búsqueda de la solución del problema. De igual manera es importante determinar el potencial suicida, para evaluar la posibilidad de que una persona lleve a cabo su amenaza, tomando en cuenta los siguientes aspectos:



Niveles de riesgo	Criterios	Recomendaciones
<b>Bajo</b>	Hay ideación suicida	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Escuchar activamente</li> <li>● No juzgar</li> <li>● Proveer un espacio de expresión segura</li> <li>● Ofrecer apoyo e información</li> <li>● Apoyar el desarrollo de habilidades de expresión emocional, resolución de conflictos y manejo del estrés</li> <li>● Apoyar para la identificación y fortalecimiento de una red de apoyo</li> <li>● Hacer un pacto escrito no suicida y un compromiso para buscar apoyo ante una crisis</li> <li>● Dar seguimiento <b>estrecho</b></li> <li>● Realizar una referencia responsable y segura</li> </ul>
<b>Medio</b>	Hay ideación y planificación de acciones para llevar a cabo el suicidio	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Escuchar activamente</li> <li>● No juzgar</li> <li>● Proveer un espacio de expresión segura</li> <li>● Ofrecer apoyo e información para resolver algún problema específico de manera oportuna</li> <li>● Conectar a la persona con familiares de confianza o personas que sean claves para ayudarla en caso de una emergencia</li> <li>● Referir a servicios especializados</li> <li>● Hacer un pacto escrito no suicida y un compromiso para buscar apoyo ante una crisis</li> <li>● Dar seguimiento <b>estrecho</b></li> </ul> <p>A MEDIANO Y LARGO PLAZO:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Apoyar el desarrollo de habilidades de expresión emocional, resolución de conflictos y manejo del estrés</li> </ul>
<b>Alto</b>	La posibilidad de llevar a cabo el suicidio es inminente	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Escuchar activamente</li> <li>● No juzgar</li> <li>● Proveer un espacio de expresión segura</li> <li>● Ofrecer apoyo e información</li> <li>● Conservar la calma</li> <li>● No dejar a la persona sola</li> <li>● Indagar todas las redes de apoyo que estén disponibles</li> <li>● <b>Referir inmediatamente a servicios especializados</b></li> <li>● Dar seguimiento <b>estrecho</b></li> </ul>

Estos indicadores pueden servir para valorar el riesgo suicida. Sin embargo, en cualquiera de los casos, es indispensable conectar a la persona a un servicio especializado.

## Qué no hacer

- Rechazar o minimizar los sentimientos de la persona.
- Decirle que lo que siente no es correcto
- Dar sermones
- Aconsejar
- Regañar a la persona
- Intentar motivarla (usar frases como: “tú eres más fuerte que eso”)
- Reconfortar de modo superficial y poco sincero (“todo va a estar bien”).
- Hacerlo sentir mal por haber buscado el apoyo.
- Hacerlo sentir mal por haber puesto sobre la mesa la idea del suicidio
- Analizar en exceso
- Criticar
- Categorizar
- Hacerle sentir culpable por sus ideas o emociones.
- Sentir lástima.
- Dejarle solo
- Compararlo con otras personas que han vivido una situación similar y no reaccionaron de la misma manera.
- Asustarse al escuchar del tema.
- Tratar de cambiar el tema
- Hablarle de religión y de otras creencias personales.
- No subestimar los problemas (“eso no es para tanto”, “eso no es nada”, “hay gente pasando por situaciones más difíciles que la suya”, “sea agradecido con lo que tiene”)

## ¿Qué hacer cuando las crisis las viven niñas y niños?

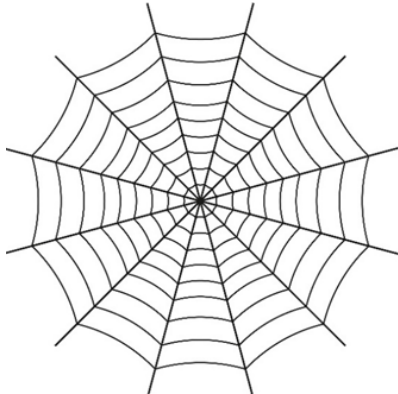

El proceso de acompañamiento psicosocial comienza cuando una niña, niño o adolescente empieza a compartir sus sentimientos y recuerdos, ya sea verbalmente o a través de la expresión artística, como el dibujo o el coloreo, y lo hace con personas de confianza, que le muestran empatía, compasión y le escuchan sin juzgamientos.

El resultado final, es una niña, niño o adolescente que se siente menos aislado, más conectado y mucho más seguro.

Al momento de trabajar con niñas y niños se debe utilizar siempre lenguaje sencillo y simple. No utilizar términos técnicos, no formular preguntas de manera complicada. Si se realizan procesos lúdicos todo se vuelve más atractivo.

**IMPORTANTE:** En aras de garantizar el bienestar psicosocial de las NNA, es importante proveer a las madres, padres o referentes cuidadores del apoyo psicosocial que requieren, si es posible deben estar atentos a todas las intervenciones realizadas con las NNA, para que también ellos perciban un contexto de seguridad para todas las acciones a desarrollar.

Algunos ejercicios sencillos y útiles en los primeros días de la crisis son:

<p><b>La telaraña</b></p> <p>Pide a las NN que dibujen una telaraña y que en ella escriban el nombre de las personas que aman, los nombres de lugares o personas que los hacen sentir seguros y en general, todas aquellas cosas que son positivas para ellos. Esta telaraña, será su red de protección y pueden verla cada vez que sientan temor o incertidumbre, para recordar a las personas que los aman y las cosas que los hacen sentir seguros.</p>	
<p><b>La sombrilla del cuidado</b></p> <p>Se explicará a las niñas y niños que la sombrilla siempre nos protege del sol y de la lluvia. En este caso, vamos a dibujar nuestra sombrilla del cuidado, colocando en ella, nombres o dibujos de las personas que nos cuidan y a quienes podemos recurrir cada vez que necesitamos protección. Este ejercicio, puede servir para compartir a las NN y sus familias, los datos de servicios de apoyo que pudieran requerir, según sea el caso particular.</p>	

**Otros recursos de expresión:**

<p><b>Coloreo y dibujo:</b> El dibujo libre fomenta la concentración y permite hacer visibles sentimientos que pueden estar escondidos, no sólo hacia los demás, sino hacia sí mismo</p>	<p><b>Pintura:</b> promueve un sentimiento de libertad ya que las personas son invitadas a experimentar con los colores. Promueve el desarrollo de la motricidad fina</p>
<p><b>Baile:</b> permite ubicarse mejor en el espacio y el tiempo, sentirse presentes. Provee estabilidad, desarrollo de motricidad gruesa, desarrollo matemático y del ritmo.</p>	<p><b>Actuación y narración:</b> provee la oportunidad de crear historias y actuarlas, lo cual tiene un efecto profundamente sanador y transformativo; además, ayuda a desarrollar estrategias de afrontamiento positivo</p>

**¿Qué hacer cuando las crisis las viven adolescentes?**

Se recomienda que en una situación de crisis los adolescentes sean tratados como adultos y no como “niños” o “niñas” a los que hay que sobreproteger. Algunas pautas para trabajar crisis con adolescentes son:

## Consideraciones para acompañar a NNAJ en situaciones de duelo

Es una constante la dificultad que sentimos todas las personas para hablar de la muerte, pero esto es mucho más difícil cuando queremos abordar el tema con las niñas, niños y adolescentes que han perdido a un ser querido.

Sin embargo, la muerte es parte de la vida, todas y todos vamos a llegar a ese momento, siempre es difícil hablar del tema y nos duele, pero es parte de la vida.

Lo mejor, cuando se trata de una situación de duelo, es hablar de forma honesta y transparente, sin dar explicaciones erróneas que pueden llevar al NNA a una situación de confusión. Nos aferramos a excusas como “Es muy pequeño”, “No lo va a entender”, “Se va a traumatizar”, “No es necesario que sufra”, y así les “protegemos” de un hecho tan cierto como la vida, la muerte, a la que antes o después van a tener que enfrentarse.

Es habitual tratar de proteger a las NNA del sufrimiento o la frustración, sin embargo, son emociones que nos ayudan a desarrollar habilidades para la vida.

Algunas recomendaciones generales para abordar el tema del dueño con NNA, son:

**1. Usa un lenguaje claro:** palabras como “muerte”, “muerto”, “moribundo” o “enfermedad terminal” nos impresionan y generalmente tendemos a sustituirlas por otras expresiones que consideramos más amables, pero que alejan la realidad de la muerte e impiden asimilarla adecuadamente. Frases como: “Se fue”, “Nos ha dejado”, “Ahora puede descansar en paz”, lejos de abordar la muerte como algo que forma parte de la vida, la coloca en un lugar más amable, pero confunde completamente a las NNA.

---

Evitemos usar palabras como “se fue”, “está en otro lugar”, “se ha ido”, “está en el cielo”. Expliquemos abiertamente que la persona ha muerto.

---

**2. Introducir la noción de la “irreversibilidad” de la muerte:** Las NN muy pequeños no entienden la muerte como un suceso irreversible, sino que creen que es un estado temporal, entonces podrían preguntar cosas como “¿Cuándo va a volver mi papá?” justo después de explicarle que él ha fallecido.

---

Expliquemos abiertamente a las NNA que la persona fallecida NO VA A REGRESAR: “La abuelita se ha muerto y no la volveremos a ver”

---

**3. Introducir la noción de la “universalidad” de la muerte:** Una vez que las NNA comprenden la noción de la muerte, sobreviene la duda: ¿A quiénes afecta la muerte? y la respuesta es a todas y todos, pero si este concepto no se introduce con cuidado, las niñas y niños tendrán miedo de su muerte inminente y de la muerte de las personas que aman.

Una recomendación es hacerles ver que la muerte es algo indeterminado en el tiempo, ya que estadísticamente es así: “Cariño, lo normal es que yo me muera cuando tú seas mayor y puedas cuidarte solo. Si papá muere, yo estaré aquí para cuidarte”

**4. Introducir la idea de que dejamos de existir:** Puede resultar difícil, pero es necesario que las NNA sepan que las personas no están más con nosotros, y que, además, la persona fallecida solo está en nuestros recuerdos o nuestro corazón.

Frases adecuadas	Frases inadecuadas
<p>“Seguro que papá le gusta mucho tu carta”                      “El abuelo está muy orgulloso de ti”                      “Tienes que portarte bien, porque mamá lo ve todo desde el cielo”                      “Tu papá siempre va a estar a tu lado”                      “Vamos a llevarle flores a mamá porque son sus favoritas”</p>	<p>“Cuando alguien muere, permanece presente en nuestros recuerdos...a ver, ¿Qué cosas recuerdas que hacías con el abuelo?”                      “El abuelo ya no puede comprar helados contigo, o llevarte de paseo, pero puedes conservar ese recuerdo agradable en tu memoria y tu corazón”                      “Cada vez que lees ese cuento vas a recordar con mucho cariño cómo el abuelo te leía todas las noches”</p>
<p>Lo único que conseguimos con nuestra buena intención de “suavizar la muerte” es provocar confusión, ya que actuamos como si la persona fallecida está viva en algún lugar.</p>	<p>El fallecido no ve, no oye, no siente, no respira. Hay que evitar expresiones que hagan referencia a funciones vitales de las personas fallecidas. Ayudemos a las NNA a utilizar sus recuerdos sobre la persona fallecida de la manera más adecuada.</p>

**5. Introducir la idea de que la muerte ocurre por una razón:** Las NNA tienen que comprender que la muerte se produce por una razón. Con frecuencia, usamos frases vagas para presentar la muerte. Sin embargo, la sinceridad es necesaria, incluso cuando se trata de muertes violentas, ya sea accidentales o incluso suicidios. La sinceridad es la mejor alternativa. La información debe ser proporcional y no incluir detalles innecesarios.

**Entre el duelo adulto y el de una NNA, hay diferencias importantes:** El concepto de la muerte para un NNA suele ser limitado y va avanzando con la edad.

#### Recomendaciones para apoyar a las NNA a manejar sus duelos:

- Mantener la calma y la comunicación basada en la confianza
- No ocultar información
- Explicar al NNA los hechos y dar espacios para responder sus dudas e inquietudes
- Integrar al NNA a los ritos funerarios
- Respetar las reacciones al duelo
- Proveer seguridad y confianza para la expresión de sentimientos
- Generar espacios para hablar abiertamente de las emociones sin juzgar
- Mantener las rutinas

- Dedicar tiempo especial a las NNA
- Nunca decir: “Sé cómo te sientes”, “Tienes que ser fuerte”, “Esto acabará pronto”, “Se valiente”, “Resistirás bien”. En lugar de eso, puedes decir: “No sé qué decirte, esta situación no debe ser fácil para ti”.

### Algunos recursos de apoyo:

Nada duele tanto como perder a una persona que amamos.  
¿Será por eso que las personas dicen "Estamos de duelo" cuando alguien querido muere?

Se puede recurrir a cuentos o textos que ayuden a las NNA a asimilar la noción del duelo y facilitar la expresión de sentimientos. Un ejemplo es el libro “DUELE” trabajado por UNICEF Ecuador, disponible en:

[Ecuador\\_Cuento\\_Duele.pdf .pdf \(unicef.org\)](#)

### Educar a la familia sobre los procesos de duelo

Logos: cooperación alemana, giz, ALTERNATIVAS, MINISTERIO DE SALUD, unicef, Fundasil, SICA, Grupo de Protección El Salvador, UNICEF.

Educar a la familia, para que sepa como apoyar a NNAJ en duelo, resulta de suma importancia. Ya que muchas personas pueden tener buenas intenciones hacia la persona que está sufriendo, pero al desconocer cómo funciona el duelo, pueden causar más dolor. Por ejemplo, minimizando el sufrimiento, o diciendo a la persona que se enfoque en “lo positivo”, cuando lo que una persona realmente necesita, es tomar contacto con su dolor, sin miedos, verguenzas o juzgamientos, para aprender a canalizar el dolor de una manera efectiva. Un recurso de apoyo, puede ser el manual: “JUNTOS EN CUARENTENA” sobre manejo de duelos, disponible en: [material digital\\_El Salvador \(alternativasca.com\)](#)

### Realizar Homenajes familiares:

- Escribir una carta a la persona fallecida, se puede incluir anécdotas, recuerdos o sencillamente sentimientos.
- Elaborar una caja de recuerdos: es algo común y sencillo. Se elige una caja, se puede decorar y se escogen objetos significativos para la persona fallecida. Cada momento en el que deseamos recordar a esa persona, podemos ir por la caja e ir sacando objetos para recordar.
- Plantar un árbol o una planta en honor a la persona fallecida
- Escribirle un poema o dedicarle una canción
- Visitar un lugar específico en su memoria o realizar un viaje
- Soltar globos de helio en su memoria
- Elaborar un álbum de recuerdos y fotografías.

**Recuerda, el duelo es una situación normal que cada persona lleva de diferentes maneras, pero si tienes dudas respecto a los impactos de un duelo o si la persona afectada descuida sus funciones en la vida diaria (p.ej., ya no va al trabajo o colegio/universidad, no cuida a sus hijos/hijas), lo mejor es buscar a un especialista en salud mental.**





# CAPÍTULO 4

## ACOMPañAMIENTO Y REFERENCIA SEGURA



## 1. Referencia responsable y segura

En un apartado anterior, se abordaron los criterios para identificar si es necesario referir a una persona a un servicio especializado. En este capítulo, se va a detallar el paso a paso de cómo hacerlo.

### ¿Hasta dónde llega mi responsabilidad frente a otras personas?

Es importante que como referente comunitario y prestador de servicios de acompañamiento psicosocial en tu comunidad sepas que tu función es la de facilitar un espacio seguro, donde las personas puedan expresar con confianza su dolor. En este espacio, las personas van a aprender a desarrollar pautas de afrontamiento positivo a su sufrimiento. Las personas deciden iniciar un proceso de cambio y de transformación, que incluye el compromiso de trabajar por fortalecer su resiliencia, fortalecer sus relaciones personales, familiares, grupales y comunitarias; es decir, trabajar por el bienestar social. Sin embargo, ya se explicó antes que moral, ética y legalmente no deberías asumir dos escenarios críticos:

- ✓ Primero, cuando las necesidades de atención en salud mental de las personas requieren apoyos especializados. Esto no significa que las personas no puedan seguir participando en los espacios de acompañamiento psicosocial, sino que es necesario que este esfuerzo se complemente con la asesoría de profesionales.
- ✓ Segundo, cuando existan situaciones de amenazas o vulneraciones a derechos que requieran la activación de un mecanismo de restitución de ese derecho. Nuevamente, este mecanismo no siempre será una denuncia en sede fiscal o policial, por ejemplo, si esto supone un grave riesgo a la vida. Por tanto, nuestra recomendación es que este tipo de decisiones, las tomen las personas interesadas, con la debida asesoría de un profesional.



Para abordar ambos escenarios, lo más recomendable es que tengas una red de apoyo profesional, para que puedas referir a las personas hacia servicios confiables y seguros. Esta red puede incluir a Organizaciones de Sociedad Civil, Socorros jurídicos o clínicas de atención de alguna universidad o incluso de alguna iglesia local.

### ¿Debo tener la respuesta para todo?

Es imposible que tengas la respuesta para todo. Ni siquiera los profesionales especialistas tendrán las respuestas exactas para cada caso. Cuando un especialista atiende a una persona, empieza a explorar información y analizar, junto a la persona o familia, cuáles son las mejores alternativas posibles, de acuerdo con cada situación. Por tanto, es importante aprender a decir lo siguiente:

- “Como joven referente y desde el espacio de acompañamiento psicosocial puedo ofrecerle un espacio seguro para expresar como se siente, y ser una red de apoyo, pero su situación debería ser tratada por un profesional”.
- “Yo puedo apoyarle para conectar con un servicio especializado para que pueda comentar esto que le está pasando”.
- “Entiendo que esto debe ser difícil y comprendo que pueda sentirse molesto o frustrado, pero debo ser sincero y recomendarle que vea a un profesional, porque no soy especialista”.

- “Este espacio siempre estará disponible y podemos acompañarle en la búsqueda de un servicio de apoyo, porque esta situación no puede ser atendida desde este grupo”.
- “Me gustaría que pudiera conversar con un/a especialista para que pueda tomar una decisión libre e informada sobre esto que está viviendo”.

Es importante aclarar estos límites profesionales desde el inicio de un proceso de acompañamiento, para cumplir con el principio de Acción sin daño y cuidarse también.

### ¿Cómo gestionar situaciones que van más allá de mi control?

Cuando esto ocurra, no sientas culpa o remordimiento, no pienses “debería hacer un poco más” o “no estoy haciendo lo suficiente”, porque el solo hecho de ganarte la confianza para que alguien pida ayuda y brindarle información útil, puede salvar y transformar vidas.

## 2. Recomendaciones para una referencia responsable y segura

Una derivación segura es el proceso de dirigir a una persona a otra organización especializada que presta servicios seguros y confiables a fin de que reciba la atención y el servicio que requiere, cuando el tipo de atención va más allá de la experiencia o el alcance del trabajo de los espacios de acompañamiento psicosocial que estás liderando o apoyando.

La referencia segura tiene el propósito de apoyar a las personas a lograr una solución a sus necesidades. El término “segura” hace referencia a un servicio específico que cumpla los siguientes criterios:

- Se trata de una organización que ya conoces.
- Sabes que los servicios reúnen una calidad mínima
- La referencia la realizas con total transparencia, conocimiento y participación de las personas involucradas.

Aunque no lo creas, en las instituciones de apoyo a personas migrantes, muchas veces llegan familias sin comprender claramente porqué las han referido, y cuando se trata de servicios especializados de salud mental, las personas pueden decir: “esto es un error, yo no estoy loco, no necesito este servicio”. Desearíamos que esto no fuera real, pero lamentablemente es cierto. Cuando referimos a una persona a un servicio especializado, esta persona tiene que estar notificada y de acuerdo y debe comprender la importancia y la necesidad de acudir a estos especialistas.

Entonces, para realizar una referencia segura, debemos:

1. Informar y orientar a las personas de manera oportuna y con información fiable sobre los servicios especializados.
2. No tomar ninguna acción que pueda dañar a las personas; por ejemplo, compartir datos o información muy personal que no es necesaria al momento de referir el caso.
3. No prometer nada que no se puede cumplir. No le podemos decir a las personas que todo estará bien y que todos sus problemas serán resueltos, lo único que podemos prometer es conectar a las personas con un servicio que puede ser de utilidad para que tomen decisiones más informadas.



4. Hay que confirmar que los servicios ofrecidos sean seguros, fiables, confiables y accesibles. La manera de lograr esta confiabilidad en los servicios es que trabajes de la mano con otros socios.
5. Para hacer una referencia, no es necesario solicitar información que no es relevante. Registra y comparte solo la información necesaria y pertinente con otras personas involucradas en la prestación de asistencia y apoyo.
6. Explica a la persona o familia, con mucha claridad, el paso a paso de la derivación segura y las implicaciones para la persona. No des información ambigua.
7. Es vital obtener el **consentimiento informado** de la persona aclarando explícitamente que sus datos serán compartidos con la organización a la cual se hará la derivación. En el caso de los niños, niñas y adolescentes, generalmente se debe obtener el consentimiento de los padres o tutores, pero no olvides que también es importante el consentimiento verbal del niño, niña o adolescente según su edad y madurez. Los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a que sus opiniones sean respetadas en función de su edad y madurez.
8. Nunca debes presionar a la persona para que de su consentimiento o decidir en su nombre.
9. Toma en consideración todas las recomendaciones de **protección de datos personales y sensibles** en los procesos de recolección, almacenamiento y procesamiento de información.
10. Finalmente, el proceso incluye un mecanismo sencillo de retroalimentación participativo y transparente; por ejemplo, una llamada para saber:

- ¿La persona llegó bien a la institución a la que referimos?
- ¿La persona fue atendida adecuadamente?
- ¿El servicio fue lo que se esperaba?
- ¿Cómo podemos apoyarle a tener un mejor provecho de ese servicio?
- ¿La persona tiene alguna recomendación para mejorar el proceso de referencia que realizamos?

### 3. Principios para una derivación segura y responsable

Los principios claves de una derivación segura y responsable son:

**PRINCIPIO DE ACCIÓN SIN DAÑO:** Al momento de atender a personas que requieren servicios especializados, especialmente por situaciones relacionadas a la migración irregular, es importante evitar que las acciones de ayuda acaben ocasionando un daño adicional a las personas. Las actividades mal concebidas o aplicadas sin el debido cuidado pueden agravar o incluso generar peligros adicionales para las poblaciones en riesgo. Aunque suele ser muy difícil prever todas las consecuencias de algunas actividades o determinar cuándo una acción puede ser perjudicial, los referentes que brindan acompañamiento psicosocial deben tomar medidas para evitar tales perjuicios.

**PRINCIPIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO:** El consentimiento es cualquier indicación libre e informada de un acuerdo que puede darse mediante una declaración escrita u oral o mediante una acción afirmativa clara.

● **CONSENTIMIENTO:** significa la aprobación voluntaria y libre por parte de la persona para que la información personal se utilice con los fines indicados, es decir, la referencia.

● **INFORMADO:** significa que la persona debe poder apreciar plenamente los riesgos y los beneficios de la referencia. Es clave compartir: (1) La ficha de referencia y qué información contiene (2) la finalidad de la recopilación de información (3) posibles riesgos (si los hay) y la importancia y beneficios de la referencia (4) los datos de la entidad o servicio al que se va a referir (5) el período de tiempo en el que se hará efectiva la referencia, entre otra información valiosa.

**IMPORTANTE:** Respetar a las personas significa considerarlas autónomas, independientes y libres para que tomen sus propias decisiones; por tanto, antes de solicitarles información personal sobre sí mismas o sobre otros individuos u hechos concretos, se les debe dar la oportunidad de que tomen una decisión informada sobre si quieren participar o no en el proceso de recopilación de información para efectos de una referencia. **Cuando el consentimiento no se haya solicitado o no se haya dejado constancia de este, los datos personales no deben divulgarse públicamente ni a terceros.** En esos casos, será preciso comunicarse con la persona que suministró la información y obtener su consentimiento antes de difundir sus datos personales.

**PRINCIPIO DE PROTECCIÓN DE DATOS:** Los datos personales y la información sensible deberán procesarse de manera tal que se garantice un nivel de seguridad adecuado, esto incluye revisión de sistemas informáticos o modelos de registro que protejan datos. Para proteger datos, es importante considerar lo siguiente:

- **CONFIDENCIALIDAD:** En todo momento, deberá mantenerse la confidencialidad de los datos personales y de la información sensible. Es obligación respetar la confidencialidad de los datos personales permanece vigente, incluso después de que los agentes de protección dejen de prestar asistencia o servicios específicos a la persona afectada.
- **SEGURIDAD DE LOS DATOS:** Los datos personales y la información sensible deberán procesarse de manera tal que se garantice un nivel de seguridad adecuado, esto incluye revisión de sistemas informáticos o modelos de registro que protejan datos
- **MINIMIZACIÓN:** Se deben recopilar únicamente los datos que se necesitan para cumplir con la referencia.

## 4. Ruta o mecanismo de derivación

Una buena práctica para realizar procesos de derivación segura es contar con una coordinación previa con las organizaciones públicas y privadas que hagan parte del circuito de derivaciones, esto con el objetivo de definir mínimos necesarios de información, así como mecanismos seguros de traslado de esta. Recuerda, en los procesos de atención y derivación considerar:

- **SERVICIOS SOBRECARGADOS:** la referencia a servicios que estén sobrecargados podría no ser favorable, ya que no se puede garantizar una respuesta adecuada y pronta.
- **PENSAMIENTO SISTÉMICO DE ATENCIÓN:** Ninguna organización tiene la habilidad de asumir completamente la atención integral de una persona, por lo tanto, resultan claves el establecimiento de alianzas institucionales para la remisión y atención conjunta.

**IMPORTANTE:** Siempre se puede hacer algo en favor de las personas sobrevivientes.  
**NO hacer nada, NUNCA es una opción.**

Aquí se sugiere una ficha de recopilación de información para el proceso de referencia:

## FORMATO SUGERIDO DE FICHA DE REFERENCIA

### DATOS GENERALES SOBRE LA REFERENCIA EXTERNA

- Organización a la que se refiere:
- Fecha:
- Solicitud de apoyo

### DATOS PERSONALES

- Nombre de la persona:
- Sexo según documento de identidad:
- Expresión de género / Identidad de género:
- Edad:
- Estado familiar:
- No. de documento de identidad, pasaporte o carnet de residencia:

### DATOS DE UBICACIÓN Y CONTACTO

- Zona de residencia actual:
- Departamento / Municipio:
- Dirección:
- Teléfono de contacto / Teléfono alternativo o de emergencia:

### ADJUNTE:

- Copia o fotografía del documento de identidad legible
- Informe de caso (si aplica)
- Otra documentación pertinente (Denuncias, informe de salud, etc.)

### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA DIVULGAR INFORMACIÓN

## Directorio de organizaciones y servicios de apoyo

En el proceso de realizar referencias seguras, se sugiere:

- Mapear constantemente cualquier recurso de apoyo especializado que pudiera existir en la comunidad. Por ejemplo, identificar si hay socorros jurídicos o voluntariado de psicólogos para dar atención especializada en la iglesia local, etc.
- Realizar visitas a estas organizaciones y/o recursos de apoyo especializado a fin de conocer a detalle el contenido y alcance de los servicios que brindan y acordar los mecanismos de referencia y contra referencia de casos.
- Esta información, se puede procesar en fichas de información para elaborar un directorio de servicios.
- Se recomienda que periódicamente, se actualicen datos para verificar si el punto focal de una organización se ha modificado.
- Posterior a la referencia de casos, es positivo contactar a la organización para saber si la referencia se hizo efectiva y si existen aspectos de mejora.
- Un ejemplo de fichas para la construcción de un directorio de servicios puede contener la siguiente información:

Un ejemplo de fichas para la construcción de un directorio de servicios puede contener la siguiente información:

Nombre	Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR)
<b>Descripción de la organización</b>	El CICR es una organización internacional, fundada hace más de 150 años, que tiene la misión exclusivamente humanitaria de proteger la vida y la dignidad de las personas afectadas por conflictos armados y otras situaciones de violencia. Trabaja bajo los principios de neutralidad, imparcialidad e independencia; es decir, no toma partido ni participa en controversias de tipo ideológico o político; no discrimina, sino que atiende a las personas de acuerdo con sus necesidades. Su acción es independiente de los Estados y otras organizaciones humanitarias. Asimismo, el CICR se esfuerza en prevenir el sufrimiento a través de la promoción y el fortalecimiento del derecho interno e internacional que protege a las personas (derecho internacional humanitario y derecho internacional de los derechos humanos).
<b>Perfil de atención</b>	Migrantes retornados con necesidades de protección: la persona no puede volver al lugar de su último domicilio por temor fundado de ser víctima de violencia armada y ha retornado al país dentro de un periodo no mayor de 6 meses. En ambos casos la persona y/o su grupo familiar están dispuestos a reubicarse dentro del país.
<b>Criterio de exclusión</b>	El hecho de violencia pasó hace más de 6 meses La familia quiere salir del país Ya hay asistencia humanitaria brindada por otra organización
<b>Servicios</b>	*Albergue *Alimentación *Transporte *Servicios de salud *Cualquier otra acción para proteger la vida, la salud y la integridad de las personas.

<b>Nombre de la persona punto focal</b>	
<b>Datos de contacto</b>	Teléfono fijo: Celular: Email:
<b>Comentarios adicionales</b>	CICR solicita el llenado de una ficha de referencia y se debe adjuntar un documento de identidad de la persona referente. En casos de emergencia, comunicarse con: XXXX ya que la referencia regular toma al menos 7 días en tener respuesta.

**IMPORTANTE:** este es solo un ejemplo, la información no corresponde a los programas de CICR en Honduras, pero expone la importancia de conocer a profundidad un servicio, mecanismos de referencia, cuáles son los criterios de inclusión o exclusión que tienen las organizaciones e incluso, los tiempos de respuesta, de esta manera, las referencias serán más adecuadas



# CAPÍTULO 5

## ¿ESTRATEGIAS DE AUTOCUIDADO PERSONAL Y CO-CUIDADO





## 1. ¿Qué es el autocuidado personal?

El concepto de autocuidado se refiere a todas las prácticas cotidianas y las decisiones sobre ellas, que realiza una persona, familia o grupo para cuidar de su salud; estas prácticas son 'hábitos aprendidos a través de toda la vida, de uso continuo, que se emplean por libre decisión, con el propósito de fortalecer o restablecer la salud y prevenir la enfermedad.



## 2. ¿Qué es el co-cuidado?

Se refiere a las acciones que son planeadas y desarrolladas en cooperación entre los miembros de una comunidad, familia o grupo social, quienes se procuran un cuidado físico y social afectivo y propicio para el relacionamiento saludable y el bienestar común



## 3. ¿Por qué es importante cuidar a las personas que dan acompañamiento psicosocial?

Las personas que brindan acompañamiento psicosocial están más expuestas a sufrir de un desgaste emocional, porque cuando nuestra tarea principal consiste en brindar atención a otros, estamos en contacto directo con personas que sufren altos niveles de estrés psicológico y han vivido experiencias difíciles y complejas, además, estas personas cuentan con recursos limitados y requieren nuestro apoyo para sobrellevar de mejor manera sus crisis. Por tanto, el acompañamiento psicosocial puede hacer que una persona experimente fatiga, ansiedad y altos niveles de estrés psicológico. Para saber atender las necesidades de autocuidado, por ejemplo, es necesario hacer reflexiones sobre las experiencias de vida y elementos como ¿qué necesito?, ¿qué me hace bien?, ¿qué necesito para mantener mi bienestar? Y ¿qué acciones son indispensables para mi autocuidado?, entre otras.

Una persona con desgaste emocional se encuentra demasiado cansada como para poder conectar apropiadamente con otras personas que están sufriendo. Como consecuencia nos podemos volver insensibles como una forma de protegernos ante el dolor, y esto puede llevar a que seamos poco amable o incluso crueles con otras personas que requieren nuestro apoyo. Siempre queremos dar lo mejor de nosotros mismos, pero esto solo es posible si tú te encuentras saludable, estable y con energías para atender a otros. Por ello, cuando se brinda acompañamiento psicosocial, el autocuidado no es opcional, sino que es algo que se deben hacer siempre.

Los espacios de co-cuidado también son claves, porque muchas veces nos cuesta identificar si algo malo nos está ocurriendo y es normal, ya que pensando en otras personas, de pronto podemos

olvidar nuestras propias necesidades; por ello, es bueno tener apoyo en el grupo. Por otro lado, la carga emocional con la que está lidiando cada acompañante psicosocial ya genera un desgaste emocional y una afectación personal intensa, los espacios de co-cuidado ayudan a prevenir los impactos de ese estrés.

---

**IMPORTANTE:** Acompañar a personas que han vivido situaciones con las que nos identificamos mucho, especialmente cuando se trata de experiencias traumáticas que también hemos vivido (como abuso, violencia, migración etc.), puede causar un profundo malestar debido a que la “herida” vuelve a abrirse. Esto puede ser revictimizante y muchas veces, decimos: “A mí me pasó lo mismo...”. Pero al hacer esto, **NO ESTAMOS AYUDANDO A LAS PERSONAS**. Lo que tratamos de hacer es aliviar nuestro propio sufrimiento y ser escuchados. Si alguien nos cuenta su historia de dolor, y le decimos: “yo viví lo mismo”, la persona puede sentir que no ha sido escuchada y que sus emociones no son lo suficientemente importantes. Por ello, el autocuidado es vital, porque nos permite gestionar nuestro sufrimiento, garantizando no solo nuestra salud física y mental, sino también nuestras capacidades como acompañantes

---

## Estrategias

### ¿Cómo cuidar mis pensamientos?

- Practica ejercicios de meditación.
- Aprende a identificar tus ideas y cuestiona qué tan racionales son, tus ideas te pertenecen, las has creado tú y son parte de ti. Al ser aprendidas, podemos cambiarlas. Además, a veces la mente se equivoca, así que, si notas que un pensamiento te agobia, cuestiona primero si es real y si lo es, trabaja por mejorar la situación en lugar de quedarte paralizado y angustiado. Por ejemplo, a veces puedes estar afectado por un pensamiento de: “No soy lo suficientemente bueno”, “no he hecho lo suficiente”, “no voy a ser capaz” y estos pensamientos, no solo incrementan la angustia, sino que no ayudan para nada. Es mejor pensar: “¿Cómo puedo mejorar para la próxima vez?”, “¿Qué puedo hacer mejor o diferente?”, “Si yo no hubiera hecho o dicho esto, ¿Qué habría pasado?”. Estas preguntas son una crítica constructiva y nos ayudan a mejorar constantemente nuestro rol como acompañantes haciendo que esta labor, sume a nuestras vidas.
- Aprende a ver en los problemas y conflictos una oportunidad de transformación.
- Trabaja en redes y cree en su poder de transformación. Recuerda, el acompañamiento psicosocial es un trabajo de equipo. Nadie lo puede hacer todo solo, y es una muestra de fortaleza saber pedir apoyo.
- Cree que, si se divide en pasos una meta, se puede llegar a ella sin agobio.

### ¿Cómo cuidar mis emociones?

- La meditación también te ayudará a fomentar tu autocontrol emocional.
- Práctica ejercicios de respiración, relajación e imaginación.
- Aprende a decir NO, aunque no lo creas, muchas aflicciones que vivimos se generan por asumir compromisos que no nos corresponden.
- Sé más amigable con tus emociones, si estás molesto o enfadado por algo, acepta esa emoción y pregúntate ¿cuál es el mensaje que desea transmitirte?

- Aprende a observar tus emociones sin juzgarlas: Las emociones no son malas o buenas, simplemente son y depende de nosotras/os cómo las expresamos.
- Reconoce que las emociones son complejas y que, además, coexisten emociones gratificantes y desagradables. Comprender eso te aliviará, no esperes estar 100% feliz porque eso no es posible.

### ¿Cómo cuidar mis comportamientos y hábitos?

- Duerme lo suficiente
- Descansa (Los descansos pueden ser activos, como ir al cine o salir con amigos y también pueden ser pasivos, como quedarnos en casa dormidos. Aprende a distinguir qué tipo de descanso necesitas y no te sientas culpable por tomar un tiempo para ti mismo, ya explicamos que las personas que realizan acompañamiento psicosocial necesitan estar bien para poder ayudar a las personas, además, ¡el descanso es un derecho!)
- Bebe suficiente agua, reduce el hábito de bebidas azucaradas
- Mejora paulatinamente tu alimentación, no se trata de hacer dieta para bajar de peso, sino de hacer un cambio de hábito para toda tu vida, así que toma tu tiempo y disfruta del proceso.
- Haz un poco de ejercicio físico, da paseos al aire libre o camina al menos 30 minutos cada día.
- Aprende un nuevo pasatiempo, descubre cosas en las que eres bueno
- Promueve tu desarrollo espiritual acorde con tus preferencias personales

### ¿Cómo cuidar a mis compañeras y compañeros?

- ▶ En primer lugar, es clave entender que cada persona representa un proyecto en desarrollo, que se nutre con cada palabra y actitud que recibimos; y que esta nutrición es recíproca.
- ▶ Todas las personas estamos en constante aprendizaje, desarrollo y “nutrición”.
- ▶ Debemos aprender a escuchar las críticas como una oportunidad de mejora.
- ▶ Siempre es mejor preguntar en lugar de asumir.
- ▶ Hay que comprender en lugar de juzgar.
- ▶ Cuestiona los roles de género tradicional, ¿esperas que hombres y mujeres actúen de determinada forma solo por su género?
- ▶ Procura una distribución equitativa de las tareas en el grupo.
- ▶ Trabaja por planificar mejor, calendarizar actividades, programar el uso de recursos con debida anticipación.
- ▶ Planifique como grupo, espacios de esparcimiento y autocuidado: pueden organizar charlas sobre temas de salud, cocinar juntos y comer algo saludable, hacer un paseo juntos al aire libre, tener una jornada de orden y aseo para garantizar que están en un ambiente agradable y saludable, ver una película y hacer palomitas de maíz
- ▶ Permanece alerta de tus compañeros, ¿se ven animados?, ¿Cansados?, pregúntales sobre cómo se sienten, si hay algo que les preocupa. Igual al acompañamiento psicosocial, no te sientas presionado/a para solventar la situación, sino más bien es el momento para escuchar y entender la situación, para luego evaluar en conjunto cómo la organización o con las y los demás compañeros/as qué se puede hacer. ¿Hay algo que pueda hacer para apoyarte?
- ▶ No temas pedir ayuda de manera respetuosa cuando tú también lo necesites.
- ▶ Finalmente, pueden programar espacios de escucha una vez a semana o una vez cada 15 días, para que puedan conversar sobre sus experiencias de acompañamiento psicosocial, como cómo les ha hecho sentir algo, puede que estén satisfechos o frustrados. Si alguien comparte logros, hay que celebrarlos y si alguien comparte una frustración hay que agradecer la confianza por compartir este sentimiento y preguntarnos ¿Hay algo que el grupo pueda hacer por mejorar esta

situación o esta persona solo desea expresar como se siente? Recomendamos que estos espacios sean acompañados por un/a psicólogo/a, especialmente cuando se trata de compartir procesos o casos difíciles – en estos casos recomendamos procesos de supervisión . Algunas actividades grupales que se pueden hacer son:

- Yoga
- Meditación
- Ejercicios de relajación y respiración
- Ejercicios al aire libre
- Aeróbicos
- Organizar encuentros amistosos de algún deporte favorito: Básquet Ball, fútbol, etc.
- Lo importante es divertirse
- Caminatas
- Campamentos
- Cocinar y compartir
- Ver películas o documentales juntos
- Talleres de expresión artística
- Sesiones más estructuradas de autocuidado con apoyo de un/a profesional
- Invitar a diferentes profesionales a abordar temáticas de interés, cuidado, y formación continua: salud sexual y reproductiva, salud integral, salud mental, etc.

Herramientas sugeridas:

#### **Técnica: un día en mi vida**

##### **Desarrollo:**

La técnica consiste en organizar un espacio grupal de intercambio y narrar, cómo es un día típico en nuestra vida, desde que despertamos hasta que nos vamos a dormir.

Con ayuda de papelógrafos, vamos a tratar de identificar qué acciones de autocuidado hacemos en nuestro día a día. Puede ser que solo identifiquemos q sola cosa, o tal vez descubramos que no estamos realizando acciones de cuidado.

Reflexionar sobre

- ¿Qué estoy haciendo para cuidarme?
- ¿Qué estoy haciendo para cuidar a los demás?
- ¿Cómo puedo incorporar el autocuidado en cada día de mi vida?
- ¿Cómo podemos incorporar el autocuidado en nuestras acciones colectivas?

En este ejercicio, se puede identificar una brecha de género, viendo que las rutinas de las jóvenes mujeres suelen ser más cargadas o se encuentran más enfocadas a labores de cuidado. El ejercicio también puede apoyar el análisis de los roles de género o identificar cómo hombres y mujeres pueden verse afectados de manera diferencial y que acciones específicas pueden implementar.

#### **Técnica: Explorando mis emociones y pensamientos**

##### **Desarrollo:**

Esta actividad permite explorar nuestras respuestas ante situaciones o eventos difíciles.

Al tener claridad sobre el problema o situación en el cual quieren trabajar, meditar y respirar profunda y lentamente

cinco veces, mientras se repite en su mente la frase: “puedo elegir liberarme de esta sensación y continuar conociéndome para sentirme mejor”. Luego contestar el siguiente cuadro:

Aclarando la situación	Aclarando tus emociones	Aclarando tus pensamientos
¿Qué pasó? ¿Qué estaba haciendo? ¿Quién estaba ahí? ¿Cuándo pasó? ¿En dónde pasó?	¿Cómo me sentía antes de que me pasara esto? ¿Cómo me sentí cuando pasó? ¿Cómo me sentí después de qué paso?	¿Qué pasó por mi mente en esos momentos? ¿Qué pensamientos vienen a mi ahora? ¿Qué haría diferente la próxima vez?

En caso el malestar o incomodidad continúa, realizar nuevamente la meditación acompañada de la frase, hasta notar un cambio.

### Técnica: ejercicio de autorreflexión después del acompañamiento psicosocial

#### Desarrollo:

Para tomar conciencia es importante realizar una reflexión personal acerca de la atención o acompañamiento psicosocial que hemos realizado.

1. Posterior al acompañamiento de alguna persona, familia, grupo o comunidad, hacer una reunión para revisar algunas preguntas básicas de reflexión que deben anotar en fichas:

- ¿Qué partes de la historia o de la persona resuenan en mí?
- ¿Qué aspectos me recuerdan mi propia experiencia?
- ¿Qué emociones he sentido durante la conversación?
- ¿Qué pensamientos me han venido a la mente durante el acompañamiento?

2. Después de registrar estas preguntas retomar otras preguntas para regresar a sí misma / o:

- ¿Qué me da placer?
- ¿Qué me hace sentir bienestar? (ambas preguntas enfocadas a su historia reciente)

3. Una vez al mes revisar estos registros, las coincidencias y aspectos que pudieran necesitar ser trabajados en espacios de pares o con un profesional cuando sea necesario.



## Recomendaciones para la prevención y el manejo de incidentes de seguridad

Además del autocuidado y del cuidado colectivo, resulta importante analizar otros factores externos que pueden causar daño: por ejemplo, los riesgos relativos a la seguridad personal y colectiva.

- Por ejemplo, un equipo que se desplaza a la comunidad puede sufrir un asalto y luego descubrir que la zona ya había tenido incidentes previos de este tipo.
- Alguien recibe una amenaza, pero descubre que días antes, alguien de la comunidad pidió a uno de sus compañeros que le diera dinero y lo hizo de forma hostil.

Estos ejemplos muestran que los pequeños incidentes cotidianos pueden ser importantes para realizar acciones preventivas sobre seguridad, y que lo que uno puede percibir como algo “sin importancia” en realidad puede ser vital para tomar acciones y evitar que alguien más resulte afectado.

Para ellos, será recomendable aplicar una o varias de las siguientes técnicas:



### Técnica: Registro de incidentes de seguridad:

#### Desarrollo:

1. En el equipo definir elaborar un formato para poder registrar incidentes de seguridad y la ruta de información y reacción que llevará cada situación.
2. Realizar un análisis de contexto en el equipo, definir tres problemas frecuentes de seguridad, definir el formato de registro y la ruta de acción.
3. Aspectos que tomar en cuenta para elaborar el formato de registro de incidentes de seguridad:

FICHA DE REGISTRO DE INCIDENTES DE SEGURIDAD	
Registro del incidente	Persona que registra: Fecha de llenado: Persona afectada directamente: Testigos o intervinientes: Lugar del incidente Fecha del incidente: Antecedentes relevantes al incidente: Descripción de los hechos: Qué y cómo sucedió, quien hizo qué: Actores involucrados o sospechosos en el incidente: Perpetradores:
	¿Con quién se compartió y por qué? Tipo de incidente: (directo, indirecto, delincuencia común, contra la institución, por el tipo de trabajo, etc.)
Medidas realizadas	Denuncia, queja u otros ¿A quién?
Medidas de autoprotección por realizar	
Acciones de seguimiento institucional e individual	

#### Recomendaciones de seguridad, antes de una actividad comunitaria:

- Realizar una cuidadosa planificación de la actividad, que incluya un análisis de riesgos y amenazas
- Notificar previamente a la comunidad sobre la visita y su objetivo, para preparar las condiciones y de manera ideal, garantizar el acompañamiento de un referente de la comunidad durante el proceso o mínimamente, durante el ingreso a la comunidad.
- Gestionar vehículos institucionales con emblemas y visibilidad del logo de la institución, si esto no es posible, rotular los vehículos, informar previamente a la comunidad en qué tipo de transporte llegarán y procurar que los vehículos no sean polarizados.
- Contar con un plan de emergencia: ¿A quién llamar o cómo actuar si hay una situación que impide desarrollar la actividad?
- Reforzar, armonizar y consolidar mensajes claves de seguridad sobre la visita y el objetivo de esta, señalando claramente cuál será el rol de la comunidad y cuáles serán los posibles beneficios, evitando la generación de falsas

expectativas. Por ejemplo, si se acerca una persona con una actitud amenazante y te pregunta qué estás haciendo ahí, es bueno conservar la calma y responder:

“Buenos días, somos de la organización jóvenes contra la Violencia Honduras, y estamos aquí para realizar un encuentro psicosocial con personas de la comunidad. Se trata de un espacio de encuentro para personas de la comunidad que desean apoyo emocional”

“Nuestra organización tiene como misión...”

“Nuestro trabajo está enfocado en apoyar a las personas”

- Tener una lista de qué hacer y qué no hacer en una comunidad (por ejemplo: evite tomar fotografías sin consentimiento informado, evite utilizar la palabra: “investigación” en contextos donde existe presencia y control territorial de grupos al margen de la ley, evita revisar tu celular, especialmente al salir o entrar de la comunidad, ya que puede parecer que estás informando a alguien más, etc.) La determinación de qué cosas es seguro hacer o no hacer, solo proviene del conocimiento de la comunidad.
- En todo momento la comunidad debe tener claro que el rol de la organización es solamente brindar acompañamiento psicosocial a quienes lo solicitan y lo necesitan.
- Buscar asistencia técnica profesional para la seguridad de las acciones.

#### **Recomendaciones de seguridad durante una actividad comunitaria:**

- Implementar al pie de la letra, los planes de seguridad previamente concertados.
- Identificar si surgen nuevas amenazas o riesgos y replantear las estrategias en función de ello. (Nota: La identificación de escenarios críticos y la adopción de planes de contingencia, también debe ser parte de la fase de planificación).
- Si los riesgos se elevan, suspender la actividad y emprender la retirada, salvaguardando en todo momento, la vida e integridad de todas las partes.

#### **Recomendaciones de seguridad durante una actividad comunitaria:**

- Realizar una evaluación de la implementación del plan de seguridad, identificando mejoras al proceso de identificación de riesgos y medidas de mitigación.



## BIBLIOGRAFÍA

Abarca, Amalio Blanco et al. (2007) **Intervención psicosocial**. Madrid, España.

Asociación Americana de Psiquiatría (2014) **Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales**. Estados Unidos.

Beristain, C. et al (1997) **Enfoque Psicosocial de la ayuda humanitaria**. Universidad de Deusto, España.

Beristain, C. et al. (1999) **Reconstruir el tejido social: un enfoque crítico de la ayuda humanitaria**. Barcelona, España.

Cid Egea, L. / Fundación Mario Losantos del Campo (2011) **EXPLÍCAME QUÉ HA PASADO. Guía para ayudar a los adultos a hablar de la muerte y el duelo con los niños**. Madrid, España

Comité Internacional de la Cruz Roja (2018) **Manual de protección asociada a la labor humanitaria**. Ginebra, Suiza.

Comité Internacional de la Cruz Roja (2019) **Guía de salud mental y apoyo psicosocial**. Ginebra, Suiza.

Comité Permanente entre Organismos (IASC) de la Organización de Naciones Unidas (2007) **Guía del IASC sobre salud mental y apoyo psicosocial en emergencias humanitarias y catástrofes**. Ginebra, Suiza.

Davis, M., Eschelman, E. R., McKay, M., Winemiller, V., Zaplana, M., & Bayés, R. (2000). **Técnicas de autocontrol emocional**. Ciudad de México, México.

Equipo de Protección y Enfoque de la Niñez de Visión Mundial Asia y Pacífico (2014) **Herramienta de Análisis, Diseño y Planeación para la protección de la niñez (ADAPT)**. San José, Costa Rica.

GIZ (2021) **Acompañamiento Psicosocial de niñas, niños, adolescentes y jóvenes en condiciones de vulnerabilidad y riesgo de migración irregular: Módulo I. Acompañamiento Psicosocial de Niñas, Niños, Adolescentes y Jóvenes en condiciones de Vulnerabilidad y Riesgo de Migración Irregular**. El Salvador: GIZ.

GIZ (2021) **Acompañamiento Psicosocial de niñas, niños, adolescentes y jóvenes en condiciones de vulnerabilidad y riesgo de migración irregular: Módulo II. Atención en Crisis**. El Salvador: GIZ.

GIZ (2021) **Acompañamiento Psicosocial de niñas, niños, adolescentes y jóvenes en condiciones de vulnerabilidad y riesgo de migración irregular: Módulo III. Manejo de Experiencias Traumáticas**. El Salvador: GIZ.

GIZ (2021) **Acompañamiento Psicosocial de niñas, niños, adolescentes y jóvenes en condiciones de vulnerabilidad y riesgo de migración irregular: Módulo IV. Competencias Socioemocionales y Acompañamiento Familiar**. El Salvador: GIZ.

GIZ (2021) **Acompañamiento Psicosocial de niñas, niños, adolescentes y jóvenes en condiciones de vulnerabilidad y riesgo de migración irregular: Módulo V. Autocuidado y Prevención del Desgaste Emocional.** El Salvador: GIZ.

Martín-Baró, I (1989) **Psicología social de la guerra: trauma y terapia en el Salvador.** San Salvador, El Salvador.

Martín-Barrajón, Pedro (2020) **Pautas para tratar a una persona con riesgo suicida: qué hacer y qué no hacer.** Madrid, España.

Organización Internacional de las Migraciones - OIM (2018) **Guía para la atención psicosocial a personas migrantes en Mesoamérica.** San José, Costa Rica.

Organización Internacional de las Migraciones - OIM (2019) **Derecho Internacional sobre Migración: Glosario de la OIM sobre Migración.** Ginebra, Suiza.

Organización Internacional de las Migraciones - OIM (2021) **Términos fundamentales sobre migración.** Vol.14 Disponible en: <https://www.iom.int/es/terminos-fundamentales-sobre-migracion>

Organización Mundial de la Salud (1946) **Preámbulo de la Constitución de la Organización Mundial de la Salud.** Nueva York, Estados Unidos.

Organización Mundial de la Salud (2020) **En tiempos de estrés, haz lo que importa: Una guía ilustrada.** Ginebra, Suiza.

Pérsico, L. (2018) **Guía de Inteligencia Emocional.** Madrid, España.

Plan Internacional INC (2017) **Guía para la formación y sensibilización en género y masculinidades.** San Salvador, El Salvador.

Punset, Elsa. (2016) **El libro de las pequeñas revoluciones.** Madrid, España.

Satir, Virginia. (1998) **Nuevas Relaciones Humanas en el Núcleo Familiar.** Ciudad de México, México.  
Save the Children (2020). **Cuadernillos de aprendizaje socioemocional basados en la metodología HEART (Healing and Education through the Arts).** Disponibles en inglés y en español en: <https://resourcecentre.savethechildren.net/document/social-emotional-learning-distance-learning-activity-pack/>

## ANEXO 1. Tabla de síntomas TEA y TEPT

TRASTORNO DE ESTRÉS AGUDO (TEA)	TRASTORNO DE ESTRÉS POST TRAUMA (TEPT)
<p>Ocurre como respuesta a un estrés excepcional Etransitorio, no sobrepasa las 4 o 6 semanas posterior al evento estresante.</p> <p>Es de gravedad importante pero no incapacita a una persona para desarrollar su vida de manera normal Se supera con acompañamiento psicosocial sin necesidad de que intervenga un especialista</p> <p><b>SÍNTOMAS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Insomnio</li> <li>2. Miedos o sobresaltos constantes</li> <li>3. Irritabilidad (es estar frustrado o de mal humor todo el tiempo)</li> <li>4. Ansiedad e incertidumbre</li> <li>5. Pensamientos intrusivos</li> <li>6. Flashback (Es un recuerdo involuntario y muy poderoso, tanto, que podemos pensar que el hecho estresante está ocurriendo de nuevo).</li> <li>7. Pesadillas</li> <li>8. Conducta evitativa de cualquier lugar, cosa o persona que nos recuerde el hecho estresante</li> <li>9. La persona puede parecer “sin emociones”.</li> <li>10. El evento estresante se recuerda como “un sueño”</li> <li>11. Podemos olvidar por completo el hecho estresante o tener dificultades para recordarlo.</li> <li>12. Hay mucho malestar y sufrimiento</li> <li>13. Nuestra capacidad de trabajar, estudiar o concentrarnos en tareas cotidianas se disminuye o se ve afectada momentáneamente</li> </ol>	<p>Ocurre como respuesta a un hecho traumático o potencialmente traumático</p> <p>Persiste en el tiempo, a veces sus secuelas duran años</p> <p>Se re experimenta el hecho traumático</p> <p>Es un trastorno crónico muy grave que afecta significativamente la vida cotidiana. Las personas pueden dejar de estudiar o trabajar</p> <p>Puede ser la cronificación de una TEA mal gestionado.</p> <p>Requiere apoyo de un especialista para superar integralmente las afectaciones traumáticas.</p> <p><b>SÍNTOMAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Insomnio</li> <li>• Miedos o sobresaltos constantes</li> <li>• Hipervigilancia (Es una sensación constante de peligro, amenaza o persecución)</li> <li>• Irritabilidad (es estar frustrado o de mal humor todo el tiempo)</li> <li>• Ansiedad e incertidumbre</li> <li>• Episodios de rabia</li> <li>• Dificultad de concentrarse en las tareas más sencillas que antes del hecho traumático no nos causaban problemas, por ejemplo: cocinar, ir al supermercado, manejar.</li> <li>• Pensamientos intrusivos (son ideas involuntarias sumamente desagradables que llegan a nuestra mente y nos afectan emocionalmente)</li> <li>• Flashback (Es un recuerdo involuntario y muy poderoso, tanto, que podemos pensar que el hecho estresante está ocurriendo de nuevo).</li> <li>• Pesadillas recurrentes</li> <li>• Malestar psicológico grave al exponerse a estímulos relacionados al hecho traumático (recuerdos, personas, lugares, fotos, sonidos, olores, texturas, etc.)</li> <li>• Conducta evitativa de cualquier lugar, cosa o persona que nos recuerde el hecho traumático</li> <li>• Llanto constante</li> <li>• Desmayos</li> <li>• Ira</li> <li>• Podemos olvidar por completo el hecho estresante o tener dificultades para recordarlo.</li> <li>• Nuestra capacidad de trabajar, estudiar o concentrarnos en tareas cotidianas se afecta gravemente y no tenemos capacidad para recuperarnos solos</li> <li>• Dificultad para ver el futuro con esperanza</li> </ul>

Fuente: elaboración propia con datos de: Asociación Americana de Psiquiatría. Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales. Quinta Edición, 2014. Estados Unidos.





