

PROTOCOLO DE RECEPCIÓN DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA MIGRANTE NO ACOMPAÑADA

Basado en enfoque de derecho y enfoque psicosocial

Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República



Protocolo de Recepción de niñez y adolescencia migrante no acompañada.



Basado en enfoque de derecho y enfoque psicosocial

Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República

Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República

Subsecretaría de Protección y Acogimiento a la Niñez y Adolescencia

Dirección de Protección Especial y Atención No Residencial

Departamento de Niñez y Adolescencia Migrante no Acompañada

Equipo Técnico

Albergue Casa Nuestras Raíces, Guatemala

Albergue Casa Nuestras Raíces, Quetzaltenango

Centro de Formación Quédate

Coordinadores

Misioneros de San Carlos Scalabrinianos

Carol L. Girón

Directora de Proyectos y Programas

Fondo de las Naciones Unidas para la infancia – UNICEF

Dr. Justo Solórzano

Especialista de Protección de la Niñez

Estuardo Sánchez

Consultor de Protección de la Niñez

Responsable de Elaboración

Versión Actualizada

Linda de León

Consultora

Derechos

Se permite la reproducción total o parcial de este documento en cualquier medio como fotocopia, electrónico, grabación u otros; siempre y cuando se reconozcan los créditos institucionales y la citación de la fuente.

Este protocolo deberá ser actualizado de manera continua.

Guatemala de la Asunción, 2017

PRESENTACIÓN

Cuando se habla sobre migración y las diferentes dinámicas que la conforman, se dimensiona como un proceso que no es estático, que ha respondido históricamente a las mismas variables y que no se ha manifestado exactamente de la misma forma. Visibilizarlo entonces, desde como lo viven las personas que migran, en este caso con niñez y adolescencia no acompañada que retorna de México y Estados Unidos, permite generar estrategias de atención que requiera procesos integrales, oportunos y eficaces.

El retorno de México y/o Estados Unidos, como una de las dinámicas que forman parte de la migración en Guatemala, pone en marcha mecanismos de protección que deben ser específicos para niños, niñas y adolescentes no acompañados, que conforman el grupo meta al cual va dirigido este protocolo y por los cuales también se plantea una actualización a dos años, aproximadamente, de la socialización y aplicación de la versión original. Permite también poner sobre la mesa la labor imprescindible de la Secretaría de Bienestar Social en la implementación de una atención basada en la identificación oportuna de vulnerabilidades y/o el retorno a las comunidades.

El presente documento es el resultado de un proceso de inmersión en los espacios de recepción aérea y terrestre para comprender y sistematizar las intervenciones que se encuentran vigentes y aquellos que deben fortalecerse

La presente versión cuenta con siete secciones, estratégicamente adaptadas para la implementación, no únicamente desde una lectura pasiva, sino desde un texto que contiene herramientas específicas que pueden ser utilizadas dentro de la atención. Cuando hablamos de enfoque psicosocial no se limita el uso a psicólogos o psicólogas, sino que pueden ser utilizadas por personas técnicas de otras profesiones que aborden a las niñas, niños y adolescentes migrantes no acompañados.

en la práctica y en la aplicación del enfoque de derecho y psicosocial. Este documento presenta una actualización de las rutas y acciones que deben realizarse al momento de la recepción y agrega otros elementos que fortalecen la intervención, haciendo partícipes a todos los involucrados (equipos técnicos, OPI's y otros) en cada uno de los procesos.

La metodología del presente protocolo contó con la aplicación de entrevistas, acercamientos lúdicos reflexivos con niños, niñas y adolescentes – que en el presente protocolo serán nombrados como NIÑEZ Y ADOLESCENCIA MIGRANTE NO ACOMPAÑADA”- que consideraron que su experiencia la conforman actos de valentía y de sobrevivencia, y como ejercicios de solidaridad compartieron recomendaciones y opiniones del funcionamiento actual de los albergues y del quehacer de los equipos. Dichos comentarios se escucharon y fueron tomados en cuenta, también, se agregan las observaciones participantes y entrevistas realizadas con los recursos familiares ubicados y con quienes se llevaron a cabo las respectivas reunificaciones. La participación de los equipos de atención aportó la experiencia diaria y los retos a los cuales se enfrentan al momento de trabajar con niñez y adolescencia retornada; el presente documento es el resultado de unificar las diferentes perspectivas que, basadas en derecho y con enfoque psicosocial, buscan humanizar los debidos procesos.

Cada sección cuenta con características específicas y está determinado de tal manera, que contiene información que se complementa y permite generar lineamientos específicos para condiciones determinadas.

A pesar de asumir y determinar que los procedimientos de recepción y reunificación son temas conocidos por el equipo de personas que trabaja dentro de los albergues, este protocolo busca ser funcional y una guía para quienes no se encuentren familiarizados con el tema y conocer desde la lectura los procedimientos correspondientes. Al incluir los temas de la versión anterior permite como una línea del tiempo profundizar en la forma y los fondos los procesos migratorios en el tema de niñez y adolescencia no acompañada y la capacidad de respuesta ante ello.

01.

En la Sección 1 - Preguntas Claves se encuentran las respuestas a varias preguntas claves del tema. Coloca en primer plano hacia quienes va dirigido el protocolo y los objetivos que se alcanzan al considerar los puntos que acá se plantean. Puede tomarse de igual manera como una sección de consulta cuando sea necesaria una retroalimentación individual o por equipos de lo que se está haciendo dentro de los albergues. Esto que el niño, niña o adolescente está planteando ¿es una vulnerabilidad?, a partir de lo que se encuentra en esta sección podemos responderlo.

02.

La Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia (SBS) en coordinación con la Procuraduría General de la Nación (PGN) tienen a su cargo el tema de la recepción y atención de la niñez y adolescencia no acompañada y retornada de México y EEUU, razón por la cual en la **Sección 2 - Los Momentos de la Atención** se especifica y detalla en que consiste dicha recepción y atención. Se desglosa a partir de 4 momentos claves que serán indicados de manera separada.

03.

En la Sección 3 - Herramientas de trabajo se hace mención a las herramientas de trabajo que, dentro del enfoque psicosocial y la práctica han podido proponer como acordes a la situación en la que se realiza la atención. Se inicia con un tema que genera las directrices de dichas herramientas y su objetivo de aplicación. Se considera una de las secciones más importante porque involucra una interacción de doble vía: NNA y equipo de trabajo, específicamente los Oficiales de Protección de la Infancia -OPI's- quienes se encuentran la mayoría del tiempo en dicho contacto.

07.

Por último, **Sección 7 - Anexos** se agregan actividades que puedan ser implementadas por el equipo que esté a cargo de la atención directa. Dichas actividades tiene componentes reflexivos, de detección y una alternativa de reelaborar la experiencia de manera sencilla y básica.

04.

Dentro de la **Sección 4 - Los momentos imprescindibles de la experiencia** los momentos considerados clave dentro del proceso, ya que permite condensar todos y cada uno de los esfuerzos del equipo, realizados desde lo individual o grupal en la detección o no de vulnerabilidades y el proceso a seguir ante lo que se conoce del caso. Esta sección también abarca la forma en que la información será sistematizada y archivada para respaldo, futuras referencias y/o la documentación requerida por caso. Esta sección está enfocada hacia los equipos técnicos que se encuentran dentro de los albergues dada la habilidad técnica y especificidad de su rol, dicha especificidad es y debe ser usada como un enlace y una herramienta más para brindar el acompañamiento necesario, y no como una barrera intelectual para realizar acciones empáticas.

05.

En el presente documento, como se menciona en los objetivos, se habla de los actores principales de este trabajo que son los niños, niñas y adolescentes pero la importancia de un enfoque cognitivo, físico y emocional, para lograr la prevención. La **Sección 5 - Fortalecimiento del equipo** consta de propuestas claras y aplicables para los equipos de trabajo que se encuentran realizando cualquiera de las intervenciones dentro de los albergues, dimensionando el tema del desgaste emocional, cómo evitarlo y trabajar en él, como un elemento inerte en las incidencias a realizar.

06.

En la **Sección 6 - Monitoreo y Actualización** se dan a conocer los indicadores de monitoreo que brindan aspectos determinados a revisar para futuras actualizaciones realizadas por equipos externos y/o internos que requieran de conocer la viabilidad e implementación de las mismas, en función de mejorar o analizar la inclusión de nuevas estrategias.

Es importante mencionar que durante el tiempo que se construyó la versión actualizada del protocolo cobró vigencia en Guatemala el nuevo Código de Migración, Decreto 44-2016 del Congreso de la República, que busca dejar atrás el enfoque administrativo, que se le había dado a la migración, centrado únicamente en mecanismos de control de flujos de personas y su documentación.

El nuevo Código de Migración, reconoce el derecho a migrar (Art. 1, CdeM), es decir, la migración es vista desde la persona y su derecho que tiene a buscar en diversos territorios su pleno desarrollo y bienestar.

Esta nueva visión del derecho a migrar, también hace necesario cambiar el modelo de gestión del Estado, pasando de un sistema basado en administración y detección de situaciones de migración no autorizada, a un nuevo modelo basado en el derecho a migrar y los servicios que son necesarios para hacer efectivo dicho derecho.

Con relación a la niñez y adolescencia migrante no acompañada guatemalteca retornada, el Código de Migración genera procedimientos específicos desde una visión sistemática y con la intervención de varias instituciones del Estado a través del Consejo de Atención y Protección (Art. 175 CdeM), esta intervención está basada en los principios de interés superior del niño: no discriminación, unidad familiar y derecho a la reunificación familiar, comunicación y preservación de relaciones personales y contactos directos entre los niños y padres, no violencia y trato digno, protección y seguridad, legalidad y debido proceso, confidencialidad de los registros y protección de la vida privada, especialización del personal y funcionarios, principio de no devolución, derecho a la vida, supervivencia y desarrollo y derecho a expresar su opinión en forma libre. (Art. 170 CdeM)

En este nuevo marco normativo, la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia y la Procuraduría General de la Nación, juegan un papel trascendental en dicho procedimiento ya que se visualiza que la niñez y adolescencia migrante sea abordada por los sistemas de protección integral de las niñas, niños y adolescentes, respondiendo a los estándares internacionales.

CONTENIDO

01.

PREGUNTAS CLAVES

... 06

02.

LOS MOMENTOS DE LA ATENCIÓN

... 16

03.

HERRAMIENTAS DE TRABAJO

... 26

04.

**LOS MOMENTOS IMPRESCINDIBLES
DE LA EXPERIENCIA**

... 46

05.

FORTALECIMIENTO DEL EQUIPO

... 68

06.

MONITOREO Y ACTUALIZACIÓN

... 90

07.

ANEXOS

... 98

01.

PREGUNTAS CLAVES

- ¿A quién va dirigida la atención? 08
- ¿Con qué objetivo? 11
- ¿Cuál es el enfoque que se propone? 11
- ¿Qué entendemos por vulnerabilidad? ... 15



¿A QUIÉNES VA DIRIGIDA LA ATENCIÓN?

LA RAZÓN PRINCIPAL DEL ABORDAJE

Para los efectos de este protocolo se entenderá como niñez y adolescencia migrante no acompañada o separada de su familia¹, aquellas niñas, niños y adolescentes que se encuentran separados de ambos padres y otros parientes y no están al cuidado de una persona mayor de edad que, por ley o costumbre asuma esa responsabilidad.

Es importante acercarse a la niñez y adolescencia que retorna, como un ejercicio de reflexión ante lo que vemos en cada una de las atenciones brindadas y el reto al que se enfrenta el equipo a cargo. Caracterizar la niñez y adolescencia migrante que retorna permite un conocimiento más amplio de la dinámica de la migración y las implicaciones del retorno.

SER MUJER O SER HOMBRE

El Departamento de Niñez y Adolescencia Migrante no Acompañada de SBS, en las estadísticas de población atendida, refiere que de enero a diciembre de 2017 en “Casa Nuestras Raíces” Guatemala y Quetzaltenango, ingresaron 4,328 niños, niñas y adolescentes, en un 26.27% mujeres y 73.73% hombres. Dicho dato permite ubicar una serie de diferencias significativas en la población a la que se atiende, ya que la condición generará diverso tipo de vulnerabilidad; los testimonios recabados a partir de entrevistas realizadas en “Casa Nuestras Raíces” relatan como las adolescentes mujeres debieron migrar porque en la comunidad ya era no era posible vivir y debieron buscar oportunidades de trabajo centradas en oficios domésticos en casas donde son acosadas sexualmente por patronos. En el caso de los niños, las entrevistas realizadas durante el proceso de actualización del presente protocolo, permitieron conocer que al llegar al lugar de destino planificado experimentan presiones familiares y de grupo para iniciarse en ingesta de bebidas alcohólicas luego de las largas jornadas de trabajo a las que están expuestos.

Ambos pueden atravesar las mismas experiencias de riesgo pero en diferentes circunstancias.

Es importante agregar que, a pesar de tener una corta edad y no ser considerados aún como personas adultas están ante una realidad que los obliga a llevar a cabo roles estereotipados de género que los coloca en condiciones de mayor vulnerabilidad ante la situación que están viviendo.

SEGÚN ETAPA DE DESARROLLO

Importante mencionar que antes de una condición migrante, las personas con quienes se trabaja son niños, niñas y adolescentes que se encuentran en etapas específicas de desarrollo. **Las estadísticas que se manejan por parte de la Secretaría de Bienestar Social indican que: más de 3,500 adolescentes en edades de 13 a 17 años han sido recibidos a su retorno de México o Estados Unidos en julio de 2016.**

¹ Observación general No. 6. (2005). Comité de los derechos del niño.

Dicha edad permite delimitar la etapa de desarrollo en la que se encuentran: adolescentes en una constante acomodación física y emocional, con una necesidad de pertenecer a un grupo de pares, con fuertes confusiones relacionadas a su identidad, la inmersión en una nueva cultura y su posición frente a la vida.

Adolescentes que ingresan a los Albergues muestran actitudes de desgano, desafío, hacen grupos según liderazgo y sexo y algunos viven su permanencia como un encierro-castigo, al no poder salirse por su cuenta. Ambos presentan una preocupación significativa por lo que sucederá con ellos y ellas, temiendo por el esfuerzo que realizan los padres o por los recursos para ir a traerlos, situación que genera ansiedad, temor e incertidumbre. *La dicotomía entre hacer algo que hace un adulto (migrar) y ser tratado bajo criterios de niñez y adolescencia en donde se requiere de un adulto que se responsabilice de la situación, esto no es tomado de manera positiva.*

Se ha podido determinar en las entrevistas realizadas, que la experiencia de migrar es percibida desde puntos de vista importantes: complicada, difícil, que los posiciona como personas “fuertes” que sobrevivieron a dicha situación.

Vivencia es particularmente diferente, comentan lo difícil de la separación con sus padres enfocándose en cuanto extrañan el lugar que dejaron, ya sea refiriéndose al lugar de origen o de destino.

DIVERSIDAD DE FACTORES DE EXPULSIÓN

Los niños, niñas y adolescentes que toman o se ven obligados a tomar la decisión de migrar se han visto en la necesidad vital de saltar a una etapa adulta asumiendo responsabilidades familiares, como el cuidado y sustento de familias completas. Cuando el proyecto de migrar fracasa tienen una gran preocupación por resolver la deuda adquirida para realizar el viaje a EEUU o México. En algunos casos son rechazados o violentados a su regreso a la casa, por responsabilizarles del fracaso del viaje. Se enfrentan a las condiciones de pobreza o extrema pobreza, a la falta de oportunidades educativas, laborales y de acceso a su tiempo libre y descanso.

Las respuestas fueron variadas, y de manera constante se comentó que al migrar, se busca una “mejor vida”, tener “mejores oportunidades de desarrollo”, pero al momento de profundizar en el relato, dichos motivos tienen relación con la posibilidad de ser reclutados por pandillas, tener dinero para pagar las extorsiones o por salir de situaciones de violencia intrafamiliar. Al analizar las entrevistas, se identificaron casos, en donde “el motivo de migración” es la consecuencia de otras causas que no se nombran o no se identifican como tal. Por ejemplo, indican que el motivo de la migración es la reunificación familiar, pero al profundizar en la historia, una situación de extorsión o amenaza motiva dicha reunificación.

LAS CONDICIONES DEL TRAYECTO HACIA MÉXICO Y/O ESTADOS UNIDOS

Las condiciones del viaje se caracterizan por caminar bajo el sol en el desierto, cruzar ríos caudalosos, viajar en el techo de un tren de mercancías, ser vulnerables a la presencia de bandas o crimen organizado o ser víctimas de tratantes. Todo ello los pone en situación de riesgo para su integridad y vida. De último, si llegan a librarse de todos esos obstáculos tienen que pasar la frontera y no ser asegurados por la patrulla fronteriza en Estados Unidos o las patrullas de migración en México, situación que se puede convertir en traumática.

En otros casos y dependiendo las especificaciones del viaje, se dan largos recorridos en bus, trasbordando y combinando taxis, caminatas, entre otras opciones que requiere pasar la noche en hospedajes que pueden resultar de riesgo. En las entrevistas realizadas con la población que nos ocupa, indican que independiente del medio de transporte la ruta y el recorrido a realizar es desconocida para quien viaja, al ser guiados únicamente se concentran en hacer lo que se pida o se indique, pero desconocen horarios, lugares y ubicación en general.

De acuerdo a la Convención de Ginebra sobre el Estatuto de los Refugiados (1951), toda persona con temores fundados de ser perseguido por motivos de raza, religión, nacionalidad, asociación a grupos sociales y/o por opiniones políticas y que no pueda regresar al país de origen tiene el derecho de contar con medidas de protección internacional, dicha medida aplica también a NNA no acompañada que ha sido asegurada por autoridades migratorias de México o Estados Unidos. Quienes han requerido de la protección internacional y han realizado el proceso correspondiente, ven dificultades en la aplicación de dicha medida: las condiciones no son consideradas como idóneas ya que en el momento de consultar sobre la experiencia, los mismos comentan que el tiempo de espera ha sido más del esperado, no son debidamente informados de lo que sucederá y en que consiste dicha protección. Es muy probable que algunas causas de violencia que motivaron el viaje continúen vigentes al retorno de las niñas, niños y adolescentes, por lo que es importante su detección, con el objeto de buscar su protección especial.

Durante la realización del presente protocolo las entrevistas con el equipo de trabajo, los acercamientos con los NNA que ingresan y la revisión de documentación/expedientes fueron claves para conocer la experiencia y las condiciones de quienes han sido retornados. En "Casa Nuestras Raíces" Quetzaltenango y Ciudad de Guatemala, las entrevistas indican que: se permanece asegurado desde días hasta meses (dependiendo de la situación que no siempre tiene que ver exclusivamente con la voluntad del niños, niñas y adolescentes) y se documentan casos de violencia psicológica y física dentro del tiempo de aseguramiento. La SBS cuenta con informes y oficios respectivos de las situaciones que deben seguir rutas específicas de denuncia, en donde la participación en mesas técnicas y la coordinación con autoridades consulares se consideran necesarias.

PERCEPCIÓN INDIVIDUALIZADA DE LA EXPERIENCIA

La experiencia señala que puede existir un impacto psicosocial diferenciado entre aquellos o aquellas que lograron llegar al país de destino, principalmente Estados Unidos y fueron repatriados, y quienes fueron asegurados en el país de tránsito, fundamentalmente México.

Quienes llegaron a EEUU y fueron asegurados, pasaron por un tiempo en albergues con un plan educativo, tuvieron que encontrar un patrocinador o patrocinadora (persona que los recibe y se responsabiliza de su cuidado y bienestar), presentar su caso en una corte frente a un juez y esperar una respuesta. Un porcentaje logra quedarse en el país, y otro no consigue a un patrocinador o patrocinadora (es decir, un recurso familiar adecuado), y son quienes regresan. Esto significa un alto grado de frustración porque ya en el país de destino nadie los quiso o pudo hacerse cargo de ellos.

Al revisar las diversas manifestaciones, es posible indicar que se cuenta con características e historias que permiten conocer parte de la realidad de lo que sucede alrededor de los niños, niñas y adolescentes que migran y que debieron retornar. Saber de sus historias también permite contextualizar las reacciones, respuestas y la forma que se afrontan las diversas situaciones desde la vivencia individual.

¿CON QUÉ OBJETIVO?

LOS RESULTADOS A OBTENER

El presente protocolo nace de la necesidad de plantear estrategias y abordajes aprendidos desde la misma experiencia en la atención directa basada en lineamientos específicos. Al tener la responsabilidad directa de la atención y cuidado de niños, niñas y adolescentes, dicho trabajo se enriquece de obtener resultados acordes y esperados para encaminar de manera efectiva las intervenciones.

OBJETIVO GENERAL

Brindar una debida atención y protección a niñez y adolescencia con enfoque de derechos en condición de migrantes no acompañados retornados, priorizando una atención diferenciada en casos con vulnerabilidades identificadas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1

Resguardar el interés superior del NNA, mediante procesos de atención y seguimiento a situaciones que requieran poner en marcha mecanismos de protección y/o derivación para quienes se encuentran en situaciones de vulnerabilidad y/o con necesidades de protección especial: antes, durante y después de la migración.

2

Contar con intervenciones efectivas y acordes por parte de un equipo especializado, sensibilizado y en circunstancias idóneas para realizar las atenciones de las condiciones dinámicas de la migración y los impactos que dicho fenómeno generan a corto, mediano y largo plazo.

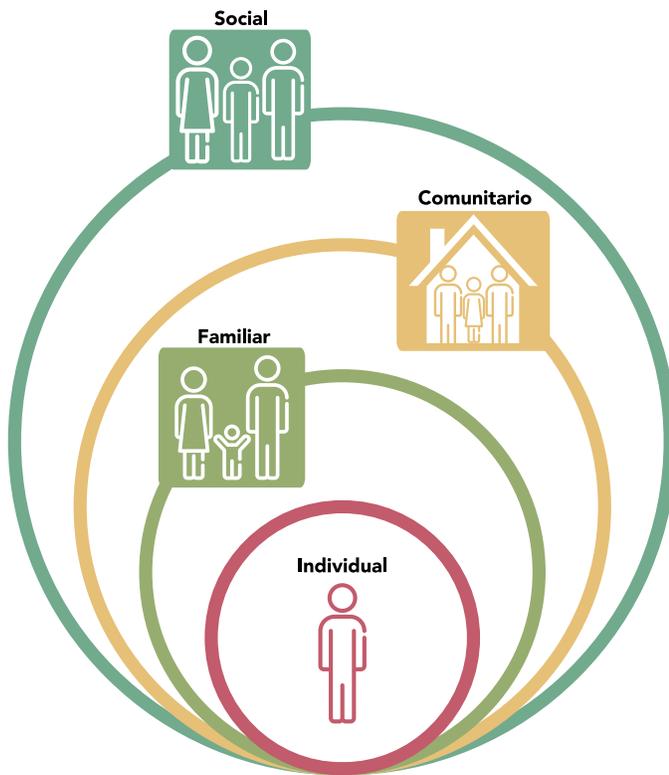
¿CUÁL ES EL ENFOQUE QUE SE PROPONE?

LA LUPA CON LA QUE VEMOS LA REALIDAD

El **enfoque psicosocial**, se refiere al reconocimiento de la interacción de cada uno de los sistemas que se encuentran presentes en la vida (y a lo largo de esta) y como estos impactan de manera directa e indirecta en el desarrollo integral de una persona. Determinado tanto por los sistemas que se encuentran presentes, como también por la ausencia de los mismos y lo que esto provoca.

Dentro de lo social, entonces se habla de: familia, escuela, comunidad, país, sociedad, etc. **Todo aquel sistema** que para su funcionamiento requiere de las vinculaciones colectivas; por ejemplo: una familia es un sistema que requiere de por lo menos dos personas para considerarse como familia, su presencia o ausencia determina un impacto específico. Y desde lo psicológico cada una de las **respuestas individuales**, que resultan de las vivencias, experiencias y percepciones de lo que sucede alrededor. Como es posible identificar, ambas se encuentran perfectamente vinculadas.

Dichos niveles son representados por esferas o capas en base a los niveles y la complejidad que lo conforman, según modelo ecológico de Bronfenbrenner (Moscú, 1917) se representa de la siguiente manera:



Entonces, cuando hablamos de niñez y adolescencia migrante no acompañada, se reconoce que las dinámicas que se generan responden a un contexto y que se encuentran en un nivel/esfera que no puede ser únicamente revisado desde lo individual. Conocer y reconocer lo que sucede alrededor y como esto también genera dinámicas específicas.

La decisión de migrar se encuentra influenciada por factores relacionados con la situación familiar, las condiciones comunitarias y la organización social del país donde se encuentra la persona. De igual forma un retorno “no esperado” impacta en cada uno de los niveles que influenciaron la decisión de partir.

Entonces, preguntar ¿Por qué decidió migrar? La respuesta puede parecer simple, pero resultan ser posiblemente las consecuencias de otras causas que merecen una lectura completa, al igual que las medidas que se deben tomar.

Cuando se cuenta con un albergue especializado de 72 horas máximo y creado únicamente para la recepción y atención de niños, niñas y adolescentes no acompañados que regresan a Guatemala provenientes de México y Estados Unidos, se está poniendo en práctica el enfoque psicosocial, porque se reconoce que la migración como dinámica global merece una atención diferenciada. La atención que se brinda en los albergues ubicados en Quetzaltenango y Ciudad Capital, no responde a un proceso de institucionalización como tal, sino como un mecanismo de **“respuesta rápida”** que busca la ubicación, identificación idónea y reunificación con un familiar/recurso desde una vía administrativa.

¿ES SUFICIENTE UN ENFOQUE PSICOSOCIAL?

Cuando un niño, niña o adolescente es retornado, debe ser atendido en un contexto que atienda las necesidades de la situación que presenta, se toma en cuenta lo siguiente:

Las conductas no son buenas ni malas en lo abstracto. Se valora en base al contexto en que fueron realizadas.

Entendemos los comportamientos, emociones y pensamientos de las personas y los grupos sin aislarlos del contexto social y cultural en el que ocurren.

La situación que ha vivido la persona y los "problemas" no están relacionados únicamente con las características de una personalidad en específico, sus respuestas quizás sí.

El individuo es producto de la sociedad de la que a su vez es productor. Cada individuo es único, dado que apropia y significa la realidad de una forma particular.

Es decir entonces, que cada una de las intervenciones y propuestas del presente Protocolo se encuentran dentro del marco de un acompañamiento *psicosocial*, que contenga un proceso reflexivo ante la situación que se está viviendo y que se fundamente en procesos de acompañamiento personal, familiar y comunitario, que busquen restablecer en cierta medida la integridad y disminuir el sufrimiento emocional a partir de fortalecer la identidad, reconstruir la dignidad y el tejido social.

Quienes hacen efectivo y llevan a la práctica el enfoque son cada una de las personas que conforman los equipos de los albergues de "Casa Nuestras Raíces", que se convierten en las principales herramientas del acompañamiento, de igual forma la tarea primordial consiste en humanizar y hacer evidente lo que ha sido deshumanizado y olvidado **como una de las tareas más importantes.**

El acompañamiento psicosocial no es posible únicamente para "comprender" los contextos en los que se realizaron las acciones y ¿Por qué? sino también nos permite determinar las estrategias que vamos a utilizar antes, durante y después.

Al brindar una atención a niños, niñas y adolescentes en un ambiente donde no sean responsabilizados por su regreso, se le está dando importancia al contexto, se mitiga el impacto.

Un albergue que recibe a niñez y adolescencia migrante no acompañada con enfoque psicosocial, es un espacio que debe mantener un ambiente donde se construyan interacciones basadas en confianza, una actitud de comprensión de lo que están viviendo niños, niñas y adolescentes, detecciones e intervenciones que se encuentren apegadas a derechos y según procedimientos determinados para cada caso.

La Secretaría de Bienestar Social al respetar a la persona y su contexto, también responde a la necesidad de que el regreso al lugar de origen o residencia del niño, niña y adolescente (reunificación) se realice **bajo determinadas circunstancias que velen por la protección de los derechos de ellos y ellas.**

Estas circunstancias son las siguientes:

Quienes se presentan como familia o recurso idóneo deberán estar acreditados con su documento de identificación que determine el grado de parentesco, considerando si el recurso biológico es el más idóneo.

No será posible abandonar las instalaciones del albergue sin un familiar adulto o recurso idóneo identificado como tal.

El regreso a sus comunidades tiene que ser en un horario seguro para viajar.

Tomando en cuenta esas circunstancias, hay niños, niñas y adolescentes que se quedarán alojados y serán reunificados hasta el día siguiente de su llegada al albergue, lo harán por las siguientes razones:

No haber localizado al recurso familiar o el momento de la ubicación telefónica no permite una llegada en tiempo a la reunificación.
Se localizó el recurso familiar pero no llegó.
Por razones de distancia, las reunificaciones deben de realizarse en horarios seguros, cada una de las sedes cuentan con acuerdos internos establecidos para dicho proceso, en función de minimizar situaciones de riesgo. <i>En estos casos, puede utilizarse las diversas alianzas con organizaciones gubernamentales que puedan apoyar con hospedaje y alimentación para las familias que no pueden regresar por el horario.</i>
Casos especiales que requieren una evaluación en profundidad de su situación y la elaboración de un informe social y psicológico. Pueden ser casos en situación especial de salud, víctimas de violencia o quienes vayan a ser judicializados o judicializadas.

En general, cualquier niño, niña o adolescente puede quedarse dentro del albergue, a manera de garantizar su resguardo, protección y reunificación con un recurso idóneo. Si se tiene alguna duda o incertidumbre de un aspecto en particular, no debe de realizarse la reunificación. De igual forma no se debe de condicionar al familiar y/o recurso ubicado para que se presente, cuando las condiciones no lo permiten en lo inmediato.

¿QUÉ ENTENDEMOS POR VULNERABILIDAD?

DIMENSIONANDO LAS HERIDAS

La vulnerabilidad (Barrenechea, J., E. Gentile, S. González, CE. Natenzon y D. Ríos, 2002) se refiere a la capacidad “diferenciada” de una persona o grupo de personas, de poder “anticiparse” y hacer frente a las situaciones cotidianas y extraordinarias. Se hace una asociación a vulnerabilidad y pobreza como temas que indistintamente se encuentran juntos, es importante que no siempre se haga dicha asociación en función de la atención que se debe brindar.

En la atención a niños, niñas y adolescentes no acompañados que son retornados de México y Estados Unidos, se han determinado experiencias relacionadas al dolor, a la tristeza, al enojo, a la frustración, etc. no solo durante el tránsito, sino también, las mismas condiciones de vulnerabilidad pueden ser los factores expulsivos y al ser retornados, regresan a la misma situación que los llevó a migrar.

Es importante tener claridad en dicho aspecto ya que para cualquier persona que ha sido violentada en sus derechos, es una víctima y no debe de exigírsele con una prueba física o un diagnóstico que ha sido violentada. Hay vulnerabilidades que no implican violencia y hay experiencias que violentan los Derechos Humanos que no requieren de actitudes agresivas. Las omisiones, la baja probabilidad de acceso a condiciones de desarrollo básico también son vulnerabilidades aunque no lleven una violencia manifiesta.

Es vital que dentro de este espacio de acompañamiento psicosocial se preste atención a la vulnerabilidad en el proyecto de vida de los niños, niñas y adolescentes migrantes no acompañados. Por ejemplo, sí es necesario conocer el grado de escolaridad, enfocarse en cómo dicho indicador muestra el grado de vulnerabilidad en función del proyecto de vida, más allá de los síntomas o la ausencia de ellos.

Enfocarse en el proyecto de vida de un niño, niña o adolescente determinamos que: el daño se encuentran en el desarrollo, en la amenaza de un crecimiento integral frustrado, débil o incompleto. Se trata entonces del bloqueo que sufre la vida de una persona a raíz de una condición externa. Vemos una vulnerabilidad cuando se obstaculiza el desarrollo e implica tener que lidiar con temas y situaciones para lo que no están preparados por falta de madurez y por su momento biológico.

02.

LOS MOMENTOS DE LA ATENCIÓN

Identificación	18
Traslado	19
Recepción y Albergue	22



El proceso de retorno para un niño, niña o adolescente depende de muchas circunstancias y también, del involucramiento de otras instancias. Los albergues “Nuestras Raíces”, tienen el papel fundamental de atender e identificar aspectos de vulnerabilidad. En dicho proceso intervienen muchos factores que serán analizados en este apartado. Se da a partir de una serie de pasos, que conoceremos a continuación.

1er Paso — IDENTIFICACIÓN

Los consulados guatemaltecos acreditados en México y Estados Unidos tienen como misión identificar a los niños, niñas y adolescentes, a sus familiares, patrocinadores o recurso familiar en el caso de que sean de nacionalidad guatemalteca. Su labor es también extender pasaportes de viaje con el fin de que puedan viajar de forma regularizada y velar para que en el país en el que se encuentran se respeten sus derechos.

El Código de Migración en su artículo 174, establece que los consulados son los responsables de ejercitar las acciones necesarias para atender y proteger los derechos fundamentales de las personas en el extranjero.

En el caso de México, el “Manual de Procedimientos para el Retorno Asistido, Digno, Ordenado, Ágil y Seguro de Nacionales Salvadoreños, Guatemaltecos,

Hondureños y Nicaragüenses” presentados ante las autoridades migratorias mexicanas indica que niños, niñas y adolescentes tienen que llevar un informe sobre su situación, y, muy particularmente los casos especiales.

Los consulados son informados del número y nombre de cada uno, que posteriormente serán reunificados en el país de destino o aquellos y aquellas que serán repatriados. En los casos de repatriación, el consulado transmite la información a través de nóminas a la Procuraduría General de la Nación como representante y abogado de los niños, niñas y adolescentes para que se realice el procedimiento establecido, cuando arriban o entran al país. La SBS recibe la información y coordina con PGN para la recepción.

La Procuraduría General de la Nación - PGN - es el representante y Abogado de los niños, niñas y adolescentes hasta que son reunificados con familias, ya sea por la vía administrativa o judicial. Por lo cual, los procesos dentro de los albergues deben de llevarse a cabo en conjunto y en constante comunicación PGN y SBS, revisando constantemente los acuerdos establecidos para brindar una adecuada atención.

Como mandato, PGN conoce la información de los niños, niñas y adolescentes y, con el fin de que tengan una atención integral adecuada y profesional; se apoya en la Secretaría de Bienestar Social que prestará los servicios necesarios para que los niños y las niñas se encuentren en buena situación de salud y con sus necesidades básicas cubiertas, todo ello tomando como base los Derechos Humanos, y el interés superior. Con el fin de que la secretaría de Bienestar Social a través de su programa de atención a la niñez migrante no acompañada pueda realizar profesionalmente su trabajo y evitando la revictimización será necesario que la PGN comparta la información que tiene de los niños, niñas y adolescentes.

Con la información ya obtenida previamente, en paralelo la PGN es encargada de revisar si los familiares son idóneos para ellos y ellas. Al momento de la elaboración de este Protocolo, la Secretaría de Bienestar Social por medio de convenios vigentes se debe hacer cargo de realizar una investigación que proporcionará información en ese sentido, y así, dar insumos y acompañamiento a la PGN para la decisión de reunificación.

2do Paso — TRASLADO

La PGN es la institución encargada en Guatemala de velar por el bienestar de los niños, niñas y adolescentes que retornan ya que es la representante y tutora legal de los mismos (Art.108 LPINA), lo que implica que serán recibidos bajo lineamientos específicos y la entrega será realizada por oficiales de migración y acompañados por ICE (policía migratoria de los EEUU) en el caso de Estados Unidos o de un Oficial de Protección a la Infancia – OPI- de México.

Los equipos de OPI's de la Secretaría de Bienestar Social, por sus capacidades técnicas, acompañan, en apoyo a la PNG los traslados del lugar de entrega al albergue determinado (Ciudad Capital o Quetzaltenango). El traslado debe acompañarse del Psicólogo o Psicóloga del albergue con el objetivo de brindar fortalecimiento al proceso e intervenir en situaciones que lo ameriten.

Para la elaboración del presente Protocolo, las sedes vigentes son:

Albergue "Casa Nuestras Raíces" Guatemala	AEROPUERTO INTERNACIONAL "LA AURORA"	<p>Es necesario tener presente que son vuelos sujetos a cambios y las condiciones son ajenas a la Secretaría de Bienestar Social y de la PGN. Se generan aspectos de seguridad que deben de tenerse en cuenta durante la espera para el traslado al albergue. Deben de estar siempre acompañados por el equipo asignado del Albergue y constantemente observados ya que se encuentran inmersos en dinámicas con adultos. Es necesario estar atentos a preguntar si se encuentran bien y si requieren de algún apoyo en específico. Ej. Uso del sanitario.</p>
	FUERZA AÉREA GUATEMALTECA	<p><i>Actualmente se cuenta con una sala de Bienvenida ubicada en el Aeropuerto Internacional La Aurora.</i></p> <p>En el caso de la FAG, la atención hacia el proceso requiere de acciones agregadas, ya que son vuelos en donde pueden mezclarse casos de niñez y adolescencia que no se encuentran notificados, personal de migración hace la consulta y son referidos al personal del albergue, llevándose a cabo los procesos correspondientes de identificación personal, situación en general y la ubicación de un recurso humano para la reunificación y la identificación de la labor de la SBS.</p>
Albergue "Casa Nuestras Raíces" Quetzaltenango	FRONTERA TECÚN UMÁN	<p>El traslado de la frontera de Tecún Umán a la ciudad de Quetzaltenango es de aproximadamente tres horas. En ese trayecto el autobús pertenece al Instituto Nacional de Migración Mexicano –INM-. En el viaje reciben una refacción y es posible contar con entretenimiento visual: película o documental. Durante el traslado no es posible detener el autobús y bajarse por razones de seguridad, si llegara a suceder desperfectos mecánicos es la PGN, SBS y Consulado acreditado de Guatemala en Tapachula, Chiapas, México, quienes coordinan de manera conjunta procedimientos a seguir.</p>

En el caso de Ciudad Capital, en fechas previas a la elaboración del presente protocolo se desarrolla un valioso convenio interinstitucional con la **Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente –SOSEP** que tiene como objetivo contar con espacios compartidos dentro de las sedes ya establecidas para la recepción de unidades familiares y niñez/adolescencia no acompañada retornada.

Es importante que se tome en cuenta que el espacio compartido corresponda a un esfuerzo de privacidad, calidez y resguardo, que cuente con aspectos mínimos como:

- | | |
|---|---|
| <p>1 Alimentos (snacks) que puedan mitigar los horarios de espera, cuando sea necesario.</p> | <p>2 Algunos juegos de mesa simples, que no requiera de mucho tiempo para el uso.</p> |
| <p>3 Identificación institucional.</p> | <p>4 Algunos accesorios que permitan generar un espacio de comodidad, confianza y acogimiento.</p> |
| <p>5 Cortinas que no permitan la visibilidad completa hacia adentro.</p> | <p>6 Papel higiénico.</p> |
| <p>7 Materiales de limpieza debidamente ubicados, servicios sanitarios y clínica médica.</p> | <p>8 Televisión que pueda tener acceso a material apropiado.</p> |
| <p>9 Sillones limpios.</p> | <p>10 Un paraguas para la recepción en la pista de aterrizaje.</p> |

En general, es un espacio que debe servir de resguardo y espera que permita reducir las sensaciones de ansiedad, nerviosismo o alteración por la incertidumbre de lo que el proceso implica. Recordar que posterior a salir del lugar será llevado al albergue, el espacio se considera vital para iniciar el acercamiento.



Durante la espera, es importante que se conozca el nombre de quien los acompaña y puedan identificar la labor de los OPI's como una figura de confianza y protección. Utilicemos palabras sencillas de presentación.

Debemos tener presente que durante la conducción es función de OPI's realizar lo siguiente

1. Realizar una introducción a manera de presentación que incluya:

<p>Fecha y hora</p>	<p>El tema de tiempo y espacio se encuentra alterado en muchos de ellos, los horarios y los constantes traslados hacen que no se encuentren totalmente ubicados, aspecto esperado en dicha situación.</p> <p>La fecha y la hora generan una información importante y brinda seguridad para quienes vienen en el bus.</p>
<p>Presentación personal e institucional</p>	<p>Para los niños, niñas y adolescentes es un proceso complicado el ubicar a cada una de las instancias que han estado involucradas en el proceso, es por eso que identificarnos por medio del nombre y cargo (conceptualmente sencillo)</p> <p>“Soy una persona que está aquí para apoyarte y protegerte. Somos de la Secretaría de Bienestar Social del Gobierno de Guatemala y vamos a ir a un albergue donde sus familiares les estarán esperando. Antes de irse con su familiar habrá una comida, podrán bañarse, y será necesario que nos reunamos un momento de manera individual. Es por eso, que no siempre hay seguridad de que se vayan a sus casas el día de hoy, pero les mantendremos informados de lo que suceda.”</p> <p>La identificación como SBS debe tenerse en cuenta por medio del uso de un chaleco que permita la ubicación rápida y sin dificultades. Se recomienda que la persona que realice la presentación indique y presente quien es el resto del equipo para que puedan ser ubicados.</p>
<p>Verificación de niños, niñas y adolescentes recibidos</p>	<p>Se debe de realizar una revisión y conteo minucioso con respecto a los listados y los NNA que se reciben.</p>
<p>Ubicación geográfica y recorrido</p>	<p>Para muchos(as) la ruta utilizada para el retorno es desconocida, es importante identificar el lugar de partida y llegada. Es posible agregar los tiempos aproximados. Se menciona el lugar a donde se dirige el bus y a manera de introducción comentar lo que puede esperarse a la llegada: clima, comida, dormitorios, kit de higiene, etc.</p>
<p>Acuerdos</p>	<p>Es recomendable adelantarse a lo que pueda suceder. Enmarcar en aspectos básicos lo que no está permitido: levantarse constantemente de los sillones, gritar, insultar a cualquier persona dentro del trayecto y dentro del albergue.</p>
<p>Acceso a información</p>	<p>Abrir las posibilidades de comunicación, comentar la labor que se tiene como OPI y/o miembro del equipo, generando un acercamiento de confianza por alguna pregunta o consulta que desee hacerse. Es probable que la niñez y adolescencia se abra ante una autoridad que se muestra abierta, segura y que le presenta directrices claras, sin caer en actitudes permisivas.</p>
<p>Requerir información importante</p>	<p>Se menciona que en algunos casos quizás se requiera de información adicional para completar el caso, que de ser requeridos ciertos datos, el equipo se acercará a consultar de manera personal. Puede especificarse que si se cuenta con información importante que no fue compartida, pueden acercarse a hablar.</p>

El traslado es un **tiempo útil para la construcción de una relación de confianza**, deben estar previstos aspectos: tráfico, parada de emergencia, etc. Es un momento que permite un acercamiento de inicio que puede favorecer a la adaptación en la estadía. También para la identificación de aspectos que pueden desde ya prevenirse.

3er Paso — RECEPCIÓN Y ALBERGUE

En el momento del traslado, es probable que se cuente con la información exacta de los niños, niñas y adolescentes que serán recibidos; dicha información permite la localización de los padres o madres de familia/tutores y/o recursos que pueden ser los representantes y responsables frente a la PGN.

Mientras que se realiza la evaluación del recurso idóneo y/o posterior a la ubicación del entorno familiar seguro, se llevan a cabo diversas acciones que son importantes para delimitar, con respecto a la llegada de los niños, niñas y adolescentes a los albergues:

BIENVENIDA

Al llegar al albergue es importante una bienvenida cálida, empática, con información que pueda ser lo suficientemente sencilla y concisa para que pueda ser asimilada de la mejor manera. Dicha actividad puede ser realizada por un miembro del equipo técnico de los albergues. Se da una explicación breve sobre la dinámica del lugar y se hace la presentación de personal clave para que pueda servir de referencia si es necesaria una consulta por parte del niño, niña o adolescente.

Dependiendo del horario de llegada al albergue, se considera apropiado brindar un tiempo de comida que puede ser propuesto durante el traslado, ya que no el grupo completo deseará realizarlo.

Las rutinas generan una sensación de confianza y seguridad, iniciar una actividad teniendo un minuto de reflexión dirigida es un ejemplo de rutina.

Debe aprovecharse este momento para tener un momento de silencio y de paz en donde puedan comunicarse con quienes ellos deseen y agradecerles (el viaje pudo ser "dedicado" a una persona ya fallecida, este tiempo puede ocuparse para una comunicación personal con dicho recuerdo). No debe ser propuesta una oración como única alternativa de reflexión, debemos respetar las creencias y vínculos que los niños, niñas y adolescentes mantienen.

ATENCIÓN MÉDICA

Cuando llegan a los albergues "Casas Nuestras Raíces" pueden tener algún síntoma físico, (dolor de cabeza, náusea, entre otros) que requieran atención médica. Es por ello que se dispondrá de unidades médicas que los atiendan a su llegada a través del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social o de organizaciones no gubernamentales que presten el servicio. En este sentido se realizarán convenios de colaboración con organizaciones no gubernamentales y se velará por el buen servicio que presten acorde a los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

En el caso de la Ciudad Capital, en Aeropuerto Internacional "La Aurora" se cuenta con personal médico que realiza chequeos generales a los niños, niñas y adolescentes ingresados, dicho apoyo es de vital importancia para el cuidado y la detección oportuna. Debe promoverse el diálogo para externalizar síntomas importantes. Se requiere de una especial atención los casos de niñas y adolescentes embarazadas o en estado médico vulnerable.



En el caso de revisiones médicas o exámenes que deben de realizarse dentro o fuera de las instalaciones es importante contar con el consentimiento del niño, niña y adolescente, el cual es posible obtener si explicamos de manera detallada y cálida el porqué de la intervención. Debemos contar con un miembro del equipo del albergue, preferiblemente del mismo sexo del niño, niña y adolescente durante todo el proceso de la intervención médica. (OPI o miembro del equipo técnico.)

TIEMPO COMPARTIDO

Se pueden estar realizando algunas acciones relacionadas al proceso: entrevistas, llamadas telefónicas, entrega de kits, recabando información de un recurso y/o realizando actividades lúdicas, mientras ese tiempo sucede **observar lo que acontece y la dinámica que se da entre las personas ingresadas**. Es importante que se mantengan en grupo, aun haciendo actividades diferentes en donde pueden estar: conversando, jugando, observando, etc. Para este tiempo utilizar las propuestas en las actividades grupales del siguiente apartado. Es función del equipo técnico y los OPI's estar encargados de dicho tiempo y las acciones que se generen.

DETERMINACIÓN DEL INTERÉS SUPERIOR DEL NIÑO

La Determinación del Interés Superior del Niño, se encuentra regulada en el numeral 1. del Artículo 170 del Código de Migración, e indica que es necesario que la autoridad realice una determinación del interés superior, lo cual exige una evaluación clara y a fondo de la identidad del niño, niña o adolescente migrante no acompañado, en particular de su nacionalidad, crianza, antecedentes étnicos, culturales y lingüísticos, y en efecto determine las situaciones de vulnerabilidad y las necesidades especiales de protección.

A esto hay que sumar que la Observación General número 14, del Comité sobre los Derechos del Niño, "*Sobre el Derecho del niño a que su interés superior sea una consideración primordial*" (2013), establece como elementos para evaluar y determinar el interés superior del niño son: a) La opinión del niño, b) la identidad del niño, c) la preservación del entorno familiar y mantenimiento de las relaciones, d) cuidado, protección y seguridad del niño, e) situación de vulnerabilidad; f) derecho del niño a la salud; y g) derecho del niño a la educación.

Es decir que las decisiones que tome la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia como la Procuraduría General de la Nación deben estar debidamente consensuadas y justificadas, tomando en cuenta los elementos antes mencionados, de no hacerlo así, la decisión tomada podría no contemplar el interés superior del niño y por lo tanto vulneraría la obligación normativa pero principalmente el derecho de la niña, niño o adolescente.

Analizándolo, la decisión de reunificación familiar, no sólo requiere una comprobación documental del parentesco de la niña, niño o adolescente con el adulto responsable, sino debe prever que se garanticen otros derechos y establecer mecanismos para apoyar a la familia para el cumplimiento de estos derechos, como la salud y educación, por ejemplo realizando derivación a otras instituciones del Estado o de la sociedad civil.

El Interés Superior del Niño, nos recuerda que el funcionario debe tener un enfoque basado en derechos a fin de garantizar la integridad física, psicológica y moral. Es decir, no buscar cómo cuidarlos sino como protegerlos.

Este apartado permite colocar en primer plano la identificación del niño, niña o adolescente frente al recurso familiar y si dicho recurso se determina como idóneo para que la reunificación no represente una apertura al ciclo de revictimización del que tanto queremos prevenir.

Esta parte del proceso está representada por la entrevista que se realiza tanto a los niños, niñas y adolescentes, como a los recursos familiares identificados o al análisis de la información obtenida. De manera detallada se especifica el tema de la entrevista en el apartado siguiente, ya que implica un proceso que debe ser realizado por personal identificado para ello.

Antes de iniciar con el proceso de entrevista, el personal del albergue “Casa Nuestras Raíces”, cuando es notificado a través de la PGN, MINEX, Agencia de Migración y Aduanas de EEUU o del consulado, sobre la llegada de un niño, niña o adolescente no acompañado, busca la comunicación con la familia tomando como punto de partida los números de teléfono que han sido facilitados por niños, niñas y adolescentes. **Si por cualquier motivo no puede llevarse a cabo las llamadas, o no hay ningún número de contacto y/o se tiene otra información, se intentan las búsquedas en coordinación con la Policía Nacional Civil, las alcaldías auxiliares, Consejos Comunitarios de Desarrollo (COCODES), iglesias, Sistemas de Protección locales u otro tipo de enlace del que se disponga.**



El proceso de localización de la familia y/o recurso idóneo debe de realizarse por parte del equipo técnico de cada uno de los albergues, a su cargo se encuentra la responsabilidad de brindar los datos necesarios de la situación de quienes son retornados. En el caso de necesitarse un seguimiento telefónico posterior a la localización puede realizarlo el equipo de OPI's a cargo.

Una vez localizada la familia vía telefónica, **se le informa de la llegada: la fecha, hora, dirección y número telefónico del albergue y la documentación necesaria que tendrá que entregar:** partida de nacimiento del niño, niña o adolescente y documento personal de identificación – DPI del familiar.

En este momento, será muy importante tener **cuidado o precaución con personas que se hacen pasar por familiares, pero son las personas que facilitaron el viaje o tratantes.** Ellos podrían aparecer para reclamar a los NNA con el fin de intentar nuevamente el viaje o para secuestrarlos y pedir dinero. En ese momento la observación, la entrevista y el conocimiento del contexto en relación a migración, niñez y adolescencia, ayudará a distinguir la verdadera intención de las personas.

Si han sido revisados todos los aspectos relacionados con la seguridad, vulnerabilidad y cuidado y se encuentran indicios que deben profundizarse, la reunificación no debe llevarse a cabo. Se hace la derivación respectiva a la PGN y con el acompañamiento correspondiente se procede según el caso. Dicha conclusión será el resultado de las entrevistas realizadas, las observaciones y las conclusiones consensuadas como equipo técnico de la Secretaría de Bienestar Social y PGN con la información que pueda sustentar la decisión.

4to Paso — LA REUNIFICACIÓN

En un momento previo a la reunificación es importante que pueda tomarse un tiempo en sensibilizar y dirigirse a las familias y/o recursos. Se considera importante **informar sobre las dinámicas migratoria, los mitos y datos falsos que puedan manejarse.** Puede aprovecharse dicha oportunidad para explicar los procesos que implican un retorno.

Dentro del tema de la sensibilización se pueden ubicar temas relacionados con patrones de crianza y su vinculación con el recibimiento y reintegración dentro de la comunidad. Promover actitudes de respeto a la vulnerabilidad, al reconocimiento de la experiencia de la migración como un evento estresante y que no debe ser motivo de regaño o castigos hacia quien debió regresar. Se pueden tratar temas relacionados con la importancia de cuidar y velar por la continuidad de los estudios como un derecho fundamental.

Se considera un espacio primordial para preguntas y respuestas sobre las dudas que se tengan sobre los procesos migratorios: las visas, los permisos, procedimientos seguros de reunificación y otros temas que son recurrentes. Se debe

promover el diálogo y que los albergues sean percibidos como espacios seguros donde las personas pueden ser atendidas, recibidas y clarificadas en dudas relacionadas con el tema. Es importante resaltar que dicho proceso debe de realizarse en momentos previos a la reunificación y puede llevarlo a cabo miembros del equipo técnico y/o Operadores de Protección Infantil-OPI-. Es posible y se invita a promover que dicha intervención pueda compartirse con las capacidades técnicas de la PGN y realizar un abordaje en conjunto.

Pueden utilizarse videos, afiches, y/o trifoliales con información útil que se entreguen al final del proceso. Para este procedimiento es de vital importancia que el equipo de trabajo del albergue conozca a profundidad el tema, que puedan ser consultados, brinden información certera y asistan con información.



Enfatizar sobre la idea de: validar y no culpabilizar sobre el retorno.

A partir de la información obtenida, el resultado de las entrevistas, el equipo técnico de SBS y PGN ha consensuado llevar a cabo la reunificación a través del acta administrativa elaborada por la Procuraduría General de la Nación.

Aspectos generales a tomar en cuenta en la reunificación:

El niño, niña o adolescente debe reunificarse y viajar hacia su lugar de origen, en condiciones estables, si se encuentra con síntomas relacionados con náusea, dolor de cabeza, etc. es necesario que sea revisado por un médico y no exponerlo de manera insegura.

Los recursos identificados deben tener conocimiento de aspectos importantes surgidos durante la estancia en el albergue. Es decir, si fueron atendidos por médicos, si su estado emocional y/o físico se determinó como inestable al inicio o durante su estancia.

Las condiciones de las familias de escasos recursos hace complicado el viaje y genera diversa dinámicas al retorno, es importante realizar alianzas y coordinaciones con organizaciones no gubernamentales que pueden brindar apoyo económico en casos necesarios, específicamente para los traslados del albergue hacia los lugares de origen, cuando así se requiera.

Si en la entrevista se detecta que al regreso a sus hogares existirán represalias hacia el niño, niña o adolescente, puede generarse un seguimiento más cercano en donde una opción consistirá en referir al programa de SBS "Educando en Familia".

Importante visibilizar como la familia se hará cargo del cumplimiento de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, como salud y educación en sus lugares de origen, o como desde la institucionalidad pública se apoyará a esa familia para el cumplimiento de los derechos de las niñas, niños y adolescentes. Aquí es importante derivar a otras instituciones del Estado y sociedad civil, lo que implicará la construcción de estas rutas, siendo un espacio oportuno el Consejo de Atención y Protección, creado por el Código de Migración (Ar. 161 CdeM), el cual está integrado por el Ministerio de Educación, Salud Pública y Asistencia Social, Trabajo y Previsión Social, Relaciones Exteriores, Ministerio de Economía, Desarrollo Social, PGN y SBS.

03.

HERRAMIENTAS DE TRABAJO

Lo que debe recordarse	28
Observación Participante	33
Escucha Responsable	34
Primeros Auxilios Psicológicos ..	36
Actividades Grupales	40
La entrevista no estructurada ..	43



LO QUE DEBE RECORDARSE.

EL INTERÉS SUPERIOR DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA COMO EJE TRANSVERSAL DE LAS ACCIONES.

La ley de Protección Integral a la Niñez y Adolescencia, Ley PINA, describe el interés superior de los niños, niñas y adolescentes como:

“Una garantía que se aplicará en toda decisión que se adopte con relación a la niñez y la adolescencia, que deberá asegurar el ejercicio y disfrute de sus derechos, respetando sus vínculos familiares, origen étnico, religioso, cultural y lingüístico, teniendo siempre en cuenta su opinión en función de la edad y madurez. En ningún caso su aplicación podrá disminuir, tergiversar o restringir los derechos y garantías reconocidos en la Constitución Política de la República, tratados y convenios en materia de Derechos Humanos aceptados y ratificados por Guatemala y en esta Ley”.

Lo primordial de este tema es que deja por un lado las concepciones que consideran al “menor” como objeto de compasión – tutela y represión, y reconociendo a los niños, niñas y adolescentes como sujetos plenos de derechos. El ISN se conforma de:

Una evaluación de las circunstancias específicas del niño que lo hacen único(a). Conlleva a la utilización de algunos elementos y no de otros, e influye en la manera en que se ponderarán entre sí.

El respeto a la diversidad. La identidad abarca variedad de características (sexo etnia, creencias, religión, etc.), la expresión de esas diferencias debe ser respetada y valorada. La identidad cultural no debe excusar ni justificar que los responsables de la toma de decisiones y las autoridades perpetúen tradiciones culturales que niegan a los niños, niñas y adolescentes los derechos que se les garantiza.

Tener en cuenta su seguridad, el derecho de la protección contra toda forma de prejuicio o cualquier abuso: acoso sexual, explotación, presión de padres, entre otros. El principio de precaución abarca también la posibilidad de valorar los riesgos y daños futuros y otras consecuencias de la decisión, en su seguridad.

La escucha responsable de la niñez y adolescencia como un derecho a respetar lo que dice y las implicaciones que esto conlleva, sin ser sujeto de represalias, discriminación o malos tratos o ser utilizado en su contra. Las opiniones expresadas tendrán una vinculación directa y debe ser incluida en la evaluación del interés superior.

En base a lo anterior, se ha determinado que existen características esenciales que deben tenerse presente en los diversos momentos de la atención, es posible que existan situaciones que no se encuentren nombradas en el presente protocolo, pero si se toma en cuenta lo siguiente podemos generar intervenciones contextualizadas y acordes a la situación.



Las acciones impactan y debemos buscar promover que se reproduzca, refuerce y reconozcan los siguientes lineamientos dentro del equipo:

ACCIONES BASADAS EN ENFOQUE DE DERECHOS

En temas de protección y atención de niñez y adolescencia vulnerable, es importante que no se tomen decisiones basadas en criterios y/o vivencias personales. Existe toda una gama de instrumentos internacionales y nacionales que respaldan procesos basados en directrices claras y específicas. Por eso es importante que se tenga un conocimiento a profundidad de los diversos mecanismos de intervención y así poder recurrir a ellos para clarificar la ruta a seguir.

Importante es conocer también, que el presente protocolo basa sus directrices en un **enfoque de derechos**, por lo cual busca que este mismo enfoque este presente no solo en papel, sino en acciones que estén basadas principalmente en los siguientes instrumentos:

- Convención sobre los Derechos del Niño (CDN);
- Convención internacional sobre la protección de los derechos de todos los trabajadores migratorios y de sus familiares (CMW);
- Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW);
- Convención sobre el estatuto de los refugiados;
- Observación General N° 6: Trato de los menores no acompañados y separados de su familia fuera de su país de origen;
- Observación General No. 12; El Derecho del niño a ser escuchado.
- Observación General N° 14: sobre el derecho del niño a que su interés superior sea una consideración primordial;
- Observación General conjunta del Comité para la protección de los derechos de todos los trabajadores migratorios y de sus familiares y el Comité de los derechos del niño sobre los Derechos Humanos de los niños en el contexto de la migración internacional.
- Opinión Consultiva OC-21/14 de la Corte IDH "Derechos Y Garantías de niñas y niños en contexto de la migración y/o en necesidad de protección Internacional;
- Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia-LEY PINA-Decreto Número 27- 2003;
- Ley contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de personas, Decreto Número 09-2009;
- Código de Migración, Decreto 44-2016 del Congreso de la República de Guatemala.

TRATO BASADO EN DIGNIDAD

Los niños, niñas y adolescentes que retornan deben ser tratados de manera equitativa: brindando a cada uno lo que necesita. Son personas que regresan de ambientes en donde han sido discriminados y privados del derecho de libertad, han estado alejados de redes de apoyo, debieron salir en circunstancias complejas, no tienen certeza de lo que sucederá en el futuro, consideran que llegar a su destino es un sueño que quieren cumplir.

RECUERDA:

Yo brindo un trato digno cuando: le pregunto ¿Qué necesita?.

Lo trato de manera digna al llamarlo por el nombre, al explicarle en donde está y el objetivo de la estadía dentro del albergue;

ENRIQUECERSE DE LA DIVERSIDAD

Hacer diferencias en los tratos, asumir que las personas no son iguales y tienen necesidades diferentes, no implica discriminar. Podemos separar, distinguir y diferenciar sin que esto implique un trato de inferioridad y un trato socialmente diferenciado que tenga como resultado el impedir o anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades de las personas. **Por eso es muy importante estar atentos a identificar las situaciones que si constituyen un acto de discriminación de otras prácticas que son con fines de organización o clasificación por alguna razón específica.**

RECUERDA:

Yo discrimino cuando no genero espacios en donde puedan practicarse acercamientos espirituales diferentes a los que yo conozco o practico. Cuando no permito que ambos sexos puedan interactuar en actividades seguras y de respeto y asigno roles estereotipados a cada género.

LA SEGURIDAD Y LIBERTAD DE AUTOIDENTIFICARSE

Práctica entendida como un acto individual de reconocimiento explícito y contextualizado de la pertenencia a un grupo étnico, es de gran importancia ya que posibilita ejercer el derecho de cada persona a reconocerse como integrante de un pueblo indígena, que contribuye al empoderamiento de los pueblos porque privilegia la declaración de identidad étnica por sobre criterios definidos externamente, como punto de inicio para un análisis de la situación y condición de los Pueblos Indígenas más justo y apegado a sus demandas.

Prestar vital importancia a las preguntas de autoidentificación no únicamente genera un dato estadístico, permite conocer características de la cultura, tradición, idioma, cosmovisiones, territorio, prácticas de salud ancestral, enfermedades socioculturales reconocidas, entre otros valores, así como la vida de los pueblos para conocer los ambientes a donde debe regresar el niño, niña o adolescente que estamos atendiendo.

RECUERDA:

Yo no respeto el derecho de autoidentificación cuando asumo que la persona a quien entrevisto es de "X" lugar por características generales.

CERRAR EL CÍRCULO DE LA VICTIMIZACIÓN

En función de conocer y afirmar que recibimos niñez y adolescencia cuestionada una y otra vez por su situación migratoria y los detalles en relación a dicha situación desde un antes y un después: es importante reconocer que no puede pedirse un relato de testigo a alguien que ha estado en situación vulnerable. La obtención de datos específicos como fechas, números y nombres no siempre serán proporcionadas de manera exacta.

Se continúa con el círculo de la victimización cuando:

Las preguntas son cerradas y responden a cuestionantes como: ¿Por qué? ¿Para qué? y se resta la valorización que el niño, niña y adolescente dá a la realidad.

Continuar con las mismas condiciones de encierro y lejanía con sus redes de apoyo cuando no son necesarias o requeridas.

Profundizar en información que en este momento no es necesaria y/o el ambiente no es el idóneo ni seguro para compartirlo (por ejemplo, hacer cuestionamientos personales en público).

Improvisar en acciones de seguridad o cuidado. Es necesario contar con planes de acción para diversas situaciones que involucren al equipo en relación con la atención que se le brinda a los niños, niñas y adolescentes ingresados.

Reforzar la culpa de forma individual y no a las condiciones que la generan.

Al no validar las emociones que presentan, asociándolas únicamente con actitudes de rebeldía, bajo entendimiento y/o necesidad.

Querer obtener información del caso sin un objetivo basado en necesidades de atención.

RECUERDA

Revictimizar también es continuar vulnerabilizando, es importante no victimizar sino también: frenar la "cadena" de revictimizaciones que se han realizado hasta la fecha por razones diversas.

EL DERECHO A BUSCAR OPORTUNIDADES DE DESARROLLO

En función de los costos, esfuerzos y mecanismos que se activan, tanto humanos como técnicos, implicados en el retorno, no es posible dejarse llevar por posturas que criminalicen a quien migra y la forma en que se hace dicho proceso y como resultado se culpabilice a la niñez y adolescencia por irse. Dicha postura se suma a lo que ya se maneja a lo interno en la red de apoyo y el peso que debe de soportar por un proyecto percibido por haber fallado, al no llegar. Es necesario que no se recurra a culpabilizar la vulnerabilidad en la que se encuentran por migrar y las condiciones que tuvo que pasar como una rendición de consecuencias que "debe" de pasar por lo que hizo.



EN LA ATENCIÓN A NIÑEZ Y ADOLESCENCIA MIGRANTE: Respetamos el derecho a migrar y no migrar. Es importante reconocer la importancia de valorizar y reforzar la seguridad de los lazos resilientes con los que cuenta y la priorización de objetivos a largo plazo frente a las condiciones que obligan a un niño, niña o adolescente a migrar.

MODELO BASADO EN SEGURIDAD HUMANA

Cuando un modelo de atención se basa en la seguridad nacional es porque se considera estar en una situación de peligro por un aspecto específico y se utilizan mecanismos de represión y defensa de la integridad de un territorio. Por el otro lado, el enfoque basado en seguridad humana permite un trabajo coordinado a nivel de país, en donde la atención a niñez y adolescencia migrante no acompañada retornada forma parte de dicho esfuerzo, en donde no son tomados como amenaza en el lugar de destino, en el de detención ni el de retorno.

Dentro del enfoque de seguridad humana, se regresa la mirada a la persona como centro, en donde las entidades estatales se convierten en gestores de atención y cuidadoras de la vida que permita un desarrollo del “ser” en sociedad en donde sentirse “libre de miedo” y “libre de las necesidades” son las premisas básicas.

RECUERDA:

La atención se basa en no considerarlos como una amenaza o un problema por su retorno. Es así como **se logrará el objetivo de** identificar la vulnerabilidad de la que es víctima y trabajar en función de su integración segura.

MANEJO SENSIBLE DE LA INFORMACIÓN

La información acerca de los niños, niñas y adolescentes que se obtiene en el marco de la atención dentro del albergue, debe ser manejada de manera confidencial y en resguardo de la seguridad e integridad. Se deben generar canales de comunicación seguros acerca de aspectos paralelos que se conozcan del caso. Es importante que se tenga claro ¿Qué debe saberse? ¿Quién debe manejar la información? y ¿Cuándo es necesario compartir la información?

RECUERDA:

*Respetar la confianza que se brindó al momento de que un niño, niña o adolescente compartió información sensible. Puedes decirle que es seguro que confiese algunas cosas pero que atendiendo a la situación y a su seguridad debes comentarlo a las personas asignadas. **Evita hacer comentarios o juicios que discriminen en base a la información que se escuchó, existe manejo de información que debe respetarse.***

Es momento de revisar las diversas formas de relación que puede generarse durante la actividad, dichas interacciones se convierten en herramientas de trabajo con enfoque de respeto y atención, hacia el trabajo realizado. Es posible ampliar la aplicación ya que quienes forman parte del equipo tienen relación directa que retorna y recibe el servicio de la Secretaría de Bienestar Social por medio del albergue “Casa Nuestras Raíces” en la Ciudad de Guatemala y Quetzaltenango.

Las herramientas que se plantean no son exclusivamente aplicables por un psicólogo o trabajador social son intervenciones que pueden y deben ser manejadas por todos y todas porque complementan la labor. La experiencia y la cotidianidad del trabajo deben favorecer a la familiarización en su aplicación y a encontrar nuevas formas de acercarse a la realidad de la niñez y adolescencia que retorna.

Se motiva a que puedan practicarse de manera profesional, comprometida y que su aplicación responda a la pregunta básica: “¿Qué estoy haciendo para identificar y tomar como eje central la determinación del interés superior?”



OBSERVACIÓN PARTICIPANTE

“La observación” (Glaser y Strauss) como la acción de seleccionar lo que puede servir, implica aprender a describir, explicar y adelantarnos a una posibilidad. Continuamente observamos, pero lo hacemos de manera metódica y premeditadamente. En este contexto, la observación nos permite DETECTAR indicios y/o personas que requieran de una observación o intervención más específica y así prevenir situaciones.

Dependiendo de la situación, los momentos “observables” dentro del albergue son muy variados y debe hacerse constantemente. Desde el traslado hasta la entrega de los NNA a los recursos identificados como idóneos. ¿Para qué nos sirve observar?

1

Determinar conductas que son polos opuestos: conductas inquietas, agresivas o sumisas, de retraimiento significativamente marcadas, etc. Cualquier indicio de un comportamiento que deba ser trabajado de manera individual.

2

Evaluar si la conducta de cierta persona varía de manera significativa antes o después de un evento específico: entrevista, irse a dormir, reencuentro con sus recursos idóneos, etc.

3

Identificar cuando se necesita una intervención y qué tipo de intervención: al observar podemos decir si resolveremos en privado, o puede llamarse la atención frente a los demás.

4

Observar la dinámica de un recurso familiar que pondrá en riesgo al niño, niña, adolescente. Ej. Síntomas de ingesta reciente de alcohol.

La observación permite generar acciones, si se observó algo, debe de ser notificado, para generar las acciones pertinentes no importando el momento del proceso en el que se encuentre la reunificación. Siempre se puede esperar un tiempo e intervenir de forma diferente para asegurarnos de que lo que vimos tiene explicación o no.

Detectar no es ejercicio único de los psicólogos o trabajadores sociales, la observación participativa como técnica desde “adentro” se relaciona de manera directa con lo que observamos, manteniendo la objetividad, permitiendo ser vistos no “como uno de ellos” sino como una figura no amenazante, a quien se pueden acercar con la seguridad que serán resueltas sus dudas o inquietudes.

Distintas personas pueden reaccionar de formas diferentes durante su estadía, por ejemplo: síntomas físicos (dolor de cabeza, agotamiento, temblores, pérdida de apetito); llanto, tristeza, decaimiento de ánimo, pena, ansiedad, miedo, estar “a la defensiva”, temer que algo terrible va a ocurrir, insomnio, pesadillas, culpa, vergüenza, confusión, embotamiento emocional, no responder cuando se le habla, no hablar en absoluto, desorientación, etc. Es importante estar atento a dichas reacciones y su implicación dentro del ambiente del albergue.

ESCUCHA RESPONSABLE

La escucha responsable permitirá abrir un espacio donde las personas compartan sus experiencias, cualquiera que estas sean, que realmente se sientan escuchadas sin ser juzgadas y sin que lo que se diga esté acompañado de un regaño o de un reclamo.

Es necesario escuchar para poder entender las dificultades o documentar los casos. Entender qué es lo que la persona quiere decir, cuáles son sus deseos y necesidades. **En la medida que mejor se escucha se puede dar un mejor apoyo.**

Una imagen que caracteriza la técnica de la escucha responsable es una cara con grandes ojos, grandes orejas y la boca muy pequeña.

El hecho de decir que **la escucha es “responsable” quiere decir que al escuchar se adquiere una gran responsabilidad en el sentido de qué hacer con esa información:** Qué hacer en relación al apoyo emocional, la puesta en marcha de cuándo serán necesarias medidas de seguridad, acciones legales u otras.

La técnica, puede tener la siguiente estructura.

1

Una introducción o entrada: “Hola, ¿cómo estás?” “Siento que estás preocupada, ¿te puedo ayudar?” o, directamente cuando alguien comienza a compartir: “Quiero contarte una situación que me está sucediendo...”

2

Desarrollo: La persona cuenta su historia y se escucha el relato de principio a fin, sin interrupciones.

3

Cerrar con los siguientes cuatro pasos:

Resumen breve de lo que se ha compartido (no repetir todo, sino las partes más importantes, de esta forma se asegura la comprensión de la información, y también la persona se siente escuchada).

Normalizar las molestias, por ejemplo pensamientos recurrentes, preocupación, tristeza, cólera, desesperanza, pesadillas... u otros impactos psicológicos que hayan salido en la conversación. *"Es normal y natural que tengas pesadillas, que no te puedas concentrar, es normal que te encuentres triste por lo sucedido".*

Valorar la confianza por contar una experiencia difícil y el esfuerzo que se hace por contarla.

Buscar algunas soluciones. *"¿Qué crees que se puede hacer ahora?"* y, en base a lo que la persona crea que puede hacer, ayudar a ponerlo en práctica o, si no se le ocurre nada, hacer algunas sugerencias¹.

En la escucha responsable hay una serie de cosas que se deben hacer y otras que no.

ACTITUDES ADECUADAS-ESPERADAS	INTERVENCIONES QUE LIMITAN Y PERJUDICAN
<ul style="list-style-type: none"> • Ser solidario pero cuidando de no involucrarse emocionalmente. • Buscar un lugar que tenga condiciones mínimas para realizar la entrevista: que no existan personas ajenas, que permita concentración en lo que se esté hablando, que se dé sensación y percepción de seguridad y confianza a las personas, que tenga unas condiciones de temperatura adecuadas, en la medida de lo posible que el lugar resulte agradable a la vista, tener pañuelos, agua, sanitarios. • Dar a las personas sensación de seguridad, confianza, y estabilidad. • Actitud positiva. • Manejar los silencios que aparecen en la conversación. • Tener empatía: ponerse en el lugar del otro. • Elaborar resúmenes cada cierto tiempo, cuando se considere oportuno o cuando se termine de abordar un tema: "hemos venido hablando sobre..." • Reformular frases cuando no se entendió lo que nos han dicho. Las reformulaciones se deben hacer con palabras positivas: " Si no entendí mal, lo que me has dicho ..." 	<ul style="list-style-type: none"> • Interrumpir a la persona cuando le ocurre algo como llanto, temblor, rabieta, bostezos etc. • Decirle: "No llores" o "No te enojas". • Aconsejar y/o dar soluciones. • Interpretar: "Lo que te pasa es ..." • Analizar, intelectualizar. • Juzgar, criticar o dar nuestra opinión. • Hacerle razonar "No te das cuenta que..." • Darle o no la razón. • Mostrarle lástima o desprecio • Restarle importancia a sus experiencias y a sus temores "No te preocupes por eso", "Eso no es nada" • Contarle las cosas parecidas que le han pasado a quien escucha. • Afectarse por la impresión que causa lo que cuenta la persona. • Contarle a otras personas lo que nos cuenta o lo que se ha escuchado. • Asumir actitudes paternalistas: "Yo lo resuelvo" "Tengo amigos que lo pueden hacer"

La escucha responsable no se realiza únicamente en el marco de una entrevista. En cualquier momento y por todo el equipo debe ser practicada, ya que sin un formato de entrevista los niños, niñas y adolescentes constantemente están contando cosas y compartiendo detalles importantes que complementan información. Es posible agregar: *“Lo que me acabas de decir, ¿lo mencionaste en la entrevista que te realizaron?”* o si no ha sido entrevistado: *“Recuerda decir este detalle, es importante para que podamos apoyarte, por favor no te olvides mencionarlo”*



La escucha responsable permite generar también un ambiente cálido previo para otras acciones posteriores: si se comenta algún detalle que luego no quiere ser dicho en la entrevista, podemos agregar: **“eso que dices es muy importante que se sepa, no es malo, solo que son datos valiosos para poder ayudarte, no temas compartirlo”**.

En algunas ocasiones lo que se escucha generará reacciones o “detonará” ciertos aspectos que deben de ser manejados de diferente forma, la escucha responsable es una herramienta que puede utilizarse acompañada de otras, o fortaleciéndose en otras, ya que tampoco es una herramienta estática o que deba trabajarse por separado.

PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS

Es importante partir que los primeros auxilios (OMS, 2012) por ser psicológicos no son exclusivos de la psicología como ciencia. No es únicamente una herramienta de los psicólogos, psicólogas y trabajadores sociales. Como su nombre lo indica, **son las primeras atenciones efectivas** que se brindan a una persona que está atravesando una situación y necesita de un apoyo externo para “clarificar” ciertos aspectos y accionar.

La aplicación de los primeros auxilios psicológicos está diseñada, o busca como función principal:

- **Regular las emociones que genera el evento.** Lo inesperado, lo que se sale de lo cotidiano genera reacciones que si no son trabajadas en su momento, pueden tener repercusiones a corto, mediano y largo plazo. También, la narración o el recuerdo de algunos eventos pueden activar ciertas reacciones que desestabilicen a quien las narra, saber encaminarlas y abordarlas hace una diferencia en como la persona las pueda asimilar.
- **Fomentar la adaptación a corto, mediano y largo plazo.** Dentro de los ambientes y momentos, durante la estadía dentro de la casa, la adaptación es importante, no es “aceptación” de la situación, pero regular las emociones y reacciones permite estancias seguras y menos cargadas de incertidumbre, ansiedad, temor, etc. A veces se necesita cierta información o datos sobre el caso y no es posible, el trabajo en primeros auxilios psicológicos nos permite obtener ciertos datos, sin resultar invasivos o coercitivos.
- **Potencializar las estrategias de afrontamiento.** No es posible determinar que con una intervención en primeros auxilios psicológicos se “recupere” una persona por completo, pero sí despejar las dudas, clarificar los escenarios posibles y dar opciones de intervención, que permita potencializar las herramientas con las que la persona ya cuenta.

DENTRO DEL ALBERGUE

¿CUÁNDO PODEMOS UTILIZAR LOS PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS?

1

Las actitudes o acciones que se observan producen o pueden generar complicaciones en la adaptación durante la estancia dentro de la casa y la relación entre los demás.

2

Las reacciones de tristeza, dolor y angustia son tan fuertes que generan en la persona la disminución de la capacidad para estar consciente de la realidad y se siente sin opciones o alternativas.

3

Las reacciones son relacionadas a situaciones de riesgo físico y pone en duda la seguridad de los demás y del resto del equipo.

4

Cuando en la entrevista se encontró resistencia para la realización o ampliación de ciertos aspectos, permite generar el espacio de confianza y seguridad para continuar.

¿CÓMO APLICAMOS LOS PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS?

1

Determinar el objetivo de la aplicación. ¿Qué queremos lograr?

2

Buscar el espacio/momento más tranquilo. Si se está en el momento de la entrevista, poner una pausa y cambiar por un momento de actividad o dejar de hacer lo que se estaba haciendo, recurrir a sentarnos en un lugar diferente, en un ambiente que genere sensaciones de tranquilidad y seguridad. Si no es posible cambiar de espacio físico, hacer algo que simbolice el cambio de dinámica: dejar el lapicero, cerrar la puerta, abrir una ventana, mover de lugar la silla. Eso genera la sensación de distracción y permite hacerse consciente de lo que sucede alrededor.

3

Validar la actitud o la acción que requirió la aplicación: "Vi que tú estabas...", "me di cuenta que cuando... tu...", "No puedo imaginar lo que significa para ti estar pasando por esta situación..." "No he estado en tu situación, pero viéndote puedo pensar que lo que sucedió no es una condición nada fácil... tienes toda la razón de sentirte así"... "Te es difícil hablar sobre..., por eso es que cuando te pregunté iniciaste a llorar...". La respuesta dependerá de la situación que requirió la aplicación.

4

Preguntar si lo que se dijo es correcto. Preguntar: ¿Qué podemos realizar para hacerte sentir más cómodo(a)? Buscar algún tipo de acuerdo: ¿Te parece que escribas en lugar de hablarlo, o dibujarlo? ¿Te parece que realicemos un ejercicio de respiración para que te sientas mejor?

5

Utilizar una escala simple para poder aproximarse a cómo se siente luego de la intervención: De 1 a 10 ¿Cómo te sientes ahora? Donde diez es bien y uno es mal (utilizar proporciones realizadas con los dedos de la mano, o los brazos extendidos, hacer uso de nuestra creatividad).

6

Recordar de manera tranquila, segura y en tono calmado los objetivos de su paso por el albergue, que se encuentran en un lugar diferente al que se encontraba hace unos días. Llevarlo desde la imaginación a conectarse con algún recuerdo positivo o que la persona evoque lo que le produzca seguridad o tranquilidad. *No quiere decir que va a olvidar por arte de magia lo que sucedió, sino que recurrimos a experiencias pasadas que le hicieron sentir seguro. Este procedimiento se realiza para no permitir que la persona se “enganche” con el recuerdo o la situación que está generando el malestar.*

7

Generar más sensación de tranquilidad y seguridad si acompañamos en la priorización de necesidades. Al escuchar lo que le sucede y lo que le preocupa, podemos apoyar en qué cosas son necesarias resolver ahora y cuáles pueden ser resueltas después. También apoyarle en diferenciar lo que sí es posible que la persona realice por sus medios y qué depende de otros(as). *“Veamos ahora cómo podemos resolver...en base a la información que puedas proporcionar y luego con eso ya podemos ver que decimos en tu casa para que tu padre/madre no se enoje contigo porque no pudiste pasar”.*

8

Sugerir que realice acciones que permitan una mejoría o la sensación de seguridad. Con esto se fortalece la capacidad de retomar el control de lo que se encuentra al alcance: *podemos indicarle que aunque no quiera comer, que pueda comer en menor cantidad porque no comer puede lastimar su estómago, o darse un baño porque eso lo puede hacer sentirse relajado.*

Dependerá mucho la intensidad del recuerdo o de la situación que ameritó la aplicación de los PAP, lo que se realiza es una intervención inmediata y que busca regular (no consolar) las emociones, puede implicar una referencia a una atención psicológica que deba requerir un proceso y una intervención.

En el caso de intervenciones por actitudes agresivas pedirle a la persona que mire a su alrededor y vea que no es necesario que se defienda, que las personas que aquí se encuentran están para ayudar y apoyar. Podemos preguntarle: ¿Qué podemos brindarte para que te sientas mejor? En estos casos es importante recurrir a la negociación.



¿QUÉ DEBEMOS EVITAR AL APLICAR LOS PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS?

1

Es mejor esperar que la persona se sienta cómoda para iniciar el contacto físico por su cuenta. Los abrazos, caricias, toques pueden contener aspectos positivos, pero en estos espacios, se recomienda que los sustituyan por: mirar a los ojos, mostrar actitud de atención, tono de voz calmado y tranquilo, etc.

2

Ser intrusivo(a). Utilizar preguntas que generen diálogo, evitar recurrir a ¿Qué te paso?, ¿por qué te pusiste así? O recurrir a amenazas: “si no te pones bien, nos vamos a tardar mucho y te vas a ir más tarde”. Mencionar directamente la acción que se quiere trabajar: “vi que hiciste ...”

3

Presentarse. No asumir que la persona conoce los procesos del albergue y por eso deba tener confianza; dar el nombre y algún detalle, propicia la confianza. Considerar si es necesario presentarse como psicóloga o psicólogo porque se tienen ideas erróneas o confusas sobre su función.

4

Ubicarnos de frente. Probemos cambiar las posiciones de ubicación. No siempre sentarse de frente genera tranquilidad, puede sentirse intrusivo y muy directo.

5

Asumir. Pensar o asumir que se sabe la situación no permite el acercamiento. Preguntar por lo que necesita o se requiere para sentirse mejor, genera un ambiente de más confianza y seguridad.

6

Respetar creencias religiosas. Antes de imponer o de obligar a una práctica que se considere apropiada, preguntar si se siente cómoda practicándola.

7

Dar información confusa. Los aspectos legales son complicados, entender porque no son entregados inmediatamente usando términos confusos generará más incertidumbre. Recurrir a explicaciones concretas, claras y verdaderas les brindará tranquilidad y seguridad.

8

Permitir expresión de sentimientos. Calmar las emociones asociadas al llanto, pero el llanto es otra forma de desahogo. Es importante evitar comentarios que lo avergüencen por llorar o expresar sus sentimientos: “los hombrecitos no lloran, los machitos se aguantan”, “si lloras no va a venir tu mamá”.



En el caso de las conductas relacionadas con la agresividad, recurrir a separar a la persona, no aislarla. La característica principal de las emociones es que van en escala, empiezan en un nivel y poco a poco van subiendo, logran encontrar elementos de donde sostenerse para aumentar la intensidad. Es por eso que se hace importante la observación y accionar desde un principio y no esperar que la conducta se intensifique en niveles que no sea posible o muy difícil de controlar.

Podemos practicar los siguientes ejercicios

1

La técnica de la respiración:

- Sentarse correctamente, sin cruzar las piernas y en un lugar tranquilo. No viendo televisión.
- Se respira despacio y profundo por la nariz contando mentalmente 4 segundos.- Se mantiene el aire en los pulmones 4 segundos.- Exhalar o sacar el aire por la boca contando mentalmente 4 segundos. - Mantener sin aire los pulmones 4 segundos y empezar de nuevo.
- Es un ejercicio que requiere de esfuerzo y práctica, por lo que al principio costará un poco. Para ir teniendo capacidad de realizarlo en 4 segundos cada tiempo se puede iniciar con el conteo más rápido al principio, dejar 2 segundos antes de sacar el aire o respirar nuevamente. Poco a poco se puede espaciar, hasta los 4 segundos en cada tiempo. El propósito es lograr inhalar y exhalar muy lentamente, y el conteo permite centrarse en contar y olvidar las ideas que están llevando a la crisis.

2

En el caso de personas de 7 a 10 años practicar la técnica de “sacudirse lo que nos incomoda”.

Luego de trabajar una sesión de primeros auxilios psicológicos y los niveles de malestar y ansiedad bajaron de manera significativa agregar: “ahora, vamos a imaginar que lo que nos molestó se quedó un poquito en la ropa, en los brazos, en las piernas y lo vamos a sacudir” y con movimientos suaves nos sacudimos lo “que quedó”. Repetir las veces que sea necesario preguntando: ¿ya se fue todo? ¿Qué quedó?

El contenido de este apartado constituyen atenciones primarias con enfoque psicológico que permite la regulación y favorece la adaptación. Deberá tomarse siempre en cuenta, que depende la intensidad del detonante de malestar para la generación de respuestas.

ACTIVIDADES GRUPALES

Las acciones realizadas en grupo no deben confundirse en actividades de equipo. Las condiciones dentro de los albergues proporciona un sentido diferente a las diversas actividades en donde varios niños, niñas y adolescentes se encuentran reunidos.

Se definen las actividades grupales que estén encaminadas a trabajar un tema en específico, un tema relacionado a la condición y situación en la que se encuentran. Es necesario que en dicho espacio pueda trabajarse de manera indirecta ciertos temas, por el momento en el que se encuentran pueden estar con una actitud negativa a trabajar sobre su situación o experiencia de manera directa, es necesario reconocer que podemos abordarlo desde otras perspectivas.

Se debe tener en cuenta lo siguiente:

1

Abordar ciertos temas en grupo que no implica que deban de relacionarse todos entre sí. En la mayoría de los casos entre ellos no se conocen o han compartido poco tiempo en un determinado lugar, pero no quiere decir que se sientan cómodos para realizar intervenciones o acciones en conjunto.

2

Las acciones realizadas en grupo proporcionan cierto grado de complicidad y permite darse cuenta de que no están solos, que otras personas han pasado lo mismo que ellos(as).

3

Las actividades realizadas en grupo, no son acciones aisladas para entretener o pasar el tiempo, tienen el objetivo de: propiciar el espacio de distensión y relajación, generar niveles de adaptación, detectar situaciones que puedan servir de elementos para clarificar o ampliar la información y/o la situación. Y si es posible, permitir que la actividad trabaje aspectos emocionales de la vivencia y la reelaboración de la misma.

4

La actividad a realizar debe contar con supervisión durante toda la sesión, participación e involucramiento de la persona del equipo determinada para dicha función. Es necesario contar con una observación y atención constante, estar presente.

Las actividades grupales, debido a la interacción que requieren, deben cumplir ciertos **acuerdos** que deben de ser nombrados antes de iniciar la actividad. Mencionarlos antes para que puedan quedar claros y los niños, niñas y adolescentes sepan que esperar o que cosas se espera de ellos:

- ✓ La participación y la abstención es un derecho aplicable en todas las actividades
- ✓ Todos y todas se respetan. Es válido expresar lo que se piensa y por el mismo respeto no podemos tratarnos de manera violenta, abusiva, por medio de burlas o de comentarios. El respeto implica estar juntos sin lastimarnos física, verbal o psicológicamente. No se permiten el uso de "malas palabras" ni expresión de burla hacia otras personas.
- ✓ Aquí se juega, no se compete. La actividad no busca generar ganadores o perdedores, únicamente participar, aprender y conocer a otras personas y su situación.

¿Qué momentos conforman una actividad grupal? En la actividad en grupo que se realice, es necesario que cuenten con cierta estructura y con características específicas para que pueda ser considerada una actividad grupal con objetivo concreto y no una actividad que sirva para pasar el tiempo y únicamente entretener.

<p>1. PRESENTACIÓN</p>	<p>2. HABLAR DE LOS ACUERDOS</p>
<p>Iniciar con una presentación y comentar que se realizará una actividad. Es importante mencionar el porqué de dicha actividad y los objetivos que se busca alcanzar.</p>	<p>Se nombra en el espacio superior los principales acuerdos que pueden mencionarse. Ser enfáticos que no se permite el incumplimiento de las acciones que se mencionan.</p>
<p>3. CONOCIÉNDONOS</p>	<p>4. DESARROLLO DE LA SESIÓN DIRIGIDO AL PROPÓSITO</p>
<p>Para introducir hacer una actividad pequeña para conocernos y llamarnos por el nombre, puede ser una actividad rompe hielo para reducir la tensión entre los participantes. <i>Ej. Puede cada uno decir su nombre y una cualidad que crean tener.</i></p>	<p>Se lleva a cabo la actividad que se tenga planificada. Podemos usar el material que se encuentra disponible como papel, lápiz y crayones.</p>
<p>5. CIERRE DE CONTENIDOS</p>	<p>6. CIERRE DE ACTIVIDAD</p>
<p>Se indica que se termina la actividad, que deben de realizarse otras cosas, y se genera una ronda de preguntas: ¿Qué les pareció la actividad? ¿Qué les gustó? ¿Qué no les gustó?</p>	<p>Por la dinámica realizada, puede finalizarse la actividad haciendo un cierre positivo, que se agradece la participación y la disposición.</p> <p>Se les comenta que será respetada la información que brindaron y si fue detectada alguna situación que deba ser atendida, realizar las acciones pertinentes.</p>

Lo enriquecedor del espacio grupal es que puede tratar temas de difusión con cierta información útil para el trabajo de la niñez y adolescencia migrante retornada: podemos hablar de Derechos Humanos, prevención de actitudes de riesgo (ej. drogas), trata de personas, explotación laboral, etc.

Se darán momentos en los que una actividad grupal si requiera de una planificación y estructura, para lo cual aplicar la tabla anterior. En otros momentos puede hacerse uso de los recursos y materiales con que cuenta el albergue para propiciar espacios grupales seguros, en donde se esté realizando una actividad en común, que deben de contar sin falta con los acuerdos anteriormente mencionados.

Puede hacerse uso de los siguientes recursos:

*Juegos de mesa, por ejemplo ajedrez, damas, dominó, "jenga", "futío" y otros.
Que no los coloque en competencia o en buscar un ganador.*

Películas para proyectar con contenidos divertidos, neutros o animados.
Saber exactamente lo que contiene la película o el programa que se está viendo.

Una biblioteca diversa.

La televisión no debe ser el recurso principal ni el único. Deben buscarse otro tipo de actividades, que si el ver televisión no tiene un acompañamiento o guía, es una actividad sin sentido que únicamente hace pasar el tiempo.

*Hojas o pliegos de papel bond, lápices y marcadores para realizar dibujos libres.
Pueden pedir la impresión de dibujos o fomentar que realicen diseños propios.*

Materiales para hacer manualidades.

*Folleto de actividades o de dibujos para colorear con mensajes específicos relacionados con el tema.
Ej: Libro de Derechos Humanos.*

LA ENTREVISTA NO ESTRUCTURADA

En este apartado, se nombra como entrevista no estructurada a la conversación que surge en espacios que no se encuentran establecidos para la aplicación de preguntas específicas del proceso. El objetivo es generar espacios seguros de conversación que permita conocer la situación (emocional, física y cognitiva) en la que se encuentran los niños, niñas y adolescentes, y poder clasificar la información que pueda ser útil al proceso. La entrevista no estructurada es la que se realiza mientras se trasladan a las instalaciones del albergue, mientras se consumen los alimentos o se tienen los tiempos compartidos de juegos, aunque todo el equipo puede hacerlas, es probablemente una buena oportunidad para que los OPI's puedan conocer detalles que ayuden a clarificar y a profundizar aspectos del caso que serán utilizados por el equipo técnico.

Los desafíos que presenta este tipo de entrevista es que tiene que existir una cierta habilidad para ir formulando las preguntas adecuadas en función de lo que los niños, niñas y adolescentes comparten, además de tener capacidad de memoria para no interrumpir la conversación mientras se realiza la entrevista.

Puede suceder que en cualquier momento se encuentre un espacio para conversar y poder dirigirla a conocer una situación o información en específico. Es importante que las preguntas que se realicen respondan a lo siguiente **¿A dónde quiero llegar? ¿Qué propósito tienen las preguntas que hago? Y sobre todo ¿Qué voy a hacer con la información que obtengo?**

El objetivo o finalidad de una entrevista no estructurada, dentro de los albergues “Casa Nuestras Raíces” serán (3):

- a Analizar la situación de riesgo o vulnerabilidad, previniendo una situación de riesgo y ofrecer otras opciones para su integración familiar y social.
- b Propiciar un espacio para la elaboración emocional y personal de la experiencia. Cuando nos damos cuenta que la situación está siendo muy difícil de asimilar, por las emociones desagradables que una experiencia dejó o porque la adaptabilidad al ambiente del albergue está resultando complicada y consideramos que es por un factor externo.
- c Contar con información que pueda ser útil para el proceso de atención, derivación y seguimiento del caso dentro de las acciones de los albergues.

En el caso de las entrevistas no estructuradas pueden ser realizadas por el equipo que se encuentre en contacto directo con los niños, niñas y adolescentes. Como se mencionó al principio esta entrevista no es la misma que se realiza para el proceso de detección, se pueden utilizar los mismos elementos.

La entrevista tendrá lugar en un clima emocional de confianza, respeto, escucha, amabilidad y cariño, entendiendo que las personas entrevistadas han vivido situaciones difíciles desde muy temprana edad de su desarrollo.

Este tipo de entrevista tiene la ventaja de ser planteada de manera flexible, porque no responde a un esquema específico de atención, permite abordar temas de una forma que el entrevistador no sea visto como tal, por ejemplo: en los casos en los que los niños, niñas y adolescentes se resisten a dar información, por la situación adoptan actitudes ensimismadas y el hacerle preguntas le eleva las reacciones de defensa, este tipo de entrevista no estructurada permite romper con dicho esquema y hacer sentir cómodo(a) a la persona.

¿EN QUÉ MOMENTOS REALIZARLA?

- Si se notifica que cierta información no corresponde o que debe ser verificada.
- Durante la entrevista hay ciertos aspectos que generaron duda, que se percibe que hay más información y que por temor o por cualquier otra circunstancia no fue dicha por completo.
- Al observar que cierto tema genera inquietud o reacciones de rechazo en el niño, niña o adolescente.
- Cuando es percibido que el proceso del traslado, el ingreso al albergue, la ansiedad por irse inmediatamente, etc. genera reacciones y actitudes de malestar e inquietud notoria.
- Al encontrar actitudes en un niño, niña o adolescente de querer hablar sobre algo que le preocupa o que siente.

La entrevista bien **desarrollada permite un momento de descarga emocional y de reflexión sobre lo sucedido y lo que puede suceder en el futuro. No debe ser un espacio para recriminar, enviar un mensaje de miedo o reclamo** de lo que se ha hecho o de lo que puede suceder si se intenta nuevamente el viaje. Será importante que **la información que se quiere transmitir** se haga al finalizar la entrevista.



Las entrevistas no estructuradas se convierten en diálogos constructivos entre el niño, niña o adolescente y el equipo de trabajo de los albergues, aunque en todo momento se debe estar atentos a la información que pueda brindarse sobre la situación personal: conversar, entrevistar, acercarse a las historias desde la empatía y no desde el punto de vista adultocentrista (Duarte Quapper, Claudio; 2012) permite las dinámicas migratorias y sus diversas aristas para estar informados en función de la atención a niños, niñas y adolescentes migrantes.

Se ha determinado durante las observaciones, que las preguntas que siempre se hacen son: “¿Dónde te agarraron”, ¿A dónde ibas? ¿Ibas solo? ¿Por qué te fuiste? las cuales pueden evitarse al realizar una entrevista semiestructurada. Utilizar otras palabras, darle otro sentido y conocer más sobre la situación.

Se muestra interés cuando se preguntan otras cosas, cuando se muestra interés desde estos niveles: **desde lo que se ve, se escucha, se piensa y siente.** Por ejemplo: *¿Que sentiste cuando te dijeron que regresabas a tu casa?, ¿De todo lo que viviste, algo viste que te llamó más la atención?, ¿Qué pensaste cuando decidiste irte?*

Si la verbalización de ciertos aspectos genera malestar o desregulación emocional recurrir a los primeros auxilios psicológicos.

Recordar que cualquier información que pueda ampliar el caso, debe ser comunicada a la persona encargada (equipo técnico).

Llevar a cabo una entrevista con personas que han vivido situaciones difíciles abre un espacio para conversar sobre experiencias, pero también sobre sentimientos y pensamientos. En esta segunda situación, conversar sobre sentimientos y pensamientos es un camino que si no se sabe manejar bien puede llevar a una revictimización. Es por ello que se dan una serie de recomendaciones:

- La persona tiene que tener la capacidad técnica de elaborar o manejar esos sentimientos.
- Abrir el espacio a las emociones si se va a tener el tiempo necesario, o, si se le va a poder dar seguimiento y,
- Disponer de un espacio confidencial y adecuado para ello.

04.

LOS MOMENTOS IMPRESINDIBLES DE LA EXPERIENCIA

Entrevista para niños, niñas y adolescentes	50
Guión de entrevista de detección	52
Entrevista a recursos identificados	57
Guión de entrevista de detección -recursos- ...	58
Informes psicosociales ...	64



CNR

DETERMINAR EL INTERÉS SUPERIOR DEL NIÑO/NIÑA/ADOLESCENTE

Se consideró importante identificar la diferencia entre los demás momentos de la atención, indicando una transversalidad durante todo el proceso, no existen momentos más importantes que otros, pero la implicación de unos frente a otros tiene diversos resultados.

Desde el momento en que la niñez y adolescencia es retornada, la importancia de una determinación idónea del recurso es un proceso que debe fortalecerse de toda base en Derechos Humanos que busque salvaguardar la seguridad y el cuidado no solo en un proceso a corto plazo. La Secretaría de Bienestar Social tiene como prioridad velar por la protección de los niños, niñas y adolescentes, y, en ese sentido, cuando ellos y ellas son retornados, el Departamento de Niñez y Adolescencia Migrante no acompañada tiene como propósito identificar situaciones que puedan ser vulnerables.

La identificación de dicha vulnerabilidad puede realizarse con el apoyo de varias herramientas (algunas se han visto en anteriores apartados), pero es en la **entrevista** donde surge la información que implicará una toma de decisión. La entrevista psicosocial es un proceso fundamental y la base de las acciones posteriores.

La entrevista se llevará a cabo en las instalaciones del albergue “Casa Nuestras Raíces” en un espacio adecuado para ello que permita la confidencialidad. Será importante realizar las entrevistas en el idioma materno, sobre todo cuando no hablan español o lo hacen con dificultad.

En el caso de que la investigación realizada determine que la persona que viene a reclamar al niño, niña o adolescente no es el adecuado, deberá realizar un informe por parte de trabajo social y psicología para ser entregado a PGN. Si no se cuenta con un recurso idóneo, o el recurso ubicado no responde a los aspectos de seguridad que permitan una reunificación, el equipo del albergue de SBS podrá coordinar con la PGN las consideraciones pertinentes para una entrega segura.

Los niños, niñas y adolescentes, previo a la reunificación con sus familias o personas autorizadas que vienen a reclamarlos **deben ser entrevistados** para determinar el interés superior de los niños, niñas o adolescentes, así como el cierre de todo el camino que han hecho desde que salieron hasta que fueron retornados. La entrevista, en este momento, será la última oportunidad para dar un espacio de contención emocional para ellos y ellas.

Por ello, esta entrevista tendrá un carácter especial: por un lado **la oportunidad de una intervención que valide las emociones** pero al mismo tiempo identificar posibles factores o situaciones que vulneren los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

Las entrevistas en conjunto permitirán determinar el interés superior de los niños, niñas y adolescentes, ya que identifican lo siguiente:

- | Situaciones de alto riesgo y que requieren judicialización del caso.
- | Situaciones de riesgo que requieran apoyo y seguimiento para la reintegración pero no judicialización.
- | Apoyo para la reintegración social.

Algunos ejemplos de estas situaciones pueden ser:

- No se identifica un recurso familiar idóneo o la situación vulnera los derechos y se requiere de la protección especial
- En esta segunda situación también se pueden incluir los niños, niñas o adolescentes en quienes se identifica un riesgo de represalias en la familia porque no lograron llegar al lugar de destino, y, ahora está la deuda pendiente. Lo que se puede hacer en estos casos es remitir a programas sociales estatales como “educando en familia” donde se invita a los padres y madres a llegar y reflexionar sobre los valores o los estilos educativos de crecimiento.

- De la tercera situación aquellos que no requieren ningún tratamiento especial, pero sí necesitan un apoyo para poder llevar una vida con condiciones mínimas para su desarrollo como vivienda, salud y educación.
- Niñas madres y niños padres que emprendieron el viaje al norte y dejaron a su hija o hijo con los abuelos o pareja, pueden requerir apoyo para la familia donde se encuentra su hijo o hija sin necesidad de judicialización, coordinando con programas de protección social de la niñez y adolescencia.

Una vez contextualizado el marco de la entrevista, en la recepción y atención a niñez y adolescencia migrante no acompañada, recordamos que la entrevista deberá ser **realizada en un ambiente tranquilo, sin interrupciones, donde se pueda mantener la confidencialidad y la persona que entrevista puede mantener el control de la situación.**

Debe de recordarse que la entrevista es una negociación. Tener presente: No existe obligación alguna para obtener respuestas. Existe una diferencia entre una entrevista y un interrogatorio.

¿QUÉ TIPO DE PREGUNTAS REALIZAR?

En una **entrevista** las preguntas buscan un objetivo definido, las preguntas pueden variar en función de lo que se necesita saber. Se convierte en un diálogo que busca respuestas específicas y dependiendo de la respuesta el control está determinado por ambos: entrevistador y entrevistado. Es decir, no asumo la respuesta, por momentos el entrevistador tiene el control porque encamina la pregunta hacia la apertura de respuesta del entrevistado y en otros momentos es el entrevistado quien tiene el control de ser respetado hasta donde quiere decir y no recibir reprimendas por esa decisión.

En un **interrogatorio** se tiene una coerción por responder únicamente la verdad. Si no se responde con la verdad, es emitido un juicio, una reprimenda o un castigo, quedando la duda si lo que se dice es resultado de presionar y forzar una respuesta que queremos escuchar y como característica principal, el interrogatorio se hace asumiendo que se realizó una acción que debe ser investigada y demostrada.

En la entrevista, contar una versión a medias o con criterios de credibilidad bajos, es un signo de vulnerabilidad que puede ser ampliado, el no decir la verdad es una oportunidad de búsqueda y no un juicio de valor.

Recordando también cuales son las actitudes que se deben tener y cuáles no, planteadas en el apartado sobre escucha responsable, se presenta a continuación la estructura de la entrevista para este momento de recepción y atención a los niños, niñas y adolescentes que llegan a los albergues de "Casas de Nuestras Raíces".



Las entrevistas deben ser individuales, es decir: un miembro del equipo del albergue la realiza. En el caso de necesitarse la presencia de más personas, explicar previamente al entrevistado(a) por que se realizará de esa forma, respetando la decisión del mismo.

En grupo o individual deben de prevalecer las características de una entrevista y no un interrogatorio y recurrir a las reuniones técnicas para analizar el caso, abstenerse de hacerlo al momento de la entrevista.

ENTREVISTA PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Cuando se habla de una entrevista de detección, se debe cumplir con ciertos criterios de aplicación, los hemos ido revisando a lo largo de este apartado, es el momento de enfocarnos en los momentos que deben incluirse en las entrevistas.



Acción previa:

Al momento de la entrevista ya se cuentan con los datos de la persona que se entrevistará, esto es favorable y fortalece el ambiente de confianza si aplicamos ese conocimiento para dirigirnos por el nombre de la persona a quién se entrevista. Los datos que podamos obtener con anterioridad fortalecerán la intervención.

1 PRESENTACIÓN E INTRODUCCIÓN

A modo de ejemplo: "Hola Pedro. ¿Cómo estás? Me llamo Ana y soy la trabajadora social de este lugar que es el albergue Casa Nuestras Raíces donde recibimos a niños, niñas y adolescentes que vienen de México o Estados Unidos y que van a regresar con sus familias. Entiendo que ya varias personas han platicado contigo desde que te aseguraron, pero es necesario que tú y yo podamos conversar nuevamente de algunas situaciones que has vivido. Lo que platiquemos aquí, quedará entre nosotros, y si fuera necesario compartir información para encontrar soluciones a tu situación, antes te preguntaré qué podemos compartir y qué no. Sé que esta situación no es fácil para tí y que estás cansado. Antes de que continuemos, ¿tienes alguna pregunta que me quieras hacer?"

2 GENERANDO UN CLIMA DE CONFIANZA Y SEGURIDAD

"Vamos a iniciar con algunas preguntas, que tienen como objetivo conocer tú experiencia, quizás durante nuestra conversación surjan temas difíciles para ti y sientas que no puedes manejarlo, no te preocupes, sé que pueden parecerte muy difíciles, pero estoy para acompañarte, no te preocupes por lo que debas decirme, no vas a decir nada malo, simplemente vas a compartir tu experiencia que es muy valiosa para nosotros."

3 PREGUNTAS ABIERTAS-CONTENIDO DE LA ENTREVISTA

El presente esquema permite visualizar la lista de contenidos como una forma de guía a utilizar al momento de realizar la entrevista, ya que en muchos casos la respuesta de los entrevistados es amplia y abarca otras preguntas. El listado permite conocer los temas que ya fueron abordados y los que aún quedan pendientes.

4 CIERRE



Es la oportunidad exacta para hacer una breve recapitulación de lo que se habló, se pueden reforzar aspectos que se consideren necesarios. Es importante que se agradezca la apertura y disposición a colaborar, con esto le otorgamos control a la situación y el manejo de la misma.

5 SEGUIMIENTO DEL CASO



Como parte de un trabajo interno de las responsabilidades del entrevistador, es necesario que se defina el seguimiento hacia la persona entrevistada. Las opciones que pueden revisarse, según el caso son las siguientes:

- A) Situaciones de alto riesgo y requieren judicialización de su caso. La reunificación como tal, no puede ser posible por aspectos que generan vulnerabilidad y riesgo directo para el niño, niña o adolescente. Es una acción con el objetivo de activar mecanismos de protección de manera directa para que cese cierta práctica que vulnere y viole directamente algún derecho, o como medida preventiva ante un hecho que pudo ser detectado y que debe revisarse de manera más detenida. Es importante la coordinación con la sede departamental correspondiente.
- B) Situaciones de riesgo y requieren apoyo para su integración, pero no la judicialización. La reunificación pudo darse de manera condicional, estando informados de que una situación de vulnerabilidad fue determinada. Dicha clasificación es importante mencionarla a los recursos ubicados, ya que permite dar el mensaje de que fue detectada alguna situación y que se toma cierta medida como una acción preventiva. Es importante la coordinación con la sede departamental de la residencia del niño, niña o adolescente.
- C) Situaciones de apoyo para reintegración social y familiar. Se encontraron aspectos de vulnerabilidad que pueden ser referidas y fortalecidas por medio de acciones y procesos locales institucionales e interinstitucionales.

Como ya se mencionó anteriormente, el Código de Migración prevé la creación del Consejo de Atención y Protección, que reúne a una serie de instituciones de Estado que deben apoyar a las personas migrantes, en especial a la niñez migrante y adolescencia no acompañada, para lo cual se deberán generar las rutas de coordinación.

6 ESPECIFICACIÓN DE LA REFERENCIA



Al realizarse una referencia, se debe indicar la especificación del objetivo que se busca, las opciones con las que se podemos contar, son:

- Acceso a un programa de estudio.
- Acceso a un programa de formación técnica.
- Derivación y acompañamiento a un programa de SBS que encuentre un nuevo recurso familiar temporal.
- Derivación y Acompañamiento a un programa de SBS que fortalezca la educación sin violencia en el hogar.
- Asistencia médica.
- Seguimiento psicoterapéutico (especificar si es clínico o educativo).
- Implementación de un plan de seguridad porque su vida está en riesgo.
- Fueron necesarios primeros auxilios psicológicos.
- Otros.

En el caso de la niñez y adolescencia, cuando se realiza la entrevista debe tenerse en cuenta que conforme el tiempo, como entrevistadores(as) se debe ir familiarizando con los temas prioritarios y los que no deben faltar. Dependiendo del caso ciertas preguntas estarán abiertas a completarlas con otras cuestionantes, es por eso que en la parte superior se mencionaron los temas que deben incluirse dentro de la entrevista.

Luego de indicados los temas que se incluyen dentro de la entrevista, adjuntamos a continuación el guión que puede ser utilizado como intervención para la detección de vulnerabilidades de niños, niñas y adolescentes. La recopilación es un proceso importante y se deriva también de la entrevista que se realice; los datos que son necesarios para la activación de los sistemas de protección y/o derivación son obtenidos en conjunto y la entrevista es una oportunidad de acercamiento empático y enfocado en derechos.

GUIÓN DE ENTREVISTA DE DETECCIÓN - NIÑOS, NIÑAS ADOLESCENTES

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Se comenzará verificando nombres y apellidos: "Buenos días (nombre del niño, niña o adolescente). Según mi información te llamas (nombre y apellidos), naciste en (nombre del lugar de nacimiento), y vives ahí también (o, si se tiene información de que vive en otro lugar se menciona el lugar). Tu fecha de nacimiento es (fecha de nacimiento). ¿Hablas algún idioma maya? ¿Cuál? Si dice que no, se puede preguntar si alguien de su familia lo habla².

INTRODUCCIÓN PRESENTACIÓN

"Yo me llamo (nombre de la persona que entrevista) y trabajo en este albergue. Soy la persona que entrevista o que platica un ratito con ustedes para conversar de algunas cosas de tu vida y de lo que te hace estar aquí. Entiendo que estás cansado del camino y que ya te quieres juntar con tu familia. También me imagino que ya has platicado con muchas personas desde que te aseguraron, pero es importante y necesario que tengamos un tiempito para hablar de algunas cosas de tu familia y tuyas y así ver si hay alguna forma de poder ayudarte. La razón por la que queremos platicar contigo es para que puedas compartir situaciones difíciles que te haya tocado vivir o que hayas visto que otras personas vivieron. Todo lo que aquí hablemos se quedará aquí entre nosotros/as. ¿Tienes alguna pregunta antes de que comencemos?"

1 ¿CÓMO FUE EL CAMINO DESDE QUE SALISTE DE TU CASA HASTA QUE LLEGASTE AL LUGAR DONDE TE ASEGURARON?

Esta pregunta comienza abierta, pero se van preguntando por situaciones particulares hasta tener un detalle de lo vivido. Preguntar si fueron en bus, caminaron, pasaron el desierto, con quién fueron, personas que lo acompañaban y se debe dar especial atención a consultar los siguientes datos:

"¿Qué fue lo más difícil?, ¿Es posible que recuerdes la frontera por la cual debiste salir?"

² El hecho de pertenecer a un grupo étnico no hace que hable el idioma. Por ejemplo, en Chimaltenango, se perdió actualmente el idioma kaqchiquel, pero sí lo utilizan las madres o las abuelas.

"Me imagino que planificaste tu salida ¿o no?, cuéntame un poco de cómo fue pensar en tu viaje y si le comentaste a alguien sobre lo que ibas a realizar. ¿Quiénes estaban informados de esto?"

"¿Cuál era tu lugar de destino?, ¿Cuáles fueron las razones por las cuales realizaste el viaje?, háblame un poco de tus motivos."

Es importante brindar el tiempo y la cercanía de narrar el motivo, ya que pueden ser varios y quizás el resultado de las verdaderas razones. Ej: *Migrar por mejorar sus ingresos económicos pero que deben de servirles para pagar una extorsión.*

2 DETENCIÓN: CONDICIONES E IMPACTO

"¿En dónde te aseguraron? Puedes contarme el tiempo que permaneciste allí. ¿Qué pensaste en ese momento? ¿Cuánto tiempo pasó desde que te detuvieron hasta hoy? ¿Qué fue lo que pasó en ese tiempo?" (padecimientos físicos, incomunicación con familiares, cámaras frías, violencia entre niños, niñas y adolescentes...?)

Puedes mencionar si estuviste en un sólo lugar o estuviste en varios.

¿Cómo era el lugar y las personas?

¿Qué cosas no te gustaron allí?

¿Te revisó algún doctor? Si manifiesta que sí, ¿Se logró curar lo que tenías?

"¿Cómo era el lugar y las personas? ¿Qué cosas no te gustaron allí? ¿Te revisó algún doctor?" Si manifiesta que sí, "¿Se logró curar lo que tenías? ¿Te visitó alguna autoridad del país para apoyarte en tu situación migratoria?" (Migración, ayuda al refugiado, abogados pro-bono...)

"¿Alguien del consulado te fue a visitar o se comunicó contigo por teléfono? ¿Cuánto tiempo llevabas asegurado cuando te fue a visitar? ¿En qué te ayudó?" (papeles para la identificación, solicitud de algún material) fue a visitar? ¿En qué te ayudó (papeles para la identificación, solicitud de algún material)

3 EL LUGAR DE DESTINO

"Hemos platicado de diferentes cosas y momentos, pero no del lugar al que ibas. ¿Qué ibas a hacer ahí? ¿A dónde ibas? Si iba a trabajar ¿Dónde y con quién?"

4 SITUACIÓN DE SALUD

"Después de todo lo que has vivido ¿Cómo estás de salud? ¿Crees que necesitas alguna atención especial? No te preocupes que contamos con apoyo de primeros auxilios para poder revisarte. ¿Te has sentido mal?"

5

EXPERIENCIAS DE RIESGO

“Algunas veces nos cuentan que a las personas las asaltan, se habla de grupos organizados o los zetas, matan a personas, obligan a hacer cosas que uno no quiere, detienen a las personas, violan a mujeres, ¿tú has conocido algún caso así?” (Esta pregunta permite abrir el espacio para que nos hable de otras experiencias, pero, sin sentir incomodidad o invasión).

“Cuando hablamos con niños, niñas y adolescentes como lo estamos haciendo ahora contigo, hay una pregunta que es muy importante para nosotros, porque buscamos que tú estés seguro y tranquilo, es por eso que debo preguntarte sobre algunas experiencias que han tenido, no solo con la migración sino en general. ¿Tienes alguna experiencia que te hace sentir dolor, tristeza o mucha preocupación?”

“Muchas veces pensamos y sentimos que las cosas puede que no tengan solución o que todo lo que pasa es culpa nuestra, y no es así... a veces pasamos por situaciones en la casa, en la escuela, con los amigos, la familia que no sabemos cómo manejarlo y nos asustamos. ¿Te has sentido así? ¿Qué te hace sentir eso?”

SI DICE QUE SÍ, trabajar una intervención en crisis y/o formular una derivación que incluya una intervención psicológica.

SI DICE QUE NO. Continuar explorando, “¿Me puedes contar un poco más de esta situación?” Después del relato, preguntar “¿Qué fue lo más difícil en ese momento?”

- ¿Qué pensaste?
- ¿Cómo te sientes ahora?
- ¿Qué ha cambiado en ti desde ese momento?
- ¿Has tenido pesadillas, pérdida de concentración (otros posibles impactos emocionales)...?
- Cierre: “Todo lo que estás sintiendo y pensando es normal y natural, lo que no fue normal fue lo que te sucedió. Sería bueno que durante los siguientes 30 días pudieras realizar lo siguiente: respiración, ejercicio físico, cosas que te gustan, tomar agua y alimentarte bien”. (Ver situación para denunciar, derivación en casos necesarios...)

Si hay personas víctimas de violencia sexual preguntar si tuvo asistencia médica, antirretrovirales y, en el caso de mujeres averiguar sobre posible embarazo.

6

LA FAMILIA Y LA VALORACIÓN DE UN RECURSO FAMILIAR ADECUADO

“Me gustaría que podamos platicar un poco de tu familia y del lugar donde vives. Y sobre todo conocer las condiciones a las cuales regresas ahora”

“¿Eres soltero, casado o unido? ¿Tienes hijos? Si tiene hijos, preguntar cuántos y donde se encuentran.”

“¿Dónde vive tu papá? ¿Y tu mamá? ¿Con quién vives normalmente? (ir chequeando hermanos, primos, papás, abuelos, tíos u otras personas si no se mencionan) Identificar si vive con abuelos o abuelas que ya no se encuentran en una situación favorable para cuidar de sus nietos o nietas.”

“¿Te has podido comunicar con tu familia? Si contesta no, ¿por qué?”

“¿Cómo es la relación con tu familia? ¿Cuántos hermanos y hermanas tienes (puede tener hermanas con las que no estaba viviendo)? ¿Qué edad tiene el mayor? ¿Y el menor? Si no lo hubieran dicho: ¿Sabían tus papás (abuela, tíos...) que ibas a hacer el viaje?”

"¿Cómo te sientes por regresar a tu comunidad y con tu familia?"

"¿Con quién te gustaría vivir?"

"¿Qué dirá tu familia ahora que regresas? ¿Te sientes apoyado?"

"¿Te gusta vivir con tu familia?"

"¿En el camino o al llegar a México o EEUU pudiste ver a alguien de tu familia?"

"Quiero hacerte unas preguntas sobre la vida en tu casa o comunidad. Algunas veces a los niños y las niñas les pegan en su casa, otras tienen problemas con maras, o, a veces las mujeres son obligadas a tener relaciones sexuales. ¿Será que a ti te ha sucedido algo de esto?"

En caso de violencia sexual preguntar si ha puesto denuncia, si ha recibido atención médica, si le dieron antirretrovirales, si le realizaron la prueba del SIDA o si está embarazada.

7 RECURSOS Y GRADO DE VULNERABILIDAD ECONÓMICA Y FAMILIAR A LA QUE SE ENFRENTAN LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES EN SUS FAMILIAS DE ORIGEN

"¿Hasta qué grado estudiaste? ¿Te gustaría seguir estudiando? ¿Cuáles son las dificultades para el estudio?"

¿A qué dedicabas el día antes de iniciar el viaje? (Trabajo...)

¿Contrataron a alguien para hacer el viaje? ¿Actualmente tienen una deuda pendiente? ¿Vendieron o endeudaron terrenos para hacer el viaje?

Hablando de tu familia, ¿A qué se dedican tus papás, cuál es su trabajo?

¿Me puedes decir cómo es la casa en la que vives?" (Ir identificando número de habitaciones, tipo de techo o piso...)

8 LA DECISIÓN DE MIGRAR Y EL PROYECTO DE VIDA

"Ahora te gustaría que podamos hablar de lo que te hizo salir de Guatemala ¿Cómo surge la idea de irte?"

¿Cuáles son tus sueños? ¿Qué te gustaría?

Es pronto para pensarlo, pero, ¿ahora qué has regresado, qué te gustaría hacer o lograr? ¿Has pensado en el estudio? ¿En el trabajo?

En los casos en los que quieren reunificación familiar en EEUU con los padres, ¿Qué otra forma crees que se podría hacer para sentir cerca a tu mamá (papá u otros)?

¿Qué has pensado con respecto a un nuevo viaje?, aunque hablamos de una experiencia muy reciente quizás no tengamos una respuesta definitiva, pero... ¿Crees que volverás a viajar? ¿De quién depende que tomes dicha decisión? ¿Cómo te sientes de esa decisión?"

9

APRENDIZAJES

“En la vida vamos aprendiendo a medida que pasa el tiempo de las cosas que nos suceden, ¿Puedes hablarme de lo que ha sido para ti esta experiencia? ¿Tienes intención de volver a hacer el viaje? ¿Hay algo en específico que te lleva a tomar esta decisión? ¿Cómo te sientes ahora? Aunque fue un regreso que quizás no te esperabas, ¿Qué cosas siguen estando en tu corazón con respecto a lo que sueñas y deseas para tu vida?”

A modo de cierre: “¿Qué te pareció el vuelo en avión? ¿Habías viajado alguna vez? ¿Te sentiste cómodo/a? ¿Qué te pareció el traslado de la frontera para el albergue?”

Y ya aquí en el albergue Nuestras Raíces ¿Hay algo que me quieras decir con respecto a tu estadía en “Casa Nuestras Raíces”?

10

CIERRE

“Gracias por compartir lo que has vivido y lo que sientes. Ha sido una experiencia difícil y espero que tu vida pueda ser mejor en adelante. Creo que es importante que hagas una valoración de lo sucedido. Imagino que ahora ves algunas cosas de tu vida de forma diferente, por ejemplo el estar en tu comunidad, compartir con tu familia o el valor de las cosas que tienes. Puede ser bueno pensar si merece la pena exponerse nuevamente. Ahora ya no es como antes que se pasaba fácil al norte. Ahora hay muchas dificultades y peligros. Tú eres una persona con mucho valor y fuerza y de la misma forma como tomaste la decisión de atravesar tantos días de camino en condiciones difíciles, podemos pensar también en otras opciones que quizás no son lo que tú esperabas pero que podemos poner en práctica”

“Te entrego una información para que tengas algunas ideas de qué hacer o precauciones que tomar y también me gustaría que me facilitaras un número de teléfono donde poder localizarte”.

*Si se cuenta con material de apoyo puede ser un momento idóneo para compartirlo. De igual forma dependiendo del caso, socializar las diferentes opciones acerca de los programas existentes y a cuales puede aplicar.

RECORDAR



- El guión es un esquema de entrevista que recopila los datos que son requeridos para la detección, posterior atención y derivación si es el caso. Se hace de manera cualitativa en función de crear la boleta de ingreso de datos **acorde a dicho guión.**
- En función de la boleta de registro que se realice, deben tenerse la siguientes especificaciones:

La pregunta tendrá como objetivo una respuesta abierta, dependiendo del caso. Evitar las preguntas que generen algún tipo de asociación negativa o de culpa: Por ejemplo: ¿Pertenece a una pandilla?, es posible realizarla de manera diferente y con opciones de generar diálogo, recordando de nuevo la diferencia entre interrogatorio y entrevista.

- Si es necesario, recurrir a preguntas de verificación o de sustento de la información que niegue o afirme lo que anteriormente ya se dijo. Si ha sido asegurado en cierto lugar, durante la entrevista repetir la información con los datos cambiados para esperar la rectificación del error como una forma de verificación.

¿ES NECESARIA UNA SEGUNDA ENTREVISTA?

En el caso de contar ya con una entrevista realizada y se considera que deben ampliarse algunos aspectos del caso, puede realizarse un nuevo acercamiento en base a los siguientes criterios.

- Determinar si es viable que la misma persona realice la entrevista por segunda ocasión, si se encontró resistencia en la primera oportunidad, identificar un cambio oportuno en donde no se repita la entrevista completa, conocer previamente lo que quiere verificarse.
- En caso de realizar el segundo acercamiento a la misma persona, utilizar herramientas de negociación y consulta. Ser claros de porque se necesita una segunda intervención.
- Si los datos brindados por los niños, niñas, adolescentes no son certeros, no reforzar la idea de que "son mentiras", hacer énfasis en la importancia de ser honestos y no culpabilizar.

ENTREVISTA A RECURSOS IDENTIFICADOS

La entrevista a realizar con los padres, tutores y/o recursos identificados, tiene como objetivo generar información que permita conocer el contexto previo a la migración y la situación a la cual regresa, pero sobre todo la seguridad de que dichas condiciones no generen riesgos.

El análisis de la idoneidad del recurso se realiza en función de:

1. Contexto protector, seguro y sin violencia
2. Situación social de la familia
3. Accesibilidad a servicios que cubran las necesidades integrales
4. Conocer la situación de reincidencias futuras

La identificación del recurso se realiza en las instalaciones del albergue, y desde la llamada telefónica de ubicación para brindar la información del niño, niña, adolescente ingresado.

Se debe de iniciar con una **identificación** por parte del equipo del albergue que realiza la llamada, haciendo énfasis en lo siguiente: delimitar el lugar desde donde se llama, como se obtuvo el número de teléfono y la explicación breve y concisa de “Casa Nuestras Raíces”; luego se procede con el **objetivo** de la llamada y el procedimiento de entrega con las características, los procesos que implica la reunificación y la documentación requerida (hacer énfasis en la ubicación geográfica, los horarios y las especificaciones de la entrega), agregando como tercer elemento la **información** relevante sobre la situación del niño, niñas o adolescente (si se encuentra bien, con quebrantos de salud o con una condición especial que pueda ser nombrada por teléfono).

Es necesario reconocer que para muchos la información puede ser nueva y/o desconcertante porque implica resolver inmediatamente: detalles del viaje, recursos económicos, tiempo requerido, búsqueda de la papelería, etc. **Asegurarse que la información sea comprendida y entendida de manera exacta.** Puede proporcionarse el número de teléfono para informar sobre aspectos que surjan luego de la llamada.



En los casos donde la llamada requiera de la confirmación de datos y/o información relacionada con el vínculo del recurso identificado, es recomendable realizar preguntas abiertas, no recurrir a preguntas cerradas que no den opción de diálogo o detalles importantes.

GUIÓN DE ENTREVISTA DE DETECCIÓN - RECURSOS -

1. ANÁLISIS DE IDENTIFICACIÓN E INFORMACIÓN DEL RECURSO

Se solicita la información general y/o del padre y la madre del niño, niña o adolescente, según quien se presente. En el caso de ser un recurso y no el familiar, preguntar sobre los datos de los padres biológicos.

¿Puede brindarme el nombre completo, edad y fecha de nacimiento del niño, niña o adolescente?

Hablar sobre la migración y si eran conocidas las causas del viaje, el lugar de destino y los detalles de la partida en general.

¿Tiene conocimiento sobre el viaje que realizó el niño, niña o adolescente? ¿Conoce usted si viajó por trabajar o a reunirse con sus padres, familiar, amigos y/o conocidos?

2. SITUACIÓN SOCIOECONÓMICA DE LA FAMILIA

¿Cuántos miembros conforman el núcleo familiar del niño, niña o adolescente? (no importa la edad)

Aunque es importante conocer el círculo familiar inmediato, si se requiere puede consultarse sobre otros familiares que conviven y tienen relación directa con el niño, niña o adolescente.

¿Qué actividades remuneradas realizan?, ¿La familia realizan actividades que aportan económicamente al hogar? Determinar el ingreso económico aproximado.

¿De quién depende económicamente el niño, niña o adolescente? ¿Cuántas personas tiene a su cargo dicha persona y el parentesco?

Hablemos de la casa donde vive, la familia y/o el niño, niña o adolescente. ¿Es alquilada, propia, arrendada? ¿De qué material son las paredes? ¿Techo? ¿Piso? ¿Cuántos cuartos conforman la casa?, ¿Cuenta con el servicio de agua, pozo, otro servicio?, ¿La luz?. Hacer referencia a todos los servicios básicos con los que cuenta la casa.

Con respeto y cuidado es importante investigar sobre una posible deuda adquirida por el viaje y otras acciones que puedan poner en riesgo el patrimonio familiar y los ingresos económicos: por ejemplo, extorsiones.

¿Cómo ve las relaciones entre los miembros de la familia? ¿Existe algún conflicto o desacuerdo que genere malestar o complicación?

2. SITUACIÓN ANTES Y DESPUÉS DE LA MIGRACIÓN

¿Cuáles son las actividades que realizaba el niño, niña o adolescente antes de migrar? ¿Realizaba alguna actividad remunerada? ¿La migración fue un motivo para dejar de estudiar?

¿Qué sucede ahora que regresa? ¿Qué piensa que sucederá?

Por las entrevistas realizadas a varios niños, niñas y adolescentes como _____ sabemos que existen situaciones que viven, que son situaciones difíciles y complicadas en la familia, la comunidad y/o escuela. ¿Tiene conocimiento o información sobre alguna situación en particular por la cual este atravesando que se considere como difícil?

¿Cómo es el estado de salud del niño, niña, adolescente?, ¿tiene algún padecimiento por el cual ha tenido un tratamiento médico y/o visitas regulares a los centros de salud?

¿Sabe si se encuentra en estado de gestación?

3. PROYECTO DE VIDA

Quizás ahora es muy difícil pensar en un futuro, posiblemente no sabemos qué sucederá más adelante, pero nos gustaría que compartiera qué piensa que sucederá con el niño, niña, adolescente dentro de 6 meses? ¿Un años?, ¿Dos años?

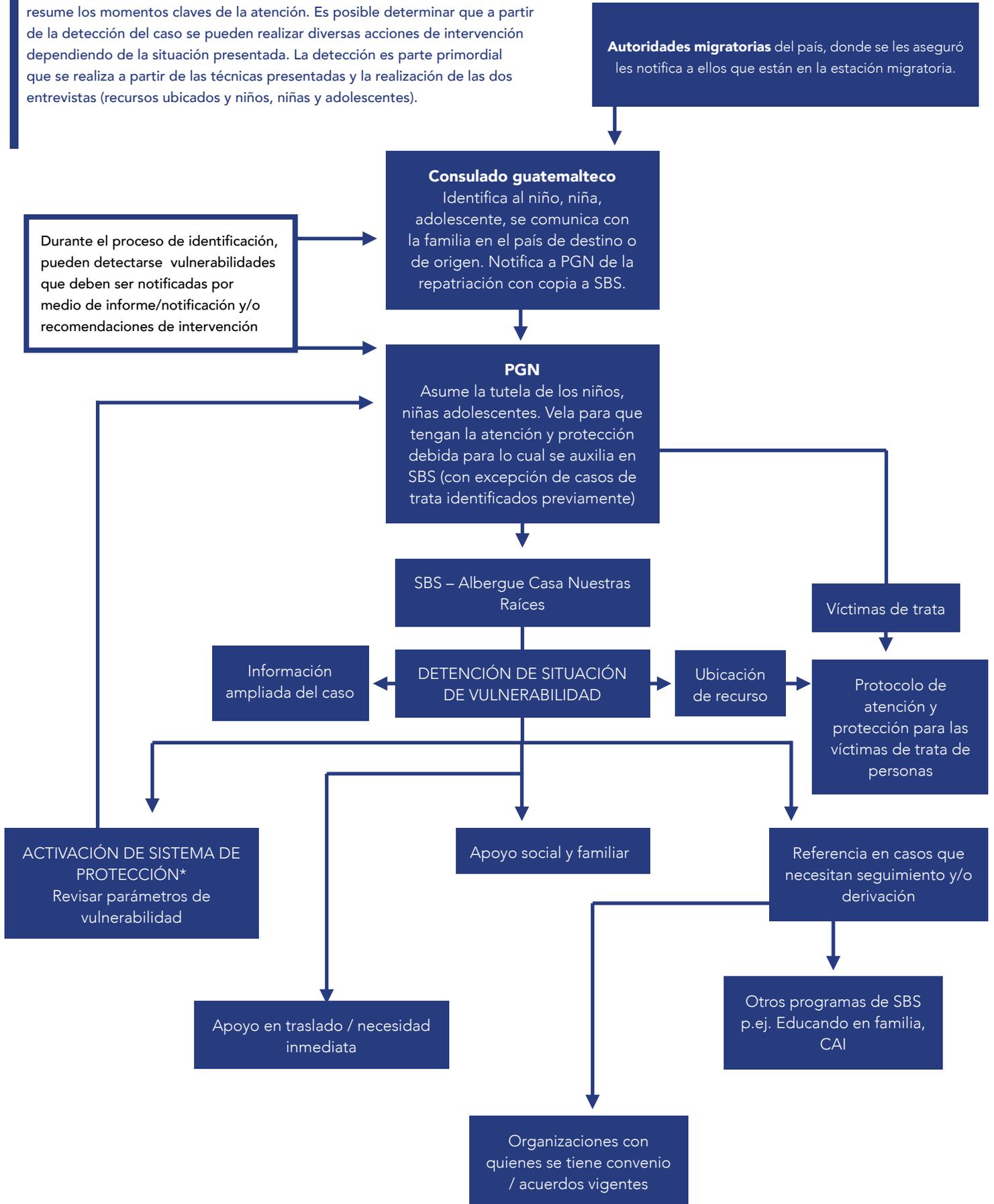
¿Han hablado de alguna otra posibilidad y/o alternativa ante la situación de no poder reunificarse con su familia en EEUU/ México?

¿Qué sucede ahora que regresa? ¿De quién es la reacción más importante o más difícil ante el regreso del niño, niña, adolescente?

Se puede realizar un cierre como el siguiente: "Le agradezco el tiempo que me ha dado. Entiendo la situación difícil por la que ustedes están viviendo. Quiero decirles que (nombre del niño, niña o adolescente) no ha tenido la culpa de ser asegurado. El viaje por México es difícil y ya no es como era antes. Ahora hay mucho control migratorio, personas que están pendientes para denunciar o grupos de delincuencia que capturan a los niños. A veces los coyotes o personas que apoyan el viaje dicen que es fácil, pero no es así. Es por eso que le quiero insistir que (nombre del niño, niña, adolescente) no tiene la culpa de haber sido detenido y estar aquí de regreso.

¿Tiene alguna pregunta que quiera hacerme?"

Como ejercicio compilatorio se muestra el siguiente Diagrama de Flujo que resume los momentos claves de la atención. Es posible determinar que a partir de la detección del caso se pueden realizar diversas acciones de intervención dependiendo de la situación presentada. La detección es parte primordial que se realiza a partir de las técnicas presentadas y la realización de las dos entrevistas (recursos ubicados y niños, niñas y adolescentes).



Luego de realizada la entrevista y según los criterios de vulnerabilidad mencionados al principio, se tomará una decisión sobre las acciones a realizar en el caso. Se recomienda que la documentación sea un eje importante a tomar en cuenta, ya que su función es sustentar el proceso que se está realizando. En muchos casos son los únicos medios de verificación de la información, por lo cual es importante que esta sea la necesaria para conocer lo que sucedió.

Se ha determinado que la forma segura y conjunta del resguardo y sistematización de la información es a partir de las fechas por conducción realizadas: según día, mes y año.

Se utilizará como expediente general el correspondiente a la conducción, la información contenida será diferente según el caso y dependiendo de los documentos agregados se tendrá una copia de seguridad y respaldo en la unidad correspondiente:

SITUACIÓN				
EXPEDIENTE DE CONDUCCIÓN DEBE INCLUIR	Reunificación	Apoyo en reintegración	Situación de riesgo *caso especial	Judicialización del caso
Ficha de ingreso				
Entrevista niño, niña, adolescente				
Entrevista a recurso				
Documentación personal y del recurso				
Copia de Acta PGN				
Documentación de respaldo enviada (Cuando aplique)				
Hoja de referencia interna				
Informe Psicología				
Informe Social				
Documentación del proceso de detección/atención				

Generalidades:

1. Como carátula del expediente debe incluirse el listado y la información de las personas de la conducción nombrada.
2. Si la documentación se genera luego de la elaboración del expediente de conducción, debe ser incluido posteriormente, sin falta para que el expediente quede completo.
3. Los documentos de respaldo enviados se refiere a informes, documentos, etc. que son enviados al regreso (ej. Informes psicosociales generados por los consulados).
4. Los documentos que deben tener copia dentro de las unidades respectivas son los siguientes:
 - Informe Psicológico en el área de psicología.
 - Informe Social y hoja de referencia en el área de Trabajo Social.
5. En el caso de los niños, niñas, adolescentes no notificados, considerar una toma de fotografía del pase de salida y dependiendo de los recursos, contar con versiones digitales debidamente identificados y/o en físico agregados al expediente.

El manejo de información personal de los niños, niñas y adolescentes deberá tener presente una serie de principios éticos con el fin de proteger su privacidad y dignidad. La información que se maneja tiene un carácter confidencial, sin embargo, existen diferentes situaciones donde compartir la información se hace necesaria:

(1) Al tratarse de una atención integral, en la medida que se comparte la información será más fácil dar una respuesta rápida, y, se evitará la revictimización al no tener que solicitar la información a los niños, niñas y adolescentes en diferentes ocasiones.

(2) Los casos en los que existe un proceso de judicialización hacen necesario la presentación de un informe psicológico y social.

Cuando se habla de confidencialidad, se refiere a la información sensible y a la identidad de la niña, niño o adolescente y la familia no podrá trasladarse a terceros o difundirse por cualquier medio, la cual únicamente podrá ser intercambiada con la finalidad de protección de la niñez y se prohíbe su utilización para otros fines. (Art. 170, numeral 8. CdeM).

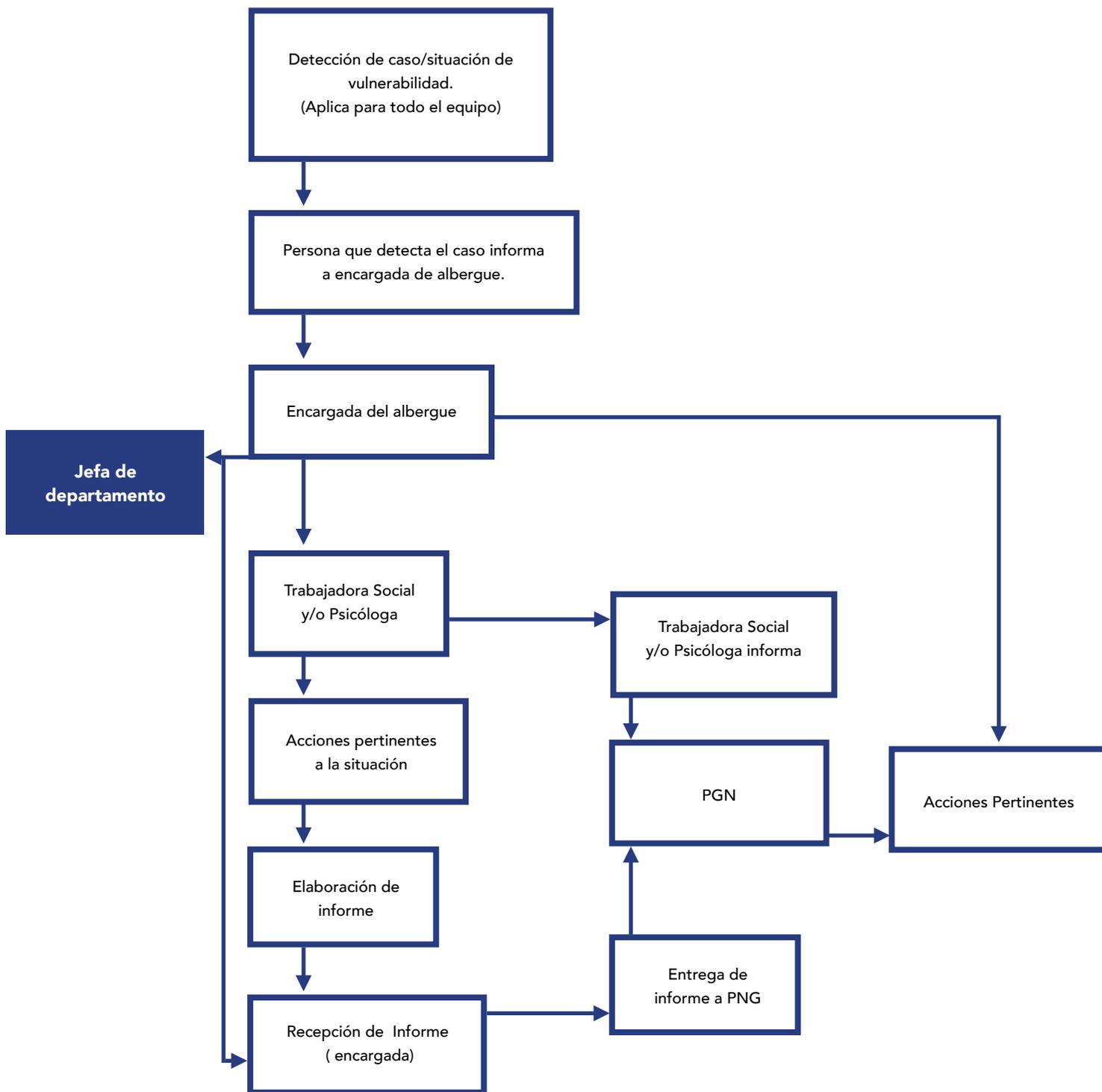
En los casos en que la persona que atiende a la niña, niño o adolescente tenga conocimiento de un hecho que constituya cualquier tipo de abuso o violencia en contra de la niñez, lo debe comunicar de inmediato a la autoridad competente. (Art. 54 LPINA), el no hacerlo puede incurrir en el delito de Incumplimiento de Deberes y Omisión de Denuncia. (Arts. 419 y 457 Código Penal)

Al tener conocimiento de un hecho que implique una vulnerabilidad en el proyecto de vida y la seguridad antes, durante o después del retorno se deberá informar al niño, niña o adolescente la importancia de porque se dará a conocer la información que proporcionó. Los datos brindados debe manejarse con responsabilidad y profesionalismo: utilizar canales de comunicación acordes al caso para dar a conocer la situación (es recomendable promover que sea el propio interlocutor que brinde los datos y proponerle el acompañamiento y apoyo para realizarlo) también, compartir en lenguaje acorde a la edad el procedimiento a realizar y hacer un énfasis en que lo dicho será utilizado únicamente en función y a favor de la protección. Debe promoverse la continuidad de la entrevista y el utilizar herramientas adecuadas para identificar detalles/ datos que puedan ampliar información: los primeros auxilios psicológicos puede utilizarse para esta situación.

Como se mencionó en las características y cualidades como parte del equipo de trabajo de los albergues, la información que obtenemos de cualquiera de los medios posibles es únicamente en función de ampliar y esclarecer la situación de vulnerabilidad del niño, niña o adolescente y la información que se tiene no puede ser utilizado como forma de discriminación o rechazo.

Al momento de realizar la identificación de un caso que amerite la activación de un mecanismo de protección, por cualquier razón determinada, debemos seguir con ciertos canales de comunicación, dichos canales serán avalados y permiten establecer UNA única ruta de atención y de abordaje, evitamos involucrar a personal del equipo que en ese momento es ajeno, respetamos la confidencialidad y terminamos con el círculo de victimización.

Se propone una ruta específica para compartir la información, un canal que puede promoverse y aplicarse en función que lo que se deba compartir, que se realice de la forma más clara posible. Dicha ruta es aplicable a los casos en los que se requiere de alguna atención/acción especial.



INFORMES PSICOSOCIALES

Por las circunstancias de ciertos casos, es posible que se encuentren “casos especiales” porque manifiestan una situación determinada que implica activar atenciones específicas con procedimientos establecidos según corresponda. Dichos casos pueden considerarse dentro de los siguientes:

CASOS DE ACTIVACIÓN DE SISTEMA DE PROTECCIÓN:

Entrega de denuncia por PGN al Juzgado de Niñez y Adolescencia; identificaciones de situaciones de violencia sexual, intrafamiliar, trata, explotación, etc.

CASOS DE ENTREGA CON ORDEN DE JUEZ:

Situaciones en que ha sido vulnerado; por ejemplo: derecho a la identidad. O alguna otra situación que no requiera judicialización, pero es necesaria la intervención de un Juez competente.

CASOS PARA DERIVAR:

Se realizan a partir de la detección de una necesidad que puede incluirse dentro del abordaje psicológico, pedagógico y/o social. Dicha información es enviada al departamento de Niñez y Adolescencia de Migrantes no Acompañados y es referido a las direcciones departamentales correspondientes de SBS.

CASOS DE REPATRIACIÓN:

Luego de la verificación de la nacionalidad, se coordina con PGN para seguimiento de acuerdo a procedimientos respectivos de repatriación. Es importante establecer si la niña, niño o adolescente migrante no requiere medidas de protección internacional en Guatemala, tomando en cuenta que el Artículo 11 del Código de Migración prohíbe la repatriación inmediata y establece que las niñas, niños y adolescentes antes del retorno a su país de origen debe determinarse el interés superior del niño, esto sigue a cargo de la SBS y PGN como lo establece el artículo 173 del Código de Migración, priorizando servicios de reintegración familiar, acogimiento familiar y alojamiento de carácter abierto.

La mayoría de casos que han sido recibidos ingresan en las categorías anteriores, lo cual debe ser analizado y discutido de manera profesional y a partir de respetar el interés superior del NNA. Para dichos casos es posible que se solicite la entrega de un informe psicológico y/o social, el cual debe incluir los criterios desde trabajo social y psicología no como dos disciplinas que se contradicen, sino que se complementan, haciendo énfasis en el enfoque psicosocial.

¿QUÉ ASPECTOS GENERALES DEBEMOS DE CONSIDERAR EN UN INFORME?

1. Importa igual que el contenido, el énfasis en **¿Quién me está relatando los hechos?** La edad y la etapa de desarrollo de la persona de quien se realiza el informe dicta la diferencia en la concepción que tiene de la realidad. No es lo mismo un niño de 7 años a una adolescente de 16, relatando el mismo hecho.
2. El objetivo primordial de un informe es **“valorar el daño”**. El informe sirve para ampliar la información que se tiene del caso desde el punto de vista psicosocial, es por eso que se debe de tener en cuenta que las herramientas utilizadas en enfoques clínicos están orientadas al tratamiento.
3. Las ciencias humanistas como el trabajo social y la psicología se dicen subjetivas, pero cuentan con herramientas y procedimientos que le corresponden al método científico. La característica principal de las ciencias humanistas es que trabajan con **vivencias no evidencias**, el reto es hacer de esa vivencia una evidencia.
4. Hacer preguntas claves que clarifiquen: ¿Qué le pasa? ¿Por qué le pasa? ¿A quién le pasa? Especificar sobre cuales son los elementos en los que me baso para dar una conclusión y las recomendaciones pertinentes.
5. La retractación de una persona es un síntoma más de una vulnerabilidad. Cuando narra un hecho, debe tener presente que la memoria no es reproductiva, es reconstructiva.
6. Se evalúa una vulnerabilidad y/o la afectación por un hecho y no se puede medir algo únicamente por la afectación manifiesta de la persona: puede presentar diversas formas de reacción ante la misma situación.
7. En este contexto el tipo de informe a realizar es de tipo **transversal** porque revisa un momento en específico, es un informe que presenta una radiografía de cómo la persona se encuentra actualmente y en qué contexto, dentro de un período determinado.
8. No es cuestión únicamente de colocar un diagnóstico. Importa la severidad, los efectos sobre la persona y los demás junto con una posible evolución de ese mismo diagnóstico.

9. Las pruebas psicológicas pueden apoyar el informe, pero no deben de sustentarlo o validarlo.

10. Si se considera necesario, es importante que se agregue a manera de conclusión la importancia del seguimiento y atención a las necesidades presentadas.

EL INFORME PSICOSOCIAL

aporta de manera significativa cuando contiene lo siguiente:

1 DATOS GENERALES DE LA PERSONA

Nombre, edad, lugar y fecha de nacimiento, lugar de residencia, idioma materno, grado de escolaridad, tipo de actividad al momento de decidir migrar, número de hermanos y hermanas, lugar de residencia del padre y de la madre, personas con las que vive habitualmente y que se encargan de su desarrollo.

2 OBJETIVOS

La razón por la cual se realiza el informe. Si fue solicitado, indicarlo. También puede agregarse un objetivo específico del caso: "determinar el grado de vulnerabilidad que presenta por..."

3 HISTORIA DE VIDA

Busca reflejar elementos de la situación, motivos por los cuales migra, existencia o no de vulneración de derechos y necesidades de protección (violencia, amenazas, discriminación, ausencia de recurso familiar adecuado, deseo de juntarse con su mamá o papá.)

4 IMPACTOS PSICOLÓGICOS Y PSICOSOCIALES

A raíz del viaje o de otras situaciones que vulneraron sus derechos o ser víctima de violencia.

5 TIPO DE ATENCIÓN BRINDADA EN EL ALBERGUE "CASA NUESTRAS RAÍCES"

Si así hubiera sido el caso (y que no sea la atención en salud por ejemplo ayuda para su aseo personal, educativa, contención emocional..)

6 CONCLUSIONES

Breve resumen del caso resaltando las necesidades de atención médica, educativa, laboral, psicológica o legal.

7 RECOMENDACIONES

Dirigidas a resolver las necesidades planteadas en las conclusiones.

8 OBSERVACIONES

Donde se registrará la información de interés que no se pueda recoger en las anteriores y también plasmar sus propias impresiones del caso si así lo cree conveniente.

Dentro de las herramientas que también pueden utilizarse para fortalecer la información recabada en la entrevista y la elaboración de informes psicosociales, está el **genograma** como un formato que registra información sobre los miembros de una familia y sus relaciones por tres generaciones.

¿Para qué sirve? Presenta de una forma rápida, el planteamiento de la hipótesis de un problema relacionada con el contexto familiar.

Dentro del contexto de enfoque psicosocial presenta diversas utilidades que pueden aprovecharse: Identificar problemas de salud, genéticos y hereditarios; permite el diagnóstico y posible intervención a través del estudio de la familia; permite una clasificación de los tipos de familia para luego generar pautas para la intervención; facilita el análisis de las dinámicas familiares y aspectos específicos en la grupo familiar.

En algunos momentos de la entrevista, puede requerirse diagramar la información que se está recibiendo, por parecer confusa o necesitar ser aclarada en puntos específicos. Es posible entonces, realizar en primer lugar un trazado de la estructura familiar, luego el registro de la información sobre la familia y el trazado de las relaciones entre los miembros.

El recurso del genograma puede ser llevado a cabo durante las entrevistas y servir de herramienta para identificar aspectos de riesgo. Se recomienda la realización del mismo como un ejercicio interno de identificación más amplia, que no necesariamente debe ir en la boleta de entrevista.

A lo largo del Protocolo ha sido posible el planteamiento de ciertas rutas que pueden implementarse en la identificación de casos especiales. Debe considerarse un proceso cuidadoso que permite obtener cierta información acerca de los casos atendidos y la ruta de seguimiento que fue implementada. Dicha información no es suficiente si se ubica únicamente dentro de los expedientes por conducción, es importante crear en paralelo un **formato de recopilación de información cuantitativa** que en su conjunto genere radiografías de la situación general de los niños, niñas y adolescentes que ingresan a “Casa Nuestras Raíces”.

Dicha información incorporada en bases de datos específicas deben clasificarse también de manera ética, deben de contener un sentido y una vinculación con las acciones realizadas y no únicamente como datos cuantitativos. Si es importante saber los datos relacionados con la familia con la que será reunificado, esa información usarla para contar con los elementos necesarios para la toma de decisión.

En base a la entrevista presentada en este Protocolo, se define a continuación los datos básicos a incluir en una base de datos, dicha información debe tener relación con las preguntas realizadas en la entrevista, ya que permite cerrar el círculo de la victimización y contar con información que permita generar acciones en función de los niños, niñas y adolescentes y no únicamente para recabar información cuantitativa.

DATOS GENERALES:

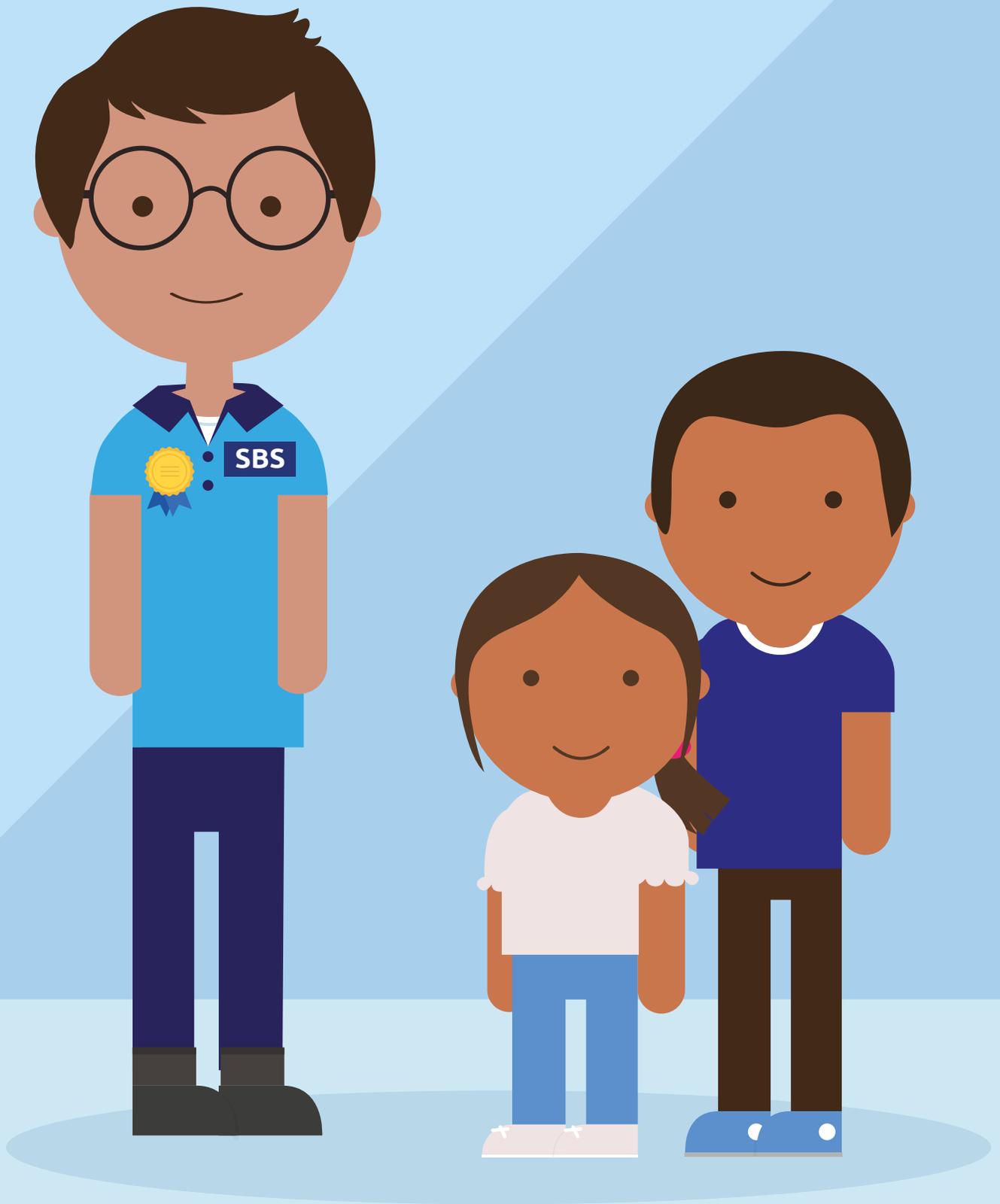
- Datos generales:
- Nombres completos (nombre 1, nombre 2, nombre 3, apellido 1, apellido 2) edades, etnia, idioma materno (si es posible consultar sobre segundo idioma), lugar de residencia, sexo, estado civil, datos de partida de nacimiento, último año cursado.
- Datos generales de la conducción y lugar de recepción.
- Notificados/No notificados
- Estación migratoria de resguardo
- Pase de salida (si aplica)
- Motivo de migración
- Violencias: comunitaria, en tránsito, en estación migratoria; agresor.
- Lugar de destino
- Recurso familiar idóneo ubicado.
- Condiciones de vulnerabilidad: embarazos, adolescentes padres, capacidades diferentes.
- Información de unidades familiares.
- Reincidencia, lugar de reincidencia.
- Resolución de PGN.
- Caso rojo.
- Observaciones generales

Los indicadores anteriormente escritos pueden variar dependiendo de las necesidades de solicitud de información por parte de Secretaría de Bienestar Social y la inclusión de información relativa al manejo interno de insumos. Se sugiere que los datos incluidos en la base de datos sean similares en los dos albergues para unificar criterios.

05.

FORTALECIMIENTO DEL EQUIPO

Propuesta de intervención en autocuidados grupales e individuales para el equipo.....	73
 La seguridad física	82
 Formación continua ...	88



EL TRABAJO PSICOSOCIAL ENTIENDE QUE LA PRINCIPAL HERRAMIENTA DE TRABAJO SON LAS PERSONAS QUE INTEGRAN LOS EQUIPOS.

Llevar a cabo tareas como fomentar una relación de confianza, escuchar, observar, relacionarse con personas, o manejar un grupo, depende de la persona que las realiza. Si la persona está tranquila, amable, dedicada a los niños, niñas y adolescentes, escuchando y entendiendo sus necesidades; el trabajo de atención y protección será muy efectivo, frente a personas que están desmotivadas, preocupadas, con miedo o con un alto grado de estrés.

A continuación se plantean algunos elementos relacionados con la seguridad física y con la seguridad emocional que ayudarán a una mejor atención y cuidado de las personas que integran los equipos, y por ello también a una mejor atención.

Cada una de las personas que forman parte del equipo como cada uno de los niños, niñas y adolescentes son sanadores heridos (Jung, Carl 1961). Ambos cuentan con historias de vida construidas a partir de heridas, algunas comunes y propias de la condición humana y otras que las da la particularidad del contexto, unas que pueden determinarse como más visibles e intensas que otras, pero todos compartimos dicha herida. De la misma forma ambos disponen de recursos, potencialidades de sanación, aunque por distintas razones algunas más desarrolladas que otras.

En base a lo anterior, es importante definir y establecer distintos modos de integración, en función del uso que hagamos de esos recursos, de la capacidad de sanación (S) y también de las heridas (H). Es un sistema que se complementa.

A partir de la forma en que trabajamos (Jung, Carl 1961):

1. DE HERIDA A HERIDA (H---->H):

Cuando ambos estamos teniendo un encuentro desde nuestras heridas, nos estamos respondiendo desde el sufrimiento, compartiendo las penas, el dolor y lo más fuerte: **añadiendo el propio al ajeno**, con el objetivo de mostrar solidaridad y la cercanía. Es identificar mi herida con la herida del otro y que únicamente confirma o agrava el sentimiento de impotencia de ambos. No permitimos que se desarrollen y se potencialicen las capacidades. Lo encontramos en los comentarios y expresiones: "me recuerda a mi hijo cuando..."; "me pongo a pensar en mi mamá, porque", o lo encontramos cuando experimentamos **sentimientos de angustia porque creemos que no han tomado las mejores decisiones, dicha experimentación se sale de la preocupación esperada.**

2. DE CAPACIDAD DE SANACIÓN A HERIDA (H---->H):

Se deja a un lado el dolor y lo negativo de la herida y se percibe al otro como "sufriente", inferior en capacidad y potencialidad. En el fondo, es una relación en la que uno se presenta como "El salvador", asumiendo la responsabilidad del problema del otro, y por consiguiente de la solución. Lo podemos observar en las personas que dan consejos no pedidos, o proponen soluciones inmediatas. En el fondo se proyectan consejos que se darán a ellos mismos o que quisieron dar en algún momento a alguien más, adecuando a su situación, o considerando como "deben ser las cosas". Se identifican dentro de esta forma de relación, cada una de las actitudes paternalistas porque genera dependencia y gran indefensión. El miembro del equipo que lo experimenta acaba sintiéndose imprescindible, un "sabelotodo" en lo que hay que hacer y actuando desde "tenerlo todo en control" porque "sabe" como hacerlo.

3. DE CAPACIDAD DE SANACIÓN A CAPACIDAD DE SANACIÓN (S---->S):

Es el "yo estoy bien, tú estás bien", negando la experiencia real de herida y de sufrimiento del otro, centrándose tan sólo en sus capacidades, sin ayudarlo a sanar la herida. Es como si el problema, en realidad no existiera. Se formula en frases como "no te preocupes, eso no es nada, tú puedes con eso y con más, lo que tienes que hacer es no pensar en ello..." minimizamos la experiencia de dolor de la otra persona, consideramos que "madurar" antes de tiempo o a causa de una situación dolorosa es mejor y trae consecuencias positivas. Que se sufre menos.

4. DE SANADOR A SANADOR HERIDO (SH---->SH):

Los miembros del equipo se relacionan y se atiende a partir de la potencialidad de su sanador, reconociendo el dolor de la otra persona pero también reconociendo las capacidades de resiliencia de ambos. Se deja a la otra persona en sujeto activo de su situación y ni la herida de uno ni del otro se contamina. Es una relación donde el requisito es mantener una relación terapéutica en donde se usen los recursos de todos para curar las heridas de los otros y las propias.

EL MODELO DE RELACIÓN Y ATENCIÓN DE SANADOR HERIDO A SANADOR HERIDO SE BASA EN LO SIGUIENTE:

1

Suponer la aceptación de todos los intervinientes como seres con límites y con posibilidades.

2

Renunciar al clásico modelo paternalista, que tanta dependencia genera.

3

Invita a reconocer las propias dificultades y no a proyectarlas en los otros.

4

No niega o esconde las heridas, pero tampoco deja de confrontar sus capacidades.

Es importante que los equipos puedan determinar en base a ¿cuál postura están respondiendo? al momento de brindar atención. Y si varía, ¿Qué factores intervienen para que cambie mi postura frente a una situación y a otra no? tomar en cuenta las diversas reacciones como el resultado de un autocuidado inexistente o incompleto.

El cuidado del equipo no se traduce únicamente en actividades de "recreación", o de "actividades al aire libre", estas fortalecen, pero no sustituyen al proceso que implica trabajar a profundidad las secuelas de un trabajo como el realizado dentro de los albergues.

Es importante también reconocer que la personalidad se construye socialmente al igual que los niños, niñas y adolescentes; esto quiere decir que tenemos formas de pensar y actuar que pueden no favorecer las relaciones de equipo. Por ejemplo, la atención de las personas albergadas no debe ir acompañada de esquemas de género que refuercen actitudes de desigualdad, también dentro de los miembros del equipo. Por ejemplo: no pedirle a las niñas que ayuden en la cocina o que recojan los platos, es necesario romper con estas barreras que permitirá relaciones equitativamente saludables.



El cuidado, la seguridad y la atención no son exclusivos de hombres o mujeres. No es favorable asumir que, por ser madres, se "cuida". O por ser madres/ padres se debe de cuidar a los demás como si fueran "nuestros". Esto genera actitudes paternalistas.

Reflexionar sobre lo siguiente:

REFLEXIONES QUE CLARIFICAN

Somos seres humanos que actuamos también a partir de emociones, pero esto no debe ser motivo de malos tratos o acciones agresivas.

Tenemos experiencia y conocimiento en lo que hacemos, pero no quiere decir que sepamos todas las respuestas. Los niños, niñas y adolescentes también nos pueden enseñar.

Soy imprescindible más no insustituible. Asumo que el trabajo es resultado de un trabajo de equipo, que solo(a) no puedo.

Lo que hago tiene una consecuencia, pero también lo "que no hago" dice mucho.

Negociar quiere decir, debo aprender a ceder. Las relaciones de trabajo implican constantes negociaciones y acuerdos.

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

EN AUTOCUIDADOS GRUPALES E INDIVIDUALES PARA EL EQUIPO

Es necesario que el equipo cuente con un proceso de autocuidado y gestión emocional de las situaciones que pueden estar experimentando durante la jornada laboral. Es favorable que se realicen sesiones separadas, pero debe tener un seguimiento y será posible visibilizar la mejora y la gradualidad con la que se van abordando ciertos temas, si las intervenciones se realizan paulatinamente, como parte de un proceso.

El contar con actividades de grupo, que no sólo trabajen en equipo, sino que se generen aprendizajes colectivos a partir de las fortalezas y debilidades personales y grupales es parte también del autocuidado.

Dentro de las propuestas se identifican varias alternativas que pueden implementarse, no sólo una vez, sino guardar el material realizado para repararlo en un tiempo no prolongado y poder hacer conscientes las evoluciones, estancamientos y puntos que han sido fortalecidos. Contar con un equipo diverso y multidisciplinario al cual poder recurrir, si no es posible contar con una persona externa. Se propone una dinámica de turnos en donde no es necesario ser un profesional de psicología para mediar las intervenciones en la reunión, es únicamente de recurrir a ciertos criterios para su realización oportuna (se expondrá más adelante).

Es viable que se pueda plantear y planificar una reunión específica para dicha actividad. Al principio, pueden parecer acciones que no son necesarias y requerirá de esfuerzo para dedicar el tiempo; el resultado evidente y positivo es a largo plazo conforme la implementación se vuelva constante. Se ha determinado que en algunas ocasiones se organizan salidas y/o actividades de recreación, que también pueden ser una parte del autocuidado emocional del equipo y esta debe estar acompañada de procesos de reflexión individual y grupal.

Dentro de las generalidades de la implementación de prácticas de reflexión y autocuidado, se indica:

1 Contar con un espacio de aprox. 90 minutos sin interrupciones externas, en donde el equipo completo se encuentre comprometido en iniciar y finalizar la actividad.

2 Es necesario contar con un mediador, que permita una comunicación fluida, constante y que no se dirija a dar consejos o pautas de lo que se "debe hacer". Puede ser escogido al azar, puede proponerse en la misma reunión o generar un cronograma semestral y delegar la persona que realizará la mediación.

3 Se escoge la actividad que pueda ser la que se adapte a los objetivos que se quieran plantear en ese momento (propondremos algunas a continuación). Si es una actividad que ya ha sido realizada, el ejercicio se repetirá y se revisará la evolución. Si no se considera apropiado, puede no ser expuesto en plenaria y únicamente verbalizar comentarios sobre las conclusiones personales que deja el ejercicio.

4 Se puede incluir como forma de cierre una serie de preguntas que permitan reelaborar la experiencia:

- No me ha gustado ...
- Me ha gustado...
- He descubierto ...
- Me ha sorprendido ...
- Me he sentido ...
- He aprendido ...
- Me he comprometido...

ACTIVIDADES PROPUESTAS

1.FODA

A partir de la amplitud de lo que propone, se ha considerado el FODA- Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas- (Humphrey, 1926-2005) como un estudio o análisis de las características y/o funcionamiento interno de un proceso específico. Se propone la realización de este ejercicio como una estrategia de autoconocimiento y vinculación de "lo que soy" frente a lo que la institución "es" y como pueden fortalecerse ambos. Se plantea realizar un ejercicio personal y/o uno institucional o por equipos (personal operativo, cocineras, guardianes, etc.) Cada una de las siglas indican el aspecto a revisar. Adicional se adjuntan algunas preguntas para responder y analizar.

CATEGORÍAS	FORTALEZAS	ORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
Preguntas a nivel personal	¿Qué fortalezas creo tener?	¿Con qué oportunidades cuento?	¿Cuáles son mis debilidades?	¿Cuáles son mis amenazas? Es decir, cuales son aquellas cosas que cuando suceden me desestabilizan
Preguntas a nivel institucional	¿Qué fortalezas tiene el albergue?	¿Existen oportunidades de hacer eficientes los procesos?	¿Qué debilidades encuentro en la institución?	¿Cuáles son las amenazas más fuertes de la institución?
		¿Existen oportunidades de hacer eficientes los procesos?		

2. DIAGNÓSTICO

El desgaste emocional y la necesidad de generar condiciones de cuidado para el equipo, no es exclusivo para quienes trabajan en el tema de niñez y adolescencia migrante no acompañada. Cualquier actividad estresante y que implique contacto directo con situaciones de dolor e incertidumbre genera aspectos de vulnerabilidad en el equipo de trabajo, el agravante se da cuando dichos aspectos no son trabajados, se niegan o minimizan. No a todos nos afecta de la misma forma, las manifestaciones varían y tiene más que ver con la persona y la forma que se tenga para gestionar conflictos. Si ya se sabe que se tiene un desgaste, la pregunta que debe hacerse es: ¿Cómo se manifiesta este desgaste? ¿Qué formas tengo de hacer evidente el desgaste? Dichas preguntas permite plantear que se tienen diferentes formas de expresar dicho desgaste.

A continuación se presenta un modelo de diagnóstico que puede ser implementado por los equipos, otorgando una copia impresa y un lápiz para que pueda responderse. El ambiente de aplicación puede ser similar a la actividad anterior, se recomienda no hacer más de una en cada sesión para no sobrecargar al equipo. También puede ser implementada "x" número de veces y revisar en perspectiva los resultados de las anteriores respuestas y la forma en que se ha avanzado o no.

EJERCICIO: RECONOCIENDO EL DESGASTE EMOCIONAL*.

Instrucciones:

Lea cuidadosamente cada una de las preguntas que aparecen en el siguiente cuestionario y según la siguiente escala, indique cómo se encuentra usted respecto a los siguientes enunciados:

- 0 =Prácticamente nunca
- 1 =Rara vez, esto quiere decir una vez cada seis semanas
- 2 =Algunas veces, esto quiere decir cada dos semanas.
- 3 =Frecuentemente, es decir varias veces en la semana.
- 4 =Constantemente.

1. Pienso frecuentemente en cosas negativas y les doy muchas vueltas en mi cabeza _____
2. No tengo energía y me canso rápidamente _____
3. Estoy intranquilo, irritable y desequilibrado _____
4. Para mí es muy importante sentirme apreciado _____
5. Trabajo bajo mucha presión _____
6. Sudo frecuentemente, sin causa alguna _____
7. Soy miedoso e intranquilo _____
8. No me dan ganas de encontrarme con amigos o conocidos _____
9. Me esfuerzo mucho en hacerle el bien a los demás _____
10. Tengo dolor de cuello, hombros o espalda _____
11. Cuando me levanto por las mañanas me siento como enervado _____
12. Como rápida y precipitadamente _____
13. Mi memoria tiene agujeros: olvido mucho y no me pudo acordar de nada _____
14. Me encuentro desilusionado _____
15. Me desconecto con dificultad y no puedo descansar lo suficiente _____
16. Tengo problemas de estómago y digestivos _____
17. No hago nada para equilibrar mi trabajo _____
18. Mis reservas de energía están vacías _____
19. No le encuentro más sentido a mi trabajo _____
20. Sufro de dolores de cabeza _____
21. Dudo de mi mismo _____
22. No tengo tiempo para ningún deporte ni ninguna afición _____
23. Estoy desmotivado y no tengo capacidad de decisión _____
24. Tengo problemas de circulación (tensión arterial, pulso) _____
26. Para mí, todo es demasiado _____
27. Los elogios y el reconocimiento es importante para mí _____
28. Cuando subo las escaleras, me quedo rápidamente sin aliento _____
29. Mis deseos sexuales disminuyeron _____
30. Trabajo mucho y muy fuerte _____
31. Después de mucho ajetreo en un día de trabajo se me dificulta desconectarme y relajarme _____
32. Mis manos mis pies están fríos _____
33. Soy olvidadizo y tengo problemas para encontrar las palabras _____
34. Durante el día me siento con sueño _____
35. Pienso frecuentemente en el suicidio _____
36. Ya nada me divierte _____
37. Tengo poco tiempo para amigos, compañeros y familia _____
38. Cuando suena el teléfono, lo contesto de mala gana _____
39. No tengo nuevas ideas y me siento sin impulso _____
40. Siento indiferencia por parte de las demás en las cosas que hago _____
41. Tengo problemas para dormirme y pasar la noche entera sin despertarme _____
42. Mi situación privada y laboral son inciertas _____
43. Mi apetito ha sufrido cambios _____
44. Tengo una actitud depresiva _____
45. Durante el trabajo me encuentro disperso _____

46. Mi corazón me preocupa _____
47. Me cuesta mucho trabajo decir no _____
48. Ya no siento la alegría de vivir y por dentro me siento vacío _____
49. La musculatura de mi cuello se encuentra adolorida y dura _____
50. Estoy mal organizado y perdiendo el control _____

*"Lineamientos para el Cuidado de los equipos, Promoción del Autocuidado y Atención en Crisis" Organismo Judicial de Guatemala. Dra. Arellano Duque, Vilma; Licda. Dupuis Gómez, Nieves. 2014

Luego de la elaboración del cuestionario, revisar los puntajes: a más alto resultado el desgaste emocional se encuentra presente de manera significativa. Los síntomas físicos pueden hacerse más visibles dependiendo si se encuentra en niveles altos. El objetivo de este ejercicio es reflexionar y analizar sobre cuáles son los aspectos en específico que están siendo afectados en la exposición directa al trabajo realizado y a partir de conocerlos, **Abordarlos de manera directa.**

A este ejercicio también se le pueden realizar variantes en el largo plazo, es posible luego de la primera aplicación cuales son los temas que se repiten o que son constantes en el equipo, por ejemplo: aspectos físicos, la incapacidad de relajarse, el desgano, etc. y generar una lista de cómo pueden ser trabajados desde lo externo utilizando relaciones interinstitucionales para apoyarse.



Con las organizaciones de sociedad civil con quien se tiene acciones coordinadas poder gestionar un taller específico de cuidados en salud, un taller de ejercicios de relajación, etc. dependiendo de los resultados globales. Es más efectivo si las necesidades de fortalecimiento institucional surgen del mismo equipo y no son impuestos desde el exterior.

3. LA TÉCNICA DEL DEFUSING

Dentro del tema relacionado al autocuidado de los equipos, surgen conceptos como: la traumatización secundaria, trauma vicario (McCann y Pearlman, 1990) o fenómeno de la fatiga por compasión (Joinson, Carla 1992) que es manifestada de diversas formas (el enfoque del sanado herido ejemplifica dichas reacciones, ver arriba) sucede sí o sí luego de la exposición continua y prolongada a hechos y relatos dramáticos, de mucho sufrimiento o con mucha carga de impotencia y de no poder hacer nada más. Las diversas reacciones a dicha situación son variadas, y como hemos analizado anteriormente, encontramos diferentes formas de representación: una sobre identificación con las situaciones y los casos o una barrera intelectual de lo que está sucediendo, reduciendo el verdadero impacto que el hecho genera en la persona.

La atención directa de las personas que han sufrido alguna vulnerabilidad de Derechos Humanos, hace que quien atiende revive o posiblemente se conecte con las propias experiencias (ya sea por haberlas vivido o todo lo contrario y por eso no logramos una verdadera empatía) y actuemos a partir de ello. Hay casos y situaciones que nos "tocan", no son todas ni sucede siempre, pero existen situaciones que cumplen otros criterios de riesgo y por lo tanto una forma distinta de abordarlo.

En el caso del defusing (Mitchell Jeffrey, 1980) se considera una herramienta de la atención en crisis que puede adaptarse al trabajo emocional de los equipos. La característica principal de dicha técnica es que se realiza al equipo que recientemente ha vivido una situación estresante significativamente fuera de lo “esperado” que de diferente forma impactó a todo o parte del equipo por el riesgo que implicó.

En el caso de los albergues de Nuestras Raíces, una situación significativamente estresante puede clasificarse como la que no es esperada, sale de la capacidad de control de los miembros del equipo, con altas probabilidades de poner en riesgo la vida de los niñas, niños y adolescentes y también a algún miembro del equipo y activa los mecanismos de alerta que la persona posee. Por ejemplo: un accidente en la ruta de traslado, incidente suscitado durante la estadía de un niño, niña o adolescente, la activación y alteración de la dinámica laboral por el ingreso de una persona que mantiene un perfil relacionado con conductas defensivas, una conducción denominada “masiva” que generó alteraciones, sobrecarga física y emocional que eso implica y la desinformación o saturación de información sobre un caso que se pudo determinar como crítico.

Esta situación es vulnerable cuando se acumula con otras situaciones similares, generan reacciones emocionales que deben de trabajarse. Una opción para procesar algún evento estresante mayor, el Defusing es un encuentro grupal semi estructurado y breve (de 20 a 50 minutos) y consta únicamente de una sesión y si es posible algunas sesiones de seguimiento, posteriores a las dos semanas.

El objetivo de aplicar Defusing (Núñez, 2005) es prevenir la instalación de traumas secundarios, facilitar oportunidades de reposición profesional tras un tiempo corto de suscitado un evento, y se fortalece el empleo proactivo de recursos psicológicos de afrontamiento. El Defusing no es una sesión terapéutica, ni una evaluación.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

Procurar un espacio de desahogo estructurado tras el incidente y normalizar las reacciones presentadas.

¿QUÉ FASES FORMAN PARTE DEL DEFUSING?

A continuación se presenta un modelo de diagnóstico que puede ser implementada por los equipos, otorgando una copia impresa y un lápiz para que pueda responderse. El ambiente de aplicación puede ser similar a la actividad anterior, se recomienda no hacer más de una en cada sesión para no sobrecargar al equipo. También puede ser implementada “x” número de veces y revisar en perspectiva los resultados de las anteriores respuestas y la forma en que se ha avanzado o no.

1

INTRODUCCIÓN:

En grupo, la persona encargada explica como se va a desarrollar la sesión, el evento que será trabajado y los objetivos que se buscan al verbalizar lo sucedido.

2

EXPLORACIÓN:

Relatar los hechos, como ha sido la intervención ¿Qué se hizo? ¿Qué no se hizo?

3 INFORMACIÓN Y CIERRE.

En este apartado se realiza un resumen y síntesis de lo que fue mencionado, una parte esencial de esta fase es la "normalización" de las emociones y evaluación de las reacciones suscitadas, no quiere decir que se minimizará lo sucedido, sino que se contextualizaran las emociones, como un ejercicio efectivo de regulación. Esta fase es importante ya que no puede admitirse reclamos, se aceptan recomendaciones previas y otro punto de vista, pero es necesario que la persona que lo dirija pueda mediar y encaminar dichos comentarios. ¿De qué manera podemos regularnos? Podemos leer en voz alta las "Reflexiones que clarifican" anotadas en párrafos anteriores.

En cada uno de los ejercicios planteados, es necesario que se trabaje de manera consciente, constante y comprometida. Es beneficioso contar con el apoyo de mediadores externos que se sumen a trabajar en el fortalecimiento de los equipos, pero los procesos de autocuidado son situaciones que necesitan seguimiento y fortalecimiento bajo una misma línea para que generen resultados en el equipo.

Los anteriores ejercicios pueden ser realizados por el mismo equipo, determinando en cronogramas las personas que pueden moderar el proceso y respetando los siguientes acuerdos:

1 LO QUE SE HABLE EN LA SESIÓN, SE QUEDA EN LA SESIÓN.

En la parte de primeros auxilios psicológicos se plantea el ejercicio: "**sacudirse lo que nos incomoda**" especificando que se realice con personas de 7 años, que en estas condiciones y circunstancias puede aplicarse.

2 CUIDAR QUE SE HABLE DE LA ACCIÓN Y NO DE LA PERSONA.

Es necesario que deba hacerse la distinción entre lo que se está hablando y lo que la persona es como tal. Ej. Si en algún momento la acción que se realizó no se considera la mejor, analizarlo desde "lo que hizo no me pareció porque...." y no utilizar descalificaciones personales como: "es una tonta por hacer eso".

3 NO SUPONER.

Existen diversas formas de interpretar la realidad. Lo que se dice no es lo mismo que lo que se entiende. Podemos preguntar cuando tenemos duda o reflejar si lo que se entendió es lo correcto: "entiendo que lo que estás diciendo es...." Para no caer en interpretaciones distorsionadas.

4 LO QUE SE DICE IMPACTA IGUAL QUE LA FORMA EN QUE SE DICE.

Ser cuidadoso con las palabras y el uso que se da de ellas. Las emociones guían formas de expresarnos que pueden ser o no, las mejores en ese momento. Lo que se dice debe ser analizado antes de decirlo, cuando trabajamos en sesiones de autocuidado podemos y debemos expresarnos libremente, pero respetando la forma en que nos dirigimos a los demás.

5

NO TOMAR DECISIONES EN MOMENTOS DE MUCHA EMOCIÓN.

Se considera que en momentos de mucha tensión y activación emocional, las decisiones son basadas en impulsos guiados por estos. En ocasiones también son impulsos que nos llevan a realizar acciones en lo positivo, pero es necesario determinar si es este el caso. En el tema de autocuidado, podemos decir que los impulsos generan decisiones precipitadas, si se toma una decisión, considerar realizar una revisión de la misma luego de la sesión del autocuidado. Por ejemplo: si una acción realizada fue tomada como negativa por los demás, analizar los motivos con que fue percibida de tal forma y decidir luego si la acción es la incorrecta o la forma de plantearla. Y no decidir radicalmente no volver a hacerla.

6

LAS SESIONES DE AUTOCUIDADO NO SON TERAPIA PSICOLÓGICA.

Aunque se tiene un enfoque terapéutico, las sesiones no corresponden como tal a un seguimiento psicoterapéutico. Si las reacciones no son las esperadas y están por encima de la forma en que la persona puede manejarlas, si se piensa y se piensa sobre lo mismo y no es posible pasar de esto, es una razón justificable buscar apoyo externo especializado. Y esto está más relacionado con acompañamientos terapéuticos individuales. Las sesiones de autocuidado son una forma de "armonizar" o regular las relaciones laborales y su impacto en la personalidad, no al revés.

Al inicio de cualquier actividad de autocuidado o de reunión de equipo es posible que las anteriores recomendaciones puedan ser leídas a manera de introducción y como acuerdos colectivos.

El tema de autocuidado es completo y reconocido como una de las formas y alternativas en las que el profesional tiene contacto directo con situaciones vulnerables, es necesario para equilibrar las secuelas y consecuencias de dicho contacto. El esfuerzo no es solo institucional y/o grupal, debe iniciar desde uno mismo.

Existen pautas de cuidado personal que son básicas, es posible llamarlas "hábitos" entendidos como una iniciativa de buscar "un" bienestar deseado, que requiere de implementación de cambios, costumbres y actitudes frente al reconocimiento del cuidado propio. Con lo anterior, puede mencionarse aspectos que al ser implementados desde lo individual favorece la integración con bienestar colectivo.

Las pautas de autocuidado deben de procesarse desde tres niveles vinculados:

1

FÍSICO

- Hablamos de las acciones que van dirigidas a disminuir la tensión corporal: caminar, bailar, correr, ejercicios de estiramiento.
- Alimentación balanceada, a tiempo, con tiempo.
- Visitas médicas preventivas.
- (Si ya se realizan, únicamente incorporar la conciencia que se hace y el porqué se hace. Y no solo hacer por hacer.)

2

COGNITIVO

- Reflexionar sobre lo que se hace y la forma en que realizamos el trabajo. ¿tiene sentido?, ¿para que sirve?
- Analizar cómo nuestras formas de pensar influyen en el trabajo realizado. ¿Qué pienso realmente de los NNA que migran?
- ¿Cuáles son los pensamientos que rigen mi vida? pensamientos realistas, negativos, demasiado positivos.
- Cuando un caso impacta de manera excepcional, pensar ¿a qué o qué me recuerda o me hace pensar este caso?
- (Podemos realizar dichas reflexiones acompañadas de ejercicios, meditaciones, etc.)

3

EMOCIONAL

- Determinar cuales son las emociones que tienen más presencia en mi vida.
- ¿De qué manera expreso mis emociones?
- Contar con un ritual o actividad determinada que me ayude a regular mis emociones y a hacer sentir seguridad y calma.

LA SEGURIDAD FÍSICA

El trabajo realizado dentro de “Casa Nuestras Raíces” abarca el cuidado emocional de la niñez y adolescencia que se recibe, y la atención a las respuestas del equipo ante la exposición directa a situaciones difíciles de asimilar como lo son las historias de dolor e impotencia que se escuchan.

Es necesario prestar atención a los aspectos relacionados con la seguridad física, que aunque no puede clasificarse el espacio como una “zona de riesgo”, las acciones plantadas van encaminadas a la prevención y a la atención anticipada de ciertas circunstancias específicas. El equipo debe contar con las herramientas necesarias para realizar su trabajo y manejar de la mejor forma posible los acontecimientos que “salen” de lo esperado. A continuación se presenta una gráfica de ciertos factores a los que el equipo debe de prestar atención.



El planteamiento de este tema, se hace basado en un enfoque de **seguridad humana** (Naciones Unidas, Nueva York, 2015) como eje transversal de las intervenciones que se recomiendan implementar. Como se mencionó en las características del inicio, al referirnos a la seguridad humana frente a la seguridad nacional, no se percibe a los niños, niñas y adolescentes como personas de las que “nos debamos cuidar” por ser una amenaza en sí, sino que por su condición de vulnerabilidad se requieren cuidados y atenciones específicas relacionadas con el resguardo de su vida, desarrollo y derecho a una libre locomoción.

Cada una de las actitudes, reacciones y respuestas de los niños, niñas y adolescentes, deben entenderse como la oportunidad que tiene de “valorar” la realidad en la que se encuentran inmerso.

Por ejemplo, adolescentes que se encuentren alterados, nerviosos y ansiosos por salir y pueden generar conductas que activen la alerta del equipo, la respuesta a esta alerta debe ser en función de **resolver y mitigar el conflicto** y favorecer la adaptación a corto y mediano plazo dentro del albergue, antes que acudir a alternativas punitivas o coercitivas que únicamente eleven los niveles de reacción.

¿CÓMO PODEMOS GENERAR ESTRATEGIAS ESENCIALES DE SEGURIDAD?

1

Aunque el tema de la implementación de las estrategias es una responsabilidad compartida del equipo de trabajo, es posible que definamos a una persona o dos que por las cualidades personales y laborales (turnos) pueda tomar el liderazgo de los procesos.

No necesariamente debe de ser la persona encargada del albergue, podemos aprovechar recursos humanos alternos con características especiales: capacidad de dirigir un equipo, responsable, conocedor del área física (espacio del albergue), capacidad de controlar impulsos.

2

Dentro de las actividades que puedan emplearse en equipo, es posible planificar la elaboración de un mapa de riesgo que permita ubicar espacios vitales: salidas de emergencia, espacios de resguardo, indicadores de activación por emergencia, etc.

Dicho mapa permite la implementación de planes de acción contextualizados y delegar responsabilidades dentro del equipo.

3

Así como las relaciones interinstitucionales también forman parte de este proceso, es necesario contar con una guía de contactos variados que sea de uso colectivo.

Solicitar apoyo para la señalización dentro de los albergues.

Todo el equipo de trabajo debe tener el conocimiento sobre los planes de acción que se seguirán en caso ocurran distintas emergencias en las instalaciones (lo que sucede durante las conducciones fueron abordadas en el apartado relacionado con ello) y la forma en que se deberá de proceder para evitar daños o reducir de manera considerable las consecuencias que puedan ocasionar ciertos eventos.

Algunos casos en los que pueden incidir en la implementación de estrategias de seguridad para el equipo:

EVACUACIÓN

Incendio, terremoto y/o temblor en donde sea necesaria la evacuación de las instalaciones de forma segura para quienes se encuentren dentro de las instalaciones.

Posterior a la elaboración del mapa de riesgo, ya se tiene la identificación de los lugares “seguros” a los cuales se pueden evacuar a las personas que se encuentren dentro del albergue.

- 1 Identificar la salida de emergencia correspondiente.
- 2 Al darse la instrucción es importante que una persona del equipo esté con las personas que deben evacuarse, para poder dirigirlos al lugar que ubiquen como seguro.
- 3 Al salir por las puertas de emergencia, dirigirse al punto de encuentro – previamente acordado.
- 4 Una vez en el “**área de seguridad**”, se debe verificar que todas las personas se encuentren afuera.
- 5 Solamente personal del equipo de la brigada de emergencia indicará si es seguro el ingreso nuevamente a la instalación.
- 6 No debe dejarse al grupo solo, sin la compañía de una persona perteneciente al equipo que pueda indicarles los pasos a seguir o las instrucciones que deben escuchar.

PRIMEROS AUXILIOS MÉDICOS

1 Únicamente mover a la persona afectada si es necesario.

2 Verificar por la RESPUESTA de la persona afectada. Moverla y solicitar que le hable. Si está consciente, verificar y buscar otras heridas.

3 Persona inconsciente, ponerla de lado y verificar VIAS RESPIRATORIAS. Eliminar cualquier obstrucción de la boca.

4 Verificar la RESPIRACIÓN. Ver el pecho si se mueve, escuche sonidos de respiración, sentir el aliento.

5 SI NO RESPIRA, recostar a la persona afectada sobre su espalda. Inclinar la cabeza hacia arriba y abrir la mandíbula para abrir las vías respiratorias. Cierre la nariz y dar hasta cinco respiraciones con el fin de lograr restablecer la respiración.

6 Verificar la CIRCULACIÓN SANGUÍNEA. Buscar el pulso presionando sobre la arteria carótida. Si hay pulso, continuar con respiraciones.

7 De NO HABER PULSO, iniciar el RCP, resucitación cardiopulmonar y llamar por ayuda.

8 En hemorragias menores lavar la herida utilizando jabón y agua o una solución estéril. No colocar antiséptico a una herida abierta, puede dañar los tejidos. En el caso de sangrados severos presionar fuertemente sobre la herida, utilizar gasas estériles si se tienen a mano utilizar los dedos o un paño limpio.

Lavarse las manos con jabón y agua antes y después, utilizar guantes quirúrgicos siempre al tratar heridas y hemorragias; cubrirse heridas propias en las manos antes de tratar a la persona afectada. Maneje apropiadamente las ropas manchadas de sangre.

9 En el caso de incrustarse objetos, no retirarlo. Colocar paños alrededor de la herida.

10 Si se tiene posible herida en el cráneo o la persona se encuentra inconsciente, asumir fractura de cuello. No mover a la persona.

11 En el caso de las dislocaciones: No se trate de colocar el hueso en su unión, esto puede causar mayor daño.

SISMO O TERREMOTO

ANTES

Colocar todo objeto pesado en los estantes inferiores o sobre el suelo.

Saber dónde desconectar el gas, agua y electricidad.

Tener a mano un radio de baterías, linternas, botiquín y equipo de emergencia.

DURANTE:

Al equipo y a las personas albergadas, colocarlas bajo los marcos de las puertas o bajo escritorios firmes. O bien acérquese a un pilar de la estructura central de la instalación.

Aléjese de las ventanas, lámparas colgantes y muebles grandes.

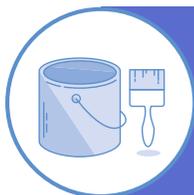
Mantenerse en el interior del albergue, no dirigirse a las salidas o escaleras, no correr.

Si se determina llevar a cabo la evacuación una vez pasado el sismo, seguir el plan de evacuación.

Antes del ingreso, la persona encargada deberá realizar una evaluación física de las instalaciones para determinar los daños (infraestructura, comunicaciones, electricidad, agua) y determinar la seguridad para ocupar las instalaciones de nuevo.

**"Seguridad física" Entrevista Ing. Gonzalo Comparinni; Grupo Terra-UNO GT; Guatemala, noviembre 2,016;*

¡ES IMPORTANTE PROMOVER ESPACIOS SEGUROS Y AGRADABLES PARA QUIENES SE ENCUENTRAN DENTRO DEL ALBERGUE!



En las paredes utilicemos colores neutros, claros con dibujos (preferiblemente pintados, no sobrecargados) que se enfoque en los derechos y no en los peligrosos o los riesgos. Esto puede ser sustituido por trífolios o dentro de una cápsula de sensibilización e información.

Promovamos la música y los programas de televisión con mensaje positivo o neutro, relajante, durante la estadía en el albergue. No recurrir a colocar los "ritmos de moda" ni las imágenes "usuales" que promueven la exclusión y los estereotipos de género. Podemos colocar documentales, cortos de Pixar, etc.



Validemos las emociones y actitudes de los niños, niñas y adolescentes albergados. Preguntemos ¿qué necesitan? y trabajemos en base a acuerdos y no a imposiciones, órdenes o regaños. Esto también abarca la relación entre compañeros...

Podemos ser firmes, seguros y ser respetados si nos dirigimos de manera directa y dando indicaciones claras. Son necesarias las reglas y los límites nombrados en función de su resguardo y cuidado y no desde un "deber ser".



Las formas de adaptación son brindadas también por un equipo que pueda responder de manera contextualizada a lo que sucede, es por eso que la necesidad de contar con equipos formados, capacitados y sensibilizados no sólo en la práctica, sino desde la profesionalización teórica es imprescindible. A continuación se escribe sobre ello.

FORMACIÓN CONTINUA

Por la especificidad del equipo que trabaja en “Casa Nuestras Raíces”, sabemos que contamos con un equipo adulto: no es posible utilizar métodos de enseñanza similares a los utilizados en los espacios educativos infantiles.

Según lo propuesto por la Andragogía (Knowles, Malcolm 1970) en función de los procesos de enseñanza aprendizaje con adultos ¿Cuáles son los elementos que debe contener un aprendizaje en adultos?

1. CONTENIDOS Y MATERIALES DE APOYO:

Material informativo y documental que se aporta para que la persona que recibe el curso, cuente con material de referencia y de consulta cuando sea necesario.

2. ACTIVIDADES PRÁCTICAS.

El aprendizaje debe plantearse como un proceso activo que vincule la práctica contextualizada con la teoría. Por ejemplo: si se fortalece el aprendizaje sobre informes psicológicos utilizar un ejemplo que fue atendido dentro del albergue.

3. SISTEMAS DE EVALUACIÓN.

Contar con mecanismos de seguimiento sobre lo aprendido, que permita una continuidad y gradualidad en el aprendizaje que se adquiere. Por ejemplo: se aborda el tema de los primeros auxilios psicológicos, una segunda parte puede considerarse el abordar los PAP en casos de actitudes violentas.

Es necesario acordar por medio de convenios y vinculaciones interinstitucionales y esfuerzos desde lo interno de la institución a generar procesos comprometidos no sólo con los niños, niñas y adolescentes sino en la actualización de las herramientas de abordaje por parte del equipo, por lo cual se indican los siguientes temas como ejes principales de un proceso de formación continua:

- La migración como proceso continuo, cambiante y dinámico.
- Legislación nacional e internacional que vela por la protección a la niñez y adolescencia: Derechos Humanos, derechos de la niñez y adolescencia, derechos de las personas migrantes, Ley PINA.
- Legislación en los países de destino o tránsito que permita acceder a la reunificación familiar o a la visa humanitaria.

- Información sobre programas médicos, educativos, laborales u organizativos en los cuales poder apoyarse para la derivación de situaciones atendidas.
- Organigrama y funciones o competencias dentro del Departamento de Niñez y Adolescencia Migrante no Acompañada dentro de la Secretaría de Bienestar Social.
- Principios que rigen la atención y basados en el interés superior del niño, niña y adolescente.
- Lineamientos del presente Protocolo abordando ¿Qué se entiende por trabajo psicosocial? ¿cuáles son sus herramientas, técnicas y acciones?
- Objetivos, finalidad de la intervención en la recepción a la niñez y adolescencia migrante no acompañada.
- Criterios para establecer el interés superior, por ejemplo lo establecido en las "Directrices del ACNUR para la determinación del interés superior del niño".
- La diversidad en la atención: lenguaje de señas básico, interculturalidad, enfoque de género, el derecho a la auto-identificación.

ES TAMBIÉN IMPORTANTE RECONOCER QUE LAS COMPETENCIAS DE CADA UNO DE LOS MIEMBROS DEL EQUIPO SON DIFERENTES ENTRE SÍ.

En el caso del equipo de psicología podemos incluir el tema específico de: atención en crisis, técnicas de intervención psicosocial, elaboración de informes psicológicos con énfasis en valoración del daño.

En el caso de trabajo social, se considera importante la inclusión y participación activa en redes interinstitucionales y fortalecimiento en la elaboración de mapeos de organizaciones a las cuales puede referirse.

Los OPI's como elementos esenciales en la interacción con los niños, niñas y adolescentes deben ser fortalecidos en el tema de técnicas grupales.

El equipo administrativo como un soporte institucional y logístico para que las funciones se lleven a cabo dentro de un marco institucional esperado.

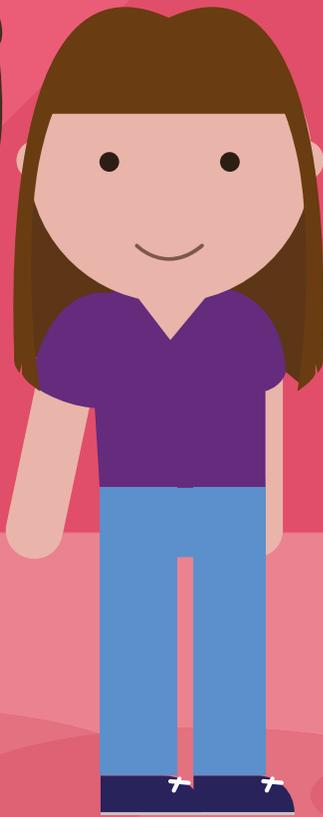
Digitadores(as) como entes claves para la recaptura de información que se traduce en realidades que se atienden y que deben entenderse para ser abordadas de manera contextualizadas.

Equipo de cocina, seguridad y limpieza como garantes de espacios libres, cómodos, acogedores y observadores claves de dinámicas de detección por su "posición" neutra.

06.

Monitoreo y actualización

Objetivo 1	92
Objetivo 2	95
Objetivo 3	97



MONITOREO Y ACTUALIZACIÓN

EL SEGUIMIENTO BASADO EN RESULTADOS

Un Protocolo permite plantear pautas de acción a partir de una revisión constante de que dichas propuestas se encuentren vinculadas con lo que está sucediendo. Actualizar la realidad y generar mecanismos de afrontamiento se considera una forma segura de llevar procesos a la acción efectiva.

Al plantear una actualización del Protocolo de recepción y atención a niñez migrante no acompañada por parte de la Secretaría de Bienestar Social, los objetivos están determinados para que también puedan ser revisados y fortalecidos. Para conocer las necesidades de fortalecimiento se sugiere una revisión de la implementación a partir de dichos objetivos con las siguientes recomendaciones:

- 1 El monitoreo y actualización debe realizarse por una **persona externa** a las responsabilidades de los albergues. Quien realiza el monitoreo debe de conocer sobre la dinámica migratoria y las implicaciones psicosociales de la misma.
- 2 El enfoque de análisis debe incluir **herramientas psicosociales**, que reconozcan la necesidad de un espacio diferenciado para niñez y adolescencia migrante no acompañada. Dentro de las que pueden recomendarse se encuentran: observación participativa, entrevistas grupales, intervenciones individuales, revisión de documentación, acompañamiento durante los momentos de atención, verificación de información. Entre otras que la persona encuentre convenientes.
- 3 La interpretación que debe dársele al monitoreo y evaluación se solicita incluya elementos de valor similares a los que se requieren del equipo de trabajo de los albergues.
- 4 Es necesario que se adjunten los medios de prueba necesarios que respalden el monitoreo realizado.

En base a los objetivos planteados, se requiere la revisión de los siguientes indicadores:

OBJETIVO 1

Brindar una debida atención y protección a la niñez y adolescencia con enfoque de derechos en su condición de migrantes no acompañados retornados.

- 1.1 Número de ingresos de entrevistas de niños, niñas, adolescentes y de recursos ubicados como datos que deben de coincidir. (al azar ubicar expedientes de conducción para verificar).
- 1.2 Determinar un período de tiempo (aproximadamente 12 meses) para analizar la información obtenida en la base de datos (niños, niñas, adolescentes y recursos) y generar una actualización y caracterización de la situación del flujo migratorio que se recibe en " Casa Nuestras Raíces".

1.3 Durante el monitoreo de implementación del Protocolo, conocer la percepción de los niños, niñas y adolescentes del servicio recibido durante su paso por el albergue. Se recomienda generar un análisis sobre los puntos a fortalecer y las mejoras que se proponen. A continuación una alternativa de evaluación, la cual puede realizarse a grupos de una sola conducción completa como un indicador válido. Aproximadamente 40 niños, niñas y adolescentes.

Opción 1: Auto-aplicación de modalidad Grupal con tiempo estimado de 25 minutos.

Instrucciones dirigidas: ¡buenos días jóvenes! Mi nombre es... Bienvenidos(as), muchas gracias por su atención, les comento que como parte de mi trabajo con la Secretaría de Bienestar Social deseo conocer su opinión y su sentir con la forma en la cual han sido atendidos.

Ayúdenme a recordar: hace un día estaban en territorio mexicano/norteamericano, cada uno estuvo quizás en un centro diferente y por tiempo diferente, todos lo que están acá tienen condiciones diferentes pero que ahora están pasando por una situación similar, estar de regreso en su país en espera que pueda un adulto familiar o recurso idóneo venir por ustedes.

Desde ayer en la frontera, el servicio que se les brinda busca ser lo mejor posible, que ustedes puedan sentirse cómodos, tranquilos y sobre todo protegidos, para lo cual una cosa es lo que nosotros vemos que necesitan y otra es lo que ustedes pueden decirnos que necesitan y así nosotros mejorar nuestro servicio, quizás no para ustedes directamente sino también para las otras personas que también pasarán por acá.

Para eso, les repartí una hoja en blanco en donde vamos a responder con nuestras palabras, de manera honesta y sincera lo que realmente pensamos, sin temor a que nos puedan regañar, por eso es que no lleva esta encuesta su nombre, solamente la fecha, al finalizar me las pueden entregar en desorden para que se sientan seguros. Son tres preguntas sencillas, que podemos responder en una sola palabra, únicamente no se vale decir: ¡no sé!, ¡todo!, o ¡nada! Entre más específicos sean, más sabremos de lo que están hablando. Yo voy a repetir la pregunta las veces que sea necesario para que puedan escucharme y sobre todo si tienen alguna duda pueden consultarme. Únicamente coloquen el número de la pregunta y la respuesta. ¡Empezamos!

- 1** Desde el momento en que el personal de la Secretaría de Bienestar Social sube al bus en Tecún Umán/ los reciben al bajar del avión (se da el nombre de los OPIS de turno). ¿Qué le hizo sentir el servicio recibido aquí en la casa? Desde que venían en el bus hasta ahora por la mañana.
- 2** ¿Qué fue lo que más le gustó?
- 3** ¿Qué fue lo que menos le gustó?
- 4** Alguna sugerencia/idea que puedan darnos para mejorar el servicio."

**Muchas gracias por su
colaboración!.**

* En el caso de niños, niñas, adolescentes que no puedan escribir y/o leer pueden realizarse dinámicas apropiadas, buscando el mismo objetivo: realizar una entrevista que incluya las mismas preguntas o fomentar el trabajo en equipo haciendo un llenado en grupo y/o el apoyo de un compañero que transcriba las respuestas de los demás.

Opción 2: Boleta de aplicación individual, tiempo aprox. 10 minutos c/u

¿Cómo te sentiste durante tu estadía en Casa Nuestras Raíces?



¿Qué es lo que más me gustó?

¿Qué fue lo que menos me gustó?

1.4 Durante el monitoreo de implementación del Protocolo, conocer la percepción de los recursos/padres/tutores acerca del servicio recibido durante la estadía del niño, niña, adolescente retornado. Se recomienda generar un análisis sobre los puntos a fortalecer y las mejoras que se proponen. A continuación una alternativa de evaluación.

Opción 1: Entrevista larga de 20 minutos aprox.

“Buenas tardes, mi nombre es..... Y mi trabajo consiste en apoyar a que los procesos realizados dentro de CNR se realicen de la mejor manera, su apoyo es importante para saber:

Desde que recibió la llamada de la situación de retorno de su familiar y que se encontraba en “Casa Nuestras Raíces”,

1 ¿Cómo fue la atención recibida?

2 ¿Usted de dónde viene?

3Cuál es la relación con la persona albergada?

Muchas gracias por su atención, su opinión servirá de mucho para conocer las estrategias que debemos implementar para mejorar.

Podemos, también, utilizar la opción dos del anterior indicador. Agregando, que es válido realizar la aplicación al mismo grupo según conducción.

1.5 Revisar las líneas de comunicación y fluidez de información en base al diagrama de flujo y comunicación de situaciones especiales. Generar recomendaciones específicas en base a los resultados observados.

1.6 Determinar la existencia de esfuerzos actuales que permitan evidenciar y promover la comunicación y fluidez de la información entre los albergues (CNRQ y CNRG) para el seguimiento, identificación y/o verificación de casos o situaciones. Determinar la posibilidad de fortalecer dichos acercamientos.

OBJETIVO 2

Resguardar el Interés Superior del niño, niña, adolescente, mediante procesos de atención y seguimiento a situaciones que requieran poner en marcha mecanismos de protección y/o derivación para quienes se encuentran en situaciones de vulnerabilidad antes, durante y después de la migración.

1.1 Revisión de la entrevista y boleta de recolección de datos para niño, niña, adol utilizada actualmente.

1.2.1 Determinar que los siguientes temas se encuentren presentes dentro de la actual entrevista en el caso de niños, niñas y adolescentes..

1	La ruta migratoria en general.
2	El aseguramiento y las situaciones del encierro.
3	Violación de Derechos Humanos (antes, durante o después).
4	Lugar de destino y las características de su llegada.
5	Situación de salud en general.
6	La familia y la valoración de un recurso familiar adecuado. Grado de vulnerabilidad.
7	La decisión de migrar y el proyecto de vida.
8	Propuesta específica de seguimiento.

1.2 Revisión de entrevista realizada a recursos/padres utilizada actualmente. Determinar si los datos solicitados responden a la lógica de la detección. Puede revisarse si cuenta con los siguientes ítems:

1	Análisis de identificación e información del recurso.
2	Situación socioeconómica de la familia.
3	Situación del NNA antes y después de la migración.
4	Proyecto de vida.

1.3 Conocer los datos actualmente ingresados en la base de datos y determinar su aplicación dentro del proceso de la reunificación y/o derivación. ¿Los datos requeridos por ambas entrevistas responden a un sistema implementado de atención y derivación?

1.4 Detección de casos de vulnerabilidad.

1.4.1 Tipos de vulnerabilidad detectadas.

1.4.2 Proceso de derivación/seguimiento y atención.

1.5 Cantidad de construcción de propuestas para el periodo post-migratorio, derivación y seguimiento de casos en su correspondiente expediente.

1.6 Aplicabilidad de la recopilación de datos contenidos en los expedientes por condición.

1.7 Actualización de mapeo de actores con quienes se tienen situaciones de derivación.

OBJETIVO 3

Contar con intervenciones efectivas y acordes por parte de un equipo especializado, sensibilizado y en condiciones idóneas para realizar las atenciones de las condiciones dinámicas de la migración y los impactos que dicho fenómeno generan a corto, mediano y largo plazo.

3.1 Revisión de plan de cuidado y autocuidado del equipo.

3.2 Revisión de plan de inducción del equipo y un plan de formación continua puesto en práctica. A largo plazo el equipo tendrá como mínimo tres capacitaciones anuales de temas relacionados con su trabajo.

3.3 Nombrar las actividades relacionadas al autocuidado y formación continua que se han realizado a partir de esfuerzos vinculados a otras organizaciones de sociedad civil.

3.4 Analizar el tema de desgaste emocional actual del equipo y estrategias de intervención que puedan implementarse.

3.5 Identificación de los planes de seguridad implementados y su eficacia. Implementar una revisión basada en el fortalecimiento de los mismos.

07.

Anexos

Actividades que re-elaboran la experiencia 100



ACTIVIDADES

QUE RE-ELABORAN LA EXPERIENCIA

Cuando se ha experimentado un hecho que desde cualquier perspectiva generó una vulneración de los derechos, podemos proponer diversas formas de re-elaborar la experiencia, que no quiere decir que se sustituya un acompañamiento psicológico, médico o legal.

Podemos utilizar diversas herramientas para conocer las percepciones y emociones que ha generado dicha experiencia y direccionarlas de manera que puedan ser reguladas y trabajadas posteriormente por una persona que cuente con la especialización para realizarlo.

A continuación proponemos una serie de actividades que pueden implementarse para trabajar de manera individual y/o grupal con los niños, niñas y adolescentes que son albergados dentro de "Casa Nuestras Raíces". Debemos enfocarnos en las directrices para las actividades grupales presentadas en el apartado específico del tema y pueden ser implementadas por los OPI's durante el espacio que se considere apto para dicha actividad. No es necesario implementar todas en un mismo día, puede alternarse y ser usadas dependiendo del grupo con el cual se esté trabajando.

ANTES DE PLANIFICAR LA REALIZACIÓN DE ALGUNA DE LAS ACTIVIDADES PROPUESTAS, TENER PRESENTE:

- 1 Las presentes propuestas no sustituyen a procesos de terapia psicológica cuando esta sea requerida. De igual forma no minimiza las afectaciones que se presentan, únicamente permite otra forma de reelaborar lo sucedido. Algunas afectaciones, por el tiempo no permiten una aparición inmediata de los síntomas, estas actividades permiten trabajar también desde enfoques preventivos.
- 2 No son actividades de "recreación" o "entretenimiento", requieren de un acompañamiento constante y de una escucha activa por parte de la persona encargada de la actividad. Se proponen las preguntas generadoras de diálogo para las cuales debemos de prestar mucha atención a las respuestas que se generen, ya que nos darán indicadores importantes.
- 3 Si durante la realización de la actividad, surgen aspectos que se consideren que deben ser conocidos por el equipo técnico, es importante hacerlo saber bajo los mecanismos correspondientes de manejo de información. Si existe la duda que cierta información fue o no compartida en la entrevista, podemos indicar lo siguiente: "Si no mencionaste esto en la entrevista con la psicóloga...considero vital que lo realices. ¿Deseas que yo te acompañe?"

- 4 En caso de encontrarse con personas que no puedan leer o escribir, recurrir a dibujar las respuestas, pedir a un compañero que escriba las respuestas o realizar el ejercicio de manera verbal. ¡La escritura no es la única forma de acceder a las emociones!
- 5 En el capítulo de las herramientas psicosociales podemos encontrar las indicaciones a seguir para el trabajo en equipo, puede hacerse uso de dichas indicaciones.



ACTIVIDAD # 1 "EL ÁRBOL DE LOS SENTIMIENTOS"

Objetivo: Fortalecer la imagen de sí mismo, con respecto a sus ideas y pensamientos.

Materiales: Hojas y crayones.

Instrucciones:

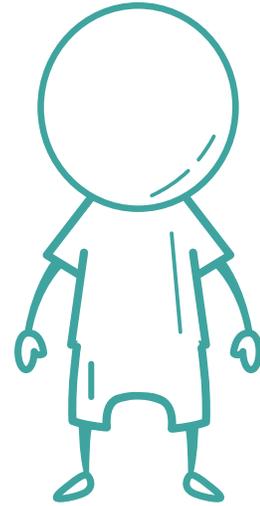
- 1 Dibujar un árbol o la silueta del tamaño de una hoja carta u oficio, con raíces, tronco y ramas.
- 2 En las **raíces** escribir: *cada una de las cosas, personas y/o recuerdos que me dan fortaleza, que me dan fuerza para seguir adelante.*
- 3 En el **tronco**: *cada una de las acciones que realizo y que me hacen sentir orgulloso de mí mismo(a) y mis logros.*
- 4 En las **ramas**: *anotar mis deseos, ideas y pensamientos con respecto a mi futuro y lo que quiero lograr.*
- 5 *Si desean comentar o leer lo que escribieron, pueden hacerlo.*

Preguntas para la reflexión: ¿Cómo las cosas que pensamos y sentimos nos pueden ayudar a seguir adelante? ¿Qué aprendí de mí que no sabía? ¿Cuáles son mis fortalezas?

Palabras de cierre: Reforzar el tema de las capacidades y fortalezas personales con las que actualmente cuentan.

ACTIVIDAD # 2

"MI SILUETA"



(Puede aplicarse para hacer una reflexión de un tiempo determinado: antes de migrar, durante la migración o su regreso)

Objetivo: Trabajar en la expresión segura de emociones y validar las expresiones que se refieran.

Materiales: hojas y crayones.

Instrucciones:

1 Dibujar una silueta humana.

2 Anotar en las partes específicas una flecha que contenga lo siguiente: (según sea el tiempo que se trabaje: al ahora, durante o después)

En el corazón: Sentimientos o actitudes que se tenían antes de migrar/ durante la ruta/ de saber que regresaban.

En la cabeza qué esperábamos encontrar al pensar en migrar/ qué pensábamos mientras íbamos por la ruta/qué pensamos encontrar al regreso a nuestro lugar.

En las manos ¿Qué podemos hacer?

En los pies ¿A dónde nos gustaría dirigirnos)

Palabras de cierre: Reforzar en el tema de la valentía, validar las verbalizaciones que se refieran a: "no puedo imaginar lo difícil que ha sido para ti todo este proceso y tienes toda la razón de sentirte así, no temas expresar lo que sientes".



ACTIVIDAD # 3

“¡YO TENGO FUTURO!”

Objetivo: Fortalecer la seguridad en sí mismo.

Materiales: hojas y crayones.

Instrucciones: Replicar las siguientes fichas:

- 1 Se entrega una hoja por participante.
- 2 Se realiza un cuadro con tres columnas y en cada una pedimos que nombren con los siguientes datos: Nombre, ¿Dónde nació? Y ¿Qué quiero ser cuando sea grande?
- 3 Cada uno puede anotar las respuestas en su hoja. Variantes: puede realizarse una sola hoja y todos anotar la respuesta por turnos o el facilitador o facilitadora pregunta y anota la respuesta.

Palabras de cierre: Se recomienda trabajar sobre la realización del sueño para cuando sea grande. Dependiendo de su respuesta podemos motivar, generar opciones de cómo puede llegar a cumplir la meta y ampliar la idea que desee lograr.

ACTIVIDAD # 4

“ LO QUE ME HACE BIEN”



Objetivo: Generar aspectos resilientes a partir del reconocimiento de temas que generan seguridad.

Materiales: hojas y crayones.

Instrucciones:

1 Entregar una hoja en blanco y crayones.

2 A partir de dos preguntas pedir que de la forma que prefieran contesten la pregunta: dibujando, escribiendo o hablando.

¿Qué me da tranquilidad?

¿Qué me hace sentir bien?

Palabras de cierre: Podemos indagar los aspectos que generen seguridad y que les haga sentir bien, seguros y así fortalecer la vinculación con dichos recursos.

Las siguientes actividades se plantean con el objetivo de revisar o analizar algunos aspectos de riesgo que se encuentren pendientes y que sea necesario profundizar para referir.



ACTIVIDAD # 5 " MI HISTORIA "

Objetivo: Revisar aspectos relacionados con la experiencia que puedan ser atendidos y validar las emociones que surgen al respecto.

Materiales: hojas, crayones.

Instrucciones:

- 1 Entregar una hoja en blanco y crayones.
- 2 Hacer las siguientes preguntas y generar espacios entre cada una para las respuestas. Puede darse la opción de escribir o dibujarlo.

Durante el viaje yo escuché, yo vi:

La peor cosa que yo vi, escuché:

La situación más triste que me tocó ver durante el viaje:

¿Qué me dio miedo?

Algo le pasó a los demás que no entiendo que fue:

Palabras de cierre: Por medio de la técnica de entrevista es posible acercarse a ciertos aspectos específicos y analizar. Si es posible hacerlo en privado al determinar alguna situación de riesgo, de igual forma podemos promover la cercanía con el equipo de psicología.

ACTIVIDAD # 6 "MI EXPERIENCIA EN CNR"



Objetivo: Externalizar aspectos relacionados con la estadía dentro del albergue y generar indicadores de mejora.

Materiales: hojas y crayones.

Instrucciones:

1

Entregar una hoja en blanco y crayones. Dar opción de hacerlo con dibujos o de manera escrita.

¿Cómo me hizo sentir el trato dentro de CNR?

¿Qué fue lo que menos me gustó?

¿Qué fue lo que más me gustó?

Palabras de cierre: Podemos utilizar la introducción que se encuentra dentro de la sección de indicadores y seguir con las recomendaciones que allí se plantean.



ACTIVIDAD # 7 "PULSERAS RESILIENTES"

Objetivo: Resignificar recuerdos que permitan sentirse fortalecidos.

Materiales: diversos materiales que puedan servir para realizar pulseras, collares.

Instrucciones:

- 1 Entregar material para realizar pulseras.
- 2 Dar la instrucción de un diseño libre. Motivar a que se utilicen los materiales a su elección y preferencia.
- 3 Se indica que de los colores escogidos, se ubique el favorito por medio de una pieza única.
- 4 Motivar la reflexión para evocar un recuerdo positivo y/o que les haga sentir seguros de sí mismos. Puede también recurrirse a recuerdos que generen sensaciones de valentía.
- 5 Buscar elementos que fortalezcan el recuerdo, preguntando: ¿Qué se sintió?, ¿Qué es lo que más recuerda? ¿Por qué ese recuerdo le hace sentir así? ¿Qué es lo que más le gusta de ese recuerdo?
No invalidar el recuerdo, tomarlo tal cual, no hacer referencias a que dicho recuerdo vale o no vale, todos son válidos, únicamente dirigirse a identificar más aspectos que revivan la sensación de seguridad.
- 6 Indicar que el color/pieza única que se escogió en el punto tres será un recordatorio de ese recuerdo agradable. Hacer el enlace por medio de la palabra que al ver esa pulsera y específicamente ese color pueda recordar el hecho que le hizo sentir seguridad y/o valentía.

Palabras de cierre: Hacer referencia a como los momentos pueden ser vividos de diferente manera, algunos pueden evocar sensaciones negativas, pero que se cuenta con otros momentos, no que hacen olvidar los negativos, pero sí hacen sentir fuerza y ayudarnos a sobrellevar otros momentos o darnos fortaleza y hacernos sentir con la capacidad de afrontar los momentos difíciles.

ACTIVIDAD # 8 "EL CAMINO HACIA EL NORTE"



Objetivo: Dar un espacio para "elaborar" el camino y "aliviar" emocionalmente la preocupación por el regreso.

Materiales: Manta vinílica o papel de 4 metros de largo y 1 metro de ancho que tiene pintadas dos líneas paralelas haciendo la imagen de un camino; 25 tarjetas (o el número de personas con el que se vaya a trabajar) de cada dibujo (tren, carretera, bus, personas caminando, río, desierto, migración, delincuentes, violencia en la casa, alcoholismo, violencia hacia los niños, violencia hacia la mamá, familia unida, niño/niña trabajando, niño/niña en escuela, tarjeta de construcción, trabajo doméstico, venta en un negocio, cafetería/negocio de comida, bar, trabajo agrícola, sol).

50 tarjetas en blanco.

50 caras imágenes que representan alegría, miedo, tristeza, cólera, sorpresa.

5 casitas de comunidad o pueblo, iglesias (evangélica, católica, carismática)

50 marcadores de diferentes colores (si la manta es vinílica, marcadores para pizarrón)

MOMENTO 1: PRESENTACIÓN DE LOS PROPÓSITOS DEL ESPACIO GRUPAL

"Buenos días. Me llamo (nombre de quien facilita el espacio) por si alguien todavía no recuerda mi nombre. Aprovechando que están aquí reunidos, vamos a tener un tiempo para compartir algunas cosas de su vida, sus familias y comunidades, y así conocernos un poco más entre todas y todos y lo que han vivido. Vamos a hacer el espacio dinámico con el juego.

MOMENTO 2: PRESENTACIÓN DE LAS NORMAS DEL ESPACIO

"confidencialidad", protección a las personas y respeto a la palabra de los compañeros y compañeras.

MOMENTO 3: CONOCIÉNDONOS

las personas se ponen una identificación con sus nombres y también se pueden pegar un masking tape donde escriben su nombre.

MOMENTO 4: EJERCICIO PARA CONSTRUIR UN AMBIENTE RELAJADO.

“Vamos a caminar por el espacio y vamos a buscar a una persona que tenga el mismo color de playera o blusa que nosotros o nosotras”. Cuando estén juntos: “Ahora van a preguntar cuál es su actividad favorita y conversar sobre su actividad favorita”

MOMENTO 5:

“Ahora vamos a imaginar que este espacio (el lugar en el que se encuentran realizando la actividad) es Guatemala. Aquí se van a poner quienes son de Huehuetenango, aquí quienes vienen de San Marcos, aquí los de Ciudad de Guatemala... Así hasta que se hagan grupos según su procedencia. (En ese momento ya se pueden ir contabilizando el número por grupo y lugar de procedencia)

MOMENTO 6:

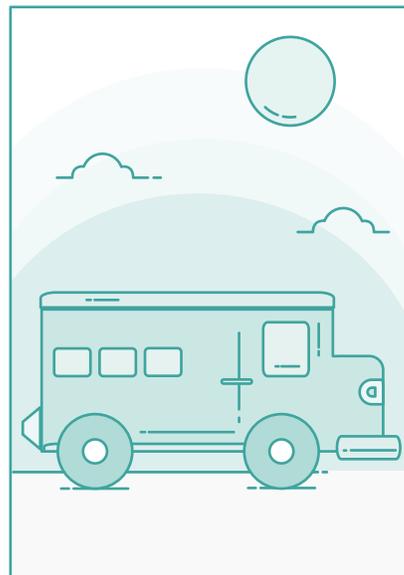
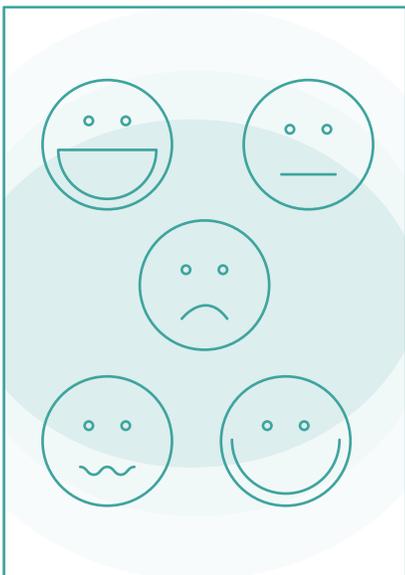
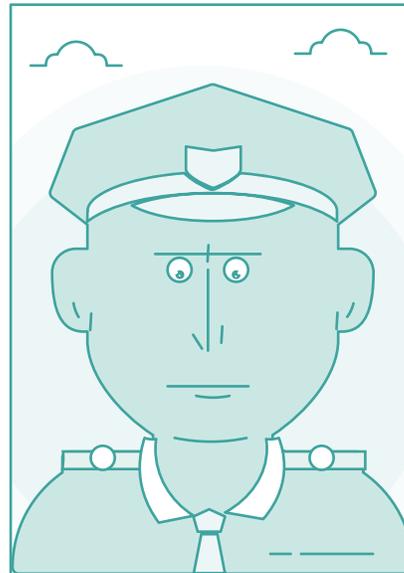
“Ahora que ya están por el lugar de donde vienen, se quedan ahí y cada grupo se va a dividir según su idioma “¿Quiénes hablan mam, y qanjobal, y kiche’...? ¿Qué idiomas nos faltan?” “¿Algún compañero o compañera necesita apoyo con la traducción?” Nuevamente se pueden contabilizar las personas que hablan los diferentes idiomas, además de identificar si todas y todos van a tener una comprensión del español, y, si esto no es así, pedir a algún compañero o compañera que apoye con la traducción.

MOMENTO 7:

“Vamos a seguir conociéndonos un poco más entre todas y todos: ahora vamos a hacer una fila comenzando por los muchachos y muchachas más jóvenes y vamos a cerrar la fila con los más mayores.” De forma dinámica se va preguntando qué edad tienen y ubicando en los espacios de la fila. Si varias personas tienen la misma edad se preguntará por el mes y se irán poniendo en orden por mes. En este ejercicio se puede ir registrando las edades.

MOMENTO 8:

Analizando el camino “Ahora que ya sabemos un poco más quiénes somos, vamos a ponernos en círculo y vamos a trabajar un juego donde poder compartir el camino que hemos realizado, cómo hemos vivido en nuestras comunidades y qué queremos hacer en adelante”.



Instrucciones:

“En esta manta tenemos un camino que vamos a construir juntas y juntos. Es el camino que recorrieron para venir hasta aquí (México o EEUU). Aquí tenemos tarjetas de varias situaciones y cada una y cada uno de nosotros los va a ir tomando y poniendo en el camino. Vamos a comenzar.

EL CAMINO

¿Cómo hicieron el camino? Vamos a tomar cada uno las tarjetas de cómo viajaron al norte (bus, tren, caminando) y las vamos a poner en ese camino. Si fuimos unas partes caminando, otras en bus, agarramos dos y las ponemos”.

Ahora ¿cómo era el camino? ¿Por qué lugares pasaron? ¿Pasaron por el desierto, ríos...? Si quieren también pueden pintar si no ven ahí la tarjeta? Cada uno toma la tarjeta del lugar por el que pasó y la pone en la manta. En ese momento se puede tener ya una idea de cómo fue el camino.

“Ahora ¿Con quién iban? ¿Con personas de su comunidad? ¿Con sus padres? ¿Tíos? ¿Familiares?”. Ubicar a quienes viajaban con familiares para preguntarles qué sucedió con ellos.

“¿Qué personas los han detenido en el camino? Tenemos aquí a policías durante el camino, delincuentes...? Cada uno que agarre el muñeco de quienes los han detenido y lo vamos a poner en el lugar que queramos del camino.” En este momento se van identificando personas que hayan podido pedir dinero o que hayan podido vulnerarlos.

“¿La persona que los llevaba estaba ahí con ustedes?”. En este momento ir observando cómo están los niños, niñas y adolescentes para ir identificando situaciones que requieran especial protección (violencia, asaltos, secuestro, violencia sexual por parte de desconocidos o por parte de alguien del grupo).

“Después de ver como se hizo el camino, por donde y con quien, ¿alguno de ustedes ha vivido una situación difícil o ha visto a alguien que vivió una situación difícil, una situación donde tuvo mucho miedo o tristeza?” Si hay niños, niñas y adolescentes que dicen que sí, se retiene su cara y su nombre, y, al final de la sesión, de forma privada se le entrevista iniciando con la pregunta: “Durante la construcción del camino tú dijiste que en algún momento sentiste miedo o tristeza, ¿me puedes contar un poco más que te pasó?” Y se continúa con el formato de entrevista.

LA VIDA EN EL LUGAR DE ORIGEN

“Ahora, vamos a construir la comunidad o el lugar del que venimos. En esta parte de la manta (y se ubica la parte del principio) vamos a pintar como recordamos nuestra comunidad, ¿tiene árboles, casas, iglesias, cancha de fútbol?

Cuando terminen de pintar algunos elementos de su casa, el ejercicio se irá centrando en la casa de cada una y cada uno. “En esa comunidad o en ese pueblo o ciudad, está su casa, ¿cómo se sienten cuando están en su casa? Cada una y cada uno va a tomar una carita alegre, triste, enojado, temeroso o sorprendido y la va a poner ahí” De esta forma se puede ir midiendo si las personas se sienten tranquilas en sus hogares, o con otro tipo de emociones. Después se puede preguntar: “¿Por qué se sienten ustedes (lo que la mayoría haya puesto como emoción)” y preguntar posteriormente el porqué de las otras emociones. Observar si algún muchacho o muchacha se muestra más afectado o afectada para identificarlo y, al final de la sesión pedirle una entrevista de forma individual.

EL DESTINO

“Estamos recordando cómo es nuestra comunidad y cómo fue el camino para llegar hasta aquí. Ahora vamos a pensar en el lugar al que queremos ir. ¿A qué lugar van? Cada una y cada uno escribe en un papel el lugar al que va y luego lo van a poner en esta parte (indicar el final de la manta)”.

“¿Con quién se quieren reunir? Cada una y cada uno toma una imagen que puede ser papá, mamá, tíos, primos, amigos, o una en blanco si no sabe bien con quien va o no conoce a la persona”. En este momento se puede ir identificando si alguna persona no tiene claro dónde va para poder entrevistarla con más profundidad al final.

La mayoría de nosotros y nosotras van a trabajar, ¿saben dónde? Vamos a tomar una tarjeta de construcción, trabajo doméstico, venta en un negocio, cafetería/negocio de comida, bar o trabajo agrícola. Si no está la tarjeta agarramos una y pintamos el lugar a donde vamos a ir a trabajar. Los que no vayan a trabajar y vayan a estudiar o a pasear agarran una tarjeta de la escuela o un sol.

“Ahora, pensando en cómo me siento, vamos a agarrar una de las tarjetas (feliz, triste, enojado, sorprendido y asustado) y la vamos a poner en la manta en el lugar que queramos.”

“Para ir cerrando este camino pintado en la manta, ¿creen que le falta algo? ¿A alguien le gustaría agregar algo o tiene una pregunta?”

Cuando han terminado la manta, se hace un cierre donde se resume todo lo que han puesto y se resalta el trabajo en equipo y la oportunidad de conocer a otros niños, niñas y adolescentes que han vivido la misma experiencia. Por ejemplo:

“En el albergue “Casa Nuestras Raíces” donde estamos ahora, están haciendo un cierre de un gran camino que comenzaron hace semanas o meses. Compartir con otros chicos y chicas ayuda a ver que no están solos o solas y que tienen una gran fortaleza. En esta mañana la idea ha sido ver que son ustedes fuertes y valientes y, al igual que han hecho un gran esfuerzo para esto, lo pueden hacer para lograr otras cosas en la vida. Estamos aquí para apoyarte y protegerte para que no te pase nada y apoyarles si han vivido situaciones difíciles. Si alguien necesita platicar con nosotros pueden hacerlo cuando tengan una entrevista más personal con la trabajadora social o la psicóloga.

Aprovechamos el espacio para decirles que tengan mucho cuidado con las personas con las que se juntan, que sean de confianza y no desconocidas. También, si intentan nuevamente agarrar camino cuidado con los trabajos que quieran realizar porque a veces no son seguros, tratan mal a las personas o las obligan a hacer cosas que no quieren.

Les recomendamos que den un tiempo para el estudio, porque eso ayuda a tener mayores oportunidades en la vida. Ustedes son personas muy valientes, con mucha fuerza, que han hecho un gran esfuerzo para realizar un gran recorrido. Al igual que lo han hecho pueden hacer un esfuerzo para el estudio y otras cosas que se propongan en la vida.

Les deseamos mucha suerte en todo lo que decidan hacer para su vida y si tienen alguna necesidad saben que nos pueden llamar. Gracias por compartir este tiempo con nosotros”

GLOSARIO

- Un “**niño**” es “todo ser humano menor de dieciocho años de edad, salvo que, en virtud de la ley que le sea aplicable, haya alcanzado antes la mayoría de edad⁵”. En un concepto más específico para este Protocolo tomaremos la descripción de la “Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia” (Decreto No. 23-200) en donde indica: “Para los efectos de esta ley se considera niña o niño toda persona que desde su concepción hasta que cumple 13 años de edad y adolescente a toda aquella desde los trece hasta que cumple 18 años de edad” (artículo 2).
- “**Niños no Acompañados**⁶” son niños que han sido separados, tanto de sus progenitores, como del resto de sus parientes y que no se encuentren al cuidado de un adulto que, por ley o costumbre, sea el responsable de ello.
- “**Niños separados**⁷” son aquellos que están separados de ambos progenitores o de sus tutores legales o habituales, pero no necesariamente de otros parientes. Por tanto, puede encontrarse acompañado por otros miembros adultos de la familia.
- **Judicialización:** Retirar la patria potestad a los padres o personas que tuvieran bajo su cargo al NNA por no cumplir con el respeto a sus derechos fundamentales, y atribuirle la patria potestad al Estado mientras se toma una decisión sobre cuáles serán las acciones más adecuadas en función del especial interés del NNA. La vida cotidiana del NNA estará en un albergue acorde a sus necesidades y la PGN asumirá su tutela legal.
- **Migrante:** término genérico que abarca tanto al emigrante como al inmigrante.⁸
- **Repatriación:** Regreso voluntario de los NNA a su país de origen.
- **Refugiado:** “Aquella persona que debido a fundados temores de ser perseguida por motivos de raza, religión, nacionalidad, pertenencia a un determinado grupo social u opiniones políticas, se encuentre fuera del país de su nacionalidad y no pueda, a causa de dichos temores, no quiera acogerse a la protección de su país; o que careciendo de nacionalidad y hallándose, a consecuencia de tales acontecimientos fuera del país donde antes tuviera su residencia habitual, no pueda o, a causa de dichos temores no quiera regresar a él. El término “refugiado(a)” es aplicable también a aquellas personas que han huido de sus países de origen porque su vida, seguridad o libertad han sido amenazadas por la violencia generalizada, la agresión extranjera, los conflictos internos, la violación masiva de los derechos humanos u otras circunstancias que hayan perturbado gravemente el orden público.”⁹

⁵ Artículo 1 de la Convención sobre los Derechos del Niño (CDN) y Opinión Consultiva de la Corte Interamericana de Derechos Humanos CIDH OC-21/14. Párrafo 49.

⁶ Cfr. Comité de los Derechos del Niño, Observación General N° 6: Trato de los menores no acompañados y separados de su familia fuera de su país de origen, UN Doc. CRC/GC/2005/6, 1 de septiembre de 2005, párr.

⁷ y asumido por Opinión Consultiva de la Corte Interamericana de Derechos Humanos CIDH OC-21/14, y por ACNUR

⁸ Opinión Consultiva de la Corte Interamericana de Derechos Humanos CIDH OC-21/14 numeral 49.

Cfr. *Condición Jurídica y Derechos de los Migrantes Indocumentados*, supra, párr. 69

⁹ Opinión Consultiva de la Corte Interamericana de Derechos Humanos CIDH OC-21/14 numeral 49, que recoge la Declaración de Cartagena sobre Refugiados, adoptada por el “Coloquio Sobre la Protección Internacional de los Refugiados en América Central, México y Panamá: Problemas Jurídicos y Humanitarios”, celebrado en Cartagena, Colombia, del 19 al 22 de noviembre de 1984, sección III, tercera conclusión

- **Asegurado:** según el Instituto Nacional de Migración es “ el extranjero que es alojado en una estación migratoria de manera temporal, mientras se resuelve la procedencia o no de su expulsión (Art. 152 Ley General de Población en México). Frente a ello la Corte Interamericana de Derechos Humanos se refiere a “privación de libertad” al considerarlo un concepto más amplio donde se entiende que “el hecho de que la persona, en este caso la niña y/o el niño, no pueden o no tienen la posibilidad de salir o abandonar por su propia voluntad el recinto o establecimiento en el cual se encuentra o ha sido alojado¹⁰”.
- **Persona irregular (no ilegal):** Personas que se encuentran en territorio de otro país pero no cumplen con los requisitos administrativos que ese país exige acorde a su legislación en materia de migración.
- **Recurso familiar idóneo:** Los familiares que tienen la tutela legal del NNA y velan por su seguridad y protección de sus derechos fundamentales y en particular por los derechos de la niñez y adolescencia. Si no existiera un familiar biológico, podrían ser vecinos o amigos que estén interesados en hacerse cargo del NNA cumpliendo con su seguridad y protección.
- **Estado o país de origen:** Estado o país del cual una persona es nacional o, en caso de la persona apátrida, Estado o país de residencia habitual.¹¹.

SIGLAS:

PGN: Procuraduría General de la Nación
 OPI: Operador de Protección a la Infancia
 ICE: Agencia de Migración y Aduanas de EEUU.
 SBS: Secretaría de Bienestar Social
 INM: Instituto Nacional de Migración
 MINEX: Ministerio de Relaciones Exteriores.
 NNA: Niños, niñas y adolescentes

FUENTES CONSULTADAS

1. ECAP (2004) “La escucha responsable”. Ed. Ciudad de Guatemala, Guatemala Revisión en <http://www.ecapguatemala.org.gt/siteb/img/pdf/manuales/01TécnicasdeEscuchaResponsable.pdf>
2. Observaciones Generales del Comité de los Derechos del Niño –UNICEF 2014
3. “Lineamientos para el cuidado de los equipos, promoción del Autocuidado y Atención en crisis” Organismo Judicial en Guatemala, Noviembre 2014.
4. “Seguridad física” Entrevista Ing. Gónzalo Comparinni; Grupo Terra-UNO GT; Guatemala, noviembre 2,016.
5. “Convención Sobre El Estatuto De Los Refugiados”, Ginebra, Suiza, el 28 de julio de 1951 por la Conferencia de Plenipotenciarios sobre el Estatuto de los Refugiados y de los Apátridas (Naciones Unidas).

¹⁰ Opinión Consultiva de la Corte Interamericana de Derechos Humanos CIDH OC-21/14numeral 146

¹¹ Opinión Consultiva de la Corte Interamericana de Derechos Humanos CIDH OC-21/14numeral 49

Guatemala, 2017

