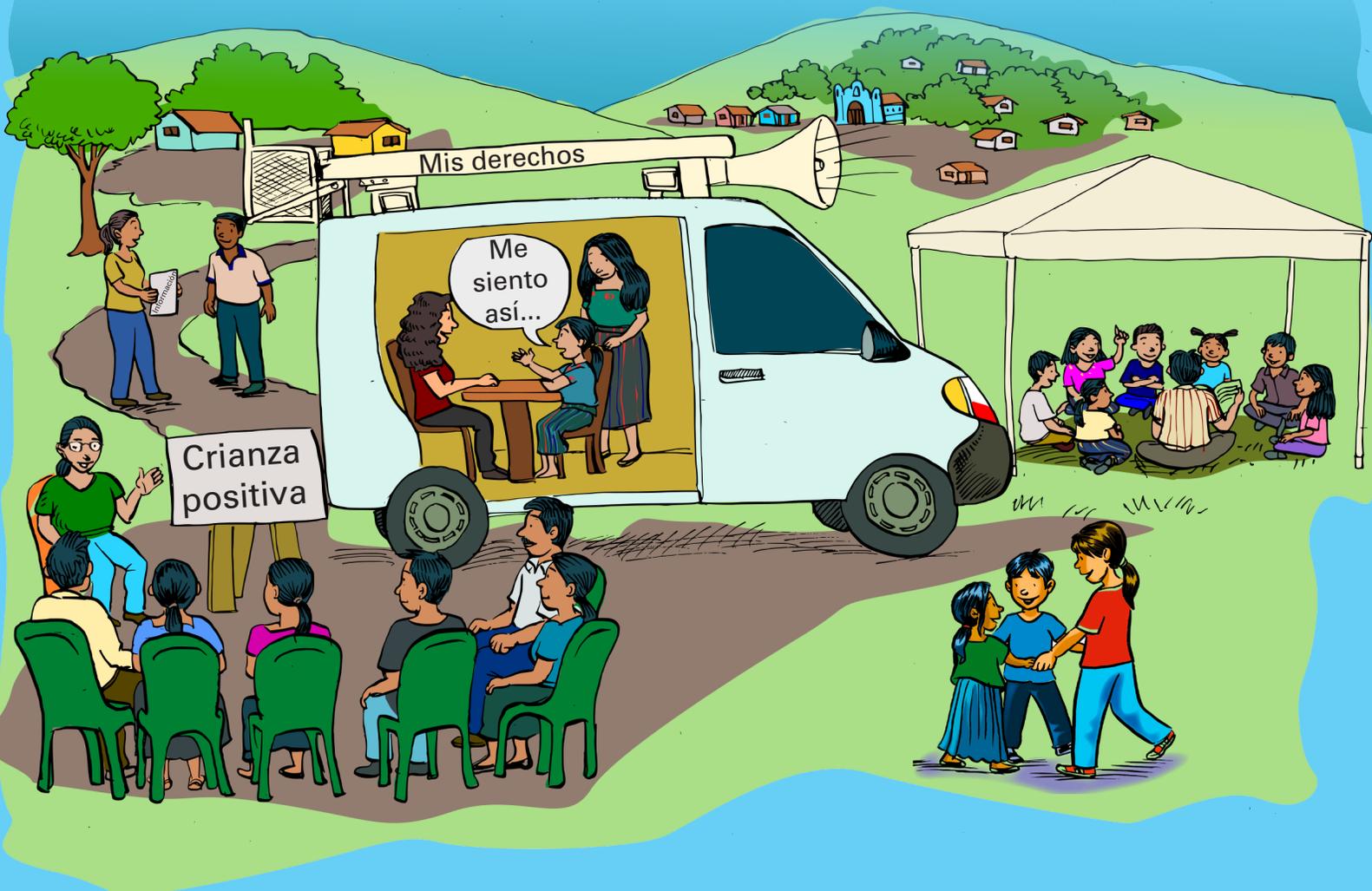


Guía de atención psicosocial a niñez y adolescencia con unidades móviles para organizaciones sociales





para cada infancia

SERVICIOS DE PROTECCIÓN ESPECIAL
para niñas, niños y adolescentes
víctimas de violencia

UNICEF, 2023

13 calle 8-44 zona 10, Edificio Edyma Plaza,
2º. Nivel
Ciudad de Guatemala, Guatemala, C.A.
Teléfono: (502) 2327-6389
www.unicef.org/guatemala

Programa de Protección a la Niñez y Adolescencia

Justo Solórzano
Dora Alicia Muñoz
Mayra Carolina Morales Tzaj
Andrea Méndez
María Oliva

IEPADES: Mayda de León, Reyna Puluc y Nieves Gómez

Contenidos: Nieves Gómez

Ilustraciones

Daniel Morales Zuleta

Diseño Gráfico

Diana Zepeda Gaitán

UNICEF cuenta con consorcios de organizaciones que brindan atención con enfoque psicosocial en situaciones de emergencia, en el proceso de construcción de este documento participó el consorcio de servicios especializados para atención a niñez y adolescencia víctima de violencia sexual y el consorcio de acción humanitaria para la niñez y adolescencia en contexto de movilidad.

Se agradece especialmente a los equipos Técnicos de El Refugio de la Niñez, Asociación Pop No' j, Voz de la Niñez y Adolescencia, Fundación Sobrevivientes, Asociación Nacional contra el Maltrato Infantil -CONACMI- y a las instancias gubernamentales Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República, Procuraduría de Derechos Humanos y Secretaría contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas que han innovado en Guatemala y utilizan unidades móviles para brindar acompañamiento psicosocial a niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia y/o en contexto de movilidad humana y que participaron en el desarrollo de este documento durante (2022-2023).

Contenido

Presentación y justificación	5
Esta guía aborda las particularidades de atención psicosocial a niñez y adolescencia migrante no acompañada y/o víctima de violencia con unidades móviles	7
¿Qué se va a encontrar en la guía?	8
¿Qué NO se va a encontrar en la guía?.....	8
Introducción	9
Objetivos específicos.	9
Población atendida por la unidad móvil	10
Derechos y principios de la atención en niñez y adolescencia en contextos de vulnerabilidad	10
Estándares de la atención psicosocial con niñez y adolescencia víctima de violencia y particularmente de violencia sexual	11
Condiciones previas para el uso de unidades móviles	13
Capítulo 1	
Conceptos clave del apoyo psicosocial en contextos comunitarios	15
Capítulo 2	
El accionar de las unidades móviles.....	20
2.1. Plan de atención psicosocial: ¿Dónde?, ¿Qué?, ¿Quién?, ¿Cómo? y ¿en qué tiempos?.....	20
Los cuatro momentos de la unidad móvil	21
Momento 1: ¿A dónde vamos?	22
Momento 2: Plan de acción	23
Momento 3: Visita de la unidad móvil	24
Momento 4: Cierre de visita	25
Paso 1	
Decidir los lugares a donde se desplazará la unidad.	26
Paso 2	
Comunicarse vía telefónica con las familias avisando de la llegada del equipo con día y hora que la familia deberá llegar al lugar donde se ubique la unidad.	27
Paso 3	
Comunicación telefónica con autoridades locales del lugar donde se desplazará la unidad.....	27
Paso 4	
Presentación de la unidad móvil en el lugar donde se instalará.	28
Paso 5	
Elaborar plan de seguridad.	29
5.1. Lista de verificación para factores de riesgo	31
5.2. Lista de verificación para factores protectores o de apoyo	33
5.3. Normas de seguridad para el funcionamiento de las unidades móviles.....	33

Paso 6	
Elaborar plan de atención psicosocial.	34
6.1. Plan de acción psicosocial en primera visita a la-el niño-o u adolescente y familia.....	36
6.2. Plan de acción psicosocial para segunda visita y siguientes.....	37
Paso 7	
Brindar la atención psicosocial a la-os niña-os y adolescentes y sus familias	40
Paso 8	
Cierre de la visita de campo con la unidad en las instalaciones fijas.....	41
2.2. Equipo de trabajo de la unidad móvil	43
2.3. Registro de información, y elaboración de un informe psicosocial.	44
2.4. Coordinación intrainstitucional	45
2.5. Coordinación interinstitucional y derivación del caso.	45

Capítulo 3

El accionar de las unidades móviles en contextos de emergencia: desastres naturales y grupos masivos en movilidad	46
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

Pasos para el uso de unidades móviles en contextos de emergencia y grupos masivos en movilidad	49
------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

Paso 1	
Decidir los lugares a donde se desplazará la unidad.....	49
Paso 2	
Coordinación interinstitucional.	50
Paso 3	
Comunicación telefónica con autoridades locales.	50
Paso 4	
Presentación de la unidad móvil en el lugar donde se instalará	51
Paso 5	
Elaborar plan de seguridad.	51
Paso 6	
Elaborar plan de atención humanitaria con enfoque psicosocial	52
Paso 7	
Brindar la atención humanitaria con enfoque psicosocial a la-os niña-os y adolescentes y sus familias.	53
Paso 8	
Cierre del día o cierre de la visita de campo con la unidad en las instalaciones fijas.....	54

Anexo I:

Herramientas psicosociales para brindar la atención.	55
Pautas para primeros auxilios psicológicos o primera ayuda psicológica	55
Psicoeducación.	58
Mediación.	59

Anexo II:

El informe psicosocial dirigido a documentar la evaluación y determinación del interés superior contiene la siguiente información:	62
Bibliografía.....	64



Presentación y justificación

Niña-os y adolescentes migrantes no acompañada-os y/o víctimas de violencia requieren servicios de protección especial que permitan restablecer sus derechos vulnerados y recibir atención para su bienestar y desarrollo. Estos servicios son brindados por el Estado a través de sus instituciones como son la Secretaría de Bienestar Social, Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y la Procuraduría General de la Nación entre otras, y con el apoyo de organizaciones de sociedad civil especializadas en niñez y adolescencia en contexto de movilidad y atención a víctimas de violencia.

Los servicios responden a necesidades de salud, atención psicosocial, orientación legal y desarrollo sostenible para las familias o formación. Generalmente se brindan en cabeceras municipales donde niña-os y adolescentes se desplazan junto con sus familias para ser atendidas.

A menudo las distancias son largas, las carreteras con infraestructura deteriorada o inexistente o no hay servicios de transporte, lo que resulta en que para quienes desean recibir la atención, los desplazamientos largos suman a las dificultades y finalmente abandonan el interés por el apoyo.

Es así que estos servicios de protección especial dirigidos a la prevención y atención a niñez, adolescencia y sus familias han encontrado una alternativa, acercándose a las comunidades con equipos multidisciplinarios a través de unidades móviles. Esta estrategia comenzó implementándose en el año 2020 en la respuesta humanitaria de las tormentas tropicales Eta e Iota y así responder en atención psicosocial. Esta iniciativa fue implementada por Refugio de la Niñez quien brindó atención psicosocial y ayuda humanitaria a la niñez y adolescencia afectada por el desastre natural.

En la actualidad se ha ampliado la atención a otras condiciones de vulnerabilidad y ha aumentado el número de organizaciones gubernamentales y no gubernamentales que utilizan esta estrategia: la Secretaría contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas-SVET (22 Unidades móviles¹), las auxiliaturas de la Procuraduría de Derechos Humanos y las organizaciones sociales Refugio de la Niñez, Médicos del Mundo, Pop No`j y Cruz Roja Guatemalteca. Las unidades han sido apoyadas por las Agencias de Naciones Unidas ACNUR y UNICEF.

A futuro se tiene contemplado incorporar esta estrategia en el Instituto Guatemalteco de Migración-IGM y la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia.

Tomando en cuenta la experiencia adquirida se realizaron revisiones de experiencias en Colombia y Costa Rica, entrevistas y grupos focales con las instituciones nombradas y la Secretaría de Bienestar Social en la segunda mitad del 2022 complementado con visitas en campo acompañando a las unidades móviles.

Con dichos insumos se construyó la presente guía dirigida a los equipos multidisciplinarios en las instituciones que se apoyan en unidades móviles para el fortalecimiento de la atención a niñez y adolescencia.

¹ Diario de Centroamérica consultado en <https://dca.gob.gt/noticias-guatemala-diario-centro-america/svet-habilita-unidad-movil-en-san-marcos/>

Esta guía aborda las particularidades de atención psicosocial a niñez y adolescencia migrante no acompañada y/o víctima de violencia con unidades móviles

El funcionamiento de unidades móviles frente a un servicio “fijo” supone tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Determinar claramente qué programas, acciones o servicios se pueden cubrir con las unidades móviles y cuáles no.
- Determinar claramente las zonas a las cuales llegará la unidad móvil, así como la forma de los traslados tomando en cuenta el número de niña-os y adolescentes que han sido derivados o identificada-os en la institución (por derivación o por presencia en las comunidades o municipios), la distancia de la sede fija, el estado de las carreteras y el nivel de conflictividad local.
- Construir las estrategias y acciones que permitirán a la unidad móvil tener una recepción positiva por parte de la comunidad donde se encuentran niña-os, adolescentes y sus familias y no ser un factor de riesgo para la protección de ellos y ellas o del equipo interdisciplinario.
- Incluir a la persona que tiene a su cargo la unidad móvil, el-la piloto, como integrante fundamental del equipo dado que tendrá un contacto directo con la comunidad y las familias y por ello requiere estar capacitado en conocimientos mínimos de atención psicosocial y temas de derechos humanos, así como disponer de actitudes acordes con el mensaje que la institución representa.
- Fortalecer al equipo en actitudes y habilidades que permitan el trabajo en equipo, responder frente a imprevistos, manejar adecuadamente situaciones de conflicto, capacidad de iniciativa, flexibilidad, alto grado de respeto por la cultura del lugar al que se llega o adecuado manejo del relacionamiento con autoridades locales.
- Fortalecer al equipo en los mensajes institucionales y el conocimiento de la misión y visión institucional, ya que serán ella-os quienes representen a la institución en sus desplazamientos.

¿Qué se va a encontrar en esta guía?

Esta guía aborda los siguientes aspectos:

- Estrategias y acciones psicosociales que caracterizan el uso de unidades móviles como estrategia para acercar la atención psicosocial a niña-os y adolescentes y sus familias, particularmente a niñez y adolescencia que viven diferentes situaciones vinculadas a la migración y a la violencia y violencia sexual.
- Líneas para la inserción de la unidad móvil en las comunidades meta donde se identifican niña-os y adolescentes vinculadas a la migración y/o víctima de violencia.
- Algunas pautas para abordar un plan de seguridad de la unidad móvil que proteja a la/os integrantes de los equipos.
- Algunas pautas para decidir los lugares a los cuales llegará la unidad móvil.
- Alcances y limitaciones del actuar de la unidad móvil para las instituciones y su complementariedad con otro tipo de acciones locales.

¿Qué NO se va a encontrar en esta guía?

La guía NO recoge los siguientes aspectos:

- No expone el modelo de atención psicosocial implementado en las instituciones entendiendo que para ello existen otros instrumentos institucionales que marcan dicha ruta y que cada institución tiene su propio modelo.
- Se remite al modelo de gestión de casos para la evaluación y determinación del interés superior del niño y no se explica dicho modelo en el presente documento entendiendo que las instituciones disponen de otros protocolos, manuales o guías para ello.

Introducción

El objetivo de la "Guía de atención psicosocial a niñez y adolescencia con unidades móviles para las organizaciones sociales" es:

Brindar los lineamientos para el uso de unidades móviles como estrategia que requiere acciones particulares para lograr la atención psicosocial con niña-os y adolescentes que han sido derivadas o identificadas por las organizaciones y se encuentran vinculadas con la migración y/o con hechos de violencia y violencia sexual.

Objetivos específicos

- Brindar lineamientos para la adecuada inserción y aceptación de la unidad móvil en las comunidades y proteger a la-os niña-os y sus familias atendidas tomando en cuenta un enfoque de acción sin daño.
- Brindar lineamientos para decidir dónde llegará la unidad móvil, cuánto tiempo permanecerá en los lugares y qué acciones familiares, individuales o colectivas podrán llevarse a cabo.
- Brindar lineamientos para la construcción de un plan de acción psicosocial desde la unidad móvil y qué criterios ponderar, para ello tomando en cuenta el modelo de gestión de casos.
- Brindar lineamientos para la construcción de un plan de seguridad que permita decidir dónde puede llegar la unidad sin poner en riesgo al equipo humano ni a la unidad física.
- Brindar lineamientos para fortalecer al equipo multidisciplinario incluyendo al/la piloto.



Población atendida por la unidad móvil

El equipo multidisciplinario de la unidad móvil atenderá a niños y adolescentes que han sido derivados o identificados por las organizaciones, en caso de que se encuentren fuera del alcance de los servicios ofrecidos en las instalaciones de las instancias gubernamentales y no gubernamentales o cuando la Secretaría de Bienestar solicite apoyo en la cobertura de sus servicios. La población atendida estará vinculada con la migración y/o con situaciones de violencia y ha requerido servicios o medidas para su recuperación psicológica, social, salud, orientación educativa y laboral o la promoción de entornos familiares protectores.

Ello implica que los casos serán derivados del Departamento de Niñez y Adolescencia Migrante no acompañada o las Sedes Departamentales de la Secretaría de Bienestar Social, por otras instituciones aliadas de las organizaciones, por referente de la comunidad o por la identificación en el trabajo de campo.

El equipo de la unidad móvil abrirá un expediente y realizará las acciones pertinentes cuando conozca de un caso en los lugares donde tenga presencia y que no tenga expediente abierto.

La unidad móvil puede realizar atención psicosocial en contextos de emergencia o grupos masivos en movilidad cuando sea requerida por otras instituciones como PGN, CONRED, Instituto Guatemalteco de Migración, Secretaría de Bienestar Social, Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Comités de Desarrollo Local o Municipal u organizaciones de Naciones Unidas.

Derechos y principios de la atención en niñez y adolescencia en contextos de vulnerabilidad

El presente apartado recoge brevemente los derechos y principios de la atención a niñez y adolescencia en contexto de vulnerabilidad entendiendo que el desarrollo de dichos derechos y principios ya queda recogido en otros lineamientos institucionales.

Estándares de la atención psicosocial con niñez y adolescencia víctima de violencia y particularmente de violencia sexual².

- **Interés superior del niño³:** En todas las acciones que se adopten en relación con personas menores de edad, el interés superior del niño, niña o adolescente debe ser la principal consideración, garantizando su correcta reintegración en la sociedad a través del ejercicio, disfrute y restitución de los derechos lesionados y favoreciéndola en las decisiones que se tomen.
- **Protección especial:** Conjunto de leyes, políticas, normas y servicios necesarios para apoyar la prevención de la violencia y la recuperación emocional y restitución de derechos. En lo relativo a la prevención, su objetivo incluye apoyar y fortalecer a las familias con objeto de reducir la exclusión social y el riesgo de separación, violencia y explotación.
- **No revictimización:** Debe evitarse toda acción u omisión que lesione el estado físico o psíquico de la persona víctima.
- **Confidencialidad:** Proteger la privacidad e identidad de las víctimas, previéndose la confidencialidad de la información inherente recopilada.
- **No discriminación:** Toda persona víctima se considerará, en cualquier fase del procedimiento, sea penal o de protección especial, como víctima, sin diferencia de sexo, edad, género, religión, etnia o cualquier otra condición.
- **Participación e información:** Las opiniones y los deseos de las personas víctimas, deberán ser consultados con ellas y tenidos en consideración para tomar cualquier decisión que les afecte. Se han de establecer las medidas necesarias para facilitar su participación, de acuerdo con su edad y madurez.

2 Protocolo de coordinación interinstitucional. Para la protección y atención a víctimas de trata de personas Secretaría contra la violencia sexual, Explotación y trata de Personas-SVET. Gobierno de Guatemala. Disponible en https://news.svet.gob.gt/sites/default/files/PROTOCOLO%20DE%20COORDINACION%20INTERINSTITUCIONAL%20PARA%20LA%20PROTECCION%20Y%20ATENCION%20A%20VICTIMAS%20DE%20TRATA%20DE%20PERSONAS_1.pdf

3 Naciones Unidas. "Convención de los Derechos del Niño". Naciones Unidas. Art. 3 y Congreso de Guatemala "la Ley de Protección Integral para la Niñez y Adolescencia – Ley PINA" Art.5

- **Respeto a la identidad cultural:** Se reconoce el derecho de las personas víctimas a conservar los vínculos con su cultura y su religión en todas las entrevistas, al tener acceso a servicios de atención integral.
- **Derecho a una vida libre de violencia.**
- **Enfoque de género,** donde el género se entiende como “los roles, comportamientos, actividades, y atributos que una sociedad determinada en una época determinada considera apropiados para hombres y mujeres. Además de los atributos sociales y las oportunidades asociadas con la condición de ser hombre y mujer, y las relaciones entre mujeres y hombres, y niñas y niños, el género también se refiere a las relaciones entre mujeres y las relaciones entre hombres. Estos atributos, oportunidades y relaciones son construidos socialmente y aprendidos a través del proceso de socialización. Son específicas al contexto/época y son cambiantes. El género determina qué se espera, qué se permite y qué se valora en una mujer o en un hombre en un contexto determinado. En la mayoría de las sociedades hay diferencias y desigualdades entre mujeres y hombres en cuanto a las responsabilidades asignadas, las actividades realizadas, el acceso y el control de los recursos, así como las oportunidades de adopción de decisiones. El género es parte de un contexto sociocultural más amplio, como lo son otros criterios importantes de análisis sociocultural, incluida la clase, raza, nivel de pobreza, grupo étnico, orientación sexual, edad, etc.”⁴
- **Derecho a asistencia psicológica, médica y social.** En la Declaración de los derechos de las víctimas y del abuso de poder de Naciones Unidas se establece que “Las víctimas recibirán la asistencia material, médica, psicológica y social que sea necesaria, por conducto de los medios gubernamentales, voluntarios, comunitarios y autóctonos.” El Código Procesal Penal dispone en el artículo 117 inciso b, el agraviado, aún cuando no se haya constituido como querellante adhesivo de conformidad con el presente Código, tiene derecho a:
 - a) Ser informado sobre derechos que le asisten en el procedimiento penal.
 - b) Recibir asistencia médica, psico-social, o cualquier otra que tenga por objeto reducir las secuelas del hecho delictivo.

⁴ UN Women, “OSAGI Gender Mainstreaming. Conceptos y definiciones”. Consultado en fecha abril 2020 en <https://trainingcentre.unwomen.org/mod/glossary/view.php?id=150&mode=letter&hook=G&sortkey=&sortorder=asc>

En el caso de los niños y las niñas, en virtud del impacto severo en sus vidas, el sistema de justicia, la asistencia eficaz forma parte de las obligaciones de debida diligencia reforzada de atención, tiene que abordar adecuadamente el tratamiento de niños, niñas y adolescentes una vez conocidos los hechos⁵.

Condiciones previas para el uso de unidades móviles

El uso de unidades móviles es una estrategia de acercamiento de los servicios y programas que brindan atención psicosocial ya existentes por parte de las organizaciones y no es un fin en sí mismo. Ello implica que previo al uso de unidades móviles la-os integrantes de los equipos tienen que:

- Disponer de un expediente o caso abierto de la-os niña-os o adolescentes a quienes se brindará la atención.
- Construir un plan de atención psicosocial con base en la evaluación y determinación del interés superior del niño y la metodología de gestión de casos.
- Conocer la misión y visión institucional, así como los servicios que brindan las otras áreas o programas de la institución.
- Conocer el modelo de atención psicosocial y la metodología de gestión de casos para el análisis y fortalecimiento de los casos atendidos.¹⁰
- Conocer los principios y derechos de niña-os y adolescentes, así como de la atención psicosocial a niñez y adolescencia vinculada con la migración y/o víctima de violencia y violencia sexual.



⁵ CORTE IDH Caso V.R.P., V.P.C. y otros Vs. Nicaragua. Excepciones Preliminares, Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 8 de marzo de 2018. Serie C No. 350.párr.165 citado en Organismo Judicial. (2021) Módulo de Formación para implementar la Guía de Buenas prácticas para recibir la declaración de niños, niñas y adolescentes víctimas o testigos de abuso sexual u otros delitos para la protección efectiva de sus derechos en el proceso penal." Unidad V "Derecho a asistencia eficaz" P.93

- Conocer el contexto sociocultural, económico y de conflictividad que exista en la región y lugares donde se llevará a cabo la atención psicosocial.
- Disponer de un directorio con las instituciones gubernamentales y no gubernamentales o autoridades locales que apoyarán en brindar los servicios o en "insertar" la unidad móvil en la comunidad.
- Toda la institución, quienes trabajan en la sede fija y la unidad móvil tienen que conocer y analizar los casos conjuntamente. Incluso, es recomendable que todo el equipo se rote para que ningún integrante se encuentre solamente móvil o fijo.
- Conocer los sistemas de registro de información y elaboración de informes institucionales.
- Tener un proceso de capacitación o inducción en la presente guía.
- Fortalecer la capacidad de trabajo en equipo, ya que la cohesión grupal será el éxito para enfrentar dificultades o para trasladar mensajes institucionales.



Capítulo 1

Conceptos clave del apoyo psicosocial en contextos comunitarios

La atención psicosocial con unidades móviles se caracteriza por un mayor acercamiento a la población meta a la que dirige sus servicios. Ello tiene como consecuencia una mayor cercanía a la cotidianidad y funcionamiento social del lugar donde viven la-os niña-os y adolescentes. Incluso la presencia física del vehículo transforma la realidad de los municipios y comunidades generando un impacto que puede ser positivo o negativo dependiendo de la forma en la que se lleve a cabo la inserción de la unidad móvil. Al mismo tiempo es un vehículo o transporte que no permanecerá de forma constante en el espacio, lo cual genera también dinámicas sociales particulares de funcionamiento.

La presencia en los espacios sociales y comunitarios exige tomar medidas que no violenten o vulneren los usos y costumbres locales, respetar a las autoridades de instituciones gubernamentales, consuetudinarias, sociedad civil, iglesias o líderes y lideresas al tiempo que se mantiene la misión y visión institucionales de las organizaciones.

Para ello el equipo tiene que disponer de un alto grado en habilidades socioemocionales para poner límites o negociar frente a diferentes necesidades o intereses.

Un elemento central en este modelo de atención es tomar en cuenta el enfoque de acción sin daño. A este enfoque particular del uso de unidades móviles se agrega el hecho de que el equipo, al desplazarse por intervalos cortos de tiempo y con alto grado de presencia en los espacios sociales y comunitarios, requiere habilidades de la educación social.

Acción sin daño

El principio de acción sin daño es entendido como “Reconocer las posibilidades que las organizaciones o instituciones tienen de causar impactos negativos y positivos en los contextos en los que se involucran y, de esta manera, proponer por primera vez la reflexión sobre el daño en los escenarios de ayuda humanitaria⁶” y se agrega el propósito de:

“...reconocer y analizar los daños que ocasionan las situaciones de conflictos, y prevenir que las acciones humanitarias incrementen esos efectos, además de tratar de reducirlos (...)

El principio de acción sin daño implica que el equipo multidisciplinario analiza constantemente las consecuencias positivas y negativas de su presencia en el entorno social y comunitario y construye estrategias para minimizar las consecuencias negativas.

Parte de la premisa de que ninguna intervención externa realizada por diferentes actores humanitarios o de desarrollo (internacional, nacional, público o privado) está exenta de hacer daño a través de sus acciones (Anderson, 2009) por lo que muchas de las acciones realizadas en el marco de la ayuda humanitaria pueden exacerbar conflictos en las personas y la comunidad y/o generar divisiones, alejándose de su objetivo de socorrer, ayudar o promover el desarrollo y el bienestar⁷.

Algunos ejemplos para reflexionar sobre la acción sin daño son: la llegada de la unidad móvil el mismo día que ha sucedido un evento violento donde las personas en la comunidad o municipio pueden pensar que está involucrada con alguna de las partes.

Otro ejemplo es realizar entrevistas dentro de la unidad móvil a puerta cerrada con una mujer, cuando afuera hay más personas que no ven lo que sucede y pueden pensar que se está negociando con ella o lastimándola. Un tercer ejemplo son las visitas comunitarias donde se apoya a una familia, construyendo la idea para el resto de la población *¿por qué a ella y no con nosotras/os?*

6 Vela Mantilla, M.M.; Rodríguez Fernández, J.E.; Rodríguez Puentes, A.L.; García Muñoz, L.M. (2011) “Acción sin daño como aporte a la construcción de la paz: Propuesta para la práctica”. Armonía Impresiones. Bogotá. Colombia. P.29

7 Rojas Sánchez, D.N. (2015) “Evaluación del acompañamiento psicosocial de las Unidades móviles de atención a Víctimas en AHI – Una visión desde la Acción Sin Daño-ASD” Universidad Nacional de Colombia. Facultad de Ciencias Humanas Bogotá, Colombia. P.8 y P. 9

Educación social

La educación social es un concepto que nace para dar respuesta a la necesidad de brindar atención psicosocial a personas que no se acercarán a un servicio de atención formal. Es así que el equipo multidisciplinario no espera la llegada del "cliente", sino que tiene que desplazarse al espacio en el cual las personas que requieren atención se desenvuelven y, en el lugar, realizar algunas acciones psicosociales que permitan una mejora en sus condiciones de vida. La educación social se puede describir como "el ámbito de la intervención socioeducativa que se ocupa de la prevención o intervención con población en situación de riesgo o conflicto social fuera de los espacios físicos de las instituciones: calles, plazas, parques... donde fundamentalmente las y los adolescentes y jóvenes desarrollan su día a día.

En la intervención individual con niñez y adolescencia y adultos en contextos de riesgo, nos podemos encontrar que estos no acudan a recursos normalizados o que muestren rechazo a la intervención, por lo que tanto la captación como el contacto se debe realizar desde la espontaneidad y en su contexto, el medio abierto. Así, el trabajo comunitario es una propuesta de intervención muy importante de cara al trabajo individual, puesto que permite localizar, identificar y conocer individuos en situación de riesgo, establecer un contacto con los mismos e iniciar una relación que facilite una posible intervención individualizada⁸."

Las unidades móviles realizan un abordaje desde el espacio de cotidianidad de la-os niñas-os y adolescentes y su realidad sociocultural aportando elementos que transforman la dinámica social, comunitaria y municipal promoviendo la protección.

Algunas acciones de educación en social se dirigen a la sensibilización como puede ser el perifoneo en determinados momentos de la presencia de la unidad en espacios públicos. Igualmente, las acciones familiares o comunitarias que se realicen desde la unidad invitan a otra-os niña-os, adolescentes o personas adultas a identificar nuevas situaciones de vulnerabilidad que no habían sido atendidas. Un ejemplo de ello son las-os vecinos que se acercan a la unidad para informar que un-a niño-a está siendo violentado-a.

⁸ 5 Pasos Clave en un Proyecto de educación en calle. Siete Estrellas. En: <https://siete-estrellas.com/5-pasos-clave-en-un-proyecto-de-educacion-de-calle/>

Habilidades de la educación social y la acción sin daño

El apoyo psicosocial en contextos comunitarios exige diferentes conocimientos y habilidades como son:

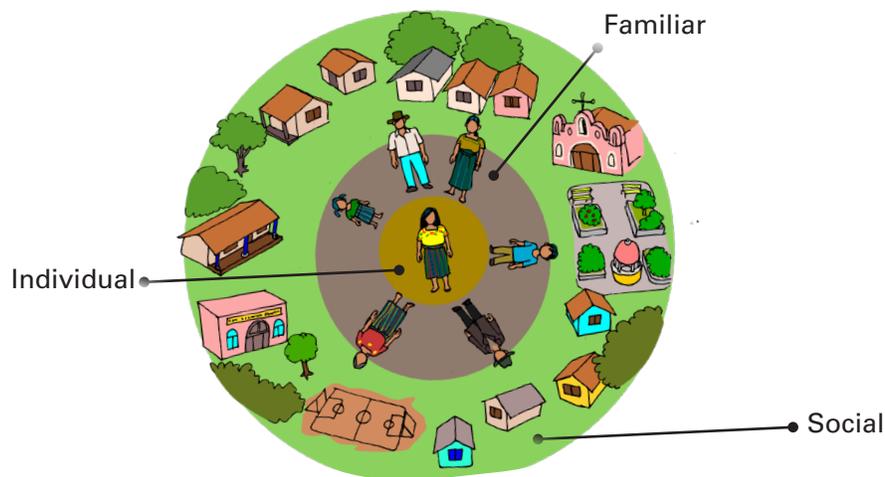
- a) Conocer las formas y sistemas de comunicación comunitarios. En este sentido hay municipios y comunidades donde al informar a una persona, ésta distribuye la información u otras utilizan megáfonos. La comunicación también se manifiesta al momento que las personas permanecen en silencio, enviando el mensaje de que no existe confianza o no se encuentran seguras frente a terceras personas presentes.
- b) Conocer el sistema de toma de decisiones comunitario existente desde el Estado, así como de forma consuetudinaria y con ello tener la habilidad de comunicarse con autoridades comunitarias.
- c) Conocer los usos y costumbres en las comunidades, actividades y dinámicas que reúnen a la población como son día de mercado, ferias, desplazamiento, desplazamiento de la población en temporadas (por ejemplo la zafra), centros educativos públicos y privados, atención en salud.
- d) Habilidades socioemocionales con capacidad para manejar las emociones, poner límites y rechazar peticiones de forma asertiva.
- e) Habilidades de negociación que permitan resolver conflictos que puedan surgir en el momento. En ese sentido, algunas situaciones pueden ser: estar presentes mientras agreden verbalmente a una niña/o u adolescente, encontrarse en medio de un linchamiento o resolver alguna actividad con las personas de la comunidad utilizando la unidad móvil. En los anexos se presentan algunas orientaciones para llevar a cabo una mediación.
- f) Habilidades de relacionamiento interpersonal que permitan construir o formar parte de redes de apoyo locales con quienes establecer alianzas.

Apoyo psicosocial

Se recuerda que el apoyo psicosocial incluye herramientas y acciones como son:

Observar – Escuchar – Apoyar – Conectar

Se toma en cuenta la dimensión individual de la persona (la-os niña-os y adolescentes) su ámbito familiar y comunitario y la interrelación entre dichos niveles del ser humano, tal como se representa en la siguiente gráfica:



El apoyo psicosocial cuenta con algunas técnicas como son los primeros auxilios psicológicos y la psicoeducación que permiten brindar una contención emocional inicial frente a situaciones difíciles, así como orientar desde la cotidianidad de las personas afectadas hacia primeras soluciones para necesidades emergentes. En el Anexo I se encuentran algunos lineamientos para realizar primeros auxilios psicológicos y psicoeducación.





Capítulo 2

El accionar de las unidades móviles

El accionar de las unidades móviles contempla: a) Plan de atención psicosocial: ¿Dónde?, ¿Qué?, ¿Quién?, ¿Cómo? y ¿En qué tiempos?, b) El equipo de trabajo de la unidad móvil y la importancia de su fortalecimiento técnico y humano, c) el registro de información, d) elaboración de un informe psicosocial para la derivación o seguimiento del caso, e) la coordinación intrainstitucional con el equipo fijo de la institución u otras áreas, equipos y programas institucionales y la coordinación interinstitucional y derivación del casos.

2.1. Plan de atención psicosocial: ¿Dónde?, ¿Qué?, ¿Quién?, ¿Cómo? y ¿En qué tiempos?

El accionar de las unidades móviles se lleva a cabo con **8 pasos** iniciando por “dónde llegará la unidad móvil y qué criterios seguir para tomar la decisión. Expone brevemente las acciones psicosociales que cubrirá incluyendo quien tiene la responsabilidad de realizarlas, donde y un tiempo estimado que puede llevar cada acción. El plan de atención psicosocial varía según si es primera visita o siguientes visitas implementando el plan de atención psicosocial.

Recuerde:

La presente guía NO indica el modelo de atención psicosocial institucional ni la metodología de gestión de casos que incluye la evaluación y determinación del interés superior del niño, entendiéndose que dichos lineamientos se pueden encontrar en otros protocolos, manuales o guías.

Los cuatro momentos de la unidad móvil



Momento 1: ¿A dónde vamos?



Momento 2: Plan de acción

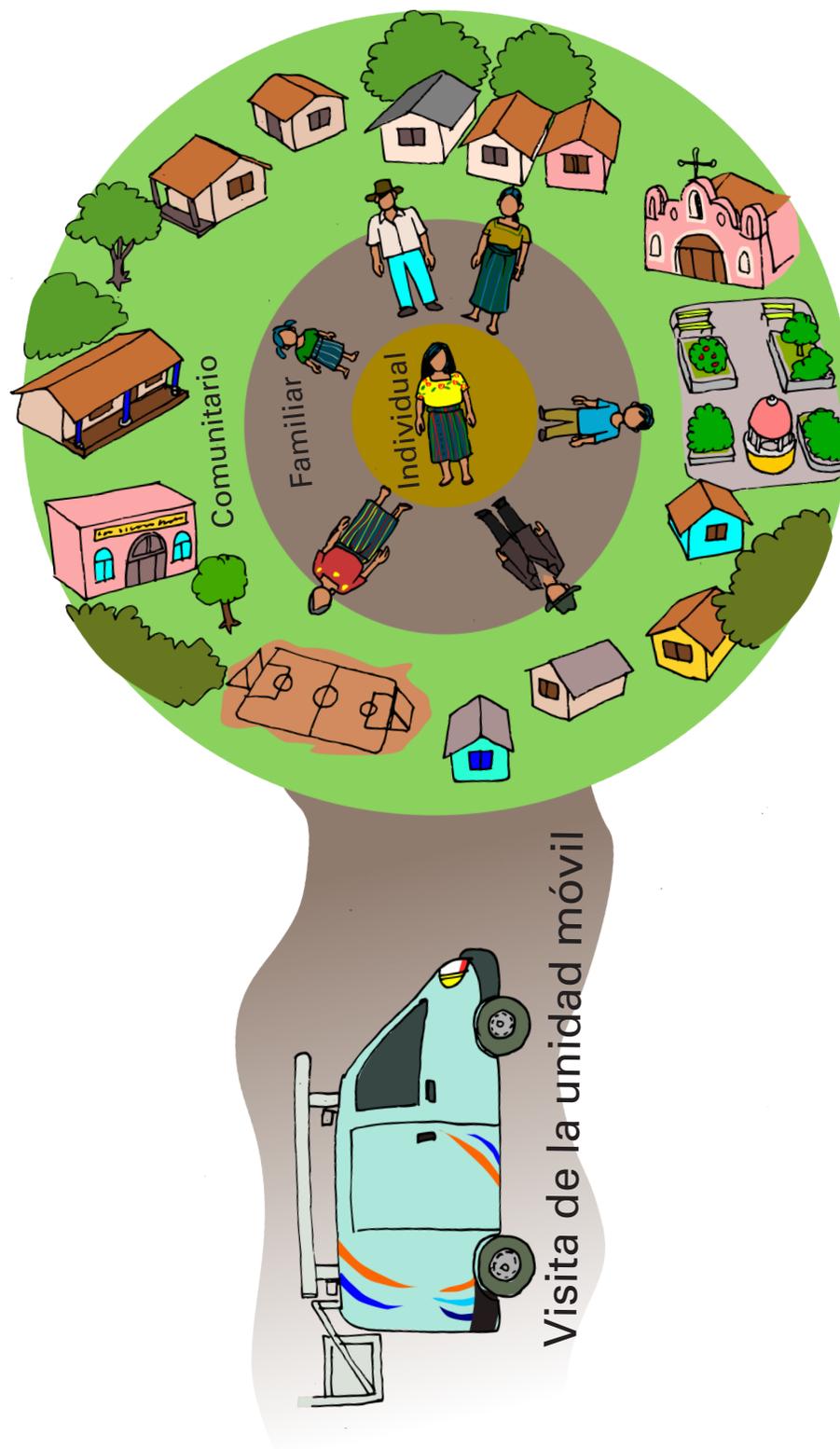
Incluye:

a. Plan de intervención

b. Plan de seguridad



Momento 3: Visita de unidad móvil



Momento 4: Cierre de visita



Cierre de visita:

- a. Logro de objetivos psicosociales
- b. Cuidado emocional del equipo
- c. Administrativo
- d. Sigüientes pasos



Paso 1

Decidir los lugares a donde se desplazará la unidad.

Para decidir los lugares a donde se desplazará la unidad, se revisarán los expedientes o casos y se agruparán por zonas municipales/regionales. Los expedientes o casos que serán atendidos serán derivados de:

- Instituciones gubernamentales.
- Derivación desde otras instituciones no gubernamentales u oficinas de Naciones Unidas.
- Identificada-os desde el equipo multidisciplinario en acciones comunitarias por la presencia constante de la unidad en la comunidad o municipio.
- Apoyo en situaciones de emergencia como desastres naturales o movimiento masivos de personas migrantes.

Paso 1.1

Una vez revisados los expedientes se realiza una selección de la-os niña-os y adolescentes con prioridad de atención utilizando la metodología de gestión de casos y se ubicará en un mapa donde se encuentran geográficamente con el fin de analizar si hay un número mayor o menor según municipios, comunidades o aldeas. Una vez visualizado en el mapa se dividirá la región o municipio en cuatro cuadrantes con el fin de que la atención en el municipio, comunidad o aldea seleccionada se pueda realizar atendiendo a un número suficiente de niña-os y adolescentes y así cubrir la atención por cuadrantes.

Paso 1.2

Se ubicará en cada cuadrante; la aldea, comunidad o municipio que se encuentre a una distancia equivalente de los lugares donde viven la-os niña-os que serán atendida-os o en caso toda-os se encuentran en un mismo lugar se identificará ese lugar. El lugar identificado será seleccionado como base para la unidad móvil con el fin de brindar los servicios de atención psicosocial durante los días que permanezca la unidad.

Paso 1.3

Se revisará la información de contexto socioeconómico del lugar donde viven la-os niña-os y adolescentes que serán atendida-os.

Paso 2

Comunicarse vía telefónica con las familias avisando de la llegada del equipo con día y hora que la familia deberá llegar al lugar donde se ubique la unidad.



El-la trabajadora social realizará las llamadas a las familias explicando el motivo de la llamada y el hecho de que la unidad móvil se encontrará en el municipio, aldea o comunidad seleccionada y se le asigna una cita para que el-la niña/o u adolescente llegue a las instalaciones consultando ¿cuál es el mejor horario para que puedan llegar?

En caso de que se requiera realizar visita domiciliaria por parte de trabajo social para la elaboración del informe social, igualmente se avisará de fecha y hora para la llegada a la vivienda.

Paso 3

Comunicación telefónica o virtual con autoridades locales del lugar donde se desplazará la unidad.



La comunicación telefónica con autoridades locales incluye varias acciones. A continuación se enumeran cada una de ellas:

Paso 3.1

Previo a la comunicación telefónica con autoridades locales y/o instituciones se identifican a las instituciones, autoridades y líderes-as que deben conocer sobre la llegada de la unidad.

El/la profesional de pedagogía o profesional asignado identifica en el directorio disponible de la organización las instituciones estatales y no estatales o líderes-as que se encuentran en cada cuadrante y lugar al cual se desplazará la unidad móvil. En caso de no disponer de directorio se elaborará o se incluirán las nuevas referencias.

Algunas instituciones pueden ser: la Municipalidad, los COCODE, Oficina Municipal o Departamental de la Mujer, Mecanismo Municipal de Protección a la niñez, organizaciones de mujeres, Iglesias, organizaciones sociales, líderes/as o Sedes Departamentales de la SBS.

Paso 3.2

Se realizará una llamada telefónica a las instituciones y autoridades identificadas. La comunicación telefónica variará en función de si ya existen relaciones previas con las autoridades o es primera vez que se realizan acciones en dicha comunidad, aldea o municipio.

Precaución:

En la comunicación con autoridades y organizaciones no se comparte el caso o casos por los cuales se estará llegando, sino se indica que la institución para acercar sus servicios a las niñas-os y adolescentes se traslada con la unidad móvil al municipio, aldea o comunidad seleccionado y que estará realizando algunas actividades con niñas-os, adolescentes y sus familias seleccionadas-os. Es así como debe existir un equilibrio entre compartir información suficiente que dé seguridad y confianza a las autoridades sin poner en riesgo la confidencialidad hacia las-os niña-os y adolescentes.

Paso 4



Presentación de la unidad móvil en el lugar donde se instalará.

A la llegada de la unidad móvil al municipio, aldea o comunidad, se realizará una presentación de la misma con autoridades, COCODE, COMUDE, organizaciones, municipalidad y aquellas personas o grupos con quien se considere necesario. La presentación varía si es primera vez que se llega al lugar o segunda y siguientes veces.

Algunas consideraciones al llegar al lugar para las cuales se requiere autorización en cada visita son:

1. Lugar donde puede estacionar la unidad móvil.
2. Entregar material físico para informar a las personas del trabajo que realiza la unidad.
3. Tener presencia en redes de acompañamiento.
4. A partir de la segunda visita, utilizar el perifoneo desde la entrada al municipio, comunidad o aldea el cual avisa de la llegada del vehículo.

- 4.1. En casos donde la unidad móvil nunca ha llegado a la zona: Se adelantará su llegada por vía telefónica a las autoridades y se agendará una breve reunión para presentarla a la llegada. Se recuerda que la explicación del propósito de la unidad se vincula al acercamiento a servicios de la institución sin indicar específicamente las razones por las cuales se trabajará con alguno-as niñas-os y adolescentes.
- 4.2. La unidad móvil ya ha llegado a la zona y se ha presentado a las autoridades en alguna ocasión será suficiente realizar una llamada telefónica avisando de la llegada de la unidad y en caso de identificar nuevas instituciones con quien se considere oportuno presentarla se agendará reunión.

Paso 5

Elaborar un plan de seguridad.

La unidad móvil implica desplazamientos constantes a diferentes lugares donde permanecerá por espacios cortos de tiempo. Ello tiene la ventaja de acercar los servicios a más lugares y la desventaja de ser un "objeto" externo al contexto y con ello una amenaza para los lugares donde se instala de forma temporal. Desde la población, la unidad móvil se puede percibir como amenaza como resultado de la desconfianza local hacia personas o instituciones externas a quienes no conocen.

El carácter temporal de la presencia de la unidad móvil puede igualmente ser un factor de riesgo al ser utilizado con otros fines por ejemplo político-partidistas, empresariales o de otras instituciones públicas y privadas.

Los riesgos para la unidad móvil y su equipo aumentan por el mal estado de las carreteras, los niveles de conflictividad y violencia en Guatemala que se expresan en actos como los linchamientos, asaltos en carreteras o zonas controladas por grupos armados como el narcotráfico, las pandillas o autoridades locales que utilizan la violencia para controlar las entradas y salidas de la comunidad.

La vida política en el país también tiene repercusiones al momento de trasladarse de unos lugares a otros como son las manifestaciones de



inconformidad por parte de la población frente a demandas sociales o en períodos electorales las actividades locales de los diferentes partidos políticos.

La construcción de un plan de seguridad se realiza con el fin de prevenir acciones que pongan en riesgo al equipo o reducir su impacto en situaciones inevitables. El plan de seguridad se construye con base en información recabada en medios electrónicos y conversaciones con autoridades locales, instituciones o incluso miembros de la propia institución.

La búsqueda de información se orienta con las listas de verificación detalladas en los siguientes párrafos. Una primera tabla enumera y explica los factores de riesgo y una segunda tabla enumera y explica los "factores protectores" que ayudarían frente a imprevistos.

La elaboración del plan de seguridad se cierra con criterios que deben cumplirse para el adecuado funcionamiento de la unidad móvil bajo el título "Normas para el funcionamiento de las unidades móviles".

La tabla que se presenta es una lista de verificación de la información necesaria para confirmar la salida planificada.



¿Quién es responsable de la construcción y actualización del plan de seguridad?

La persona encargada del plan de seguridad es el/ la piloto con insumos del equipo interdisciplinario.

Para la revisión de la lista de verificación todo el equipo se reunirá el día antes a la salida y de ser necesario al momento antes de salir realizará una última verificación en el caso de que la situación haya variado desde el día anterior.

5.1. Lista de verificación para factores de riesgo



Información a revisar unida a los riesgos	SI	NO	Observaciones
Horario de salida de la sede institucional bajo los estándares institucionales u organizacionales.			
Horario de regreso a la sede institucional bajo los estándares institucionales u organizacionales.			
Inducción a lo/as pilotos. Existe un proceso de inducción a lo/as pilotos en el manejo de la unidad y la presente guía.			
Comunicación con líderes-as comunitario-as. Se mantiene comunicación previa a la visita y durante el viaje con líderes-as.			
Se revisa en los medios de comunicación local y con las personas y organizaciones locales la situación social al momento de la visita los siguientes aspectos:			
Niveles de violencia en la región y comunidad.			
Niveles de conflictividad local.			
Manifestaciones de personas en cumplimiento de demandas sociales.			
Medidas de autoprotección por parte de la comunidad/es donde utilizan armas.			
Climatología.			
Actos políticos y/o político-partidista que permitirán mayor accesibilidad al lugar, así como proteger el trabajo del equipo y la unidad frente a intereses de otras organizaciones gubernamentales o no gubernamentales, partidos políticos o empresas.			
Accesibilidad de las carreteras y trabajos en la carretera. Llamar a PROVIAL 1520 preguntando por el estado de la ruta que se recorrerá. Se complementa la información con otras personas que hayan utilizado la ruta o personas del municipio o comunidades.			
Estado de la carretera por ejemplo barrancos. Se consulta con personas que hayan pasado por el lugar.			
Existe doble vía en la carretera. Revisar si todo el trayecto existe doble vía en la carretera (no incluye tramos puntuales como por ejemplo un puente o un paso corto). En el caso de que en algún lugar la vía sea únicamente de una vía, la unidad no podrá continuar.			
Tiempo que se tarda en llegar a un lugar sin tomar en cuenta imprevistos. La información del tiempo permite implementar las acciones con el tiempo necesario para mantener la calidad del servicio.			
El impacto de llegar a la comunidad o aldea. Existe un plan de inserción previo a la llegada a la comunidad o aldea y, en caso de utilizar vías alternas se realiza e implementa el nuevo plan de inserción.			
Planificación de paradas en lugares seguros para comprar alimentos de ser necesario o ir al sanitario, este último fundamentalmente para las mujeres.			

5.2. Lista de verificación para factores protectores o de apoyo



Información para revisar unida a factores protectores o de apoyo	SI	NO	Observaciones
El seguro del vehículo se encuentra vigente y se tiene la información de dónde llamar en caso de accidente.			
El estado del vehículo se encuentra en óptimas condiciones.			
Se identifican en la ruta de desplazamiento talleres mecánicos, pinchazo y gasolineras.			
Se identifica en la ruta de desplazamiento organizaciones, iglesias o personas que puedan ser un apoyo en caso de un incidente de seguridad.			
Se dispone de una ruta alternativa en caso se encuentre bloqueada la ruta o necesidad de evacuación.			
Se informa a una persona de la institución cada cierto tiempo del lugar en el que se encuentran.			
El equipo tiene habilidades para enfrentar un asalto o situaciones de conflictividad local.			
El equipo tiene formación en primeros auxilios en caso de accidente.			
La Unidad dispone de botiquín de primeros auxilios.			
La Unidad dispone de mochila de 72 horas.			
La Unidad dispone de material de bioseguridad frente al COVID 19 u otras enfermedades contagiosas.			
El equipo tiene claros los lineamientos para tomar decisiones en caso de imprevistos. Por ejemplo, esperar en una carretera cerrada por obras llevará mucho retraso en la planificación o no existe doble vía en la carretera y es un riesgo para la Unidad continuar.			
Existe un Plan de Acción B que igualmente cuenta con su revisión en seguridad.			
Se dispone de un mapa de cada lugar en el que la Unidad móvil va a trabajar (Incluido Google Maps).			
El equipo se encuentra cohesionado y con actitud de colaboración y apoyo mutuo.			
Cada miembro del equipo tiene teléfono celular con carga y saldo.			
Cada miembro del equipo tiene información actualizada de donde se encuentran sus compañeras-os			

5.3. Normas de seguridad para el funcionamiento de las unidades móviles

Las unidades móviles requieren una serie de normas que el equipo de campo debe cumplir las cuales se enumeran a continuación:

1. Realizar el análisis de la situación de seguridad del lugar en conjunto con actores de confianza del lugar al que se va a trabajar.
2. Realizar el análisis de la conflictividad en el país-región- del lugar donde se llegará a trabajar.
3. Determinar los pasos a seguir en caso de que se presente una emergencia.
4. Quien supervisa el equipo y el equipo multidisciplinario de la unidad móvil deben estar siempre informados de los desplazamientos del equipo, quienes no deben alterar los tiempos ni los lugares predeterminados sobre la marcha, pues este debe ser un indicador de que algo debe estar ocurriendo.
5. Buscar espacios de socialización al interior del equipo para mantenerse informada-os acerca de lo cada quien está realizando e información del contexto social que pueda afectar el propósito de la unidad.
6. Respetar el apoyo que brindan otras organizaciones gubernamentales y no gubernamentales.
7. Mantener una postura imparcial frente al conflicto y evitar hacer enunciaciones de carácter político o religioso. En caso de necesidad se puede apoyar en los lineamientos para la mediación que se encuentran en el Anexo I.
8. Atender las sugerencias de otros organismos y de personas de confianza de la comunidad en cuanto a protección se refiere.
9. Evitar estar solo-as en sitios de riesgo.
10. Evitar tener discusiones o mostrar diferencias en su quehacer con las familias y con las comunidades. En caso de necesidad se puede apoyar en los lineamientos para la mediación que se encuentran en el Anexo I.
11. Tener estrategias de equipo para afrontar las situaciones especiales.
12. La principal red de apoyo son ustedes mismos.
13. No estar en lugares de esparcimiento (cantinas, fiesta local en la noche, etc.)
14. Establecer horarios para dormir, preferiblemente en equipo, alojarse en un mismo sitio.

15. Evitar transitar después de las siete de la noche.
16. Observar los ritmos de las comunidades: horas de levantarse, de almuerzo, de comida, de guardarse, de ir a dormir, de tránsito, etc., de ellos se aprende mucho acerca de lo que se puede y debe hacer.
17. Observar y verificar con otras instituciones presentes en la zona, los ritmos que llevan en sus actividades particulares. De ellos también se aprende.
18. Escuchar los rumores sin tomar partido en lo que dicen (ser imparcial).
19. Portar un radio transistor, una linterna, ropa cómoda y algunas provisiones (aunque sean pocas).
20. No precipitarse, tomar las decisiones colectivamente y no dejarse llevar por los impulsos.
21. No transportar más de tres personas del equipo incluyendo al-la piloto. No se pueden transportar personas que no formen parte de la institución.

Paso 6



Elaborar plan de atención psicosocial

El plan de atención psicosocial depende del modelo de atención psicosocial institucional, sin embargo, la particularidad de implementar la atención psicosocial con la unidad móvil requiere tomar en cuenta algunos elementos. Estos elementos dependen de, si es primera visita, o son visitas para la implementación de la atención psicosocial.

El plan de atención psicosocial debe incorporar acciones como las que se muestran en el cuadro de la página 38 y que serán implementadas en visitas cada dos semanas.



*Recuerde:
La elaboración del plan
de atención psicosocial
se realiza con base en la metodología
de gestión de casos que toma en cuenta
la evaluación y determinación del interés
superior del niño o niña.*

Plan de acción psicosocial



6.1. Plan de acción psicosocial en primera visita a la-el niña-o u adolescente y familia.

El plan de acción en la primera visita se centra en la evaluación del interés superior a través de un diagnóstico de necesidades tomando en cuenta el expediente e información del caso identificado.

Con dicha información inicial se realiza una entrevista con la-el niña-o u adolescente y otra entrevista a la familia. Recordar que para entrevistas y acciones con niñas-os y adolescentes se requiere autorización de sus cuidadore-as principales.

En caso de visitar la vivienda, las entrevistas domiciliarias permiten conocer el lugar en el que viven las niñas-os y adolescentes y observar las interrelaciones entre quienes conviven en el mismo espacio. Sin embargo, tiene como desventaja que no se controla el lugar de la entrevista cumpliendo con las condiciones de confidencialidad y pueden darse interrupciones o presencia por parte de terceras personas.

En este sentido se recomienda construir las condiciones que beneficien al máximo la entrevista y así disponer de la información necesaria para elaborar el plan de vida y apoyar o derivar a servicios o invitar a llegar a la unidad móvil donde sí se pueden proteger el espacio y condiciones.



6.2. Plan de acción psicosocial para segunda visita y siguientes.

Temporalidad entre las visitas:

La segunda y siguientes visitas correspondientes a las actividades de la implementación del plan de acción no excederán de una separación en el tiempo de más de tres semanas y tendrá una duración de:

- a) 9 visitas correspondientes al plan de abordaje y seguimiento del caso
- b) 9 talleres con la/os cuidadores con contenido en derechos de la niñez y adolescencia, estilos de crianza positiva, psicoeducación y otros temas de la especialización de cada institución y
- c) acciones que se consideren oportunas con grupos de niña-os y adolescentes que se encuentren en el lugar, instituciones o visitas domiciliarias.

Es así como la unidad móvil tendrá presencia en el mismo municipio, aldea o comunidad cada tres semanas cubriendo un total de 9 sesiones, lo que lleva a ser un referente local para el apoyo a niña-os y adolescentes.

La implementación del plan de acción: En la segunda visita se iniciará la implementación del plan de acción elaborado con base en los resultados de la primera evaluación o diagnóstico, la evaluación y determinación del interés superior y el abordaje o plan de familia con base en la metodología de gestión de casos.

A continuación, se presentan una serie de acciones multidisciplinarias características del trabajo o acompañamiento psicosocial y la-os profesionales o técnica-os responsables de ello, con el fin de que cada institución, con base a su experiencia, misión y visión pueda construir el plan de atención psicosocial con la unidad móvil.

Cuadro: Sugerencias para la atención o acompañamiento psicosocial dirigido a la construcción del plan de atención psicosocial acorde a la misión y visión de cada institución.

Acción	Integrante del equipo que la dirige	Lugar
<p>Psicoterapia en los casos de violencia y violencia sexual o casos de grave impacto en la salud mental como consecuencia de un duelo. Dependiendo del modelo de atención psicoterapéutica el equipo puede valorar realizar psicoterapia grupal o psicoterapia individual. Recordar: Tomar las precauciones de la protección del principio de confidencialidad frente al contexto comunitario o municipal.</p> <p>El momento donde se brinde la psicoterapia, contemplará al cierre de esta la derivación, seguimiento o recomendaciones vinculadas a la atención en salud, sociofamiliar, educativas/pedagógicas, laborales o legales.</p>	<p>Psicología</p> 	<p>Psicoterapia individual en la unidad móvil o instalaciones prestadas por algunas instituciones aliadas.</p> <p>Psicoterapia grupal: instalaciones prestadas por algunas instituciones aliadas que garanticen la confidencialidad.</p> 
<p>Psicoeducación a la familia de el/la niña/o u adolescente atendida/o en psicoterapia en casos donde se identifiquen prácticas agresivas o donde se requiere un apoyo por parte de la familia para la recuperación emocional. Dichas atenciones no serán en todas las sesiones donde se brinde psicoterapia sino en momentos puntuales. En caso algún miembro adulto de la familia requiera psicoterapia se derivará a otra institución.</p>		<p>Unidad móvil o instalaciones prestadas por algunas instituciones aliadas.</p> 
<p>Acciones en centros o espacios educativos donde se haya identificado que un/a niña/o u adolescente tiene dificultades de inserción, bullying o etiquetamiento como resultado de ser víctima o estar vinculado con la migración. Dichas acciones pueden variar dependiendo del impacto: trabajo con dirección y docentes, acciones grupales con la clase o acciones grupales con el centro.</p>	<p>Pedagogía con insumos de psicología</p> 	<p>Centro educativo</p> 

Visita a familias donde se requiere un informe sociofamiliar, lo cual no se realizará utilizando la unidad móvil como transporte sino otros disponibles en el municipio o aldea donde se estacionó la unidad (vehículo municipal, pick up, vehículo de maestra/os, a pie, en bus colectivo, con organizaciones, iglesias u otros).

Visita a las instituciones gubernamentales o no gubernamentales identificadas como autoridades, socios o aliadas de la misión institucional para realizar acciones conjuntas o derivar a servicios o participación en redes.

Seguimiento de derivación de servicios que se hayan realizado a áreas de salud, psicología, educación, laborales o legales.

Participación en espacios de intercambio de información o articulación de redes en el municipio.

Actividad psicopedagógica colectiva para cuidadore-as con contenido en estilos de crianza positiva, prevención de violencia e información relativa a la migración.

Actividad psicopedagógica colectiva para niña/os o adolescentes que se encuentran esperando, acompañando a la familia o presentes en el lugar e interesada-os por lo que está sucediendo. (Lo cual se puede vincular a metodologías como Tierra de colores, Vuelos de "los viajes" o la migración: el vuelo del Azacuán, El libro de Tere y Sebas o El retorno de la alegría u otros que cada institución disponga).

Perifoneo con cuñas radiales de los temas sobre los cuales se quiera brindar información.

Trabajo social



Comunidad, municipio o aldea donde se ubique la vivienda. La/el trabajador/a social se podrá acompañar de alguna persona del lugar que sea de confianza (dado que el resto del equipo permanece en la unidad atendiendo las otras actividades)

Instituciones gubernamentales o no gubernamentales

Instituciones donde se hayan derivado los servicios

Integrante del equipo multidisciplinario con menos compromisos. Debe informarse del tema y con información suficiente para opinar y tomar decisiones en el momento.

Lugar donde sea la convocatoria.



Pedagogía apoyada en trabajo social



Toldo de la unidad móvil.



Piloto



Donde pasa o permanece la unidad si el sonido no interfiere a las actividades individuales o grupales.



Paso 7

Brindar la atención psicosocial a la-os niña-os y adolescentes y sus familias

En los casos donde niñas-os y adolescentes fueron citadas-os para ser atendidas-os en sesión de psicoterapia en el horario establecido, de forma paralela se trabaja en grupos con la-os cuidadores, grupos con niña-os y adolescentes que vienen acompañando o están esperando ser atendida-os, o trabajo social realiza visitas domiciliarias o visita a instituciones. En los casos donde no se realiza psicoterapia, los tiempos para las actividades pueden ser más flexibles siempre siguiendo la sugerencia de tiempos que se presenta en el cuadro más adelante.

Recuerde:

La atención psicosocial se llevará a cabo en función del modelo de atención psicosocial institucional y la metodología de gestión de casos.

Las acciones a implementar fueron presentadas en el Paso 6.

Cuadro: Tiempo dedicado a las acciones de la atención psicosocial que permitirán al equipo elaborar su plan de atención psicosocial acorde a su modelo de atención, misión y visión.

Acción	Duración con 20 personas máximo
Psicoterapia individual	1 hora + tiempo de realizar anotaciones y descansar para la siguiente psicoterapia 3 psicoterapias en la mañana 2 psicoterapias en la tarde
Atención a familia en apoyo a la psicoterapia individual	1 hora por familia
Actividad en centro educativo	Una mañana o tarde
Visita domiciliaria	Una mañana o tarde (dependiendo de la distancia)
Actividad psicopedagógica colectiva para cuidadore/as	Hora y media/Dos horas
Actividad psicopedagógica colectiva para niña/os o adolescentes	Hora y media/Dos horas

Temporalidad de la unidad móvil en terreno: Las atenciones individuales, acciones grupales, participación en reuniones o visitas familiares o institucionales requieren la presencia de la unidad por varios días en el terreno y cada salida será analizada tomando en cuenta la distancia desde la sede institucional y las-os niñas-os y adolescentes identificadas-os, sin embargo, se sugiere tomar en cuenta salidas de 3-4 días de viaje para los equipos que trabajan en el interior de la República en las comunidades y municipios.

Las unidades móviles que trabajan en zonas urbanas de la ciudad capital, dichos tiempos varían y siempre regresarán a la sede.

Paso 8

Cierre de la visita de campo con la unidad en las instalaciones fijas



El cierre de la visita no es el cierre de caso. El cierre de la visita es el momento que la unidad móvil regresa a la sede institucional. Se iniciará con el cierre de la visita al momento de llegar a la sede institucional y se finalizará al día siguiente en una reunión del equipo multidisciplinario con las siguientes acciones:

8.1. Revisión resultados de lo planteado en el plan psicosocial.

Con base en el plan de acción y con metodología de gestión de casos se analizan los avances, resultados o dificultades presentadas.

Se analizarán los casos donde se identifiquen nueva-os niña-os y adolescentes que no tienen expediente y que ella-os o una persona adulta informó de dichos casos y se activará la ruta correspondiente tomando en cuenta casos donde será necesario avisar a PGN.

8.2. Sigüientes pasos.

Con base a la información compartida y analizada en paso anterior se planificarán los sigüientes pasos y personas responsables en el marco de la metodología de gestión de casos.

8.3. Cierre administrativo.

Se realiza la entrega de la unidad móvil, entrega de informes, facturas y liquidaciones, planillas o reportes.

8.4. Cuidado emocional del equipo.

A la llegada de la unidad móvil a la sede se realizará una breve actividad de 10-15 minutos de ejercicios de estiramiento u otros que permitan una descarga física después del viaje.

En caso se prevea que no todo el equipo llegará a la sede como punto de regreso, se realizará dicha actividad en algún lugar identificado como seguro y agradable antes de separarse toda-os la-os integrantes.

La actividad de 10 minutos se puede implementar al cierre de cada día de trabajo en campo. Para ello cada integrante del equipo puede proponer la actividad e ir variando.

Algunas ideas son:

- Ejercicios de estiramiento que alguien dinamiza o se encuentra en YouTube.
- Respiración guiada que se puede encontrar en YouTube, Spotify u otras aplicaciones.
- Bañarse en la piscina del hotel.
- Pararse en el camino de regreso a ver la vista del lugar y tener presencia con todos los sentidos.
- Escuchar música y bailar.
- Tocar música y/o cantar.
- Realizar una oración religiosa o espiritual.
- Compartir brevemente con se encuentran y como les pareció la jornada.
- Automasajes.
- Jardinería si el lugar lo permite.
- Abrazar un árbol.
- Ir a jugar Fútbol.

2.2. Equipo de trabajo de la unidad móvil

El equipo de trabajo en la unidad móvil se conforma así: el/la piloto, el/la trabajador/a social, el/la psicólogo/a y el/la pedagogo/a. Requiere características y habilidades particulares:

- Estar en sintonía con la misión y visión organizacional/institucional.
- Conocer el propósito de cada visita y el plan de acción en cada momento.
- Conocer donde se encuentra cada compañera/o en cada momento.
- Trabajo en equipo y disponibilidad.
- Capacidad de iniciativa.
- Capacidad de mediación, tolerancia, don de gentes y compromiso.
- Capacidad para decir no y poner límites de forma asertiva.
- Capacidad para resolver imprevistos.
- Creatividad y flexibilidad.
- Capacidad para proponer acciones para protegerse físicamente en caso necesario.
- Conocer bien los lugares por los cuales será la movilización y sobre todo el piloto.
- Es necesario tener claro el mandato institucional sus competencias y límites.
- Conocer bien servicios e instituciones del lugar a donde se llega.

El equipo debe disponer de procesos de formación continua relacionada con el puesto de trabajo y estar actualizado en información sobre el contexto sociocultural y político en el que trabaja. Debe mantener estrecha comunicación y relación con el equipo que se mantiene en las instalaciones. Una opción también puede ser que el equipo que se mantiene fijo en las instalaciones se rote con el equipo móvil y no sea un único equipo fijo.

Cuidado emocional del equipo. El equipo de trabajo enfrenta condiciones difíciles como es levantarse en horario más temprano que el horario de oficina, el traslado, las gestiones administrativas para realizar el viaje como es la solicitud del vehículo, permisos, viáticos o entrega de planificaciones, coordinación y la propia escucha y contacto con realidades y testimonios dolorosos.

Para ello se propone:

- Que el equipo tenga espacios una vez al mes donde poder compartir ¿cómo se siente? y ¿qué piensa frente al trabajo? con metodologías como la supervisión psicosocial de equipos.
- Tener equilibrio en las demandas para el trabajo equilibrando las horas extras laboradas y las horas de descanso.
- Tener consideraciones con solicitud de días para atender asuntos familiares, personales o de salud dado que la permanencia en campo durante varios días dificulta el relacionamiento familiar.
- Actividades que sean realizadas en el equipo durante horario laboral dirigidas a la distensión.
- El o la responsable directa acompañe las actividades en campo cada cierto tiempo y brinde retroalimentación del trabajo.
- Cuidar las condiciones salariales del equipo.
- Disponer de contrato y claridad en el rol de cada miembro del equipo.

2.3. Registro de información y elaboración de un informe psicosocial.

La información que se recoge será registrada en los correspondientes formatos y sistemas informáticos de registro de información institucionales.

En los casos que se requiera un informe psicosocial que apoye en un proceso legal de protección se realizará un informe psicosocial cuyo formato se propone en el Anexo II.



2.4. Coordinación intrainstitucional

La unidad móvil tiene que estar totalmente conectada con el equipo fijo de la institución y ser consciente de que es la cara visible de la institución. Es así como debe tener:

- Claridad en la misión, visión y valores organizacionales/ institucionales.
- Mensajes clave institucionales construidos junto con las autoridades institucionales y la retroalimentación y autorización del departamento de comunicación o quien ejerza dicha función.
- Atender cualquiera de sus planes con base a la metodología de gestión de casos como herramienta institucional.
- Apoyarse en otros programas y/o servicios institucionales quienes brindarán atención en caso necesario.
- Alto grado de comunicación interna favoreciendo el intercambio de información con otros programas y servicios institucionales que darán seguimiento al caso.

2.5. Coordinación interinstitucional y derivación del caso.

Las instituciones disponen de espacios de coordinación interinstitucional y derivación de casos en quien apoyarse por el equipo multidisciplinario para la atención de niña-os y adolescentes.

En el caso particular de las unidades móviles la coordinación interinstitucional se amplía a coordinar con otros servicios brindados a través de unidades móviles por parte de otras instituciones que también lo están utilizando como estrategia para acercar servicios a la población.

La coordinación interinstitucional desde la unidad móvil tiene que conocer los lineamientos sobre los actores sociales y políticos con quienes podrá construir alianzas y realizar acciones conjuntas y con quienes se considera prudente no construir dichas acciones conjuntas. Ello, dado que la unidad móvil podría ser utilizada con fines propagandísticos para otros actores públicos o privados y desacreditar la labor de la institución, tergiversarla o anularla.



Capítulo 3

El accionar de las unidades móviles en contextos de emergencia: desastres naturales y grupos masivos en movilidad

Las instituciones atienden a niñez y adolescencia afectada por desastres naturales y en contextos de flujos migratorios masivos cuando se identifica que se encuentran en movilidad niña-os y adolescentes que requieren atención.

En estos contextos las instituciones se suman a otros esfuerzos de atención en emergencias existentes en el lugar, por lo que una de sus labores es la coordinación interinstitucional en un plan de emergencia brindando sus aportes al clúster de protección, por medio del área de responsabilidad de niñez y las Mesas creadas para ese fin.

Como ejemplos se pueden presentar algunos escenarios como: desplazar a niña-os y adolescentes en la unidad o trasladar víveres no son permitidos en la unidad móvil, sin embargo, frente al alto grado de demanda y necesidad en contextos de emergencia, se vuelve difícil decir no.

Uno de los elementos más importantes desarrollados en el capítulo 2 es la necesidad de tener claridad en la misión, visión y valores organizacionales o institucionales y los límites de la atención, lo cual en contextos de emergencia tiene aún más importancia por el número de servicios que se vinculan y, el propósito de la unidad móvil es la prestación de la atención humanitaria con un enfoque psicosocial.

La atención en emergencia requiere disponer de alta capacidad para enfrentar los imprevistos, tener capacidad de toma de

decisiones y enfrentar situaciones o condiciones críticas. Igualmente, este elemento es desarrollado en el capítulo 2 haciendo énfasis ahora en dichas capacidades y habilidades sobre lo que implica atender una crisis como son los primeros auxilios psicológicos, la ayuda humanitaria o la necesidad de colaborar para limpiar un espacio afectado por las inundaciones.

Un tercer elemento ya desarrollado es la necesidad de disponer de un plan de seguridad con información actualizada sobre el contexto en el cual el equipo multidisciplinario llevará su labor: condiciones de accesibilidad como consecuencia de desastres naturales, conflictividad local, acceso a insumos básicos como alimentos, ropa, artículos de higiene íntima, pañales o medicinas de primera necesidad.

Un cuarto elemento particularmente importante en las emergencias y situaciones de movilidad masiva es la prevención de la violencia sexual en los albergues habilitados para las personas afectadas o desplazadas en seguimiento y respuesta a los estudios y recomendaciones existentes, donde se ha señalado este tipo de abusos en lugares donde existe conglomeración de personas.



Por último, los contextos de emergencia y movilidad masiva se caracterizan por alto grado de desinformación, rumores e información falsa desorientando a la población sobre el acceso a derechos y recursos urgentes y necesarios. Es así que, otra de las acciones necesarias para cualquier organización o institución que atienda la emergencia es manejar adecuada información y contribuir a informar a la población que lo necesita. En este sentido, la unidad móvil brinda la oportunidad de realizar acciones de perifoneo o visualización de videos que ayuden a facilitar la información oportuna y necesaria definida en cada momento y contexto de la movilidad humana.

Tomando en cuenta las cinco particularidades enumeradas, y recordando que en la presente guía no se indica la metodología y abordaje en contextos de emergencia y movilidad masiva dado que cada institución tiene protocolos y guías dirigidas particularmente a ello; se desarrolla en este capítulo 3, presentando los pasos para el funcionamiento de unidades móviles en contextos de emergencia y atención a grupos masivos en movilidad.

Unidades móviles en la frontera



Los pasos a seguir mantienen el mismo marco conceptual y estructura del capítulo 1 y 2 ajustándolo a las cinco necesidades concretas identificadas.

El presente capítulo es un complemento a toda la guía haciendo necesario conocer e implementar las acciones relacionadas con el equipo de trabajo, el registro de información, elaboración de un informe psicosocial, la coordinación intrainstitucional e interinstitucional y la derivación de casos. Igualmente las herramientas para brindar atención psicosocial presentadas en Anexo I se suman a la caja de herramientas útiles para estos contextos.

Pasos para el uso de unidades móviles en contextos de emergencia y grupos masivos en movilidad

A continuación, se desarrollan los pasos para el uso de unidades móviles en contextos de emergencia y grupos masivos en movilidad.

Paso 1

Decidir los lugares a donde se desplazará la unidad

La unidad se desplazará en función de la demanda de apoyo requerida por el área de responsabilidad de niñez del clúster de protección, en coordinación con instituciones gubernamentales, como la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia, PGN, CONRED, Instituto Guatemalteco de Migración, Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social u otra institución con quien se haya establecido acuerdos para apoyo en estas situaciones.

La decisión sobre el lugar donde se instalará la unidad para brindar los servicios se realizará con base en las necesidades identificadas en la mesa de coordinación interinstitucional o creada para dar respuesta a la emergencia.

Tiempo que permanece la unidad en un lugar: se establecerán plazos de tiempo para el abordaje como un tiempo preestablecido, sin que ello implique que se pueda reajustar ampliando o recortando los tiempos como resultado de la constante evaluación y monitoreo de la situación.



Evaluaciones y valoraciones diarias de la atención.

El equipo técnico en coordinación con su superior jerárquico realizan evaluaciones o valoraciones diarias del trabajo de la unidad y la atención brindada que permitan analizar de forma inmediata los avances del apoyo brindado y reajustar la atención en caso necesario y con ello, la necesidad de permanecer en el lugar o trasladarse a otro con mayores demandas.

A modo de ejemplo, si se encuentra atendiendo una población en un albergue y existe una nueva población afectada, se puede valorar el traslado al nuevo lugar.



Paso 2

Coordinación interinstitucional

Se coordina con las redes institucionales que brindan asistencia interdisciplinaria y se forma parte del clúster de protección, específicamente del área de responsabilidad de niñez en respuesta humanitaria, donde se toman decisiones y ofrecen los apoyos. Es así que el equipo técnico o una representación del mismo, asisten a las reuniones del clúster de protección activada en el lugar brindando información actualizada, dando seguimiento a los acuerdos del día anterior y resolviendo las nuevas necesidades del día.

La unidad móvil puede contribuir con acciones de perifoneo y visualización de videos solicitados por otras instituciones siempre que se encuentren acordes con los propósitos, misión, visión y valores de la organización o institución y en ningún caso con fines propagandísticos o político partidistas.



Paso 3

Comunicación telefónica con autoridades locales

Se realizará una comunicación telefónica con autoridades locales del lugar donde se desplazará la unidad en caso no se haya realizado el aviso desde la mesa de emergencia.

La coordinación interinstitucional a través del clúster de protección puede haber coordinado e informado a las autoridades locales, sin embargo, tomando en cuenta que las instituciones tienen sus propias personas de referencia en los municipios y aldeas, se recomienda que haga su propio contacto fortaleciendo el que pueda haber realizado la mesa de emergencia.

En caso la institución no disponga de personas de contacto en el lugar, se solicitará ser presentada a las autoridades por parte de otras instituciones que ya tengan dicho contacto y así presentar a la unidad móvil y sus propósitos.

*Recuerde:
La construcción de la relación de confianza es el primer paso para realizar una adecuada atención psicosocial y para ello las personas de las comunidades y municipios necesitan conocer el trabajo de la unidad móvil.*

Paso 4

Presentación de la unidad móvil en el lugar donde se instalará

Se presentará la unidad móvil en el lugar donde se instalará aclarando el rol de la unidad frente a las otras instituciones gubernamentales y no gubernamentales. Una vez presentada la institución a las autoridades locales, se realizará una presentación de la unidad móvil a la población que se encuentre en el lugar explicando el rol de la unidad móvil, los materiales y acceso a recursos que disponen.



Paso 5

Elaborar plan de seguridad

La elaboración del plan de seguridad se realiza con los mismos lineamientos que los planteados en Paso 5 del plan de atención psicosocial explicado en capítulo 2. Recordamos que el plan de seguridad toma en cuenta las siguientes acciones planteadas en listas de verificación y normas de funcionamiento:



- Factores de riesgo.
- Factores protectores o de apoyo.
- Normas para el funcionamiento de las unidad móviles.



Paso 6

Elaborar plan de atención humanitaria con enfoque psicosocial

Se elabora el plan de atención humanitaria con enfoque psicosocial acorde a los criterios establecidos en situaciones de emergencia y en conjunto con las otras instituciones involucradas.

El plan de atención psicosocial se construye con base al modelo de atención en emergencias organizacional y su implementación con la unidad móvil requiere tomar en cuenta los siguientes elementos:

- Facilitar información y para ello utilizar el perifoneo y la visualización de videos.
- La información y videos deben prever la pertinencia cultural y lingüística para claridad en los mensajes.
- Las acciones de perifoneo y visualización de videos contemplan la prevención en violencia basada en género, en especial la sexual y la denuncia de estos casos.
- Se dispone de wifi permitiendo la conexión a través de redes sociales o llamadas telefónicas para que las personas se puedan comunicar con sus familiares en el país de origen y así disminuir la ansiedad que provoca la incertidumbre sobre la situación de sus seres queridos.
- La unidad móvil se utiliza para brindar atención individual o familiar favoreciendo la confidencialidad y privacidad y siempre analizando si se realiza a puerta abierta o cerrada.
- El toldo permite realizar acciones grupales de niña-os y adolescentes o personas adultas dependiendo del plan de trabajo elaborado y las condiciones climáticas.

*Recuerde:
La elaboración del plan de atención psicosocial se realiza con base en la metodología de gestión de casos que toma en cuenta la Evaluación y determinación del interés superior del niño o niña.*

Paso 7

Brindar la atención humanitaria con enfoque psicosocial a la-os niñ-a-os y adolescentes y sus familias.



El paso 7 desarrolla las actividades planificadas en el plan de atención y toma en cuenta las siguientes precauciones para brindar la atención psicosocial en contextos de emergencia:

1. Las personas requieren resolver sus necesidades básicas antes que poder concentrarse en las acciones de apoyo psicosocial y emocional. La unidad móvil en los primeros días de la atención colabora con la entrega de víveres, ropa, artículos de primera necesidad, kits diferenciados u otros materiales siguiendo los criterios administrativos establecidos por la organizacional.

Dependiendo de la dinámica de la emergencia, acorde con los protocolos de atención en emergencias, la unidad móvil debe desarrollar los programas de atención emocional y psicosocial correspondientes que permitan un espacio seguro de descarga para niñ-a-os y adolescentes y sus familias, utilizando el espacio individual de la clínica o el espacio colectivo con el toldo.

2. Los abordajes individuales o grupales en la clínica de la unidad móvil tienen que analizar si se realizan con las puertas abiertas o cerradas. En los contextos comunitarios, puede generar desconfianza trabajar a puerta cerrada o, por el contrario, una familia o niñ-a-os desean que sea a puerta cerrada por la confianza que pueda generar. Todos los casos deben ser analizados y consultar con la-s persona-s atendidas.
3. Establecer los límites de la atención. En contextos de emergencia surgen muchas necesidades urgentes y necesarias, sin embargo, la unidad móvil no puede dar respuesta a todas las necesidades y se hace necesario desarrollar la habilidad de comunicación asertiva para indicar cuando “no” es posible brindar un servicio, por lo que requiere derivar a las instituciones a cargo de estos servicios.

Los límites de la atención incluyen los horarios de atención y será acorde al contexto y equipo de trabajo quienes decidan el horario de atención y, en caso brindar un servicio 24 horas construir los horarios de turnos del equipo e incluir las correspondientes medidas de seguridad en el plan de seguridad.

4. Construir "seguridad emocional" en un contexto de incertidumbre. La unidad móvil tiene la oportunidad de convertirse en un espacio de seguridad y descanso para las personas que en ese momento han perdido la percepción de control sobre su futuro inmediato. Es así que la unidad móvil se convierte en un espacio de encuentro e intercambio donde construir esperanza en medio de la dificultad.

Paso 8



Cierre del día o cierre de la visita de campo con la Unidad en las instalaciones fijas

Al cierre de cada día se realiza una reunión del equipo donde se analizan los siguientes aspectos:

- Avances en el plan de atención psicosocial y acciones para el día siguiente.
- Revisión y actualización del plan de seguridad.
- Intercambio de información y seguimiento de las derivaciones realizadas durante el día y de los acuerdos interinstitucionales e intrainstitucionales de coordinación para garantizar los servicios de protección a niñez, adolescencia y las familias en movilidad.
- Análisis de necesidades para la unidad móvil: limpieza, averías, funcionamiento de los diferentes servicios (wifi, generador eléctrico, aire acondicionado, televisión, toldo u otros), gasolina u otros.
- Realizan una pequeña actividad de intercambio sobre como cada integrante se siente frente a lo realizado durante el día y una pequeña actividad de descarga emocional elegida por el equipo. Para ello algunas ideas se encuentran en capítulo anterior en cuidado emocional del equipo.

El cierre de una visita en campo, la cual implica el regreso de la unidad móvil a la sede institucional, sigue los mismos pasos que los indicados en el **Paso 8** presentado en el Capítulo 2.

Anexo I: Herramientas psicosociales para brindar la atención

El Anexo I presenta algunas herramientas psicosociales útiles para brindar atención psicosocial particularmente relevante para las unidades móviles como son primeros auxilios psicológicos o primera ayuda psicológica, pautas para la mediación y pautas para elaborar un plan de psicoeducación.

Pautas para primeros auxilios psicológicos o primera ayuda psicológica⁹

Según Esfera (2011) y IASC (2007), la primera ayuda psicológica (PAP) describe una respuesta humana, de apoyo a otro ser humano que está sufriendo y que puede necesitar ayuda. La PAP trata los siguientes temas:

- Brindar ayuda y apoyo prácticos, de manera no invasiva;
- Evaluar las necesidades y preocupaciones;
- Ayudar a las personas a atender sus necesidades básicas (por ejemplo, comida y agua, información);
- Escuchar a las personas, pero no presionarlas para que hablen;
- Reconfortar a las personas y ayudarlas a sentirse calmas;
- Ayudar a las personas para acceder a información, servicios y apoyos sociales; y
- Proteger a las personas de ulteriores peligros.

En la entrevista o conversaciones informales existe la posibilidad de que un-a niña-o, adolescente o familiar viva una situación emocional fuerte donde las emociones se desbordan. Incluso podría suceder al momento de dar una mala noticia como es el hecho que no regresará con su familia o el fallecimiento de un ser querido. En estos casos es necesario realizar primeros auxilios psicológicos.

⁹ Organización Mundial de la Salud, War Trauma Foundation y Visión Mundial Internacional (2012). Primera ayuda psicológica: Guía para trabajadores de campo. OMS: Ginebra. P.3 y Gómez, N. (2022) "Borrador "Protocolo para la Recepción, Atención y Protección de niñas, niños y adolescentes en movilidad no acompañada/os, en tránsito o retorno guatemalteca/os y extranjera/os." Departamento Niñez y Adolescencia no acompañada. Secretaría Bienestar Social de la Presidencia y Misioneros de San Carlos Scalabrinianos. Sin editar.

Recuerde:
Las expresiones y reacciones emocionales que se manifiestan en ese momento son normales dada la situación que están viviendo. Por ejemplo, recordar lo que han vivido, o pensar en todas las dificultades que les esperan.

Los primeros auxilios psicológicos son una técnica que cualquier persona de los equipos puede poner en práctica con un entrenamiento adecuado. No es necesario ser un profesional de la psicología para ello.

Es normal vivir sentimientos de dolor, desesperación, cólera o tristeza. Estas expresiones emocionales son permitidas y tienen su espacio siempre y cuando la persona esté en contacto con la realidad.

Estar en contacto con la realidad significa que la persona es consciente que está en la entrevista con psicología en la Unidad móvil, por ejemplo, está en un proceso donde se le trata de ayudar o identifica si es de día o de noche.

Aquí se proponen algunas técnicas sencillas para volver a equilibrar a la persona.

Fases para los primeros auxilios psicológicos¹⁰.

Los primeros auxilios psicológicos para niña-os, adolescentes o sus familias tienen varias fases o momentos. A continuación, se exponen cada uno de ellos:

Momento 1: Hacer contacto psicológico: debe existir una mínima relación de confianza, y capacidad de observar y escuchar.

Momento 2: Estabilizar con el fin de lograr traer a la persona al aquí y ahora. Puede ayudar tomar un vaso de agua o movilizarse en complemento al ejercicio de respiración que es una de las técnicas más útiles es la respiración guiada que se expone a continuación:

El objetivo de los primeros auxilios psicológicos es equilibrar a la persona en sus emociones. Devolverle tranquilidad y la capacidad de pensar en el aquí y ahora con un futuro donde hay opciones para salir adelante.

¹⁰ Arteaga Merino, I.A. (2020) "Acompañamiento Psicosocial de niñas, niños, adolescentes y jóvenes en condiciones de vulnerabilidad y riesgo de migración irregular: Módulo II Atención en crisis" Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH. San Salvador. El Salvador.

Ejercicios de respiración

La técnica de la respiración va a permitir que la sangre se oxigene, se destensen los músculos y la persona tome mayor contacto con la realidad y no se quede en la situación de llanto y extrema preocupación. Se orientará de la siguiente forma:

Sentarse correctamente, sin cruzar las piernas y en un lugar tranquilo. No viendo televisión o celular.

Se respira despacio y profundo por la nariz contando mentalmente 4 segundos.

Se mantiene el aire en los pulmones unos segundos.

Exhalar o sacar el aire por la boca contando mentalmente 4 segundos.

Mantener sin aire los pulmones unos segundos y empezar de nuevo.

Es un ejercicio que requiere de esfuerzo y práctica, por lo que al principio costará un poco. 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.

También se puede orientar con pelotas de arroz y pedirle que cuando apriete el puño en la pelota inhale como si fuera una flor y que después exhale como que fuera una vela o sopla frijol.

Al exhalar o sacar el aire que afloje el puño. Y así podrá ir teniendo un estado de mayor calma. Indicarle que puede hacerlo siempre que sienta esa situación de tensión y nerviosismo.

Si es posible, se recomienda que la/el niña/o u adolescente lo practique en las siguientes 8 semanas 15 minutos por la mañana y 15 minutos por la noche.

Momento 3: Examinar las posibles soluciones desde la persona. Una situación de crisis está unida a la necesidad de resolver situaciones y los primeros auxilios psicológicos tienen que ayudar a que niña/os o adolescentes o sus familias encuentren salida a las dificultades que enfrentan. Algunas de las necesidades en las que apoyar son:

- Resolver necesidades básicas como salud, refugio, restablecimiento de comunicación, agua segura, implementos aseo y alimentación.
- Ayudar a aclarar necesidades, prioridades y redes de apoyo.
- Brindar información clara y práctica para cubrir necesidades.
- Comprender lo ocurrido (catástrofes/eventos masivos).
- Favorecer la toma de decisiones a través del empoderamiento personal.
- Contactar con familiares y otras redes de apoyo.
- Fomentar los recursos de afrontamiento y resiliencia que le fueron útiles en el pasado y evitar las estrategias de respuestas negativas (no dormir/descansar/comer, aislarse, consumir sustancias, violencia).
- Cuidar las creencias religiosas/espirituales/tradicionales (respetar y no imponer creencias ajenas).

Momento 4: Ayudar a tomar una acción concreta con las necesidades identificada en momento anterior.

Momento 5: Seguimiento y psicoeducación. El momento del seguimiento y psicoeducación consiste en explicar a las niña-os y adolescentes o sus familias qué puede suceder a nivel corporal, emocional o conductual en los días que siguen a la situación de crisis y brindar algunas pautas para restablecerse o sentirse mejor.

En el caso de personas adultas que tienen a su cargo a niña-os y adolescentes, se les brindan ideas para la comprensión de lo que viven y pautas para acompañarla-os. En siguiente apartado se detalla sobre las acciones de psicoeducación.

Psicoeducación.

La psicoeducación es una "técnica que consiste en la entrega de información a la persona en aspectos referidos a su problemática, a manera de informarla en el desarrollo de estrategias que le permitan afrontar situaciones traumáticas (Belloso, García & De Prado, 2000). Es importante que la persona conozca las reacciones y la duración, y hacerle saber a la persona que lo que está sintiendo es normal¹¹".

La psicoeducación se utiliza para explicar lo que pueden estar viviendo como respuestas o reacciones normales frente a una situación difícil expresado en pensamientos, emociones o reacciones corporales, el desarrollo hasta regresar a la normalidad y como poder ayudar o acompañar al cuerpo para recuperarse.

La psicoeducación se utiliza igualmente para las personas adultas responsables con el fin de que tengan una mayor comprensión de lo que ellas y ellos pueden estar viviendo o la-os niña-os y adolescentes. De esta forma se brindan pautas de respuesta y así acompañarla-os en su recuperación o como soporte emocional.

La psicoeducación tiene los siguientes momentos¹²:

1. Información de la sintomatología o reacciones: "Usted ahora está viviendo con problemas de sueño, no siente ganas de hacer cosas... (se repite lo que dijo la persona)"
2. Normalización." Es normal y natural que ahora se sienta... lo que no es normal y natural es que usted haya vivido un terremoto"
3. Paquete de manejo de reacciones: ejercicio de respiración, beber agua, alimentación nutritiva, ejercicio físico, hacer algo que le gusta y le conecta con la vida.
4. Estructura y vida regular: como ordenar la cotidianidad y las relaciones familiares, laborales y sociales de los siguientes días.
5. Devolución: resumen de todo lo conversado, acuerdos del plan de psicoeducación y seguimiento.

Mediación.

Se presenta a continuación algunos lineamientos sobre técnica de mediación con el fin de que la-os integrantes del equipo puedan enfrentar situaciones de tensión o conflicto en el lugar en el que se encuentran. Algunos ejemplos de ello son personas migrantes que se confrontan entre ellas por algún desacuerdo, una familia atendida que tiene una comunicación agresiva en las instalaciones de la unidad móvil o una disputa comunitaria. En estos casos, el equipo debe hacer uso de la comunicación asertiva y a continuación se brindan algunas

11 Arteaga Merino, I.A; Garcia, M; Ortiz Paredes, V.M.; y Aguirre, Y. (2021) "Acompañamiento Psicosocial de niñas, niños, adolescentes y jóvenes en condiciones de vulnerabilidad y riesgo de migración irregular: Módulo III. Manejo de Experiencias Traumáticas" Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH. San Salvador. El Salvador. P. 74

12 Arteaga Merino, I.A; Garcia, M; Ortiz Paredes, V.M.; y Aguirre, Y. (2021) "Acompañamiento Psicosocial de niñas, niños, adolescentes y jóvenes en condiciones de vulnerabilidad y riesgo de migración irregular: Módulo III. Manejo de Experiencias Traumáticas" Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH. San Salvador. El Salvador. P. 74

herramientas más con el fin de poder resolver positivamente la situación de conflicto.

La mediación puede ser utilizada en los momentos donde existan diferencias en las formas de comportarse de la-os niña-os u adolescentes y la persona adulta responsable, o también podrían surgir en la interacción entre niña-os o entre personas del municipio, aldea o comunidad.

En los casos donde exista una diferencia y clima emocional de tensión entre niña-o u adolescente y la familia será necesario abordar a la niña-o o adolescente y conocer su percepción sobre lo que está sucediendo. Algunos ejemplos pueden ser averiguar si existirán repercusiones negativas hacia él o ella por lo sucedido, como será su vida en los siguientes días o que dificultades considera que deberá enfrentar.

De otro lado se aborda a la familia explorando como perciben o interpretan lo que le sucede a la niña-o u adolescente; que actividades se prevé realizará en los siguientes días y si consideran que hay riesgos para la familia por lo que está sucediendo. Escuchando de forma separada a uno-as y otro-as se hace una sesión conjunta y se aborda algún tema en caso de que se identifique algún aspecto a reforzar.

La mediación es una técnica o modelo que permite abrir un espacio entre personas que tienen que ponerse de acuerdo frente a una situación que les afecta a ambas partes sin que el resultado sea un ejercicio de poder donde los intereses y la voz de unas quede acallada o no tomada en cuenta por la/s otra/s.

La mediación persigue que exista un gana/gana donde resultan soluciones que tienen algo de satisfactorio para ambas partes y donde se toma en cuenta la posibilidad de aprender y construir algo distinto favoreciendo la relación interpersonal.

En la mediación entre niña-os y adolescentes y personas adultas será importante escuchar atentamente su opinión y proteger sus intereses y deseos en beneficio del Interés superior. Ello responde al hecho de que por la sociedad adultocentrista en la vivimos las personas menores de edad se encuentran en una relación de poder desfavorecida frente a las personas adultas, situación que puede llevar a no ser escuchada-os.

La propuesta para una mediación simplificada en "Tú ganas. Yo gano" propone los siguientes pasos:

1. Haz tus acuerdos:

Como mediador-a necesitará presentarse y explicar su papel (escuchar a las partes sin juzgar y sin emitir su opinión, ayudarles a encontrar una solución y velar por el respeto del espacio). Estos son algunos de los puntos que deberá tomar en cuenta:

- Estamos aquí para resolver un problema.
- Evitar acusaciones.
- Evitar excusas.
- No se podrá interrumpir.
- Se deberá decir la verdad.

2. Escucha a toda-os:

Cada persona presentará su punto de vista mientras la-os demás escuchan.

Cada persona repetirá lo que se ha dicho para asegurarse de que toda/os entendieron.

Cada persona dirá como se siente.

3. La resolución del conflicto:

Cada persona explicará qué se necesita para llegar a un acuerdo.

El mediador ayudará a ambas partes a llegar a un acuerdo justo.

El acuerdo puede ser escrito y firmado por cada persona si así lo consideran oportuno.

Cornelius, H. y Faire, Sh (1998) "Tú ganas. Yo gano. Todos podemos ganar". Colección: libros de autoayuda y creatividad. Ed. Gaia. Madrid. España. 3ª edición. P. 184



Anexo II

El informe psicosocial dirigido a documentar la evaluación y determinación del interés superior contiene la siguiente información:

1. Fecha de elaboración del informe psicosocial.
2. Profesionales que elaboran el informe psicosocial.
3. Metodología utilizada (entrevistas al NNA o familia, informes de otras instituciones o profesionales, búsquedas bibliográficas de contexto u otros).
4. Datos generales de la persona:

Nombre, edad, documento de identificación, lugar y fecha de nacimiento, nacionalidad, género, lugar de residencia, idioma materno y otros idiomas, grupo étnico, 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 y grado de parentesco, dirección habitual.

5. Estructura familiar y vínculos afectivos:

Nombres y apellidos

Relación

No. y tipo de documento de identificación

Datos de contacto

Observaciones

6. Contexto social y comunitario, cultural, político, económico, violencia de género y ambiental (puede estar relacionado con desastres naturales o con impacto medioambiental que obliga a migrar).
7. Historia de vida que refleje las razones por las cuales se conoció del caso y existencia de vulneración de derechos y necesidades de protección (violencia, amenazas, discriminación, ausencia de recurso familiar adecuado, deseo de juntarse con su mamá o papá.).
8. Impactos psicológicos y psicosociales a raíz de los hechos y otras situaciones que vulneraron sus derechos o ser víctima de violencia.
9. Necesidades de atención psicosocial (salud física y psicológica incluyendo historiales clínicos que se puedan haber recabado)
10. Tipo de atención brindada en la institución y unidad móvil si así hubiera sido el caso.
11. Conclusiones. Breve resumen del caso resaltando las necesidades de atención médica, psicológica, educativa, laboral (en mayores de 14 años), o legal.
12. Recomendaciones dirigidas a la restitución de derechos y las correspondientes medidas de protección, servicios para ello y medidas de cuidado.
13. Observaciones, se registrará información de interés que no se pueda recoger en las anteriores y también plasmar sus propias impresiones del caso si así lo considera conveniente.

Bibliografía

- Arteaga Merino, I.A. (2020) "Acompañamiento Psicosocial de niñas, niños, adolescentes y jóvenes en condiciones de vulnerabilidad y riesgo de migración irregular: Módulo II Atención en crisis" Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH. San Salvador. El Salvador. Disponible en https://alternativasca.com/wp-content/uploads/2023/02/Manual-Modulo-2_final-2021.pdf
- Arteaga Merino, I.A., Minerva García, VM; Ortiz Paredes y Aguirre, Y. (2021) "Acompañamiento Psicosocial de niñas, niños, adolescentes y jóvenes en condiciones de vulnerabilidad y riesgo de migración irregular: Módulo III Manejo de experiencias traumáticas" Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH. San Salvador. El Salvador. Disponible en https://alternativasca.com/wp-content/uploads/2023/02/Manual-Modulo-3_final-2021.pdf
- Congreso de Guatemala "la Ley de Protección Integral para la Niñez y Adolescencia – Ley PINA"
- Naciones Unidas. "Convención de los Derechos del Niño". Naciones Unidas.
- Organización Mundial de la Salud, War Trauma Foundation y Visión Mundial Internacional (2012). Primera ayuda psicológica: Guía para trabajadores de campo. OMS: Ginebra
- Reyes, KY (2021) "Acompañamiento Psicosocial de niñas, niños, adolescentes y jóvenes en condiciones de vulnerabilidad y riesgo de migración irregular: Módulo IV. Competencias socioemocionales y acompañamiento familiar". Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH. San Salvador. El Salvador. Disponible en https://alternativasca.com/wp-content/uploads/2023/02/Manual-Modulo-4_final-2021.pdf
- Rojas Sánchez, D.N. (2015) "Evaluación del acompañamiento psicosocial de las Unidades móviles de atención a Víctimas en AHI – Una visión desde la Acción Sin Daño-ASD" Universidad Nacional de Colombia. Facultad de Ciencias Humanas Bogotá, Colombia.
- Vela Mantilla, M.M.; Rodríguez Fernández, J.E.; Rodríguez Puentes, A.L.; García Muñoz, L.M.; (2011) "Acción sin daño como aporte a la construcción de paz: propuesta para la práctica". Fundación para la Cooperación Synergia, Universidad Nacional de Colombia, Agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación-COSUDE, Agencia Alemana para la Cooperación Internacional -GIZ, Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo -PNUD. Armonía Impresores. Bogotá. Colombia.
- 5 Pasos Clave en un Proyecto de educación en calle". Siete Estrellas. En: <https://siete-estrellas.com/5-pasos-clave-en-un-proyecto-de-educacion-de-calle/>