

Abriendo fronteras con el corazón



**Guías para la aplicación del enfoque psicosocial
en contextos migratorios**

Abriendo fronteras con el corazón



**Guías para la aplicación del enfoque psicosocial
en contextos migratorios**

Abriendo fronteras con el corazón.

Guías para la aplicación del enfoque psicosocial en contextos migratorios

Equipo de Estudios Comunitarios y Acción Psicosocial

Nieves Gómez Dupuis

C. Eduardo Woltke Martínez

ENLACE, Comunicación y Capacitación AC

Ana Elena Barrios Juárez Badillo

Voces Mesoamericanas, Acción con Pueblos Migrantes

Aldo Jorge Ledón Pereyra

Hermelinda Díaz Shilón

Consejería en Proyectos (PCS)

Fanny Polanía Molina

Colectivo ANSUR

Roberto Montoya Orbea

Casa del Migrante Saltillo

Eduardo Calderón Domínguez

Juan José Villagómez Hernández

Comité de Familiares de Migrantes del Progreso - Honduras

Rosa Nelly Santos

Comité de Familiares de Migrantes Desaparecidos de El Salvador

Larissa Guevara

Sin Fronteras IAP

Carolina Carreño Nigenda

Adriana Hernández Méndez

Fondo Nacional para las Migraciones de Honduras

Gloria Marina Flores

Karen Valladares

Revisión de Contenidos:

Sol Yañez

ISBN: 978-9929-618-67-1

Diseño interiores y portada: Gudy González

Revisión textos: Jaime Bran

Impresión

Serviprensa, S. A.

3ª. avenida 14-62, zona 1

PBX: (502) 2245-8888

www.serviprensa.com

Ciudad de Guatemala, Guatemala.

Índice

Agradecimientos	7
Justificación: ¿por qué este trabajo?	9
Presentación	13
Capítulo 1. Introducción	17
Capítulo 2. Marco Teórico.....	23
2.1. El contexto de las migraciones: “Construyendo la realidad y el lugar donde estamos”	25
2.2. Acercándonos al enfoque psicosocial	28
2.3. Impactos psicosociales en el contexto de la migración	29
2.3.1. Identidad, despedida y añoranza.....	30
2.3.2. El etiquetamiento, el miedo, la división comunitaria, los rumores y la desconfianza	33
2.3.3. Escenarios de vulnerabilidad: niños, niñas y adolescentes, y mujeres ...	35
2.3.3.1. Los niños, niñas y adolescentes.	36
2.3.3.2. Las mujeres	36
2.4. El trabajo psicosocial	38
2.4.1. Qué entendemos por trabajo psicosocial.....	38
2.4.2. Principios éticos del trabajo psicosocial	40
2.4.3. La casa psicosocial	42
2.4.3.1. Los cimientos	43
2.4.3.1.1. Desde lo grupal.....	43
2.4.3.1.2. Desde lo individual	47
2.4.3.2. La puerta, ventanas, paredes y techo	49
2.4.4. Quién hace qué en el trabajo psicosocial	51
2.4.4.1. Personas de otras disciplinas o experiencias.....	51
2.4.4.2. Personas que trabajan lo psicosocial pero no son psicólogos/as o especialistas en salud mental/espiritual.....	52
2.4.4.3. Psicólogos o psicólogas y especialistas	53
Capítulo 3. Metodología: cómo hacemos el trabajo psicosocial	55
3.1. La herramienta del trabajo psicosocial: las personas que forman parte de los equipos.....	57
3.2. Las principales técnicas del trabajo psicosocial	59
3.2.1. Escucha responsable.....	59
3.2.2. Entrevista	63
3.2.2.1. Entrevistas con fines investigativos	64
3.2.2.2. Entrevistas con fines terapéuticos.....	65

3.2.3. Manejo de grupos	66
3.2.4. Primeros auxilios psicológicos.....	70
3.2.4.1. Manejo de emociones cuando las personas están tristes, se quedan en silencio o tienen cólera en un nivel “normal” ...	70
3.2.4.2. Manejo de emociones cuando la persona está en situación de shock	71
3.2.5. Observación.....	72
3.2.6. El diagnóstico	72
3.3. Acciones en el trabajo psicosocial.....	73
3.3.1. Involucramiento en la cotidianidad de las comunidades: conociendo el día a día.....	74
3.3.2. Mapa de actores e identificación de personas clave: las que toman decisiones, las de referencia y las autoridades.....	74
3.3.3. Visitas domiciliarias	75
3.3.4. Presentación en espacios públicos del trabajo psicosocial a realizar	76
3.3.5. Construcción de redes de apoyo	76
3.3.6. Las campañas de sensibilización.....	77
3.4. Algunas consideraciones en la metodología del trabajo psicosocial.....	79
3.4.1. Criterio de entrada y salida.....	81
3.4.2. Manejo de la información: qué, quién, cómo, cuándo	82
3.4.3. El trabajo en red y la derivación a otras instituciones.	83
3.4.4. La importancia del cierre: Abordando la despedida	83

Capítulo 4. Guía 1: El trabajo psicosocial en comunidades de origen orientado a atender la situación de mujeres familiares de migrantes85

4.1. Marco teórico	88
4.1.1. Comunidad de origen	88
4.1.2. La construcción del Buen Vivir	88
4.1.3. Violencia de género.....	89
4.1.4 Impactos psicosociales	90
4.2. Metodología: Cómo hemos hecho el trabajo en comunidades de origen.....	93
4.2.1. Detección - Ubicación de las mujeres y conformación del Grupo	94
4.2.2. Fortalecimiento de las mujeres familiares de migrantes.....	96
4.2.3. Organización para construcción de procesos de Buen Vivir	97
4.2.4. Sensibilización comunitaria	98
4.3. A modo de resumen sobre el trabajo psicosocial en comunidades de origen orientado a atender la situación de mujeres familiares de migrantes.....	99
4.4. Ejercicios prácticos - Rincones de experiencia	102
4.4.1. Conversando de la vida de las mujeres	102
4.4.1.1. Primera reunión grupal: “Nuestro Camino”	103
4.4.1.2. Segunda reunión grupal: Hablando de nuestras molestias como mujeres.....	104
4.4.1.3. En la tercera sesión se puede ir abordando la vida como mujeres frente a la vida como hombres: “El mundo al revés”.	104
4.4.2. Construyendo la idea de Buen Vivir para nosotras las mujeres	105

Capítulo 5. Guía 2: El trabajo psicosocial con familiares de personas desaparecidas o no localizadas.....	111
5.1. Marco teórico	114
5.1.1. Algunos conceptos básicos	114
5.1.2. Impactos psicosociales en los casos de familiares de personas no localizadas o desaparecidas	115
5.1.3. Puntos críticos que aparecen en el proceso de búsqueda.....	118
5.2. Metodología	119
5.2.1. “Detección-localización de casos”	120
5.2.2. Recepción de casos y toma de información básica	121
5.2.3. Integración del expediente	124
5.2.4. Canalización responsable para la búsqueda de migrantes en registros de personas con vida.....	127
5.2.5. Activación de mecanismo de búsqueda	129
5.2.6. El resultado de la búsqueda	131
5.3. A modo de resumen sobre el trabajo psicosocial con familiares de migrantes desaparecidos y/o no localizados	133
5.4. Rincones de experiencia	137
5.4.1. Desarrollo de una sesión de trabajo grupal o grupo de apoyo.....	137
5.4.2. Preparación emocional para la toma de muestra de ADN	140
5.4.3. Informar de la aparición del familiar sin vida.....	141
5.4.4. Preparar a las personas para el reconocimiento del cadáver	141
5.4.5. Trabajo psicosocial con niños y niñas que tienen familiares desaparecidos	142
5.4.6. Tras los pasos de las personas migrantes: construyendo su memoria.....	143
Capítulo 6. Guía 3: El trabajo psicosocial en los albergues o casas de migrantes que van en tránsito.....	145
6.1. Marco teórico	147
6.1.1. Algunos datos de interés.....	147
6.1.2. Impactos psicosociales	147
6.1.3. Puntos críticos y delicados en el trabajo en albergues o casas	153
6.2. Metodología: cómo hemos hecho el trabajo psicosocial	153
6.2.1. Sensibilización a la comunidad	154
6.2.2. Llegada y acogida	155
6.2.3. Vida o estancia en el albergue o casa del migrante.....	159
6.2.4. Preparando la salida	163
6.2.4.1. Continuando el viaje.....	163
6.2.4.2. Estancia en el país de tránsito	163
6.2.4.3. Retorno al país de origen.....	164
6.3. A modo de resumen sobre el trabajo psicosocial en albergues o casas de migrante	165
Capítulo 7. Guía 4: El trabajo psicosocial con las personas que forman parte de los equipos: Cómo cuidar a los que cuidan	169
7.1. Marco teórico.....	172

7.1.1. El impacto psicosocial de trabajar con personas migrantes.....	173
7.2. Metodología: Como hemos hecho el trabajo psicosocial	175
7.2.1. Llegada a una nueva realidad y un equipo de trabajo.....	175
7.2.2. El día a día en el nuevo trabajo	177
7.2.3. Vivir alguna situación difícil que ponga a alguien en riesgo	181
7.2.4. Salida del trabajo.....	184
7.3. A modo de resumen sobre el trabajo psicosocial con las personas que conforman los equipos	187
7.4. Ejercicios prácticos.- Rincones de experiencia	190
7.4.1. Algunas ideas para mejorar la salud mental de las personas que integran los equipos.....	190
Capítulo 8. Ejercicios prácticos comunes a diferentes contextos	193
8.1. Construyendo y reflexionando el contexto.....	195
8.2. Mejorando la red de apoyo institucional.....	198
8.3. La entrevista con fines investigativos.....	199
8.4. La entrevista con fines psicosociales	200
8.5. Desmenuzando el miedo, los rumores, el etiquetamiento y la división comunitaria.....	202
Bibliografía	203

Agradecimientos

En un contexto tan adverso como es la violación sistemática a derechos humanos de las personas migrantes son muchos los actores, personas y organizaciones a las que debemos agradecer su persistencia y entrega en el trabajo, que día a día luchan por romper esquemas y brindar una atención integral a las personas migrantes, en los distintos escenarios y ámbitos.

A las y los migrantes, sus familias, comunidades y organizaciones como sujetos transformadores de realidades y ejemplo de actores protagonistas de su propio Desarrollo-Buen Vivir.

A las y los familiares de migrantes no localizados o desaparecidos, que nos demuestran con su lucha y entereza que es posible cambiar los patrones de búsqueda y derecho a la verdad y justicia desde la lucha colectiva.

A las y los millones de migrantes en tránsito, nuestros hermanos de camino y realidades de un sistema excluyente y marginador, nuestros héroes del siglo XXI.

A las mujeres y hombres de organizaciones civiles, eclesiales, albergues, particulares, etc., que permitieron con el compartir de experiencias construir desde una mirada colectiva estrategias y herramientas que hoy son una realidad para el trabajo de atención a problemáticas de las y los migrantes, sus familias, comunidades y organizaciones.

Al Grupo Motor de Trabajo Psicosocial en Migraciones¹ que aportó tiempo, conocimiento y esperanza a una apuesta que parecía imposible de lograr y hoy vemos materializada en la apropiación del enfoque psicosocial en las organizaciones hermanas de Centroamérica y México.

A Carlos Martín Beristaín, quien nos apoyó, asesoró y motivó en el inicio de este camino.

A la Fundación CAMMINA, que en la apuesta por la promoción y defensa de los derechos de las personas migrantes, no dudó en reconocer la importancia del enfoque psicosocial como base para la construcción de procesos organizativos en pro de la transformación de la realidad migratoria.

1 Consejería en Proyectos PCS, Voces Mesoamericanas Acción con Pueblos Migrantes, Equipo de Estudios Comunitarios y Acción Psicosocial-ECAP, Enlace Comunicación y Capacitación, Colectivo ANSUR, Sin Fronteras, Casa del Migrante Saltillo, Foro Nacional para las Migraciones de Honduras, Comité de Familiares de Migrantes Desaparecidos y Comité de Familiares de Migrantes del Progreso.

Justificación: ¿por qué este trabajo?

En los últimos años de trabajo con población migrante y sus familias, a decir de los testimonios de la propia población tocada por la migración, así como de diversas organizaciones que trabajan con ella, constatamos que los contextos de nuestros territorios de México y Centroamérica recrudecen. Incrementa la violencia estructural que se traduce en mayor pobreza, concentración de la tierra, abaratamiento del trabajo y producción campesina, empleos precarios en donde hay que trabajar diez, doce y catorce horas diarias para tener un micro sueldo que cada día alcanza menos para subsistir, aumento en el precio de la canasta básica, aumento del costo y difícil acceso a la salud y la educación, pocos o nulos espacios para la juventud, incremento de violencia delincriminal y crimen organizado, aumento de extorsiones, amenazas, violencia de género en sus distintas expresiones, guerras abiertas o veladas contra la ciudadanía, programas sociales clientelistas que sólo utilizan a la población y profundizan la marginación.

Esta suma de escenarios limita cada vez más las posibilidades de alcanzar una vida digna en los lugares de origen y abre la puerta de la migración como única alternativa viable.

También constatamos que en los caminos de nuestras regiones por donde transitan las y los migrantes incrementa la violencia: aumentan los territorios de dominio de grupos y subgrupos de delincuencia organizada que buscan extorsionar, secuestrar, hacer negocio o reclutar a las y los migrantes por medio de distintas formas de brutalidad, mientras permanece el silencio y la inacción cómplices de las distintas autoridades que lo saben y deberían evitarlo. En las comunidades de donde salen las y los migrantes, se multiplican las madres, padres, abuelas, hermanos, hijos e hijas que cuentan los meses y los años sin tener ninguna noticia de su familiar, sin tener respuesta sobre su búsqueda.

En el lugar a donde llegan de manera temporal o indefinida, las y los migrantes viven aún discriminación, racismo y exclusión, además de la explotación laboral y la condición de clandestinidad que reduce los campos de su vida al trabajo. Frecuentemente, como resultado de la violencia sufrida durante el camino o en el lugar de destino, sufren accidentes o diferentes enfermedades que hacen que tengan que regresar a su país con una vida fracturada. También la deportación, cada vez más frecuente, rompe el proyecto de vida y las expectativas personales y familiares.

De manera que las diferentes violencias en sus distintas formas y expresiones acompañan cada vez más el camino y las distintas etapas de las personas migrantes y sus familias. Ante estos escenarios que convierten a las personas migrantes y sus familias en objetos de explotación, ¿cómo abanderar la dignidad humana de las personas migrantes, sus

familias y sus pueblos?, ¿cómo reivindicar la construcción de sujetos con posibilidad de acción y transformación de las realidades?

Paralelamente a estas realidades desoladoras en que se viven las migraciones, tenemos también en nuestra región (Centroamérica y México) valiosos testimonios vivos, recientes y de largo andar, de lucha y reivindicación de derechos por parte de las y los propios sujetos migrantes, sus familiares y comunidades que han logrado organizarse, a pesar de la dureza de las experiencias sufridas, han logrado convertir su dolor en motor de construcción de solidaridad y mejorar la realidad para que otras personas no tengan que vivir lo mismo. Al mirar con asombro y esperanza estos ejemplos, nos preguntamos: ¿qué tiene que suceder al interior de una persona y de un grupo de personas para que puedan pasar de la violencia a la construcción, de ser víctimas a ser defensoras?

Es en este sentido que hemos iniciado este camino de búsqueda hacia la dimensión psicosocial, porque creemos que el motor de los procesos de organización de los colectivos y comités que ejercen y exigen derechos, tiene como fuente la dimensión del corazón. En este sentido, transformar pasa por sanar y elaborar; aunque sabemos que hay heridas muy dolorosas, también sabemos que hay testimonios ejemplares de fortaleza y organización en los que las heridas cobran un sentido distinto, de reconstrucción y vida.

Además de la violencia, otro factor común que acompaña las experiencias de migración es la ausencia. Las ausencias señalan lugares que quedan vacíos, palabras que no se dicen, momentos que quedan en el recuerdo y en el deseo o preguntas sobre lo que será –de la vida, de una situación específica– o podría haber sido. Las ausencias también muestran puertas abiertas, detrás de las cuales hay caminos nuevos que pueden andarse, pero para eso hay que mirar en el corazón. ¿Cómo trabajar la violencia y la ausencia sino mirando y tomando como material de trabajo todo lo que se mueve al interior de la persona que las vive?

Si bien las migraciones muestran ausencias, la otra cara de la ausencia es el vínculo, el vínculo a pesar de la distancia, el vínculo a pesar de las fronteras: las familias que siguen comunicándose y construyéndose desde dos países, las organizaciones que desde el norte se vinculan con los colectivos de sus comunidades para mejorarlas, etc. Por eso, desde su naturaleza de tejer vínculos, el trabajo psicosocial tiene una palabra importante que dar en los procesos de atención, promoción y defensa de los derechos de las personas que han vivido y viven las injusticias que acompañan la migración en nuestras regiones; porque el eje del trabajo psicosocial es justamente el fortalecimiento de la propia persona y su colectivo desde la dignidad humana, es decir, reivindica la calidad de **personas** de las y los migrantes –antes que cifras, estadísticas, casos.

Partiendo desde esta apuesta por el enfoque psicosocial es que hemos empezado este camino de reflexión, en el que nos ha guiado la pregunta ¿cómo incluir y trabajar la dimensión del corazón –es decir, incluir el enfoque psicosocial– en los contextos migratorios?

Es así que hemos tomado como base modelos y procesos propuestos por la Psicología Social de la Liberación², que ha orientado luchas por la liberación de los pueblos; bajo esta guía hemos tomado experiencias de otros contextos para lograr la construcción de herramientas teóricas y metodológicas que permitan trabajar la dimensión del corazón, al mismo tiempo que las personas se convierten en sujetos y sujetas con poder de transformación de su realidad.

Poner en marcha el enfoque psicosocial en la atención integral a las personas migrantes y sus familias, tendrá muchas variantes. Esto debido por un lado al grado de movilidad de las personas, quienes pueden ser localizadas o ubicadas en un país en tránsito, y que se regresan a sus países de origen, o, aquellos y aquellas que están de forma estable en los países de origen o destino. De otro lado, se darán ciertas particularidades dependiendo de si se trabaja con familiares de personas desaparecidas, mujeres en comunidades de origen, personas que pasan por los albergues de migrantes, personas deportadas, niños o niñas o personas que han sido violentadas o que han sufrido accidentes en la ruta migratoria.

Cada contexto requerirá estrategias y acciones particulares, pero, lo que vemos necesario, es que, dada la naturaleza transnacional de la migración que atraviesa países, pensemos nosotras y nosotros también en formas de acompañamiento y lucha por los derechos que sobrepasen también las fronteras.

2 El enfoque de la Psicología Social de la Liberación plantea que deben tomarse en cuenta las necesidades, problemas y condiciones económicas y políticas de la población con la que se trabaja; y que esta debe orientar las acciones de la población hacia la transformación de su entorno social.



Presentación

Los pasos andados

En el año 2010, un grupo de organizaciones que trabaja en la defensa y promoción de los derechos humanos en la región de Centroamérica y México, inició la reflexión de cómo incorporar el enfoque psicosocial en los contextos de las migraciones forzadas. Analizando distintas experiencias en diferentes contextos internacionales no se encontraron muchos materiales en este sentido y por ello iniciamos un proceso de adaptación del modelo psicosocial para los contextos migratorios. Se tomó como punto de partida otras experiencias en el campo de situaciones de conflictos armados como Guatemala, Colombia o El Salvador, donde el enfoque psicosocial ha tenido un papel importante en los procesos de reconstrucción y fortalecimiento de las personas que han vivido graves violaciones a derechos humanos y crímenes de lesa humanidad.

El siguiente paso dado para la construcción del modelo psicosocial en las migraciones fue buscar organizaciones y personas que ya tuvieran alguna experiencia en trabajar la migración desde la dimensión del corazón³ en distintos lugares de la región (El Salvador, Honduras, Guatemala, México norte, centro y sur), para así poder analizar cuáles son los problemas que viven las personas migrantes y sus familias en esos lugares, cuáles son los impactos psicosociales derivados de esos problemas y cómo los han trabajado, con la idea de compartir y enriquecer nuestras formas y herramientas de trabajo.

Así fue como contactamos con las nueve organizaciones que hoy somos el Grupo Motor de Trabajo Psicosocial en Migraciones: Equipo de Estudios Comunitarios y Acción Psicosocial-ECAP, Voces Mesoamericanas Acción con Pueblos Migrantes, Enlace, Comunicación y Capacitación, Consejería en Proyectos-PCS, ANSUR, Sin Fronteras, Casa Migrante Saltillo, FONAMIH y COFAMIPRO.

A lo largo de año y medio, en distintos momentos de encuentro, formación y trabajo, hemos intercambiado y nos hemos cuestionado entre nosotras, nosotros y también con otros que tienen una gran experiencia en el trabajo psicosocial como Carlos Martín

3 Desde el enfoque psicosocial, entendemos la dimensión del corazón como la valoración de la persona en su integralidad partiendo de los aspectos emocionales como base de la atención integral.

Beristain⁴ y Sol Yañez⁵, ¿por qué y para qué hacer trabajo psicosocial con personas migrantes y sus familias?, ¿cómo se ha hecho en otros momentos, en otros lugares, con problemáticas parecidas?, ¿cómo lo hemos hecho nosotros y nosotras?, ¿qué resultados y aprendizajes hemos tenido?, ¿cómo podemos abonar el trabajo psicosocial con nuestra experiencia para que responda a lo que están viviendo actualmente las personas migrantes y sus familias? De esta forma hemos dialogado, construido y aplicado el modelo teórico y metodológico que da soporte y dirección a nuestro trabajo, que compartimos con ustedes a lo largo de estas páginas.

Así hemos conformado un equipo regional de trabajo que impulsa el enfoque psicosocial en el trabajo con personas migrantes y sus familias. Siguiendo el principio de que los aprendizajes si se quedan en unas pocas manos, pierden su utilidad, decidimos como Grupo Motor compartir las metodologías y herramientas de trabajo con varias organizaciones, colectivos, casas del migrante, equipos pastorales, centros de derechos humanos e instituciones de la región, a través de un conjunto de talleres y espacios de encuentro y formación realizados en varios puntos de la región: México norte, centro y sur, Guatemala, El Salvador, Honduras y Nicaragua. Como un siguiente paso en el que se pudiera intercambiar con personas que trabajan la misma problemática pero desde otro lugar, realizamos un encuentro regional en el que participaron varias de las organizaciones de la región. En estos espacios compartimos también los avances, obstáculos, estrategias y retos de las distintas organizaciones para enriquecer su trabajo con el enfoque psicosocial.

El trabajo en red donde unas y otros construimos desde diferentes espacios tanto físicos como en aprendizajes de vida, no deja de tener sus dificultades de las cuales hemos aprendido: valorar los resultados colectivos como grupo más allá de los individuales supuso muchas veces ceder en enfoques de trabajo, disciplinas, vocabulario, temáticas o experiencias. Para trabajar en red tuvimos que dejar a un lado lo individual para dar un espacio a la construcción colectiva del conocimiento. Este estira y afloja entre lo individual y lo colectivo, se ve también trasladado a las organizaciones que conformamos el Grupo Motor, presentando como desafío en algunos momentos la disyuntiva “¿a qué dar prioridad: al espacio del grupo motor o a las dinámicas y necesidades institucionales?”. Las personas que representamos a nuestras instituciones en espacios de coordinación con otras organizaciones tenemos la tarea de hacer propuestas y asumir compromisos

-
- 4 Médico y Doctor en Psicología Social. Reconocida trayectoria en el abordaje de graves violaciones a derechos humanos. Ha escrito diversos libros sobre el trabajo con víctimas, apoyado procesos de recuperación de memoria histórica, realizado investigaciones y peritajes en países de América y África.
 - 5 Catedrática del departamento de Psicología de la UCA, El Salvador. Amplia experiencia en Atención Psicosocial en Catástrofes y Violencia, Apoyo Psicosocial a Víctimas de Violaciones de Derechos Humanos, Intervención Psicosocial en contexto de post-guerra, Procesos educativos y de empoderamiento con mujeres, Programas de protagonismo infantil y derechos de la niñez y Consultora de la Organización Panamericana de la Salud en Intervención Psicosocial en Catástrofes y Emergencias Complejas.

en esos espacios colectivos, pero no siempre podemos hacer todo lo que queremos en relación a lo que puede o necesita la institución; se trata de avanzar poco a poco en la apropiación institucional de las acciones derivadas de la voluntad y el trabajo individual.

En este sentido, este tipo de coordinaciones también exigen un cierto trabajo voluntario o no remunerado. Participamos en ellas no por un beneficio económico, sino por el interés de mejorar nuestro trabajo o por construir estrategias y acciones que mejoren la situación de derechos humanos de las personas migrantes. Es así, que lo que se presenta en estas páginas es el resultado de un esfuerzo colectivo de personas y organizaciones que dieron su tiempo y su esfuerzo esperando poder aportar nuevas ideas para que otras personas y equipos las puedan aprovechar.

Lograr la integración de tantas miradas y experiencias es sin duda un gran esfuerzo que ha tenido como base personas e instituciones con actitudes de mucha flexibilidad, transparencia en compartir sus saberes, humildad en el deseo de mejorar el trabajo y tener nuevos conocimientos y una fuerte disponibilidad y apertura a la crítica. Cuando abrimos nuestras puertas para compartir el “cómo hacemos las cosas” nos exponemos como personas y como profesionales a que nos digan lo que hacemos bien y lo que tenemos que mejorar, y, a lo largo de este tiempo de trabajo conjunto entre las organizaciones del Grupo Motor eso se ha logrado. Tener estas guías como resultado de un proceso regional de Centroamérica y México de construcción colectiva del conocimiento y de articulación, no deja de enorgullecernos; sin embargo, el resultado final no se logra con la publicación, por el contrario, es un nuevo punto de partida para continuar el trabajo.

Los pasos por andar y sus retos

Las situaciones de los contextos migratorios específicos que requieren de un trabajo psicosocial, son muchas y muy variadas. Aquí presentamos cuatro temas importantes a modo de guías: 1) comunidades de origen especialmente con las mujeres, 2) familiares de personas desaparecidas o no localizadas, 3) albergues que alojan a migrantes en tránsito, y 4) equipos que trabajan con personas migrantes.

La elección de estos temas obedece a la cercanía y experiencia en estos contextos de las organizaciones del Grupo Motor, así como a la limitante del tiempo para su construcción; sin embargo, están en el horno, o en el comal, otros temas muy presentes y también importantes que marcan cómo las personas y las familias están viviendo las migraciones: niños, niñas y adolescentes no acompañados, lugares de detención y deportación, personas que regresan voluntariamente o son deportadas, y residentes temporales o permanentes en los países de destino.

Las guías que presentamos no pretenden ser el decreto que dice cómo se tiene que hacer el trabajo, no pretenden ser recetas y ponerle el punto final. Cada colectivo u organización conoce mejor que nadie el contexto en el que trabaja y sabrá cómo adaptar

mejor estas guías que son pistas para construir una forma de trabajo. Al adaptar estas propuestas también surgirán nuevas metodologías, nuevas herramientas, que después habrá que compartir con otras y otros que también han construido y así ir construyendo y compartiendo.

Además de retroalimentar las experiencias, con la edición y publicación de este material, el Grupo Motor considera necesario trabajarlo con las distintas organizaciones con las que hemos iniciado el proceso de formación, de manera que sigan abonando su trabajo y haciendo suyas las herramientas que aquí compartimos. Por eso, este trabajo quiere ser una huella de los primeros pasos andados de un camino que se camina desde muchos pies, en muchos lugares diversos.

La migración es movimiento constante, por eso quienes trabajamos con personas, familias y comunidades tocadas por la migración tenemos que tener también la capacidad de movernos, cuestionarnos y abrir caminos en nuestra cabeza y nuestras manos para encontrar formas de trabajo que respondan mejor a los obstáculos y retos de los contextos sociales, políticos y económicos.

Creemos que compartir es la mejor forma de aprender como colectivos y sociedades para poder transformarlas. Nuestra fuerza está en seguir juntándonos y sumando diferentes trabajos, conocimientos, ánimos y recursos. Para eso es necesario poder trabajar juntas y juntos, desde los distintos lugares desde donde compartimos las realidades de la migración, porque nuestros lugares son la salida para unos grupos, pero para otros son el camino o los lugares de llegada. Y así, ir tejiendo esa gran red de trabajo de la sociedad civil organizada que logre crear e integrar en sus respuestas locales la globalidad de la problemática.



CAPÍTULO

1

Introducción

1. Introducción

El libro comienza con un capítulo de marco teórico donde se presenta una propuesta general para diferentes escenarios del trabajo psicosocial. Se expone el contexto de la migración, los efectos o impactos psicosociales de la migración en general y en particular con dos poblaciones como son los niños, niñas y adolescentes y, las mujeres. Los impactos psicosociales son muchos, pero hemos decidido centrarnos en aquellos que son particulares de la migración: la transformación de la identidad, la desconfianza, la añoranza, las despedidas, el etiquetamiento, la división comunitaria, los rumores o el miedo.

Una vez analizado el contexto y sus impactos en el capítulo 2 ya vamos entrando en el propio trabajo psicosocial: como lo entendemos, cuáles son sus principios y, haciendo una similitud con la construcción de una casa, levantamos la “casa psicosocial” que tiene sus cimientos, puerta, ventanas, paredes y techo. Cerramos el capítulo del marco teórico proponiendo el “Quién hace qué en el trabajo psicosocial”.

El capítulo 3 va introduciendo la propuesta metodológica que se divide en herramientas, técnicas y acciones. En nuestra propuesta metodológica, la herramienta principal de trabajo somos las personas que conformamos los equipos, las técnicas son la escucha responsable, la entrevista, el manejo de grupos, la observación, la educación popular o el arte. Por último, las acciones son muy variadas: individuales, familiares, grupales y sociales. En este capítulo hablaremos también de algunas particularidades del trabajo psicosocial, como son el criterio de entrada y salida, el manejo de la información, el trabajo en red y la derivación a otras instituciones, o, la importancia de los cierres.

En el capítulo 4 se empiezan a plantear las guías, que tienen una estructura común: un breve marco teórico, una propuesta metodológica donde compartimos cómo hemos hecho el trabajo desde nuestra experiencia, y, por último, algunos ejercicios prácticos o rincones de experiencia, que nos han sido útiles en estos contextos.

En la guía de “El trabajo psicosocial en comunidades de origen orientadas a atender la situación de mujeres familiares de migrantes”, el marco teórico introduce algunas reflexiones sobre las relaciones entre hombres y mujeres, y plantea de qué forma las mujeres que se quedan en las comunidades de origen viven la migración de sus familiares. La metodología se estructura en diferentes acciones dirigidas a abordar cuatro momentos que permitirán a las mujeres fortalecerse y construir autonomía; (1) Detección - Ubicación de las mujeres y Conformación del Grupo, (2) Fortalecimiento de las mujeres familiares de migrantes, (3) Organización para la construcción de procesos de Buen Vivir, (4) Sen-

sibilización comunitaria. Los rincones de experiencia, presentan dos ejercicios, uno que nos orienta para abrir espacios que permitan conversar de la vida de las mujeres, y, el segundo, donde se construye la idea del Buen Vivir desde y para las mujeres.

El capítulo 5 nos presenta la guía “El trabajo psicosocial con familiares de personas desaparecidas o no localizadas” y comienza introduciendo algunos conceptos como qué entendemos por “persona desaparecida” o “no localizada”. Plantea algunos puntos críticos en estos contextos como es la postura de la familia o comunidad frente a quienes buscan a sus seres queridos, el trabajo de los equipos técnicos, o la postura de los estados frente a las acciones de investigación y búsqueda.

La metodología en estos contextos viene determinada por momentos técnicos del proceso de búsqueda, y, es así que lo organizamos de la siguiente forma: (1) Detección-localización de casos, (2) Recepción de casos y toma de información básica, (3) Integración del expediente, (4) Canalización responsable para la búsqueda de migrantes en registros de personas con vida, (5) Activación de mecanismo de búsqueda forense y (6) El resultado de la búsqueda, donde puede ser que se encuentre a la persona con vida o fallecida.

Los rincones de experiencia, plantean varios ejercicios prácticos. El primero es la estructuración de sesiones grupales donde se pueda elaborar la experiencia, conversando de lo sucedido, y de los sentimientos y pensamientos que acompañan a los familiares desde que no tienen noticias. Los siguientes tres ejercicios, se dirigen a preparar a las personas para enfrentar acciones legales que pueden ser dolorosas, como es la toma de muestra de ADN, el reconocimiento del cadáver o la comunicación de que el familiar se encuentra fallecido. Las dos últimas propuestas en los rincones de experiencia, una va dirigida a trabajar con niños y niñas familiares de personas desaparecidas, y, la última, es un ejercicio de memoria histórica permitiendo a los y las familiares elaborar la experiencia, comprender los hechos y también tener algún material para dar a conocer a otras personas la situación que viven como familiares de migrantes desaparecidos o no localizados.

El capítulo 6 nos muestra la guía sobre “Trabajo psicosocial en los albergues o casas de migrantes que van en tránsito”, la cual nos habla de cómo está la situación en los albergues, quiénes son las personas que se alojan en ellos y dónde están ubicados. Pone atención en algunos puntos críticos como la vida en espacios colectivos o el riesgo a la integridad de los equipos por la presencia de grupos delictivos. La metodología de abordaje, se estructura según los pasos de las personas migrantes, pero también del contexto en el que se encuentra el albergue: (1) Sensibilización a la comunidad, (2) Llegada y acogida, (3) Vida o estancia en el albergue o casa del migrante, donde puede existir una rutina diferente dependiendo de si se alojan por menos de cinco días, o se quedan más tiempo, (4) Preparando la salida, que puede ser continuar el viaje hacia el norte, permanecer en el país de tránsito, o regresar al país de origen.

El capítulo 7 desarrolla la guía “El trabajo psicosocial con las personas que forman parte de los equipos: Como cuidar a los que cuidan”, abre la reflexión a las personas que conforman los equipos y cómo deben cuidar y proteger su propia salud mental. La metodología se estructura en cuatro momentos, marcados por el paso de la persona en el equipo. Estos momentos, tendrán un mayor peso en equipos con personas con alta movilidad, como son aquellos que reciben personas voluntarias: (1) Llegada a una nueva realidad y un equipo de trabajo, (2) El día a día en el nuevo trabajo, (3) Vivir alguna situación difícil que ponga a alguien en riesgo, (4) La salida del trabajo. Los rincones de experiencia en este capítulo, nos proponen algunas ideas para mejorar la salud mental de las personas que integran los equipos.

En el capítulo 8, y a modo de cierre, se recogen ejercicios prácticos útiles para cualquiera de los contextos, es por eso que los hemos dejado para el final. Aquí se hacen propuestas que varían entre cómo hacer un análisis de contexto, reflexionar sobre la red de apoyo que tenemos, o, llevar a cabo una buena entrevista, tanto con fines investigativos y de documentación de caso, como con fines psicosociales. Por último, se propone un ejercicio que desmenuce esos impactos psicosociales a los cuales hay que prestarles atención, como son el miedo, los rumores, el etiquetamiento y la división comunitaria.



CAPÍTULO

2

Marco Teórico

2. Marco Teórico

En este apartado queremos presentar algunas ideas que son el marco y la base del trabajo que queremos realizar. Lo primero es conocer cómo es el contexto de las personas migrantes para las que queremos trabajar. Este contexto nos dice cuál es su historia, cultura, costumbres, formas de vida o necesidades vistas desde el momento actual, pero también desde el pasado y cómo se proyectan en su futuro. Entender quiénes son los actores sociales, las personas que los apoyan, las que no, o las que son indiferentes a sus problemas. El contexto permite entender y analizar “qué sucede”, “porqué sucede” y “quiénes están en el lugar”.

Ese contexto en el que viven las personas, y la decisión de migrar para algunos de sus habitantes, tendrán un efecto o llevarán a cambios. Cambios en las relaciones de la familia o la comunidad, cambios económicos o cambios en las formas de organizarse. A estos efectos o cambios, los llamaremos “impactos psicosociales” o “molestias psicosociales”, y, los analizaremos porque serán el punto principal sobre el que se centrará el trabajo psicosocial.

En estos impactos o molestias mencionados, le daremos un lugar especial a los niños, niñas y adolescentes, y a las mujeres, porque sabemos que no viven igual el hecho de tener que migrar o de tener algún familiar que migró.

Por último, cerraremos este apartado de “marco teórico” planteando qué estamos entendiendo por trabajo psicosocial y cuáles son sus bases y principios. Recordando que el enfoque psicosocial en la atención integral en el contexto de la migración es un compromiso de todas las personas de la organización y no solo de quienes se dedican a la salud mental. Partiendo de esa idea, se presenta la propuesta de cuál es la responsabilidad que tiene cada persona de un equipo de trabajo.

2.1. El contexto de las migraciones: “Construyendo la realidad y el lugar donde estamos”

El deseo de mejorar las condiciones económicas y sociales lleva año con año a miles de personas centroamericanas y mexicanas a migrar a países como Estados Unidos. Las condiciones sociales y económicas en las que viven las personas son de pobreza, marginación, falta de servicios adecuados de salud, desnutrición, en definitiva falta de oportunidades y acceso a servicios básicos para el desarrollo del Buen Vivir.

Desde septiembre del 2011, que se dieron los ataques terroristas en los Estados Unidos, y más recientemente con la crisis económica, se ha producido un endurecimiento de las políticas migratorias de este país. Esta situación sumada a la existencia y fortalecimiento de grupos del crimen organizado como el narcotráfico, los Zetas, o las redes de trata de personas, ha ido construyendo un escenario donde el tránsito de personas migrantes por el territorio mexicano fundamentalmente, supone un fuerte peligro y en donde se da una vulneración a sus derechos fundamentales. Los testimonios y las denuncias existentes relatan desapariciones, asesinato de personas, tortura, violaciones sexuales, esclavitud, secuestro, extorsiones o accidentes en el tren, entre otros hechos de violencia a los que los y las migrantes se tienen que enfrentar.

El hecho de que la ruta que recorre el Golfo de México de sur a norte sea la más corta, la hace una de las más transitadas, siendo las personas centroamericanas las que más circulan por ella. La mayoría de los migrantes son hondureños, seguidos por los salvadoreños, guatemaltecos y nicaragüenses. Son jóvenes de entre 14 y 35 años de edad. Conocer las características y el volumen del flujo irregular de centroamericanos es una tarea difícil. De todas formas, independientemente de las cifras, las condiciones del tránsito siguen sin mejorar y los peligros a los que se enfrentan los migrantes continúan.

Es así que constatamos una tendencia hacia el endurecimiento de las políticas migratorias y a unir este tema al de seguridad nacional. Las personas migrantes para no ser deportadas, huyen de los lugares donde saben que está la migración y se van por caminos que están controlados por bandas delincuenciales exponiéndose mucho más a que algo les suceda.

Para las personas que logran llegar, pero que posteriormente son detenidas y deportadas, tiene igualmente una serie de situaciones y consecuencias negativas. La detención se realiza en condiciones donde se dan tratos inhumanos y degradantes en la mayoría de los casos, por ejemplo las llamadas hieleras, el tiempo que pasa hasta que se resuelve su situación o las palabras como son tratados por personal de migración.

Ya en sus lugares de origen, tienen que enfrentar el pago de la deuda adquirida por el viaje, el fracaso de un proyecto de vida o el rechazo familiar por no lograr las expectativas puestas en la persona que migró. En el caso de la deuda la mayoría de los casos fue adquirida con agiotistas, que hicieron el préstamo a tasas de interés altísimas (que rondan el 10% mensual) y pidieron como garantía el único patrimonio de la familia: la tierra (cuando la hay) o bien la casa.

Las personas detenidas o “aseguradas”⁶, son privadas de libertad en centros en Estados Unidos donde tienen que vivir situaciones de vulnerabilidad y violaciones a sus derechos

6 Se utiliza el término de “aseguramiento” por organizaciones internacionales u organizaciones gubernamentales guatemaltecas como Bienestar Social o la Procuraduría General de la Nación para referirse a la detención de personas con el fin de regularizar su situación migratoria y, si no

humanos, como son la forma de detención en habitaciones a muy bajas temperaturas en estancias entre 1-5 días, sin comer, sin acceso a asistencia médica y sin abrigo, y que se han venido denominando “hieleras”.

En el caso de México, las personas son trasladadas a la Estación Modelo Siglo XXI, situada en Tapachula, con capacidad para 970 personas en estancia temporal, la cual igualmente carece de las condiciones necesarias para albergar a las personas detenidas o “aseguradas”.

Existe otro voluminoso grupo de personas que decidieron migrar, sobre las que no se tienen noticias y, en este sentido, según la representante del Equipo Argentino de Antropología Forense, Mercedes Doretti, “organizaciones de derechos humanos estiman en casi 10 mil el número de víctimas de la violencia en México que no han sido identificadas en los pasados seis años. De ellos –dijeron–, más de mil 200 son cadáveres recuperados entre 2007 y 2011 de 310 fosas clandestinas; se sospecha que muchos podrían ser migrantes que atravesaban el país en su intento por llegar a Estados Unidos⁷”, y la Comisión Nacional de Derechos Humanos de México (CNDH) estima que aproximadamente 22.000 migrantes indocumentados desaparecen anualmente en el territorio mexicano, lo que constituye a todas luces una crisis humanitaria.

Sumado a la desaparición o no localización de los y las migrantes, las familias que permanecen en los lugares de origen a menudo tienen que responder a extorsiones de grupos delictivos que demandan una cantidad de dinero a cambio de la liberación de las personas supuestamente secuestradas, y sumado a ello, la demanda de los coyotes del pago de la deuda adquirida por “prestar sus servicios” para llevar a cabo el viaje al norte.

Las personas que regresan al país de origen, bien de forma voluntaria o deportadas y que han vivido hechos violentos en el tránsito o han tenido accidentes generando algún tipo de discapacidad física, no tienen ningún tipo de atención psicológica, psicosocial y de adaptación a su contexto en su nueva condición.

En resumen, las personas que deciden migrar hacia los países del norte y que no logran llegar a su destino pueden vivir o sobrevivir a diferentes hechos violentos y/o violatorios a sus derechos humanos, como son las formas de detención-aseguramiento, deportación, recepción en el país de origen, accidentes, y desde las familias tener familiares migrantes desaparecidos o no localizados.

En los diferentes países, los Estados tienen algunos programas dirigidos a esta población, pero no son suficientes y no dan respuesta a las diferentes necesidades. Son

7 cumplen los criterios de permanencia en el país de destino regresarlos a su país de origen. Las organizaciones participantes del presente proyecto optamos por utilizar el término “detención”.
<http://proteccionmigrantes.org/?p=985> (Consultado 25/05/13)

mayormente las organizaciones no gubernamentales y sobre todo las iglesias quienes están supliendo su papel.

Existen algunos programas de atención a personas deportadas por parte de la OIM⁸, albergues de migrantes, CICR y pastorales sociales.

2.2. Acercándonos al enfoque psicosocial

Al plantear la pregunta, ¿Por qué el modelo psicosocial en la atención integral a las personas migrantes?

Creemos que fortaleciendo a las personas en su dimensión personal, emocional y espiritual, éstas tienen mayor capacidad y posibilidad de organizarse en redes, construir relaciones de solidaridad y apoyo, y, de esta forma construir alternativas o propuestas para resolver la situación en la que se encuentran.

La mayoría de las personas migrantes y sus familias han visto violentados sus derechos. Algunas incluso pueden ser sobrevivientes de hechos violentos, accidentes o tener familiares desaparecidos. Estas situaciones requieren de un abordaje particular que permita disminuir el impacto o el daño psicológico y psicosocial que se pueda derivar de ello.

El trabajo psicosocial sirve para

- Reconstruir a la persona, su corazón, su vida
- Dar sentido a las experiencias vividas
- Fortalecer y potenciar los recursos existentes de la persona, familias y grupos
- Construir vínculos, experiencias colectivas, redes de solidaridad y apoyo, procesos organizativos
- Transformar las estructuras y contextos que originan esas violaciones a derechos humanos

El modelo⁹ psicosocial lo entendemos como un compromiso de cualquier miembro de un equipo. No es la tarea exclusiva del área psicosocial o el área en salud mental de una

8 La OIM tiene el “Programa para retornados/repatriados” donde han atendido a unos 10.000 migrantes a través de la recepción en los aeropuertos y en los puestos fronterizos terrestres, llamadas telefónicas a familiares en Guatemala y Estados Unidos; sets de higiene personal; apoyo psicosocial; traslado a las comunidades de origen; asesoramiento jurídico y apoyo para la reintegración socioeconómica mediante la formación personal y el empleo a través de los centros de referencia del Proyecto y de oportunidades.

9 Un modelo es el marco o las bases sobre las que se cimienta el quehacer psicosocial. En apartados posteriores se hablará de la “casa psicosocial”, como comparación modelo-construcción de una casa.

organización. Todas y todos tienen alguna tarea que asumir para que toda la institución atienda de forma adecuada y digna a las personas para las que presta sus servicios.

El trabajo dirigido a la población migrante, surge de las necesidades emergentes y urgentes de carácter humanitario, como es la necesidad de curación de las heridas, agua, alimentación, aseo o alojamiento.

Con el paso del tiempo y los nuevos contextos, fundamentalmente caracterizados por la violencia, las organizaciones han dado un giro a su trabajo y asumen un enfoque en derechos humanos dirigido a la promoción y protección de los mismos en la población migrante.

Este cambio de enfoque, ha obligado al cambio en las metodologías y al propio posicionamiento de los equipos que apoyan que se convierten en defensores y defensoras de derechos humanos, pero que también tiene que dar un mayor protagonismo a las personas migrantes y sus familias, de manera que no sean sólo receptores de ayuda.

Un cambio desde un enfoque más asistencialista¹⁰ a un enfoque que obliga al empoderamiento de las personas migrantes en la lucha y defensa de sus derechos, hace que las organizaciones se conviertan en un apoyo técnico o un acompañamiento solidario. En este nuevo enfoque se encuadra el trabajo psicosocial, con el fin de que las personas migrantes logren ser sujetos sociales con poder de transformación.

2.3. Impactos psicosociales en el contexto de la migración

Los impactos psicosociales o, como lo llamamos en algunos lugares, las “molestias” psicosociales, son esos sentimientos, pensamientos o formas de relacionarse entre las personas, que se han dañado, que están afectadas. Han afectado la cabeza y el corazón de las personas, pero también de las familias y comunidades.

Estas molestias pueden ser muy variadas. Pueden ser personales, familiares o ya más colectivas o comunitarias y sociales. En los siguientes capítulos se verán en detalle según cada contexto. En este capítulo, nos centraremos en las que son clave: la identidad, la añoranza y la despedida, que siempre van a acompañar a las personas que migran, sus familias y comunidades. Y, de otro lado, las situaciones sobre las que hay que poner un foco rojo de atención son: la desconfianza, el miedo, la división comunitaria, el etiquetamiento y los rumores.

¹⁰ Forma de abordaje de las necesidades de una población que no promueve la participación de las personas, propiciando dependencia hacia organizaciones y el Estado, ya que las personas se conciben como fuente de asistencia, no como actores sociales.

2.3.1. Identidad, despedida y añoranza

Los caminos de las migraciones nos ponen frente a ciertas vivencias que acompañan el hecho de vivir en un lugar distinto, ya sea por un tiempo o de manera permanente.

Preguntarnos sobre nuestra identidad

La identidad nos plantea reflexionar en base a varias preguntas que pasan de lo individual a lo social y de lo social a lo individual. *¿Quién soy yo? ¿De dónde vengo? ¿Cuáles son mis valores y los valores de mi familia? ¿Qué es y no es importante para mí?, ¿A dónde pertenezco? ¿Cómo es mi comunidad? ¿Mi cultura? ¿Cuáles son los valores, costumbres, idioma o traje de mi comunidad? ¿Cómo son las relaciones entre las personas de mi comunidad? ¿Cuáles son tus raíces?, y sobre todo: ¿Cómo me construyo en función de cómo es el contexto en el que nazco y me desarrollo?*

Estas preguntas son clave en nuestra vida, y, cuando se deja el lugar en el que siempre se ha vivido la respuesta a estas preguntas ya no llega con tanta claridad. Las respuestas van cambiando dependiendo del lugar, país y personas que nos rodean.

La identidad tiene muchos elementos donde normas, formas de ver y entender el mundo o costumbres determinan quiénes somos y cómo nos comportamos. Poniendo un ejemplo, cuando las personas están dentro de su comunidad, su lugar de origen, sienten “que son alguien”, que tienen un papel, respetan y son respetados. Cuando las personas están en nuevo lugar, diferente al lugar del que vienen, se sienten desorientadas con la sensación de “no soy nadie” o “nadie me entiende”.

Sin embargo, la identidad en el país de origen no siempre da esa seguridad de la que hablamos, y, todo lo contrario, la identidad puede ser un motivo de rechazo. Uno de los ejemplos más claros son el de las personas que tienen una opción sexual diversa: homosexuales, transexuales, travestis, lesbianas, etc. En otros lugares, la propia juventud construye una identidad que no coincide con la identidad del lugar en el que viven, y, hace que los jóvenes deseen migrar para encontrar ese “sueño americano”.

Ya en los países de destino, quienes viven como migrantes extrañan o echan en falta a personas, costumbres, lugares, eventos especiales o formas de hacer las cosas. Todo esto se lleva como identidad.

Aunque las personas vayan cambiando por las experiencias y lugares por los que pasan, siempre tendrán unas raíces, y, cuando estamos fuera de nuestro lugar de origen esas raíces nos van a marcar, aunque también se van a transformar. En nuestros lugares de origen nos sentimos alguien, sabemos qué hacer y cómo comportarnos, pero cuando salimos esa sensación de seguridad desaparece, y, nos cuesta más encontrar un lugar que nos identifique o donde nos sintamos bien.

Se encuentran con un país donde los valores, las formas de hacer las cosas o la forma de ver y entender el mundo, son diferentes, y hay que acomodarse a la nueva situación. De la nueva situación, algunas cosas nos gustan y las vamos asimilando, las vamos haciendo nuestras, junto con las que nos quedan de nuestro país originario. Así construimos un nuevo yo, una nueva identidad.

De otro lado, quienes se fueron por su contexto los excluía por su identidad, como las personas con opción sexual diversa, encuentran un espacio o un lugar en el que expresarse libremente y manifestar su identidad sexual sin ocultarse.

La identidad, a lo largo del viaje hacia los lugares de destino, también se transforma o se oculta. Muchas veces tienen que dar una información falsa para protegerse: pueden cambiar los nombres, edad, lugar del que vienen o su idioma. La identidad, el quién soy yo, se oculta para protegerse.

Por último, las personas que regresan a sus lugares de origen, voluntariamente o deportadas, lo hacen con el nuevo “yo” y se encuentran con “los otros”, que tienen las antiguas costumbres. Así pueden empezar los choques. La persona que llega tiene la sensación, como dice la canción “*ni soy de aquí, ni soy de allá*”, y quienes se quedaron siguen como siempre. Por otro lado, también pueden ser nuevas oportunidades de ver y entender el mundo si las familias y comunidades se sientan a conversar de esto que llamamos “identidad”, “quién soy yo” “quiénes somos nosotros” y “quiénes queremos ser”.

Es bueno analizar qué cosas son interesantes de una cultura o identidad, y cuáles no, pensando que la identidad cambia. No hacían las cosas igual las abuelitas, que las mamás, que las hijas, que a su vez se convertirán en abuelas, mamás e hijas. Hay cambios en la tecnología, hay nuevos conocimientos que pueden hacer que cambien las formas de hacer las cosas.

Las despedidas

Las despedidas son siempre difíciles, a nadie nos gustan; sin embargo, la migración es un camino lleno de despedidas y encuentros. Cuando las personas se van, se despiden de su familia, de su comunidad, de su cotidianidad. En el camino al norte, se encuentran con otras personas migrantes y organizaciones o personas que las apoyan, pero también se despiden en algunos tramos del camino para continuar con sus pasos. Al llegar al destino, se da el reencuentro con familiares que hace tiempo que no veían. Las personas voluntarias en los albergues pasan un tiempo en el albergue, pero también les llega el día de la despedida.

Las personas migrantes pueden fallecer en su intento por llegar al norte y sus cuerpos ser repatriados. En su lugar natal se les da la última despedida con los rituales funerarios o las prácticas de entierro de la costumbre de sus familias. Pero también sucede, que estas despedidas quedan como estancadas, como en el aire, porque no siempre se

logra tener los cuerpos, o porque hay mucha información que dice que están muertos, pero no se tiene la seguridad de que eso sea así.

No poder hacer una despedida de los seres queridos fallecidos según la costumbre, deja una herida grande en el corazón. No hay un lugar dónde visitarlos y velarlos, hay una preocupación de qué habrá pasado con ellos o ellas en sus últimos momentos de vida, o incluso, a veces está la pensadera de si estarán vivos o muertos. Y, si están vivos o vivas, *¿cómo estarán? ¿Estarán comiendo bien? ¿Alguien los estará cuidando?*

En los últimos años, también se han dado situaciones donde han entregado a los familiares finados y finadas en cenizas, y eso también ha dificultado las despedidas. No se tiene la seguridad de que sea el familiar, o, incluso teniéndola, no se sabe cómo hacer el ritual de despedida. Por ejemplo, ¿se sigue utilizando una caja grande, o una pequeña? ¿Cómo vestirlo según la costumbre?, ¿se entierra o se deja en la casa en una urna?

La añoranza

Por último, una de las emociones que acompaña el corazón de las personas que migran y de las familias que se quedan, es la añoranza. Esa sensación de pensar en la otra persona, pensar en las cosas buenas que hacía. Tener la necesidad de verla, y extrañarla en los momentos especiales, en las situaciones difíciles y en las alegres.

Siempre, unos y otros, están llenos de recuerdos bonitos del lugar del que se fueron. La comida, olores, lugares, personas, costumbres o las fiestas, siempre acompañan el corazón de los y las migrantes. Incluso, a menudo hay una idea muy positiva de quien se fue, o de quienes se quedaron, olvidando o dejando de lado cosas que a lo mejor ya no eran tan buenas.

Esta añoranza o extrañar a la persona, puede ser mucho más fuerte en familiares de personas desaparecidas o no localizadas. Se recuerda con cariño al familiar que no está, se recuerdan sus bromas o lo que le gustaba, sobre todo en momentos especiales como cumpleaños, navidad, u otros momentos familiares importantes. La madre o el padre recuerda un hijo o hija especial, el hermano o hermana, un hermano o hermana con el que tenía más cercanía, un hijo o hija recuerda a su padre o madre.

Es claro que las despedidas y la añoranza son emociones que duelen en el corazón y hay que aprender a convivir con ellas. En las despedidas, cuando son muchas, las personas prefieren no hacerlas. El migrante que se va sin despedirse a seguir su camino o el voluntario que se va del albergue y al que no se le presta mucha atención. De las despedidas no se quiere hablar y mejor se hace como que nada pasa. Pero, las despedidas son importantes. Es el momento de hacer una valoración del tiempo de encuentro, de dar las gracias, de cerrar una etapa, y de dar aliento para continuar el camino de la vida con los aprendizajes del tiempo compartido.

2.3.2. El etiquetamiento, el miedo, la división comunitaria, los rumores y la desconfianza

A las personas que migran o sus familias, a veces se les ponen características o nombres que tienen un significado negativo. Decimos que se le ponen etiquetas, por ejemplo, cuando a las personas migrantes que están en los países en tránsito o destino les dicen que se fueron de su país porque seguro tienen algo pendiente con la justicia, o cuando se dice que los migrantes son haraganes y sucios. Se le pone una etiqueta negativa, que tiene un gran peso en el corazón, por eso se le dice “estigma” y “estigmatización”.

El miedo también es algo que acompaña a las personas. Miedo a ser detenidos, miedo a que algo les suceda, miedo a que le pase algo a la familia de origen, miedo a denunciar, miedo a las amenazas o el miedo al fracaso.

En la migración, como en otras situaciones, hay mucha información que circula, pero no siempre es cierta. Se habla de las leyes migratorias, sobre todo en Estados Unidos, de los permisos de trabajo en algunos países como Canadá, de quién puede hacer el viaje, en los casos de familiares desaparecidos o no localizados llegan informaciones de ellos o ellas, en las comunidades de origen llegan informaciones a los familiares de los lugares de origen o quienes están en el país de destino hablando de los otros familiares, de las esposas, esposos, hijos. Estas informaciones se van convirtiendo en rumores o chismes que tienen información que no es cierta y lo que busca es hacer daño a otras personas. A estos rumores o chismes hay que prestarles atención porque provocan muchos problemas entre la familia, los vecinos o las comunidades.

Por último, la suma del etiquetamiento, el miedo y los rumores, vienen a dejar una división familiar y/o comunitaria. Quienes quieren apoyar a los y las migrantes que van en tránsito o a los que ya llegaron y están en los lugares de destino. Quienes apoyan a las mujeres que se han quedado solas en sus casas o quienes quieren buscar a las personas desaparecidas o no localizadas. Frente a las personas que apoyan y se solidarizan están aquellos y aquellas que no quieren saber nada, incluso que se oponen o están en contra.

La idea de migrar era tener mejores condiciones de vida para las familias y comunidades, pero, cuando las cosas salen mal, cuando hay problemas, y no se encuentra quién o quiénes son los responsables, comienza a haber un señalamiento de responsabilidad y a veces culpa de unas personas sobre otras. Así es como se construye la división comunitaria.

Desconfianza¹¹

El desarrollo del ser humano se basa en gran medida en la relación con otras personas. Decimos que el ser humano es un ser social. Este ser social, necesita de comunica-

11 Aportes en base a las creencias básicas de Janoff-Bulman, Ronnie. 1992. Shattered assumptions: Towards a new psychology of trauma. New York: The Free Press

ción, identidad, personas de referencia o sentirse apoyado por otras personas y para ello, tener confianza en los demás. Esta confianza en los demás empieza con una idea: “las personas son buenas”. Pensamos así porque tenemos la necesidad como seres humanos de creer que las personas nos van a apoyar, proteger y dar un lugar seguro donde nada nos va a pasar. Esta confianza en los demás cambia en función de países, culturas, grado de cercanía familiar y experiencias de vida. A medida que más personas no han sido de apoyo, nos han hecho daño o han hecho daño a personas cercanas, la confianza disminuye y crece la desconfianza. La familia, amigos, y personas de la comunidad tendrán cada una mayor o menor grado de confianza, pero, siempre habrán alguna o algunas personas que sí sean consideradas por nosotras como personas de confianza, aunque el clima sea más de desconfianza que de confianza.

Hablar de la confianza-desconfianza en países con altos índices de violencia, violaciones a derechos humanos o países que han vivido situaciones de conflicto armado de forma masiva, no es algo fácil porque hay un fuerte daño en la creencia de “las personas son buenas”. De esta forma, cuando hablamos de confianza-desconfianza en el marco de la migración podemos analizar ¿en quién confían las personas en sus comunidades de origen, tanto quienes se quedan como quienes regresan, ya sea de forma voluntaria o por haber sido deportadas? ¿Y a lo largo del tránsito? ¿Y en las comunidades de destino?

La respuesta a estas preguntas, las podemos organizar o analizar en función de familia, amigos y amigas, vecinos y vecinas, comunidad, sociedad, gobierno o Estado. Así, este análisis nos dará una idea de cómo está la situación de confianza entre las personas. Algunas pistas o algunas ideas para ver el grado de confianza entre las personas pueden ser: *“¿a quién le cuenta los problemas o situaciones personales? y ¿a quién acude usted para solucionar el problema o pedir ayuda?”*.

El abordaje psicosocial para trabajar el hecho de “vivir sin la persona querida” en el marco de la desaparición o no localización de personas no tiene “recetas” con las que poder trabajar, sino más bien criterios o líneas de abordaje.

- a. El primero de todos es acompañar los sentimientos y pensamientos de las personas en relación a si están vivas o muertas, ya que nadie tiene certeza de que se puedan encontrar en una u otra situación. Desde el trabajo psicosocial quienes guiamos estos procesos, no debemos decir “él o ella está muerto” o “él o ella está vivo hay que tener esperanza”. Nuestro papel es ayudar a la persona a que pueda sobrellevar sus propios pensamientos y sentimientos tomando en cuenta que no ha recibido un cuerpo sin vida, ni tampoco una información directa de su familiar. Podemos hablar del “duelo” a la espera o el “duelo” a la incertidumbre, donde fortalecer a las personas para que logren “colocar ese dolor en un lugar donde permita seguir viviendo”. El dolor está ahí, pero también la vida.

Vivir sin la persona querida cuando se carece de información sobre su paradero implica estar en el mundo de la suposición, duda o incertidumbre, donde hay un abanico o alternativas que se deben analizar.

- b. Es necesario analizar dentro de los escenarios o posibilidades ¿y quién fue? Lo que en los contextos de la migración se vuelve una tarea difícil y también llena de suposiciones, pero se pueden hacer intentos con los análisis de contexto.
- c. Realizar acciones que permitan:
 - Tener información.
 - Sentir que ellos o ellas están haciendo algo por su familiar, en este sentido, ya en la “casa psicosocial” hablamos de la “percepción de control”.
 - Tener presentes o dar importancia a los pasos que ya se han dado.
 - Estar o reunirse con otras personas que están viviendo su misma situación con el fin de poder “estar juntos”.
 - Tener apoyo familiar o social.
 - Trabajar el recuerdo de la persona que ya no está, por ejemplo, recordando quién era o es, escribiéndole una carta, trayendo objetos junto con otras personas que incluso se pueden volver parte de una actividad de memoria histórica.
 - Resaltar la idea de que no se sabe si el familiar está físicamente vivo o muerto, pero sí está vivo en nuestro recuerdo, en los sueños, en pensar qué haría frente a determinadas situaciones o qué consejos nos daría. Dar importancia a ese “estar vivo en el corazón”.
 - Hacer cosas que dan placer y que resaltan la idea de que quienes realizan la búsqueda “están vivas”.

Estos problemas o “molestias” psicosociales hay que prestarles mucha atención y adelante propondremos formas de reflexionarlas y deshacerlas. En el capítulo “Ejercicios prácticos comunes a diferentes contextos” proponemos algunos ejercicios prácticos de cómo desmenuzarlos.

2.3.3. Escenarios de vulnerabilidad: niños, niñas y adolescentes, y mujeres

La migración se vive de forma diferenciada dependiendo de las características de la población. Ancianos, personas con opción sexual diversa, niños, niñas y adolescentes o las mujeres no viven la migración de la misma forma. Podríamos extendernos mucho en esos impactos diferenciados en estos grupos, pero por la experiencia de las organizaciones que escribimos este libro, nos centraremos en las dos últimas.

2.3.3.1. *Los niños, niñas y adolescentes.*

Planteamos a continuación algunas de las situaciones que viven los niños, niñas y adolescentes, porque no queremos dejar de visibilizarlos o de darles su importancia, aunque, entendemos que es necesario profundizar mucho más e incluso que tengan su propia guía de trabajo psicosocial. Por razones de tiempo, esta propuesta quedará pendiente para futuras publicaciones.

Cuando hablamos de la migración, a veces nos olvidamos de los niños y las niñas. Ellos y ellas viven la migración desde diferentes escenarios:

- En los casos de personas desaparecidas o no localizadas, los niños y las niñas también están preocupados por la ausencia del padre, la madre o el hermano. Y, cuando no se les quiere compartir la situación familiar que se está viviendo, sienten y perciben que algo no está bien y tratan de dar un sentido a los silencios imaginando lo que puede estar sucediendo e incluso pensando que las tristezas y preocupaciones de la familia se deben a ellos y ellas con la afectación o impacto que eso deja y es muy negativo.
- Cuando los familiares regresan con una discapacidad por sobrevivir a un accidente del tren, los niños y las niñas están tristes y preocupados, y pueden verse afectados tanto por tener que asumir responsabilidades en la casa, abandonar sus estudios o vivir en un clima emocional familiar lleno de tristeza, cólera o rencor.
- Los niños y las niñas que viven sin su papá o mamá porque están en los Estados Unidos, se ven obligados en asumir la responsabilidad de sus hermanos y hermanas, o, en algunos casos vivir con familia extensa que no siempre proporciona la seguridad y afecto que brindan los padres.
- Los y las que intentaron hacer el viaje solos pero no lo lograron y fueron deportados, además de vivir situaciones difíciles en el viaje y de ser detenidos por la policía migratoria, se encuentran con una carga por la deuda que queda y el sueño de futuro que se rompió. El regreso a la comunidad de origen no siempre es fácil.
- Las casas del migrante y organizaciones que trabajan en las zonas de mayor presencia de delincuencia organizada, han identificado que los niños y las niñas son quienes tienen mayor riesgo de secuestro para fines de reclutamiento a estos grupos y trata de personas en sus distintas formas.

2.3.3.2. *Las mujeres*

Cuando hablamos de las mujeres en la migración, es importante ver que la viven desde dos condiciones: quienes hacen el viaje y quienes se quedan en casa cuando la pareja, el hijo o el padre toma la decisión de migrar. Aun cuando es notorio que en las comunidades rurales y urbanas de los países de la región (El Salvador, Honduras, Guatemala y México) quienes más migran son los hombres, eso no significa que las mujeres no vivan,

y a la vez sufran, lo impactos de la migración. Estos impactos se expresan en su cuerpo, emociones, sentimientos, roles y exigencias sociales, lo cual significa que la migración afecta a nivel individual, familiar y comunitario la vida de la mujeres.

Lo que daña a las mujeres en la migración no es tan distinto de lo que afecta a los hombres, como por ejemplo los accidentes, las enfermedades, los ataques por el crimen organizado y algunas autoridades, pero sí es diferente la forma, la fuerza y el objetivo de la violencia que es dirigida hacia ellas. Las mujeres que migran a través de los países centroamericanos y México se encuentran más vulnerables, ya que se ven expuestas a malos tratos, violencia extrema y especialmente violencia sexual de muchas formas, así como todo tipo de violaciones de sus derechos, no sólo por parte del crimen organizado y las autoridades de los diferentes países, sino también por parte de los polleros o coyotes y muchas veces también los hombres migrantes, quienes las agreden y utilizan como medio para negociar en el intento por alcanzar el norte.

Las mujeres familiares de migrantes que se quedan en la comunidad, sea madre, abuela, tía o hermana, se ven afectadas porque se convierten en el sostén económico, cultural y emocional del hogar, incluso cuando es la mujer quien migra pues, no es precisamente el esposo o pareja quien se queda a cargo de la familia, porque la sociedad nos ha enseñado que el hogar es responsabilidad de la mujer.

En la sociedad, y desde hace ya mucho tiempo, se le ha dado mayor valor al pensamiento y deseo de los hombres sobre las mujeres. Esto lo encontramos en la familia y comunidad de muchas formas, por ejemplo en las relaciones comunitarias encontramos que la mujer vive mucho control, tiene que atender la casa y sacrificarse siempre para dar a los demás cualquier cosa que se necesite, sin poder pensar en ella y en hacer cosas que le gusten. Si piensa en ella, la familia de ella y el esposo, los vecinos y vecinas, la iglesia y las personas de la comunidad la señalan de ser haragana, mala madre, mala esposa o de “a saber qué está buscando”. Es así que hablamos de machismo y de relaciones patriarcales. Vemos que una mujer no puede decidir por ella misma, y que siempre debe tener la autorización de un hombre, ya sea parte de su familia o alguna autoridad de la comunidad, esto lo viven desde que son niñas, por lo que se piensa que “así debe ser, porque así ha sido siempre”.

Lo que hemos encontrado en el trabajo psicosocial es que el principal obstáculo para las mujeres es el control social al que están sometidas. Esto quiere decir que la familia, vecinos y comunidad están pendientes de lo que hace la mujer, y eso hace más difícil la oportunidad de que participe en espacios organizativos, porque se piensa que ese no es su lugar. La posibilidad de que las mujeres logren medios para su desarrollo personal es muy limitada, y cuando existe esta posibilidad está controlada por la forma de pensar patriarcal de la sociedad, limitando a las mujeres a espacios reducidos, como la familia y la religión, donde a la vez deben responder a las necesidades de los hombres, sean estos sus esposos, familiares o autoridades.

2.4. El trabajo psicosocial

Este apartado presenta qué se entiende por trabajo psicosocial. Muchas son las personas o instituciones que dicen que hacen trabajo psicosocial, pero ¿qué entendemos cada una y cada uno del trabajo psicosocial?

Se presentarán algunos principios básicos, que están relacionados con la ética o la forma de hacer bien las cosas, de acuerdo con nuestros valores. Con todo esto, se presenta la “casa psicosocial”, para hacer la comparación o semejanza con el “modelo psicosocial”. Se abordan las bases necesarias para construir un enfoque psicosocial, comparándolo con las bases necesarias para construir una casa y que no se caiga. Por último, entendemos que el enfoque psicosocial puede ser utilizado por todas las personas que trabajan en una organización y no sólo por profesionales de la salud mental. Eso sí, no todas y todos tendrán las mismas responsabilidades.

2.4.1. Qué entendemos por trabajo psicosocial

El trabajo psicosocial es entendido como el conjunto de acciones con base en principios de la psicología social que van a permitir que personas y grupos hagan procesos de transformación personal, familiar y social en sus espacios cotidianos, y, a través de estos cambios lograr la transformación de otras realidades sociales.

Es decir, se da fuerza y valor a las personas para salir adelante de su situación difícil, y, una vez que se sienten con más valor y aliento, también van a querer participar más en otros lugares de importancia para ellas o ellos. Por ejemplo en comités, buscar proyectos productivos, de salud o educativos, organizarse para buscar a sus familiares o denunciar algunas situaciones o a algunas personas. Es así que van logrando la transformación de su realidad social.

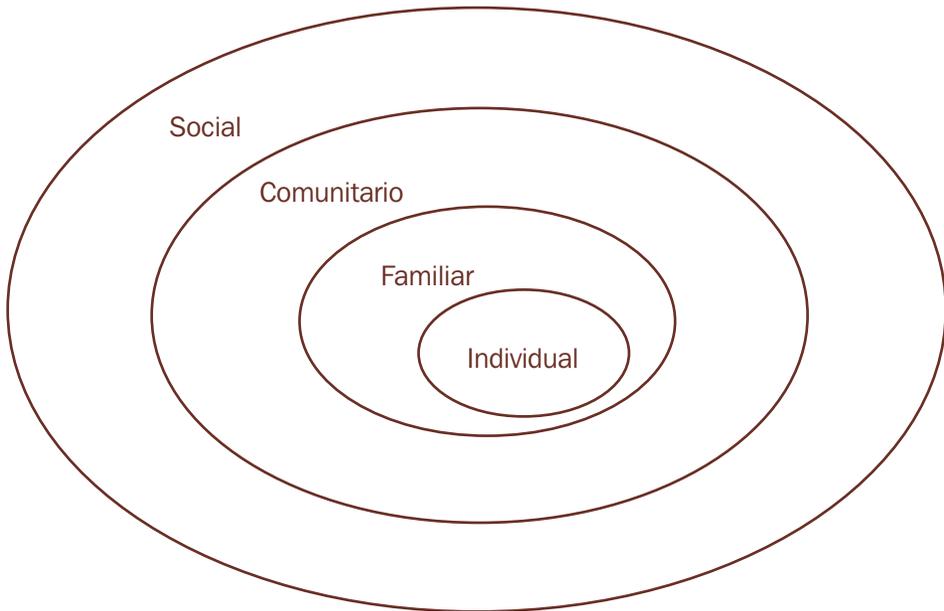
Decimos también que el trabajo psicosocial tiene como fin prevenir o reducir los daños e impactos psicosociales provocados por las violaciones a derechos humanos. Tiene como propósito, empoderar a las personas. Que quienes han visto violentados sus derechos puedan vivir un cambio o transformarse en actores y actoras sociales. Lograr que sean sujeto de derechos con poder de transformación.

Esta transformación se lleva a cabo con acciones que fortalezcan su percepción de control y construyendo la sensación de que ellos y ellas sí pueden llevar a cabo acciones que transformen su cotidianidad y, como grupo, que transformen su realidad social.

Entonces, vemos que el trabajo psicosocial se hace desde los distintos niveles: individual, familiar, comunitario y social.

El siguiente esquema lo ejemplifica:

Figura 1
Niveles de trabajo donde se desarrolla el enfoque psicosocial.

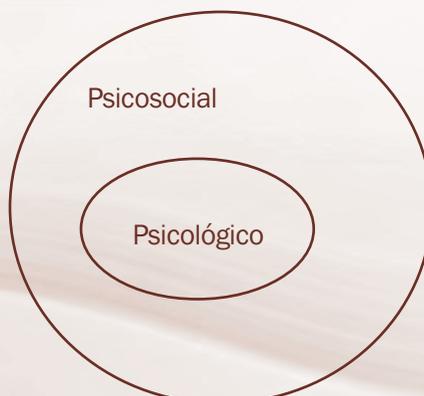


Estos cuatro niveles se relacionan los unos con los otros. El cambio de lo individual afecta a lo familiar, como lo familiar en lo individual, y así también en los otros niveles.

De esta forma decimos que la unión entre lo individual, familiar, grupal y social es el enfoque psicosocial, a diferencia de un enfoque individual o sólo psicológico, donde se analiza al ser humano individualmente, pero ya no se mira tanto lo social o lo familiar. Lo individual afecta a lo social o familiar; y, lo familiar o social afecta a lo individual.

En este siguiente esquema, se representa esa relación y/o diferencia entre lo psicosocial y lo psicológico

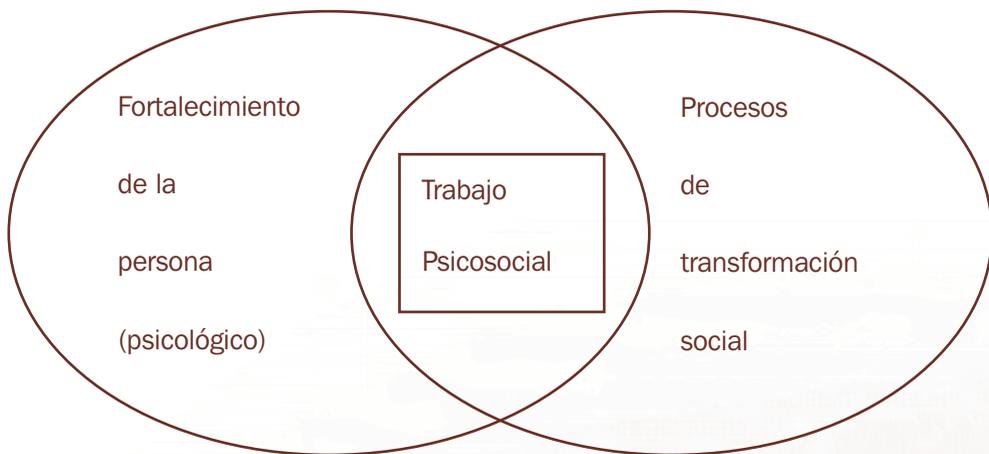
Figura 2
Decimos que el enfoque psicosocial contiene acciones psicológicas, pero acciones psicológicas puntuales no son necesariamente acciones psicosociales.



Con el fin de seguir clarificando lo que entendemos por enfoque psicosocial, presentamos un tercer esquema, donde se observan dos óvalos: uno que hace referencia al fortalecimiento de la persona, esa parte más individual, y, un segundo óvalo donde se refleja la parte más social, como son los procesos de transformación social. Estos últimos, pueden ser lograr condiciones diferentes donde las personas tengan acceso a salud, educación o trabajo. El espacio donde se une esa parte individual, conectada a esa parte de lograr o formar parte de un proceso de transformación social, es donde entra el trabajo psicosocial o, la construcción de un enfoque psicosocial para la atención integral de las personas migrantes y sus familias.

Es así que:

Figura 3
El trabajo psicosocial es un vínculo
o puente que conecta las acciones de las personas a nivel individual
con los procesos de transformación social.



2.4.2. Principios éticos del trabajo psicosocial

En este apartado se abordan algunos principios de cómo hacer el trabajo psicosocial, entendiendo que los principios son el cómo deben hacerse las cosas. No es la metodología, sino un marco, un límite o las creencias, ideas y comportamientos de los que partimos para hacer bien el trabajo sin dañar a otras personas, y que el respeto de estos principios nos llevará un resultado positivo en nuestro trabajo.

Estos principios se plantean desde una perspectiva ética y humana. Recogemos aquí tres, que veremos que a su vez recogen otros principios: la dignidad humana, la no discriminación y el respeto a la diversidad y la no revictimización de las personas.

Dignidad

La dignidad es parte de todo ser humano. Es un valor interno que no depende de lo que se tenga o donde se viva, ni de los logros alcanzados en la vida. Toda persona debe ser respetada y valorada aun cuando se tengan diferentes ideas de cómo debe ser el mundo.

No discriminación y respeto a la diversidad

Toda persona tiene derecho a un trato por igual según sus habilidades y capacidades. Debe ser justo, sin importar la raza, origen étnico, color, género, idioma, religión, opinión política, otras opiniones, origen nacional, opción sexual, edad, sociedad en la que vive o de donde viene, posición económica, problemas físicos, nacimiento, o cualquier otra condición.

No Revictimización

Revictimizar es hacer daño a las personas con el trabajo que hacemos, o hacer daño a las personas por las acciones o diligencias que tiene que hacer para resolver su situación, por ejemplo legal o de búsqueda de sus familiares. Algunos ejemplos son cuando a la persona la tratan mal al dar su declaración, o cuando le están dando cobijo en una casa la maltratan, o se ve que el trabajador o trabajadora que atiende a la persona migrante hace las cosas con desagrado.

Una situación delicada cuando hablamos de “revictimizar” es cuando las personas nos dan su testimonio de situaciones difíciles que han vivido. Podemos pensar que mejor no nos cuente nada para que no reviva lo sucedido, porque si no se va a revictimizar. Esto no es tan sencillo. Se revictimiza o no dependiendo de cómo se escuche. Si escuchamos con respeto, y como nos dice hacerlo el “escucha responsable” que veremos en el capítulo 7, no vamos a revictimizar. Las personas quieren compartir lo vivido, y a veces quieren contarlo muchas veces para que todas y todos acepten su verdad. Es por eso, que lo importante será saber escuchar y ayudar a resolver.

El principio de no revictimización toma en cuenta otra serie de principios

- La importancia de actuar de forma objetiva, rápida, eficaz y oportuna.
- Mostrar respeto.
- Tener un buen manejo de la información y tomar decisiones de forma conjunta con las personas migrantes y sus familias, y con las organizaciones.
- Adecuarse y adaptarse a la persona y al contexto en el que se trabaja.
- Velar por la protección a la persona para no ponerla en riesgo y poner en marcha las medidas de seguridad necesarias.

- Coordinar con las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales que vayan a solucionar el problema rápidamente.
- Hacer un trabajo multidisciplinario que pueda apoyar y derivar a la persona a las organizaciones especializadas para el seguimiento de otras necesidades de la persona como educación, salud física y mental, protección o trabajo.
- Tener privacidad y confidencialidad con la información que se recaba de las personas y muy especialmente en el caso de los niños y las niñas.

Especial interés de los niños, niñas y adolescentes

Como la migración afecta también a las niñas y los niños como decíamos antes, es necesario saber que hay alguna regla o principio para ellos y ellas.

Todo niño tiene derecho a que se consideren sus derechos humanos. Esto incluye el derecho a ser protegidos y a la oportunidad para desarrollarse en armonía.

- Protección. Todo niño tiene derecho a la vida y la supervivencia y a ser protegido de todo tipo de dificultades, abuso o negligencia, incluidos el abuso o negligencia de naturaleza física, psicológica, mental y emocional;
- Desarrollo en un ambiente de armonía. Todo niño tiene derecho a crecer en un ambiente de armonía y a un nivel de vida adecuado para su desarrollo físico, mental, espiritual, moral y social. En el caso de un niño que ha vivido una situación difícil, deben adoptarse todas las medidas necesarias para permitir que disfrute de un desarrollo saludable.
- Derecho a la participación. Todo niño o niña tiene derecho a expresar libremente sus ideas, opiniones y creencias sobre cualquier asunto en sus propias palabras, y a aportar su contribución. Muy especialmente a las decisiones que afecten a su vida.

2.4.3. La casa psicosocial

Después de revisar esos principios guía del trabajo nos centraremos en los elementos o ideas principales que deben guiar el trabajo psicosocial.

Hemos hablado de abordar a la persona en un nivel individual, familiar, comunitario y social, pero ¿cómo lo podemos hacer? Aquí, abordamos esos principios técnicos en lo que se ha llamado el “modelo psicosocial”. Para poder explicarlo de forma más didáctica o poder desmenuzar ese enfoque psicosocial, planteamos una comparación, o una similitud con la construcción de una casa. Esta propuesta parte de la experiencia de trabajo en las organizaciones que lo presentan, pero está abierta la discusión a si determinadas ideas son cimientos, pared, ventana o techo. Lo importante es que todos

estos conceptos deben ser incorporados si queremos aplicar un enfoque psicosocial en la atención integral.

Los cimientos son la parte principal para que la casa se sostenga. Así, veremos que ideas o principios son básicos si queremos hablar de enfoque psicosocial. Siguiendo el mismo ejemplo, hay un techo que nos cubre, unas paredes que delimitan la casa, pero también nos protegen y hay ventanas que permiten que entre la luz y el aire.

A continuación vamos a ver más en detalle todos ellos.

2.4.3.1. Los cimientos

Los cimientos de la casa psicosocial son aquellas ideas fundamentales que van a permitir la aplicación del modelo psicosocial. Como hemos dicho, hay varios niveles en el trabajo psicosocial, como son un nivel individual o nivel más personal, y, también un nivel grupal, que puede ser familiar, comunitario y social; también tendremos unos cimientos particulares para lo grupal y otros para lo individual.

2.4.3.1.1. Desde lo grupal

Planteamos unos cimientos grupales, sin distinguir si son familiares, comunitarios o sociales, porque vamos a partir de la idea de grupo como conjunto de personas. Más de una persona es un grupo.

De esta forma, vamos a tomar en cuenta en estos cimientos grupales lo siguiente: (a) las personas que nos rodean y sus formas de ser, ver y entender el mundo, (b) las formas de comunicarnos, (c) la sensación, valor o fuerza que tenemos dentro de nosotras y nosotros que nos hacen seguir adelante en nuestros propósitos o, por el contrario abandonarlos, y (d) Como nos relacionamos con los otros y otras.

a. De las personas que nos rodean y sus formas de ser, ver y entender el mundo

Conviviendo en grupo, relacionándonos con otras personas, sabemos que no todas y todos somos iguales. Unos hablan o se comunican menos con los otros, hay personas tristes, alegres, enojadas o silenciosas. A unas les gusta más participar y dirigir, otras prefieren que se les diga qué hacer, otras no quieren hacer nada, u otras buscan llevar la contraria. La forma de ver y entender el mundo también cambia según las personas. Las mujeres, hombres o niños y niñas no viven la vida igual. Unos pueden pensar que no todos tienen los mismos derechos, otros u otras tienen una religión o espiritualidad, cada uno y cada una pueden tener diferentes tipos de trabajo, o pueden entender las relaciones familiares y/o comunitarias de diferentes formas. Así podemos reflexionar sobre diferentes formas de ver y entender el mundo, en cada persona, familia o grupo.

Esta forma de ver y entender el mundo, tiene que ser tomada en cuenta cuando hacemos trabajo psicosocial. Si planteamos algunas ideas en un grupo, y estas no son acordes a

esa forma de ver y entender el mundo, vamos a fracasar en nuestro trabajo, e incluso podemos hacer mucho daño, creando división familiar o comunitaria, o provocando un rechazo hacia nuestra persona u organización.

De otro lado, también, en el trabajo con grupos, es muy importante conocer quiénes son las personas de referencia o personas que son un ejemplo a seguir. Pueden ser líderes y lideresas, pero también puede ser un hermano, madre o amigo.

En el caso de los líderes y lideresas, ellos y ellas representan valores, logros o ideales con los cuales las personas se identifican.

También pueden existir personas importantes que no son necesariamente líderes o lideresas, sino solo una persona a la cual nos queremos parecer: un hermano o hermana, un padre o madre, o un amigo o amiga. Son personas en las que nos fijamos y que son un ejemplo a seguir por la forma como hacen las cosas, o por lo que logran.

Los valores y ejemplos que transmiten estas personas de referencia o estas personas a las cuales se quiere seguir, no siempre tienen valores que coincidan con los nuestros. Hay líderes o lideresas que logran un desarrollo para su comunidad, pero también una persona narcotraficante se puede convertir en líder. Un joven que estudia, se gradúa y encuentra trabajo, se puede convertir en ejemplo para su hermano, pero también en algunos lugares, un joven marero se convierte en persona de referencia. Otros jóvenes también quieren ser mareros.

Es importante conocer a estos líderes, lideresas o personas de referencia, porque si trabajamos con ellos y ellas, pueden tener una gran influencia en el resto del grupo. El líder, lideresa o persona de referencia, será quien dé el ejemplo a las personas del grupo para seguir algunas acciones. A modo de ejemplo, si se logra que un líder de una mara se salga y estudie, será más fácil que otros jóvenes sigan su camino.

De otro lado, si una persona de referencia es lastimada o ya no está con quienes lo tienen en estima, las personas que lo rodeaban quedarán muy dañadas emocionalmente o tendrán una sensación de no saber qué hacer o hacia dónde dirigir sus esfuerzos o su camino de vida.

Por todas estas razones, tanto para construir un trabajo psicosocial, como para visualizar el impacto psicosocial, será importante conocer y tomar en cuenta a esas personas de referencia y líderes o lideresas.

b. De la forma como nos comunicamos o como nos hablamos

Las personas nos mantenemos en constante comunicación con quienes nos rodean. Las comunicaciones pueden ser verbales o no verbales. Las verbales son las palabras (oral o escrita) y las no verbales son gestos de la cara o de nuestro cuerpo.

La forma de comunicarnos también va construyendo diferentes tipos de relación. Para ello podemos analizar (a) quién es la persona de habla, o da información; (b) De qué forma se da la información (permite que otras personas den su opinión o por el contrario solo habla y nadie más puede opinar); (c) Qué tipo de información se da; (d) Cómo reciben la información y qué hacen con ella.

Es así que podemos también hablar de comunicación vertical y comunicación horizontal. La comunicación vertical es aquella en la que una persona habla y las demás escuchan. No permite que otras personas opinen o también decimos que se centraliza la comunicación en quien habla, que va tomando un papel de persona “experta”.

Cuando hacemos trabajo psicosocial, queremos que todas y todos puedan expresarse, dar sus ideas, y así, juntos y juntas construir una realidad con la que todas y todos estén de acuerdo. Es así que, si queremos hacer trabajo psicosocial, tendremos que tener una comunicación horizontal donde se tenga en cuenta que todas y todos tienen algo que aportar.

- Comunicación horizontal. La palabra de todas y todos tiene el mismo valor. Por eso es importante que podamos hablar e intercambiar ideas, y no que sea una sola persona la que dirige el espacio grupal sin dejar hablar a las demás. También a veces sucede que la persona que dirige el espacio contesta a lo que dice cada una y cada uno y, eso va dando la idea de que es un “experto” o “experta” y no deja que el propio grupo comparta. Es muy importante escuchar, es decir, preguntarse *“¿Qué me quiere decir la persona que me habla?”*, y devolver la pregunta: *“¿qué opinan de lo que dice D.?”*
 - Todas y todos tenemos algo que aportar. Somos personas con gran experiencia en la vida. Es por eso que los espacios grupales parten de la idea de la “Construcción colectiva del conocimiento”. Entre los saberes de todas y todos, que podremos compartir en los espacios grupales construiremos una nueva idea o un nuevo conocimiento.
- c. Construyendo sujetos y sujetas sociales que “sí pueden” transformar su realidad cercana

Para que las personas sientan que sí pueden realizar cambios en su realidad cercana, o incluso en espacios sociales, se toma en cuenta las metas o propósitos que se plantean para ir construyendo pasos a dar a corto, mediano y largo plazo.

Una vez planteados los pasos a seguir hay que ponerse en marcha y hacer las cosas que se acuerdan, porque no hacer nada, no lleva a nada.

Son también importantes los resultados o las respuestas que reciben de los pasos dados, que pueden ser positivas o negativas. Si son positivas las personas se sentirán bien y alentadas a continuar, pero si son negativas se sentirán mal y pueden desear no

continuar, o, unos continuarán, pero otros y otras no. A continuación se plantean más en detalle estos pasos:

- Las metas que me planteo o se plantea el grupo. El grupo, y las personas que lo integran, quiere lograr cosas, y para eso se reúne y hace cosas juntas. Esas metas serán importantes para tener claridad en el camino a seguir y los pasos a dar. Si no hay metas o una mirada clara de lo que se quiere al final del camino, es más difícil iniciar acciones de transformación.
- Qué hago y qué hacemos. En las reuniones grupales se comparten ideas, pensamientos y sentimientos, y de ahí se hacen propuestas de cosas a hacer, o acciones a realizar. Lograr concretar estas acciones, como por ejemplo pedir ayuda a otras instituciones, construir materiales de memoria histórica o formar una asociación, son señales que nos hacen ver que avanzamos en el camino. Cuando todo se queda en palabras, sin llegar a la acción, las personas se desmotivan y abandonan los procesos.
- Qué recibo de lo que hago. Cuando damos nuestra opinión o cuando hacemos algo, las personas alrededor pueden responder dando la razón o criticándonos, pueden distanciarse de nosotras y nosotros, o pueden ayudarnos. Muchas veces, dependiendo de lo que logremos o no, abandonamos el esfuerzo para conseguir el propósito o la meta porque recibimos un rechazo por parte de los demás, o, todo lo contrario, nos alienta a continuar cuando vamos resolviendo y logrando nuestros objetivos.
- Construir la idea o el sentimiento de “Yo sí puedo”. Cuando vemos que otras personas han vivido situaciones como las nuestras y, que además se parecen a nosotras en la forma de ver y entender el mundo o en sus capacidades físicas, logran resolver sus problemas, y también vemos que tenemos las habilidades para hacerlo, se va construyendo la idea de “yo sí puedo”. Cuanto más las personas tienen la sensación “yo sí puedo” será más fácil lograr los propósitos.

d. Las relaciones entre las personas

Las personas se relacionan de forma diferente dependiendo de con quién están. Hay diferencia entre personas de la familia, vecindad, autoridades, amistad, conocidos o desconocidos.

Dentro de las relaciones, también existen las de poder y la influencia entre las personas del grupo. En los grupos no todas y todos, al principio, tienen el mismo poder o protagonismo. Los hombres hablan más que las mujeres, las personas que hablan español sobre las que no, los líderes y lideresas de quienes no lo son, los padres sobre los hijos cuando éstos son niños, niñas o adolescentes, el maestro sobre sus alumnos o el jefe o jefa sobre sus trabajadores o trabajadoras.

La forma como se relacionan las personas será una información importante para el trabajo psicosocial, por dos razones: (a) Por un lado nos permite entender y ubicarnos en la dinámica del grupo, y (b) Cuando las relaciones son desiguales y el poder no está distribuido de forma pareja, por ejemplo, entre hombres y mujeres, la construcción de relaciones iguales será uno de los propósitos del trabajo psicosocial.

2.4.3.1.2. Desde lo individual

Los cimientos del trabajo psicosocial además de ser grupales, son individuales o personales. Esto significa que las relaciones grupales, las relaciones entre diferentes personas, tienen lugar con ciertas características o principios como hemos visto en anterior apartado, pero, también las personas como seres individuales tienen emociones, pensamientos y sentimientos que van a influir en cómo se relacionan con otras personas y en cómo ven, entienden y actúan en el mundo.

Es así que, en este apartado analizaremos algunos de esos principios que nos llevan a las personas a ser de una determinada forma y sobre todo cuando las personas viven situaciones difíciles, hechos de violencia o que han visto violentados sus derechos fundamentales. Los principios aquí analizados son aquellos que tendrán importancia para el trabajo psicosocial con población migrante y sus familias.

Partimos de la base de que las personas que atendemos tienen emociones, pensamientos y sentimientos, algunos de ellos vienen de situaciones muy difíciles y dolorosas. Esto hace la diferencia de otros procesos como por ejemplo los organizativos.

Dentro de esos principios psicológicos (y no psicosociales) que abordaremos son:

- La “percepción de control”: pienso y siento que puedo manejar la realidad que me rodea.
- A qué atribuyo lo que ocurre y lo que me ocurre: *¿Por qué suceden las cosas? ¿A quién atribuimos la responsabilidad de lo que nos pasa?*
- Las personas que han sobrevivido o han sido testigos de hechos de violencia, accidentes o que han perdido a familiares, pueden tener un fuerte impacto emocional y psicológico.

a. La “percepción de control” es la idea de que podemos manejar nuestra realidad.

El mundo es predecible y controlable. Nos levantamos por la mañana, el sol va a salir, nos vamos a preparar para las tareas del día a día, y las vamos a hacer más o menos según lo planificado. Las personas estudian y conseguirán un trabajo, los hijos crecen y se convertirán a su vez en padres y madres. Las personas necesitamos una cierta seguridad de lo que va a suceder en nuestro día a día o en nuestra vida. Si no, no logramos tener puntos de referencia o bases sobre las que crecer o dar pasos.

Se le dice “percepción”, porque el control de la realidad no lo podemos tener, solo tenemos la “percepción” o la “ilusión” de que sí podemos controlarlo.

La construcción de “la percepción de control” también tiene que ver con la idea de que “las personas son buenas”. En este nivel individual, también las personas partimos, como base de nuestras relaciones con los otros y otras, de que las personas son buenas. Esta idea lleva a que se instale la confianza y se construyan relaciones con familiares y amigos. Lo contrario, pensar continuamente que las personas no son buenas, instala la desconfianza generalizada.

Cuando esta idea de “percepción de control” se rompe, y ello sucede cuando las personas viven situaciones difíciles como hechos de violencia, es decir, se piensa que las personas no son buenas y que de nada sirve hacer las cosas, porque nada va a pasar¹²; el resultado es que las personas se quedan sin motivación, sin interés, y los niveles organizativos se debilitan.

El trabajo psicosocial, tiene como una de sus principales tareas, ir devolviéndoles a las personas esa percepción de control, lo que ayudará a construir ese propósito de “convertirse en sujetos sociales con poder de transformación social”.

- b. Desde el nivel psicológico o individual, y más en casos donde las personas se han visto violentadas, será importante analizar “A qué atribuyen las personas lo que les ocurre o lo que le ocurre a otras personas o en su entorno”, *¿Por qué suceden las cosas?, ¿A quién atribuimos la responsabilidad de lo que nos pasa?*

Cuando nos suceden cosas buenas o malas, necesitamos encontrar una explicación de por qué han sucedido. Esta respuesta puede ser pensar que por nosotros o nosotras han pasado las cosas. También se puede pensar que han sucedido por personas o situaciones externas. Por ejemplo, el gobierno, el esposo, la familia o Dios.

De esta forma vamos construyendo pensamientos donde, si yo pienso que las cosas se deben a mí, entonces tengo también más posibilidad de cambiar para que cambie mi vida. Si creo que se debe a los demás, entonces no puedo hacer nada porque no depende de mí, y me quedo paralizado. También puede ser un poco por razones personales y otro por cosas de fuera esta combinación es la más favorable para la salud mental porque facilita el equilibrio entre ser proactivos/as, o sea hacer cosas para construir nuestra vida y a la vez aceptar que no todo está en nuestras manos.

12 En psicología esta idea de que “haga lo que haga nada va a cambiar” tiene un nombre: “indefensión aprendida”.

- c. Impacto emocional y psicológico¹³ cuando se ha sobrevivido o sido testigo de hechos de violencia, accidentes, o se han perdido a familiares.

Las personas que han vivido estas situaciones pueden sentir miedo, pérdida de concentración, pesadillas, recuerdos muy intensos, tristeza, desinterés por hacer las cosas de antes, desaliento, desmotivación o no tener deseo de ver a algunas personas.

Como parte del trabajo psicosocial, será necesario tener en cuenta el hecho de que algunas personas puedan estar en esta situación porque es difícil que las personas que no se encuentran bien en su salud mental puedan aportar sus mejores ideas al grupo y/o cumplir con los compromisos que el grupo se propone.

2.4.3.2. *La puerta, ventanas, paredes y techo*

Una vez vistos los cimientos, pasamos a proponer la puerta, ventanas, paredes y techo.

La puerta de entrada, la vamos a entender también como la puerta de entrada al contacto con las personas y, más allá, a la entrada en el corazón y los pensamientos de ellos y ellas. Desde nuestra experiencia, esa puerta de entrada es la confianza.

Se necesita confianza para que las personas nos permitan entrar en su comunidad o en su casa. Confianza para compartir historias y emociones difíciles que son dolorosas de recordar, y muchas veces quedaron en el silencio por miedo, por no preocupar a los y las demás o también por vergüenza.

De la puerta a las ventanas: Las ventanas, que en las casas permiten que entre el sol, la luz y el aire. En esta propuesta de modelo psicosocial, van a ser esas situaciones, acciones o pensamientos que hacen que las personas se sientan fortalecidas, ilusionadas.

- La espiritualidad. Sentirse acompañada o acompañado por un ser “superior” que vela para que estemos bien y ayuda a enfrentar las dificultades.
- La salud. Casi siempre pensamos en la salud cuando ya tenemos alguna enfermedad. Aquí proponemos empezar a pensar en cómo mantenernos fuertes y sanas y no llegar a ese momento de enfermedad. Esto tendrá mucho que ver con la vida que llevamos, las preocupaciones, la alimentación, el ejercicio y el tiempo que las personas se dan para hacer cosas que les gustan.
- Los mecanismos de afrontamiento entendidas como formas positivas que hemos encontrado para salir adelante. Las cosas, personas o lugares que nos han dado

¹³ En el capítulo sobre “impactos psicosociales” en cada guía, se irán abordando con más detalle algunos de estos aspectos.

fuerza. Por ejemplo conversar con otras personas de los problemas; el ánimo y aliento que dan familiares o vecinos o hacer cosas diferentes que hagan que olvidemos las preocupaciones.

Llegando al techo, lo hemos entendido como los propósitos que queremos alcanzar al incorporar el enfoque psicosocial. Así, ¿dónde queremos llegar?:

- La transformación de una realidad social donde hombres y mujeres sean tratadas de forma igualitaria. Un mundo donde no importa de qué Pueblo vengo, ni la edad que tengo, ni cuál es mi opción sexual.
- Un mundo de mayor igualdad y equidad en la distribución de la riqueza y el acceso a recursos respetando la madre tierra.
- Un mundo sin violencia, donde se escuche la palabra de todas y todos, y sea posible construir un país con el que todas y todos nos sintamos bien.
- La articulación y el fortalecimiento organizativo de grupos y personas que persiguen un mismo fin.
- Disminuir los impactos o “molestias” psicosociales que tienen las personas en su nivel individual y grupal.

Por último, en la casa psicosocial las paredes pueden ser las condiciones personales o sociales, culturales o económicas.

- El trabajo con población excluida (pobre, analfabeta, u otros grupos pertenecientes a grupos excluidos). En general, las personas que han visto violentados sus derechos son personas que han sido históricamente excluidas por ser pobres, indígenas, analfabetas, mujeres, personas con opción sexual diversa o por tener ideas diferentes a quienes tienen poder en el Estado o en el gobierno. Estas situaciones marcan la metodología de nuestro trabajo.
- La situación de salud o enfermedad en que se encuentran las personas. Cuando una persona está bien de salud tiene más fuerza para hacer cosas que cuando está enferma, por eso, el trabajo será diferente dependiendo de una situación u otra. Planteamos esto, porque las deficitarias condiciones estructurales en las que se encuentran las personas, hacen que muchas veces se encuentren enfermas, y en esa condición sea necesario realizar el trabajo.
- El contexto analizado desde lo político, económico, cultural, social, educativo, o la construcción de normas sociales.

Para resumir esta propuesta de lo que entendemos por enfoque psicosocial, proponemos el siguiente cuadro que refleja lo que **ES** y lo que **NO ES** trabajo psicosocial:

Cuadro 1
Qué es el trabajo psicosocial

SI	NO
Un apoyo integral que incorpora todos los escenarios donde la persona está inserta: comunidad, familia, sociedad, familia	Únicamente el apoyo emocional / terapia
Es un proceso en el tiempo	Una acción puntual
Promover la toma de decisión, toma de control del proceso y la propia autonomía.	Ayuda paternalista - asistencialista (sobrepotección).
Promover el vínculo, los procesos organizativos y de apoyo mutuo.	Reuniones grupales sin sentido de proceso y sin proyección organizativa y de red.
El equipo de trabajo es multidisciplinar y asume el enfoque psicosocial.	Solo el área de salud mental o psicosocial
Cada acción toma en cuenta la realidad histórica	Se trabaja con recetas o se mantiene el mismo esquema en diferentes contextos

2.4.4. Quién hace qué en el trabajo psicosocial

El trabajo psicosocial es una responsabilidad de las personas que conforman el equipo de trabajo, no sólo del equipo de salud mental. Pero cada quien tendrá una responsabilidad o unas posibilidades diferentes.

Se presentan tres subgrupos en función de su papel frente al trabajo psicosocial. Personas que son psicólogas o especialistas de la salud mental, personas que no son psicólogas pero que tienen habilidades para llevar directamente algunas acciones psicosociales, y, por último, personas que no tienen ningún papel particular en las acciones directas del trabajo psicosocial, pero que sí pueden implementar formas de hacer las cosas y relacionarse que harán que las personas migrantes y sus familias se sientan bien.

Veamos que puede hacer cada una y cada uno, comenzando por quienes provienen de otras disciplinas y experiencias que no sean la salud mental:

2.4.4.1. Personas de otras disciplinas o experiencias

Las personas que atienden o reciben a las personas migrantes o sus familias, y tendrán que llevar a cabo diferentes acciones o diligencias, por ejemplo, representantes legales, equipos forenses, investigadores, profesionales de la medicina, u otras personas tienen que:

- Conocer el impacto o los daños psicosocial de la población para la que se trabaja.
- La dignidad de la persona como eje central de la atención.
- Dar la percepción de control y construir el “yo sí puedo” como explicamos en la casa psicosocial.
- Preparar a la persona para enfrentar situaciones difíciles.
- Establecer relaciones de confianza, seguridad y apoyo.
- Actitudes de respeto: No juzgar, dar un trato digno y empático.- Evitar el asistencialismo.
- Construir las acciones, estrategias y procesos desde las personas con las que se trabaja.
- Manejar la información y tomar decisiones de forma conjunta.- Ser transparente con la información.- Tener formas de comunicación horizontales como vemos en la casa psicosocial. Esto tanto con las personas para las que trabajamos, como con el equipo o con los equipos psicosociales que a veces no están dentro de la misma institución.
- Interdisciplinariedad y trabajo en equipo.
- Tener un enfoque de género, intercultural y según la edad.
- Autocuidado de los equipos. Esto lo veremos en la guía para “personas que forman parte de los equipos” en el capítulo 7.
- Cuidado con las personas que se contratan. Tienen que tener una posición ética que cubra los principios éticos del trabajo psicosocial (apartado 3.3.2) y unas habilidades adecuadas.
- Incorporar en cada estrategia y acción: esta acción ¿de qué manera fortalece (o puede fortalecer) a la persona:
 - En su toma de decisión
 - En su conocimiento (información, formación)
 - En su toma de control del proceso
 - En su corazón

2.4.4.2. Personas que trabajan lo psicosocial pero no son psicólogos/as o especialistas en salud mental/espiritual

En los equipos de salud mental puede haber personas que no son psicólogos o psicólogas, pero que tienen habilidades y sensibilidad para hacer ese trabajo. Por ejemplo,

las personas que trabajan la salud desde la cosmovisión indígena, o, promotores y promotoras de salud mental.

En el caso de las promotoras o promotores son personas reconocidas por su trabajo, trayectoria, testimonio de vida, habilidades de escucha y que transmiten confianza a las personas de la comunidad.

Ellas o ellos serán de gran ayuda para el manejo del idioma en contextos multiculturales y el conocimiento de la cultura y recursos locales. Permiten tener una buena relación de confianza, conocer y entender las costumbres y tradiciones del lugar o las dificultades logísticas.

Ellas y ellos, también pueden:

- Facilitar la comunicación intercultural.
- Llevar a cabo la primera toma de contacto-escucha responsable, e incluso a veces, con buena preparación podrán realizar la primera entrevista.
- Abrir espacios para hablar.
 - Qué esperamos de la atención que nos piden, o del camino.
 - Conversar sobre los hechos, impactos, pensamientos, sentimientos y mecanismos de afrontamiento, o lo que es lo mismo, como salieron adelante.
- Realizar visitas domiciliarias.
- La formación que necesitan estas personas es sobre habilidades en:
 - Escucha responsable
 - Procesos de reflexión personal - Terapia personal
 - Técnica de entrevista
 - Técnicas de manejo de grupos
 - Técnicas de atención en crisis
 - Metodologías y herramientas de transformación positiva de conflictos

2.4.4.3. Psicólogos o psicólogas y especialistas

Las personas que ya tienen un conocimiento o estudios especiales en psicología pueden:

- Diseñar el proceso y retroalimentarlo
- Trasladar y supervisar técnicas
- Formar a profesionales que darán atención: construcción del diseño de formación
- Atención y manejo de situaciones particulares



DELFINO CUSAHERO GARCÍA
Hijo de Patricia Cusahero Jacsó y de María José García Hernández.

Con residencia del caserio Pacoj de la Aldea Chajón, municipio de San Martín (Departamento Chimaltenango) Guatemala.

Estado Civil: casado, estatura 1.55 m, moreno, gordo, profesional abalón y agricultor.

Se casó en la zona de los pueblitos, padre de dos hijos, educador, músico y trabaja en diferentes formas de preparación.

Cuando era pequeño sufrimos el sufrimiento cuando en el 83 se adelantó. Casi se murió por enfermedad en las carreteras, gracias a Dios que por un poco se recuperó, fue atendido y se hizo un muchacho muy divertido.

Se fue con varias amigas y le rogamos lo comen por su nombre NEEC. Cuando estuvo en la escuela primaria pasó un suceso que tiene una cara de un bato en el lado de la derecha que una leyenda que dice Bul por la misma razón son como la posición que muestra y cuando lo encuentran le dicen "Bula Bul".

Después se dedicó a trabajar de limpiador en un supermercado, luego se aburría buscó otros trabajos que finalmente fue un buen abalón. De padre es así.

Ya estando con familia después en el 2008 con el fin de facilitar las necesidades de la familia comenzó con sus amigos a trabajar de su familia el día 19 de octubre de 2008 día después se fue del pueblo de San Fernando, Temuc, que muchos movimientos que regresó, por eso fue, por eso.

Se suicidó en el momento que se fue, no se sabe si algunos de los que se fueron con él.



Por una migración digna:
Exigimos justicia y
Padres, es...

CAPÍTULO 3

Metodología:
cómo hacemos el trabajo psicosocial

3. Metodología: cómo hacemos el trabajo psicosocial

En este capítulo, después de haber abordado en el capítulos 2 aspectos más teóricos, vamos a entrar en la forma y puesta en marcha del enfoque psicosocial en la atención integral a las personas migrantes y sus familias. En el modelo psicosocial, la casa psicosocial, hay un techo que alcanzar, hay unos cimientos que construir, pero, ¿cómo se puede hacer? Aquí entramos en la “metodología”.

La metodología es la forma en cómo se va a llevar a cabo algo, qué cosas son importantes para hacerlo. En este caso, vamos a plantear la metodología para poner en marcha el enfoque psicosocial en la atención integral a las personas migrantes y sus familias.

La propuesta es estructurarla en herramientas, técnicas y acciones. (1) La herramienta principal de trabajo serán las personas que conforman los equipos. (2) Las técnicas varían entre entrevista, escucha responsable, manejo de grupos, educación popular, la observación o el arte. Por último, (3) las acciones son muy variadas. Pueden ser espacios individuales o grupales, encuentros intercomunitarios, programas radiales, espacios de formación, acciones por la construcción de la memoria histórica o visitas domiciliarias.

Cerraremos este apartado de metodología haciendo algunas apreciaciones o consideraciones necesarias para la realización del trabajo psicosocial.

3.1. La herramienta del trabajo psicosocial: las personas que forman parte de los equipos

El trabajo psicosocial tiene como base la interrelación entre las personas que conforman los equipos de trabajo y las personas y grupos atendidos. Esto implica que la base del trabajo será la comunicación verbal y no verbal.

Al ser la comunicación verbal y no verbal una base clave, y que quien dirige el contenido y objetivo de esa comunicación son las personas de los equipos, será también muy importante las características de las personas que conforman los equipos: cuáles son sus actitudes, su posicionamiento político, social y cultural o cómo se comunican de forma no verbal a través de miradas, gestos o la propia forma de vestir.

Es así que, las herramientas de trabajo psicosocial somos nosotros y nosotras, como personas que llevamos a cabo el trabajo. Las actitudes y habilidades del trabajador o trabajadora de la salud mental, lo que refleja nuestro propio cuerpo y presencia, el lenguaje verbal y no verbal que utilizamos, y nuestros pensamientos y sentimientos nos

convierten en una herramienta de gran valor para provocar cambios en las personas que son atendidas.

¿Por qué tenemos esa capacidad de provocar cambios? Mostrarse con sensibilidad, frialdad, indiferencia, alegría, enojo, aburrimiento o respeto, cambia en cómo las personas que son atendidas nos escuchan, quieran regresar a una nueva cita o por el contrario se sientan ofendidas o no escuchadas y no regresen nunca.

Nuestro posicionamiento frente a la vida también lo tenemos que revisar para que no influya en nuestra labor de atención o en que las personas tomen sus propias decisiones. A modo de ejemplo, si una mujer que piensa que el papel de las mujeres es mantenerse cerca de su esposo aunque no pueda desarrollarse como persona, es difícil que pueda atender a una mujer que ha sido violentada sexualmente en el camino hacia los Estados Unidos. Si la mujer que atiende, no revisa a nivel personal su posicionamiento frente a las relaciones de género y de pareja, hay muchas probabilidades que culpe a la mujer violentada por lo sucedido.

Otro ejemplo, en la recepción o atención de casos pueden ser los momentos en que las personas llegan al trabajo preocupadas o enojadas por situaciones personales o laborales, y vuelcan su enojo y frustración en las personas atendidas. Nuevamente, la recomendación es revisar cómo estamos y cómo nos sentimos para dejar a un lado emociones personales y atender a las personas según los criterios del trabajo psicosocial.

Vemos un último ejemplo, en casos en los que las personas han vivido situaciones similares a las personas que atienden, como son los comités de familiares de personas no localizadas o desaparecidas. Escuchar experiencias similares a las que hemos vivido, nos puede llevar a un papel de personas que han visto violentados sus derechos con las emociones y pensamientos, y no a un papel más profesional que ayude técnicamente a las personas.

Entonces, podemos decir que tenemos que revisar: nuestro posicionamiento frente al mundo que nos rodea y frente a las problemáticas que atendemos (violencia, injusticias, duelos, etc.), qué emociones y pensamientos personales ocupan nuestra cabeza y nuestro corazón en nuestro día a día, y, qué situaciones personales he vivido o estoy viviendo que se relacionan con las problemáticas que veo en las personas con las que trabajo y que tengo que saber manejar o controlar.

Una propuesta para fortalecernos y lograr controlar nuestras propias emociones y pensamientos cuando vemos o escuchamos relatos y testimonios es pensar en (1) “qué observo” (2) “Qué pienso y siento de lo que observo” y, (3) qué hago o digo con lo que siento y pienso. *“¿Nos quedamos callados? ¿Nos molestamos? ¿Nos reímos? ¿Devolvemos la pregunta? ¿Juzgamos? ¿Damos un consejo? ¿Nos ponemos tristes y lloramos? ¿Damos más la palabra a unas personas que a otras? ¿Hacemos una dinámica para disminuir la tensión?”*

En resumen, es: observar, sentir y pensar y, operar¹⁴ con lo que vemos o escuchamos.

A esta propuesta, el autor Fiorini, lo llamó el “método clínico”.

Cerrando este apartado de la herramienta del trabajo psicosocial, hacer énfasis a que, “Lo que hacemos o no”, o, “lo que decimos o no”, tendrá un resultado en las personas o grupos. Este resultado puede fortalecer las relaciones entre personas y su propia autonomía, o todo lo contrario, construir personas dependientes de las organizaciones, o también, personas que no se sientan cómodas con el trato y prefieran no regresar.

Es así que es muy necesario revisar quiénes somos y cómo nos comportamos y para ello, tener espacios personales o institucionales donde tener retroalimentación de nuestro trabajo. Esto se puede hacer con colegas del equipo, o en reuniones de lo que se llama la “supervisión colegial en el ámbito organizativo”.

3.2. Las principales técnicas del trabajo psicosocial

Las técnicas principales en el trabajo psicosocial son: la escucha responsable, el manejo de grupos y la entrevista. En todas ellas se da mucha importancia a la palabra, el testimonio y la expresión verbal. Otra de las técnicas es la observación: qué veo del grupo, persona o contexto.

En el espacio grupal será muy importante la Educación Popular como base para reflexionar sobre problemas cercanos a las personas y con una metodología adecuada a sus capacidades y habilidades. El arte como forma de expresión y reivindicación es también una técnica que ayuda mucho a compartir sentimientos y pensamientos al mismo tiempo que se pueden construir materiales de memoria histórica. Por ejemplo, obras de teatro que reflejan la realidad de las mujeres, momentos del conflicto armado o desigualdades sociales.

En este apartado profundizaremos sobre algunas de ellas: la escucha responsable, la entrevista con fines investigativos, la entrevista con fines más terapéuticos, el manejo de grupos, algunos primeros auxilios psicológicos y la observación.

3.2.1. Escucha responsable

La escucha responsable busca mostrar a las personas empatía e interés por sus historias en un espacio seguro donde expresarse le dará la oportunidad de acercarse a sus sentimientos y contar con el apoyo de alguien que cuenta con las herramientas para ayudarla. Podrá desahogar las presiones emocionales de su situación, entender que lo que vive no es único y que no se dio porque ella lo buscara, y por último, que tiene la

14 “Teoría y Técnica de Psicoterapias”. Fiorini, Héctor J. Ediciones Nueva Visión.

posibilidad de hacer algo para cambiar lo que le pasa. Esa escucha va a hacer que se de confianza entre las personas.

La escucha responsable puede y debe ser utilizada por cualquier persona y miembro de los diferentes equipos de trabajo, y, es el primer paso para la realización de una buena entrevista investigativa, legal, forense o terapéutica, pero, no es en sí misma una entrevista.

Estará estructurada de una introducción o entrada: *“Buenos días, ¿en qué le puedo servir?”* *“Siento que estás preocupada, ¿le puedo ayudar?”* o, directamente cuando alguien comienza a compartir: *“Quiero contarte una situación que me está sucediendo”*.

En la escucha responsable, así como en la técnica hay una serie de cosas que se deben hacer y otras que no.

Actitudes positivas de la escucha responsable:

- Mostrar interés con la postura corporal, expresión de la cara, tono de voz agradable y mirada atenta.
- Mostrar interés o agrado y gusto por escuchar a la otra persona.
- Mostrar respeto por la persona sin importar lo que crea o piense. Todo lo que tiene que decir es digno de respeto.
- Mostrar confianza en su capacidad para superar sus experiencias dolorosas.
- Mostrar aprecio por la persona y valorar su decisión de compartir su testimonio.
- Mantener contacto visual y físico y se considera adecuado y conveniente, por ejemplo ofrecer la mano, realizar algún gesto, dar un abrazo o una palmadita.
- Ser solidario pero cuidando de no involucrarse emocionalmente.
- Buscar un lugar que tenga condiciones mínimas para realizar el grupo o la entrevista: no existan terceras personas ajenas al proceso, que permita concentración en lo que se esté hablando, que de percepción de seguridad y confianza a las personas, que tenga unas condiciones de temperatura adecuadas, en la medida de lo posible que el lugar resulte agradable a la vista, tener pañuelos, agua, sanitarios.
- En contextos de pobreza prever una refacción, un almuerzo o cena. Costear alimentación, hospedaje o desplazamiento al lugar donde se desarrolla el grupo si no es en un lugar cercano a la vivienda de las personas.

- En el caso de mujeres puede ser posible que se encuentren más seguras desplazándose acompañadas; o, en el caso de tener niños pequeños, es posible que se tenga que desplazar con ellos. Prever cómo se va a atender a los niños.
- Dar a las personas sensación de seguridad, confianza, y estabilidad
- Actitud positiva
- Manejar los silencios que aparecen en la conversación.
- Tener empatía: ponerse en el lugar del otro
- Elaborar resúmenes cada cierto tiempo, cuando se considere oportuno o cuando se termine de abordar un tema: *“hemos venido hablando a lo largo de la mañana sobre...”*

Aspectos a tomar en cuenta

- Reformular frases cuando no estemos claros de haber entendido lo que nos han dicho. Las reformulaciones se deben hacer con palabras positivas: *“Si no entendí mal, lo que usted me ha dicho...”*
- Si alguna persona del grupo se descompensa (p.ej. dificultades para respirar, palpitaciones fuertes, sudoración), se la saca del grupo y se solicita a otro profesional del equipo que la atienda, en el caso de que exista un solo facilitador detener el grupo. Se llevan a cabo técnicas de respiración y si se considera oportuno realizar una relajación, y preguntar a la persona si desea volver a incorporarse en el grupo o no. Paralelamente o en el momento que se pueda retomar el grupo, se analizará lo sucedido, planteando que estas situaciones son respuestas normales frente a situaciones anormales. Descompensaciones emocionales tan fuertes, tienen más probabilidades de suceder cuando se utilizan técnicas audiovisuales, como la presentación de un video con historias similares a las de la víctima.
- Prever el tiempo necesario para llevar a cabo el grupo y terminar con un clima emocional positivo. Se puede preguntar *“¿Cómo se sintieron a lo largo de la reunión?”* *¿qué nos ha aportado el día de hoy?”*
- Cerrar la reunión (1) dando una pequeña explicación de normalización a la persona: *“cuándo a las personas les suceden cosas como le sucedió a usted, es normal que su mente reaccione con pesadillas, que siente que se le sale el corazón, se enoja”* y (2) resumir de forma positiva y propositiva resaltando todos los logros personales y grupales, (3) En el caso de que se llegue a acordar compromisos o tareas para la siguiente sesión o grupo, resumirlos.

- Una vez finalizada la sesión de grupo conviene reflexionar sobre lo que uno siente como facilitador/a, al igual que como se siente la persona que realiza la traducción después. Las emociones personales de quienes dirigen un grupo pueden influir en el desarrollo del mismo y eso debe ser analizado, para que esa influencia sea lo más pequeña posible.

Evitar las siguientes actitudes

- Interrumpir a la persona cuando le ocurre algo como puede ser llanto, temblor, rabietas, bostezos, etc.
- Decirle: *“no llore hombre”, “no se enoje”*
- Aconsejar y/o dar soluciones
- Interpretar: *“lo que le pasa a usted”*
- Analizar, intelectualizar
- Juzgar, criticar o dar nuestra opinión
- Hacerle razonar *“no se da cuenta que...”*
- Darle o no la razón
- Mostrarle lástima o desprecio
- Restarle importancia a sus experiencias y a sus temores *“no se preocupe por eso”, “eso no es nada”*
- Contarle las cosas parecidas que le han pasado al entrevistador/a
- Afectarse por la impresión que causa lo que cuenta la víctima
- Contarle a otras personas lo que nos cuenta la víctima o lo que se ha escuchado
- Asumir actitudes paternalistas. *“Yo lo resuelvo”, “tengo amigos que lo pueden hacer”.*

También se deben tomar algunas precauciones en el caso de que la persona muestre una afectación emocional mientras es entrevistada, como por ejemplo quedarse callada o con llanto.

Hay ocasiones en las que esto se vuelve más fuerte y complejo, y ya sí se hace necesario utilizar técnicas de primeros auxilios psicológicos. Por ejemplo, que la persona comience a llorar y no pare, que entre en cólera, o que se quede bloqueada y paralizada y ya no pueda hablar.

Para tener algunas ideas del manejo de estas situaciones veremos en este mismo capítulo algunas orientaciones.

De último, cuando la persona termina de compartir su experiencia se deberá realizar un **cierre** con los siguientes cuatro pasos:

- Resumen breve de lo que se ha compartido (no repetir todo, sino las partes más importantes, de esta forma nos aseguramos de haber comprendido bien la información, y también la persona se siente escuchada).
- Valorar la confianza que se ha puesto en nosotras por contar una experiencia difícil y el esfuerzo que se hace por contarlo.
- Normalizar las molestias, como por ejemplo pensamientos recurrentes, preocupación, tristeza, cólera, desesperanza, pesadillas u otros impactos psicológicos que hayan salido en la conversación. Nos encontramos con impactos normales frente a situaciones anormales. *“Es normal y natural que usted tenga pesadillas, no se concentre, esté triste por lo sucedido. Lo que no es normal es lo que a usted le está pasando”*.
- Buscar algunas soluciones. *“¿qué cree usted que se puede hacer ahora?”* y, en base a lo que la persona crea que puede hacer, ayudar a ponerlo en práctica o, si no se le ocurre nada, hacer algunas sugerencias.

3.2.2. Entrevista

La entrevista es la técnica más importante en el trabajo de investigación y documentación de casos con personas migrantes y sus familias, así como de la atención emocional a las mismas. La relación de confianza y el seguimiento de un caso dependen en gran medida de una buena o mala entrevista.

Tomando en cuenta que la herramienta principal del trabajo psicosocial son las personas que lo llevan a cabo, en este caso será necesario revisar las habilidades y actitudes de la persona que entrevista para que tenga una adecuada comunicación verbal y no verbal. En contextos multiculturales donde se realiza la entrevista con un traductor o traductora, será igualmente necesario e importante realizar esa revisión con quien traduce, porque es quien va a controlar la entrevista y por lo tanto la comunicación.

A modo de recordatorio del apartado donde hablamos de nosotros y nosotras como herramientas del trabajo psicosocial, el contenido de la entrevista puede generar emociones y pensamientos en la persona que entrevista y la que realiza la traducción, y estas emociones y pensamientos deben ser “reconocidos, analizados” y también “tener conciencia como nos comportamos”.

En la entrevista hay que tener claro el fin o el objetivo que persigo y, en casos de documentación de casos, tener claridad sobre la información que se busca. Hay que evitar realizar preguntas que no van a ser útiles y que más bien pueden responder a un interés personal del entrevistador o entrevistadora.

Desde el punto de vista legal, la documentación del caso requiere una verdad estructurada, verdad absoluta. El interés no se centra tanto en sentimientos sino en hechos y obtención de información, lo cual puede llevar a una revictimización si no se toman las precauciones necesarias.

Algunas ideas comunes a la realización de entrevistas en personas que han visto violentados sus derechos:

- (a) Tomar en cuenta que las reacciones emocionales que presentan las personas que han vivido situaciones difíciles no son respuestas patológicas o de enfermedad, sino reacciones normales frente a situaciones anormales. Es normal que las personas tengan tristeza profunda, llanto, pérdida de concentración, cólera o pesadillas frente a asaltos violentos, violencia sexual, robos o accidentes en el tren, lo que no fue normal fueron los hechos vividos.
- (b) En la sociedad puede existir una cierta normalización de la violencia y de los hechos de violencia. Frente a esta normalización, las personas creen que tomando las debidas precauciones podemos evitar vivir un hecho violento. Esto hace, que cuando suceden hechos de violencia, se culpabiliza a las víctimas. *“Ella se lo buscó”*. Situación que se ve agudizada cuando no hay investigación y sanción hacia las personas responsables, es decir, cuando existe impunidad.

No se plantea que cada una y cada uno de nosotros tenemos derecho a movernos o expresarnos libremente de forma segura. Quien tiene la responsabilidad es quien cometió el hecho, no quien lo vivió. Las víctimas a su vez, frente a la atribución de culpas por parte de la sociedad hacia ellas, se preguntan *“¿por qué a mí?”*. Las personas que sobreviven a situaciones traumáticas o difíciles, al no encontrar explicaciones externas, pueden tener sentimientos de culpa *“algo hice que no tenía que haber hecho”* *“si yo hubiera (o no hubiera)..”*

A continuación abordamos los dos tipos de entrevista, investigativa y con fines terapéuticos.

3.2.2.1. Entrevistas con fines investigativos

El fin de una entrevista investigativa, es obtener información para la documentación de un caso y muchas veces, encontrar el paradero de una persona de la que no se tienen noticias.

Cuando el equipo va a realizar la entrevista puede ser que no tenga ninguna información y tenga que partir de cero. Existen otros casos, donde puede haber ya información escrita de ese caso o que existan varios casos con un patrón similar.

Cuando el objetivo de la entrevista es ampliar información para documentar un caso o realizar una búsqueda de un familiar, el objetivo será conseguir la información que falta para completar el caso utilizando como base y referencia información contextual del caso a través de otros expedientes de investigación en la misma zona, o información sobre personas o lugares relacionadas con el caso.

¿Qué información se busca en una entrevista investigativa? Averiguar sobre “*Qué, cómo, quien, cuándo, por qué, dónde, a qué hora...*”, con el fin de aclarar todas las dudas que se tienen sobre cierta información o crear una hipótesis que se asemeje al hecho y líneas de investigación. Recoger lo que la persona escuchó, vio/observó y sintió.

Se recabará la información necesaria, que no sea demasiado escueta ni tampoco que recabe demasiada información de la cual mucha es innecesaria.

En el apartado sobre ejercicios prácticos se propone una estructura para llevar a cabo una entrevista con fines investigativos o de documentación de caso.

3.2.2.2. Entrevistas con fines terapéuticos

La entrevista con fines terapéuticos tiene como propósito abrir un espacio para hablar de los hechos vividos, analizar a qué atribuye la persona esos hechos, analizar los impactos o molestias psicosociales a raíz de esos hechos, analizar y construir mecanismos de afrontamiento, y, construir soluciones para dar un sentido a la experiencia y así recuperar el control de su vida.

La entrevista con fines terapéuticos irá recabando información en relación a los hechos y también al impacto. Tiene como diferencia de la entrevista investigativa, el que no necesariamente necesitamos la “verdad”, la información tan concreta como en la investigación.

Aquí más nos interesa que la persona encuentre un espacio donde expresarse, ver validados sus sentimientos y pensamientos; y, retomar el control de su vida.

Para todo ello, es muy importante revisar las actitudes que se deben tener en una entrevista, ya planteadas en el apartado sobre “escucha responsable”.

Después de la entrevista, tendremos una primera idea de cómo está la persona y así poder construir una propuesta de atención. Muchas veces, la primera entrevista ya deja en las personas una sensación de liberación y bienestar, al poder conversar de cosas que habían mantenido en silencio.

La experiencia nos dice que la primera entrevista con escucha responsable también podría ser la única. Esto hace más importante tener claridad en el objetivo de la misma. Como entrevistadores y entrevistadoras, ser conscientes de que puede ser la primera y única, a veces hace que nos sintamos algo nerviosas, pero, tenemos que tener la capacidad de encontrar tranquilidad para dejar fluir la conversación, al mismo tiempo que logramos abordar las temáticas que consideramos importantes.

En el capítulo 8 presentamos una propuesta de estructura de la técnica de entrevista con fines terapéuticos.

3.2.3. Manejo de grupos

El grupo de apoyo es un espacio donde se encuentran personas que han vivido situaciones similares. Ofrece a sus integrantes poder hablar y ser escuchadas. Su testimonio es valorado, respetado y apreciado porque se reconoce el significado que tiene para cada uno y cada una.

Poco a poco, en ese espacio de confianza se comparten las experiencias vividas, y cómo la vida cambió a partir de esas vivencias. Así se reconocen los efectos de la migración en sus diferentes niveles: individual, familiar y colectivo, de los cuales nunca se puede hablar porque quienes nos rodean lo consideran como un estado de locura o de estancamiento en el pasado. Así, por ejemplo, las mujeres que se encuentran en la casa, llorando, sin poder avanzar en sus tareas porque recuerdan al hijo que ya no regresó y no sabe dónde está, se les dice *“deja ya de llorar. Hay que estar alegre y seguir la vida”*.

Cuando ya se va dando su lugar a lo vivido, también se comparte y valoran las formas en que cada uno y cada una ha continuado con su vida. Qué personas, situaciones o cosas les han dado fuerza.

Las experiencias vividas, sus efectos y la forma de salir adelante son analizados desde lo individual o personal, así como en su dimensión social, familiar y comunitaria.

Así, se irá reflexionando en cómo situaciones que se dan en todo el país, como por ejemplo, el desempleo, la falta de acceso a la salud o la educación, la existencia de diferentes tipos de violencia o las formas como nos relacionamos los hombres y mujeres terminan afectando a las comunidades, a la familia, y, al final a nosotros y nosotras de forma personal.

En el grupo, analizaremos los círculos que se presentaban en el capítulo 2 sobre lo que entendemos por trabajo psicosocial, aterrizados o ajustados a las problemáticas concretas que presenta el grupo (lo individual, familiar, comunitario, social). Desde ese análisis amplio, se va tomando una dimensión del problema y también la posibilidad de construir respuestas.

Los encuentros del grupo, sesión tras sesión, se construye confianza y el deseo de lograr un objetivo común. Así, se van tejiendo redes de solidaridad y apoyo que llevan a que las personas se sientan mejor y se conviertan en sujetos sociales. Frente a la dimensión del problema, que es estructural, se requiere de esfuerzos colectivos y, para ello, el grupo es una técnica muy valiosa.

A lo largo del tiempo y los encuentros, se logra la transformación en la forma de ver y enfrentar el mundo después de vivir situaciones difíciles. Esto puede llevar un proceso donde tengan lugar tres momentos abordados de forma secuencial o también paralela:

- (1) Abrir espacios para expresar lo que se ha vivido, y, los sentimientos y pensamientos que se derivan de ello; y de esta forma saber que otros sufren igual, y que son muchas las personas que están viviendo la misma situación.
- (2) En ese espacio de intercambio de la palabra, al mismo tiempo que se elabora o se da un sentido a la experiencia, se abordan los mecanismos de afrontamiento individuales, familiares y comunitarios, que se han utilizado, desde los hechos y hasta ahora para salir adelante. Así se comparten, y sirven de ejemplo a las otras personas del grupo. Se reflexiona sobre los mecanismos utilizados y también se proponen y crean nuevos.
- (3) En este último momento, el grupo cambia. Primero el daño era muy personal y el grupo muy cerrado. No quería relacionarse con otras personas o contar su historia, pero con el paso de las reuniones y de escucharse unas a otras, van viendo la necesidad de que otras personas conozcan su historia, hacer algo para que las cosas cambien, buscar justicia, o salidas a lo que está pasando. Decimos que hay una “desprivatización del daño” y que el grupo se convierte en un actor social, con sus propias metas y necesidades.

Figura 4
Proceso psicológico de reflexión y análisis
que conduce a la desprivatización del daño.



Características para el manejo de un grupo:

El grupo es una técnica importante para el trabajo psicosocial, pero, para que sea eficaz, para que funcione, es necesario que se den algunas características.

El manejo de grupos requiere también de las actitudes de un buen escucha responsable, ya planteada en apartados anteriores.

Se recomienda tener un mínimo de seis o siete sesiones con una periodicidad mensual o cada tres semanas, con una duración de unas dos horas y un número máximo de veinte personas.

La experiencia nos dice que puede ser útil poner un número cerrado de reuniones o sesiones grupales, por ejemplo: siete sesiones donde se hablará de lo que ha pasado, sentimientos, pensamientos, y cómo las personas salieron adelante. Esto es positivo porque las personas así saben cuándo empieza y cuándo termina el proceso, y es responsabilidad de quienes facilitan el espacio que se tenga un hilo conductor entre las sesiones, un principio, un final y unos aprendizajes.

Pasada esa etapa de siete sesiones, se abre otra etapa, más dirigida al fortalecimiento organizativo, donde se abren espacios de reflexión, formación con técnicas de educación popular, y apertura a que lleguen personas que conozcan de la temática. Este nuevo espacio grupal será diferente al primero, y también tendrá un principio y un final. Por ejemplo de otras siete sesiones, pero a lo mejor con un mayor tiempo de trabajo, por ejemplo jornadas de un día.

En el desarrollo del grupo se deberá conocer cuáles son las características de sus integrantes para lograr una mayor participación de todas y todos. Por ejemplo, valorar si conviene separar hombres, mujeres y niños para garantizar la participación, o, en contextos multiculturales tener comunicación en el idioma de la población meta atendida.

En los primeros momentos del trabajo, a veces llegan grupos familiares numerosos. En ese caso hay que analizar si no es más conveniente separar hombres, mujeres y jóvenes, aunque los grupos sean más pequeños.

Hacer esto es más conveniente porque las relaciones de poder al interior de las familias, se pueden trasladar al grupo y no permitir que todas y todos participen con la misma confianza. Por ejemplo, participarán más los hombres que las mujeres y los adultos que los jóvenes. Cada uno de estos tres grupos (hombres, mujeres y jóvenes) tiene necesidades afectivas diferentes, y requiere igualmente de metodologías diferentes de trabajo.

Las personas que dirigen el grupo en las primeras etapas deben tener conocimientos de psicología para manejar situaciones psicológicas que inicialmente son más complicadas como pueden ser el duelo, culpa, vergüenza o depresión.

Quienes manejan el grupo deben tener conocimiento del manejo de grupos, conocer bien los principios de la “casa psicosocial” y manejar una buena escucha responsable. Esto significa tener una orientación sobre:

- Cómo y quiénes conforman el grupo.
- Cómo se desarrolla el grupo en las relaciones entre sus integrantes. Tener en cuenta si llegan a las reuniones o no.
- Contenido que tiene el proceso grupal y sentido que se le da a ese contenido. Los temas tienen que ir relacionados de unas reuniones a otras para ir hilando los aprendizajes.
- Se debe saber manejar la sesión grupal. Tener más o menos una idea de cuáles serán las preguntas generadoras. Tener la habilidad de dar o quitar la palabra a los y las integrantes de forma respetuosa. Mantener los silencios cuando sea necesario para permitir la reflexión o sostener las emociones. Tener la habilidad de escuchar, reformular y reorientar las ideas y realizar un cierre positivo de la sesión.
- En el manejo de grupo, también hay que saber cuándo y de qué forma cerrar el proceso y no dejar que se alarguen las sesiones desmotivando a las personas.

Precauciones en los primeros pasos del trabajo psicosocial

El trabajo psicosocial puede tener algunas dificultades en sus primeros pasos. Conocer estas dificultades, nos permitirá entenderlas más, tener paciencia y poner algunas acciones o precauciones para lograr un mejor resultado.

- La decisión de participar en el grupo puede ser lenta. Algunas personas se comprometen a participar, a otras les cuesta más porque no es sólo una decisión personal. Hay que pensar también en las necesidades económicas de la familia. Algunas mujeres también tienen que “pedir permiso” para llegar a la reunión, y eso por el control que tienen los familiares sobre ellas. En algunos casos lo que limita a las personas a participar es el miedo a hablar o el sentimiento de que su palabra no es importante.
- También hay que valorar qué significa para las personas que desconocidas o desconocidos lleguen a su casa. Eso puede hacer que otras personas se pregunten “¿por qué la van a visitar a ella?”. Esta situación hace que pueda ser señalada, o que existan envidias de manera que al final, pensando que estamos ofreciendo un beneficio, más bien estamos haciendo un daño. Hay que hacer esta valoración para decidir si la visita domiciliaria es lo más conveniente, o si no es mejor hacer el contacto en un espacio público como la iglesia o el mercado, y hacer una valoración con la mujer de si lo mejor es la visita u otra forma de comunicación.

- Otra cosa a tomar en cuenta, es que los objetivos del trabajo se tienen que plantear claramente, aunque con el trabajo psicosocial a veces cuesta que las personas entiendan para qué sirve. Es más fácil entender que es un proyecto productivo o tener un beneficio material, que es algo que se mira; que explicar que se van a sentir mejor o que van a sentirse más alentadas o motivadas, para decidir qué quieren hacer en la vida y ponerlo en marcha.

3.2.4. Primeros auxilios psicológicos¹⁵

Cuando hablamos de primeros auxilios psicológicos podemos ver dos situaciones: una donde la persona llora, se queda en silencio, o muestra cólera en un nivel “normal”, y una segunda, donde la persona presenta esas emociones pero de forma muy fuerte. Podemos decir, “entra en shock”. Un ejemplo puede ser cuando una persona acaba de vivir un accidente de tránsito y está en una situación emocional de mucha afectación. Vamos a ver qué podemos hacer en estos casos: situaciones más “normales” y aquellas que ya presentan niveles altos de “estrés”.

3.2.4.1. Manejo de emociones cuando las personas están tristes, se quedan en silencio o tienen cólera en un nivel “normal”

Si la persona se queda en silencio o tiene un llanto leve, podemos dejar unos segundos –un minuto–, que la persona se recupere, manteniendo nosotros silencio. Podemos ofrecer un pañuelo, y, pasado el minuto ofrecer un vaso de agua. Podemos decir, “veo que lo que hablamos le da sentimiento (o le afecta)”. Si vemos que la persona sigue muy afectada le podemos decir: “¿Quiere que sigamos platicando o prefiere descansar un poco?”.

Si no se puede continuar podemos hacer respiraciones como se indica en el apartado de autocuidado para personal de los equipos en el capítulo 7.

Cerrar el momento de escucha, con la normalización ya mencionada en el apartado sobre el escucha responsable, y abrir la posibilidad para continuar en otro momento si la persona no puede.

15 Tomado del trabajo realizado con la doctora Gisela Perren-Klinger (2010).

3.2.4.2. Manejo de emociones cuando la persona está en situación de shock

En algunas situaciones, puede suceder que una persona a lo largo de la entrevista entre en una fuerte situación de crisis y con un alto grado de desconexión con la realidad o, lo que se llama desde la psicología, disociación.

Pueden existir tres tipos de situación de crisis: (1) La persona comienza a gritar o dar golpes (Hiperexcitación); (2) La persona se queda muda y paralizada (Shock-disociación); (3) La persona comienza a llorar y a llorar y no se la puede detener (Regresión).

En estas situaciones se deberá:

- Hablar de forma algo fuerte y directa. La palabra hace darse cuenta de la presencia de quien lo atiende
- Tocar el hombro o la muñeca (no la mano porque se puede percibir invasivo), pero si rechaza ser tocada en hombro, se le puede decir: *“Veo que no le gusta que le toquen, ¿me quiere dar la mano?”*.
- Pedir la mirada (*Doña... míreme, míreme*)
- Hacer preguntas que lleven a respuestas automáticas: *“¿Cómo se llama?”*, *“¿cuántos años tiene?”*, *“¿Qué día es hoy?”*, *“¿En dónde estamos ahora?”*
- Una vez que la persona vuelva a la capacidad de hablar sobre lo que sucedió (puede ser horas o incluso días después), hacer preguntas de la siguiente forma: 1º *“¿Qué estaba usted haciendo antes de que pasara todo?”* (vista, oído, gusto, sensaciones del cuerpo), 2º *¿Cuándo terminó todo?* (justo cuando terminó el hecho, no las consecuencias). Relatarlo según los sentidos vista, oído, gusto, sensaciones corporales. Por último 3º *¿qué le sucedió?*, pero sin entrar en las emociones.

Los primeros dos puntos los hacemos para retomar el orden del tiempo y del espacio que son alterados por los hechos traumáticos. En el estado de shock ese desorden se vuelve evidente. Para reacomodarlo es importante que la persona logre construir un relato sobre los hechos que tenga un hilo lógico: primero paso esto, después esto, después terminó. Es necesario identificar que los hechos tuvieron un fin, porque el trauma da la sensación de que no hubiera terminado nunca; a veces es necesario en ese momento recordar a la persona que el hecho terminó y que ahora se encuentra en un tiempo y en un espacio distinto, donde está a salvo.

- Después podemos realizar ejercicios de respiración con la persona para volver a la conexión con el cuerpo que muchas veces se rompe con la experiencia traumática. También es bueno que la persona, en los siguientes días practique estos ejercicios de respiración.

- Mientras estamos con la persona es necesario soportar, que significa aguantar la emoción, acompañar a la persona en su estado.

3.2.5. Observación

La observación es una técnica muy importante que cualquiera utiliza en su vida. Se trata de abrir bien los ojos para ver, los oídos para escuchar, y también a veces nuestro cuerpo nos da señales o avisos. Se trata de ver o sentir lo que está a nuestro alrededor. Quiénes están, quiénes son o cómo son las condiciones que rodean el lugar en el que estamos. ¿Está todo tranquilo o parece haber un nerviosismo alrededor? ¿Las condiciones en las que están las personas son buenas, se sienten cómodas o están incómodas y no tienen cubiertas sus necesidades? ¿Hay otras personas que hacen que nuestra conversación no fluya? ¿La persona mira a todos los lados y no quiere hablar o por el contrario se la ve cómoda conversando? Cuando estamos con un grupo: ¿dónde se sientan las personas? ¿Quiénes se relacionan con quién? ¿Las personas parecen animadas, interesadas, aburridas, atentas, enojadas, tristes, etc.?

La observación se hace con todo el ambiente físico, relacional y emocional. Se debe tomar en cuenta cualquier elemento que nos llame la atención y anotarlo. Hay que analizar qué situaciones observadas pueden haber influido en las acciones psicosociales que se están desarrollando y/o si afectan al logro de lo que queríamos como resultado. Es importante anotar y evaluar cada situación en lo externo como en lo interno para evaluar y retroalimentar el proceso.

3.2.6. El diagnóstico

El diagnóstico nos va a servir para identificar necesidades de las personas, familias y comunidades, al mismo tiempo que se reconoce el enorme valor que tienen, y todo lo que pueden aportar para mejorar su vida emocional, social, económica y cultural en las comunidades en las que viven.

Los primeros pasos o las primeras preguntas a reflexionar cuando hacemos un diagnóstico: “¿Para qué?”, “¿Qué vamos a diagnosticar o evaluar?” y, por último, “¿Cómo lo vamos a hacer?” Así definimos los objetivos, el contenido y la metodología.

¿Para qué? Nos plantea el objetivo, el propósito, y podemos encontrar varios: (1) Para justificar una necesidad de que hay que hacer el trabajo, (2) tener una línea base de cómo se encuentran personas, grupos o comunidades, (3) Para tener información sobre diferentes opciones de cómo apoyar a las personas.

Teniendo claridad en el objetivo del diagnóstico, se entra a reflexionar “qué se va a evaluar”. Algunas ideas son: (1) Impacto producido por la migración centrándose en los hechos y en el daño o el cambio en la vida de las personas, que se puede llamar, proyecto de vida individual, familiar, grupal, comunitario y social, (2) Mecanismos de

afrontamiento utilizados para salir adelante y reorganizar el proyecto de vida, (3) Como es la vida laboral, social, familiar u organizativa, (4) las relaciones entre las mujeres, y entre las mujeres y la comunidad, (5) Organización comunitaria, social, (6) Redes y servicios existentes.

Cómo lo vamos a hacer: vamos a completar la información que ya tenemos de la observación y de documentos o pláticas con algunas personas, con visitas en las casas o en lugares donde más se encuentran las mujeres (donde lavan ropa, en el mercado o la iglesia, entre otros).

La metodología de educación popular y sus técnicas, ayuda mucho a que las personas hablen y compartan sobre la temática abordada. Para la facilitación de estos espacios será importante utilizar palabras cercanas a las personas que conforman el grupo y en su idioma materno para que no se pierda la información, se mantenga la motivación, confianza y confidencialidad. El facilitador o facilitadora debe procurar la participación amplia y activa de los miembros desde la definición de problemas hasta la formulación de conclusiones.

El diagnóstico no es parte únicamente del inicio del proceso, sino que debe retroalimentarse en cualquier momento para poder orientar bien nuestro trabajo.

La técnica metodológica (ejercicio, juego, etc.) que se utilice debe tomar en cuenta el nivel educativo, edad, género, tiempo disponible o idioma.

En lo fundamental, un diagnóstico participativo permite:

- Hacer visible la propia realidad, los problemas y sus causas de una forma organizada y con un cierto sentido.
- Seleccionar áreas de acción de acuerdo a criterios comunes de priorización.
- Motivar al grupo y/o comunidad para la búsqueda de soluciones.
- Plantea propuestas de solución consensuadas entre el grupo, la comunidad y las instituciones /organizaciones locales.
- Tener una línea base con la que comparar más tarde.

El diagnóstico participativo se presenta como una experiencia educativa, ya que se comparten vivencias y se intercambian conocimientos.

3.3. Acciones en el trabajo psicosocial

Después de revisar las herramientas del trabajo psicosocial y sus técnicas, pasaremos a ver cómo aterrizar todo lo visto anteriormente en acciones o actividades concretas con las que ponemos en marcha el trabajo psicosocial.

Las acciones pueden iniciar desde la toma de contacto con las personas para las que trabajamos, conocer su cotidianidad, realizar visitas domiciliarias, participar en espacios comunitarios, construcción de relaciones de confianza, facilitación de espacios de formación, sensibilización (programas radiales, campañas, trifolares, etc.), participación en procesos de incidencia y propuesta de políticas públicas en espacios de toma de decisión (Consejos locales, municipales, Congreso, etc.), relaciones interinstitucionales, coordinación con otras organizaciones, participación en eventos como las conmemoraciones, intervenciones familiares, terapia individual, espacios grupales o encuentros intercomunitarios.

A continuación se desarrollan algunas de estas acciones psicosociales

3.3.1. Involucramiento en la cotidianidad de las comunidades: conociendo el día a día

El equipo de trabajo irá conociendo la cotidianidad de las personas. Quiénes son, cómo y dónde viven. Cuáles son sus costumbres, qué servicios tienen, como por ejemplo escuelas, iglesias, juzgado o de qué trabajan.

Esta información servirá para conocer mejor las necesidades, y poder hacer propuestas que sí tengan sentido y utilidad.

Al ir conociendo a las personas y sus costumbres, también nos van a ir tomando confianza para contarnos sus preocupaciones y que desde nosotras y nosotros también podamos hacer una propuesta de trabajo en grupos.

3.3.2. Mapa de actores e identificación de personas clave: las que toman decisiones, las de referencia y las autoridades

Poco a poco se identificará a las personas clave de la comunidad y las organizaciones con el fin de encontrar personas aliadas con las cuales poder sumar fuerzas para lograr la transformación de la realidad. Las personas clave pueden ser mujeres lideresas, personas de comités, guías espirituales, personal del centro de salud o maestros. Estas personas y organizaciones nos pueden ampliar un poco más la información y también presentarnos a hombres y mujeres interesadas en hablar de su situación y buscar un espacio donde se las pueda ayudar.

El contacto con personas clave o de referencia, se realiza con algunas precauciones porque no sabemos si las personas apoyan el proceso de trabajo psicosocial o no. Por ejemplo, si la familia de las mujeres está de acuerdo en que ellas participen en un espacio, o la posible presencia de coyotes o personas vinculadas al crimen organizado.

Con toda nuestra información, recogida a través de la observación, las conversaciones y la escucha responsable, se va teniendo una idea de quiénes son las personas que apoyan, las que no, y quiénes no habían nunca pensado en la problemática que se quiere abordar, por ejemplo la situación de las mujeres afectadas por la migración en las comunidades de origen o quiénes son las personas migrantes que se alojan en los albergues.

3.3.3. Visitas domiciliarias

Las visitas domiciliarias nos permiten acercarnos al contexto y cotidianidad de las personas, sus familias y comunidades.

Ya en sus casas es más fácil construir la confianza. En ese espacio más personal, podrán conversar de sus preocupaciones, dudas, y necesidades. Algunas precauciones a tomar en cuenta en las visitas domiciliarias son: presencia de otra persona, sobre todo cuando visitamos a las mujeres para invitarlas a un proceso de trabajo psicosocial o también, si queremos hablar con ellas, pero están muy pendientes de atender otras necesidades de la casa. Estas situaciones pueden limitar la conversación.

Las visitas a veces se hacen con un aviso antes, pero otras veces, si no hay teléfono se llega sin previo aviso. Esto no es lo mejor, pero a veces no se puede hacer de otra forma.

Para visitar a las personas y encontrarlas en la casa, se deberá conocer un poco cuál es su cotidianidad y así encontrar el mejor momento.

Qué conversar en la visita:

- ✓ **Presentación.** Se inicia la conversación con la presentación de todo el equipo que realice la visita. Se presenta a la organización a la que pertenecemos, cuáles son sus líneas de trabajo, así como se responde a todas las preguntas que tengan sobre el proceso que vamos a proponer.

Si es la primera vez que nos ponemos en contacto con las personas, explicar quién las pone en contacto. Las mujeres deben conocer y estar seguras de cómo llegamos a ellas. No se debe ocultar información que le haga sentir insegura. Conversar sobre la cotidianidad, aspectos más generales.

- ✓ Se habla de los objetivos y el por qué consideramos importante que las personas participen y compartan sus ideas sobre cómo viven como migrantes o familiares de personas que han migrado.
- ✓ Se plantea la metodología del trabajo (grupos de apoyo, qué se hace en ellos, para qué, cada cuánto tiempo se reúnen, quiénes asistirían, el lugar, etc.). Se pregunta lo que piensan: sobre nuestra propuesta, lo logístico y lo metodológico. Es aquí cuando se le pregunta si ella desea participar y su disponibilidad.

- ✓ Abrir espacio para que comparta sus impresiones donde es posible que también comparta emociones, pensamientos y sentimientos de lo que se va conversando.
- ✓ Cierre. Dar un resumen de lo que se ha hablado. Recordar los aspectos más importantes de lo que han compartido, enfatizando los aspectos positivos. Dejar toda la información necesaria para que pueda contactarnos. Proponer una nueva visita de ser necesario y/o dejar establecida una fecha para la reunión del grupo.

Dependiendo de la respuesta se hará necesario darle tiempo para que lo piense y acordar la forma en que nos compartirá su decisión.

3.3.4. Presentación en espacios públicos del trabajo psicosocial a realizar

Además de conversar de a poquito con unas y otros, también podemos hablar y compartir en espacios más grandes, cuáles son los beneficios y los problemas de la migración.

Estos espacios pueden ser: reuniones con organizaciones de mujeres, iglesias, comités de colonias, centros de salud, escuelas, actividades deportivas, grupos de jóvenes, celebraciones y conmemoraciones de cada comunidad.

En estos espacios estarán las personas interesadas, pero otras que no. Así podemos ir abriendo la reflexión y sensibilizando. El objetivo es que haya más personas con información y se construyan relaciones de solidaridad y apoyo en la comunidad.

Algunas ideas para compartir o presentar el trabajo psicosocial:

- Abordar de lo general (cómo se vive la migración en distintos lugares, por qué migramos, en qué cambia la comunidad con la migración, etc.) a lo específico (cómo afecta a cada familia y a cada miembro de la familia)
- Exponer los efectos psicosociales de la migración forzada y se puede centrar en algunas particularidades como por ejemplo, la violencia dirigida a las mujeres (dónde se refleja la violencia basada en el control, discriminación y abuso de poder)
- Cerrar con una propuesta sobre lo que se puede hacer.

3.3.5. Construcción de redes de apoyo

Poco a poco se buscará que otros miembros de la comunidad y organizaciones locales y/o regionales se sumen al trabajo que los migrantes y sus familias van haciendo.

La vinculación con otros grupos brinda a las personas la oportunidad de conocer acciones exitosas e ideas para que ellas construyan sus mecanismos para construir lo que

quieran lograr. El proceso psicosocial debe poner a las personas, redes y organizaciones en contacto.

3.3.6. Las campañas de sensibilización

Entendemos la sensibilización como el conjunto de acciones que abren un tema para la reflexión o el debate, de manera que puedan cambiarse las ideas, percepciones y actitudes hacia esa problemática específica. En este caso la sensibilización será sobre la migración forzada.

Al hablar de enfoque psicosocial, se le da importancia a la persona y su contexto, con el fin de que la persona se pueda sentir libre y desarrollarse. Esto es posible si el contexto apoya a la persona. De lo contrario si el contexto discrimina, trata mal o no tiene sensibilidad, la persona se sentirá mal. Es por eso que también proponemos acciones hacia la población en general que tengan como finalidad la solidaridad y apoyo a las personas que viven determinadas problemáticas.

La sensibilización a la población nos permite que las personas estén informadas sobre temas de interés social, pero también quiere que las personas vean, sientan y piensen diferente en relación a esos temas y las personas que se ven afectadas.

En el caso de la migración queremos que se entienda por qué las personas migran, qué efectos deja la migración o qué cosas cambian cuando las personas migran. Queremos que los vecinos y vecinas de los albergues apoyen a las personas migrantes que llegan a recuperar fuerzas, o a aquellas que deciden quedarse en algún municipio, que se apoye a las mujeres en las comunidades de origen o que se solidaricen con los familiares que tienen migrantes desaparecidos o no localizados.

Para construir una estrategia de sensibilización habrá que reflexionar sobre:

- a. ¿A quién va dirigida? ¿Cuáles son las características de las personas en las que queremos abrir la reflexión? ¿Son personas que tienen una actitud cerrada o que son muy críticas con las mujeres, o, son personas que nunca se han puesto a pensar en estas situaciones?

Las personas pueden ser hombres, mujeres, niños o niñas, adolescentes, estudiantes, sector salud, justicia, maestros y maestras. Cada tipo de población hará que variemos la estrategia de comunicación.

- b. ¿Qué mensaje queremos enviar?

El mensaje o las ideas que queremos transmitir dependen de nuestro objetivo y pueden ser muy variados. Podemos hablar de la historia de la migración en las comunidades. Sus causas y consecuencias a lo largo del tiempo. Se puede abordar de los beneficios que tienen las personas y poblaciones que se relacionan con personas migrantes.

c. ¿Cómo lo vamos a hacer?

Lo primero será ver el mapa de actores ya realizado y analizar con quién llevar a cabo las acciones de sensibilización. Ver qué personas amigas o aliadas y qué esfuerzos ya se han hecho. Comunicarse con las redes organizativas y preguntar si se puede contar con ellas para sumar esfuerzos.

Tenemos que hacer un equipo de trabajo para llevar a cabo esta campaña de sensibilización y que este equipo con personas de diferentes disciplinas y experiencias para tener varios puntos de vista. Las personas migrantes y sus familias pueden conocer bien cómo será la campaña de sensibilización y así asumir algunas responsabilidades en su puesta en marcha.

El material que se construya, o los espacios que se abran, deben tener una metodología y vocabulario adecuado y cercano a las personas que van a ver, escuchar o leer el mensaje.

Algunos ejemplos de materiales pueden ser: folletos, programas radiales, videos, video foros, teatro, expresión artística, conferencias, manifestaciones, exposiciones de pintura o fotografía, murales.

Hay lugares donde se dan buenas prácticas hacia la migración. En esos casos, hay que fortalecer acciones positivas que ya existan en la comunidad hacia las personas migrantes y sus familias.

Otra forma de sensibilizar, es que las personas que han vivido la situación la compartan en su testimonio.

Las personas migrantes y sus familias deben reflexionar en conjunto sobre:

- ¿Para qué les sirve a ellas una campaña de sensibilización sobre el contexto de las migraciones forzadas y los impactos psicosociales en las familias de migrantes?
- ¿Qué esperan de esta campaña de sensibilización?
- ¿Cuáles son los sentimientos y emociones que se derivan de su participación en la campaña?
- ¿Cuentan con el apoyo de otras participantes del grupo?
- Población a la que está dirigida la campaña de sensibilización.

Las personas migrantes y sus familias que van a compartir un testimonio o un mensaje pueden recibir una pequeña formación sobre técnicas y herramientas necesarias para hacer presentaciones. Por ejemplo, ¿cómo hablar en público?, manejo de emociones y uso de medios audiovisuales.

Algunas precauciones cuando hacemos una campaña de sensibilización: revisar hasta dónde abrir espacios de intercambio de opiniones no va a poner en riesgo la seguridad de las personas, algunos casos particulares pueden ser las mujeres, que no siempre cuentan con el apoyo de la familia. Como no todas y todos pensamos igual, y, en muchos de nuestros países expresar la opinión personal hace que otras u otros se molesten, a veces, actúan con violencia en contra de otras personas que tienen ideas diferentes. En estos casos, hay que tomar las debidas precauciones.

Para que la campaña de sensibilización llegue a tener cambios en la población debemos contar con el apoyo de organizaciones que favorezcan la divulgación y tengan experiencia en la elaboración de materiales y la presentación de los mismos.

Hemos expuesto las diversas acciones que pueden hacerse en un proceso psicosocial. El esquema siguiente presenta las posibles acciones psicosociales y su interrelación entre las mismas.

3.4. Algunas consideraciones en la metodología del trabajo psicosocial

Hemos venido desarrollando el modelo o casa psicosocial con sus herramientas, técnicas y acciones como propuesta metodológica para lograr que las personas se sientan mejor y así que ellos y ellas puedan transformar su realidad social.

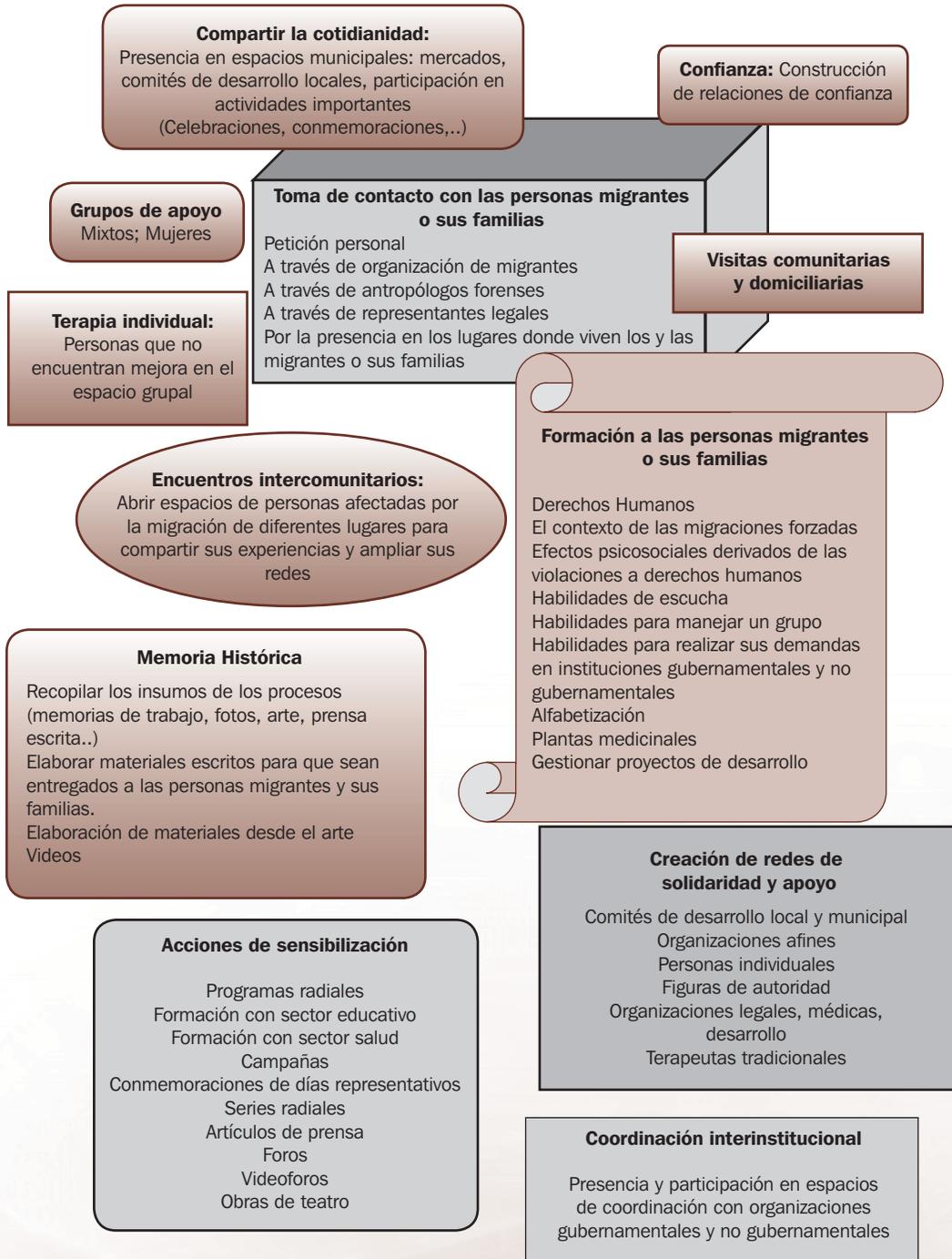
Dentro de toda la puesta en marcha del enfoque psicosocial en la atención integral a las personas migrantes y sus familias, existen algunas situaciones a tomar en cuenta para hacer un buen trabajo y también para no lastimar o revictimizar a las personas.

El primero de ellos, es tener una primera idea de cuándo empieza y cuando termina un proceso psicosocial. Aquí lo vamos a llamar “criterio de entrada y salida”.

De otro lado, también abordaremos el “manejo de la información”, en el sentido de que será algo muy importante para las personas y sus familias, conocer qué pasa con su situación o tener información para tomar decisiones. Otra acción importante es el trabajo en red y la derivación a las instituciones. La problemática de la migración es muy amplia, y, una sola organización no puede resolver las cosas, es por eso que tenemos que trabajar en red y derivar.

Por último, hablaremos un poco de la “despedida” como otro momento común. ¿Se puede hacer algo para mejorar las despedidas y que se conviertan en oportunidades de revisar el trabajo?

Esquema 1 Acciones Psicosociales



3.4.1. Criterio de entrada y salida

Cuando hacemos un trabajo psicosocial tenemos que pensar en cuándo y cómo vamos a comenzar, y en cuándo y cómo vamos a terminar. El trabajo puede iniciar desde la primera solicitud que nos hace una organización, persona o grupo de personas que han sentido la necesidad de abrir un espacio para hablar de cómo se sienten y qué piensan. En otras ocasiones, las personas no tienen conocimiento de lo que es el trabajo psicosocial y son las organizaciones que sí lo conocen quienes pueden hacer una propuesta explicando el proceso y los logros o beneficios que tiene.

El comienzo o los primeros pasos para iniciar un proceso psicosocial se realiza con mucha sensibilidad y despacio. Se analiza el mapa de actores y actoras como se explicaba en apartados anteriores. El relacionamiento con las personas nos permitirá construir relaciones de confianza, hacer un breve diagnóstico en base a entrevistas formales o informales y así tener una línea base de cómo están las personas y cuáles son sus necesidades psicosociales.

La información del diagnóstico nos dará las primeras ideas de lo que se quiere y puede lograr con un grupo de personas o con una comunidad desde el enfoque psicosocial. Tendremos información de cómo poder ofrecer nuestro trabajo y también de las precauciones de seguridad que debemos tomar para hablar con las personas a las que queremos ofrecer el trabajo. Por ejemplo, la comunicación con las mujeres en comunidades de origen, sin que nuestra presencia haga que ellas se visibilicen.

Así, poco a poco, se construirá un plan de acción donde se planifiquen las diferentes acciones psicosociales iniciando por aquellas que nos vayan permitiendo conocer el contexto, por ejemplo, presencia en espacios comunes como los mercados o las iglesias, o las visitas domiciliarias. Con el tiempo se irán conformando los grupos de apoyo que tendrán sus reuniones mensuales, y, de forma mucho más espaciada los encuentros intercomunitarios.

La puesta en marcha del plan de trabajo, tiene que tener continuamente procesos de evaluación, monitoreo y retroalimentación que nos permitan ver si las persona avanzan en los resultados previstos. Estos resultados se presentan en cada una de las cuatro guías o contextos de trabajo, que podemos ver en los siguientes capítulos.

Hasta aquí, tenemos una demanda inicial, una solicitud por parte de las personas u organizaciones de su deseo de tener un proceso psicosocial. Tenemos un pequeño diagnóstico inicial, nos planteamos una serie de resultados a lograr que estén totalmente relacionados con la definición de trabajo psicosocial y más concretamente con lo que se plantea en cada una de las guías. Se van llevando a cabo algunas acciones psicosociales con sus procesos de retroalimentación del diagnóstico con momentos de evaluación y monitoreo. El trabajo psicosocial ya está en marcha.

La siguiente pregunta es, ¿hasta cuándo los vamos llevar a cabo? ¿Dónde podemos decir que hay que comenzar a cerrar el proceso psicosocial?

Responder a esta pregunta no es fácil por algunas particularidades que tienen los contextos sociales y políticos en los que trabajamos. Procesos como la sensibilización a la sociedad, el fortalecimiento de mujeres en comunidades o la búsqueda de familiares son largos y complicados. Esto hace que se alargue igualmente el proceso o acompañamiento psicosocial cuando es posible que ya no sea necesario. Llevar a cabo procesos psicosociales en los que no se ve el final, por ejemplo, reuniones grupales a las que no se les pone un final, pone en riesgo que la gente ya no lo valore: *“llevamos mucho tiempo reuniéndonos y platicando y aquí no hay nada”*. Este pensamiento surge cuando las personas se han fortalecido al compartir sus experiencias, construir relaciones de solidaridad, y aliviar su corazón, pero ya necesitan otro paso donde se puedan cubrir otras necesidades, como tener proyectos productivos, becas para sus hijos e hijas, formación o resultados de la búsqueda de sus familiares.

Entonces, ¿cuándo cerramos etapas para abrir otras? Veremos en los capítulos de las guías en diferentes contextos, un apartado que dice “resultados”, si, vemos que se han logrado los resultados, ya podemos decir que hemos avanzado y necesitamos poner nuevas metas.

Para cerrar un proceso tenemos que tener claridad desde el inicio qué queremos lograr, tener una línea base de donde estamos, ponernos tiempos y etapas, y, también tener en cuenta que los caminos no son planos, podemos avanzar, y, por diferentes situaciones, retroceder. Un retroceso no es un fracaso, sino es el camino de la vida, a veces sube y otras baja. Lo importante es que las personas estén fortalecidas para poder volver a subir o recorrer lo que se retrocedió.

3.4.2. Manejo de la información: qué, quién, cómo, cuándo

Las personas van a necesitar información en cualquiera de los momentos por los que pasan, pero, ¿cómo se presenta esta información?, ¿Qué información se da?, ¿a quién va dirigida?

La información se debe presentar de forma sencilla, clara y transparente. A veces es mejor no dar toda la información, sino ir poco a poco. Así las personas tienen la posibilidad de ir asimilándola, de ir entendiéndola.

Nos tenemos que asegurar de que las personas han entendido la información y para eso podemos pedir de forma respetuosa que nos repitan lo que se ha dicho. Si vemos que no ha quedado claro hay que volver a dar la información con otras palabras.

La información también se puede presentar de forma visual a través de folletos, revistas o videos.

Lo importante es que nos quedemos tranquilos o tranquilas de que se entendió la información, y no dar la información y pensar que todo está claro. Las palabras y conceptos que utiliza cada disciplina pueden ser comprensibles para uno, pero no para los demás.

Si las personas no tienen clara la información, les será más difícil tomar una decisión según sus necesidades o posibilidades.

3.4.3. El trabajo en red y la derivación a otras instituciones.

El trabajo psicosocial implica muchas situaciones de la vida de las personas: emocional, espiritual, legal, educativo, laboral, familiar, aspectos técnicos como exámenes forenses, procesos organizativos o luchas políticas.

Esta integralidad hace necesario trabajar en red con otras personas e instituciones con el fin de compartir información, buscar soluciones integrales dirigidas a la solución directa del caso, pero también a la transformación de una realidad social que repite o protege determinadas prácticas.

Entre las organizaciones conviene establecer acuerdos de cooperación que permitan:

- Crear redes a nivel local que nos dan apoyo en situaciones de emergencia por causa de la inseguridad.
- Abrir espacios para la sensibilización
- Abrir espacios donde las propias mujeres se integran para lograr sus necesidades.
- Conocer casos por derivación de las instituciones locales. Así podemos identificar a personas que están en situaciones similares producidas por la migración forzada.

El trabajo en red necesita por parte de sus integrantes y de sus políticas institucionales actitudes de flexibilidad, respeto y cumplimiento de los acuerdos dentro de la complejidad que supone organizarse cuando cada organización tiene sus propias metas e intereses.

3.4.4. La importancia del cierre: Abordando la despedida

En el capítulo 2, específicamente en el apartado sobre impactos psicosociales, se habló de la importancia de la despedida cuando hablamos de migración. Aquí proponemos que la despedida se convierta en una oportunidad para cerrar una etapa y comenzar una nueva.

Algunos ejemplos de estas despedidas, son las personas que se van de los albergues: personas voluntarias o trabajadoras en los equipos que ya no continuarán ahí su trabajo, o, los y las migrantes que siguen su camino. También viven las despedidas, las familias que reciben los restos de sus familiares que murieron hacen un ritual de despedida.

Con el fin de abordar la despedida y darle su lugar, se pueden hacer algunas cosas. En el caso de las personas que se van del albergue, se pueden abrir espacios individuales o colectivos, donde se reconozca el aporte que dieron a sus compañeros y compañeras, los aprendizajes vividos durante la estancia y finalmente, desearle suerte y darle consejos para nueva etapa. Se puede hacer algún ritual, como cantar una canción, hacer una oración o dar un recuerdo. Cada lugar tendrá su propia costumbre. Lo importante es hacer algo y no dejar pasar el momento como si nada sucediera.

Para los familiares de personas fallecidas, se puede abrir un espacio familiar o grupal para pensar y compartir cómo se sienten y qué piensan, hablar de los recuerdos que se tienen de la persona que falleció y, también para hablar de cómo tienen pensado hacer el ritual de despedida o funeral.



CAPÍTULO

4

Guía 1: El trabajo psicosocial en comunidades de origen orientado a atender la situación de mujeres familiares de migrantes

4. Guía 1: El trabajo psicosocial en comunidades de origen orientado a atender la situación de mujeres familiares de migrantes

En este capítulo nos vamos a ir adentrando en cómo aplicar ese enfoque psicosocial en la atención integral a las personas migrantes y sus familias. Comenzaremos con las comunidades de origen porque ahí es donde empieza el porqué de la migración, y también donde se viven muchas de sus consecuencias.

Las comunidades de origen pueden ser vistas o analizadas desde muchos puntos de vista: las personas que están pensando en hacer el viaje y pendientes de tomar la decisión, las personas que son deportadas, jóvenes que viajaron no acompañados, familiares de migrantes desaparecidos, cambios o transformaciones en la identidad, o cómo viven las mujeres la migración de sus familiares cercanos. Por la experiencia de las organizaciones que construimos este libro nos centraremos en “cómo viven las mujeres la migración de sus familiares en las comunidades de origen” y, en la guía 2, presentada en el capítulo siguiente, se harán propuestas para trabajar con familiares de migrantes desaparecidos.

La guía que se presenta en este capítulo, inicia con un breve marco teórico donde se explica qué entendemos por comunidad de origen, a qué nos referimos con violencia de género, y, por último, cómo les afecta a las mujeres la migración de sus familiares, o, cuáles son los impactos o “molestias” psicosociales en estos casos, haciendo una diferencia si es el esposo, hijo o hija quien migró.

Una vez expuesto el marco teórico, en un segundo momento, se abordará la metodología que proponemos para trabajar con las mujeres. Esta metodología se divide en cuatro momentos: (1) detección o localización de las mujeres, (2) fortalecimiento de los grupos de mujeres, (3) organización de las mujeres, y, (4) sensibilización a la población en general.

La guía de comunidades de origen con especial énfasis en las mujeres se cierra presentando una serie de ejercicios prácticos o rincones de experiencia dirigidos a abrir espacios de intercambio de las vivencias de las mujeres, fortalecimiento organizativo o construcción del Buen Vivir.

4.1. Marco teórico

El marco teórico necesario para abordar las comunidades de origen desde una perspectiva psicosocial puede ser muy amplio, pero nos centraremos en tres ideas: (a) Qué entendemos por comunidad de origen, (b) Qué entendemos por violencia de género, y, (c) Cuáles son los impactos o “molestias” psicosociales en las mujeres que tienen a sus familiares migrantes.

4.1.1. Comunidad de origen

La comunidad de origen será entendida como el espacio de vida donde se desarrolla la cotidianidad de las personas; pudiendo ser un caserío, una aldea, un pueblo, una ciudad o un grupo de referencia. Se le llama de origen no solamente porque es de donde viene la persona migrante, sino que es donde inician y se viven las causas y los efectos de la migración en todas las personas, ya sean mujeres, niños y niñas, ancianos y ancianas, familias y todo grupo que integre una comunidad.

En el apartado 2.1 El contexto de las migraciones: “Construyendo la realidad y el lugar donde estamos”, se hace referencia a algunas de las situaciones difíciles que se viven en las comunidades y países de origen que hacen que las personas vean la migración como la única alternativa para sobrevivir. Aquí revisaremos las situaciones que son fuertes dificultades para las mujeres, como lo es la violencia basada en género, exclusión, estigmatización y discriminación. Esta guía está hecha para trabajar sobre esas situaciones.

También, en el capítulo 2 se hablaba en particular de las mujeres y su relación con la migración. En esta guía, queremos centrarnos en las mujeres que se quedan en las comunidades rurales y urbanas, y que tienen un papel como sostén emocional, educativo, cultural, social y económico del hogar. Ellas asumen ese papel como madres, hermanas, tías o esposas en un contexto donde familia o comunidad observa y controla todos sus movimientos para que lo que hagan cuente con el visto bueno de la comunidad, y, en el caso de las mujeres casadas, con el visto bueno del esposo que se encuentra en el extranjero.

Vemos así, que no se espera ni exige igual a los hombres que a las mujeres. De esta forma, decimos que las estructuras y relaciones sociales en las comunidades tienen como base relaciones desiguales entre hombres y mujeres, donde la mujer tiene que cumplir con muchas exigencias y no le queda tiempo para ella misma y para construir una vida donde ella decide qué, cómo y con quién.

4.1.2. La construcción del Buen Vivir

Entenderemos el Buen Vivir como una propuesta diferente al concepto de “desarrollo”, que se relaciona con un crecimiento sin límites, con la construcción urbana y con el deseo y capacidad de acumular riqueza y propiedad sin importar el costo que suponga:

destrucción de la Madre Tierra y de la vida comunitaria. Este tipo de crecimiento tiene como fruto la construcción de relaciones competitivas entre las personas y la destrucción de la naturaleza, que se ve solamente como un recurso a explotar para obtener riqueza económica.

El Buen Vivir presenta un camino distinto. Retoma la mirada de los pueblos indígenas sobre la Madre Tierra y sobre las relaciones comunitarias, en donde el bienestar no sólo es una cosa material o económica, el bienestar es algo integral, es un equilibrio en las relaciones entre personas, comunidades, sociedades y la Madre Tierra. Por eso la construcción del Buen Vivir se camina siempre en colectivo, no se puede sólo una persona o sólo una familia, y nos lleva a construir relaciones más justas y equitativas.

4.1.3. Violencia de género

La violencia se da cuando alguna persona o un grupo hace algo que afecta a otra persona, usando palabras, amenazas o golpes y, teniendo más poder o fuerza que la persona víctima, la persona que agrede impone su forma de pensar sobre la otra o la obliga a que haga algo en contra de su voluntad.

Podemos explicar la violencia de género con una imagen: es como tener dos cajas bien cerradas. En una obligamos a que entren todos los hombres y en la otra las mujeres y a una se le da más valor que la otra, ¿cuál será?... la de los hombres. Cada una de esas cajas está llena de reglas que se deben cumplir ahí dentro: cómo deben ser las personas que están ahí, cómo deben sentir, cómo deben hablar, cuáles trabajos pueden hacer y cuáles no, de qué manera tienen que relacionarse, qué deben buscar en la vida, cómo debe ser su vida, etc. De esta manera, todo lo que está en la caja de “lo femenino” vale menos que todo lo que está en la caja de “lo masculino” y durante la vida de cada mujer se le obliga a entrar en la caja de “lo femenino”, ya sea porque así lo aprende y lo acepta, o en la mayoría de los casos porque se le obliga utilizando violencia física, como golpes y castigos, y utilizando violencia psicológica, como gritos, humillaciones, amenazas que generan miedo y sumisión ante la imagen de “lo masculino”.

Eso es violencia de género, que tiene como resultado una serie de violencias especialmente dirigidas hacia las mujeres, en la pareja, en la familia, en la comunidad y en la sociedad en general. Algunas de estas violencias se ven más, pero otras casi no se ven, eso es porque estamos acostumbrados y acostumbradas a que las cosas son así y que “eso es ser mujer”.

Por la violencia de género, todos y todas se ponen a vigilar que todas las mujeres entren bien en esa caja y sobre todo que cumplan bien con todas las reglas que están ahí. Entonces, en la familia o en la comunidad se construye lo que se espera que haga la mujer, y, si no cumple con esa idea se la va maltratando y violentando de diferentes formas. Las mujeres, no siempre están de acuerdo en hacer, pensar o decir lo que se

espera de ellas, y ahí es que vienen las represalias. Como hemos nacido y vivido en una sociedad y una cultura así toda la vida, a veces no nos damos cuenta de que estamos haciendo cosas que no nos gustan o que estamos teniendo relaciones violentas entre hombres y mujeres.

Como vemos, las dificultades a las que se enfrentan las mujeres son muchas y uno de los principales obstáculos es el control al que tradicional y culturalmente están sometidas. La familia, los vecinos y la comunidad están al pendiente de lo que hace la mujer y eso hace más difícil que participen en espacios donde se pueda organizar con otras mujeres, porque se piensa que ese no es su lugar, y si lo hace, la señalan. Es así que hablamos del machismo, o de las relaciones patriarcales.

Las mujeres pueden vivir situaciones difíciles, sin embargo, no las comparten con otras personas y lo mantienen en silencio por miedo a represalias, al que dirán o porque piensan que es normal vivir así porque así vivieron sus mamás u otras mujeres. Este temor también es una expresión de la violencia hacia las mujeres.

En las formas en que se vive la migración, existen situaciones donde los hombres construyen nuevas familias en los países de destino. En estos casos, los hombres no siempre continúan enviando las remesas a sus familias de origen. Esta situación, hace que la mujer tenga una fuerte carga económica, con mucha cólera e impotencia. “¿Qué puedo hacer para sacar adelante a mis hijos?”. Aun conociendo la situación del esposo en el país de destino, la familia y los vecinos, no permiten que la mujer tenga una nueva relación o que ella tome el control de su vida. La mujer no puede rehacer su vida y tiene que seguir dependiendo de un hombre que no la apoya.

Nos encontramos entonces que frente a la migración de los hombres, las mujeres adquieren nuevas cargas o nuevas responsabilidades familiares y también mandatos sobre lo que deben y no deben hacer con su vida, sus relaciones y sus sentimientos.

Las mujeres van acumulando tristeza, impotencia, incertidumbre, cólera, cansancio, desesperanza; esto se da porque cuando las personas migran, no siempre se piensa en los problemas y dificultades que tienen las mujeres que se quedan con hijos, nietos, sobrinos o padres. Por eso creemos necesario dedicar este capítulo a pensar en ellas y en ver cómo se pueden abrir espacios que permitan hablar, expresarse, organizarse, y, construir una vida tranquila como a ellas les gustaría donde la comunidad las escuche.

4.1.4. Impactos psicosociales

En el capítulo 2, cuando se habla de los “Impactos psicosociales en el contexto de la migración”, hablamos de rumores o chismes, miedo, etiquetamiento o estigmatización, división comunitaria o añoranza, pero ¿cómo les afecta a las mujeres particularmente la migración?

La migración de familiares se vivirá de forma diferente dependiendo de quién es la persona de la familia que migró: esposo, hijo o hija, hermano o hermana o madre o padre. Dependerá también de cuáles eran sus responsabilidades familiares o comunitarias, o cómo eran o son sus relaciones con las otras personas.

Dentro del trabajo que hemos realizado en las comunidades, creemos que se hace una diferencia más fuerte cuando: (1) es la pareja quien migra, o (2) es el hijo o (3) la hija. Cada una va a tener impactos psicosociales o consecuencias que cambian.

También diferenciamos los impactos que vive la mujer en su corazón, con los que se viven en relación con su familia y con su comunidad. Estos impactos no se viven iguales en todas las mujeres, unas vivirán algunos de ellos más fuertes y otros no tanto; esto depende de las situaciones particulares de la vida de la mujer. Llamamos a estas situaciones “puntos críticos”.

Dentro del trabajo que hemos realizado en las comunidades, creemos que se hace una diferencia más fuerte cuando: (1) es la pareja quien migra, o (2) es el hijo o (3) la hija. Cada una va a tener impactos psicosociales o consecuencias que cambian.

Cuadro 2
Impactos psicosociales según la relación con la persona que migra.

PERFIL	PUNTOS CRÍTICOS	INDIVIDUAL	FAMILIAR	COMUNITARIO
Migra la pareja	Edad Número y edad de hijos Capacidad de generar ingresos Si recibe remesa y quién la administra Deuda Apoyo de su familia Relación con la familia del esposo Relación con la comunidad Afiliación a algún grupo	Multiplicación y recarga de trabajo Cansancio Soledad Miedo Angustia Tristeza Depresión Culpabilidad Vergüenza Impotencia Alivio Esperanza Incertidumbre Cólera Enfermedades Ensimismamiento	Reconfiguración Impacto en la conducta de los hijos Modificación de roles Control por parte de los hijos mayores y/o familia Exigencia de cumplimiento de rol femenino Apoyo	Estigmatización Discriminación Acoso Control Rumores Señalamientos Prejuicios y juicios Apoyo

Continúa...

PERFIL	PUNTOS CRÍTICOS	INDIVIDUAL	FAMILIAR	COMUNITARIO
Migra el hijo	Edad de la mujer que se queda Si la mujer tiene pareja Edad del hijo Pareja del hijo Nietos y edad Fuente de ingreso Si recibe remesa Relación con la nuera Deuda Si el hijo aportaba económicamente	Tristeza Miedo Angustia Depresión Incertidumbre Esperanza Culpa Cólera Enfermedades Ensimismamiento	Desatención a los otros hijos Reclamos de los hijos y la pareja Apoyo	Señalamientos Prejuicios y juicios Estigmatización Discriminación Rumores Apoyo
Migra la hija	Edad de ella Pareja Otros hijos Edad de la hija Nietos y edad Fuente de ingreso Si recibe remesa Deuda Si la hija aportaba económicamente	Agobio Sobrecarga de trabajo Cansancio Tristeza Miedo Angustia Depresión Incertidumbre Esperanza Culpa Cólera Enfermedades Ensimismamiento Demandas económicas	Cambio de roles Reacciones emocionales de los nietos Desatención a los otros hijos Reclamos de los hijos y la pareja Apoyo	Señalamientos Prejuicios y juicios Estigmatización Discriminación Rumores Apoyo

Tomando en cuenta las diferencias, podemos encontrar cuáles son los problemas con los que se encuentran las mujeres en las relaciones en su día a día dentro de la comunidad con su familia, vecinas y vecinos, grupos y autoridades.

Por ejemplo, el esposo que llama desde los Estados Unidos para ver qué hace la mujer y con quién se reúne. La suegra que está pendiente también de controlar a la nuera según lo que le dice el hijo. O, la mujer que no puede hablar con ningún hombre porque si no se levanta el rumor de que tiene una relación con él y la familia toma represalias contra ella, aunque no sea cierto.

En el trabajo psicosocial, identificar los impactos que vive cada mujer o grupo de mujeres nos permitirá pensar qué acciones podemos hacer para fortalecer a esas mujeres mejorando las condiciones y formas en que son tratadas por la comunidad y sus familias.

4.2. Metodología: Cómo hemos hecho el trabajo en comunidades de origen

La guía “El trabajo psicosocial en comunidades de origen orientado a atender la situación de mujeres familiares de migrantes”, toma en cuenta las relaciones desiguales entre hombres y mujeres y, se plantea como objetivos:

- Las mujeres familiares de migrantes se van organizando en grupos de solidaridad y pueden ir construyendo ideas y proyectos para mejorar su vida y construir autonomía.
- Vecinas, vecinos, y otras personas de las comunidades y lugares donde viven las mujeres conocen lo que ellas están viviendo, reflexionan sobre el porqué de la migración y así, conociendo más las tratan mejor y las apoyan.
- Las mujeres participan más en espacios donde se toman decisiones que las afectan.

El objetivo principal es que las mujeres se organicen, hablen, sean escuchadas y puedan cambiar su vida. Pero, ¿cómo lo podemos lograr?, ¿cómo podemos dar algunos pasos? La respuesta a estas preguntas está en la metodología, en el “cómo”.

La metodología del trabajo psicosocial tiene elementos comunes independientemente del lugar, contexto o población donde la queramos poner en práctica, y, también particularidades.

Los elementos comunes, la metodología común que hemos presentado en anteriores capítulos, nos decía que la herramienta principal de trabajo son las personas que conforman los equipos. Las técnicas son la escucha responsable, la entrevista, el manejo de grupos y la observación. Las acciones, son las visitas domiciliarias, encuentros grupales, acciones de sensibilización o espacios radiales.

Las propuestas metodológicas particulares para trabajar con mujeres, parten de la idea de que hombres y mujeres no sienten y ven el mundo de la misma forma. Así, el comienzo inicia abriendo espacios para pensar y compartir como viven y sienten la vida las mujeres. Poco a poco, irán agarrando valor y fuerza para decir que piensan y como quieren hacer las cosas en su comunidad. Decimos que se posicionan frente a su historia, retoman su vida y sus proyectos.

Para una mujer sola, será difícil dar una respuesta a una situación estructural sobre las relaciones entre hombres y mujeres, después de tantos años de historia donde no se las ha tomado en cuenta. Partiendo de esta base, el trabajo grupal entre mujeres será la base metodológica que permita construir relaciones entre mujeres, tejer redes de solidaridad y apoyo, fortalecerse y lograr su autonomía.

Este camino es largo y no es fácil porque son muchas las dificultades y las piedras en el camino. Pero, con la ayuda de unas y otras, algunos cambios se pueden lograr. No

será de un día para otro, ni se logrará con unas reuniones puntuales. Decimos que será un proceso, y habrá que tenerle paciencia.

Desde nuestra experiencia hemos pensado en abordar cuatro momentos clave:

- El primero, **localizar o encontrar a las mujeres y hacer un grupo**.
- Segundo, todas juntas, en **el grupo**, platicando de quiénes son y lo que les toca vivir, van a ir agarrando fuerza. *“Un solo leño no arde, pero varios sí”*.
- En un tercer momento, con el corazón más aliviado, y sabiendo que no están solas, se van organizando para construir lo que ellas decidan para mejorar su vida. Nosotras lo queremos llamar la **construcción del Buen Vivir**.
- Por último, no podemos olvidar que las mujeres viven como viven porque otras personas las controlan y dicen qué hacer, así que, proponemos un trabajo para cambiar esa forma de ver y tratar a las mujeres: **la sensibilización comunitaria**.

4.2.1. Detección - Ubicación de las mujeres y conformación del Grupo

Lo primero que vamos a pensar es, ¿dónde están las mujeres con las que vamos a trabajar? Para esto hay que tener información del lugar en el que viven: número de habitantes, si hay servicios de salud, escuelas, de que vive la gente, si hay carreteras o como llegar a los lugares y conocer las autoridades, líderes, lideresas o personas de autoridad.

Cuadro 3

Características básicas a tomar en cuenta para la identificación de las mujeres y sus posibilidades para la integración al trabajo psicosocial.

Demográficas	Culturales	Estructurales	Económicas
Origen étnico	Religión	Acceso a servicios básicos	Fuentes de ingreso
Población rural o urbana	Etnia	Programas sociales	Remesas familiares
Edad	Idioma	Presencia de organizaciones sociales	Tenencia de la tierra
Estado civil			
Nivel educativo			
Composición familiar			
Educación			

Proponemos seguir la misma estructura que organiza la metodología: Herramientas - Técnicas - Acciones, y, para su profundización, revisar el capítulo 3 sobre Metodología.

- a) La herramienta principal del trabajo son los equipos y, aquí, se resalta la idea de trabajar con personal local, como son los promotores y promotoras de salud mental que tienen una sensibilización y formación hacia el tema a trabajar, además de que conocen bien las costumbres locales

En los equipos, cualquier miembro tiene que tener ideas o procesos de reflexión y formación en enfoque de género y, revisar cómo se vive como hombres y mujeres dentro de la sociedad y, en sus relaciones con personas del sexo opuesto.

Al momento de relacionarse con autoridades, dirigir los grupos de mujeres, realizar visitas domiciliarias o llevar a cabo cualquier acción psicosocial, convendrá pensar si el hecho de que las personas del equipo sean hombre o mujer puede influir en los resultados que nos proponemos.

- b) Técnicas básicas de abordaje psicosocial

La técnica principal para la localización de mujeres, será la observación, la escucha responsable y la entrevista.

- c) Acciones principales en la detección o localización de mujeres

Nos involucraremos en la vida cotidiana, conocer sus costumbres y su día a día. Así, vamos a ir identificando a las personas que toman decisiones, personas de referencia y autoridades, la situación de la migración en la comunidad y, a las mujeres que pudieran estar interesadas en conformar un grupo.

Entonces, para la detección de personas podemos:

- Compartir la cotidianidad
- Mapa de actores
- Incorporación en los equipos de promotores o promotoras locales
- Coordinación interinstitucional
- Derivación de casos
- Campañas de sensibilización
- Presentación en espacios públicos, como concejos, iglesias o escuelas el trabajo que se quiere hacer

Resultados: Después de las acciones llevadas a cabo para la localización de las mujeres se espera que:

- Las personas locales en las que nos podemos apoyar están identificadas. Tener ya un listado elaborado con funciones, objetivos y donde se encuentran físicamente en la comunidad.

- Mujeres identificadas por comunidad. Determinar la ubicación de las mujeres, las características de cada caso y las necesidades básicas que propicien su participación en el grupo.
- Mujeres interesadas en conformar el grupo. Ya tenemos un buen número de mujeres interesadas en llegar al grupo.

4.2.2. Fortalecimiento de las mujeres familiares de migrantes

Una vez localizadas las mujeres y dispuestas a llevar un proceso psicosocial, se hará la primera reunión o el primer encuentro, que vendrá seguido de otros.

El fortalecimiento de las mujeres desde el enfoque psicosocial se va a lograr principalmente con tres acciones: (1) la elaboración de un diagnóstico que nos dé información de cómo están y qué es lo que necesitan, (2) la conformación y consolidación del grupo como apoyo y, (3) la construcción de redes de apoyo entre las mujeres del grupo y con otras mujeres.

En los primeros pasos o momentos de la vida del grupo, se recabarán algunas informaciones con el fin de realizar un diagnóstico. Para construir un instrumento de diagnóstico seguiremos los pasos ya presentados en el capítulo sobre “metodología psicosocial”, con la particularidad de profundizar en cómo es la cotidianidad de las mujeres, cuáles son los principales problemas que enfrentan como mujeres familiares de personas migrantes, y, qué les gustaría cambiar de su vida o qué cosas les gustaría que fueran diferentes.

En el grupo, se irá conversando sobre las vivencias de las mujeres y lo que ha dejado esas experiencias, tanto negativo (los impactos psicosociales) como positivo y las formas de salir adelante (mecanismos de afrontamiento).

Habrà un segundo momento, donde el grupo ya habrá encontrado un “sentido a la experiencia”. Es decir, las mujeres encontrarán una respuesta a “¿por qué a mí?” y construirán ideas y acciones para seguir su camino de vida incorporando las experiencias vividas. En este segundo momento, el trabajo psicosocial, se dirigirá más a la participación social para que ellas tengan las herramientas y conocimientos necesarios para organizarse. Decimos entonces que las mujeres se convierten en actoras sociales.

En este trabajo de fortalecimiento de las mujeres para la articulación grupal, los impactos que habrá que vencer pueden ser el miedo a hablar en el grupo, o la preocupación de que otras personas se enteren que está en el grupo, es decir, garantizar la confidencialidad. También, al ver que no hay proyectos de desarrollo, algunas mujeres se desaniman porque no le ven sentido a las reuniones. Con esto puede haber desánimo y baja participación.

Además del trabajo en el grupo, será importante la Construcción de redes de apoyo, que fue explicada en la parte de metodología en general. La construcción de redes de

apoyo va permitiendo a las mujeres salir del espacio privado, del espacio de la casa y del grupo, para poder compartir su palabra e ideas con otros colectivos y grupos.

Algunos **resultados** que nos pueden decir si vamos por buen camino:

- Las mujeres han desarrollado mecanismos de afrontamiento que contribuyen a su bienestar personal.
- Las mujeres han cambiado su forma de ver y pensar el mundo en el que están o el lugar en el que viven.
- Algunas de las mujeres comienzan a participar en otros espacios.

4.2.3. Organización para construcción de procesos de Buen Vivir

Las mujeres, al compartir sus experiencias en el grupo, se van fortaleciendo y están organizadas. Han reflexionado sobre sus necesidades físicas, económicas, materiales, emocionales, sociales y espirituales; y también sobre sus fortalezas logrando estar listas para hacer cosas y construir el Buen Vivir.

Esta lucha por lograr estar mejor como mujeres, no será fácil. El camino está lleno de piedras y malas hierbas, pero con voluntad y unión siempre se puede alcanzar cosas y propósitos.

Alguno de los obstáculos puede ser que se señale a las mujeres de estar organizadas y agarrando fuerza, cuando su papel es estar en la casa y no participando en espacios sociales. Así que pueden empezar a recibir nombres como *“haraganas”*, *“no tienen nada que hacer”* o *“no quieren apoyar a la familia”*.

¿Cómo vamos a organizarnos para atender juntas esas necesidades a través de un proyecto específico? Lo primero es que el grupo unido y con voluntad logra más cosas que cuando las personas van por sí solas, pero aquí vamos a seguir proponiendo acciones grupales. Veamos.

La forma clave de organización es el grupo, pero ahora dirigido al fortalecimiento de las mujeres como sujetas de derechos y a su formación. Es por eso que el contenido de los grupos y las acciones dirigido a la construcción del Buen Vivir desde y para las mujeres, necesita de:

- Pensar y re-pensar quiénes somos como mujeres. Qué queremos y cuál es el papel o las responsabilidades que se nos han dado desde que nacemos. ¿Es eso lo que queremos o hay cosas que queremos cambiar?
- No olvidarnos de que nuestro corazón y nuestro cuerpo se afectan cuando no somos bien tratadas, si se nos hace de menos, o no logramos hacer lo que nos gusta.

- Identificar qué cosas y situaciones son las que no dejan que las mujeres puedan crecer. Por ejemplo, nuestra forma de pensar que se ha construido desde que nacimos, o, la forma de pensar de quienes nos rodean.
- Identificar las fortalezas y habilidades que tenemos las mujeres, que no se han podido desarrollar porque el lugar y la vida que tenemos no lo permite.
- Conocer nuestros derechos como mujeres, pero también hacerlo desde la cotidianidad de las mujeres y con metodologías motivantes.
- Cursos de formación en habilidades para que las mujeres puedan lograr sus propósitos.
- Contar con la espiritualidad de las mujeres que ha sido siempre una gran ayuda para llevar el día a día.
- Las reuniones grupales son un buen momento para pensar y sentir nuestro cuerpo. Una propuesta es comenzar las sesiones con alguna actividad que nos haga pensar en eso.

Resultados. Veremos que las mujeres se han fortalecido porque:

- Las mujeres pueden reconocer sus fortalezas y dificultades como mujeres.
- Las mujeres logran alcanzar alguna de sus metas propuestas: dar su opinión en espacios públicos, mejorar su situación económica, becas para sus hijos, decir qué piensan en espacios de la familia o la comunidad.
- Las mujeres se convierten en ejemplo de otras mujeres.
- El grupo es un referente de consulta para otros grupos.

4.2.4. Sensibilización comunitaria

Las acciones y campañas de sensibilización han sido presentadas en el capítulo sobre metodología. Aquí presentamos las particularidades que tiene una campaña de sensibilización dirigida a las personas que forman parte de una comunidad. En este sentido se abrirán espacios de reflexión y análisis sobre el papel histórico de las mujeres en la sociedad, al mismo tiempo que las propias mujeres darán su opinión sobre cómo ellas ven su cotidianidad. Se abre así la reflexión sobre los deseos de las mujeres frente al papel que la sociedad les ha dado.

Al ser campañas de sensibilización sobre la problemática de la migración, el contenido de los mensajes irá dirigido al papel de las mujeres en las comunidades cuando los hombres migran.

Poco a poco, las personas se harán preguntas sobre si el mundo puede ser vivido de una forma diferente donde haya una mayor igualdad o equidad entre hombres y mujeres.

Resultados. Lo que esperamos que suceda con una campaña de sensibilización es:

- Las personas que viven en un mismo lugar tengan más conocimiento de qué pasa con las personas que migran: quiénes están allá, quiénes son extranjeros o migrantes y viven en la comunidad, quiénes regresan voluntariamente, a quiénes deportan, los y las que están desaparecidas o no localizadas, y muy particularmente las diferencias en la migración cuando se trata de hombres o mujeres.
- Las mujeres no sean señaladas, ni controladas, y sus familias y vecinos las apoyen a tener la vida que ellas quieren y les hace crecer como mujeres

4.3. A modo de resumen sobre el trabajo psicosocial en comunidades de origen orientado a atender la situación de mujeres familiares de migrantes

En la siguiente tabla se presenta de forma sencilla los diferentes momentos que queremos abordar en el trabajo con comunidades de origen. Cada momento tiene unos impactos psicosociales, unas acciones integrales que realizar, y en particular unas acciones psicosociales. Para saber si lo que se ha hecho ha tenido su fruto, también hay una columna con los resultados que se esperan.

Tabla 1
Momentos y acciones en el trabajo psicosocial en comunidades de origen orientado a atender la situación de mujeres familiares de migrantes

Momento del proceso	Impactos psicosociales	Atención integral	Acciones psicosociales	Resultados esperados
Momento 1 Detección, Ubicación y conformación del Grupo	<p>Dificultad para lograr que las mujeres participen</p> <p>Silencio</p> <p>Baja participación social de las mujeres</p> <p>Rumores</p> <p>Control social</p>	<p>Compartir la cotidianidad.</p> <p>Mapa de actores.</p> <p>Incorporación en los equipos de promotores o promotoras locales.</p> <p>Coordinación interinstitucional</p> <p>Derivación de casos.</p> <p>Campañas de sensibilización.</p> <p>Presentación en espacios públicos, como concejos, iglesias o escuelas, el trabajo que se quiere hacer.</p>	<p>Observación.</p> <p>Entrevistas.</p> <p>Escucha responsable.</p> <p>Visitas domiciliarias.</p> <p>Diagnóstico individual</p> <p>Diagnóstico comunitario.</p>	<p>Las personas locales en las que nos podemos apoyar están identificadas.</p> <p>Listado elaborado con funciones, objetivos y donde se encuentran físicamente en la comunidad.</p> <p>Mujeres identificadas por comunidad.</p> <p>Ubicación de las mujeres, las características de cada caso y las necesidades básicas que propicien su participación en el grupo.</p> <p>Mujeres interesadas en conformar el grupo. Ya tenemos un buen número de mujeres interesadas en llegar al grupo.</p>
Momento 2 Fortalecimiento de las mujeres	<p>Tristeza</p> <p>Miedo.</p> <p>Control familiar y comunitario.</p> <p>Estigmatización.</p> <p>Impotencia.</p> <p>Aislamiento.</p> <p>Desánimo</p> <p>Baja participación</p>	<p>Elaboración de un diagnóstico que nos dé información de cómo están y qué es lo que necesitan.</p> <p>Conformación y consolidación del grupo como apoyo.</p> <p>Construcción de redes de apoyo entre las mujeres del grupo y con otras mujeres</p>	<p>Grupo de apoyo - Grupo de Reflexión</p> <p>Trabajo grupal que facilite:</p> <p>Espacios de Reflexión sobre las vivencias de cada una en relación a la migración forzada, los impactos, las causas y consecuencias, las fortalezas.</p> <p>Espacios de construcción de acciones para afrontamiento.</p> <p>Socialización y reflexión sobre la problemática de las mujeres en el contexto migratorio.</p>	<p>Las mujeres han desarrollado mecanismos de afrontamiento que contribuyen a su bienestar personal.</p> <p>Las mujeres han cambiado su forma de ver y pensar el mundo en el que están o el lugar en el que viven.</p> <p>Algunas de las mujeres comienzan a participar en otros espacios.</p>

Continúa...

Momento del proceso	Impactos psicosociales	Atención integral	Acciones psicosociales	Resultados esperados
<p>Momento 3</p> <p>Organización para construcción de procesos de Buen Vivir</p>	<p>Están presentes todos los relativos a la ausencia del familiar.</p> <p>Rumores</p> <p>Control social</p> <p>Señalamientos, Estigmatización, Prejuicios, Señalamientos</p>	<p>Análisis de necesidades y deseos de las mujeres.</p> <p>Análisis de recursos.</p> <p>Estrategia.</p> <p>Seguimiento al proceso organizativo.</p>		<p>Las mujeres pueden reconocer sus fortalezas y dificultades como mujeres.</p> <p>Las mujeres logran alcanzar alguna de sus metas propuestas.</p> <p>Las mujeres se convierten en ejemplo de otras mujeres.</p> <p>El grupo es un referente de consulta para otros grupos.</p>
<p>Momento 4</p> <p>Sensibilización comunitaria</p>	<p>Discriminación</p> <p>Señalamientos, Prejuicios</p> <p>Silencio</p> <p>Baja Participación Social</p> <p>Temor</p> <p>Control de la familia y comunidad Impunidad</p> <p>Falta de Apoyo</p>	<p>Integración de organizaciones / personas con experiencia en el tema.</p> <p>Análisis de contexto</p> <p>Elaboración de materiales (folletos, afiches, spots radiales, programas de radio, exposiciones, cineforos, obras de teatro.)</p> <p>Abrir espacios de discusión en diferentes lugares (escuelas, municipalidades, iglesias.)</p>	<p>Análisis de los impactos y como se evidencian en las vidas de las mujeres, para proponer estrategias de cambio en la cotidianidad comunitaria y familiar.</p> <p>Reflexión y discusión con el grupo de mujeres sobre la población meta de la sensibilización.</p> <p>Preparar a las mujeres para hablar en público contando su situación, sus expectativas.</p>	<p>Las personas que viven en un mismo lugar tengan más conocimiento de qué pasa con las personas que migran.</p> <p>Las mujeres no sean señaladas, ni controladas, y que sus familias y vecinos las apoyen a tener la vida que ellas quieren y les hace crecer como mujeres.</p>

4.4. Ejercicios prácticos - Rincones de experiencia

Queremos compartir algunos ejercicios prácticos que permitan desarrollar con mayor detalle los momentos de organización y fortalecimiento de las mujeres. Los primeros ejercicios nos presentan una guía o ideas de cómo estructurar varias sesiones de trabajo grupal con las mujeres y dar algunos hilos de reflexión.

Los ejercicios que se presentan en un segundo momento, permiten hacer un diagnóstico de necesidades y, con esas necesidades y las habilidades de las mujeres, poner en marcha un plan que permita lograr el Buen Vivir para las mujeres.

4.4.1. Conversando de la vida de las mujeres¹⁶

Un primer paso, desde lo que llamamos “lo psicosocial”, es darle un tiempo al corazón y la mente de las mujeres. *¿Cómo está su corazón?* Así, compartiendo de a poquito entre mujeres, van a ver que todas están más o menos igual. Y, si todas están más o menos igual, eso significa que hay algo fuera de ellas que está haciendo que así vivan y sientan. Y, ese “algo de fuera” es una sociedad que construye relaciones desiguales entre hombres y mujeres, y donde a las mujeres no se las toma en cuenta, y, si se piensa en ellas es para molestarlas o violentarlas. Y, el maltrato y no reconocimiento del esfuerzo, duele.

Así, en el grupo, se desmenuzarán las causas que llevan a las mujeres a tener el “corazón pesado” y el cuerpo con enfermedades.

La experiencia nos ha dicho que compartir nuestros sentimientos y pensamientos entre mujeres alivia el corazón, da ideas y da fuerza para construir una vida diferente donde a las mujeres se las tome en cuenta.

En el grupo, también se abre el espacio para entender que hay cosas o situaciones que no solo dependen de la mujer. El grupo ayuda a sentirse mejor, a dar un sentido a la experiencia, y también a encontrar más salidas entre unas y otras.

Poco a poco, en varias sesiones se va reflexionando y analizando el día a día que viven las mujeres y cómo se viven las etapas de la vida: niñez, adolescencia, edad adulta y vejez.

En la primera reunión se busca:

- Que las participantes vayan conociendo a las otras mujeres y establecen relaciones de confianza
- Se va introduciendo la problemática y encuadrando o entendiendo el espacio.

16 Metodología utilizada por el Equipo de Estudios Comunitarios y Acción Psicosocial, durante el trabajo comunitario con mujeres en diversas regiones de Guatemala.

- Se realiza una presentación y análisis de los propósitos del proceso y el espacio grupal.

Otros temas que se abordan en el grupo a través de las sesiones son:

- Cómo salieron adelante las mujeres. Qué les ha dado fuerza.
- Los problemas dentro de las familias desde que el familiar migró.
- Cómo es la vida de las mujeres y las relaciones desiguales entre hombres y mujeres.
- Cuando ya el corazón va sanando, o se siente más liviano, las mujeres comenzarán a buscar espacios para organizarse o juntarse con mujeres organizadas. Así, juntas, podrán tener más fuerza para hacerse escuchar. En este momento, donde las mujeres están más fortalecidas, el espacio grupal será más de reflexión y formación.
- Amenazas y problemas de seguridad porque los coyotes están cerca o son familiares de otras mujeres, o por los prestamistas que exigen su dinero. Es así, que en el grupo también se hablará de estas situaciones, y, se construirán medidas de seguridad o propuestas de denuncia para protegerse. Es también importante, reforzar vínculos de confianza entre las mujeres y sus círculos cercanos que puedan responder lo más rápido posible ante una amenaza. Para conocer algo más sobre medidas de seguridad se pueden ver algunas ideas en el capítulo 7 que contiene la guía para los equipos.

4.4.1.1. Primera reunión grupal: “Nuestro Camino”

Comenzamos la primera sesión conociendo un poco quiénes somos y algunas de nuestras actividades cotidianas como mujeres, así como pensando en lo que se espera de nuestras reuniones y del grupo. Este ejercicio puede durar unas dos horas y necesitaremos pinturas, hojas de papel y tape.

Nos presentamos y se entrega a las participantes dos hojas de papel tamaño carta y un marcador. Las mujeres colocan sus pies sobre las hojas, y dibujan el contorno. Posteriormente pasarán al frente, dirán su nombre y el de la comunidad en la que viven, la hora en que se levantaron y describirán las actividades que realizaron para llegar al punto de reunión.

Cuando todas se han presentado, ya con las hojas pegadas en la pared o sobre una manta, se dibujará un camino partiendo del lugar en el que nos encontramos hasta un punto final que es donde quiere llegar el grupo. Así, se irán eligiendo ideas comunes de lo que se quiere lograr y también identificando algunas dificultades.

Cuando ya se ha terminado de ver lo que está en la pared y cómo van quedando organizadas las ideas, preguntamos “¿Qué ven? ¿Qué piensan?”

Y, con las ideas comunes, se hará un resumen con las principales ideas. Estas ideas servirán para la siguiente sesión.

4.4.1.2. Segunda reunión grupal: Hablando de nuestras molestias como mujeres

En una segunda sesión o reunión, se podrá comenzar a conversar sobre el corazón, la cabeza y el cuerpo de las mujeres.

Para esta actividad, se necesitará de una manta donde aparece una mujer sentada que muestre cansancio, o tristeza o algunas de las “molestias” o impactos psicosociales hablados a lo largo de estas guías. También se utilizarán tarjetas para ir ubicando las molestias.

Se presenta la manta a las participantes y se utilizan las siguientes preguntas generadoras:

- ¿Qué le pasa a esta señora que está dibujada en la manta?
- ¿Conocen a alguien que se haya sentido así?
- ¿Qué molestias tiene la señora en el cuerpo?
- ¿Cómo es la relación de esta señora con los vecinos? ¿La familia?
- ¿Qué molestias tiene en su corazón?
- ¿Qué necesita para estar bien?
- ¿Con qué apoyos cuenta?
- ¿Qué consejo le daría para que se sienta bien?

Con esta técnica el grupo nombra todas las emociones y problemáticas que les afectan. No lo hacen en primera persona para no entrar directamente en los problemas que las afectan a ellas. Pero después se pregunta si conocen a alguien que se siente así, y, en ese momento se abre la puerta para que ellas digan, “a mí me pasa eso”.

Se permiten las diferentes emociones a lo largo de la sesión, y, se cierra haciendo un resumen de lo que vive la mujer, pero también haciendo énfasis en los consejos que se le da. Estos consejos dejan la idea de que algo se puede hacer para cambiar.

4.4.1.3. En la tercera sesión se puede ir abordando la vida como mujeres frente a la vida como hombres: “El mundo al revés”.

Durante esta sesión la reflexión debe orientarse, por parte del facilitador, hacia cómo los hombres y mujeres son vistos y tratados por la comunidad.

Lo que se busca propiciar con esta reflexión es que las mujeres tomen conciencia de las condiciones a las que se ven sometidas dentro sus familias y comunidades,

y cómo este rol es diferente al de los hombres, lo que las coloca en situaciones de vulnerabilidad, pero a la vez se busca que reconozcan sus fortalezas, las cuales han utilizado a lo largo de sus vidas para enfrentar las condiciones negativas a las que son expuestas.

Las preguntas generadoras para esta reflexión son:

- ¿Cómo es la vida de las mujeres en la comunidad?
- ¿Cómo es la vida de los hombres en la comunidad?
- ¿Y si las cosas fueran al revés, como sería la vida de la mujeres?
- ¿Qué podemos hacer para que las mujeres tengan mejores condiciones de vida?

Se toma nota de todos los aportes en papelógrafos, tratando de ubicar los diferentes aspectos de lo que significa ser mujer en la vida familiar y comunitaria y reflejando cómo lo vivirían si ellas fueran hombres.

El análisis debe incluir cuáles son las mayores diferencias y si estas están determinadas por las condiciones físicas, sociales y/o culturales.

Finalizar el ejercicio con la identificación en grupo de las necesidades básicas a atender y construir, desde las posibilidades de participación del grupo, una propuesta de abordaje orientada hacia un proceso de sensibilización, que a la vez haga énfasis sobre la situación de exclusión que viven las mujeres afectadas por la migración.

4.4.2. Construyendo la idea de Buen Vivir para nosotras las mujeres

El trabajo psicosocial dirigido al fortalecimiento de las mujeres y, en concreto a la construcción de un proyecto que les permita lograr un Buen Vivir necesita tener pasos claros que empiezan por (a) hacer un diagnóstico o línea de base, donde se planteen las necesidades de las mujeres, así como sus deseos y habilidades. (b) Hacer un análisis de recursos disponibles en la comunidad o en las mujeres. (c) Construir una estrategia dirigida a lograr el propósito planteado por el grupo de mujeres. (d) Por último, una vez el plan puesto en marcha con su diagnóstico, recursos disponibles y estrategia, será necesario tener un seguimiento para que se pueda sostener en el tiempo.

a) Análisis de necesidades y deseos de las mujeres

1° El análisis e identificación de necesidades pasa por hacerse conscientes, reconocer, identificar y nombrar las emociones y sentimientos. Planteamos el siguiente esquema que orienta en la reflexión.

Esquema 2 De la sensación a la necesidad



Por ejemplo:



2° Una vez reconocida la sensación corporal, sentimiento y necesidad, se analiza la priorización de necesidades para el conjunto de las mujeres que están en el grupo. Se van planteando las siguientes preguntas:

- ¿Qué es lo que necesito?
- Priorizar necesidades: ¿qué es lo más importante?
- Encontrar las necesidades comunes: de esas necesidades más importantes, ¿cuál es común a todas las compañeras? Se conversa y se llega a un acuerdo.

De nuestra experiencia en las comunidades rurales, las necesidades económicas son aquellas que aparecen con mayor frecuencia y son comunes a todas las mujeres. Es por eso que los siguientes pasos en el trabajo psicosocial con las mujeres en la búsqueda del Buen Vivir, se dirige a construir propuestas para resolver la situación económica, que muchas veces necesita de un proyecto productivo.

¿Cómo comenzar a pensar en llevar a cabo un proyecto productivo? Lo primero: El análisis de recursos.

b) *Análisis de recursos*

Un recurso es todo eso que nos ayuda para lograr hacer algo, es eso con lo que contamos, como una herramienta. A veces esa herramienta está afuera, en la comunidad, a veces está dentro de nosotras, a veces en la relación con otras personas, eso depende

de qué tipo de recurso sea. Cuando empezamos a planear un proyecto productivo es muy importante empezar mirando cuáles son todas esas herramientas con las que contamos.

El análisis de recursos, tiene como punto de partida a las propias mujeres. Ellas son valiosas y tienen muchas habilidades, capacidades, ilusiones, valor y fuerza.

Hay dos tipos de recursos: internos y externos. Los internos son los que tienen las propias mujeres, y, los externos son los que existen en la comunidad, municipio o sociedad. Veamos:

1° Para analizar los posibles recursos, lo primero será reflexionar sobre el valor que tienen las mujeres como personas sujetas de derechos en cualquier lugar del mundo. Tienen derecho a opinar, participar, compartir con otras mujeres, organizarse o iniciar un proyecto.

Al analizar los recursos de las mujeres se abrirá un espacio para conversar sobre cómo se sienten y cómo se asumen o se ven al tener estos derechos, y, sobre todo, a darse cuenta de que tienen el derecho a satisfacer sus necesidades.

Es posible que estas reflexiones sobre sentimientos y pensamientos ya se hayan dado en otros espacios del trabajo psicosocial, pero siempre está bien retomarlos y ubicarlos en la construcción de proyectos colectivos en la búsqueda del Buen Vivir.

2° Después de conocerse más como mujeres, y sentirse con más fuerza y motivación, se analizarán los recursos externos.

Aquí van algunas ideas o preguntas generadoras para organizar ese análisis de recursos:

1. Naturaleza: ¿cuál es el paisaje de mi comunidad?, ¿qué nos aporta la Madre Tierra?
2. Recursos productivos: ¿qué produzco?, ¿en dónde lo produzco?
3. Recursos financieros: ¿qué recursos tengo que generan o pueden generar dinero?
4. Infraestructura: ¿con qué servicios cuenta mi casa y mi comunidad?
5. Capacidades: ¿qué sé hacer y qué me gusta hacer?, ¿quiénes me apoyan y qué saben hacer las personas que me apoyan?
6. Tiempo: ¿cómo distribuyo mi tiempo?, ¿qué personas colaboran conmigo en las distintas tareas?
7. Movilidad: ¿en qué comunidades, lugares o ciudades nos movemos?
8. Mercado: en los lugares donde vivimos ¿qué se necesita/qué se consume/qué se compra?
9. Relaciones: ¿qué instituciones, organizaciones o personas están presentes o son cercanas a la comunidad?

c) Estrategia

Una vez detectadas las necesidades y los recursos, lo que queda es ver qué hacer con ellos: la estrategia o los pasos a seguir para lograr nuestro propósito. Claro, que antes tendremos que plantear con ese propósito ¿qué podemos y queremos hacer?

Para dar respuesta a esta pregunta, se puede utilizar la técnica de la lluvia de ideas. Esta técnica permite tener muchas ideas en un primer momento, para después elegir las que se puedan llevar a cabo.

- Lluvia de ideas: Primero, se lanzan todas las ideas que se nos ocurran, sin pensar si son buenas o malas. Se tienen todas las opciones de lo que se podría hacer.
- Cuando las tenemos todas, nos preguntamos *¿cuáles serían las más sencillas de poner en marcha? Y, ¿cuáles creemos que tienen más posibilidades de resultar?*

Una vez que se ha decidido, se analiza: ¿qué necesitamos para eso?

Se hará una revisión de los materiales, equipos, capacidades, tiempo, y organización con sus compromisos, tareas y cargos para cada integrante del grupo.

El análisis de necesidades para la construcción de la estrategia se puede facilitar con la elaboración de un cuadro donde se organicen y estructuren las necesidades mencionadas en función de (a) lo que se tiene o se puede aportar por parte de las mujeres, (b) lo que se tiene que conseguir o buscar fuera del grupo, y, (c) por último cómo, dónde y con quién poder conseguirlo.

Materiales y equipos

Qué tenemos o podemos poner nosotras	Qué tenemos que conseguir fuera	¿Cómo, dónde y con quién podemos conseguirlo?

Capacidades

De lo que necesitamos saber, ¿qué es lo que ya sabemos hacer?	¿Qué tenemos que aprender?	¿Cómo, dónde y con quién podemos aprenderlo?

Tiempo

Todo lo que se quiere lograr es muy bonito, necesario e interesante, pero ¿a qué horas con tantas cosas que hacer en la casa? Por eso, desde el primer momento en que se

comienza un proyecto para la construcción el Buen Vivir, también habrá que pensar en cómo reorganizar las tareas de la vida cotidiana de las mujeres, y, ver cómo dejar un tiempo para todos los proyectos que se proponen.

Algunas preguntas orientadoras para dar un tiempo a los proyectos pueden ser:

- ¿Quién puede ayudar a descargar algunas de las actividades de la casa?
- ¿Cómo se pueden distribuir equitativamente las tareas en casa de acuerdo con las edades?
- ¿Cuánto tiempo a la semana está cada mujer en posibilidad de dedicar al proyecto colectivo?

Con los tiempos de unas y los tiempos de otras se armará el rompecabezas para darle el tiempo al proyecto colectivo. Teniendo claridad desde el principio de los tiempos disponibles de cada mujer y en qué puede cada una apoyar, en definitiva, qué responsabilidades puede asumir cada mujer en el proyecto; se evitarán los malos entendidos.

Organización: compromisos, tareas y cargos

Una vez que se tenga claridad sobre el proyecto colectivo que se desarrollará, hacemos la estructura organizativa para tener claridad de quién hace qué y cuándo. Cada mujer tiene que pensar en sus posibilidades.

- ¿A qué se compromete cada una?

De acuerdo con las posibilidades y las capacidades de cada una, se pueden distribuir las tareas.

Tareas	¿Quién lo puede hacer?	¿Cuándo lo puede hacer?

Según el nivel de avance del proyecto, es posible que sea necesario establecer funciones básicas como: encargada de compras, encargada de ventas o la que habla con las autoridades o instituciones.

¿Cómo hacer esta decisión de quién hace qué? Es bueno que entre todas las mujeres se tomen estas decisiones y que se haga con formalidad y compromiso. Se decidirá también el tiempo del cargo, y, se puede hacer por escrito que será más formal, o, de palabra.

d) Seguimiento al proceso organizativo

El grupo de mujeres tendrá que trabajar unido o en coordinación con otras organizaciones o instituciones que acompañarán el proceso en lo técnico. Desde el enfoque psicosocial se acompaña el proceso de la organización abriendo espacios donde:

- Se habla de cómo se sienten y qué piensan de cómo va el proyecto.
- Trabajar los conflictos internos que se pueden dar.
- Cuidar y alimentar la confianza.
- Promover el reconocimiento mutuo.
- Identificar y analizar los obstáculos externos y construir estrategias conjuntas para enfrentarlos.

Así, desde lo psicosocial se fortalece el corazón de las mujeres, su organización y su acción colectiva.



CAPÍTULO

5

Guía 2: El trabajo psicosocial
con familiares de personas desaparecidas
o no localizadas

5. Guía 2: El trabajo psicosocial con familiares de personas desaparecidas o no localizadas

La incorporación del enfoque psicosocial en la atención integral quiere “prevenir o reducir los daños e impactos psicosociales en las familias de migrantes desaparecidos o no localizados por la situación a la que se enfrentan y las diferentes etapas en el proceso de búsqueda. También se busca fortalecerlos para que generen procesos de transformación personal, familiar y social en sus espacios cotidianos, y que a través de estos cambios puedan transformar su realidad social”.

De esta forma, el enfoque psicosocial ayuda al derecho a la verdad sobre el paradero de sus familiares, así como al acceso a la información y a la justicia con reparación y garantías de no repetición.

Frente a la denuncia por la desaparición o no localización de personas migrantes, se inicia una investigación. Esta investigación, que requiere de aspectos técnicos relativos a la búsqueda de las personas, puede tener de forma paralela un proceso psicosocial que fortalezca el corazón de las personas y las permita:

- Enfrentar varias diligencias (acciones que se tienen que hacer en los procesos legales) como por ejemplo, dar testimonio, información de la persona desaparecida o no localizada o dar toma de muestra de ADN.
- Aprender a manejar los nervios para la espera de los resultados de la investigación o por no tener información.
- Preparar a las personas para recibir el resultado de la investigación.

La preparación emocional de las personas para estar fortalecidas necesita de tiempo. Es decir, se busca elaborar o dar un sentido a la experiencia y tener un carácter preventivo del posible impacto negativo de la investigación. El trabajo psicosocial es para prevenir, más que para atender a las personas cuando las cosas ya no van bien. Entre las personas que trabajamos salud mental decimos que las instituciones legales, forenses o de búsqueda, nos llaman cuando ya está el problema y no para evitar que llegue el problema. Es así que parecemos “apagafuegos”, y el trabajo debe ser prevenir.

La guía de “trabajo psicosocial con familiares de personas desaparecidas o no localizadas” plantea seis etapas del proceso de búsqueda, y, como cada una de ellas tiene

unas “molestias” o impactos psicosociales y una serie de acciones que se pueden poner en marcha para fortalecer a las personas.

5.1. Marco teórico

El trabajo psicosocial con familiares de personas migrantes desaparecidas o no localizadas, plantea algunas reflexiones como “¿qué entendemos por familiares desaparecidos o no localizados?” lo cual ayuda a entender el proceso de investigación y búsqueda, así como las molestias o impactos psicosociales que existen cuando las personas viven una desaparición.

La investigación de personas desaparecidas o no localizadas tiene algunas dificultades, piedras en el camino o puntos críticos. Aquí se mencionan algunos como las relaciones entre familiares y familiares y comunidad. La conformación y formación de los equipos técnicos para este tipo de casos, y, por último, qué tipo de respuesta dan Estados y gobiernos frente a estas situaciones, sobre todo tomando en cuenta que hay varios países involucrados en la búsqueda.

Se cierra el apartado “marco teórico” con la presentación de diferentes tipos de “molestias” o impactos psicosociales particulares de las personas que tienen familiares desaparecidos o no localizados como son la incertidumbre, tristeza, ambivalencia de si estará vivo o muerto, cólera, frustración, duelo por el familiar, miedo, etiquetamiento o división familiar. Se presentan también algunas situaciones especiales como el hecho de encontrar al familiar detenido en un centro penitenciario, o que ha sobrevivido de un accidente de tren o hechos violentos.

5.1.1. Algunos conceptos básicos

Hablamos de migrantes no localizados, o migrantes desaparecidos, pero ¿qué queremos decir con ello?

Entendemos que la persona *Migrante No Localizado*, es aquella que al migrar pierde la comunicación con su familia y ya no se sabe bien dónde está, pero que en algún momento sí se ha comunicado con la familia. Cuando se utiliza esta palabra, quedan bastantes posibilidades de que la persona esté viva, pero no se sepa dónde está. Es algo así como “se sabe que está viva, pero no se sabe dónde”.

Al hablar de *Migrante Desaparecido*, entendemos que es la persona que cuando migra pierde la comunicación con su familia de alguna manera extraña y ya no se sabe bien donde está, pero hay una idea más fuerte de que la persona pueda estar muerta. “No se sabe dónde está, ni si está viva o muerta”.

Para tener alguna idea de referente sobre estos términos, la Convención Interamericana sobre la Desaparición Forzada de Personas, nos dice:

“Se considera desaparición forzada la privación de la libertad a una o más personas, cualquiera que fuere su forma, cometida por agentes del Estado o por personas o grupos de personas que actúen con la autorización, el apoyo o la aquiescencia del Estado, seguida de la falta de información o de la negativa a reconocer dicha privación de libertad o de informar sobre el paradero de la persona, con lo cual se impide el ejercicio de los recursos legales y de las garantías procesales pertinentes”.

5.1.2. Impactos psicosociales en los casos de familiares de personas no localizadas o desaparecidas

Los impactos o “molestias psicosociales” vividos por las personas que tienen familiares desaparecidos o no localizados en el marco de la migración, además de vivir el etiquetamiento o estigmatización, división comunitaria y familiar, rumores, desconfianza y miedo, viven otras situaciones emocionales y psicosociales como la ambivalencia por saber si el familiar está vivo o muerto y, con ello, la preocupación de cómo estará. Su día a día a veces está lleno de tristeza y recuerdos por el familiar o situaciones de cólera, frustración o impotencia por no saber qué hacer. En este apartado vamos a entrar un poco en detalle sobre estas situaciones.

Uno de los impactos más fuertes es la ambivalencia de preguntarse si el familiar estará vivo o estará muerto. Si está vivo, la preocupación por saber cómo estará de salud y como lo estarán tratando; y, si está muerto, la preocupación por cómo murió y el deseo de que tenga un lugar digno donde ser enterrado. Esta situación lleva a una “pensadera”, pensamientos continuos que no se van de la cabeza. Da una gran tristeza y cuesta seguir el día a día sin recordar al familiar. En casos más fuertes, la persona se puede culpar por creer que algo se podía haber hecho para que el o la familiar no se marchara.

En los casos donde el familiar aparece muerto, se iniciará un proceso normal de duelo. En esos momentos y durante un tiempo, será normal que la persona se encuentre con mucha tristeza, llanto, recuerdo constante de la persona fallecida, hasta que poco a poco logre retomar su vida con el vacío que dejó el familiar.

En la familia, como se planteó en otros momentos, también se puede vivir división familiar: por ejemplo, frente a la desaparición de un hombre, unos piensan que la responsabilidad de que se fuera es de la esposa que le exige mucho, otros que de la madre, y, en esa idea también se responsabiliza de la desaparición o no localización. Otro ejemplo, pueden ser las acciones de búsqueda donde unas personas van a estar muy involucradas, otras prefieren dedicar el tiempo a ver cómo salir adelante o sencillamente se resignan a que “así son las cosas”.

Algunas familias, frente a la desaparición, llegan a pensar que es un “precio” a pagar por realizar una acción percibida como “ilegal”. Así ellas asumen la responsabilidad de lo sucedido.

Personas que desean denunciar tienen miedo a represalias tanto de autoridades como de personas vinculadas con los coyotes que fueron contratados para realizar el viaje, y, por eso, ya muchas veces no lo hacen.

Cuando las personas deciden buscar ayuda, en los primeros momentos de contacto con las organizaciones no gubernamentales o gubernamentales que reciben un caso, los y las familiares llegan con mucha desconfianza, información confusa y probablemente con rumores.

Una vez que se los ha entrevistado surgen muchas expectativas de encontrar respuesta, sin embargo, si no se aclara que este tipo de investigaciones son largas y requieren de muchas diligencias legales, las personas pueden caer en una fuerte frustración que derivará nuevamente en la falta de confianza hacia las instituciones.

El momento de las primeras entrevistas puede estar marcado por el miedo a dar información, a represalias por coyotes o a confrontar el resultado de muerte o del paradero de la persona. Las personas pueden igualmente presentar tristeza, cólera, desesperación, culpa o vergüenza frente al recuerdo de su familiar y de lo que haya podido suceder. Puede existir una fuerte angustia al pensar en lo que le ha pasado al familiar, y/o una ambivalencia al pensar si estará vivo o muerto.

Las personas que llegan a denunciar no siempre llegan con el apoyo de otros miembros de la familia. En ocasiones se prefiere silenciar lo sucedido, principalmente hacia los hijos y las hijas. La falta de apoyo entre personas de la familia puede estar en la atribución de culpas de unos miembros a otros sobre la decisión de migrar y por lo tanto en responsabilizar a alguien de la familia de la falta de noticias y no conocer dónde está.

En contextos comunitarios puede haber un etiquetamiento y estigmatización hacia las familias que tienen personas desaparecidas o no localizadas. Algunos ejemplos son los mensajes donde dicen que los hombres se fueron a vivir con otra mujer. En estos casos, sin decirlo en palabras, el mensaje que se transmite es la idea de que el hombre es “mujeriego” o “irresponsable” hacia su familia, y qué, la familia está siendo engañada. Otro ejemplo en estos casos, es el hecho de transmitir el mensaje de que la persona realmente no está desaparecida sino que se los ha visto en lugares públicos cercanos o en los lugares de destino a los que se dirigían. Por último, también se dan situaciones donde el mensaje es “no está desaparecido. Se fue porque estaba metido en problemas”, dando la idea de que es un “delincuente” o “persona problemática”. Todos estos mensajes o etiquetas negativas que se dan a las personas desaparecidas, vienen a dar otro mensaje y es “no creemos en lo que ustedes están diciendo, nada de eso está

pasando”. Este mensaje a la familia es muy doloroso porque frente a su tristeza, cólera o impotencia, la respuesta de quienes les rodean es “no les creemos”.

Cuando va pasando el tiempo después de buscar ayuda en una organización, si las personas no reciben noticias sobre el avance de su caso, pueden generar pensamientos de incertidumbre sobre lo que estará pasando con su caso, ansiedad por no tener resultados o preocupación pensando que no se le está dando seguimiento.

Un caso particular al cual se le debe prestar atención es a la aparición de noticias en los medios de comunicación que hablan de personas migrantes aparecidas, o el hecho de que alguna persona del grupo tenga noticias de su familiar. Estas situaciones pueden dar ansiedad, y algún ejemplo de ello, son los pensamientos frente a una noticia en la que se informa que han localizado o rescatado a personas que estaban secuestradas. En estos casos, empiezan a pensar que allí puede estar su familiar y eso deja mucho nerviosismo.

Las personas también pueden presentar tristeza derivada del recuerdo por narrar la historia a diferentes personas que los entrevistan. También al realizar diligencias legales como la búsqueda de documentos, por ejemplo la ubicación de fotos u objetos personales.

Cuando el caso que se está investigando se canaliza hacia otras instituciones requerirá que las personas se relacionen con otros actores y actoras que les solicitarán nuevamente dar su testimonio, entregar documentos, firmar, asistir a reuniones informativas y otras numerosas acciones. Esto puede derivar en un cansancio por la inversión de tiempo que les hace desatender sus actividades cotidianas, incluido el trabajo.

Ponerse en contacto con otras personas e instituciones puede desorientar al no tener claridad de quién es quién, cuáles son sus funciones, y también generar nuevas expectativas que no siempre se cumplen. De todo ello, puede existir frustración y desmotivación frente a los procesos de búsqueda y el abandono de los mismos.

La activación del mecanismo de búsqueda puede llevar a dos escenarios diferentes: la búsqueda entre personas vivas, como lugares de detención u hospitales, o la búsqueda entre personas fallecidas como las morgues o los cementerios clandestinos. Cada una de ellas puede tener impactos o “molestias” psicosociales diferentes.

En los albergues y centros de detención hay una fuerte esperanza de encontrar a la persona, combinado con una preocupación por su salud e integridad.

Aquellos que buscan entre personas fallecidas, sus emociones se caracterizan por el miedo, ambivalencia a confrontar la realidad de la muerte y la angustia o nervios, por pensar en la forma en que fallecieron.

El hecho de encontrar a la persona con vida puede provocar preocupación por resolver la situación en la que se encuentra el familiar aparecido, sobre todo cuando está en un lugar de detención señalado de cometer algún hecho delictivo o ya sentenciado.

Cuando las personas localizadas tienen nuevas parejas o familia se puede dar una ambivalencia entre la cólera de no haber recibido noticias durante tanto tiempo y la alegría de encontrarlo. Esto, a veces va unido con la existencia de problemas familiares por el reencuentro que no siempre es deseado por ambas partes.

Pueden existir situaciones particulares como son los impactos derivados por accidentes en el tren o por vivir hechos de violencia. Hay personas que no han querido ponerse en contacto con sus familias de origen por verse a sí mismas como una carga. Estas personas pueden tener impactos psicológicos y psicosociales como culpa, vergüenza, trastorno de estrés postraumático o depresión.

En los casos donde la persona está muerta, se iniciará un proceso normal de duelo, pero existen las particularidades cuando el cadáver esté incinerado o los restos óseos incompletos. Si esto ocurre no se podrá lograr una identificación completa por parte de los y las familiares. Así surgirá la duda frente a la muerte de la persona, lo cual ocasiona que el proceso de duelo no se viva normalmente, sino que siempre quede la sensación de que no es él o ella y que podría estar vivo.

Los rituales frente a la muerte, como por ejemplo los entierros, también pueden convertirse en un momento difícil. Esto puede pasar porque no se ponen de acuerdo en cómo hacerlo, o porque la familia estuvo dividida en el proceso de búsqueda y en el momento del entierro siguen divididos o se hacen más fuertes los conflictos.

De último, cuando la persona falleció con signos de violencia, cabe esperar que las autoridades de los diferentes países inicien una investigación penal. Sin embargo, eso no suele ser así y son los familiares quienes tienen que impulsar ese tipo de procesos. Estas situaciones legales son difíciles y cansadas, por lo que la familia tiene que analizar y decidir si quiere impulsar un proceso legal de investigación, sanción y reparación.

5.1.3. Puntos críticos que aparecen en el proceso de búsqueda

Existen algunos aspectos críticos a lo largo de las diferentes etapas de la investigación que varían entre aspectos familiares y de la comunidad, trabajo al interior de los equipos y la respuesta de los estados frente a la problemática.

Familiares y comunidad

En las comunidades y entre familias puede haber relación con el coyote o familiares del coyote. Cuando una persona desaparece, la persona que más información puede tener es él, pero no se sabe con quién o con quiénes se relaciona. Y, también a él es al que

se le debe el dinero del viaje. Por eso, hay que tener precauciones. Está la necesidad de información, pero también la desconfianza y el miedo a represalias por la deuda.

Si, además, se quiere poner una denuncia, la situación se puede poner más tensa, y por eso hay que pensar bien qué hacer y qué decisión tomar. Si se decide seguir adelante, también habrá que protegerse.

Equipos técnicos

Cuando se encuentran fosas comunes no es fácil tener personas independientes y expertas que hagan el trabajo. Eso necesita de mucha especialización. Es también un tema delicado porque llevará a tener que pensar *¿y quién causó las muertes?*

También, hoy día, no se entregan informes forenses que reflejen la identificación de las personas, lo cual deja a las familias la duda de que realmente sean sus familiares.

Respuesta del Estado

Los Estados, y sobre todo el mexicano o estadounidense, no parecen tener mucho deseo de averiguar qué pasó con las personas desaparecidas. Cuesta mucho coordinar acciones y la información que se da en los informes forenses no es completa. También se sabe que hay funcionarios públicos que están de acuerdo con el crimen organizado y eso pone en riesgo a las personas que hacen las investigaciones.

No hay repuesta en los Estados sobre qué hacer en los países de origen con las personas que tienen familiares desaparecidos o muertos en el camino. No hay programas de apoyo para las mujeres viudas con hijos, por ejemplo dar alguna ayuda o becas a las familias.

5.2. Metodología

El trabajo psicosocial dirigido a la búsqueda de familiares desaparecidos o no localizados presentado en esta guía, se ha querido estructurar en función de los momentos técnicos del proceso de búsqueda. Por lo tanto, la metodología que proponemos se presentará en función de seis momentos técnicos: (1) Detección o localización de casos, (2) Recepción de casos y toma de información básica, (3) Integración del expediente, (4) Canalización responsable para la búsqueda de migrantes en registros de personas con vida, (5) Activación de mecanismo de búsqueda entre restos de personas fallecidas no identificadas, (6) El resultado de la búsqueda: comunicación de la información a los familiares y, el reencuentro cuando las personas son localizadas con vida o la entrega del cuerpo cuando se localizan muertos (muerte accidental o muerte violenta).

La decisión de estructurar la metodología en momentos técnicos responde al interés de aprovechar la guía para dar unos lineamientos de trabajo en el marco de los procesos de investigación para quienes dirigen esa labor más técnica, y también para que quienes

no están cercanos a ella pero se relacionan con los familiares, entiendan los pasos de búsqueda que se están dando y las dificultades que presenta cada uno.

La búsqueda de personas desaparecidas o no localizadas requiere un esfuerzo interinstitucional, interdisciplinario y regional muy fuerte que se puede apoyar si todos los equipos conocen con mayor detalle cada una de sus fases y desafíos.

Veamos esos momentos.

5.2.1. “Detección-localización de casos”

Las organizaciones sabemos de casos porque las personas llegan a la oficina a pedir apoyo, pero también, a veces ya pusieron la denuncia en el Ministerio Público o en Relaciones Exteriores. Claro que, también se pueden hacer campañas o acciones para encontrar personas que no tienen información de sus familiares desde que salieron de su casa, pero no saben que se puede hacer algo por encontrarlos, o también puede ser que les dé miedo.

Si queremos encontrar nuevas personas, podemos hacer campañas de sensibilización como se proponía en el apartado sobre acciones de sensibilización. Por eso, aquí no le dedicaremos mucho espacio.

Retomando algunas propuestas que ya están en otros capítulos, algunas acciones que nos ayudan en la localización de nuevas personas pueden ser:

- Establecer una red de organizaciones civiles, religiosas, sociales que busquen atender las problemáticas derivadas de la migración.
- Campaña audiovisual comunitaria donde se hable de las necesidades de la búsqueda y de los derechos que se tienen el derecho a la verdad o a la información.
- Pláticas comunitarias de intercambio de información y aclaración de dudas generadas a partir de la información que proporcionamos para la búsqueda de migrantes.

Aquí también será muy útil la escucha responsable en las comunidades.

Resultados esperados para este momento

Las acciones de sensibilización y detección o localización de casos o personas nos llevará a:

- Tener un mayor número de personas que den a conocer su situación y, si es posible poner una denuncia en un organismo público.
- La sociedad tiene un mayor conocimiento de la problemática de las migraciones forzadas.

- Las denuncias se puedan realizar con una cierta seguridad y protección para la integridad de las familias y las organizaciones que las apoyan.

5.2.2. Recepción de casos y toma de información básica

Cuando las personas llegan a hablar de su situación se hace un análisis con las familias sobre la importancia, necesidad y derecho a saber dónde están los y las migrantes.

No se trata de insistir u obligar, pero sí de que se tenga clara la importancia de conocer estas situaciones. Se deberá respetar la decisión de continuar con la búsqueda o no, y estar abiertos a que puedan regresar en otro momento si así lo desean.

La recepción del caso se caracteriza por hacer una buena escucha responsable con una buena entrevista, y, con la información que tenemos y la que nos proporciona la entrevista, construir un diagnóstico y situación base del caso que se va a apoyar.

La primera entrevista es de mucha importancia pues aquí tendremos el primer bloque de información o las primeras pistas que nos darán orientaciones de la búsqueda y de las necesidades de la familia.

Comenzaremos con una indagación inicial rápida dejando que la familia nos cuente la historia sin todavía realizar ninguna pregunta. Quien hace la entrevista tomará apuntes de lo que parezca importante del testimonio. Para profundizar en esto se puede revisar la “entrevista con fines investigativos” en el capítulo 8, que aborda los “Ejercicios prácticos comunes a diferentes contextos”.

La recepción de un caso puede llegar de forma personal o a través de llamada telefónica. En cualquiera de las dos situaciones se realizará una indagación inicial rápida con alguna información básica como nombre, contacto, lugar de residencia, tipo de problemática (incomunicación, detención, desaparición). Será el momento de darle a la persona un espacio de seguridad y confianza.

Según las posibilidades, en ese mismo momento o en una nueva cita, se llevará a cabo un diagnóstico que amplíe y profundice la información con el fin de iniciar o continuar con la investigación.

Diagnóstico

En este trabajo con familiares de migrantes desaparecidos o no localizados también está la importancia del diagnóstico como lo es para otros contextos, pero, en este caso nos centraremos en otro tipo de información.

En este diagnóstico la familia tiene mucha participación, advirtiendo que la información es confidencial. Primero facilitará información sobre los hechos, lo que la familia y la organización esperan del caso o las expectativas, y, por último las dificultades que presenta tanto para la institución como para la familia.

En cada país se deberá revisar cómo está la legislación nacional sobre el uso y utilización de información personal, sobre todo cuando se aporta a una base de datos.

Inicialmente, la información guardada es de la familia y se utilizará solo con su autorización y consentimiento y con los límites que ellos establezcan. Cada organización receptora de casos entregará copia de toda la información a los familiares.

¿Qué queremos buscar en el diagnóstico dirigido a la investigación?

La información que se necesita se guía por las preguntas: “¿Qué, cómo, quien, cuándo, por qué, dónde, a qué hora...?” Esto se corresponde con: hechos, nombre, medios de contacto, lugar geográfico de residencia, lugar y fecha del último contacto, posible lugar de la desaparición. Media filiación, cicatrices, lunares, manchas, tatuajes. Lugar de último destino, zona de cruce, manera de contactarse con las personas que lo acompañaban. Personas que lo acompañaban. En los casos comunitarios, características de la comunidad.

La metodología de investigación se basará en las técnicas de la entrevista investigativa, la observación y la revisión de fuentes documentales serán las principales técnicas.

La entrevista dirigida a la investigación se podrá realizar de forma presencial o telefónica y tiene como propósito encontrar información fiable o veraz para lograr encontrar a la persona. Es por eso que tiene algunas particularidades y estructura que se puede ver en el capítulo “Ejercicios prácticos comunes a diferentes contextos”.

Dentro de las particularidades, la entrevista investigativa lo primero que se plantea es ¿a quién vamos a entrevistar?, y una vez que se realizó la entrevista ¿será que la información es fiable? Para responder a estas preguntas, podemos plantear algunas ideas que orientan sobre la selección de personas y contenido de la entrevista.

- Algunas características que tiene que tener la persona a entrevistar
- Cercanía con el migrante no localizado o desaparecido
- Confianza a nivel comunitario
- Accesibilidad para dar información y
- No pertenecer a grupos delictivos, en este sentido pueden ser personas que viajaron con el migrante, familia, amigos y, en algunos casos, si no se expone la seguridad y la familia lo cree conveniente al guía o coyote.

El grado de confiabilidad de la información, es decir, cuánto hay de cierto o no en la información que nos dan se puede analizar según las siguientes características:

- Dependerá de la fuente y de la solidez de la fuente

- Coherencia en el relato
- Amplitud de detalles
- Consistencia con otras fuentes
- Cercanía a la persona desaparecida o casos relacionados
- Credibilidad de la persona que da la información

Se analizará cuando la entrevista haya sido realizada. Algunos elementos a tener en cuenta para su análisis pueden ser, una vez realizada la primera entrevista de recepción del caso, se aclara a la familia en qué se les puede apoyar, y, se les explica un poco qué se puede lograr, aclarando los límites y los alcances. Se puede plantear varias opciones a seguir, entre otras ir a otras instituciones gubernamentales a informar del caso. Los pasos a seguir que necesitan de mayor reflexión son la denuncia, la propia búsqueda, la justicia o poner en marcha mecanismos de seguridad cuando sea necesario.

Hasta ahora hablamos de lo técnico, de buscar información, pero, ¿qué hacer con las emociones, pensamientos y sentimientos?

El momento inicial en el que surge el primer contacto con las personas que buscan a un familiar desaparecido o no localizado es un momento sensible y delicado donde el fin es construir un espacio de seguridad y confianza para que la persona pueda narrar los hechos sucedidos (hechos, impacto y mecanismos de afrontamiento), obtener información al mismo tiempo que dar contención emocional.

Este espacio puede ser el momento de realizar una escucha responsable o una primera entrevista como se explicaba anteriormente que puede tener un mayor o menor grado de profundidad. En cualquier caso, se debe tomar la precaución de no revictimizar. No revictimizar ya hemos dicho que no significa que la persona no hable de lo que pasó, sino de respetar si lo quiere hablar o no. Este momento de entrevista ya no se centra en buscar información, sino en dar un espacio para hablar del corazón.

Al cerrar la conversación, podemos hacer ver que hay algunas molestias psicológicas. Por ejemplo, *“veo que está usted triste”, “entiendo que su mamá ya no está igual desde que se fue su hermano”*. Así, se puede ofrecer hacer una visita personal o contar con apoyo psicosocial. *“A lo mejor quiere que vayamos a su casa y podamos platicar más despacio y visitar a su mamá. Nosotros tenemos un equipo que trabaja esa parte del corazón”*.

Cuando hablamos con las personas hay que tener mucho ojo de no comprometerse a cosas que no podemos cumplir. Las personas que se encuentran en la búsqueda de sus familiares han sido discriminadas y excluidas por diferentes instituciones. Si nuevamente no se las atiende adecuadamente o se llegan a acuerdos que no se cumplen, perderán la confianza en nuestro trabajo y eso también es revictimizar.

Resultados esperados para este momento

- Tener un nivel de información certera o segura que facilite el inicio de la búsqueda.
- Que la persona se sienta escuchada y que encontró un espacio donde se le abren posibilidades para encontrar a su familiar.
- Crear un vínculo de confianza entre la persona y la organización.

5.2.3. Integración del expediente

Este momento es técnico, sin embargo, se toma en cuenta en esta guía porque se tienen que conocer todas las fases del proceso y además se pueden realizar acciones psicosociales.

La documentación que se va recabando debe ser adecuada a nuestras capacidades como organización, grupo, comité, etc. y la labor será crear una fotografía o rompecabezas claro, de los hechos ocurridos en el caso y cómo estos nos dan indicios para la búsqueda.

Al momento de documentar o integrar un expediente debemos cumplir con una regla: cualquier persona tiene que entender el caso con sólo leerlo.

La información recabada será cotejada o contrastada con otras fuentes, lo que se puede llamar triangulación de fuentes. Esto permite consolidar o desechar información y, en el caso de que todavía falte información se seguirá investigando.

A lo largo de todo el proceso de búsqueda se llevará a cabo una depuración constante de la información y actualización mediante la incorporación de nuevos datos que pueden dar indicios de la situación del migrante no localizado.

Para la integración de los expedientes será necesario considerar carpetas físicas y electrónicas del caso y éstas deben presentar la información de forma clara y entendible. No se debe olvidar construir un sistema que actualice la información.

En este tercer momento será igualmente necesario recordar el principio de confidencialidad, sin embargo, también se deberá abordar la posibilidad de que la información habrá que compartirla con otras instituciones gubernamentales que deberán hacerse cargo del proceso de investigación. En este momento se analizará lo positivo y negativo de facilitar la información.

Cuando ya pasamos al fortalecimiento del corazón en estos momentos o al propio trabajo psicosocial, hay muchas acciones que coinciden con el trabajo en comunidades de origen. Lo primero es hacer un diagnóstico psicosocial, visitas domiciliarias, trabajo en red con otras instituciones y conformación y trabajo en grupos de familiares. Lo particular con familiares de personas desaparecidas o no localizadas es que también se pueden hacer:

- Intervenciones familiares,
- Encuentros intercomunitarios entre personas de los grupos de apoyo y;
- Mantener contacto continuado por teléfono o de forma personal para mantener informadas a las familias sobre el desarrollo de la investigación.

A. El diagnóstico

Hemos dicho, que la propia investigación hace un diagnóstico, pero también será necesario un diagnóstico psicosocial que permita construir la línea base de la atención, y ver las necesidades y líneas de trabajo psicosocial hacia las familias y/o grupos.

La elaboración del diagnóstico psicosocial debe ser en sí mismo una acción de la atención psicosocial y no llevarlo a cabo como hecho aislado. Esto quiere decir que debemos aprovechar con el grupo para conversar y construir. No sacar información, y regresar meses después con una propuesta. Si pasa el tiempo, las personas no verán ningún resultado concreto y perderán la confianza en el proceso. Que las personas vayan viendo o visualizando cuáles son sus “molestias” psicosociales ya las va aliviando un poco. Así, hablamos de “diagnóstico participativo”.

La particularidad en el trabajo con familiares de personas desaparecidas o no localizadas, es que hay que conocer cómo funcionan las familias. Para ello, además de recoger la información mencionada en el capítulo sobre metodología, ampliaremos la siguiente información:

Familia en el país de origen, familia en el país de destino, personas de la familia que apoyan la búsqueda y aquellas que no se quieren involucrar, relaciones afectivas entre los miembros de la familia y entre cada persona y el familiar desaparecido o no localizado. Se identificarán las molestias emocionales y psicosociales¹⁷ y forma de vivir sin el familiar.

Para recabar la información se aprovechará la entrevista inicial y el trabajo en el grupo en sus primeras sesiones. Se completará la información con entrevistas y comunicaciones informales.

B. Visitas domiciliarias para conocer el contexto de las personas, dar a conocer el apoyo psicosocial y ofrecerlo

Las visitas domiciliarias permiten conocer el contexto en el que viven las personas, y además es percibido como un gesto de interés y respeto hacia las familias.

17 De las molestias psicosociales y emocionales ya se ha hablado en otros apartados y capítulos. Por ejemplo, tristeza, rumores, culpa, separación de la familia...

En la realización de estas acciones se tiene que analizar la visibilidad que toma la familia a la que se visita y, por tanto tener precauciones sobre la posibilidad de poner en riesgo o en una situación de vulnerabilidad a la familia que se visita.

C. Trabajo en red con otras personas e instituciones con el fin de reforzar la atención integral a las personas o tener mayor información.

En el capítulo sobre metodología se puede retomar la importancia y características del trabajo en red.

D. Conformación y trabajo en grupos de familiares o personas interesadas en el proceso psicosocial que se reunirán de forma constante.

Para lograr la conformación y trabajo en grupo es útil revisar la guía comunidades de origen y el apartado sobre metodología y manejo de grupos. Ya desde lo práctico, en el apartado “Rincones de experiencia” de este capítulo, se plantean siete sesiones que pueden ser orientativas del desarrollo de un proceso grupal.

E. Intervenciones familiares

En el apoyo psicosocial a familiares de migrantes desaparecidos o no localizados, se presentan a las sesiones grupales grupos familiares. Padre, madre, hijos, hermanos, nietos o cuñadas.

Las familias se benefician del espacio grupal, sin embargo, existen particularidades de cada familia que no se pueden abordar en el grupo. Es por ello que también se tiene que tener la posibilidad de hacer apoyos familiares que se centran en aspectos muy especiales.

Por ejemplo: enfrentar el momento de entrega de un cadáver y cómo realizar el entierro. En ese momento se reflexiona sobre el duelo y cómo retomar la vida sin la persona fallecida.

F. Encuentros intercomunitarios o encuentros de personas de los grupos de apoyo

A medida que las personas y los grupos se fortalecen llega un momento en el que es conveniente y útil realizar encuentros entre personas de diferentes grupos con el fin de que se conozcan entre ellos y ellas y construir y/o fortalecer redes de solidaridad y apoyo.

Los encuentros intercomunitarios permiten reflexionar sobre derechos humanos, derechos de las personas migrantes, compartir información de los avances de los casos o hablar de la situación de la migración en el país, al mismo tiempo que se dan espacios para hablar de cómo se sienten y qué piensan las personas. Metodológicamente habrá que organizarse bien para que exista un equilibrio entre formación y corazón.

En estos encuentros se comparte el trabajo realizado, se construyen mecanismos de afrontamiento o materiales de memoria histórica, y sobre todo cuáles son los avances que han tenido en su camino unas y otros. Para ello se pueden utilizar diferentes metodologías de educación popular o el arte como forma de expresión.

G. Tener contacto continuado por teléfono o de forma personal para mantener informadas a las familias sobre el desarrollo de la investigación

Las personas después de informar a una organización sobre su situación o denunciarlo ante un organismo público, van a generar expectativas de encontrar noticias y que eso suceda en un breve periodo de tiempo. Por ello, para no perder la confianza de las personas, evitar la frustración o las fantasías que las familias construyen frente al silencio y la falta de información será necesario realizar todo un trabajo donde se informe y se analicen conjuntamente:

- Las posibilidades, según cada caso, de que la búsqueda tenga algún resultado.
- Seguimiento sistemático de casos mediante comunicaciones personales o reuniones presenciales periódicas, y toma de decisiones conjunta.
- Hacer partícipes continuamente a los familiares en el proceso de búsqueda
- Manejo de la incertidumbre, el miedo, los rumores, el etiquetamiento y estigmatización con la metodología explicada en capítulos anteriores.

Resultados esperados para este momento

- Que la información se encuentre organizada y sistematizada.
- Que las personas se encuentren fortalecidas para esperar el resultado y hacer las diligencias necesarias.

5.2.4. Canalización responsable para la búsqueda de migrantes en registros de personas con vida

El momento de la canalización responsable es la derivación de un caso a una instancia civil o gubernamental que pueda tener más herramientas para la solución del caso dando un seguimiento de las acciones que éstas realizan.

Partiremos del análisis de cada caso, basado en el diagnóstico realizado en las anteriores etapas o momentos y retroalimentando la información en cualquier momento del proceso. Siempre se tendrá comunicación constante con los familiares, para definir el mecanismo de búsqueda más adecuado según la problemática del caso.

En el momento de la canalización responsable se crearán directorios y se tomará contacto con instituciones públicas y civiles especializadas en la búsqueda de personas desaparecidas como son:

- Centros penitenciarios en México y EEUU
- Hospitales
- Búsqueda forense: restos no identificados, morgues
- Centros migratorios del país para conocer si fue deportado (para casos donde se le deportó e intentó el viaje nuevamente sin avisar)
- Organizaciones en países de destino

El seguimiento de nuestra parte debe ser constante, aun cuando hayamos canalizado o derivado el caso. Así podemos tener la confianza de que quien asumió el caso está cumpliendo con su trabajo.

En esta etapa será conveniente acompañar y asesorar a familiares de migrantes no localizados o desaparecidos en la gestión de trámites ante instituciones y el acceso a información sobre mecanismos de búsqueda de personas con vida. Algunos ejemplos de trámites donde se puede apoyar son los oficios de peticiones de búsqueda y seguimiento ante las instituciones pertinentes.

La coordinación interinstitucional será muy necesaria tanto para la búsqueda entre personas con vida, como para la búsqueda en personas fallecidas. En este sentido, la coordinación interinstitucional es de suma importancia pues permitirá la construcción de iniciativas conjuntas que resultarán en un ejercicio adecuado y pleno del derecho a la verdad con el acceso a la justicia. (Por ejemplo: la Iniciativa Frontera del Equipo Argentino de Antropología Forense, que propone la creación de Bancos Forenses de Migrantes No Localizados como los existentes en Honduras, El Salvador y Chiapas, México).

El volumen de casos o la magnitud de la situación, nos puede llevar a la necesidad de instalar capacidades en las comunidades de origen a través de la formación de personas locales que puedan convertirse a su vez en punto de referencia para la localización de nuevos casos. Así se pueden incorporar a los equipos los promotores y promotoras al igual que en las comunidades de origen se veía recomendable personas con este perfil para realizar el trabajo psicosocial.

Por último, algunos familiares pueden tener la necesidad o el interés de esclarecer los hechos, enjuiciarlos, castigarlos y obtener reparación. Estas situaciones abrirán un nuevo camino con nuevos desafíos, estrategias y alianzas que será necesario analizar.

Para trabajar desde el corazón, se seguirán las mismas acciones que en la “integración del expediente”: encuentros grupales, visitas domiciliarias, intervenciones familiares o encuentros intercomunitarios.

Resultados esperados para este momento

- Las personas manifiestan que se encuentran mejor (se dan cuenta que otras personas tienen la misma problemática, disminuyen sus “molestias psicosociales”, conversan en la familia lo sucedido, comparten recuerdos con mejor manejo de sus emociones y hay una mejor integración de la persona en su día a día)
- Articulación con otras redes
- Fortalecimiento en las relaciones familiares y comunitarias
- Las familias se vuelven partícipes en los procesos de búsqueda de sus familiares y lograr identificar y reconocer a los actores involucrados en el proceso.
- Existen otras personas en las comunidades que se convierten en referente para la localización de nuevos casos.
- Las familias retoman su proyecto de vida (resolver deuda, justicia, reparación)
- Se conforman comités de familiares

5.2.5. Activación de mecanismo de búsqueda

Una vez realizado el análisis del caso se realizarán las acciones específicas para la localización de las personas ya sea entre restos de personas fallecidas no identificadas y personas con vida (Albergues - Centros de detención u otros lugares).

Este momento es determinante para las familias, pues se ha decidido dar el paso de la búsqueda y en ella la posibilidad de poder localizar a sus migrantes vivos o fallecidos. Esto los lleva a confrontar la realidad de la muerte de su ser querido.

Como en anteriores momentos debemos hacer partícipe a la familia de cualquier decisión e información referente a su caso, y, el proceso deberá detenerse si la familia así lo solicita, es decir, se llegará y tomarán acciones hasta donde la familia lo permita.

Búsqueda en lugares donde podrían estar con vida

Según la información obtenida, se podrá comenzar la búsqueda en México o EEUU, contando con directorios y referentes de organizaciones, albergues o centros de detención judicial y migratoria. Los medios de comunicación, locales y nacionales, también son una fuente de información importante que nos oriente.

Búsqueda entre personas fallecidas

El proceso de búsqueda puede llegar a un momento donde la información recabada señala o da la posibilidad de que la persona esté fallecida y es así que se abrirá una línea de búsqueda entre personas fallecidas. Hoy día, puede incluir la necesidad de realizar la prueba de ADN a las familias. Esta prueba permite la identificación de personas fallecidas buscando parentesco entre dos personas de la misma línea de sangre. Las personas pueden estar vivas o muertas. Es una prueba que se puede utilizar para ver la paternidad, y también para identificar a personas muertas que no son reconocidas por la descomposición o deterioro en la que se encuentran los cadáveres.

Las acciones de búsqueda asumidas por cada organización dependerán de sus capacidades técnicas y de formación, de su equipo de trabajo y de su misión¹⁸. Lo importante es conocer todos los pasos a dar, y, si una organización no tiene la capacidad por sí misma de realizarlo, buscar otras con las que poder coordinar.

Al momento de ir planteándose la búsqueda de personas desaparecidas sin vida, además de tener otras informaciones ya recabadas en momentos anteriores, habrá que ir ampliando todas las pistas que nos ayuden a documentar de manera completa y concisa el caso, como son particularidades físicas de la persona desaparecida, la toma de muestra de ADN de familiares con línea sanguínea cercana, y, desde el punto de vista legal también habrá que realizar algunos trámites:

1. Realizar entrevistas especializadas y personalizadas a los familiares de MNL que ayudarán a la recopilación de datos *ante mortem* (antes de la muerte) como son lesiones, fracturas, operaciones, registros de trabajos dentales, etc.
2. Toma de muestras sanguíneas para la extracción de perfiles genéticos (ADN) a los familiares de migrantes desaparecidos o no localizados.
3. Elaboración de actas que dan sustento legal al proceso de toma de muestras, que permitirán el cotejo con lugares en donde pudieran existir personas fallecidas sin identificar. Dependerá de la normativa legal existente en cada país para temas de búsqueda e identificación forense, pero en la mayoría de los casos se debe seguir procesos administrativos. Ejemplo: Actas de legalidad y conformidad que deberán estar firmadas por las partes integrantes de los mecanismos de búsqueda de MNL, así como a la integración de carpetas forenses con las entrevistas, perfiles genéticos y actas.

En esta fase, ¿qué se puede trabajar desde lo psicosocial?

18 En unos casos será únicamente la recepción de casos, otras instituciones pueden tener también acceso a bancos de ADN de familiares, o también tener mecanismos de búsqueda forense.

En el caso de tener una línea de investigación que plantea la posibilidad de que la persona esté fallecida, se realizará una entrevista forense y es posible que se realice una toma de muestra de ADN tal y como se mencionaba anteriormente. Esta diligencia, sobre todo en los casos de desaparición supone no sólo tomar la muestra de saliva o sangre, sino dar una entrevista que hace revivir los momentos vividos con la persona fallecida. También plantea una confrontación psicológica que lleva a empezar a plantearse seriamente la muerte del ser querido, cuando la esperanza era encontrarlo vivo.

Por ello, es necesario preparar psicológicamente a la familia y personas para la toma de muestra de ADN, lo que implica enfrentar la realidad de la pérdida. Se informará de forma clara y sencilla en qué consiste la prueba, qué se puede esperar de la misma y sobre todo el tiempo que se puede tardar en conocer si corresponde con el ADN de la persona fallecida o no.

Para la realización de la entrevista que acompaña la prueba será necesario preparar emocionalmente a la persona tal y como se presenta en el apartado “rincones de experiencia” de este capítulo.

Resultados esperados para este momento

- Las personas dan su testimonio en la entrevista con un adecuado manejo de sus emociones.
- Las personas tienen mayor capacidad emocional para la posibilidad de confrontar la realidad de la muerte.

5.2.6. El resultado de la búsqueda

La activación de mecanismos de búsqueda nos ha dado un resultado sobre la localización del migrante desaparecido. Este momento puede ser o muy grato o muy duro dependiendo de las circunstancias de la localización.

Debemos tener la información completa y clara para poder resolver cualquier duda de la familia ya que en el momento en el que se les notifique la localización, ellos nos verán como la única fuente de información de su familiar migrante.

Nuevamente, el quehacer en estos últimos pasos de la investigación viene guiado por la idea de que la persona esté fallecida o se encuentre viva.

Persona está fallecida

En los casos en los que tengamos una confirmación de los resultados de la identificación forense, debemos buscar un lugar adecuado para llevar a cabo la notificación del resultado a los familiares, no hacerlo vía telefónica y solicitar apoyo de las forenses,

personas formadas en apoyo psicosocial¹⁹ y las partes involucradas. Esto lo veremos con más detalle en el apartado “Rincones de experiencia”.

El profesional o profesionales deberá haber elaborado un informe forense que determine (con base en las evidencias existentes) la causa de la muerte y el análisis genético que llevó a la confirmación de la identificación.

En todo momento se debe dar acompañamiento en la gestión de trámites, por ejemplo repatriación del cuerpo, búsqueda de recursos económicos para la repatriación, denuncia ante autoridades o búsqueda de la reparación.

Debemos preparar a la familia para la recepción de los restos de su familiar, hacer saber a la familia que el reconocimiento visual del cadáver es un derecho aunque será un momento difícil.

En el caso de que el cadáver llegue cremado y los restos entregados sean cenizas es muy importante haber tenido una preparación previa con la familia sobre esta situación.

Persona está con vida

Cuando el resultado de la búsqueda encuentra a la persona con vida, se informará de cómo se llegó a la localización y se proporcionará toda la información necesaria para el restablecimiento del contacto familiar, siempre que así se desee por la persona localizada.

Pueden existir situaciones donde la persona localizada requiera de otro tipo de apoyos, en ese caso, habrá que plantearse seguimiento de las acciones legales necesarias o de otro tipo (p.ej. persona en centros de detención, casos de trata de personas).

Las personas localizadas pueden estar viviendo varias situaciones: que la persona se encuentre detenida, que esté localizada pero no tenga interés en regresar con su familia de origen, que sí quiera regresar, o, que se la localice y haya sido víctima de hechos violentos o accidentes.

En el caso de que la persona se encuentre detenida se puede abrir un espacio de reflexión familiar para encontrar alternativas y soluciones a la situación del familiar.

En los casos en los que la persona ha sobrevivido a hechos violentos o accidentes se llevará a cabo un apoyo psicoterapéutico a la persona por parte de un profesional.

Resultados esperados para este momento.

19 Recordar que en la medida de lo posible hablamos de procesos psicosociales en los que las personas se han preparado para enfrentar un determinado momento y también, que quienes realizan la atención psicosocial pueden ser profesionales de la psicología, o personas con sensibilidad y capacitadas para dar respuesta a una situación emocional crítica.

- Las personas estarán preparadas para recibir a su familiar e iniciar un proceso normal de duelo en el caso de que esté fallecida, o, retomar su vida con la noticia del familiar aparecido.
- La familia podrá realizar un entierro digno de acuerdo con sus costumbres.

5.3. A modo de resumen sobre el trabajo psicosocial con familiares de migrantes desaparecidos y/o no localizados

A modo de resumen, en la siguiente tabla se presentan los diferentes momentos de búsqueda y cómo cada momento tiene unos impactos psicosociales, unas acciones integrales que realizar, y en particular unas acciones psicosociales. Para saber si lo que se ha hecho ha tenido su fruto, también hay una columna con los resultados que se esperan.

Tabla 2
Momentos y acciones en el trabajo psicosocial con familiares de migrantes desaparecidos y/o no localizados.

Atención Psicosocial a Familiares de MNL o desaparecidos				
Momento del Proceso	Efectos Psicosociales	Atención Integral	Acciones Psicosociales	Resultados
Detección-localización de casos	Miedo a denunciar. Asumir la responsabilidad de lo sucedido.	Establecer una red de organizaciones civiles, religiosas, sociales que busquen atender las problemáticas derivadas de la migración. Campañas o procesos de sensibilización en los lugares de origen (programas radiales, obras de teatro...) Ubicación de personas que localicen e inviten a otros familiares a los procesos de búsqueda.	Observación. Escucha Responsable. Entrevista. Visitas institucionales. Visitas domiciliarias.	Tener un mayor número de personas que den a conocer su situación y, si es posible, poner una denuncia en un organismo público. La sociedad tiene un mayor conocimiento de la problemática de las migraciones forzadas. Las denuncias se puedan realizar con una cierta seguridad y protección para la integridad de las familias y las organizaciones que las apoyan.
Recepción de casos y toma de información básica.	Desinformación o falta de información - Rumores. Desconfianza. Generación de falsas expectativas. Frustración. Miedo (a dar información, a represalias por coyotes, a confrontar el resultado de muerte o de paradero de la persona). Tristeza. Cólera. Desesperación. Culpa. Vergüenza. Falta de apoyo familiar. Atribución de culpas entre la familia. Silencio de lo que sucede. Angustia al pensar en lo que ha pasado con el familiar. Ambivalencia al pensar si estará vivo o muerto. Etiquetamiento y estigmatización hacia las familias.	Indagación inicial rápida. Diagnóstico que incluye: Análisis de hechos, expectativas y dificultades. Facilitación y manejo de la información. Análisis de las acciones a llevar a cabo y clarificación de expectativas: denuncia, búsqueda, acceso a la justicia, mecanismos de seguridad, etc.	Escucha responsable Primera entrevista con el fin de abrir un espacio de seguridad y confianza para conversar sobre los hechos sucedidos (hechos, impacto y mecanismos de afrontamiento) y que permite obtener información al mismo tiempo que dar contención emocional. Ofrecimiento de la posibilidad de una visita personal o contar con apoyo psicosocial. Cumplimiento de los acuerdos que se tomen con la familia por parte de la institución (visitas, llamadas, dar información acordada, etc.)	Tener un nivel de información certera que facilite el inicio de la búsqueda. La persona se sienta escuchada y que encontró un espacio donde se le abren posibilidades para encontrar a su familiar. Crear un vínculo de confianza entre la persona y la organización.

Continúa...

Atención Psicosocial a Familiares de MNL o desaparecidos				
Momento del Proceso	Efectos Psicosociales	Atención Integral	Acciones Psicosociales	Resultados
Integración del expediente	Incertidumbre sobre lo que estará pasando con su caso. Ansiedad por tener resultados. Ansiedad por: aparición de noticias en los medios de comunicación, alguna persona del grupo tiene noticias de su familiar. Tristeza derivada del recuerdo (narrar la historia, entrega de documentos, ubicación de fotos u objetos personales, etc.)	Ampliación en la búsqueda de información a través de otras fuentes. Elaboración, integración, triangulación de fuentes y análisis, de la documentación recabada. Resguardo de datos confidenciales y autorización de los familiares. Depuración y actualización constante de la información. Integración de carpetas físicas y electrónicas del caso.	Diagnóstico. Visitas domiciliarias. Trabajo en red con otras instituciones. Conformación y trabajo en grupos de familiares. Intervenciones familiares. Encuentros intercomunitarios entre personas de los grupos de apoyo. Contacto continuado por teléfono o de forma personal para mantener informadas a las familias sobre el desarrollo de la investigación	Que la información se encuentre organizada y sistematizada. Que las personas se encuentren fortalecidas para esperar el resultado y hacer las diligencias necesarias.
Canalización responsable para la búsqueda de migrantes en registros de personas con vida	Cansancio por acudir a diferentes instancias para tener diferentes tipos de documentos. Desorientación (por la toma de contacto con diferentes actores, expectativas, etc.). Desmotivación.	Análisis de caso. Identificación o mapeo de actores y actoras. Acompañamiento y asesoría frente a trámites. Coordinación interinstitucional. Instalar capacidades en las personas y comunidades de origen. Confidencialidad de la información frente a la necesidad del carácter público de la misma Acompañamiento en el camino de la justicia frente a los resultados de la búsqueda Formación técnica de quienes apoyan y acompañan los procesos de los y las migrantes	Monitoreo permanente del proceso de búsqueda. Seguimiento constante de los casos aun ya canalizados. Visitas domiciliarias. Encuentros grupales de familiares Intervenciones familiares. Encuentros intercomunitarios para informar de la situación.	Las personas manifiestan que se encuentran mejor. Articulación con otras redes. Fortalecimiento en las relaciones familiares y comunitarias. Las familias se vuelven participantes en los procesos de búsqueda de sus familiares y logran identificar y reconocer a los actores involucrados en el proceso. Existen otras personas en las comunidades que se convierten en referente para la localización de nuevos casos. Las familias retoman su proyecto de vida. Se conforman comités de familiares.

Continúa...

Atención Psicosocial a Familiares de MINL o desaparecidos				
Momento del Proceso	Efectos Psicosociales	Atención Integral	Acciones Psicosociales	Resultados
Activación de mecanismo de búsqueda	<p>Altas expectativas de encontrarlo</p> <p>Preocupación por su situación de salud e integridad.</p> <p>El miedo y la ambivalencia a confrontar la realidad de la muerte</p> <p>Angustia por pensar en la forma de muerte</p> <p>División en las familias</p>	<p>Búsqueda en lugares donde podrían estar con vida.</p> <p>Búsqueda entre personas fallecidas.</p>	<p>Análisis de la información obtenida previamente, a través de directorios y referentes de organizaciones, albergues o centros de detención judicial y migratoria.</p> <p>Preparar psicológicamente a la familia y personas para la toma de muestra de ADN y la entrevista correspondiente.</p>	<p>Las personas dan su testimonio en la entrevista con un adecuado manejo de sus emociones.</p> <p>Las personas tienen mayor capacidad emocional para la posibilidad de confrontar la realidad de la muerte.</p>
El resultado de la búsqueda	<p>El proceso normal de duelo</p> <p>Incredulidad de los familiares ante una identificación positiva si ésta se refiere a restos incinerados o restos óseos incompletos.</p> <p>Indecisión frente a continuar un proceso de justicia cuando el caso así lo requiera.</p> <p>Conflictos familiares por decisión de ritual funerario</p> <p>Frustración frente a las autoridades.</p>	<p>Confirmación y notificación de resultados.</p> <p>Exigir el informe forense que determine la causa de la muerte.</p> <p>Acompañamiento en la gestión de trámites y recursos cuando sea necesario, por ejemplo repatriación del cuerpo.</p> <p>Repatriación del cuerpo.</p> <p>Recepción y reconocimiento del cadáver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recepción de un cuerpo que no se reconoce . • Recepción de las cenizas. 	<p>Preparar psicológicamente a la familia y personas para la identificación del cadáver.</p> <p>Reflexionar en el ámbito familiar sobre la forma de entierro y sus rituales.</p> <p>Trabajo psicológico para la elaboración del duelo y la vida sin la persona fallecida.</p> <p>Reflexionar sobre la opción de recurrir a la justicia en los casos de muerte violenta.</p>	<p>Las personas estarán preparadas para recibir a su familiar e iniciar un proceso normal de duelo.</p> <p>La familia podrá realizar un entierro digno de acuerdo a sus costumbres.</p>
	<p>Persona falleció</p>	<p>Informar del resultado</p> <p>Seguimiento de las acciones legales necesarias cuando el caso lo amerite (por ejemplo: persona en centros de detención, casos de trata de personas).</p>	<p>Abir un espacio de reflexión familiar para encontrar alternativas y soluciones a la situación del familiar.</p> <p>Apoyo psicosocial a la persona si ésta vivió hechos de violencia o accidentes.</p>	
	<p>Persona está viva</p> <p>Preocupación por resolver la situación en la que se encuentra el familiar aparecido.</p> <p>Ambivalencia entre la cólera de no haber recibido noticias y la alegría de encontrarlo</p> <p>Problemas familiares por el reencontro que no siempre es deseado por ambas partes.</p> <p>Impactos derivados por accidentes con el tren o por vivir hechos de violencia.</p>			

5.4. Rincones de experiencia

El apartado rincones de experiencia en el trabajo psicosocial en los procesos de búsqueda de personas desaparecidas o no localizadas que aquí presentamos, quiere proponer experiencias concretas para el desarrollo de las sesiones grupales y para la preparación emocional con el fin de enfrentar algunos momentos difíciles como por ejemplo las diligencias legales.

Queremos compartir: 1) el desarrollo de un proceso con un grupo de familiares que elabora la experiencia que están viviendo, 2) la preparación para la toma de muestra de ADN, 3) algunas precauciones a las personas para el reconocimiento del cadáver, 4) una propuesta de trabajo psicosocial con niños y niñas que tienen familiares desaparecidos, y, por último, 5) algunas ideas para trabajar la memoria histórica de las personas migrantes y sus familias.

5.4.1. Desarrollo de una sesión de trabajo grupal o grupo de apoyo

Una vez conformado un pequeño grupo de personas, a las que les une la experiencia común de tener un familiar desaparecido o no localizado, iniciaremos la primera sesión. El propósito a lo largo de las reuniones será construir un espacio de seguridad y confianza donde poder hablar de lo vivido, de cómo las personas se sienten y qué piensan, y, por último de ir reconociendo de qué forma han salido adelante. Aquí planteamos algunas ideas orientativas, porque los propósitos concretos de cada grupo, dependerán de sus necesidades. El manejo del grupo y de la palabra de quienes llegan, vendrá marcado por el manejo de técnicas de grupo planteado en el capítulo “Metodología”.

Presentamos a continuación una propuesta de abordaje para siete sesiones grupales, que tendrán lugar de forma mensual o cada tres semanas.²⁰

1a. sesión: Se centrará en la presentación de las personas, conversando qué se pretende y qué se espera en el grupo. Alguna idea para la introducción puede ser: *“Tener un espacio para hablar de qué pensamos y cómo nos sentimos por lo que nos ha pasado*

20 Estos temas son orientativos. El facilitador o facilitadora tendrá que estar siempre pendiente y flexible a la adaptación de otras temáticas. Por el propio desarrollo del proceso, las sesiones no tendrán por contenido únicamente lo que se propone, sino que aparecerán otras problemáticas como la ruptura de las familias por el posicionamiento de la búsqueda o la responsabilidad atribuida a la decisión de migrar; el miedo y la inseguridad u otros.

De forma paralela habrá que abordar la situación de personas que pueden haber recibido noticias de sus familiares o la entrega de sus restos. Igualmente otros eventos como diligencias (toma de muestra de ADN, reuniones con organizaciones, relaciones exteriores, ministerio público, conmemoraciones, caravana, etc.)

Entre sesión y sesión se reforzará con intervenciones familiares o individuales cuando así se considere necesario. Para ello ver lo relativo en el apartado 3.3 - “Acciones en el trabajo psicosocial”.

y compartir con otras personas cómo hemos salido adelante. Poco a poco también el grupo puede ir construyendo nuevos caminos fortalecidos por el grupo...”.

Es probable que desde la primera sesión las personas hablen de lo sucedido de forma emocional aunque éste no sea el propósito de la primera reunión, sino más bien de la segunda que veremos en el siguiente punto. Se puede permitir que las personas relaten sus vivencias siempre y cuando se tenga un tiempo necesario para hacer un cierre. Si se habla de lo sucedido y de cómo están hoy día emocionalmente, se debe dar un espacio para preguntar *“a pesar de todo lo que nos ha sucedido hemos salido adelante. ¿Qué cosas nos han ayudado?”*. Cierre de la sesión: *“¿Cómo nos vamos?”*

2a. sesión: La segunda sesión se dirige a profundizar sobre relatos e impacto o “molestias”. Se dará un recordatorio de los propósitos del grupo. Presentación para ir memorizando los nombres de las personas del grupo. *“¿Cómo hemos estado desde nuestro encuentro?”*. Es común que las personas compartan sus relatos y el impacto. Después de una ronda donde se respeten los silencios y las expresiones de emoción (llanto, silencio...), se pueden utilizar metodologías como por ejemplo pintar una silueta de alguno de los y las participantes y, posteriormente ir ubicando las emociones en las diferentes partes del cuerpo. Una vez compartidas las emociones y con un tiempo necesario antes del cierre se continúa trabajando mecanismos de afrontamiento o cómo hemos salido adelante.

Cierre *“¿Cómo se van?”*

Algunas anotaciones en relación a los sueños: es posible que las personas hablen de los sueños cuando duermen. Los mensajes que se dan a través de ellos, o, la preocupación por no soñar con el ser querido. Esto nos va a dar información de cómo las personas están viviendo su situación. Especialmente en los grupos indígenas, los sueños tienen un significado muy importante para la vida. Por esto, si el grupo presenta el deseo de hablar de los sueños hay que darles su importancia y espacio.

3a. sesión: La tercera sesión puede tener varios propósitos: (a) ir dirigida a seguir profundizando en pensamientos y sentimientos si el grupo es grande y se considera necesario o (b) Iniciar a abordar impactos o “molestias” psicosociales detectadas. Por ejemplo el etiquetamiento, la estigmatización y la desinformación. La decisión dependerá de lo que se ha escuchado que parece más urgente para el grupo. Alguna propuesta puede ser analizar la: (1) información en relación al paradero, (2) rumores malintencionados, (3) consejos no muy adecuados para las familias. Para ello igualmente se puede trabajar en el grupo inicialmente a través de la palabra con la propuesta del capítulo 3. Previo al cierre se pueden ir incorporando técnicas de autocuidado como por ejemplo la respiración para el control de los nervios. Otras técnicas se pueden ver en el capítulo dirigido a los equipos.

4a. sesión: En ese momento del proceso, el grupo se ha ido consolidando entre personas que han decidido no continuar y otras que se han incorporado. Es posible que las

personas se encuentren más aliviadas en sus emociones por el hecho de compartir lo mismo con otras personas. Puede haber un interés de iniciar acciones organizativas o de demanda de derechos. Es necesario balancear si las emociones y pensamientos están bien elaborados para pasar a una etapa más organizativa, esto muy particularmente con la situación de “vivir sin la persona querida”.

Es por ello, que la cuarta sesión, una vez que el grupo tiene más confianza y que ya las personas han compartido sus testimonios se puede iniciar un trabajo que permita “vivir sin la persona querida” y con la incertidumbre del paradero.

5a. sesión: Memoria “histórica” de los y las migrantes desaparecidos o no localizados. Esto además de contribuir a la sensibilización y denuncia, permite continuar con el trabajo de “vivir sin la persona querida” y dignificar a los y las migrantes. Iniciar la sesión con las siguientes preguntas generadoras que se abordarán de una en una. “¿Qué es la memoria histórica?” “¿Será bueno o útil construir un proceso de memoria histórica?” “¿Qué tendría que tener la memoria?”. Alguna idea para trabajar también puede ser hablar del familiar. “¿Quién es nuestro familiar, qué recordamos de él o de ella?”.

Una propuesta metodológica es construir un camino en un papelógrafo grande y preguntar: “¿Qué momentos o cosas ponemos en este camino?”. Algunas ideas pueden ser: El día que salió de la casa o el día que tomó la decisión de irse, el día que alguien llamó para dar alguna comunicación (incluso de extorsión), fecha en la que llamaron de alguna organización, fecha en la que algún vecino, familiar o conocido les dio alguna noticia de él o ella...

Una vez anotados los eventos, se pasa a la pregunta “¿Qué queremos al final del camino?”

6a. sesión: Se continúa con el proceso de construcción del camino.

Para ello se pueden llevar fotos de las personas, objetos, artículos de prensa u otras cosas.

Se hará un recordatorio, se pondrán los objetos en el camino. Se puede recordar “En la última sesión decíamos que al final de este camino queremos..., hoy vamos a pensar en las piedras y malas hierbas que creemos nos podemos encontrar en este camino. ¿Qué dificultades, piedras o malas hierbas creemos que nos vamos a encontrar o ya nos hemos encontrado?”. Se pueden anotar las dificultades en tarjetas con forma de piedra y se van pegando en el camino.

Una vez se tienen las dificultades, se lanza la pregunta: “¿Qué podemos hacer para quitar o deshacer las piedras?”. Así se van haciendo propuestas de acción para cada dificultad que en siguientes sesiones se pueden ir reflexionando y donde algunas de ellas requerirán llevar acciones de tipo organizativo (qué es la migración digna, derechos de los y las migrantes, conformar comités, sensibilización, formación, conformación de redes y aliados, relación con medios de comunicación, proyectos productivos...)

En este momento, también se puede enganchar con la propuesta de “Rincones de experiencia” presentado en las comunidades de origen para la construcción del Buen Vivir.

7a. sesión: Dirigida a hacer una evaluación y cierre del proceso de siete sesiones.- Se hará un recordatorio y se abrirá un espacio para hablar de cómo se han sentido y para qué les ha servido el trabajo psicosocial. Se puede también sondear si es necesario abrir otro nuevo proceso ya más dirigido a otras necesidades psicosociales.

5.4.2. Preparación emocional para la toma de muestra de ADN

Se puede partir de la presentación gráfica del proceso a través de una explicación sencilla de lo que es la prueba de toma de muestra de ADN y qué se puede esperar de ella acompañado con dibujos o un video. Posteriormente se abre un espacio individual, familiar o grupal para la preparación emocional de las personas de forma previa, y de ser posible varias sesiones antes de que tenga lugar la diligencia

Se puede realizar una introducción de la siguiente forma:

“Me gustaría que podamos conversar de algunas características de su familiar. Hablar de esto puede ser doloroso porque nos trae recuerdos, pero es importante para la investigación. ¿Está preparada para iniciar o tiene alguna pregunta?”

Se puede realizar un trabajo de una o dos sesiones donde se aborden los siguientes aspectos

- Hechos: Qué ha sucedido, desde cuándo no se tienen noticias, qué noticias les han llegado.
- Expectativas: Qué espera de estas diligencias (por ejemplo toma de muestra de ADN) que se está realizando.
- Tiempo que se tardará en lograrlo: *“¿Cuánto tiempo creen que se tardará en lograr el camino?”*.
- Dificultades o piedras en el camino: qué dificultades o piedras creen que se van a presentar en el camino para lograr lo que queremos al final.
- Mecanismos y acciones de afrontamiento: *“Hemos visto varias dificultades, pero hasta ahora ¿Cómo las hemos afrontado?”* (se trabajan). Cuando se han analizado y, *“¿cómo podremos romper y hacer más pequeñas las piedras de hoy en adelante?”*
- Mapa de actores: las personas que nos encontraremos en el camino: ¿apoyan el proceso, no lo apoyan o están pero no se sabe si apoyan o no?

Este análisis se realizará preferentemente de forma grupal y requerirá de varias sesiones, pero igualmente se puede realizar de forma individual o familiar, el cual requerirá menos tiempo.

El propósito es tener más estructurado el relato, claridad en lo que se puede esperar y lo que no, quiénes son las personas con las que se van a relacionar, analizar las dificultades y, construir herramientas para vencer las dificultades.

En la medida que se tenga mayor claridad de lo que les espera tendrán mayor percepción de control y por lo tanto menor ansiedad o nervios.

5.4.3. Informar de la aparición del familiar sin vida

¿Cómo comunicamos a la familia el resultado para que sea lo menos doloroso?

Conocer la muerte repentina de un ser querido y que además se haya producido en condiciones violentas es un momento muy impactante para las personas que reciben la noticia.

Para dar la información se iniciará la conversación con una breve presentación de quién es quién y de dónde vienen, si es que no conocemos a las personas. Se comunicará el fallecimiento y un breve resumen de cómo ocurrieron los hechos y se lamentará la pérdida. Se dejará un espacio para la expresión de emociones.

Si el familiar entrara en una situación de crisis se llevará a cabo una intervención en crisis como se plantea en el apartado “primeros auxilios psicológicos” en el capítulo 3.

Será también necesario pensar en la recepción del cadáver. En este sentido se pueden abrir espacios familiares para hablar de cómo se sienten y qué piensan de la noticia. También se tratarán las preocupaciones administrativas y logísticas como la forma de entierro y los rituales, o los costos económicos que creen que tienen que realizar. Esta situación ha sido especialmente importante para los casos donde han entregado los restos en cenizas, situación que no es habitual según los usos y costumbres de las personas.

Posterior al entierro, se pueden abrir espacios con personas especialmente afectadas por su situación emocional o también económica. Se puede llevar un trabajo psicológico para la elaboración del duelo y la vida sin la persona fallecida. Por ejemplo, el trabajo con las mujeres que se quedan viudas y a cargo de niños y niñas, donde se vea cómo salir adelante, encontrar un empleo o lograr becas de estudio para los hijos.

5.4.4. Preparar a las personas para el reconocimiento del cadáver

El reconocimiento de cadáveres, sobre todo cuando están en un estado de descomposición puede ser traumatizante y necesita de unos pasos previos para no traumatizar a la persona que realiza el reconocimiento.

Iniciar avisando: *“Esta situación puede ser muy difícil para usted. El cadáver se encuentra en (X condiciones.- Explicar) y el hecho de verlo le va a permitir reconocerlo y ayudar en su duelo, sin embargo, por las condiciones en que se encuentra puede ser impactante. Vamos a iniciar el reconocimiento con las manos y brazos, posteriormente el torso, las piernas, y, de último el rostro.”* Realizar el reconocimiento del cadáver comenzando por las manos, brazos, torso, piernas y de último rostro. Se deberá revisar si tanto para el familiar o persona que realiza el reconocimiento es inevitable reconocer el rostro. Si esto no fuera necesario, evitar que se vea el rostro si éste está en estado de fuerte descomposición.

5.4.5. Trabajo psicosocial con niños y niñas que tienen familiares desaparecidos

En el trabajo psicosocial sabemos de la importancia de trabajar con los niños y las niñas que tienen familiares desaparecidos. Muchas veces, ellos y ellas, no son tomados en cuenta para las acciones psicosociales porque se cree que no se dan cuenta de lo que sucede. Sin embargo, sienten lo que sucede a su alrededor y se afectan mucho por el sufrimiento de quienes les rodean. También extrañan al familiar que ya no está con ellos. Es por eso que se hace necesario tener espacios y acciones especiales para ellos y ellas, que claramente tienen particularidades frente al trabajo con personas adultas.

Se llevarán a cabo dos espacios de reflexión, uno con los niños y las niñas, y un segundo con las mamás.

Con los niños y niñas: Para entrar en confianza el Juego “pasa los trapos”.- Con todo el grupo de niños, niñas y facilitadores se forma un círculo. Se numeran 1 y 2. Cada quien recuerda muy bien su número. Al mismo tiempo en lugares opuestos del círculo se empezarán a pasar dos trapos, uno entre los número 1 y el otro entre los número 2. Tendrán que hacerlo lo más rápido posible de manera que alcancen al otro trapo. El equipo que alcance al otro trapo es el ganador.

Para entrar en la reflexión del tema, el dibujo es muy útil como forma de expresión de las vivencias de los niños y las niñas. Cada niño o niña hace un dibujo de cómo se siente. Al final se invita a que quienes quieran presenten su dibujo.

La narración de historias, también hace que se pueda conversar sobre temas difíciles, y tener una idea más clara de lo que estarán pensando. Así, se lee un cuento que refleja la historia de un niño o un animal que viva una situación parecida a la de los niños y niñas, “La historia de Juanito” y se reflexionan las preguntas: *¿A dónde se fue el papá de Juanito?, ¿Por qué se fue?, ¿Dónde está ahora?*

Se puede dibujar a los diferentes personajes del cuento: Juanito, el papá de Juanito, la mamá de Juanito, hermanos y hermanas. Se colocan juntos los dibujos de los personajes, y se trabajan las preguntas *¿Cómo creen se siente Juanito?, ¿qué le preocupa a*

Juanito?, ¿cómo se siente su mamá?, ¿qué le preocupa a su mamá? ¿Qué le queremos decir a la mamá de Juanito?, ¿qué le queremos decir al papá de Juanito?

En un segundo momento se puede reflexionar sobre *¿En qué se parece esta historia a la nuestra? ¿Cómo nos sentimos nosotros?, ¿qué nos preocupa?, ¿qué necesitamos?*

Y, por último escribir una carta para los familiares que no están con la orientación *¿Qué quisiéramos decirles a nuestros papás?* Cada niño/a le escribe una carta a su mamá/papás, o le hace un dibujo si no sabe escribir.

Para cerrar se compartirán las cartas entre los niños y niñas.

Con las mamás: En pequeños grupos o en grupo plenaria si no es muy grande, se puede conversar sobre *¿Cómo creemos que los niños viven este proceso?, ¿Qué es lo que más nos preocupa de los niños? y ¿Qué hemos hecho nosotras ante esto?*

En plenaria, cada grupo comparte lo que se reflexionó y juntas analizan *¿Qué otras alternativas tenemos para trabajar el tema con las y los niños?*

En un segundo momento, cada adulto le escribe una carta a sus niños/as y en conjunto con el grupo se reflexiona *¿qué sentimos de haber escrito estas cartas?, ¿por qué es importante decir a nuestros hijos(as) lo que sentimos?*

Se realiza una sesión de cierre donde cada adulto le entrega carta a su hijo o hija y al revés.

5.4.6. Tras los pasos de las personas migrantes: construyendo su memoria

Los familiares de las personas migrantes, no siempre tienen claridad sobre el trayecto a recorrer desde el país de origen hasta el país de destino, ni de las dificultades que pueden existir en el camino.

Con el fin de entender el camino recorrido por los y las migrantes, aclarar información, entender las dificultades del camino, encontrar la ubicación de los lugares y construir memoria histórica, se pueden realizar de forma grupal acciones como la construcción de mapas en los que se van ubicando fechas, personas, lugares y cualesquiera otros elementos que se consideren. (Historias de las personas, notas de prensa, fotos de lugares y personas).

Se iniciará reflexionando sobre el porqué de la memoria histórica. En un segundo momento se plantea hacer un mapa, por ejemplo de Guatemala, Honduras, El Salvador, México y EEUU y se analizará en el grupo qué se quiere poner en el mapa.

Cada persona dibujará personalmente su mapa para agarrar confianza con el material de dibujo. Si las personas no saben leer y escribir se les ayudará o se pedirá que un

familiar que sí sabe le ayude. Se realizará un mapa muy grande en algún material duro como corcho, donde se irán ubicando las ciudades de los países en origen, tránsito y destino que el grupo decida.

En una segunda sesión se puede ir ubicando los lugares en los que se cree que están las personas o donde se tuvieron las últimas noticias. Se hacen muñecos de papel y se les pone los nombres de los familiares desaparecidos. (Siempre en consulta primero con el grupo). Se pregunta: *¿dónde los quieren poner?*

Se pasa a un nuevo momento: *¿Qué más queremos poner en el mapa?* vías del tren, ríos, personas de referencia como los albergues o las Patronas, acciones como las caravanas. Todo eso se va colocando con algún símbolo.

Se pueden poner huellas, que las personas del grupo realizarán con pintura de dedos y recortarán. Igualmente siempre se lanza la pregunta: *¿Dónde los queremos poner? ¿Por qué lo elegimos así?*

De esta forma, y a lo largo de sesiones de reflexión desde la propia gente, se va construyendo la memoria histórica del grupo y sus familias.

Este tipo de materiales se pueden hacer posteriormente en mantas vinílicas y utilizarlos en marchas o exposiciones.

Graffiti ubicado en Bacalár,
Quintana Roo, México.



CAPÍTULO

6

Guía 3: El trabajo psicosocial
en los albergues o casas de migrantes
que van en tránsito

6. Guía 3: El trabajo psicosocial en los albergues o casas de migrantes que van en tránsito

Llegando al capítulo 6 vamos a plantear qué sucede en los albergues o casas que reciben a personas migrantes en tránsito, y así poder proponer un enfoque psicosocial centrado en estas situaciones. Hablaremos de sus impactos o “molestias” psicosociales y en la metodología, organizaremos los momentos en cuatro: sensibilización a la comunidad, llegada y acogida, la estancia en el albergue, y, la salida.

6.1. Marco teórico

A continuación presentamos algunos datos de interés que se dan en los albergues o casas de migrante, los impactos psicosociales que viven las personas que están migrando y algunos puntos críticos que hay que tomar en cuenta.

6.1.1. Algunos datos de interés

Los albergues que trabajan con migrantes en tránsito, por lo general reciben a población centroamericana, en su mayoría (85%) procedentes de Honduras, seguidos por migrantes de El Salvador y Guatemala (14%) y en una menor proporción de Nicaragua (1%). Las edades promedio oscilan entre los 17 y 30 años de edad.

Se reciben unas dos mujeres embarazadas al mes en albergues del norte de México. En el sur se reciben más. Muchas veces, ellas quieren llegar a los Estados Unidos para tener a su bebé aunque sea “aseguradas” por migración. Si tienen a su bebé en los EEUU se les da una posibilidad de solicitar la nacionalidad americana para sus hijos.

Puntos de apoyo para migrantes en tránsito (ver mapa).

6.1.2. Impactos psicosociales

¿Cómo está el corazón de las personas migrantes y de las comunidades que los acogen?

Durante el viaje las personas pueden sufrir un accidente en el tren, sobrevivir a un hecho violento, sufrir dificultades en el desierto o ser capturado por el crimen organizado o migración.

Es así que, además de presentar enfermedades como infecciones en las vías respiratorias, estomacales o en la piel, ampollas en pies, insectos como gusanos que se incrustan en la piel, cansancio físico y emocional, hay una situación de angustia, incertidumbre, temor,

preocupación o miedo por lo que les puede suceder. En el albergue las necesidades más emergentes son la higiene personal, descanso, alimentación, agua y atención médica.

Desde una perspectiva más familiar, las personas están preocupadas por no saber cómo se encuentra su familia desde el momento de su partida y con cierta ambivalencia sobre si tomaron una adecuada decisión. Las personas migrantes en tránsito viven en un estado de desinformación, desorientación, desmotivación, incertidumbre y ansiedad.

La preocupación y desinformación se vive igualmente en las familias de origen que pasan un tiempo sin tener información de sus familiares.

Los impactos generales comunitarios pueden verse desde dos puntos de vista; a) la comunidad donde se instala el albergue y b) la comunidad o lugar de origen de las personas migrantes. Aquí vamos a ver los impactos que se generan cuando la población migrante pasa por ciudades, pueblos o municipios donde están los albergues. De las comunidades de origen, ya se analizó en el capítulo 4. La experiencia nos dice que la población local, en general, y si no se realizan programas de sensibilización, tiene desconfianza hacia las personas extranjeras y las etiquetan o ponen adjetivos de personas “indeseables” que roban, son sucias o hacen daño.

Al momento de la llegada y acogida en el albergue, entre los síntomas más comunes que presentan las y los migrantes en tránsito son infecciones en las vías respiratorias, infecciones estomacales, infecciones en la piel, ampollas en pies, cansancio físico y emocional, necesidades de higiene personal, descanso, alimentación y agua. Sus necesidades materiales son principalmente zapatos, mochilas y un cambio de ropa en general.

Un promedio de 40% llegan lastimados por viajar en el tren, con esguinces, huesos dislocados, fracturas y torceduras, algunas de ellas llegan a perder algún miembro del cuerpo a causa de accidentes en el tren y son recibidos directamente en los hospitales y de ahí repatriados a su país.

En cuanto a sobrevivientes de hechos de violencia, se cree que un 90% de la población migrante ha estado presente en alguno de estos hechos que suelen ir desde asaltos y extorsiones con violencia hasta secuestros, violaciones sexuales, mutilaciones, tortura y trabajo forzado.

Al momento de la llegada y acogida en el albergue, las y los migrantes presentan cansancio por lo que implica viajar en el tren sin tener que dormirse ya que si duermen corren el riesgo de sufrir un accidente. Se mantiene con preocupación y miedo por lo que les espera en el camino o si logran cruzar o no la frontera hacia los Estados Unidos. También están preocupados por no tener noticias de su familia.

A las personas les acompaña también el miedo a ser detenidos o capturados. Todo esto pone a las personas en situación de “alerta”, y con desconfianza.

Puntos de Apoyo para Migrantes en Tránsito



ELABORADO POR: Mercedes Bosch
Gabriela Marfínez
Daniel Pérez

Este mapa ha sido cortesía del Servicio Jesuitas para Migrantes de México.

Puntos de Apoyo para Migrantes en Tránsito

PUNTOS DE APOYO PARA PERSONAS MIGRANTES EN TRÁNSITO POR MÉXICO

TABASCO

La 72 A.C. Hogar-Refugio para Personas Migrantes
Tenosique, Tabasco.
Tel. 01 (934) 342 9428
Correo electrónico: l72casas@gmail.com

Centro de Derechos Humanos del Usumacinta, A.C.
Calle 28 s/n por 31 y 27, Centro, CP. 86901
Tenosique, Tabasco
Correo electrónico: che-que79@hotmail.com

CHIAPAS

Albergue Jesús el buen Pastor del Pobre y del Migrante
Carretera Raymundo Enrique
Tapachula, Chiapas
Tel. 01 (962) 626 9698
Correo electrónico: alberguejesusbuenvpastor@yahoo.com.mx

Casa del Migrante Belén
Calle Hidalgo Num. 1, Col. San Antonio Cahucan, A.P. 87
Tapachula, Chiapas.
Correo electrónico: casamigrante@prodigy.net.mx

Albergue Hogar de la Misericordia
Quinta Avenida Sur 1420, Col. Playa Fina, CP. 30450
Arriaga, Chiapas.
Tel. 01 (964) 662 3797
Correo electrónico: hwazquez12@hotmail.com

OAXACA

Albergue La Casa del Buen Samaritano
Callejón Guadalupe Victoria s/n
(atrás de Soriana Madero)
Oaxaca, Oaxaca.
Tel. 01 (951) 616 9004
Correo electrónico: comioax@hotmail.com

Albergue Ruchagolá
Parroquia Matías Romero, Oaxaca.
Tel. 01 (972) 722 0081

Albergue en Santiago Ixcuintepe
Prelatura Mise
Santiago Ixcuintepe, Oaxaca.

VERACRUZ

Albergue Monseñor Guillermo Ranzauer
Calle oxcampo, Parroquia La Lupita
Acayucan, Veracruz.

Comedor Medias Aguas, Veracruz
Medias Aguas, Veracruz.

Albergue Decanal Guadalupeano
Calle Aldama No. 50, entre Tuxpan y Lafragua
Col. Tierra Blanca El Viejo, CP. 95180
Tierra Blanca, Veracruz.
Tel. 01 (274) 743 6227
Correo electrónico: alberguetierrablanca@gmail.com

TLAXCALA

Albergue La Sagrada Familia
Tercera Privada de Álvaro Obregón s/n
Col. Ferrocarrilera, atrás de la Parroquia de Cristo rey
Apizaco, Tlaxcala.
Tel. Celular: 045 24 1419 8837
Correo electrónico: unmundounanacion@hotmail.com

ESTADO DE MÉXICO

Proyecto "El Rincón"
Avenida Morelos No. 27, Col. Centro, CP. 52440
Malinalco, Edo. México.
Tel. 01 (714) 147 1414
Correo electrónico: info@elrincon.org
Página web: www.elrincon.org

Parroquia San Pablo Apóstol
Ayuntamiento s/n, Col. Centro, CP. 54680
Huehuetla, Edo. México.
Tel. 01 (593) 918 0062
Correo electrónico: p.jzurita@hotmail.com

HIDALGO

Casa del Peregrino Migrante
Domicilio Privado Maney s/n
Junta a Plana Camex
Huchapan, Hidalgo.
Tel. 045 (733) 107 5097
Correo electrónico: dayyenu@hotmail.com

SAN LUIS POTOSÍ

Albergue de la Caridad Cristiana
Escandón No. 203, CP. 78000
Barrio San Juan de Guadalupe
San Luis Potosí, San Luis Potosí.
Tel. 01 (444) 815 4225
Correo electrónico: mago_0031@hotmail.com

NUEVO LEÓN

Casa del Forastero Santa Martha
Calle Villagran No. 1833
Col. Industrial, CP. 64000
Monterrey, N.L.
Tel. / Fax. 01 (818) 372 3355
Correo electrónico: mt1532@gmail.com

Casa del Trabajador Mexicano
Aldama 937 Sur Centro,
entre Oxcampo e Hidalgo
Monterrey, N.L.
Tel. 01 (811) 522 4839
Correo electrónico: beta3e1@hotmail.com

Comité de Derechos Humanos de Tabasco (CODEHUTAB)
Andrés Sánchez Magallanes Num. 844-A
Esa, Francisco Javier Mina
Villa Hermosa, Tabasco.
Tel. 01 (933) 312 8362

Comité de la Pastoral de Migrantes de Palenque
Vías del Tren en Palenque, Chiapas.
Correo electrónico: malgrete@gmail.com

Centro de Derechos Humanos Fray Bartolomé de las Casas, A.C.
Calle Brasil 14, Barrio Mexicanos, CP. 29240
San Cristóbal de las Casas, Chiapas.
Tel. 01 (967) 678 7395 / 6787396 / 6783548
Correo electrónico: frayb@faybo.org.mx

Centro de Derechos Humanos Fray Matías de Córdoba
Col. Seminario s/n, s un lado del Seminario Menor San José
Tapachula, Chiapas.
Tel. 01 (962) 625 7986

Albergue Hermanos en el Camino
Av. Ferrocarril Poniente, No. 60, Barrio "La Soledad"
Itepe, Oaxaca.
Tel. 01 (971) 713 2264
Correo electrónico: alejandrosalinde@hotmail.com

Centro de Orientación al Migrante (COMI)
Callejón Guadalupe Victoria s/n
(atrás de Soriana Madero)
Oaxaca, Oaxaca.
Tel. 01 (951) 616 9004
Correo electrónico: comioax@hotmail.com

Comité de Derechos Humanos Monseñor Juan Gerardi
Parroquia Matías Romero, Oaxaca.
Tel. 01 (972) 722 0081

Caridad Sin Fronteras, A.C.
Comida en las Vías de Coahuacalcos, Veracruz.
Correo electrónico: caridad_sinfronteras_ac@hotmail.com

Comedor Las Patronas
Av. 14 s/n, media cuadra pasando Vía Palma Sola
Comunidad la Patrona, Municipio Amatlán de los Reyes, Veracruz.
Correo electrónico: lapatrona.laesperanza@gmail.com

Albergue "San Juan Diego"
Centros de la Cruz, No. 15
Esg. con Av. 11 de Julio y Vías del Ferrocarril
Col. Lechería, Cp. 54680
Tlullimán, Estado de México.
Tel. casa 01 (553) 5884 5726 / parroquia 5890 1159
Correo electrónico: rutayalarama68@yahoo.com.mx

GUANAJUATO

Cada del Migrante San Carlos Borromeo
Segunda Privada de Moreón, No. 107
Col. Guanajuato, CP. 38000
Salamanca, Guanajuato.
Tel. 01 (464) 648 4203 / 648 1320
Correo electrónico: marceloaguamed@live.com.mx

Centro de Apostolado San Nicolás de Tolentino
(Casa San Nicolás)
Emiliano Zapata No. 4417, esq. Serafín Peña
Col. Guadalupe Victoria, CP. 67180
Guadalupe, N.L.
Tel. 01 (811) 160 1467
Cel. 045 (811) 790 6484
Correo electrónico: levitos@yahoo.com.mx

Casa Betania
Diócesis Mexicali
Av. Lago hudson No. 2408
Col. Xochimilco, CP. 21380
Mexicali, Baja California.
Tel. / Fax. 01 (664) 580 0687
Correo electrónico: casa_migrante_betania@hotmail.com

Casa del Migrante en Tijuana, A.C.
Calle Galileo No. 239
Col. Postal, CP. 22350
Tijuana, Baja California.
Tel. 01 (664) 682 5180
Fax: 01 (664) 682 6358
Correo electrónico: sadelemg@yahoo.com

TAMAULIPAS

Albergue Parroquial "Capilla Cristo Resucitado"
Calle 3, Av. No. 705
Col. 20 de Noviembre, CP. 89440
Ciudad Madero, Tamaulipas.
Tel. / Fax. 01 (833) 216 9729
Correo electrónico: padrecurispoyer@hotmail.com

Casa del Migrante Nazareth, A.C.
Calle Madero No. 350
Col. Viveros, CP. 88070
Nuevo Laredo, Tamaulipas.
Tel. / Fax. 01 (867) 714 8163
Correo electrónico: casamigranten@yahoo.com

Albergue de Nuestra Señora de Guadalupe, A.C.
María J. González No. 301
Col. Aquiles Serdán, CP. 88500
Reynosa, Tamaulipas.
Tel. 01 (899) 922 4555
Fax: 01 (899) 922 4268
Correo electrónico: marinide68@yahoo.com
arceangeles5691@hotmail.com

COAHUILA

Casa del Migrante Emaús/ Frontera y Dignidad/ Antigua Escuela Miguel Hidalgo
Calle Victoria y Dr. Coss No. 47
Zona Centro, CP. 26200
Acuña, Coahuila.
Tel. 01 (877) 772 5715
Fax: 01 (877) 772 5715
Correo electrónico: fronteraconjusticia@gmail.com
pedragonzalez@yahoo.com.mx
humanidadsinfronteras@yahoo.com.mx

Casa del Peregrino/ Frontera Digna
Calle Anahuac No. 605 Norte
Col. Centro, CP. 26020
Piedras Negras, Coahuila.
Tel. parroquia: 01 (878) 782 3260
Tel. albergue: 01 (878) 782 4760
Correo electrónico: jpsguapaster@hotmail.com

Comedor de Migrantes de Santa Cecilia
Calle Querolano, entre Avs. Torreón y Gómez Palacios s/n
Col. Las Julietas, Torreón, Coahuila.
Tel. comedor 01 (877) 730 5598
Cel. Irma 045 (87) 181 4365
Cel. Padre 045 (87) 135 6379
Correo electrónico: polvoneira@gmail.com

CHIHUAHUA

Casa del Migrante en Juárez, A.C.
Calle Neptuno No. 1855
Col. Satélite, CP. 32540
Ciudad Juárez, Chihuahua.
Tel. 01 (656) 687 0676
Fax: 01 (656) 687 0677
Correo electrónico: fraygerardo@hotmail.com

Casa de la Peregrina
C. Quintana Roo No. 253
Col. Monumento, CP. 32020
Ciudad Juárez, Chihuahua.
(Sólo recibe mujeres)

SONORA

Centro de Atención al Migrante Exodus
Calle 6 y Av. Anahuac s/n
Col. Ferrocarril, CP. 84200
Agua Prieta, Sonora.
Tel. 01 (633) 338 9214
Fax: 01 (633) 338 0354
Correo electrónico: camesagfam@hotmail.com

Casa Nazareth/ Albergue para la Mujer Deportada
Favisste 2, edificio E-4, depto. 502, CP. 84020
Nogales, Sonora
Tel. 01 (631) 316 2086
Correo electrónico: scarroll@calprov.org
engran@yahoo.com.mx

Módulo de Atención a los Deportados/ Centro de RH
Calle Int. Avenida 3, Col. Centro, CP. 84020
Agua Prieta, Sonora.
Tel. 01 (633) 338 1529
Correo electrónico: betto_guerreros@yahoo.com.mx

BAJA CALIFORNIA

Albergue San Vicente
Calle Nueva No. 691
Col. Bustamante, CP. 22840
Ensenada, Baja California.
Tel. 01 (664) 176 0306
Correo electrónico: alberguemigrantes@prodigy.net.mx

Módulo Fronterizo "Juntos el Camino"
Carita No. 1, Módulo No. 3
Centro, CP. 21100
Mexicali, Baja California.
Tel. casa 01 (665) 665 1641
Tel. Lívio 01 (665) 664 7988
Correo electrónico: livioangel@hotmail.com

Instituto Madre Asunta, A.C.
Calle Galileo No. 239
Col. Postal, CP. 22350
Tijuana, Baja California.
Tel. / Fax. 01 (664) 682 0575
Correo electrónico: assunta_1@yahoo.com.mx
galvan.mary@gmail.com

Casa San Juan Diego y Francisco de Asís, A.C.
Golfo de México No. 49
Col. Ampliación Solidaridad, CP. 87456
Matamoros, Tamaulipas.
Tel. oficina 01 (868) 822 4689
Tel. parroquia 01 (868) 817 4511 / 1145
Correo electrónico: fogallardo_10@hotmail.com
casademigrante_matamoros@hotmail.com

Centro de Derechos Humanos del Migrante Scalabrini
Calle Madero No. 350
Col. Victoria, CP. 88070
Nuevo Laredo, Tamaulipas.
Tel. / Fax. 01 (867) 714 5611
Correo electrónico: cdhmscalabrini@yahoo.com

Albergue de Nuestra Señora de Guadalupe, A.C.
María J. González No. 301
Col. Aquiles Serdán, CP. 88500
Reynosa, Tamaulipas.
Tel. 01 (899) 922 4555
Fax: 01 (899) 922 4268
Correo electrónico: marinide68@yahoo.com
arceangeles5691@hotmail.com

Albergue Belén
Calle Juan de Erboez No. 2406
Col. Landín, CP. 25000
Saltillo, Coahuila.
Tel. 01 (844) 414 8317 / 111 3273
Fax: 01 (844) 412 3794 ext. 0
Correo electrónico: fronteraconjusticia@gmail.com
pedragonzalez@yahoo.com.mx
humanidadsinfronteras@yahoo.com.mx

Humanidad Sin Fronteras, A.C.
Calle Anahuac No. 605 Norte
Col. Centro, CP. 26020
Piedras Negras, Coahuila.
Tel. Landín, CP. 25000
Saltillo, Coahuila.
Tel. 01 (844) 414 8317 / 111 3273
Correo electrónico: humanidadsinfronteras@yahoo.com.mx

Casa del Migrante
Conferencia Episcopal de Guatemala
30 Av. "A" 8-26, Zona 7, Tikal 1
Ciudad Capital, Guatemala.
Tel. (502) 247-43367
Fax: 247-43359

Casa del Peregrino
Casa Parroquial San Miguel Arcángel
Primer Calle, 2-20, Zona 1
Guatemala, Guatemala.
Tel. (502) 7760-3740 / Fax: 7760-2315
Correo electrónico: ihmuman@telguam.gt

Centro de Atención al Migrante, CAM
Ministerio de Relaciones Exteriores
2ª Avenida, 14-7, Zona 10,
Ciudad Capital, Guatemala.
Tel. (502) 2288-6856
Fax: (502) 2288-6856

Parroquia Santa Elena, Petén
Horario de Atención: 16:00 - 22:00 hrs.

Casa del Migrante en Tecún Umán
Avenida del migrante 22, Col. Olguita de León
Tecún Umán, Guatemala.
Tel. (502) 7776-8416

CAMDEP, Centro de Atención al Migrante Deportado
Regina Oeste final s/n, Col. Lomas de Fátima, CP. 84020
Nogales, Sonora.
Tel. 045 (631) 168 0696
Correo electrónico: sagfamap@hotmail.com

Centro Comunitario de Atención al Migrante y Necesitado
Gonzalo Sordoy No. 97, Col. Buenos Aires, CP. 83750
Altos, Sonora.
Tel. 01 (637) 374 0032
Correo electrónico: pritsyperazgarcia@hotmail.com

Albergue Maná
Av. Jesús García No. 1799
Col. Héroes de Nazcozari, CP. 21030
Ensenada, Baja California.
Mexicali, Baja California.
Tel. 01 (664) 556 0271
Correo electrónico: alberguemanad@hotmail.com

Casa del Migrante de Nuestra Señora de Guadalupe en Tecate, A.C.
Calle Misión de Santa Teresa No. 1400
Col. El Descanso, CP. 21478
Tecate, Baja California.
Tel. casa 01 (665) 665 1641
Tel. Lívio 01 (665) 664 7988
Correo electrónico: livioangel@hotmail.com

Instituto Madre Asunta, A.C.
Calle Galileo No. 239
Col. Postal, CP. 22350
Tijuana, Baja California.
Tel. / Fax. 01 (664) 682 0575
Correo electrónico: assunta_1@yahoo.com.mx
galvan.mary@gmail.com

Centro de Atención al Migrante
Aeropuerto Toncontin, Tegucigalpa, Honduras.
Tel. (504) 234-8240 / 234-6255 / 234-9157
Correo electrónico: camteg200@yahoo.com

Parroquia San José de Medina
Cuarta Avenida, 10-11, C. S. E., No. 83
San Pedro Sula, Honduras.
Tel. (504) 234-282 5240
Correo electrónico: pastoralmh@yahoo.com

Pastoral de la Movilidad Humana
Calle Plazuela, Av. Cervantes, edificio Radio Católica, 2ª planta
Tel. (504) 234-3607 / 234-3637 / 234-8249
Correo electrónico: pastormh@yahoo.com

San Salvador, El Salvador
La Libertad, El Salvador
Correo electrónico: pmhccatlas@yahoo.es /
oficinacional@ccatlaselsalvador.org

Ciudad Merliot
La Libertad, El Salvador
Tel. (503) 289-8854

Pastoral de Movilidad Humana
Diócesis de San Marcos
Kilómetro 15, Calzada Roosevelt, 4-54, Zona 3
Mico, Guatemala.
Tel. (502) 2432-5654 / Fax: 2433-2833
Correo electrónico: movhuca@telguam.com
Página web: www.iglesiacatolico.org.gt

Pastoral de Movilidad Humana
Diócesis de San Marcos
Casa Diocesana, 9ª Avenida, 10-34, Zona 4
San Marcos, Guatemala.
Tel. (502) 7760-3740 / Fax: 7760-2315
Correo electrónico: ihmuman@telguam.com

Centro Pastoral de Atención al Migrante
Casa del Migrante
15 Avenida, 1-94 "A", Zona 1
Ciudad Capital, Guatemala.
Tel. (502) 2253-7704 / 2230-2781
Correo electrónico: camcs@telguam.com

Centro de Atención al Migrante, CAM
Ministerio de Relaciones Exteriores
2ª Avenida, 14-7, Zona 10,
Ciudad Capital, Guatemala.
Tel. (502) 2288-6856
Fax: (502) 2288-6856

Parroquia Santa Elena, Petén
Horario de Atención: 16:00 - 22:00 hrs.

Casa del Migrante en Tecún Umán
Avenida del migrante 22, Col. Olguita de León
Tecún Umán, Guatemala.
Tel. (502) 7776-8416

CAMDEP, Centro de Atención al Migrante Deportado
Regina Oeste final s/n, Col. Lomas de Fátima, CP. 84020
Nogales, Sonora.
Tel. 045 (631) 168 0696
Correo electrónico: sagfamap@hotmail.com

Centro Comunitario de Atención al Migrante y Necesitado
Gonzalo Sordoy No. 97, Col. Buenos Aires, CP. 83750
Altos, Sonora.
Tel. 01 (637) 374 0032
Correo electrónico: pritsyperazgarcia@hotmail.com

Albergue Maná
Av. Jesús García No. 1799
Col. Héroes de Nazcozari, CP. 21030
Ensenada, Baja California.
Mexicali, Baja California.
Tel. 01 (664) 556 0271
Correo electrónico: alberguemanad@hotmail.com

Casa del Migrante de Nuestra Señora de Guadalupe en Tecate, A.C.
Calle Misión de Santa Teresa No. 1400
Col. El Descanso, CP. 21478
Tecate, Baja California.
Tel. casa 01 (665) 665 1641
Tel. Lívio 01 (665) 664 7988
Correo electrónico: livioangel@hotmail.com

Instituto Madre Asunta, A.C.
Calle Galileo No. 239
Col. Postal, CP. 22350
Tijuana, Baja California.
Tel. / Fax. 01 (664) 682 0575
Correo electrónico: assunta_1@yahoo.com.mx
galvan.mary@gmail.com

Centro de Atención al Migrante
Aeropuerto Toncontin, Tegucigalpa, Honduras.
Tel. (504) 234-8240 / 234-6255 / 234-9157
Correo electrónico: camteg200@yahoo.com

Parroquia San José de Medina
Cuarta Avenida, 10-11, C. S. E., No. 83
San Pedro Sula, Honduras.
Tel. (504) 234-282 5240
Correo electrónico: pastoralmh@yahoo.com

Pastoral de la Movilidad Humana
Calle Plazuela, Av. Cervantes, edificio Radio Católica, 2ª planta
Tel. (504) 234-3607 / 234-3637 / 234-8249
Correo electrónico: pastormh@yahoo.com

Centro Scalabrini de Promoción al Migrante
Col. Las Brisas, atrás de la Escuela Profesor Toribio Bustillo,
contiguo al centro comunal. Tegucigalpa, Honduras.
Tel. (504) 234-9693

Parroquia San José de Medina
Cuarta Avenida, 10-11, C. S. E., No. 83
San Pedro Sula, Honduras.
Tel. (504) 234-282 5240
Correo electrónico: pastoralmh@yahoo.com

Pastoral de la Movilidad Humana
Calle Plazuela, Av. Cervantes, edificio Radio Católica, 2ª planta
Tel. (504) 234-3607 / 234-3637 / 234-8249
Correo electrónico: pastormh@yahoo.com

San Salvador, El Salvador
La Libertad, El Salvador
Correo electrónico: pmhccatlas@yahoo.es /
oficinacional@ccatlaselsalvador.org

Ciudad Merliot
La Libertad, El Salvador
Tel. (503) 289-8854

Pastoral de Movilidad Humana
Diócesis de San Marcos
Kilómetro 15, Calzada Roosevelt, 4-54, Zona 3
Mico, Guatemala.
Tel. (502) 2432-5654 / Fax: 2433-2833
Correo electrónico: movhuca@telguam.com
Página web: www.iglesiacatolico.org.gt

Pastoral de Movilidad Humana
Diócesis de San Marcos
Casa Diocesana, 9ª Avenida, 10-34, Zona 4
San Marcos, Guatemala.
Tel. (502) 7760-3740 / Fax: 7760-2315
Correo electrónico: ihmuman@telguam.com

Centro Pastoral de Atención al Migrante
Casa del Migrante
15 Avenida, 1-94 "A", Zona 1
Ciudad Capital, Guatemala.
Tel. (502) 2253-7704 / 2230-2781
Correo electrónico: camcs@telguam.com

Centro de Atención al Migrante, CAM
Ministerio de Relaciones Exteriores
2ª Avenida, 14-7, Zona 10,
Ciudad Capital, Guatemala.
Tel. (502) 2288-6856
Fax: (502) 2288-6856

Parroquia Santa Elena, Petén
Horario de Atención: 16:00 - 22:00 hrs.

Casa del Migrante en Tecún Umán
Avenida del migrante 22, Col. Olguita de León
Tecún Umán, Guatemala.
Tel. (502) 7776-8416

CAMDEP, Centro de Atención al Migrante Deportado
Regina Oeste final s/n, Col. Lomas de Fátima, CP. 84020
Nogales, Sonora.
Tel. 045 (631) 168 0696
Correo electrónico: sagfamap@hotmail.com

Centro Comunitario de Atención al Migrante y Necesitado
Gonzalo Sordoy No. 97, Col. Buenos Aires, CP. 83750
Altos, Sonora.
Tel. 01 (637) 374 0032
Correo electrónico: pritsyperazgarcia@hotmail.com

Albergue Maná
Av. Jesús García No. 1799
Col. Héroes de Nazcozari, CP. 21030
Ensenada, Baja California.
Mexicali, Baja California.
Tel. 01 (664) 556 0271
Correo electrónico: alberguemanad@hotmail.com

Casa del Migrante de Nuestra Señora de Guadalupe en Tecate, A.C.
Calle Misión de Santa Teresa No. 1400
Col. El Descanso, CP. 21478
Tecate, Baja California.
Tel. casa 01 (665) 665 1641
Tel. Lívio 01 (665) 664 7988
Correo electrónico: livioangel@hotmail.com

Instituto Madre Asunta, A.C.
Calle Galileo No. 239
Col. Postal, CP. 22350
Tijuana, Baja California.
Tel. / Fax. 01 (664) 682 0575
Correo electrónico: assunta_1@yahoo.com.mx
galvan.mary@gmail.com

Centro de Atención al Migrante
Aeropuerto Toncontin, Tegucigalpa, Honduras.
Tel. (504) 234-8240 / 234-6255 / 234-9157
Correo electrónico: camteg200@yahoo.com

Parroquia San José de Medina
Cuarta Avenida, 10-11, C. S. E., No. 83
San Pedro Sula, Honduras.
Tel. (504) 234-282 5240
Correo electrónico: pastoralmh@yahoo.com

Pastoral de la Movilidad Humana
Calle Plazuela, Av. Cervantes, edificio Radio Católica, 2ª planta
Tel. (504) 234-3607 / 234-3637 / 234-8249
Correo electrónico: pastormh@yahoo.com



EMBAJADA Y CONSULADOS DE GUATEMALA EN MÉXICO

Embajada de Guatemala en México
Dirección: Explanada 1025
Col. Lomas de Chapultepec
CP. 10000, México D.F.
Tel. 01 (555) 540 7520 / 520 6680
Fax 01 (555)

En otros capítulos hemos hablado de la identidad. En el albergue, esta identidad, quién soy y de dónde vengo, se oculta muchas veces por razones de seguridad. Es por eso, que no siempre la persona es quien dice ser.

6.1.3. Puntos críticos y delicados en el trabajo en albergues o casas

En los albergues se pueden dar situaciones delicadas que pueden poner en riesgo a las personas. Algunos son:

- Relación del albergue con su contexto.- El etiquetamiento y estigmatización hacia las personas migrantes se extiende hacia quienes les dan apoyo y, en este sentido los albergues pueden sufrir la misma discriminación y rechazo.
- La convivencia en el albergue y sus normas de funcionamiento. La convivencia de varias personas desconocidas entre sí, y sometidas a fuertes niveles de estrés por la situación que están viviendo, puede llevar a tener problemas de convivencia en el albergue. Es por ello que se hace necesario tener una serie de normas de convivencia y funcionamiento, como las sanciones que se apliquen si estas normas se incumplen.
- La posible infiltración de personas que buscan contactar migrantes para vender droga, ofrecerles trabajos no legales o para la trata de personas. Esta situación pone en riesgo tanto a las personas migrantes, sus familias en las comunidades de origen como al personal del albergue. Derivado de ello será necesario implementar mecanismos de protección hacia estas personas y protección hacia las estructuras a las que pertenecen.

6.2. Metodología: cómo hemos hecho el trabajo psicosocial

La construcción de la metodología se marca por cuatro momentos que son los momentos que vive la persona que llega al albergue: la sensibilización a las personas vecinas de los albergues, la llegada al albergue, la vida cotidiana en el albergue y la salida. La metodología tomará en cuenta si las personas se quedan más de cinco días en el albergue o van más de paso, y, hacia donde se dirigen cuando salen del albergue: continúan su camino al norte, se quedan en el país donde está el albergue, o, deciden regresar a sus países de origen.

Un primer momento o una situación que viven las personas en los albergues es la sensibilización a la población general que si no apoya al albergue puede hacer que el apoyo no funcione.

En cuanto a las personas migrantes que se alojan en los albergues, ellas pasan por tres momentos: la llegada y acogida en el albergue, la estancia y, por último la salida. La estancia en el albergue, según algunas experiencias, puede a su vez tener dos po-

sibilidades: estancia que tiene como propósito descansar y recuperarse de impactos físicos o psicológicos y continuar el camino, o, una estancia de mayor tiempo porque la situación de la persona se ha complicado, por salud física o emocional, o por problemas económicos y de contacto con sus parientes en los lugares de destino, en este segundo caso, los deberes y responsabilidades en el albergue cambian.

En el caso de la salida hacemos una distinción, entre preparar la salida para continuar el viaje al lugar de destino, regresar al país de origen o, quedarse en el país en tránsito. Esta última situación, en el caso de México, puede ocurrir si la persona ha sido víctima de un hecho violento y quiere quedarse para llevar su caso a la justicia.

6.2.1 Sensibilización a la comunidad

La importancia de contar con el apoyo de la comunidad y de la sociedad para que apoyen y den fuerza a las personas migrantes y sus familias fue abordada en el trabajo con comunidades de origen y con familiares de personas desaparecidas y no localizadas. Aquí, cuando hablamos de los albergues pasa lo mismo. Si quienes viven alrededor del albergue no apoyan, el riesgo de que todo se caiga es grande.

Ahora bien, ¿por qué la comunidad o los vecinos no apoyan a las personas migrantes? Ellas y ellos tienen miedo por ideas que transmiten los medios de comunicación o los rumores, donde se criminaliza y se hace de menos a la población migrante. Se construye la idea de que las personas migrantes son conflictivas y delincuentes.

Pensando en eso, es necesario e importante hacer programas de sensibilización. Para tomar algunas ideas, se puede tomar el ejemplo planteado en la metodología del trabajo psicosocial, capítulo 3, y adaptarlo a los migrantes en tránsito. En este caso, se tiene como propósito lograr el involucramiento de la población para el respeto a la población migrante, pero también lograr un apoyo humanitario y político hacia las necesidades que surgen en el camino.

Estas acciones pueden variar entre visitas a instituciones, participación en espacios organizativos, organización de eventos, acciones de sensibilización, acciones al interior del albergue como visitas en el propio albergue o involucramiento de algunas personas en las actividades de éste o en prestar servicios, como pueden ser las universidades, centros de salud o educativos, e incluso algunas empresas solidarias.

Las pláticas de sensibilización en diferentes espacios pueden llevarse a cabo en escuelas preescolar, universidades, iglesias, centros sociales, empresas u otros espacios públicos.

El contenido de los espacios de sensibilización se centran en derechos humanos y particularmente en derechos humanos de las personas migrantes, y sobre la problemática actual de la migración indicando sus principales causas: de dónde vienen los migrantes, qué los hace migrar y cuál es la finalidad de los mismos. En la metodología se pueden

combinar exposiciones de personas conocedoras de la temática, videos, se puede invitar a personas migrantes a que contribuyan con su testimonio y que aclaren las dudas o las falsas creencias. En el momento de cerrar los espacios de sensibilización sobre la problemática se hace una atenta invitación a la sociedad en general para que visite el albergue.

En las acciones de sensibilización e involucramiento de la población es también una posibilidad acercarse a las universidades y centros que puedan ofrecer servicios voluntarios en salud, educación, administrativo-legales u otros. Es así que se van conformando redes de solidaridad y apoyo hacia las personas migrantes.

Por último, es igualmente importante involucrarse en espacios de toma de decisiones como son los comités de vecinos, municipales u organizativos donde se pueda ir posicionando la problemática y construyendo mayores apoyos.

Involucrando a la población, se logrará que cambien poco a poco su pensamiento o sus actitudes y así construir redes de solidaridad y apoyo.

Algunas otras ideas son los programas radiales con los mismos contenidos y metodología que las pláticas; las radionovelas, la construcción de obras de teatro donde se involucran alumnos y alumnas de centros educativos o la elaboración de folletos.

El trabajo y relacionamiento con personas de autoridad o referentes de la población es importante. Si se sensibiliza a estas personas será más fácil sensibilizar a los grupos de quienes son referentes. Por ejemplo, un líder o lideresa espiritual, educativo u organizativo.

Si la sensibilización funciona, se espera que se conozca el trabajo del albergue y la comunidad se sienta bienvenida y cercana en él. También que no se criminalice, ni se tenga miedo a las personas migrantes. Se quiere una participación activa de la sociedad en general en la defensa integral de los derechos humanos de las personas migrantes.

Los resultados que esperamos alcanzar con estas acciones son:

- Que se conozca el trabajo del albergue y la comunidad se sienta bienvenida en él.
- Participación activa de la sociedad con los migrantes.
- No criminalización de las personas migrantes y que las personas de la comunidad no tengan temor a las y los migrantes.

6.2.2. Llegada y acogida

La llegada y acogida en los albergues es el primer momento para dar seguridad y confianza, un trato digno después de vivir días en condiciones muy difíciles y también dar la sensación de que las personas pueden hacer cosas para controlar su destino. Sin embargo, en el momento de la acogida también hay que tener cuidado de que no

ingresen personas que puedan poner en riesgo el funcionamiento del albergue ni a las personas que trabajan o se alojan en él.

En este momento será importante la bienvenida, la escucha responsable y las primeras entrevistas con fines de documentación y derivación de la persona según sus necesidades.

Cuando la persona migrante llega a la casa por lo general espera descansar, recuperar su salud, comunicarse con su familia, recibir asesoría y organizar su viaje antes de seguir su camino. La idea en un principio es que las personas se queden máximo cinco días para ello. Este tiempo puede prolongarse en caso de que la persona migrante comunique otras necesidades específicas y así lo solicite al albergue.

¿Qué hacer cuando las personas llegan al albergue?

Lo primero, la bienvenida, el registro, y una primera entrevista donde se verán sus necesidades. Ya con una idea de las necesidades, se derivará a los diferentes servicios dependiendo de las necesidades detectadas.

Cada casa o centro tendrá su propio régimen de acogida dependiendo de las posibilidades de cada albergue o casa. Por ejemplo los horarios de entrada y salida, pueden variar entre 24 horas al día o un tiempo más limitado. Quién o quiénes son las personas que van a realizar la bienvenida y primer momento de acogida. En este sentido, pueden ser personas del equipo del centro o migrantes que se quedarán por tiempo prolongado, pero siempre deberán estar entrenados en escucha responsable y ser personas de una gran confianza.

Ahora bien, ¿qué pasa con las personas migrantes que no pueden ingresar a la casa por diferentes motivos, como por ejemplo que ya no haya espacio? Hay que pensar un poco en estas situaciones porque pueden llevar a dinámicas sociales a los alrededores del albergue que tengan repercusiones negativas en la comunidad, por esa estigmatización de la que hablamos en otros capítulos.

Bienvenida

La bienvenida es un momento donde se informa a las personas del lugar en el que están, y de las normas y funcionamiento que tiene el albergue. También es el momento de tomar información de la persona para documentar y registrar el caso. Esto que se llama “documentación del caso” se hace por seguridad. Seguridad de saber un poco quién es y también por si la persona desapareciera. Con esa información se ayuda a la investigación a saber dónde pudiera encontrarse.

Se puede decir que la bienvenida tiene varios momentos:

- Identificación de las personas y revisión de que no han infringido normas
- Precauciones de seguridad y control

- Información mínima de la persona
- Medidas mínimas de seguridad como por ejemplo garantizar que no se ingresan objetos que puedan ser inseguros
- Ficha de registro
- Información sobre las instalaciones del albergue, su funcionamiento, normas o responsabilidades de quienes se alojan en él
- Detección de necesidades como abrigo, cama, alimentación o salud
- Revisión médica para detectar necesidades de salud
- Visita a las instalaciones y ubicación a la persona

Antes de ingresar a las instalaciones se les pide la identificación, o, en caso de no tener se puede pedir que llenen una ficha con los datos generales que será utilizada como si fuera una identificación durante su estancia.

El manejo de sus datos es totalmente confidencial y no es obligatorio que los proporcione. Claro que es importante conocer a quienes pasan por el lugar y tener un dato de contacto para cualquier emergencia que pudiera presentarse.

Por razones de seguridad se revisa en los registros de la casa que la persona migrante no haya estado anteriormente en el albergue y haya sido expulsada por no seguir las reglas internas. También se tendrá cuidado con personas que han sido reportadas por alguna autoridad. Si no están señalados en la lista, se les permite el acceso al albergue, de lo contrario se les niega la entrada.

Cuando han pasado este primer momento de identificación y seguridad, pasan a un espacio seguro donde se continuará con la información en una pequeña entrevista con el fin de conocer:

¿De dónde vienen?

¿Cómo supieron de la casa?

¿Cuál es su propósito en esta casa?

¿Cuántos días piensan quedarse?

¿Portan identificación?

La ficha puede ser registrada de la siguiente forma:

- Nombre y apellidos.
- Fecha de nacimiento/edad.

- Número de ID.
- País/Departamento/Municipio.
- Datos de un contacto en su país/parentesco/número.
- ¿Ha estado anteriormente en el albergue?
- ¿A dónde se dirige?
- ¿Quién lo recibe? / parentesco
- Observaciones (sospechas, problemas físicos, actitudes, impresiones o antecedentes).

En un segundo momento se explica cómo es el funcionamiento del albergue, cuáles son las responsabilidades de cada persona que se aloja en él y como, por razones de seguridad, no se permite el ingreso de determinadas cosas, por lo que es importante y necesario revisar sus pertenencias personales. Si llevan artículos considerados peligrosos, se resguarda en un sitio especial hasta el día de su salida.

Algunas reglas básicas pueden ser:

- Respeto a las encargadas y encargados, voluntarias y voluntarios, colaboradores, compañeras y compañeros migrantes y demás personas que se encuentran dentro del albergue.
- Si se les pide ayuda, deben responder a ella mientras permanezcan en el albergue (en general hacerse responsables de sus cosas como: lavar su plato o tender su cama).
- Prohibido coyotaje y enganchamiento de personas.
- Prohibido el ingreso de drogas y alcohol, cuchillos, navajas, uso del celular, espejos, artículos de vidrio, artículos que puedan poner en peligro a los demás usuarios del albergue.
- Existen cámaras de vigilancia todos los días, y policías que vigilan el albergue, cualquier irregularidad se les pide reportarla al personal voluntario (en caso de que el albergue cuente con ese tipo de medidas de protección).

Una vez realizada la primera entrevista e introducción al albergue se abre un espacio para ver sus necesidades de salud: heridas, esguinces, enfermedades o alguna atención especial que será canalizada a las personas del equipo encargadas para ello dependiendo de cómo cada albergue o casa está organizado.

También se tomará en cuenta si necesita atención psicológica, médica, asesoría legal o sobre su situación migratoria o la documentación de algún tipo de violaciones a Derechos Humanos.

Cuando se tienen las diferentes necesidades, es posible que algunas se puedan atender en el albergue, pero otras se derivarán a otras organizaciones.

Para finalizar la bienvenida, se hace un pequeño recorrido por el albergue para que las personas recién recibidas dentro del mismo ubiquen los servicios principales dentro de las instalaciones.

Desde lo psicosocial: el trato humano y solidario desde la llegada

Las personas serán recibidas con un trato digno, construyendo una relación de confianza y abriendo las puertas de un lugar donde las personas se sientan seguras. Esto se logra en la medida de que quienes reciben lo hagan con la técnica de escucha responsable, una entrevista adecuada y una buena observación. Como hacerlo, se habló en capítulos anteriores.

Resultados esperados de una buena primera acogida

- Se espera lograr que las y los migrantes se sientan acogidos en un lugar de seguridad y confianza.
- Transmitir la idea de que todas y todos tienen derecho a una atención digna y profesional.
- Se tendrá también una idea sobre la necesidad o no de atención personalizada y a dónde poder acudir.

6.2.3. Vida o estancia en el albergue o casa del migrante

La “Vida en el albergue” es la vida cotidiana, el día a día. Este día a día tiene descanso, alimentación, aseo y cuidado de las necesidades de salud emergentes y normales del camino.

Se considera que es conveniente poner un tiempo máximo de estancia para la recuperación de las personas y que continúen su camino. Pasado ese tiempo máximo, que en esta guía será de cinco días, si las personas se tienen que quedar más tiempo (por situación de salud, incomunicación con las personas en los países de destino u otros), sus responsabilidades en la casa cambiarán y, se hará un monitoreo más cercano para conocer su situación.

Durante la estancia además de apoyar y acompañar en la vida cotidiana del albergue se va dando respuesta a las necesidades que han sido detectadas o a las nuevas necesidades que se ven al compartir la cotidianidad. Algunas de las nuevas situaciones

pueden ser debidas a violación de derechos humanos o la necesidad de arreglar el estatus y condición migratoria.

En el día a día, también podemos hablar de enfoque psicosocial. Y ¿qué entendemos por psicosocial en esta cotidianidad?

- Dar un trato digno a las personas migrantes por parte de cualquier persona que trabaja en el albergue.
- Actitudes de respeto
- Mantener una dinámica de convivencia donde las personas migrantes tienen deberes y compromisos que cumplir, y no tener actitudes asistencialistas. Esto ayuda a que las personas se sientan útiles (tomando en cuenta las necesidades de descanso)
- Tener una escucha responsable
- Abrir espacios para conversar de las inquietudes que tienen las personas migrantes. Esto se puede hacer en los espacios de la cotidianidad por ejemplo, mientras realizan la limpieza, cocinan, practican alguna actividad lúdica o en los momentos en los que se están curando heridas, ampollas, esguinces, etc.
- Tener capacidad de manejo de conflictos para resolver posibles situaciones conflictivas a lo interno de la casa.
- Entrenamiento a personas que llegan voluntarias a estar unos meses en el albergue.
- Apoyar que los equipos de trabajo tengan un espacio para su propio autocuidado o su propia salud mental.
- Utilizar metodología con enfoque psicosocial para los espacios de formación y reflexión en derechos humanos u otros espacios de formación.

Qué queremos lograr después de tener un enfoque psicosocial

Se quiere potencializar las fortalezas o un desarrollo de habilidades que permitan a las personas migrantes llevar a cabo una toma de decisiones en relación a las situaciones que tienen que ver con su camino.

Se pretende que recuperen su salud antes de continuar el viaje y tener un mínimo conocimiento acerca de sus derechos.

En general este momento pretende generar en los y las migrantes conocimientos, habilidades o actitudes que le permitan mejorar su vida cotidiana.

¿Y si las personas se quedan más de cinco días?

Después de ser recibidos o recibidas en el albergue, algunas de las personas pueden querer quedarse más tiempo. Esto puede ser porque ya no tienen el dinero que pensaban, por embarazo o enfermedades, por no saber cómo continuar el viaje, o bien, los mismos efectos o molestias psicosociales que se presentan durante el viaje como por ejemplo el temor por el futuro (a no lograr cruzar la frontera, a ser agredidos, asaltados, etc.).

Quedarse más tiempo, hace que las personas no sepan qué hacer con su cotidianidad y con su vida. Esto puede llevar a una situación de desesperación y gran desmotivación. Si no logran ver hacia donde caminar, se van paralizando más y desmotivando. Otras situaciones pueden ser amenazas por parte del crimen organizado o, posibles rivalidades o conflictos de convivencia con otras personas del albergue.

En casos más difíciles como sobrevivir o ser testigo de hechos violentos ya se mencionó en espacios anteriores que puede implicar una sintomatología como estrés postraumático, duelo por la pérdida de familiares o amigos o depresión.

Acciones particulares si las personas prolongan su estancia.

Si la persona se queda más tiempo y su situación de salud lo permite, se tendrá que implicar en mayores responsabilidades en el mantenimiento del albergue. Por ejemplo, más involucramiento en las tareas de orden y limpieza, y otras actividades de la cotidianidad. Es también importante que las personas encuentren espacios para realizar algún tipo de ejercicio físico y actividades de distensión y socioculturales.

De otro lado, el hecho de que la estancia se prolongue, cuando estamos en una situación de “normalidad” requiere llevar un mayor monitoreo y seguimiento de la persona para poder apoyarla y orientarla de mejor forma. Tener mayor tiempo de estancia en el albergue dará mayor oportunidad de abrir espacios para la reflexión sobre los derechos de las personas migrantes así como fortalecer su desarrollo humano.

Si la persona quiere dar seguimiento legal a su situación se le fortalecerá para enfrentarse a las diferentes acciones legales. Y si finalmente decide quedarse en el país se le pondrá en contacto con otras organizaciones que le puedan dar apoyo en la construcción de su proyecto de vida en el nuevo país.

Construyendo una cotidianidad donde la persona se sienta útil

El hecho de que las personas se involucren en las actividades cotidianas y tengan responsabilidades, permitirá que sientan que algo pueden hacer para manejar su destino, y construir qué hacer y cómo, para ir dando los pasos que quieren en su futuro.

Esto se puede lograr abriendo espacios de conversación con escucha responsable o en el marco de una entrevista analizando sus expectativas o metas a futuro (qué es lo que quiere), qué dificultades hay o pueden haber para lograr lo que quiere, cómo se pueden

vencer las dificultades y, con qué personas e instituciones se puede contar para lograr sus propósitos.

En esos espacios se puede ir abordando los planes de viaje, cómo enfrentar la continuación del camino, pero también la posibilidad del regreso a los lugares de origen, o la permanencia en el lugar en el que se encuentran en tránsito.

Para las personas que están llevando a cabo diferentes diligencias legal-administrativas, legal-penales o de salud, necesitarán también construir redes de solidaridad y apoyo con otras personas del propio albergue o de la comunidad donde está ubicado.

En definitiva, desde lo psicosocial podemos:

- Dar atención psicológica con primeros auxilios para personas que estén muy afectadas o psicoterapia más a largo plazo si fuera necesario.
- Abrir espacios más o menos formales (conversación, entrevista o grupo), donde las personas analizan cómo se sienten, qué piensan, que quieren lograr, qué dificultades tienen o creen que pueden tener, qué personas e instituciones los apoyan y cuáles no. De esta forma se pueden ir desmenuzando las dificultades y construyendo estrategias y acciones para vencer esas dificultades.
- Construir redes de solidaridad y apoyo, bien dentro del albergue o con personas o instituciones que estén fuera.
- Para las personas que estén involucradas en procesos legales, de salud o de otra naturaleza además de prepararlos para enfrentar las diferentes diligencias legales, se les puede acompañar a realizarlas o, que personas de las redes de solidaridad y apoyo lo hagan.

Si en la casa o albergue no se tiene ese tipo de servicios más especializados será necesario u oportuno derivar a otras instituciones que puedan apoyar.

Resultados esperados al realizar acciones psicosociales con personas que permanecen más tiempo

Se pretende que las y los migrantes durante su estancia tengan un buen relacionamiento al interior del albergue y en el contexto en el que están. Que puedan elegir mejor sobre su futuro y tomar decisiones que les fortalezcan y con las cuales corran el menor riesgo posible para su salud e integridad. Se espera que las personas estén más preparadas para enfrentar situaciones difíciles o que continúen su viaje de manera fortalecida, descansados y con recursos emocionales suficientes para poder enfrentar lo que sea que hayan elegido como camino.

6.2.4. Preparando la salida

Y llegó el momento de salir del albergue. Es bueno darse el tiempo para preparar esta salida. Ya algunas cosas se habrán conversado mientras las personas estaban ahí, pero siempre se puede reforzar. Se pueden abrir espacios para reflexionar sobre el camino que continúan y cómo se ven en su próximo destino. Este destino puede ser de regreso a sus casas, quedarse en el país donde están, por ejemplo México o continuar su camino con rumbo hacia los Estados Unidos de América.

La clave para este momento es reflexionar nuevamente con y desde las y los migrantes qué quieren, qué dificultades se pueden encontrar, con qué recursos o herramientas cuentan, y qué personas o instituciones les pueden apoyar. Así se van analizando las diferentes opciones con las que cuentan y qué cosas positivas y negativas tiene cada posible decisión.

6.2.4.1. Continuando el viaje

Las personas que toman la decisión de continuar el viaje pueden estar viviendo emociones y pensamientos ambivalentes: por un lado la alegría y la motivación de que “el sueño americano” está cada vez más cercano y visible, pero por otro, el miedo y estrés que se genera ante la incertidumbre por no saber lo que les espera en el camino.

Para organizar la salida, se brindará la información necesaria para la preparación de su viaje, por ejemplo información logística como salidas de autobús, recepción de dinero o compra de alimento. Al mismo tiempo se le brinda información actual de los riesgos del camino, se retoman las medidas de protección o se aborda lo que sucede si son detenidos en México o en los EEUU para prepararlos frente a esta situación.

Desde lo psicosocial o desde el corazón, nuevamente se abren espacios para reflexionar sobre las expectativas, dificultades, fortalezas, actores, instituciones y construir medidas de protección para el camino.

Igualmente se pueden hacer pequeños rituales de despedida donde se le haga saber a la persona que su paso por la casa le ha servido y se le despide esperando lo mejor para su futuro.

Con este apoyo se espera que las personas migrantes sean capaces de afrontar los riesgos futuros de su viaje, conscientes de lo que viene y con suficientes recursos emocionales.

6.2.4.2. Estancia en el país de tránsito

Algunas personas pueden tomar la decisión de quedarse por un tiempo en el país por el que estaban en tránsito. Esto puede ser por falta de recursos económicos, por querer hacer justicia con su caso, por ser detenidos acusados de cometer un delito o por

cualquiera otra razón. Esto significa detener los planes que se tenía cuando inició su viaje rumbo a los Estados Unidos.

Esta situación creará incertidumbre ante el desconocimiento de lo que le espera en un país que no era el que había elegido como destino final. Miedo ante lo desconocido y estrés principalmente ante la preocupación de cómo conseguir un trabajo para poder así mandar remesas a sus familiares en Centroamérica. Por otro lado, la preocupación y culpa por la situación en la que puedan encontrarse sus familiares en su país de origen mientras él se encuentra “viajando”.

Las personas que han sido detenidas acusadas de cometer algún tipo de delito, además pueden no desear que sus familiares de origen los localicen.

Se puede apoyar a las personas migrantes a realizar un plan de estancia en el país de tránsito, lo cual consiste básicamente en orientarlas sobre posibles empleos que pudieran ocupar, información sobre derechos humanos y acompañamiento legal durante su proceso de estancia en el país de tránsito.

Se puede acompañar psicológica y emocionalmente en el proceso de adaptación ante los nuevos retos que implica permanecer en el país de tránsito. Se hacen invitaciones o citas periódicas para que visite la organización o albergue y pueda seguir informándose en derechos humanos y regularización migratoria. Si estuviera llevando un proceso psicológico se le daría continuación al mismo si así lo desea.

La atención a otras necesidades se puede dar por otras instituciones públicas o de la sociedad civil especialistas en diferentes temáticas, según sea la necesidad de la persona migrante.

Con esto se espera que la persona migrante pueda adaptarse a la vida del país, logre conseguir un empleo digno y llevar su vida cotidiana de manera regular.

6.2.4.3. Retorno al país de origen

Las personas que deciden regresar a su país de origen viven igualmente sentimientos de ambivalencia: por una parte la alegría de volver a casa, con su gente y, por otro lado el desánimo y desmotivación por no haber conseguido lo que se habían planteado como meta.

Existe una fuerte preocupación de no saber cómo explicar a sus familiares lo sucedido, que es vivido como un fracaso. Se suma la preocupación por cómo resolver la situación económica, fundamentalmente en relación a cubrir la deuda del viaje.

Puede existir resentimiento hacia familiares que habían prometido apoyar a la persona migrante en tránsito y a última hora dicen no tener la capacidad para hacerlo.

Aquellas personas que además regresan después de haber sobrevivido o ser testigo de un hecho violento implica además regresar con posibles daños psicológicos, y, quienes han quedado discapacitados por un accidente, por ejemplo del tren, tendrán que adaptarse a nuevas condiciones para su desarrollo.

La preparación para la salida de regreso a los países de origen abordará información como:

- Preparación del viaje camino a casa.
- Salidas de autobuses.
- Ubicación de la estación migratoria desde donde pueden ser repatriados a su país de origen;

Desde lo psicosocial, se abren espacios para la expresión de sentimientos y pensamientos sobre:

- Los miedos
- El reencuentro con la familia
- Ubicar y analizar los aprendizajes que se lleva de la experiencia vivida
- Pensar en algunas ideas para resolver la deuda.
- Abordar la posible sensación de fracaso, culpa y/o vergüenza
- Cómo visualiza la vida a futuro
- Visibilizar los recursos y afrontamientos individuales y colectivos.

Hay que considerar realizar un ritual de despedida donde se despide a la persona migrante personalmente con los mejores deseos para su regreso a casa.

Con el trabajo psicosocial se espera que las personas migrantes conozcan sus derechos a la hora de ser repatriados a su país de origen. Que se sientan fortalecidos, con los recursos emocionales necesarios para afrontar de nueva cuenta a su familia, su situación laboral, económica y la organización de un nuevo proyecto de vida.

6.3. A modo de resumen sobre el trabajo psicosocial en albergues o casas de migrante

En la siguiente tabla se presenta de forma resumida los diferentes momentos por los que pasa una persona migrante cuando llega a una casa y como cada momento tiene unos impactos psicosociales, unas acciones integrales que realizar, y en particular unas acciones psicosociales. Para saber si lo que se ha hecho ha tenido su fruto, también hay una columna con los resultados que se esperan.

Tabla 3
Momentos y acciones en el trabajo psicosocial en albergues o casas del migrante

Momento Crítico	Impacto Psicosocial	Atención Integral	Acciones Psicosociales	Resultados Esperados
1.- Sensibilización a la comunidad.	Miedo y criminalización a migrantes Prejuicios Desinformación y rumores.	Apertura en espacios de salud, educativos, laborales que brinden servicios a las personas migrantes Visitas a las instituciones Participación en espacios organizativos Acciones de sensibilización en diferentes espacios. Eventos que involucren a la sociedad: conciertos, obras de teatro, conferencias, etc. Visitas al albergue por parte de personas de la sociedad.	<ul style="list-style-type: none"> - Acciones que lleven al cambio de actitudes - Acciones que lleven a la construcción de redes de solidaridad y apoyo - Asesoramiento a las acciones o campañas de sensibilización desde la perspectiva psicosocial 	<ul style="list-style-type: none"> - Que se conozca el trabajo del albergue y la comunidad se sienta bienvenida en él. - Participación activa de la sociedad con los migrantes. - No criminalización de las personas migrantes y que las personas de la comunidad no tengan temor a las y los migrantes.
2.- Llegada y acogida.	Cansancio Preocupación Miedo Ocultar la identidad Desinformación Desconfianza Desorientación Desmotivación Incertidumbre Ansiedad Ambivalencia Enfermedades respiratorias. Dolores musculares. Heridas.	Bienvenida Registro Diagnóstico de necesidades Canalización desde primer contacto según necesidades (médica, social, psicológica, laboral, legal, situación migratoria).	Escucha responsable. Primera entrevista. Trato digno y respetuoso por cualquier persona trabajadora en el albergue	Se espera lograr que las y los migrantes se sientan acogidos en un lugar de seguridad y confianza. Transmitir la idea de que todas y todos tienen derecho a una atención digna y profesional. Se tendrá también una idea sobre la necesidad o no de atención personalizada y a dónde poder acudir.

Continúa...

Momento Crítico	Impacto Psicosocial	Atención integral	Acciones Psicosociales	Resultados Esperados
<p>3.- La vida en el albergue. A) Estancia menor a 5 días</p> <p>B) Estancia mayor a 5 días</p>	<p>Cansancio Estrés Ansiedad Desconfianza Incomunicación con la familia Incertidumbre del futuro Miedo al futuro Miedo a la autoridad Situación de amenazas Trauma en casos de violencia Frustración Bloqueo Emocional Estrés Ansiedad Incomunicación con la familia Incertidumbre del futuro Miedo al futuro Trauma en casos de violencia Conflictos interpersonales derivados de la convivencia Desesperación ¿Acomodamiento?</p>	<p>Alimentación Hospedaje Atención Médica Servicios de comunicación Acompañamiento Información sobre Derechos Humanos y Desarrollo Humano Actividades socioculturales y deportivas Organización de la vida cotidiana Alimentación Hospedaje Atención Médica Servicios de comunicación Acompañamiento Información sobre Derechos Humanos y Desarrollo Humano Actividades socioculturales</p> <p>Construyendo una cotidianidad donde la persona se sienta útil.</p>	<p>Entrevista psicosocial. Primeros Auxilios Psicológicos en casos necesarios. Observación. Conversaciones informales en espacios de la cotidianidad o atención de otras necesidades. Acciones dirigidas a la resolución de conflictos derivados de la convivencia. Grupos de apoyo o reflexión. Entrenamiento e inducción a voluntarios y personal nuevo de apoyo. Seguimiento personalizado para analizar expectativas, situación emocional y necesidades. Acompañamiento para seguimiento de viaje / planes a futuro. Atención psicológica para personas que han vivido situaciones traumáticas o psicoterapia más a largo plazo si fuera necesario. Abrir espacios donde las personas analicen cómo se sienten, qué piensan, que quieren lograr, qué dificultades tienen o creen que pueden tener, que personas e instituciones los apoyan y cuáles no. Construir redes de solidaridad y apoyo, bien dentro del albergue o con personas o instituciones que estén fuera. Observación Resolución de conflictos.</p>	<p>Se quiere potencializar las fortalezas o un desarrollo de habilidades que permitan a las personas migrantes llevar a cabo una toma de decisiones en relación a las situaciones que tienen que ver con su camino. Se pretende que recuperen su salud antes de continuar el viaje y tener un mínimo conocimiento acerca de sus derechos. En general este momento pretende generar en los y las migrantes conocimientos, habilidades o actitudes que le permitan mejorar su vida cotidiana.</p>

Continúa...

Momento Crítico	Impacto Psicosocial	Atención integral	Acciones Psicosociales	Resultados Esperados
<p>4.- Preparando la Salida</p> <p>A) Continuando el viaje</p>	<p>Incertidumbre del camino</p> <p>Miedo, estrés</p> <p>Alegría</p> <p>Motivación</p> <p>Confusión</p> <p>Incertidumbre</p> <p>Miedo, estrés</p> <p>Alegría</p> <p>Preocupación por empleo</p> <p>Preocupación por familia</p> <p>Culpa por dejar a familiares en país de origen</p> <p>Añoranza por el país de origen</p> <p>Desmotivación</p> <p>Culpa por no alcanzar la meta propuesta</p> <p>Desánimo</p> <p>Incertidumbre</p> <p>Alegría</p> <p>Resentimiento hacia familiares que pensaban apoyar</p>	<p>Preparación logística del viaje.</p> <p>Información de riesgos</p> <p>Información sobre Derechos Humanos</p> <p>Información sobre Regularización Migratoria</p> <p>Preparación logística del viaje.</p> <p>Información sobre la forma en la que se da la deportación</p> <p>Información de Derechos Humanos durante la deportación.</p>	<p>Preparación psicológica para enfrentar los riesgos</p> <p>Momento de despedida</p> <p>Preparación psicológica para enfrentar los nuevos retos</p> <p>Invitaciones periódicas a la Organización para seguimiento.</p> <p>Preparación psicológica para enfrentar retorno (enfrentar a familia, sensación de fracaso, etc).</p> <p>Momento de despedida</p>	<p>Migrantes preparados para su viaje, conscientes de su realidad y su condición.</p> <p>Migrantes que puedan establecerse en el país de tránsito, conseguir empleo y llevar una vida digna.</p> <p>Migrantes que conozcan sus derechos a la hora de ser deportados/as y se sientan fortalecidos para iniciar una nueva vida en su país de origen.</p>
<p>C) Retorno a país de origen</p>				



CAPÍTULO

7

Guía 4: El trabajo psicosocial con las personas que forman parte de los equipos: Cómo cuidar a los que cuidan.

7. Guía 4: El trabajo psicosocial con las personas que forman parte de los equipos: Cómo cuidar a los que cuidan

El trabajo de los albergues, centros de derechos humanos para las personas migrantes de Centroamérica y México o equipos técnicos como los médicos, antropólogos forenses, abogados o psicólogos, implica trabajar en contextos de violencia.

Esta situación nos ha hecho reflexionar sobre la necesidad de que las personas que conforman los equipos de trabajo tengan también su propio espacio psicosocial o lo que se ha llamado autocuidado.

El desgaste emocional por el tipo de trabajo, puede verse aumentado por el hecho de que los trabajadores y trabajadoras vivan situaciones de violencia por el tipo de actividades que realizan. Así se hace necesario construir planes de acción que permitan protegernos desde lo emocional y desde lo físico. Las organizaciones sociales nos hemos visto en la necesidad de reflexionar sobre el contexto político en el que trabajamos, y, en base a un análisis de riesgos, construir planes de seguridad. Llevar a cabo los planes de seguridad tendrá también sus consecuencias en el relacionamiento de los equipos y en lo emocional.

En este capítulo nos vamos a dar un espacio para pensar en nosotras y nosotros y hacer algunas propuestas que nos permitan estar mejor de salud y con más recursos emocionales. Estructuramos esta guía en un marco teórico que recoge las características de este tipo de trabajo y los equipos que lo conforman, los cuales tienen un fuerte compromiso humanitario y político. El marco teórico nos habla también de los impactos o “molestias” psicosociales que viven las personas que conforman los equipos.

En un segundo momento, la guía nos presenta una propuesta metodológica que se organiza según los momentos que viven las personas que conforman los equipos desde que entran a la organización hasta que salen de ella, y se abre una propuesta particular para los casos donde algún equipo puede ser víctima de hechos violentos u hostigamientos.

Se cierra la guía con un apartado “Rincones de experiencia” donde se concretan algunas propuestas para el autocuidado de los equipos.

7.1. Marco teórico

Las personas migrantes ven violentados sus derechos fundamentales como por ejemplo acceso a la salud, o son víctimas de hechos violentos como extorsión, secuestro, detención, desaparición y asesinato.

En este sentido, el trabajo de defensa de derechos de estas personas es un trabajo de DDHH complejo y exigente por el hecho de trabajar con personas que han visto violentados sus derechos, pero que también tiene un nivel de movilidad muy alto. La atención necesaria para dar respuesta a los casos implicará asumir diferentes problemáticas; algunas podrán ser abordadas, otras serán canalizadas o derivadas y otras muchas no van a poder ser resueltas.

Desde la estructura de conformación de los equipos, estos pueden tener personas de planta, personas contratadas o que forman parte de una institución eclesiástica, y, pueden ser personas voluntarias que llegan a dedicar su trabajo de forma temporal y no remunerada. Esto último puede llevar a un grado alto de rotación, lo que implica dedicar un esfuerzo grande a la formación o inducción de su personal.

A menudo, las organizaciones tienen un trabajo humanitario muy grande e importante pero no deben perder de vista el trabajo más integral de defensa de derechos humanos de las personas migrantes, o lo que es lo mismo que un trabajo más político, que no partidista.

Una mirada psicosocial inscrita en un contexto de violencia sociopolítica, define un horizonte ético y metodológico. *“No solamente estamos hablando de personas que necesitan ayuda sino de personas a las cuales se les han violado sus derechos y tiene que darse un tratamiento diferente frente a la lógica del socorro; la lógica de recuperación de derechos, a la persona sujeto de derechos”.*

Por lo tanto el *“trabajo psicosocial debería contribuir no solamente a que la gente se adapte a determinadas situaciones y consecuencias traumáticas sino también a cambiar parte de las condiciones que a la gente le está tocando vivir, con todos los límites y dificultades que eso supone”*²¹.

La atención psicosocial a personas que conforman los equipos persigue (1) Visibilizar los impactos que se están viviendo, (2) Gestionar estos impactos o saber cómo manejarlos.

21 BERISTAIN, Carlos. Reflexiones sobre los enfoques y modelos en el trabajo psicosocial. En *Enfoques y metodologías de atención psicosocial en el contexto del conflicto sociopolítico colombiano*. Terre des Hommes Italia. Bogotá, 2004.

7.1.1. El impacto psicosocial de trabajar con personas migrantes

El trabajo de DDHH de “frontera”, con personas a las cuales no les son reconocidas ni siquiera formalmente sus derechos, es una tarea desgastante. Esto se debe por un lado, por los riesgos y las problemáticas de las propias personas migrantes y, por otro, por ser una población en tránsito, lo que lleva a trabajar con personas diferentes que pasan por los albergues y centros pocos días.

La defensa de los derechos de migrantes implica aceptar limitaciones, incapacidad para resolver todos sus problemas, vulnerabilidad e indefensión. Situaciones que necesitan una gestión personal y colectiva.

Puede llegar a provocar tristeza, decaimiento, miedo, alteraciones del sueño, frustración, dilemas éticos, culpabilidad por no llegar a solucionar todos los problemas, impotencia o falta de sentido. También puede haber problemas de seguridad que hace que esa situación de nervios, se ponga peor o no logre mejorarse.

El sufrimiento compartido por las personas que son entrevistadas se puede trasladar a la persona que escucha. Es decir, todo el sufrimiento y las “molestias psicosociales” empiezan a ser vividas por la persona que escucha. A eso lo llamamos “impacto vicario”. El trabajo con personas migrantes puede ser muy significativo y gratificante, pero también puede ser difícil y doloroso.

Podría aparecer frustración e impotencia por creer que podemos resolver todos los problemas. Miedo a tener que vivir momentos o experiencias que pongan en riesgo nuestra integridad o la de nuestras familias. Ansiedad por no saber cómo resolver las situaciones, y un fuerte volumen o cantidad de trabajo.

Nos podemos quedar sin energía para descansar o realizar actividades que nos gustan, no motivarnos por el trabajo que realizamos o establecer relaciones no satisfactorias con familiares y amigos.

El cansancio y el estrés pueden también venir de las metas que cada una o cada uno se propone que son muy altas.

Las personas que además están haciendo su trabajo o su voluntariado de forma permanente donde el trabajo es la casa y la casa es el trabajo, pueden tener mayor posibilidad de vivir estas emociones negativas porque no tienen espacios familiares o de amigos donde pensar en cosas diferentes y renovar energía. También hay que reconocer alegrías y satisfacciones por lo que se trabaja y lo que se consigue. *“La fuerza nos la dan las personas migrantes”.*

Este estrés diario, las condiciones en el trabajo, las amenazas del contexto, las dificultades para descansar o para tener apoyo social, son condiciones que pueden irse sumando y

con el paso del tiempo dar lugar a un estrés acumulado que se manifiesta, por ejemplo, con problemas de salud o problemas de relacionamiento a lo interno de los equipos.

Escuchar historias difíciles es parte del trabajo, pero también es doloroso. Si, además, quien da la atención también vive situaciones difíciles, la salud mental de los equipos se carga.

El trabajo de atención a migrantes, se vive con impotencia y frustración. Se hace mucho trabajo, se apoya a las personas, pero nunca es suficiente. Se hace un gran esfuerzo y a menudo las cosas empeoran en lugar de mejorar como sería de esperar.

La impotencia y frustración no solo vienen de la atención a las personas sino también con cuestiones internas de la organización: excesiva jerarquización, dificultades en la toma de decisiones o conflictos internos.

En los casos en los que las personas hayan vivido una situación crítica o difícil (amenazas, hostigamientos, agresiones, seguimientos, robos,...), pueden darse problemas para dormir y pesadillas, recuerdos continuos del hecho, sensación de estar permanentemente alerta o de que nos vigilan, problemas para concentrarnos, miedo, evitación a algunos lugares, personas o actividades, consumo de alcohol o no tener ánimo para hacer nada. Lo normal es que vayan disminuyendo y que puedan ser manejables en la vida cotidiana.

Frente a la vivencia de situaciones difíciles, las organizaciones deberán tener especial precaución para no responsabilizar o culpar a la persona o personas que se han visto directamente afectadas. La falta de investigación y la impunidad, no permiten tener claridad sobre los responsables, y, al final, el afectado o afectada termina siendo señalado o señalada. A esto se le llama “etiquetamiento” o “estigmatización”. Aparecen rumores o chismes, y, poco a poco, va existiendo una división dentro de los equipos donde nace o crece una gran desconfianza. Con esto hay que tener mucho cuidado, porque así es como se han roto equipos.

Al momento de la salida del equipo de trabajo, las personas pueden tener una sensación de “pérdida” irreversible de algo. Han tenido que decir adiós a personas cercanas que probablemente no van a volver a ver, o que pueden estar en situación de grave riesgo. Han dejado una casa o un paisaje que aprendieron a amar, unos compañeros y compañeras de trabajo o un proyecto que les llenaba de ilusión. Dejar todo esto conlleva un cierto proceso de duelo.

Pero además, puede haber personas que hayan vivido acontecimientos críticos o experiencias difíciles, y se encuentren afectadas o necesitan más apoyo. En estos casos puede ser útil buscar un apoyo más profesional.

Quienes regresan a otros contextos diferentes después de vivir la experiencia de trabajo pueden sentir miedo o preocupación por la gente que ha quedado allí. Algunas buscarán hacer algo por cambiar las condiciones sociales o por denunciar lo que vieron y vivieron.

De esta forma logran darle un significado positivo a su experiencia de trabajo. Algunos ejemplos en este sentido son dar su testimonio u organizar actividades.

Las personas pueden sentir una cierta “desadaptación” generada de la incertidumbre ante nuevos trabajos, contextos y personas que en muchas ocasiones ya no tienen el mismo “sentido” que tenían antes.

Viéndolo desde la organización y las personas que se quedan, sobre todo cuando hay mucho cambio de personal, se va construyendo una cultura donde que alguien se vaya es normal, y se va dando una “deshumanización” o distanciamiento emocional porque las personas se van y las despedidas duelen. Es así, que también esta forma de ser, es peligrosa para quienes llegan de nuevo, porque siempre se querrá mantener una distancia emocional, para que no duela al momento de la despedida.

7.2. Metodología: Como hemos hecho el trabajo psicosocial

El trabajo psicosocial con equipos lo organizaremos en cuatro momentos, según como es vivido el trabajo en la vida institucional. Esta forma de organizar la propuesta psicosocial puede ser más necesaria cuando hablamos de equipos que tienen más rotación, como son personas voluntarias en los albergues. Los cuatro momentos que se plantean son la llegada a una nueva realidad e incorporación en el equipo, el día a día en el nuevo trabajo.

7.2.1. Llegada a una nueva realidad y un equipo de trabajo

La vida de los equipos de trabajo, se ve afectada por la llegada y salida de personal. La llegada de gente nueva a la organización, significa la re-configuración del equipo de trabajo y es una situación que hay que preparar previamente y no improvisar.

Un momento a cuidar de manera especial es la acogida: Se refiere a todo lo que tiene que ver con cuidar que la nueva persona que llega se sienta cómoda y segura. Significa estar pendiente de su llegada, ubicarla en la organización, espacio físico, trabajo, equipo y, en muchas ocasiones, en la ciudad, municipio o lugares donde se desarrolla la labor. También hay que motivar y preparar al resto del equipo para la acogida de esta nueva persona. Una propuesta es que la organización ponga a una persona encargada del seguimiento y apoyo de quien se incorpora.

Además, para las personas recién llegadas es fundamental conocer tanto la organización como el trabajo específico que se espera que desarrollen. Esto se logra con formación o inducción al inicio de su incorporación, donde se hablará del contexto, la organización (historia, objetivos, organigrama, retos, desafíos, dificultades), sus responsabilidades o normas básicas de seguridad.

Ambos aspectos, acogida y formación, van de la mano para contribuir a que se ajusten en mayor medida las necesidades de cada persona que llega. Al tiempo que se integra

en la dinámica del equipo, va adquiriendo responsabilidades y conociendo en profundidad todo lo relativo al quehacer cotidiano.

Las personas llegan con una gran motivación y alegría por el trabajo. Quieren conocer nuevas personas, y tener nuevas experiencias. Se puede tener un gran deseo de apoyar o ayudar a otras personas o colaborar a la transformación de otras realidades.

Claro que también hay un sentimiento de “pérdida”, añoranza. Se siente la ruptura por lo que se ha dejado, incertidumbre o inseguridad ante el nuevo reto. Pero la manera de resolverlas puede convertirse en un ejercicio más o menos personal o colectivo.

Como decíamos al principio, será muy importante un buen nivel de información y formación que se realizará poco a poco sobre algunos temas como por ejemplo: contexto, niveles de inseguridad, historia organizativa y funcionamiento básico de la institución. Habrá que dejar claridad sobre el trabajo que se realiza y el que va a desempeñar la persona recién llegada. Es bueno conocer algunas características de las personas que se van a atender.

La información debe ser sencilla, orientada a las necesidades y situación de la persona, y propiciar la reflexión y el intercambio de opiniones.

Entonces, este período se compone de dos aspectos a trabajar:

- **Acogida:** Se refiere a todo lo que tiene que ver con cuidar que la persona que se incorpora se sienta cómoda y segura en la cotidianidad del trabajo.
- **Talleres Específicos:** Se trata de asegurar unos conocimientos específicos sobre el contexto, la realidad migratoria, enfoque de la institución, trabajos que se realizan y quiénes los desempeñan, quehaceres de la persona que llega. Dotando a las personas, entre otras herramientas, de recursos para el análisis de la realidad y la toma de decisiones.

Junto a lo anterior algunas acciones específicamente psicosociales serían:

- Escucha responsable
- Entrevista inicial que permita conocer las necesidades, recursos y expectativas específicas que trae la persona, así como escuchar su sentir, emociones y preocupaciones.
- Espacio grupal de presentación de la persona recién llegada así como del resto del equipo, con el objetivo de ir conociendo las funciones de cada persona y de sus experiencias e historias previas.
- Tras terminar el periodo de incorporación, y “entrar de lleno” en el trabajo cotidiano, es aconsejable realizar algún tipo de valoración o evaluación, tras la cual, si todo es satisfactorio, se habrá cerrado la etapa inicial.

Para este primer momento en que la persona se incorpora al equipo se espera:

- Que las organizaciones asuman, con tiempos definidos y responsabilidades, este proceso de formación desde esta perspectiva psicosocial y que todo ello se haga de forma conversada compartiendo expectativas y experiencias.
- Que la incorporación de nuevas personas sea un proceso gradual y que haga sentir a estas personas y al equipo que es un momento especial que hay que cuidar para el bienestar de todas y todos.

7.2.2. El día a día en el nuevo trabajo

Una vez que la persona ya se ha incorporado al nuevo contexto y organización se va dando una rutina y una cotidianidad que hay que cuidar. Sobre todo por lo difícil del trabajo, la frustración, cansancio y estrés que puede crear.

Las personas que forman parte de los equipos, una vez pasadas las primeras semanas y ya más incorporadas al día a día del trabajo, tienen que tener claridad de sus responsabilidades, lo que se espera de él o ella, tener buenas herramientas de trabajo en base a un proceso de formación y conocer el contexto político, social y cultural.

En el día a día del trabajo, una de las situaciones que pueden generar tensiones o situaciones de estrés tiene que ver con las dinámicas al interior de las organizaciones. Lo que se llama el clima laboral. El clima laboral depende de muchos elementos, como los honorarios, tiempos de descanso, la claridad en las responsabilidades, sistemas de comunicación internos o la toma de decisiones de lo que se hace y no.

En relación a la toma de decisiones *¿quién toma las decisiones?: ¿Son las personas que tienen mayor responsabilidad o autoridad quienes deciden qué se hace, quién lo hace, cómo o en qué tiempos?, ¿Es una decisión que se toma entre todos los miembros del equipo y de forma consensuada? o ¿cada uno y cada una hace lo que cree que debe hacer y no hay una orientación?*

Para las personas que viven permanentemente en el mismo lugar donde trabajan y que están fuera de su contexto personal, es necesario encontrar un espacio de seguridad, confianza, estima, relaciones, intimidad y control.

El trabajo al interior de las organizaciones debe cumplir con una serie de resultados que responden a un proyecto, misión o visión de la institución. Lograr esto exige a las instituciones abrir espacios de planificación, evaluación y retroalimentación para y con las personas de los equipos y que así ellas puedan mejorar sus habilidades o tener un espacio para hablar de cómo se sienten y qué piensan.

Otra de las posibilidades para mejorar la salud mental de los equipos es abrir espacios grupales donde compañeros y compañeras compartan experiencias, sentimientos y pensamientos derivados del lugar y tipo de trabajo. En esos momentos se conversa de

sentimientos como el miedo, manejo de estrés, frustración o impotencia, y entre todas y todos se van encontrando soluciones para mejorar la calidad en el trabajo.

Sumado a los espacios grupales hay cosas que cada una y cada uno puede hacer, a esto lo llamaremos el autocuidado y dedicaremos unas líneas a ello en el apartado de esta guía “Rincones de experiencia”. Por último, siempre va a ser muy importante construir redes de apoyo “*Las dificultades se hacen más chiquitas si se sobrellevan entre varios o varias*” del cual también plantearemos algunas ideas en los “rincones de experiencia”.

El grupo, nuestro principal apoyo

Trabajar en una organización implica coordinación y trabajo en equipo. Las personas tienen que realizar una tarea conjunta para lograr lo que se proponen y por lo tanto se necesitan mantener relaciones estrechas entre ellas. Estas relaciones se ven afectadas o influenciadas por características personales y por los lazos entre unas y otras. Así, el equipo de trabajo, se convierte en “equipo de vida” con un sentido de identidad grande.

El equipo puede llegar a ser la fuente principal de apoyo para quien hace parte de él. Algunas de las funciones que puede tener:

- Dar sentido a la experiencia
- Refuerzo ideológico
- Fortalecimiento de la capacidad de análisis
- Clarificación de la realidad social y política
- Capacidad de generar y poner en práctica propuestas de acción

En este orden de ideas, el equipo de trabajo tiene algunos retos:

- Crear un *clima* de acogida y confianza mutua;
- Facilitar *mecanismos* que favorezcan la *cohesión* o unión afectiva;
- Promover la *conciencia o identidad de grupo*;
- Fomentar las *relaciones personales* basadas en la comunicación horizontal ²², *escucha responsable*²³ donde se propicia el diálogo, intercambio, apoyo y valoración de las historias y narrativas particulares.

22 Tener apertura frente al grupo, facilitando la expresión de emociones o sentimientos que se viven. Ver “la casa psicosocial”.

23 Revisar “escucha responsable” en “acciones psicosociales comunes”.

El cuidado de quien cuida: autocuidado

El tipo de trabajo que realizamos, las relaciones interpersonales dentro de los equipos, el contexto social y cultural que nos rodea y en el que vivimos, la demanda de resultados o las dificultades económicas, van haciendo que las personas que conforman los equipos de trabajo vayan acumulando situaciones que provocan estrés, dolores en el cuerpo, dificultades para dormir, consumo de alcohol, relaciones difíciles con amigos o familia, insatisfacción o desmotivación en el trabajo. Todo esto nos obliga a hacer cosas en nuestra cotidianidad, en nuestro día a día que nos fortalezca, nos de fuerza y aliento para enfrentar el día a día del trabajo. Así, hablamos del autocuidado. Autocuidado como acciones que hacemos en nuestra vida diaria, como pueden ser hacer algún deporte, tener buena alimentación, darse tiempo para hacer cosas que nos gustan o utilizar las técnicas de respiración.

El autocuidado es una responsabilidad tanto institucional como personal. La institución debe ser consciente de que las personas necesitan tiempos personales para poner en práctica su autocuidado y, la persona debe poner límites y disciplina en ponerlos en marcha. Por ejemplo, respetar los tiempos de comida y los tiempos de descanso, o permitir que las personas tomen su tiempo cuando están enfermas.

La reflexión sobre cómo el trabajo nos puede estar afectando, tiene muchas veces como punto de partida algunos malestares que aparecen en el cuerpo y que nos hacen pensar en que no estamos dando el tiempo necesario para cubrir necesidades básicas como es tener una alimentación adecuada, el descanso, la higiene o desconectarnos de nuestro trabajo.

Por todo eso es necesario adoptar algunas medidas de autocuidado o cosas que podemos hacer por nosotros y nosotras. Algunas ideas son: dedicarnos tiempo a diferentes actividades que nos gustan y distraen, como el deporte, baile, dibujo, canto, pasear u orar. Cada quien tiene los suyos.

Las actividades de autocuidado NO deben ser una nueva meta o tarea que nos genere angustia o un nuevo estrés porque no logramos que se cumpla.

“El autocuidado requiere una cierta disciplina y esfuerzo pero debe ser en sí mismo gratificante. Las actividades de autocuidado darán sus frutos con la práctica y el tiempo. No es de un día para otro, y tienen carácter preventivo”.

Estas actividades de autocuidado, a veces, vienen con dificultades o desafíos: queremos darnos tiempo para hacer lo que nos gusta, ejercicio físico, respiración o tener una buena alimentación, pero cuando llega el momento no tenemos la energía o nos sentimos tan cansados o cansadas que no queremos hacer nada. Sólo dormir, descansar o ver televisión.

Las dificultades que encontramos, además de la falta de energía o el cansancio, es que no hay tiempo para dedicar a ello. No ponemos límites a las tareas de trabajo o familia. Esto último sobre todo en las mujeres, que, una vez que llegan a la casa después del trabajo se encuentran con las tareas de la casa y el cuidado de la familia.

Por último, otra dificultad es enfrentarse con la mirada social donde las personas que tienen siempre “mucho trabajo”, la sociedad las ve como comprometidas y luchadoras. Sin embargo, ver una persona que cumple con sus responsabilidades y tiempos de trabajo, pero que también se toma tiempo para sí misma, vive feliz y se la ve tranquila, se la mira como que “*No hace nada*” o “*es un haragán*”.

La red de apoyo personal e institucional

Nuestra vida transcurre siendo parte de redes sociales que forman y alimentan nuestra identidad o quiénes somos. La red social es también un elemento importante para tener una mejor salud mental. Así le daremos un tiempo para ver quiénes son las personas con las que nos relacionamos, con quienes hemos dejado de hacerlo y porque eso está sucediendo. En el capítulo 8 de “Ejercicios prácticos comunes a diferentes contextos”, hacemos una propuesta para mejorar la red de apoyo institucional.

Después de realizar el ejercicio de reflexión sobre la red de apoyo, podemos ir pensando en cómo poner en práctica lo siguiente:

- Comunicarse y relacionarse con personas cercanas, de la familia, amigos, amigas. Ellos y ellas nos comprenden, se ponen en nuestro lugar, nos dan aliento y apoyo en las situaciones vividas y nos ayudan a “salir de nuestro mundo”, ver la realidad de una forma diferente, realizar otras actividades sociales y hablar de otras temáticas. Así, con otras miradas nos vamos encontrando mejor emocionalmente y es más fácil enfrentar el trabajo.
- Darse un tiempo para pensar en la red de personas y organizaciones importantes para nosotros y nosotras. Pensar en cómo se pueden mejorar y sacar mayor partido. Una buena red social nos da mayor protección tanto emocional como de seguridad.

Algunas ideas que pueden poner en marcha las organizaciones:

- Tener momentos de convivencia entre las personas del equipo donde no se puede hablar de trabajo. Dedicamos el tiempo a la diversión (baile, ir al cine, comidas conjuntas).
- En las organizaciones hay personas que dan confianza para hablar con ellas de cómo nos sentimos, qué pensamos y qué nos preocupa. Así se abre un espacio donde buscar soluciones, o solo sentirse escuchado alivia el corazón.

Con el proceso psicosocial a los equipos de trabajo cuando ya están dentro del día a día en la organización se espera que:

- Las personas que conforman los equipos cuentan con herramientas personales y colectivas para gestionar o manejar emociones como el miedo, cólera, frustración, impotencia o la ansiedad.
- Las organizaciones fortalecen sus dinámicas internas, abren espacios grupales para trabajar emociones, consolidan redes de apoyo y el clima en la organización es de solidaridad y apoyo.
- Las organizaciones analizan el contexto en el que trabajan, las causas y consecuencias de la migración y los actores clave que influyen en lo que sucede. Así pueden actuar como sujetos políticos de derechos y actores sociales para la transformación de sus contextos.

7.2.3. Vivir alguna situación difícil que ponga a alguien en riesgo

En el trabajo con personas migrantes y sus familias nos podemos encontrar con situaciones difíciles, como por ejemplo amenazas, persecución o situaciones más violentas. Cosas así le puede también suceder a las personas migrantes para las que trabajamos y eso nos puede afectar mucho. Es por eso que si estamos muy afectados porque algo nos pasó o le pasó a otra persona cercana necesitamos darnos un tiempo para hablarlo y estar mejor. También será necesario pensar en un plan de seguridad que nos proteja, o saber cómo manejar un plan de seguridad para otras personas que estén en riesgo.

Cuando hablamos de vivir situaciones de riesgo, se pueden dar tres situaciones:

Una.- No ha habido ninguna situación crítica o difícil pero el contexto se está poniendo violento, o ha habido algunas situaciones pero no se ha sabido qué hacer. En este momento se construirá un protocolo de seguridad, para que en otras ocasiones sí se tenga una guía de cómo responder o qué medidas tomar para evitar que nos sucedan estas cosas.

Dos.- Ha habido una situación crítica o difícil, y en su momento se construyó un protocolo de seguridad que se aplica cuando se dan las situaciones críticas.

Tres.- La persona o personas que han vivido directamente la situación están afectadas emocionalmente, o, también las personas que solo escuchan lo sucedido también les afecta.

Frente a las situaciones difíciles que hayan sucedido o que puedan suceder, lo más importante es sentarse a pensar en lo que está pasando y por qué, es lo que llamamos análisis de contexto. Con esa información se construirá un plan de protección

para nuestra seguridad y a veces también la de nuestras familias. No se recomienda hacer como que nada pasó o nada puede pasar, sino enfrentar la situación y darle una respuesta.

Algunas ideas para la construcción de un plan de seguridad

El propósito de este libro, más dirigido a lo psicosocial, no es tanto entrar en el detalle de cómo hacer un plan de seguridad, sino hacer una propuesta rápida de los pasos básicos:

- Se realizará entre todas las personas de la organización para que esté según las necesidades de todas y todos, y, además nos lo apropiemos. Eso sí, hacer un plan de seguridad da nervios porque significa pensar que algo nos puede pasar, y eso no es agradable. También nos obligará a tomar medidas que quitan tiempo y pueden significar recursos, por ejemplo, no ir solo o sola a los lugares, sino en pareja. Mantener unos horarios para estar en la calle. No embolarse en lugares públicos cuando salimos a parrandear. Estar pendiente si hay carros que nos siguen o personas sospechosas cerca del lugar de trabajo. Escribir nuestro nombre cuando entramos o salimos de la organización.
- Todas las situaciones críticas o difíciles son únicas y todas las experiencias diferentes. Dependerá del lugar y las personas para las que trabajamos y, de nuestro tipo de trabajo.
- Entender lo que está sucediendo, darle un significado, quienes son sus actores y mirar la experiencia desde distintos ángulos.
- Acordar las medidas de protección. Estas serán acordes al contexto y nivel de violencia. Pueden ir desde medidas para proteger información, para protegernos en los desplazamientos tanto del trabajo como personales o impedir que alguien entre en las oficinas o la casa.
- Compartir las dificultades personales, organizativas y familiares a la hora de implementar las medidas de protección acordadas.
- Actuar, organizarse y estar coordinados ante incidentes²⁴ citas de seguridad. Dentro de las acciones que se pueden hacer, es la denuncia. Hay denuncias públicas donde se quiere que otros se enteren de lo que está pasando, pero hay denuncias para que las autoridades investiguen lo ocurrido. Esto último quiere decir que la persona y la organización se van a meter en el camino de la justicia, que tiene otros desafíos como poner denuncias, ir a diligencias, identificar personas o ir a un debate o juicio.
- Proteger a las personas, tanto física como emocionalmente. Si fuera necesario a lo mejor tienen que cambiar de lugar donde viven y/o trabajan.

24 Un incidente de seguridad es igual que una situación crítica o una situación difícil.

- Según pasan los días es importante tener momentos o actividades dentro del equipo para sacar la tensión, que ayuden a no estar siempre pensando en el problema. Sobre todo hay que evitar estar todo el día dándole vueltas o con la pensadera, sin hacer nada.
- Cuando haya pasado todo, o las cosas estén algo tranquilas, se hará una evaluación de lo que funcionó, lo que no y los aprendizajes personales e institucionales nos dejan.
- Los hechos ocurridos y las acciones desarrolladas se escribirán y archivarán y formarán parte de la memoria colectiva de la organización.
- Se abrirán espacios para poder compartir las sensaciones, las vivencias, los cambios habidos en el trabajo, en el entorno y en las personas.

Abrir espacios para hablar del corazón con quienes han vivido situaciones difíciles o de violencia

A la persona o personas afectadas por lo ocurrido se le dará un espacio personal con un profesional de la salud mental para poder platicar de lo sucedido, y, poco a poco encontrar una solución. Es posible que se necesiten varias sesiones o reuniones para lograr estar más tranquilos y tranquilas. En casos muy fuertes, lo primero será utilizar los primeros auxilios psicológicos que se explican en la parte general de acciones psicosociales.

Poniendo en marcha el protocolo de seguridad

Al mismo tiempo se pondrá en marcha el protocolo, o si ya está funcionando, se revisará. Primero hay que entender lo que ha pasado y encontrar algunas explicaciones entre todas y todos. Segundo, hablar que qué pensamos y cómo nos sentimos frente a ello, y, es bueno recibir palabras de apoyo por parte del grupo, nuestra organización y otras organizaciones. En los momentos críticos, es importante revisar nuestra motivación por el trabajo y la razón por la cual estamos donde estamos.

Cuando suceden situaciones difíciles hay mucha información que no siempre es real. Aparecen los rumores o chismes, y, entre otras cosas, a veces quien está afectado es señalado de ser responsable de lo sucedido. Por eso, será muy importante estar siempre aclarando información y estar pendiente de los rumores.

Después, lo prioritario será la acción y la coordinación, siguiendo las actuaciones que previamente se hayan consensuado. No hay que precipitarse, tomar las decisiones colectivamente y no dejarse llevar por reacciones impulsivas. Hacer algo positivo con lo vivido es la primera respuesta.

Revisar si es necesario poner medidas de seguridad de protección personal. Esto se hace con la persona y no deben ser una imposición. Toda medida de seguridad tiene sus pros y sus contras. Sus cosas positivas y negativas. Por ejemplo, *¿qué significa para*

una persona salir de su casa para ir a vivir a otro lugar? Esto puede ser peor emocionalmente y/o económicamente que quedarse. O, ¿Qué supone tener acompañamiento internacional con personas extranjeras?

Será importante dar fuerza a la red social de la persona: amigos, familia, vecinos.

Una vez que todo haya pasado se evaluará en equipo lo que ha ocurrido y cómo lo hemos enfrentado buscando los aciertos y lo mejorable, sin olvidarnos de los sentimientos y las emociones que nos ha generado. Hay que intentar sanar las heridas emocionales y resaltar los aprendizajes.

Por último, se hará una memoria de todo, que quedará en la organización.

Resultados esperados después de una atención frente a una situación difícil

- Las organizaciones coordinan las acciones reactivas, las personas afectadas se ven arrojadas y, no se personaliza lo ocurrido.
- Las organizaciones cuidan la dinámica del grupo y evitan los malentendidos.
- La experiencia en estas situaciones críticas, respondidas de manera adecuada y sistematizadas, fortalecen a las organizaciones.

7.2.4. Salida del trabajo

La salida definitiva de una institución es un momento que hay que cuidar. La persona que sale puede querer despedirse de diversas formas, depende de cómo vivió su estancia, del trabajo realizado, de la cercanía o no con otras personas del equipo. De cualquier forma, es recomendable que institucionalmente se busque un cierre y una despedida de ese proceso y, que se haga de una forma conversada con quien se va.

La experiencia, o la tensión que se ha vivido durante el tiempo en la institución, puede no terminar cuando las personas finalizan su trabajo y se van. Es por eso, que aunque ya no esté en el lugar de trabajo puedan aparecer problemas para enfrentar lo vivido, para retomar la vida o iniciar una nueva (encontrar trabajo, amigos/as, etc.).

Después de tener experiencias difíciles en un trabajo, las personas pueden tener necesidad de compartir sus vivencias con otras que entiendan de qué se está hablando y como se sienten. Que tengan capacidad de acogida humana. Sin embargo, esto a veces es difícil porque los ritmos y estilos de vida son distintos, hay situaciones sociales que han cambiado, el tiempo hace que las personas también cambiemos y a veces ya no nos entendemos con nuestros amigos, amigas, familiares o vecinos.

Las personas que salen de este tipo de trabajos deben ser conscientes de estas dificultades, evitando la autovictimización o sobrevaloración personal, para continuar su camino de vida de una manera más constructiva.

Cómo hacer un buen cierre

Antes de irse la persona tendrá que cerrar los trabajos pendientes, memorias, informes, entrega de materiales, dar aviso a las diferentes personas e instituciones con las que trabajó. Informar en el caso de que ya se sepa si alguien lo va a sustituir. Cerrar pagos y deudas pendientes o recoger sus cosas. Tener reuniones con su responsable directo y su equipo para tener una retroalimentación del trabajo y poder resolver situaciones pendientes si las hay.

La salida, es sobre todo un momento emocional al que prestar atención. En este sentido lo que se persigue es:

Asimilación de la experiencia. Analizar lo hecho en el tiempo de trabajo, las dificultades que surgieron y cómo se tuvo la capacidad de resolverlas. Hacer balance de cómo era la persona al llegar, y quién es ahora con todo lo vivido y aprendido. Cómo hay un cambio o fortalecimiento de valores, nuevas ideas y nuevas formas de actuar o hacer las cosas. Centrar su vida en la institución en un momento histórico.

En un segundo momento, hablar del futuro. Qué se quiere hacer una vez que se esté en el nuevo lugar de destino, y, conversar sobre los miedos y las preocupaciones que se tiene del regreso. Qué cosas emocionan y dan alegría y cuáles dan miedo o preocupación. Es bueno prever desde el principio cuáles podrán ser las dificultades.

Cómo abordar la salida dependerá de cuál es el nuevo lugar al que van las personas. Puede ser un nuevo trabajo, su lugar de origen o la búsqueda de un nuevo empleo. Algunas personas quieren seguir comprometidas con el trabajo y la realidad en la que han trabajado pero ya desde un nuevo lugar que tiene dinámicas y preocupaciones diferentes. En esos casos, la persona se va a sentir bien y útil porque puede continuar ayudando, al mismo tiempo que continúa con su camino de vida incluyendo la acción política que contribuya a cambiar las causas del sufrimiento de la gente.

Aquí hacemos una propuesta dirigida a las organizaciones, a la propia persona, y a la familia y amistades. Esta propuesta, en algunos momentos va más dirigida a personas que han realizado una estancia voluntaria en algún centro:

a. Las casas, centros u organizaciones

- Dar información de antemano de la importancia de cuidar la salida.
- Expresar el reconocimiento al trabajo y al esfuerzo por parte de la institución y valoración de la experiencia.
- En la medida de lo posible gestionar espacios para que la persona que deja la institución pueda contar su experiencia y se relacionen con otras personas e instituciones que trabajan con migrantes.

b. Desde la propia persona

Antes de la salida, se puede preparar a aquellos que le esperan. Escribir previamente explicando aquellas cosas que preocupan, lo que esperan o no al regresar. Escribir sobre los cambios que se han producido en uno o una, las experiencias que más relevantes parezcan. Permitir que los demás “preparen” el retorno y expresen qué es lo que esperan cuando regrese.

Una vez en “casa” hay que saber que el regreso es un proceso que necesita tiempo y adaptación. Algunas ideas pueden ser, por ejemplo, descansar uno o dos meses antes de lanzarse a buscar trabajo, para poder decidir con calma qué se desea buscar.

Durante la primera semana es esperable estar cansado, irritable, de mal humor, con sensación de vacío y sentirse incomprendido o incomprendida.

Es posible que nuestro círculo social no quiera profundizar mucho en los problemas que tienen las personas que se dejaron atrás y eso da un sentimiento de incompreensión y de cólera porque creemos que todas y todos deberían hacer algo.

Puede ser útil ir a casa de amistades íntimas unos días e ir dosificando poco a poco el “reencuentro” con el resto de la gente, para evitar el cansancio en pocos días. Decidir a quién se va a llamar y en qué orden. Hay que darse un poco de tiempo para ir retomando el contacto y explicando las cosas.

Buscar a personas con las que hablar. Suele ser útil compartir con personas que han vivido experiencias similares, que puedan entender los sentimientos y las contradicciones, y apoyar con sus propias experiencias.

Intentar mantener el compromiso con la organización y la gente con la que se estuvo trabajando, buscando formas de seguir apoyando, si es que así se desea.

c. Cómo puede la familia y las amistades tratar a la persona que está de regreso.

- Es importante escuchar sin juzgar. Hay que intentar mantener la comunicación y no tomar las cosas de un modo personal y como un ataque. Apoyar a la persona para que hable todo lo que quiera.
- Proponerle actividades si se aísla demasiado, pero respetando sus ganas de soledad si así lo expresa.
- Aceptar sus cambios en gustos, preferencias o actividades.

Resultados esperados para este momento

- Que la persona que sale de la institución haga un cierre adecuado de su periodo de estancia en la misma.

- Apoyar a las personas en su incorporación a nuevas realidades.
- Incrementar la red de apoyo institucional al incorporar a personas que han trabajado o colaborando en la institución.

7.3. A modo de resumen sobre el trabajo psicosocial con las personas que conforman los equipos

En la siguiente tabla, vemos un resumen del trabajo con personas que conforman equipos según los cuatro momentos: (1) Llegada a una nueva realidad y un nuevo trabajo. Los primeros días en el nuevo trabajo. (2) El día a día en el nuevo trabajo. (3) Vivir alguna situación difícil que ponga en riesgo la vida de alguien del equipo, de las personas para las que se trabaja o, el lugar en el que se encuentran. (4) La salida, o la despedida del lugar de trabajo y el regreso a su anterior vida.

Tabla 4
Momentos y acciones sobre el trabajo psicosocial con las personas que conforman los equipos

Momento del Proceso	Efectos psicosociales	Atención integral	Acciones Psicosociales	Resultados Esperados
Llegada a una nueva realidad y un equipo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Ambivalencia: ganas de comenzar, alegría pero también incertidumbres e inseguridades ante los retos nuevos (entorno, organización, personas) - Pérdidas, ruptura con la cotidianidad anterior y de algunas relaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> - Acogida - Talleres específicos sobre la organización, el contexto, el trabajo, las responsabilidades de cada integrante, normas básicas de seguridad,... - Necesidades administrativas 	<ul style="list-style-type: none"> - Escucha responsable - Entrevista individual - Presentación grupal de las personas integrantes del equipo - Evaluación proceso de inserción 	<p>Que las organizaciones asuman, con tiempos definidos y responsabilidades, este proceso de formación desde esta perspectiva psicosocial y que todo ello se haga de forma conversada compartiendo expectativas y experiencias.</p> <p>Que la incorporación de nuevas personas sea un proceso gradual y que haga sentir a estas personas y al equipo que es un momento especial que hay que cuidar para el bienestar de todas y todos.</p>
El día a día en el nuevo trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Afectaciones en necesidades básicas - Frustración, impotencia, miedo y ansiedad - Alegrías, satisfacciones 	<ul style="list-style-type: none"> - Formación continua - Análisis de contexto. - La toma de decisiones en la institución - Evaluación, re-trialimentación y planificación - Buscar y encontrar espacios personales 	<ul style="list-style-type: none"> - Grupos de apoyo como fuente de apoyo donde se aborda la gestión y afrontamiento del Miedo, Estrés, manejo de la impotencia y la frustración - El autocuidado - Red de apoyo personal e institucional 	<ul style="list-style-type: none"> - Las personas que conforman los equipos cuentan con herramientas personales y colectivas para gestionar o manejar emociones como el miedo, cólera, frustración, impotencia o la ansiedad. - Las organizaciones fortalecen sus dinámicas internas, abren espacios grupales para trabajar emociones, consolidan redes de apoyo y el clima en la organización es de solidaridad y apoyo. - Las organizaciones analizan el contexto en el que trabajan, las causas y consecuencias de la migración y los actores clave que influyen en lo que sucede. Así pueden actuar como sujetos políticos de derechos y actores sociales para la transformación de sus contextos.

Continúa...

<p>Vivir alguna situación difícil que ponga a alguien en riesgo</p>	<p>Problemas para dormir, pesadillas, recuerdos recurrentes del hecho, miedo, sensación de que lo persiguen, tristeza o cólera.</p>	<p>Construir protocolos de seguridad Ajustar los protocolos de seguridad a la situación concreta Dar respuesta a la situación crítica: poner en marcha protocolos de seguridad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Abrir espacios para hablar del corazón con quienes han vivido situaciones difíciles o de violencia - Evaluar en equipo lo que ha ocurrido y cómo lo hemos enfrentado - Entender lo que ha sucedido - Velar por la integridad física y emocional de las personas más expuestas - Atención en crisis o primeros auxilios psicológicos si fuera necesario - Sistematizar lo sucedido y aprendizajes 	<ul style="list-style-type: none"> - Organizaciones coordinan las acciones reactivas y las personas afectadas se ven arropadas y no se personaliza lo ocurrido. - Organizaciones cuidan la dinámica del grupo y evitan malentendidos - La experiencia en estas situaciones críticas, res-puestas de manera adecuada y sistematizadas, fortalecen a las organizaciones.
<p>Salida del trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Rupturas y pérdidas, - Afectaciones por la experiencia vivida y por los compañeros/as. - Desadaptación a nuevos contextos - Cólera por la desadaptación y los contrastes en formas de vida 	<ul style="list-style-type: none"> - Cómo hacer un buen cierre. - Recuperar el sentido de la acción en un nuevo contexto 	<ul style="list-style-type: none"> - Información de antemano de la importancia de cuidar la salida. - Reconocimiento al trabajo y al esfuerzo realizado - En la medida de lo posible gestionar espacios para que la persona pueda contar su experiencia y se relacionen con otras personas e instituciones que trabajan con migrantes 	<ul style="list-style-type: none"> - Que la persona que sale de la institución haga un cierre adecuado de su periodo de estancia en la misma. - Apoyar a las personas en su incorporación a nuevas realidades - Incrementar la red de apoyo institucional al incorporar a personas que han trabajado o colaborando en la institución

7.4. Ejercicios prácticos.- Rincones de experiencia

Los ejercicios prácticos para mejorar la salud mental de los equipos se dirigen a la propuesta de diferentes acciones de autocuidado.

7.4.1. Algunas ideas para mejorar la salud mental de las personas que integran los equipos

Con todo esto, hay que aprender a decir “no” y poner límites. Las necesidades en el trabajo son muy grandes y la situación de las personas para las que trabajamos son limitadas. Sentimos que debemos trabajar al máximo para mejorar la situación y así asumimos más responsabilidades de las que podemos.

Qué hacemos con nuestro tiempo. Tenemos que prestar atención a cómo se nos van las horas. Hablamos con el compañero o compañera de cómo les fue el fin de semana, vemos el facebook, nos vamos a tomar el cafecito, empezamos una tarea que dejamos a medias para empezar otra que el jefe o jefa dice que es para ayer, dejamos nuevamente esa tarea, contestamos el correo que acaba de entrar, atendemos una llamada de teléfono y, llega una señora que hay que atender. Cuando termina el día estamos muy cansados o cansadas y tenemos la sensación de que no hicimos nada. Tenemos que aprender a organizar nuestro tiempo:

- ❖ Cuando empezamos una tarea terminarla.
- ❖ Cuando una tarea se nos hace pesada, decir: *“solo voy a trabajar en ella una hora”*
- ❖ Analizar bien: lo importante y lo urgente. Las cosas que no pueden esperar y cuáles no.
- ❖ Hacer una lista de tareas y tacharlas según las hacemos.

Cómo vencer las dificultades de nuestras actividades de autocuidado:

- Cuando decimos que nos falta tiempo, podemos pensar que de la misma forma que se toma el tiempo para dormir, comer, bañarse o ir al baño, se puede construir el autocuidado como una necesidad básica. Así construir un espacio de “mi tiempo para hacer lo que yo quiero”.
- Cuando tenemos el tiempo, pero no tenemos la energía se pueden implementar nuevas formas de pensar como “Sólo hoy voy a hacer los ejercicios”; o, una vez decidido que voy a hacer una actividad o tarea pensar “Decisión tomada” o “Voy a hacer los ejercicios”. No estar pensando: “sí lo voy a hacer, pero no.., sí, pero no” Solo hacerlo “Decisión tomada”.
- Revisar las motivaciones que llevan a hacer las cosas o a no hacerlas, tanto en lo laboral como en lo personal.

Realizar ejercicio físico, o deporte, en diferentes niveles como caminar, estiramientos, o algún deporte, es muy bueno. Sobre todo cuando se suda porque así se eliminan toxinas. Nos damos un tiempo para pensar en otras cosas y, nuestro cuerpo se vuelve más ágil, fuerte y flexible y así tenemos menos dolores en diferentes partes del cuerpo.

El ejercicio físico: como el estrés se refleja y acumula en el cuerpo, es importante encontrar formas de liberarlo. Al hacer esto, se cuida el cuerpo y las relaciones. Somos más capaces de hablar sobre nuestros problemas y trabajar en las soluciones, después que hemos soltado algo de la energía y una forma de hacerlo es con el deporte.

La respiración es una técnica muy útil. Hace que los músculos se suavicen y no aprisionen los nervios. La sangre fluye mejor y llega más oxígeno a nuestro cuerpo. La respiración hay que hacerla 10 minutos en la mañana y 10 en la tarde. Bien sentados, sin cruzar las piernas y en un lugar tranquilo. No manejando o viendo televisión.

Hay muchos tipos de respiraciones, pero lo importante es aprender a que el aire entre despacio en nuestros pulmones, y también que salga despacio. Aquí les proponemos dos:

- ❖ Respiración donde se inhala por la nariz y se exhala por la boca. Se respira despacio y profundo por la nariz: 4 segundos.- Mantener el aire en los pulmones 4 segundos.- Exhalar 4 segundos.- Mantener sin aire los pulmones 4 segundos y empezar de nuevo.
- ❖ Respiración con pajilla, y solo con la boca, 10 min. Cerramos la boca hasta que quede un agujero del tamaño de una pajilla y metemos el aire lentamente contando 5 segundos. Esperamos un segundo y, sacamos el aire por la boca lentamente, siempre abierta del tamaño de una pajilla contando también 5 segundos. Esperamos 1-2 segundos para meter nuevamente el aire.

Como es un ejercicio que requiere de esfuerzo y práctica, el conteo se puede hacer más rápidamente los primeros días y, poco a poco alargarle el tiempo, hasta los 4 segundos en la primera propuesta o los 5 segundos en la de pajilla.

La alimentación es también muy importante. Es nuestra gasolina. Depende del tipo de alimentación que le vamos a dar a nuestro cuerpo así tendremos energía para funcionar. Para ello hay que intentar mantener los horarios de comida y alimentarse de forma variada sin mucha grasa, fritos, gaseosas o chucherías.

El primer ejercicio se llama "mente plena" y su clave es centrarse en el aquí y ahora, sin juzgar. Aprender a pensar "aquí y ahora" y no en la reunión o la entrevista que tuve el día anterior o la pelea con un compañero, ni tampoco en todo el chance que tengo que hacer y no me alcanza el tiempo. Solo "aquí y ahora, sin juzgar".

Elegimos una hora del día por ejemplo, de 13:00 a 14:00. A las 13:00 chasqueamos los dedos. Continuamos haciendo lo que estemos haciendo, pero centrándonos en las

percepciones: *“que veo, escucho, huelo, que siente mi gusto, y, que se siente mi cuerpo”*. Todo ello sin juzgar. Un ejemplo: estamos comiendo, vemos la comida, las personas que nos acompañan, el lugar, el plato. Olemos la comida y otros olores. Escuchamos las conversaciones, los ruidos. Nuestro gusto siente los sabores de la comida y nuestro cuerpo se mueve, está más frío o caliente, movemos los dedos de los pies, las manos sujetan el tenedor o la tortilla. El sabor de la comida es agradable. Lo saboreamos, lo recibimos. Uno de los bocados está muy caliente: lo sentimos, en que parte de la lengua, lo recibimos. Sin juzgar.

Se puede hacer el ejercicio un minuto cada hora y aprovechar momentos como la ducha. El propósito es centrarse en el aquí y ahora (frente al ayer y el mañana en el que estamos acostumbrados a ubicarnos) y, sin juzgar.

Este ejercicio mental cuesta porque estamos acostumbradas al ayer y al mañana, y, requiere de práctica romper con esa forma de pensamiento. A la larga nos ayuda a centrarnos en una tarea cuando tenemos mucho trabajo, o, a quitar la pensadera cuando hemos escuchado una historia difícil o también a enojarnos menos cuando suceden cosas que no nos gustan.

Frente a las preocupaciones, también podemos utilizar la técnica como un baúl mental (o gabetero-cajonera). Imaginamos que metemos en un baúl nuestras preocupaciones y ahí se quedan por un tiempo. Las retomaremos, pero en otro momento más adecuado.



CAPÍTULO

8

**Ejercicios prácticos comunes
a diferentes contextos**

8. Ejercicios prácticos comunes a diferentes contextos

8.1. Construyendo y reflexionando el contexto

¿Qué buscamos al realizar Análisis de Contexto?

Queremos comprender el entorno social, político, económico y cultural y cómo estos se transforman. Comprender el entorno es el punto de partida para que nuestras acciones sean relevantes y atinadas dando respuestas a los problemas que queremos abordar; significa también vislumbrar posibles tendencias y escenarios donde nos moveremos.

Lo importante es “tomar el gusto” por este tipo de análisis y definir cada cuánto tiempo, en qué espacio, qué fuentes consultamos, y con quiénes coordinamos y hacemos estos análisis.

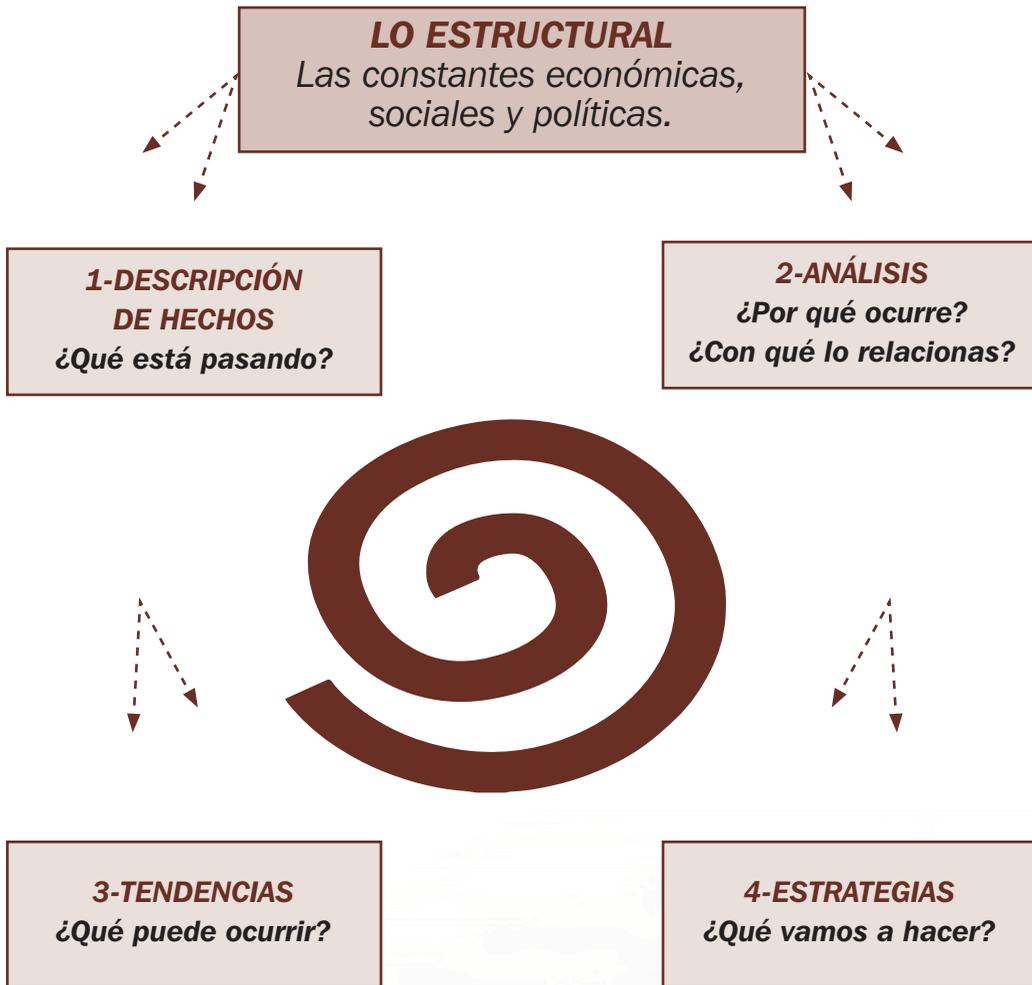
PARA RECORDAR

- ✓ Lo hacemos: para mirar el impacto en el trabajo mismo revisando ciertos ejes temáticos.
- ✓ Cada cuánto tiempo: con una regularidad establecida previamente.
- ✓ Quién lo hace: Los equipos, entre todas y todos.

LA MIRADA ESTRUCTURAL: DEFINIMOS TEMAS Y ACTORES RELEVANTES

Cuando abordamos el análisis de contexto revisamos algunas cosas que siempre afectan en el día a día de la vida y del trabajo. Por ejemplo, los sistemas económicos, políticos, sociales y culturales. Aquí, se analizarán los actores y las relaciones entre ellos viéndolo desde lo local hasta miradas más globales. En la medida en que afinamos nuestro análisis comprendemos mejor los sistemas y modelos imperantes y eso ayuda a saber dónde estamos.

Siguiendo los pasos de un análisis de contexto



En un primer momento, sin perder la mirada estructural, nos fijamos en los hechos ocurridos en una franja de tiempo determinada, a través de diversas fuentes de información y las primeras preguntas que pueden guiar los primeros análisis de la información.

En un segundo momento “analizamos” porqué están sucediendo estos hechos. Por lo tanto, se encontrarán afirmaciones, hipótesis y explicaciones sobre por qué ocurre lo que nos ocurre. De manera más narrativa, y apuntalada en los hechos y/u opiniones de otros, se van dando razones y asociando unos hechos con otros, para explicar la situación en la que actualmente está nuestro país y las organizaciones que trabajan con migrantes.

En un tercer momento nos preguntamos por las tendencias, escenarios posibles, con elementos favorables y desfavorables del contexto. Se verá el periodo que nos interese (a corto plazo, a medio plazo y a largo plazo), que se derivan de los análisis y conclusiones anteriores. Y el impacto que esto tiene sobre el trabajo de defensa de personas migrantes para así adecuar mejor las estrategias y acciones a desarrollar, que sería el cuarto momento.

ACTIVIDAD

TENIENDO PRESENTE EL ÚLTIMO ANÁLISIS DE CONTEXTO REALIZADO...

1°. En tu organización:

- Qué hechos nuevos son relevantes para incorporarlos al análisis de contexto.

- Anota las tendencias más probables para los próximos seis meses.

TENDENCIA 1:

TENDENCIA 2:

- ¿Qué estrategias de la organización, son coherentes para este contexto?

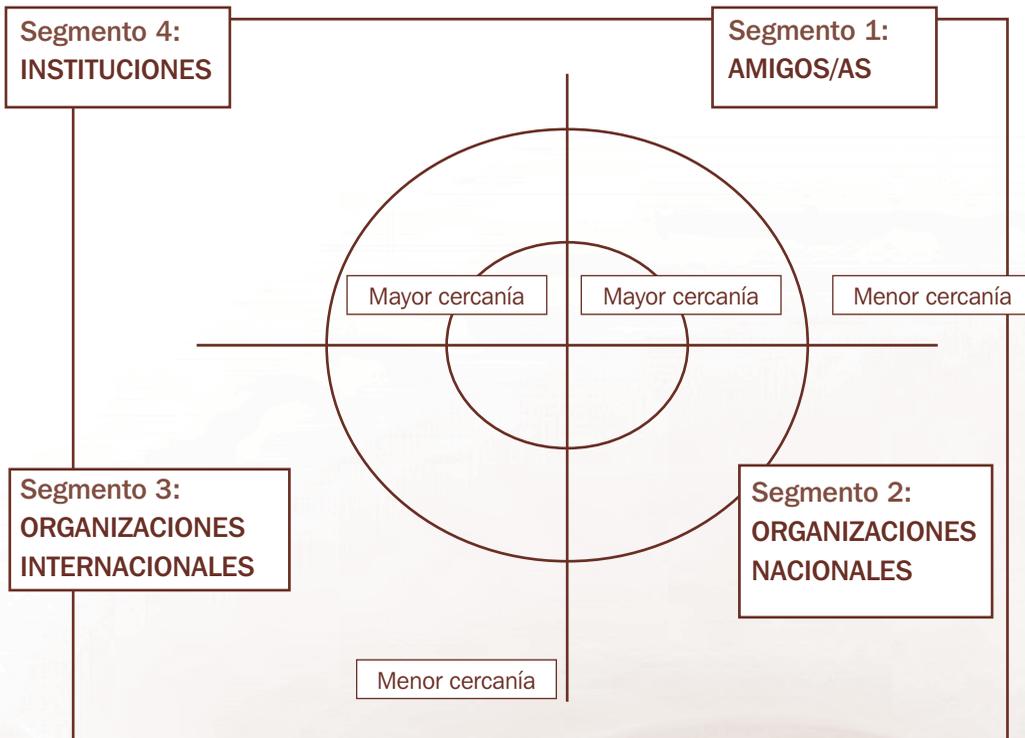
2°. Dedicar tiempo a pensar cómo ha afectado este contexto a tu organización, y cómo puede afectarla en los próximos meses.

8.2. Mejorando la red de apoyo institucional

ACTIVIDAD: MIRANDO LA RED SOCIAL SIGNIFICATIVA DE NUESTRA ORGANIZACIÓN

Rellenar de manera individual o en plenaria, los diferentes segmentos del dibujo. La organización estaría situada en el centro, de forma que vamos colocando los nombres de las personas o instituciones, según el grado de cercanía, apoyo o utilidad de la red en los segmentos más próximos o más lejanos.

- Segmento 1: - Amigos/as de la organización. Personas o pequeños grupos no organizados que apoyan a mi organización.
- Segmento 2: - Organizaciones de migrantes, plataformas o colectivos, en lo municipal, estatal o federal que apoyan a mi organización.
- Segmento 3: - Organizaciones internacionales, personas o colectivos fuera del país, cuerpo diplomático que apoyan a mi organización.
- Segmento 4: - Instituciones estatales, nacionales con las que nos relacionamos en mi organización.



¿Qué valoración haces de esta red de apoyo, fortalezas, como mejorarla, para qué?

8.3. La entrevista con fines investigativos

Presentación - información - relación de confianza

Se inicia realizando una presentación de la institución y persona que realiza la entrevista y posteriormente se lamenta lo sucedido cuando se han vivido situaciones difíciles. Se le indica que la función de quien está realizando la entrevista es llevar a cabo todas las acciones posibles para aclarar el hecho o para documentar el caso.

En los casos de personas desaparecidas o no localizadas, se informará sobre los avances de la investigación, si es que hay algunos. Se explicará para qué va a servir la información que nos de, pero también pensando que a veces no se puede compartir toda la información por razones de seguridad para la investigación.

Comenzando la entrevista

Se empezará con una pregunta abierta y permitir que la persona entrevistada narre todo lo que sabe. Preguntar de lo general a lo particular.

¿Qué sabe usted de lo sucedido con su familiar?

Concretando información

Cuando la persona ya haya expresado todo su relato, se puede retomar aspectos del relato abierto y comenzar a realizar preguntas cerradas que permitan aclarar informaciones incompletas, confusas o contradictorias.

Estas preguntas deben ser claras y puntuales.

Si son preguntas aclaratorias del relato expresado se puede introducir la pregunta con *“usted me decía que.. ¿me puede explicar un poco más de esto? O ¿recuerda si en ese momento...?”*

Si se pretende contrastar informaciones contradictorias o confusas dentro del propio relato o entre el relato de la persona entrevistada y otras fuentes de información, se puede utilizar una estructura: *“Usted me decía en un momento que... pero ahora me dice que... (o en otro momento me dice que...). ¿Me puede aclarar esto?” “Usted me decía en un momento que... pero según el testimonio de ... dicen que...?”*

Puede ser útil preguntar, o explorar, en el caso de que no aparezca en el primer relato sobre lo que hizo el familiar los días antes de su partida, con quiénes tenía pensado hacer el viaje, qué información tenía de cómo iban a ser las cosas, conocer diferentes características, modo de vida, rutinas, existencia de posibles amenazas en su contra, si ha habido llamadas de extorsión y con ello un pago, dónde fue el último lugar de contacto, si estuvo anteriormente en los EEUU, y si allí tuvo alguna infracción o delito o

tipo de ocupaciones que tenía. Obtener detalles de los hechos y nombres, apodos de los coyotes y posibles lugares donde se los pueda ubicar.

En los casos donde se documenta el caso en los albergues de migrantes, las preguntas coinciden con las anteriores, pero se dirigen más a cómo fue el viaje, con qué personas estuvieron, qué es lo que vieron o qué dificultades tuvieron.

Cierre

Agradecimiento por la colaboración. Se entregará un número de teléfono y lugar de contacto por si requiere mayor información. Se dejará abierta la posibilidad de retomar la entrevista si se considera que puede ampliar otros puntos o realizar preguntas aclaratorias. Se informará y ofrecerá información de instituciones que apoyen a personas que están viviendo una situación parecida y se podrá ver la posibilidad de poner una denuncia por los hechos sucedidos. Esto último requerirá de un tiempo para pensarlo, analizando posibles situaciones de seguridad para las personas.

En el caso de que la propia institución pueda dar el apoyo psicosocial o psicológico se le pondrá en contacto con la persona con la que puede platicar.

8.4. La entrevista con fines psicosociales

El inicio de la entrevista

La entrevista inicia haciendo una descripción de los hechos, lo cual será útil tanto para documentar el caso, como para una intervención o trabajo psicológico.

Cuando la persona entrevistada da su testimonio, o cuenta su historia, es un momento difícil también para quien entrevista. Esto pasa porque los hechos muchas veces son difíciles de escuchar.

- (1) La entrevista inicia con la presentación de las personas e instituciones presentes. Se le dice el propósito de la entrevista y se prepara emocionalmente a la persona que va a ser entrevistada: Bienvenida, presentación sobre quién soy y en qué consiste mi trabajo, focalización de lo que se puede hacer en esa entrevista, confidencialidad, transmitir un espacio de seguridad, estabilidad y confianza.

“Vamos a hablar de algunas cosas difíciles que le han sucedido en la vida. Sabemos que esto es doloroso, pero también la experiencia dice que al poder hablar de estas situaciones difíciles podemos sentirnos aliviados. ¿Tiene alguna pregunta o duda antes de que comencemos?”. “Si en algún momento siente que ya no puede hablar podemos cortar un rato y luego continuar si así lo desea”.

- (2) Relato de los hechos o primeros auxilios psicológicos (ver más adelante) si ello fuera necesario.

Preguntar cosas que no quedan claras una vez que ya haya terminado el relato

Parfrasear o reformular lo que la persona ha dicho para que sienta que se le escucha y para estar seguro/as de que hemos comprendido.

- (3) Impacto: *¿cómo le ha afectado lo sucedido?* (pensamientos, sentimientos, relaciones con otras personas, situación en el trabajo, cómo le ha cambiado la vida)
- (4) Atribución de sentido a lo vivido (manejo de sentimientos de culpa, identificación de responsabilidades, clarividencia retrospectiva²⁵) *“¿Por qué cree usted que pasó esto?”*
- (5) Formas de afrontamiento.- *“¿Qué hizo para salir adelante de esta situación?”*.
- (6) Expectativas a futuro *¿Qué le gustaría hacer ahora? ¿Qué le gustaría hacer cuando todo esto pase?*
- (7) Normalización de las respuestas físicas, de pensamientos y sentimientos.

“Lo que usted está sintiendo y pensando actualmente es normal, frente a una situación que no es normal”. Su cuerpo y su persona han sufrido una situación muy fuerte y el cuerpo reacciona de esta forma frente a estas situaciones”.

Valorar a la persona y sus formas de afrontamiento: *“usted es una persona muy valiente, primero decidió salir de su lugar de origen con los riesgos conocidos y ahora poniendo la denuncia”*

- (8) Psicoeducación: *“Como usted sabe este es un camino largo y es bueno que pueda tener algunas herramientas para fortalecerse”*. O, cuando la persona ha vivido situaciones violentas también se le puede decir: *“usted ha vivido una situación muy difícil que ha hecho que su cuerpo reaccione con miedo, ahora hay que hacer cosas para que su cuerpo vuelva a la normalidad”*.

“Para ayudar a su cuerpo a recuperarse usted puede hacer una serie de ejercicios que le van a ayudar. De usted depende que se recupere de forma más rápida.”

En esta etapa se pueden ver las redes de apoyo que tiene la persona, enseñar respiración para que lo ejercite 10 minutos en la mañana y 10 en la tarde, obligarla a hacer algún tipo de ejercicio físico (puede ser pasear) y obligarla a hacer alguna cosa que le resulte grata. Con la persona hay que ir construyendo su rutina. Rej. *“A qué hora cree que será mejor sus 10 minutos de respiración?”, “¿qué cosas le gusta hacer?”*

25 La clarividencia retrospectiva es la sensación de que se tenía que haber tomado una decisión diferente a la que se tomó. *“Yo sabía que eso iba a pasar”*. Pero la persona lo dice después de que pasaran los hechos y teniendo más información de la que tenía en ese momento. Es decir, ella quiere valorar hoy, una situación para la que no tenía toda la información.

- (9) Información: Lugares a los que se puede acudir como servicios de salud, educación, justicia para poner denuncia, peritajes médico legales, en casos de violencia sexual, el uso de antirretrovirales; otros albergues, leyes migratorias, mapas de riesgo u otras organizaciones que apoyan en lo que necesita la persona. En el caso de que la misma institución ofrezca otros servicios ponerle en contacto con la persona que la atenderá.
- (10) Cierre: *“¿Cómo se siente ahora?” “¿Tiene alguna pregunta?” “Es normal que ahora, después de X horas de entrevista no tenga, pero aquí tiene mi número de teléfono para que me llame cuando quiera”.*

Con una buena primera entrevista es posible que la persona no necesite de otro apoyo psicológico. No tenemos por qué pensar que siempre una persona ha vivido situaciones violentas o que hayan vulnerado sus derechos fundamentales, necesitará ayuda psicológica.

8.5. Desmenuzando el miedo, los rumores, el etiquetamiento y la división comunitaria

En el capítulo sobre impactos psicosociales, hablamos de cómo el miedo, la estigmatización, la división comunitaria y los rumores son impactos psicosociales a los que hay que prestar mucha atención, aquí proponemos una metodología para abordarlos, desmenuzarlos o deshacerlos como que fueran las piedras en el camino o la mala hierba que crece en medio de la milpa.

Se elegirá una de estas cuatro situaciones. No se trabajan todas juntas, pero sí se puede utilizar la misma estructura de reflexión.

Para desmenuzarlos y que sean manejables, se trabajará en grupo con la metodología propuesta en “manejo de grupos”, 3 momentos:

- DESCRIBIR o IDENTIFICAR. En grupo se irá compartiendo que situaciones se han dado o conocen que hayan provocado (miedo, rumor, división comunitaria o etiquetamiento/estigmatización)
- ANALIZAR Y DESMENUZAR. En este segundo momento, se analizará cada situación, con algunas preguntas como “¿De dónde viene?” ¿Por qué creemos que se dan estas situaciones? ¿Qué dice (sobre todo para el análisis del rumor)? ¿A quién está dirigido? ¿A quién le interesa este tipo de situaciones (rumores, miedo, división comunitaria, etiquetamiento)? ¿Dónde podemos buscar mayor información (sobre todo para miedo y rumor)?
- HACER PROPUESTAS ¿Debemos hacer algo frente a esta situación?

Bibliografía

- Bandura, A. 1987. Pensamiento y acción. Fundamentos sociales. España: Editorial Martínez Roca.
- De Rivera, J. 1992. "Emotional climate: social structure and emotional dynamics" en Strongman (Ed): International review of studies on emotion, vol. 2. England: John Wiley&Sons Ltd.
- ECAP. 2004. Técnicas de escucha responsable. Guía para el facilitador y promotor de salud mental comunitaria. Serie Cuadernos de Salud Mental No 1. Guatemala.
- ECAP. 2009. Mujeres rompiendo el silencio. Intervención psicosocial con sobrevivientes de violaciones sexuales durante el conflicto armado en Guatemala". Serviprensa, S.A. Guatemala.
- Fiorini, Héctor J. "Teoría y Técnica de Psicoterapias". 1986. Ediciones Nueva Visión, Buenos Aires.
- Gómez Dupuis, N. (2009) "Peritaje por violaciones a derechos humanos". ECAP. Ed. F&G Editores. Guatemala. Guatemala.
- Janoff-Bulman, Ronnie. 1992. Shattered assumptions: Towards a new psychology of trauma. New York: The Free Press.
- Jean-Claude Deschamps, J. Francisco Morales, Darío Páez, Stephen Worchel. 1999. L'identité sociale. La construction de l'individu dans les relations entres groupes. Ed. Pressuniversitaires de Grenoble.
- Martín Baró, Ignacio. 1992. "Guerra y salud mental". En Psicología social de la guerra. San Salvador: UCA, 2ª. ed.
- Martín Beristain, C. 2012. "Acompañar los procesos con las víctimas" Edición en Fondo de Justicia Transicional. PNUD. Bogotá. Colombia en http://www.psicosocial.net/de/centro-de-documentacion/doc_details/833-acompanar-los-procesos-con-las-victimas (consultado 02/11/13)
- Martín Beristain, C. 2010 "Manual sobre perspectiva psicosocial en la investigación de derechos humanos" en http://www.psicosocial.net/de/centro-de-documentacion/doc_details/823-manual-sobre-perspectiva-psicosocial-en-la-investigacion-de-derechos-humanos (consultado 02/11/13)

Ed. Hegoa. Bilbao (País Vasco, España).

Paez, Darío. 1986. Salud mental y factores psicosociales. Madrid: Ed. Fundamentos.

Martín Baró, Ignacio. 2000. Psicología social de la guerra. San Salvador: UCA Editores.

Pérez Sales, P. *et al.* 2004. Trauma y resistencia. Madrid: Ed. Escosura Producciones.

Perren-Kingler, Gisela. 2003. Debriefing: modelos y aplicaciones. Suiza. Ed. Gráficas Lizarra

UNICEF. Oficina Internacional de los derechos del niño. (2003) “Directrices sobre la justicia para los niños víctimas y testigos de delitos” Quebec, Canada. En <http://www.unicef.org/co/Ley/AI/13.pdf> (Consultado 01/12/13)



Esta publicación fue impresa en los talleres gráficos de Serviprensa, S. A. en el mes de abril de 2014. La edición consta de 1,300 ejemplares en papel bond blanco 80 gramos.

Realizado por:



Apoiado por:



En alianza con:



ISBN: 978-9929-618-67-1



9 789929 618671

Abriendo fronteras con el corazón

Abriendo fronteras con el corazón



Guías para la aplicación del enfoque psicosocial en contextos migratorios