

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL A
**FAMILIAS MIGRANTES CON ENFOQUE DE
DERECHOS Y ENFOQUE PSICOSOCIAL**



Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República

Despacho Secretario de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República

Despacho Subsecretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República

Equipo Técnico

Dirección de Servicio Social-Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República

Coordinación de Trabajo Social- Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República

Unidad de Género- Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República

Coordinadores

Misioneros de San Carlos Scalabrinianos

Carol L. Girón

Directora de Proyectos y Programas

Linda de León C.

Coordinadora Plan de Trabajo

Fondo de las Naciones Unidas para la infancia – UNICEF

Dr. Justo Solórzano

Especialista de Protección de la Niñez

Estuardo Sánchez

Consultor de Protección de la Niñez

Responsable de Elaboración

Nieves Gómez Dupuis

Consultora

Derechos

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

Este Protocolo deberá ser actualizado de manera continúa.

ÍNDICE

06 | PRESENTACIÓN

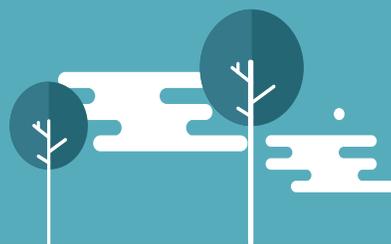
10 | CAPÍTULO 1

Introducción



14 | CAPÍTULO 2

Objetivo y propósito del Protocolo



18 | CAPÍTULO 3

Enfoque de derechos y enfoque psicosocial

Cuadro: Diagrama “Niveles de abordaje en el enfoque psicosocial” 19

22 | CAPÍTULO 4

Caracterización, necesidades de los grupos familiares y situación emocional al momento de la llegada vía terrestre o vía área

4.1.- Impactos psicosociales y situación emocional. 22

4.2.- Necesidades de atención inmediata, identificación de situaciones de vulnerabilidad y los primeros auxilios psicológicos en situaciones de crisis. 24

4.3.- Identificación de situaciones de vulnerabilidad en los grupos familiares y derivación a autoridades o programas donde proteger su integridad. 26





Cuatro herramientas para la incorporación del enfoque psicosocial

- 5.1.- Observar 32
- 5.2.- Construir una relación de confianza 33
- 5.3.- Escuchar para entrevistar 34
 - 5.3.1.- Escucha activa y responsable 34
 - 5.3.2.- Entrevista 36
- 5.4.- Dar respuesta a las necesidades encontradas 40
- 5.5.- Materiales de apoyo para poner en práctica herramientas del enfoque psicosocial 41
 - 5.5.1.- Material necesario para atender a los niños, niñas o adolescentes 41
 - 5.5.2.- Entrevista estructurada a personas adultas al momento de la recepción 41
 - 5.5.3.- Entrevista a niños, niñas y adolescentes al momento de la recepción 45
 - 5.5.4.- Hoja de derivación 47
 - 5.5.5.- Cuestionario para el estudio socioeconómico y elaboración del informe en la fase de seguimiento 48
 - 5.5.6.- Entrevista a niños, niñas y adolescentes en la visita de seguimiento 54
 - 5.5.7.- Trifoliar/acordeón con información sobre programas de SOSEP y otra información útil para las familias. 56



60 | CAPÍTULO 6

Momentos de la atención en el apoyo brindado por la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente (SOSEP) a los grupos familiares migrantes al momento de la repatriación vía aérea o terrestre

Cuadro “Ruta de Atención”	61
6.1. Primer momento: Información previa a la llegada de los grupos familiares vía aérea o terrestre	62
6.2.- Segundo momento: Recepción de grupos familiares repatriados	62
6.2.1.- La recepción de los grupos familiares	62
6.2.2.- Abordaje particular con un volumen medio de grupos familiares al momento de la recepción: 2-6 grupos familiares	64
6.2.3.- Atendiendo a un grupo familiar con necesidades especiales Cuadro “Ruta de situaciones especiales al momento de la recepción”	66
6.3.- Seguimiento de la situación de los grupos familiares a su regreso en su lugar de origen: La construcción del plan de trabajo	68
6.3.1.- La ruta de seguimiento, Cuadro “Ruta de seguimiento implementada por el equipo SOSEP departamental”	69
6.3.2.- Situaciones con necesidades de protección y abordajes diferenciados en el seguimiento Cuadro “Ruta de situaciones especiales al momento del seguimiento”	73

78 | CAPÍTULO 7

Caracterización y necesidades del equipo de trabajo

7.1.- Habilidades y actitudes de las y los integrantes del equipo de trabajo Cuadro “Actitudes y habilidades y algunas ideas para desarrollarlas”	78
7.2.- Los procesos de inducción y formación continúa	81
7.3.- Los procesos de cuidado emocional de los equipos y promoción del autocuidado	81



86 | CAPÍTULO 8

Evaluación y monitoreo de la implementación del “Protocolo para la atención integral a familias migrantes con enfoque de derechos y enfoque psicosocial”





PRESENTACIÓN

Las Dirección General de Migración –DGM¹ en el año 2016 reportó 56,142 guatemaltecos y guatemaltecas retornados de forma forzada por vía terrestre, de los cuales 12,290 eran niños, niñas y adolescentes y 35,465 personas retornadas vía aérea, de las cuales 222 eran niños, niñas y adolescentes.

Dentro del grupo de personas retornadas vía aérea, del año 2014 a diciembre 2016 se recibieron y atendieron 475 grupos familiares. Actualmente la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República -SOSEP- tiene presencia en los centros de recepción aérea y también terrestre, siendo en Tecún Umán el proceso más reciente de atención.

Los grupos familiares migrantes viajan al exterior, fundamentalmente a Estados Unidos, con el fin de encontrar un lugar donde desarrollarse plenamente como seres humanos aunque existen otras razones diversas y multicausales.

Las entrevistas con las familias indican² que el porcentaje más alto migra por razones económicas, con el fin de encontrar oportunidades laborales (39.7%). Sigue la reunificación familiar con esposos, esposas, madres o padres en un 34% y; un 9.6% son personas que huyen de situaciones de violencia como: amenazas por parte de pandillas, extorsiones o violencia intrafamiliar. Las mujeres solteras con hijos, quienes generalmente son muy jóvenes también ocupan un 9.8% de la población migrante retornada atendida.

SOSEP es creada en el año 1991 por Acuerdo Gubernativo No. 893-91 teniendo como objetivo “impulsar e implementar programas de carácter social que beneficien a la niñez, a la familia y a la comunidad en general”

En el año 2014, SOSEP a través del Programa de Servicio Social se suma al grupo de instituciones involucradas en dar respuesta a las necesidades derivadas de la atención a niños, niñas y adolescentes retornados acompañados y no acompañados. Este grupo de instituciones gubernamentales integran la Comisión para la Atención Integral de la Niñez y Adolescencia Migrante creada por Acuerdo Gubernativo 146-2014 del Presidente de la República, la cual tiene como objetivo “coordinar, evaluar, promover y dar seguimiento al cumplimiento de estrategias, planes y programas institucionales o interinstitucionales vinculados a la niñez y adolescencia migrante para darles protección, asistencia y atención³”.

¹ Datos consultados en sitio web de la Dirección General de Migración <http://104.197.230.179/index.php/root1/descargas/category/29-estadisticas-2016.html> con fecha 04/04/17

² Datos obtenidos de las estadísticas de la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente a fecha de octubre 2016

³ Protocolo para la Atención a Unidades Familiares repatriadas vía aérea

En SOSEP, actualmente se dispone del “Protocolo para la atención de unidades familiares migrantes guatemaltecas repatriadas vía aérea” (2015) elaborado con el apoyo técnico de UNICEF; el “Protocolo de atención a grupos familiares migrantes con enfoque de derecho y psicosocial” en el que SOSEP fortalece a sus equipos técnicos para dar respuesta a las necesidades de las familias guatemaltecas retornadas, en enero de 2017 firma el Convenio de Coordinación Interinstitucional para la Atención a la Niñez Migrante con la Procuraduría General de la Nación –PGN-, Secretaría de Bienestar Social –SBS- y Ministerio de Relaciones Exteriores -MINEX- en el cual se definen los roles y funciones de cada institución con el fin de dar cumplimiento a los estándares internacionales en materia de derechos de la niñez y adolescencia.

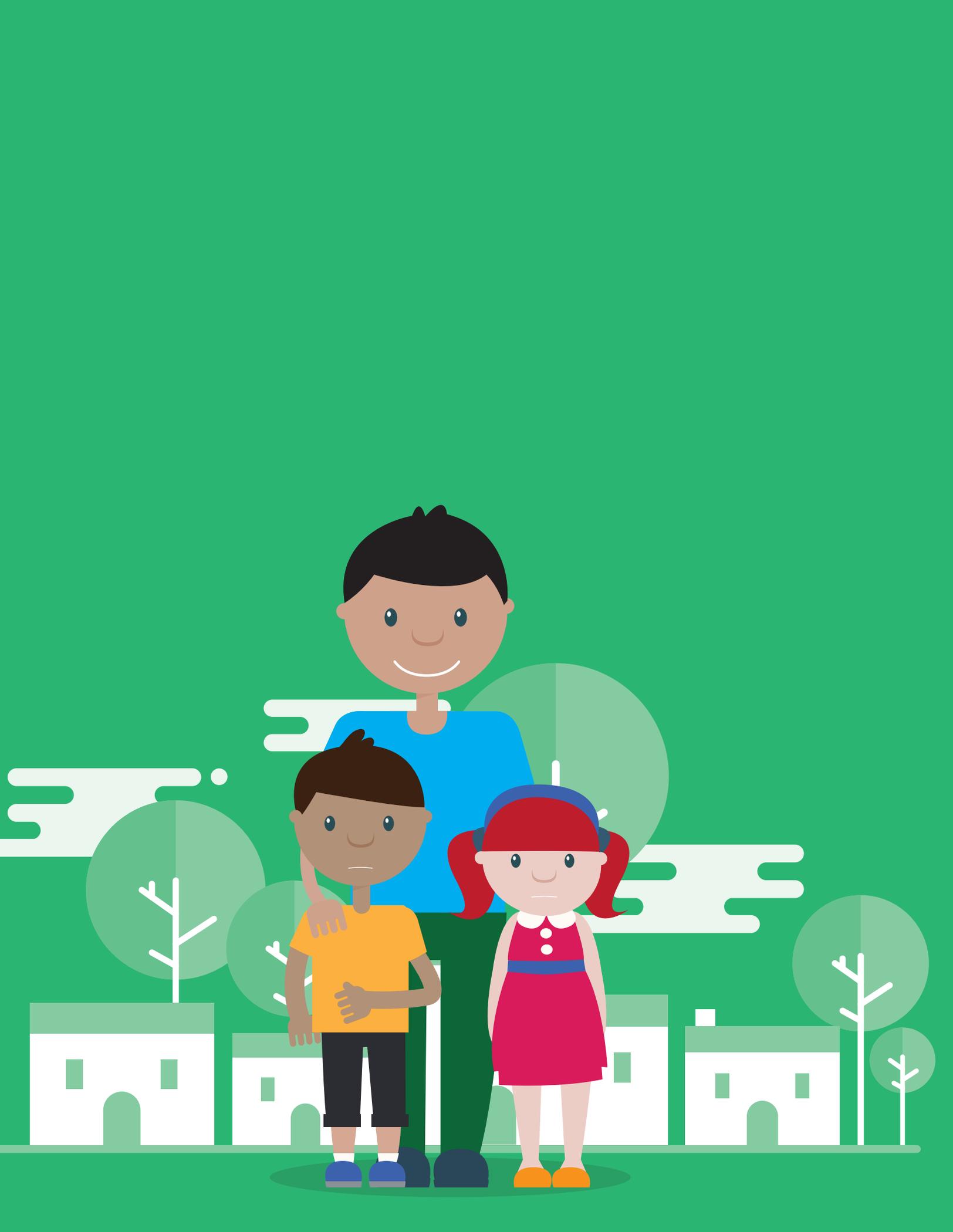
Con el apoyo de instituciones públicas y de cooperación, SOSEP, ha coordinado acciones con el propósito de responder a las necesidades surgidas por la llegada de familias que ingresan vía aérea. Asimismo, ya se inició con la atención de grupos familiares migrantes retornados vía terrestre para lo cual se ha nombrado a un equipo específico de trabajo ubicado en el Centro de Recepción de Migrantes ubicado en Tecún Umán, San Marcos.

Es importante mencionar que el presente Protocolo ya se encuentra adecuado a lo establecido en el nuevo Código de Migración, Decreto 44-2016 del Congreso de la República de Guatemala, lo que da una visión de intervención integral, esperando que el mismo sea una herramienta de apoyo a la implementación de dicho Código y los procedimientos acordes a los que tendrá que generar la nueva institucionalidad: Autoridad Migratoria Nacional, El Consejo de Atención y Protección y el Instituto Guatemalteco de Migración.



01. INTRODUCCIÓN





INTRODUCCIÓN

El Código de Migración, Decreto 44-2016 del Congreso de la República de Guatemala, establece en el artículo 15: “Las personas migrantes y sus familias tienen derecho a permanecer juntas en todo momento...”

El “Protocolo para la atención integral a familias migrantes con enfoque psicosocial y enfoque de derechos” tiene como propósito proporcionar una herramienta a los equipos técnicos, con el fin de brindar una adecuada atención a las familias retornadas. La atención brindada tiene como eje central la dignidad de las personas, el derecho a migrar y el respeto a su opinión y toma de decisiones al momento de dar respuesta a las necesidades que se presentan en la recepción de las familias al llegar a Guatemala y en los meses siguientes de su retorno.

En esa línea, la atención a las familias retornadas debe hacer efectivo lo establecido en el Código de Migración en el Artículo 1: donde se reconoce el derecho de toda persona a migrar, y en el Artículo 9: la prohibición de ser discriminadas por motivos de sexo, orientación sexual, raza, color, idioma, religión o convicción, opinión política o de otra índole, origen étnico o social, nacionalidad, edad, situación económica, patrimonio, estado civil, nacimiento o cualquier otra característica.

El presente Protocolo fortalece el proceso de atención desde un enfoque psicosocial y de derechos humanos, según lo establecido en el “Protocolo para la atención de unidades familiares migrantes guatemaltecas repatriadas vía aérea” (2015), ampliando el uso de herramientas y técnicas con enfoque psicosocial, así como, incorporando posibles instituciones gubernamentales y no gubernamentales con las cuales coordinar, realizar alianzas y dar respuestas principalmente a las necesidades de protección de los derechos de los niños, niñas, adolescentes y de las mujeres, así como también llevar a cabo los procedimientos requeridos para la recepción y atención de grupos familiares retornadas vía terrestre.

El Protocolo se centra en brindar herramientas psicosociales que permitan identificar situaciones de vulnerabilidad en los grupos familiares retornados a Guatemala, y proporcionar mecanismos de protección a los derechos de los niños, niñas, adolescentes y mujeres.

Las herramientas, técnicas, acciones y coordinaciones que aquí se proponen son un punto de partida para el abordaje a las familias, que con el tiempo será perfeccionado en base a la experiencia de los propios equipos de trabajo. En el capítulo 2 se describe con mayor amplitud el objetivo y propósito del Protocolo.

En el capítulo 3 se explica el significado de enfoque de derechos y enfoque psicosocial donde se toma en cuenta la importancia de la interrelación entre el nivel individual, familiar y social de las personas, y específicamente en las necesidades, deseos e intereses de los niños, niñas y adolescentes.

Luego en el capítulo 4 se presenta una breve caracterización de las personas que son retornadas en grupos familiares, los impactos psicosociales y la identificación de necesidades particulares a las cuales será necesario darles respuesta en el momento de la recepción o durante el seguimiento que se le dará a la familia posterior a su llegada a Guatemala. También se definen cuáles son esas situaciones de vulnerabilidad a las que se les presta mayor atención.

Las herramientas del enfoque psicosocial: observar, construir una relación de confianza, escuchar para entrevistar, dar respuesta a las necesidades encontradas y los instrumentos concretos a utilizar como los materiales de apoyo metodológico, las entrevistas y cuestionarios guías que utiliza SOSEP para su implementación están descritos en el capítulo 5.

El capítulo 6 presenta los tres momentos de la atención a unidades familiares migrantes guatemaltecas: la información previa a la llegada de las familias, la recepción y el seguimiento. En los momentos de recepción y seguimiento se expone una breve ruta para dar respuestas concretas a las situaciones de vulnerabilidad que se hayan podido identificar.

Es importante fortalecer al equipo que dará la atención directa a las personas migrantes retornadas, en el capítulo 7 se muestra la importancia que dicho equipo esté formado, motivado y con una buena salud mental para atender de forma adecuada. Se desarrollan 3 ejes: adecuada selección de personal, procesos de inducción al puesto y formación continua y un plan de cuidado emocional del equipo y autocuidado que prevenga el estrés laboral.

Por último, el capítulo 8, ofrece varios indicadores de avance que permiten medir el impacto y evolución de la implementación del Protocolo y, de esta manera fortalecer las herramientas y mejorarlas.

Desde el punto de vista metodológico el Protocolo plantea conocimientos teóricos y herramientas prácticas haciendo énfasis en situaciones a las cuales prestar atención, en ideas o pasos que pueden ayudar a resolver un desafío, en acciones específicas para niños, niñas y adolescentes, o en elementos particulares del enfoque psicosocial.

Cada uno de estos conocimientos e ideas vienen reforzados por imágenes: un ojo, un bombillo, niños, niñas y adolescentes con una persona adulta, huellas y estrellas. Estas imágenes ayudan a ubicar las particularidades del enfoque psicosocial y del enfoque centrado en los niños, niñas y adolescentes.



La construcción y elaboración del presente Protocolo se realizó con el apoyo e información brindada por autoridades de la SOSEP, personal del Programa de Servicio Social y Trabajadoras Sociales de las Sedes departamentales de SOSEP a través de entrevistas, grupos focales y visitas en campo.

Las visitas se realizaron a Fuerza Aérea Guatemalteca -FAG-, al Aeropuerto Internacional "La Aurora" en la ciudad capital, al Centro de Recepción de Personas Migrantes en Tecún Umán, San Marcos, ésta es dependiente de la Dirección General de Migración, también se realizaron visitas de seguimiento a una familia retornada en el municipio de Chimaltenango, y a las Casas del Migrante de los Misioneros Scalabrinianos de Tecún Umán y a la sede de la ciudad capital. Todos los insumos recabados permitieron elaborar las herramientas, técnicas y acciones que aquí se presentan.

El presente Protocolo busca ser un instrumento que apoye a la especialización establecida en el artículo 170 numeral 9 del Código de Migración, donde se establece que los profesionales designados a estos procedimientos y a la atención de niños, niñas y adolescentes deben contar con formación especializada en derechos humanos de la niñez y adolescencia, que permita brindar una atención multidisciplinaria en las ramas de la Psicología, Trabajo Social, salud y legal.

02. OBJETIVO Y PROPÓSITO DEL PROTOCOLO





OBJETIVO Y PROPÓSITO DEL PROTOCOLO

El Objetivo del “Protocolo para la atención integral a familias migrantes con enfoque de derechos y enfoque psicosocial” es “Detectar situaciones de alta vulnerabilidad en la población que se atiende; niños, niñas, adolescentes, mujeres, hombres y adultos mayores con el fin de brindar una atención de emergencia, implementar las medidas de protección necesarias y realizar un seguimiento postmigratorio”.

1. Brindar una atención de emergencia e implementar las medidas de protección necesarias a niños, niñas, adolescentes y mujeres, requiere una adecuada identificación de situaciones de vulnerabilidad con el fin de realizar una propuesta de medidas de protección. Para ello es necesario disponer de las herramientas psicológicas adecuadas que abran un espacio de confianza o brindar una oportuna atención en crisis o primeros auxilios psicológicos en los casos que sean necesarios. La identificación de situaciones de vulnerabilidad se acompañan también, de acciones que dan respuesta a necesidades detectadas en emergencias de salud o apoyos logísticos al momento de la llegada a Guatemala para que las familias regresen a sus hogares.
2. El seguimiento postmigratorio permitirá a SOSEP, a través de programas ya existentes, a instituciones gubernamentales o no gubernamentales especializadas en el área, a brindar una respuesta a mediano plazo a las necesidades detectadas, algunos programas podrían ser: educativos, de salud o formación en habilidades laborales..

EN ESTE SENTIDO, LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROTOCOLO PERMITIRÁ:

- Identificar situaciones de emergencia que surjan al momento de la recepción y dar respuestas a las mismas.
- Identificar situaciones de vulnerabilidad fundamentalmente en niños, niñas, adolescentes, y mujeres. Con la implementación del Protocolo se tendrán las habilidades para detectar a niños, niñas, adolescentes o mujeres que puedan encontrarse viviendo situaciones de violencia, o graves violaciones a sus derechos fundamentales, ya sea en su comunidad de origen, durante el tránsito, el destino o el retorno de la ruta migratoria.
- El Protocolo tiene como eje central la dignidad de las personas y es por ello que las herramientas que aquí aparecen serán utilizadas para el trato digno a niños, niñas, adolescentes, adultos hombres y mujeres.

El Protocolo entiende por “grupos familiares”, acorde con el “Protocolo para la atención de unidades familiares migrantes guatemaltecas repatriadas vía aérea”: a aquellos que se conforman por padres, madres, hijos, hijas y hermanos que migran juntos (todos aquellos que se encuentran dentro de los grados de ley). Las Unidades Familiares, según la Patrulla Fronteriza de los Estados Unidos, “representan el número de individuos, ya sea un niño menor de 18 años de edad, el padre o tutor legal, aprehendidos con un miembro de la familia”.

⁴No se establece si el miembro de la familia tiene primer nivel de consanguinidad.

03. ENFOQUE DE DERECHOS Y ENFOQUE PSICOSOCIAL





ENFOQUE DE DERECHOS Y ENFOQUE PSICOSOCIAL

La atención y apoyo a grupos familiares migrantes retornados de forma forzada se realiza desde el marco de la protección de los derechos garantizados en la Constitución Política de la República de Guatemala y los diferentes instrumentos legales nacionales así como internacionales relativos a derechos humanos, así como lo establecido en el Código de Migración.

La atención y asistencia brindada tiene como propósito garantizar y proteger los derechos que se encuadran en los derechos humanos de los niños, niñas y adolescentes, derechos humanos de las mujeres, derechos humanos de los pueblos indígenas, derechos económicos, culturales y sociales o derechos humanos de las personas en diversidad sexual entre otros. En particular, se hace énfasis en el derecho a la familia y la preservación familiar, el interés superior de los niños, niñas y adolescentes en un contexto de no criminalización hacia ellos y ellas por el hecho de tomar la decisión de migrar a otro país.

Se entiende por interés superior de los niños, niñas y adolescentes lo planteado en el artículo 5 de la Ley de Protección Integral a la Niñez y Adolescencia- PINA:

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

A este artículo debe integrarse con lo regulado en el Código de Migración en su Artículo 170 numeral 1, que dice:

“1. Interés superior del niño. Las decisiones deben garantizar el cumplimiento estricto de este principio. Es necesario que la autoridad realice una determinación del interés superior del niño, niña o adolescente, lo cual exige una evaluación clara y a fondo de la identidad de niño, niña o adolescente migrante no acompañado o separado de su familia, en particular de su nacionalidad, crianza, antecedentes étnicos, culturales y lingüísticos y en efecto determine las vulnerabilidades y necesidades especiales de protección. En caso de la imposibilidad de establecer la minoría de edad o exista duda razonable sobre su edad o de la veracidad de sus documentos se presumirá la minoría de edad.”

La determinación del interés superior de los niños, niñas y adolescentes implica en la práctica:

- Desarrollar un proceso estructurado que tome en cuenta las circunstancias específicas de cada niño.⁵
- Abrir un espacio de conversación con los niños, niñas o adolescentes para conocer cómo están viviendo la experiencia migratoria y la repatriación forzada.
- Identificar si existen situaciones que vulneren gravemente sus derechos fundamentales (“gravemente” en el entendido de que en Guatemala las y los niños/adolescentes en un gran porcentaje tienen dificultades para lograr un desarrollo humano pleno⁶).
- Implementar mecanismos de protección integral acordes con sus deseos y necesidades al mismo tiempo que se protege su salud física y mental.

El presente Protocolo en el marco del enfoque de derechos reconoce igualmente el derecho a migrar, a la libre locomoción, el derecho a la familia y el derecho a la búsqueda de condiciones dignas de desarrollo. Es así que no juzga el hecho de que las personas tomen la decisión de migrar a otro país donde las familias consideran que pueden tener una mejor calidad de vida .

⁵ Párrafos 47 y 49, Observación General No. 14 del Comité de los Derechos del Niño. “Sobre el derecho del Niño a que su interés superior sea una consideración primordial.”

⁶ Coordinadora Institucional por los Derechos de la Niñez-CIPRODENI. Reyes Lucero, C. (2015) “La situación de la niñez y la adolescencia en Guatemala 2004-2014”. Sin editorial. Guatemala

⁷ Declaración de New York para refugiados y migrantes: <http://www.acnur.org/t3/fileadmin/Documentos/BDL/2016/10793.pdf>

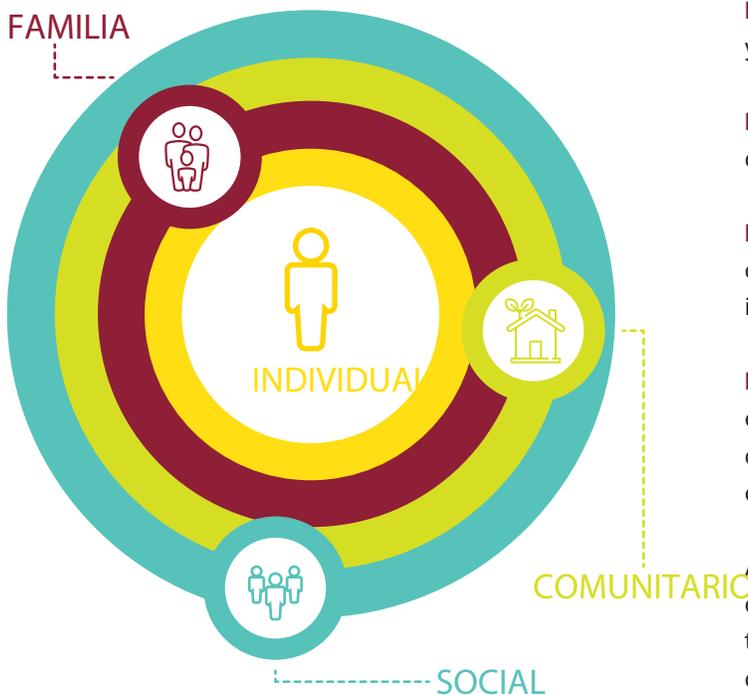
EL ENFOQUE PSICOSOCIAL

Nos centra la mirada en como las personas viven, piensan y sienten su experiencia de vida, la cual está siendo violentada en sus derechos fundamentales. Este enfoque ofrece una atención que toma como eje central la dignidad de las personas y su capacidad de sobreponerse a las situaciones adversas que le ha tocado vivir.

Igualmente parte de la base de las necesidades particulares de las personas tomando en cuenta su edad, sexo, pertenencia étnica, opción sexual o cualquier otra característica que requiere una atención diferenciada. El enfoque psicosocial, de la misma forma que identifica necesidades e impactos psicosociales, reconoce las fortalezas existentes en las personas y su capacidad de sobreponerse y adaptarse. Estas fortalezas serán individuales, familiares, comunitarias y sociales, por ello se utiliza el término “psicosocial” el cual va más allá de una combinación entre psicológico y social.

Este enfoque toma también en cuenta a las personas que integran los equipos y considera que son un recurso fundamental para una buena atención integral a las personas migrantes. Ello implica que el personal técnico que brinda una asistencia debe tomar la precaución de no revictimizar a partir del hecho de que las personas tienen fortalezas para salir adelante. Brindar una adecuada atención pasa también por el cuidado emocional de las personas que integran los equipos y la promoción del autocuidado.

CUADRO: DIAGRAMA NIVELES DE ABORDAJE EN EL ENFOQUE PSICOSOCIAL⁸



El cuadro anterior nos muestra los diferentes niveles de abordaje que toma en cuenta el enfoque psicosocial:

El nivel individual contempla las emociones, pensamientos y acciones de la persona como ser individual.

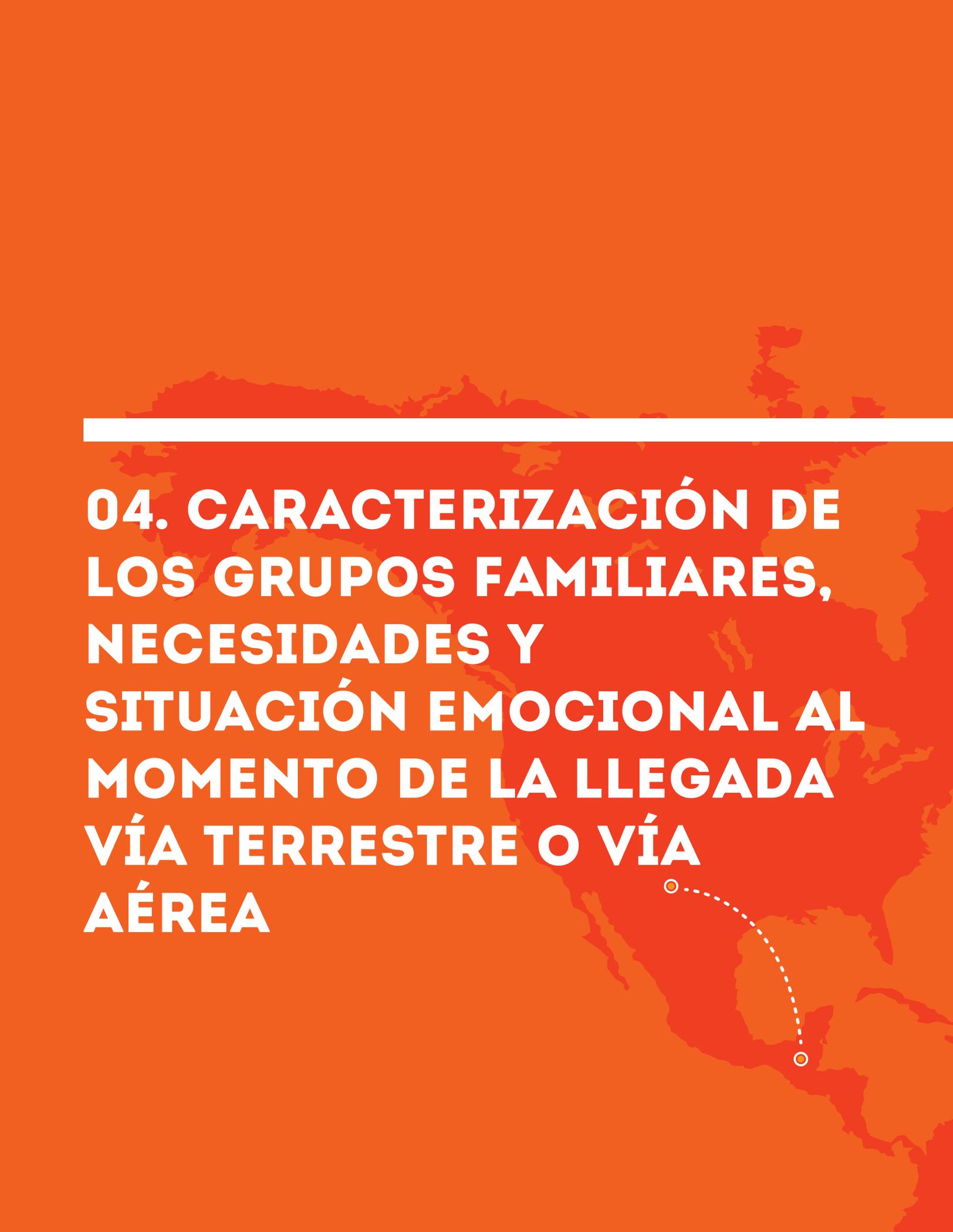
El nivel familiar presenta las relaciones, identidad y valores de la familia.

El nivel comunitario incluye el colectivo que puede ser una colonia, un colectivo de maestros o una comunidad rural o indígena.

El nivel social es el más amplio y donde todas y todos estamos influidos por la sociedad en la que vivimos. Los diferentes niveles se interrelacionan y unos influyen en otros, tanto aspectos positivos como negativos.

A modo de ejemplo, si una mamá con su hijo es retornada de forma forzada, ella puede sentirse con culpa, enojada o triste. A nivel individual o a nivel familiar hay una deuda que cubrir, pueden existir presiones hacia ella por no lograr el viaje y reunirse con su esposo en Estados Unidos, y a nivel comunitario la migración ha llevado a comunidades enteras a vivir en ausencia de hombres, donde las mujeres tienen una sobrecarga de roles y tareas y hasta la arquitectura de las casas ha cambiado por las remesas. Socialmente, Guatemala se beneficia de las remesas, pero la inversión en sus ciudadanos es insuficiente, especialmente de los lugares donde provienen la mayoría de personas migrantes.

⁸ Basado en el modelo ecológico de Bronfenbrenner, y que ha sido utilizado en otros protocolos como el “Protocolo para la atención psicosocial en la recepción a la niñez y adolescencia migrante no acompañada en la Secretaría de Bienestar Social”, el “Protocolo para la atención en salud mental a poblaciones que sufrieron violaciones a los Derechos Humanos y violencia política durante el conflicto armado interno” (p. 32) del Programa Nacional de Salud Mental dentro del Ministerio de Salud o por organizaciones que trabajan en el marco de la migración y el enfoque psicosocial, como se presenta en “Abriendo fronteras con el corazón”.



04. CARACTERIZACIÓN DE LOS GRUPOS FAMILIARES, NECESIDADES Y SITUACIÓN EMOCIONAL AL MOMENTO DE LA LLEGADA VÍA TERRESTRE O VÍA AÉREA



CAPÍTULO 4. CARACTERIZACIÓN DE LOS GRUPOS FAMILIARES, NECESIDADES Y SITUACIÓN EMOCIONAL AL MOMENTO DE LA LLEGADA VÍA TERRESTRE O VÍA ÁREA

Los grupos familiares migrantes repatriados vía aérea o terrestre tienen una serie de impactos psicosociales y necesidades de atención que son necesarios conocer porque van a determinar las acciones a poner en marcha, la metodología a utilizar, los mecanismos de comunicación o los temas que abordar.

En este capítulo se describen necesidades inmediatas, identificación de situaciones de vulnerabilidad y herramientas para realizar primeros auxilios psicológicos frente a situaciones de alto grado de estrés que han sido obtenidas por medio de entrevistas estructuradas y semi-estructuradas, junto con una revisión cuidadosa de la información de familias que ingresan por vía aérea.

4.1. IMPACTOS PSICOSOCIALES Y SITUACIÓN EMOCIONAL

Las personas retornadas generalmente han vivido un viaje de uno, dos o más meses de duración: quince días de recorrido en la ruta migratoria hasta el momento de la detención en México o EEUU y, uno o varios meses en situación de privación de libertad en un centro de detención. El viaje de regreso a Guatemala suele iniciar en la media noche o madrugada, lo que hace que se encuentren desvelados y cansados a su llegada al país.

Las condiciones en las que tiene lugar el viaje sumado a diferentes características de las personas, marcarán el abordaje y metodología de la atención integral. A continuación se presentan algunas de estas condiciones:

- Personas campesinas con escasos recursos económicos.
- Realizan un largo viaje en condiciones limitadas de higiene y alimentación.
- Personas adultas tienen a su cargo a niños, niñas o adolescentes, viviendo una experiencia de estrés por la responsabilidad de cuidado y protección de las personas menores de edad que les acompañan.
- Existe un alto grado de frustración, cólera, tristeza, desesperanza "el mundo se viene encima" o la preocupación por la deuda adquirida.
- La capacidad de concentración, retención de información y atención es limitada por el cansancio, desvelo y la situación de estrés.
- Las personas adultas repatriadas pueden ser jóvenes mayores de 18 años con hijos o bebés a muy temprana edad o con la responsabilidad de un hermano o hermana menor de 18 años.
- Muchos de ellos y ellas tienen bajo grado de escolaridad.
- Mujeres solteras con hijos o hijas.
- Padres solteros por viudez con hijos o hijas.
- Un número alto son personas maya hablantes.
- Las personas no denuncian situaciones de violencia por miedo a represalias de quienes los violentan, por desconfianza frente a las autoridades y el sistema de justicia, por la dilación en obtener una respuesta positiva o porque requiere un gran esfuerzo realizar todas las diligencias y responder a las necesidades solicitadas en los juzgados.
- El motivo por el cual migran pueden ser por razones económicas, reencontrarse con su familia en los EEUU o por huir de situaciones de violencia.



¿ Y CON LOS NIÑOS, NIÑAS O ADOLESCENTES ?

- Desde muy temprana edad los niños, niñas y adolescentes carecen de la oportunidad de plantear sus necesidades, y su experiencia migratoria es el resultado de la búsqueda para lograr esos intereses y metas o verse obligados a acompañar a personas adultas. Es por ello que se hace necesario abrir canales de comunicación tanto con los niños, niñas y adolescentes como con las personas adultas que los acompañan.
- A su llegada, las emociones de los niños, niñas y adolescentes son diversas. Unos llegan tranquilos, otros frustrados, tristes, con cólera, miedo o cansados.
- Los niños, niñas o adolescentes han interrumpido su ciclo escolar a raíz de la migración.
- Un alto porcentaje no tienen cursado el sexto grado de primaria o no tienen el nivel educativo acorde a su edad.
- Los niños, niñas y adolescentes generalmente sí han sido informados de que iban a realizar el viaje y estaban emocionados frente a la nueva vida en el país de destino.

CARACTERÍSTICAS EMOCIONALES A LA LLEGADA AL PAÍS

Al momento de la recepción, las personas generalmente se encuentran muy cansadas, frustradas o con cólera y esto lo muestran a las personas que los reciben, también a las o los funcionarios que los atienden y entre ellos las o los profesionales de la SOSEP.

Las personas repatriadas pueden vivir ciertas preocupaciones al momento de la llegada. En ocasiones no han logrado contactar a sus familiares para informar del regreso y gestionar un transporte y están urgidos por lograr una llamada telefónica. Otra preocupación es el momento de confrontar o abordar la repatriación con las personas familiares que los vienen a recoger. En ese momento se mezclan emociones de alegría por el reencuentro, pero también vergüenza por el fracaso o culpa por la deuda adquirida. Existe inquietud por un lugar donde albergarse para pasar la noche y cómo lograr un pasaje de transporte para seguir al día siguiente el camino a sus hogares. Muchos de ellos y ellas llegan sin recurso económico, es la primera vez que se encuentran en la ciudad capital o desconocen en qué lugar se encuentran las rutas de autobuses. Todo ello los hace vivir sentimientos de incertidumbre, desconfianza y temor.

CARACTERÍSTICAS EMOCIONALES Y PSICOSOCIALES EN EL MOMENTO DE LA VISITA DOMICILIARIA

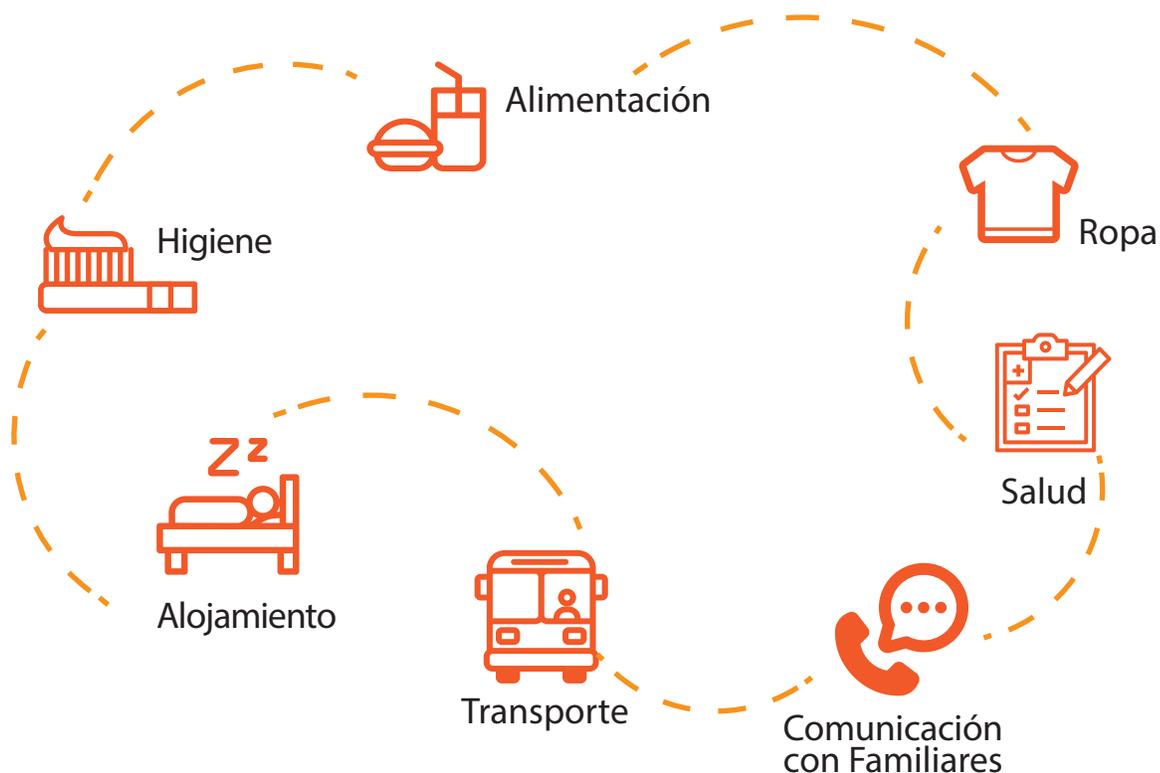
Algunos días o semanas después en la visita domiciliaria las personas ya se encuentran con un mayor grado de tranquilidad y percepción de control de la situación. Es decir, ya se sienten más seguras.

Sin embargo, existen una serie de afectaciones a su situación emocional: la preocupación por la deuda adquirida, culpa por “poner en riesgo a los NNA” que viajaron con ellos o ellas, vergüenza por no lograr llegar al lugar de destino, tristeza por no reencontrarse con sus familiares o miedo porque la situación que les obligó a migrar continúa, por ejemplo: en las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar, la familia víctima de extorsión o los niños, niñas y adolescentes amenazados por las maras o pandillas juveniles o el crimen organizado.

Con todo ello, las personas se encuentran en un momento donde buscan salidas a su situación y apoyo en personas o instituciones que puedan brindar herramientas útiles de respuesta a necesidades económicas, educativas, de salud, justicia o seguridad.

4.2. NECESIDADES DE ATENCIÓN INMEDIATA, IDENTIFICACIÓN DE SITUACIONES DE VULNERABILIDAD Y LOS PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS EN SITUACIONES DE CRISIS.

Después de analizar los impactos psicosociales derivados de la migración, en este apartado se analizan una serie de necesidades de atención en el momento de la recepción en la FAG, el Aeropuerto Internacional La Aurora o bien en recepción vía terrestre. En primer lugar las necesidades de atención inmediata son:



Al momento de la llegada, por la situación de tensión y estrés que supone la repatriación se puede dar una fuerte situación de crisis. Es por ello que se hace necesario tener herramientas mínimas para abordar a las personas que se encuentran en esta situación.



A continuación presentamos algunas:



PASO 1

Separar al niño, niña o adolescente de la persona adulta que está en la situación de crisis y llevarla a un lugar cercano con el fin de poder realizar un trabajo directo con la persona adulta.

PASO 2

Decir a la persona: “Entiendo que esta situación está siendo difícil para usted. Ahora es importante que se recupere y para eso le pido que haga conmigo un ejercicio de respiración”.

PASO 3

Realizar un ejercicio de respiración guiada tiene como propósito principal inspirar muy despacio y expirar muy despacio. El ejercicio debe realizarse sentado con las piernas un poco separadas y las manos sobre las rodillas en un lugar lo más tranquilo posible y durante 10 minutos. Se le puede dar una instrucción como: “Ahora va a meter el aire muy despacio por la boca y a sacarlo muy despacio. Voy a ir contando y usted mete el aire 1, 2, 3, 4 y saca el aire 4, 3, 2, 1.” La respiración permitirá a la persona recuperar su equilibrio de energía, oxigenar la sangre, recuperar su respiración, quitar la tensión de los músculos y liberarse de los nervios. De esta forma regresará poco a poco a sentirse mejor y con mayores capacidades para responder a la situación.

PASO 4

Ofrecer un vaso con agua y caminar por el lugar asignado a SOSEP. “Entiendo que usted ya se siente mejor. ¿Quiere un poco de agua?” “Me gustaría que camináramos un poco”. El agua y el movimiento permiten desintoxicar el cuerpo y mejorar el riesgo y oxigenación sanguínea.

PASO 5

Analizar la respuesta a la situación que generó el estrés. Por ejemplo, si fue el temor de compartir con otras personas o el hecho de la repatriación forzada, analizar los miedos y preocupaciones, y buscar soluciones conjuntas para dar una respuesta a las mismas.

PASO 6

Con la autorización de los padres pero sin su presencia, es adecuado conversar con los niños, niñas o adolescentes explicándoles lo sucedido ubicándolo en un contexto de normalización. Un ejemplo de ello puede ser: “Tu mamá se ha puesto algo nerviosa por la situación que ustedes están viviendo, pero es normal y natural que después de tantos días de viaje, el desvelo y cansancio a veces las personas se ponen nerviosas o tensas. ¿Cómo te sientes tú ahora?”

PASO 7

En el caso donde niños, niñas o adolescentes manifiestan que se encuentran nerviosos es necesario realizar un pequeño ejercicio de respiración, y conversar sobre cuáles son sus preocupaciones.

4.3. IDENTIFICACIÓN DE SITUACIONES DE VULNERABILIDAD EN LOS GRUPOS FAMILIARES Y DERIVACIÓN A AUTORIDADES O PROGRAMAS PARA PROTEGER SU INTEGRIDAD.

Las familias que migran al extranjero de forma irregular persiguen una mejora en su situación económica y un proyecto de vida en condiciones dignas. Las estadísticas y las entrevistas indican que muchos de los grupos familiares atendidos se encuentran viviendo en condiciones de pobreza y extrema pobreza (39.77%)⁹, falta de acceso a la salud (1,15%¹⁰) o educación. Es decir, desde las comunidades de origen las familias viven en condiciones de vulnerabilidad y, dentro de ello, los niños, niñas y adolescentes crecen con ausencia de oportunidades para su desarrollo integral.

La experiencia y las estadísticas también muestran que la segunda causa por la cual las personas deciden migrar es la reunificación familiar. Esposas que viajan buscando la reunificación con sus esposos en los EEUU, hijos en busca de sus padres, o abuelas, abuelos o tíos que llevan a las personas menores de edad a reencontrarse con sus familias (34%¹¹). Niños, niñas y adolescentes crecen con la inquietud de conocer quiénes son sus padres o sus nuevos hermanos. Ellos y ellas se preguntan “¿Qué características físicas tienen? ¿Cómo será el día a día con ellos y ellas? ¿Cómo es la vida en el otro país?”. En Guatemala, niños, niñas y adolescentes conviven con la familia que los acogió y no siempre reciben un trato digno por ser percibidos como una carga, por el contrario, otras veces la figura de la abuela y el abuelo se convierten en referencia de padre o madre.

Las mujeres cuyas parejas residen en los EEUU mantienen la carga del hogar y el crecimiento de sus hijos como madres solteras y han asumido otras tareas y roles como por ejemplo estar pendientes de las siembras o responsabilidades comunitarias que tradicionalmente son cubiertas por los hombres. El machismo en las comunidades hace que en ocasiones la familia del esposo las controle con el fin de que no tengan relación con otras personas y en concreto con otros hombres. Se puede decir que la cotidianidad para las mujeres que tienen a sus esposos en los EEUU no es fácil y cuando ellas se trasladan a los EEUU, o “los esposos las mandan a llamar” se abre una ventana de oportunidad a una nueva vida.

Un tercer grupo de personas repatriadas son mujeres solteras con hijas o hijos, quienes generalmente son muy jóvenes (9.9%). Mujeres que por su condición de madres solteras pueden tener dificultades con su familia o comunidad y no ser apoyadas en su maternidad.



En la situación de madres jóvenes es necesario explorar las condiciones en las cuales tuvo lugar la concepción y si pueden existir detrás violaciones sexuales, y/o si es una maternidad

deseada aunque la concepción fuera voluntaria. En caso de no ser así, una maternidad no deseada puede tener repercusiones en la vida de los y las bebés, niñas o niños al ser percibidos éstos como una carga. Una maternidad no deseada puede derivar en situaciones de maltrato infantil, abandono de los hijos o hijas o adopciones irregulares.

Las madres solteras por la necesidad de mantener a sus hijos o hijas tienen riesgo de encontrarse en situaciones de explotación sexual, laboral o mendicidad.

⁹ Dato proporcionado por SOSEP en sus estadísticas de registro población atendida vía aérea entre noviembre 2014 y octubre 2016

¹⁰ IDEM

¹¹ IDEM

Un cuarto grupo de personas repatriadas son aquellas que huyen de situaciones de violencia correspondiente al 9.6%¹² de los grupos familiares repatriados vía aérea (las causas son extorsiones, obligación de incorporarse a las maras, violencia intrafamiliar, persecución por parte de crimen organizado o conflictos violentos entre vecinos o testigos de hechos de violencia). Este grupo de personas son los que repentinamente salen de su hogar dejando todo atrás con el fin de encontrar un lugar seguro, donde lograr un desarrollo integral como seres humanos y como familia. Sin embargo, al salir de su lugar de origen dejan atrás una parte de su familia, vecinos, amigos y un proyecto de vida construido durante años.

Frente a las situaciones de violencia hacia la mujer, extorsiones, amenazas o ser testigo de hechos violentos las personas se encuentran en riesgo de su integridad y la de sus familias siendo necesario construir un plan de seguridad desde la propia institución que realiza la recepción al momento de la repatriación forzada o, a través de otras instituciones gubernamentales o no gubernamentales especializadas en situación de violencia, seguridad y protección, como son el Ministerio Público – MP- u organizaciones civiles.

El viaje de un grupo familiar conformado por un padre y su hija adolescente analfabeta y que en ocasiones es maya hablante, es una caracterización que conviene analizar a profundidad. ¿Qué propósito hay en viajar a otro país con una adolescente que tiene limitadas sus habilidades para desarrollar un trabajo en condiciones dignas? Viajar a otro país con el fin de mejorar una situación económica pero sin unas habilidades mínimas para un trabajo puede llevar a condiciones de explotación laboral y explotación sexual. Por otro lado, si bien es común que las relaciones padre hija sean de protección, complicidad y cercanía también las estadísticas del país indican que existe un alto porcentaje de niñas y adolescentes que son víctimas de violencia sexual por parte de sus progenitores por lo que se hace igualmente importante identificar qué tipo de relación existe entre padre e hija asegurando que la adolescente o la niña se encuentren en una situación de protección y no de peligro.

Otro grupo de niños, niñas, adolescentes y mujeres son aquellos que regresan repatriados con alerta Alba Keneth donde figuran como personas desaparecidas. Al realizar el trámite migratorio de ingreso a Guatemala con las autoridades correspondientes son identificadas y se activa la alerta a instituciones como PGN o el MP quienes realizan la investigación correspondiente e inician un proceso de protección a favor de los niños, niñas y adolescentes.

Según entrevistas, la alerta Alba Keneth, en algunas ocasiones ha sido utilizada como una mala práctica en el marco de la violencia contra la mujer por parte de hombres que instrumentalizan la ley en contra de las mujeres. En este sentido, mujeres víctimas de violencia contra la mujer huyen a otro país y el padre de sus hijos activa una alerta Alba Keneth. Cuando la mujer es repatriada la alerta se activa y si no existe evidencia suficiente, en ese momento separan a los hijos e hijas de su madre, lo que agrava la situación criminalizando a la madre víctima de violencia y revictimizando al niño o niña al ser enviado a un albergue de protección. Se hace importante, generar acciones de investigación preliminar antes del retorno de la familia que permita a PGN contar con elementos para la toma de decisiones, y si es necesaria la separación de la niña, niño o adolescente de su madre, generar mecanismos y programas de acogimiento familiar o la ubicación de familia ampliada que no permita en estos casos la institucionalización de las niñas, niños y adolescentes, siendo la institución responsable de los programas la Secretaria de Bienestar Social de la Presidencia .

Otro grupo identificado son las víctimas de trata de personas con fines de explotación laboral o sexual, este grupo en extrema vulnerabilidad debe ser tomado en cuenta, tanto en el caso de mujeres como de los niños, niñas y adolescentes que llegan en los grupos familiares

La trata de personas puede ser analizada tanto desde la mirada de personas que ya han sido sometidas a condiciones de trata, o bien desde la prevención al momento que personas en condición de vulnerabilidad se ponen en riesgo como las mencionadas anteriormente principalmente madres jóvenes con hijos o hijas y hombres acompañados de adolescentes con un nivel bajo de escolaridad.

¹² Dato proporcionado por SOSEP en sus estadísticas de registro población atendida vía aérea entre noviembre 2014 y octubre 2016

¹³ Decreto 28-2010 Ley del Sistema Alba Keneth del Congreso de la República de Guatemala.

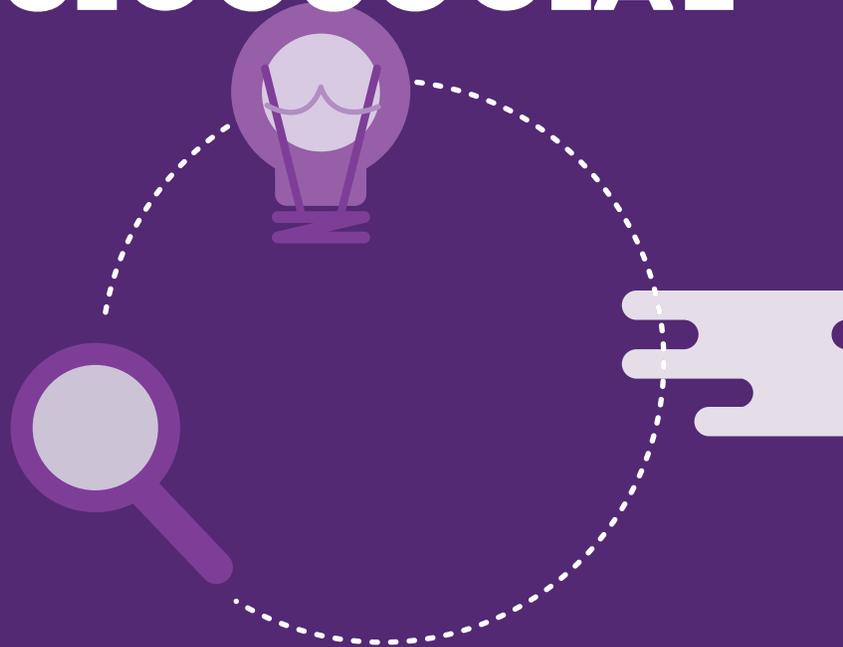
¹⁴ Artículo 39 Código de Migración que establece que la Secretaria de Bienestar Social de la Presidencia de la República es el ente rector de los servicios esenciales de protección especial de la niñez y adolescencia amenazada o violada en sus derechos.

Por último, las personas con problemas de salud o personas con movilidad motora reducida requieren de un abordaje especializado para dar respuesta a su situación de salud y/o lograr una mejor condición en su atención. Una de las situaciones particulares son las personas que pueden haber perdido un miembro de su cuerpo por accidente del tren, asaltos u otras situaciones. La pérdida de movilidad como consecuencia de la ruta migratoria, además de tener repercusiones físicas, tiene repercusiones psicosociales. La persona pasa de ser percibida como productiva a ser percibida como una carga, ello puede llevar a situaciones de culpa, vergüenza, depresión o rechazo por parte de la familia y la comunidad. Es por ello que se hace necesario realizar un adecuado monitoreo y apoyo a estas personas en los días y semanas siguientes a su regreso a casa y contemplar un plan de apoyo y adaptación a las nuevas condiciones físicas y a la búsqueda de oportunidades laborales.

Es por ello, que el presente Protocolo considera como situaciones de vulnerabilidad las siguientes:

- La integridad física o mental de los niños, niñas o adolescentes que sus derechos han sido vulnerados. Por ejemplo desnutrición infantil, enfermedades, abandono del sistema escolar o analfabetismo, vivir en contextos de violencia (intrafamiliar, sexual, callejización, maras o pandillas juveniles, escolar, bullying u otros) o ser testigo de estos hechos, por ejemplo de homicidio.
- El riesgo de la integridad física o mental de las mujeres. Por ejemplo, víctimas o testigos de hechos de violencia (intrafamiliar, violencia sexual, callejización, extorsiones o amenazas por maras, pandillas juveniles, crimen organizado u otros actores), embarazos a muy temprana edad, situación actual del embarazo en curso, embarazo de riesgo y analfabetismo.
- Personas adultas mayores con niños, niñas o adolescentes a su cargo que tienen a los padres viviendo fuera del municipio o del país. Estas personas cuidadoras quienes generalmente son abuelos y abuelas, pueden carecer de las habilidades necesarias para dar respuesta a las necesidades y desafíos que representan las etapas de desarrollo de los niños, niñas y adolescentes.
- Personas que se encuentran en situaciones críticas de salud (crónicas o agudas y personas con dificultades de movilización) o que han perdido un miembro de su cuerpo por el tren, accidentes o asaltos en la ruta migratoria.
- Riesgo de la integridad física o mental de los hombres. Por ejemplo, víctimas o testigos de hechos de violencia (extorsiones o amenazas por maras, pandillas juveniles, crimen organizado u otros actores).

05. HERRAMIENTAS PARA LA INCORPORACIÓN DEL ENFOQUE PSICOSOCIAL





CAPÍTULO 5. HERRAMIENTAS PARA LA INCORPORACIÓN DEL ENFOQUE PSICOSOCIAL

El capítulo 5 ofrece algunas herramientas psicosociales que serán útiles para el relacionamiento y abordaje con los hombres, mujeres, niños, niñas o adolescentes a quienes se está atendiendo.

Estas herramientas permiten dar un trato con dignidad donde las personas se sentirán atendidas en sus necesidades y tratadas como seres humanos. Además de ello, al abrir espacios de un diálogo respetuoso surgen ideas para dar respuesta a las dificultades que ellas o ellos tienen.

Aquí presentamos algunas de las herramientas psicosociales: (a) Observar, ya que se trata de un encuentro entre varias personas. (b) En un segundo momento, la naturaleza del trabajo de SOSEP obliga a construir una relación de confianza con las personas para que así se pueda brindar el servicio y atención necesaria. (c) En esta línea se hace muy importante escuchar las ideas, opiniones y sentimientos de los hombres, mujeres, niños, niñas y adolescentes atendidos. (d) Por último, después de observar, construir relaciones de confianza y la escucha para abrir canales de comunicación que permitan fluir ideas y encontrar soluciones a los problemas encontrados.

Se cierra este capítulo con algunas herramientas del trabajo psicosocial que darán respuesta en el momento concreto, por ejemplo, las entrevistas dirigidas a niños, niñas y adolescentes, entrevistas dirigidas a adultos y algunas ideas para el trabajo con niños, niñas y adolescentes.

5.1. OBSERVAR

La observación de lo que rodea el espacio donde nos encontramos y las personas con las que nos relacionamos, brinda información sobre la situación emocional de las personas. Por ejemplo, si una joven mueve su pierna de forma nerviosa nos puede indicar que ella se siente incómoda en el espacio. Una persona que se mueve mucho en su asiento puede estar también nerviosa o con sentimiento de cólera. Otro ejemplo de observación es la forma en la que se relacionan los miembros de una familia: cómo se comunican, qué tipo de lenguaje utilizan o con qué grado de afecto interaccionan.

No solo lo que se observa con los ojos es importante. También los otros sentidos corporales nos dan información: qué se escucha, qué se siente y qué se huele. Es decir, observamos con varios sentidos de nuestro cuerpo y eso nos brinda información sobre como relacionarnos con las otras personas, que precauciones tener, o si se puede o no iniciar una conversación.

La observación, además de referirse al momento de intercambio con las personas, es necesaria para conocer los procesos en los que SOSEP tiene que intervenir. Por ejemplo, los procedimientos que dependen de las autoridades migratorias en el Aeropuerto Internacional La Aurora pueden tener una secuencia diferente a los procesos en FAG. Por ello, se hace necesario estar atentos a nuevos reglamentos, autoridades o procedimientos.

5.2. CONSTRUIR UNA RELACIÓN DE CONFIANZA

El tipo de servicio que ofrece SOSEP y en particular el interés de detectar situaciones de vulnerabilidad requiere construir una relación de confianza. Construir una relación de confianza tiene como base tener un trato respetuoso y de preferencia utilizar el idioma materno de las personas.



A continuación se mencionan otros elementos importantes que permitirán abrir una adecuada relación de confianza:

- **Reconocer las emociones.** Para ello podemos utilizar frases como “Entiendo que esta situación está siendo dolorosa para usted”
- **Comprender y atender las molestias.** Las personas a su llegada presentan molestias o incomodidades en relación a la situación que están viviendo y es necesario comprenderlas. Para ello, podemos utilizar una frase como “Entiendo que este viaje ha sido largo, que ustedes han tenido que dar una entrevista en muchos momentos y que esta situación es cansada. Quiero pedir que haga un pequeño esfuerzo para unas breves preguntas que me gustaría hacerle y que servirán para ir a visitarlo más adelante y ver como desde SOSEP lo podemos apoyar”
- **Cumplir con lo que se ofrece.** Se ofrecen apoyos, por ejemplo, se informa que se llegará a realizar una visita domiciliaria para analizar en qué se puede apoyar a las personas. Si esto no se cumple, las personas se sentirán molestas y no volverán a confiar en la palabra de la institución, por esta razón es muy importante cumplir con lo que se ofrece.
- **Escuchar.** Escuchar de forma respetuosa como se propone en el apartado siguiente, abre la relación de confianza ya que las personas sienten que se les están escuchando sus necesidades.
- **Tener confidencialidad sobre la información.** Las personas comparten sus experiencias difíciles y éstas deben ser confidenciales. En ocasiones se necesita compartir información para avanzar en el apoyo brindado, sin embargo, se hace necesario consultar a la persona si está de acuerdo con informar a otras personas de lo que ha compartido. Es decir, se necesita un “consentimiento informado”.
- **Abrir conversaciones informales.** Las conversaciones informales donde se platica de temas que no son tan importantes ayuda a abrir la comunicación y por ello a construir una relación de confianza. Por ejemplo, conversar sobre su juego favorito o el clima de los lugares por los que viajaron.
- **Presentarse de forma clara, con palabras sencillas y frases cortas.** El primer momento en que tomamos contacto con alguien es importante que tenga la información necesaria para conocer quién es la persona que se dirige a él o ella, quién es la institución a la que representa y qué puede esperar de ella.

La situación de estrés del viaje y el desvelo hace que las personas migrantes no tengan buena capacidad de escucha y de concentración por ello se les hace difícil entender la información que se brinda y eso obliga a SOSEP a utilizar palabras sencillas y frases cortas, además de repetirlas cada cierto momento. Por ejemplo, “Como les decía hace un momento mi nombre es... represento a la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente, SOSEP y estamos aquí para apoyarles en el traslado a sus hogares y más adelante ver si podemos apoyarles desde nuestros programas o con ayuda de otras instituciones. Además estamos aquí para ayudarles si han tenido o tienen alguna situación de violencia...”



Es importante tener visible, con letra grande y legible el nombre de las personas encargadas de la recepción y atención.



¿ Y CON LOS NIÑOS, NIÑAS O ADOLESCENTES?

Los niños, niñas y adolescentes sentirán una mayor cercanía y confianza a través del juego, el dibujo, comentarles algo agradable de alguna prenda, cantar, hacer música o papiroflexia¹⁵. Es decir, realizar acciones que permitan la creatividad o la expresión de alegría.

Las personas adultas generalmente no son quienes mayor confianza generan en los niños, niñas o adolescentes por ser figuras de autoridad. Es por eso que será importante que las o los profesionales realicen un esfuerzo en la forma de vestir, el lenguaje verbal y no verbal, las acciones creativas, la flexibilidad y las habilidades de escucha que utilizan.



5.3. ESCUCCHAR PARA ENTREVISTAR

Una de las herramientas más importantes para la incorporación del enfoque psicosocial es la escucha. La escucha abre el espacio de confianza y, permite realizar una adecuada entrevista que refleje las necesidades de protección para los niños, niñas, adolescentes y los adultos.

En este apartado se plantean algunas recomendaciones que son adecuadas y otras que ya se realizan, pero es necesario corregirlas al momento de llevar a cabo las entrevistas. Dentro de ello, también es importante tomar en cuenta que las personas adultas cuando encuentran un espacio de escucha comparten sus experiencias de vida, emociones y pensamientos y esta situación lleva a requerir más tiempo del que se dispone, por ejemplo, en los momentos de la recepción, cuando hay más familias en espera de ser entrevistadas o se está pendiente del transporte. Ante estas situaciones se hace necesario cerrar el apartado "Escuchar para entrevistar" con algunas ideas que permitan no abrir conversaciones largas o bien poder cerrarlas de forma respetuosa.

5.3.1. ESCUCHA ACTIVA Y RESPONSABLE

Escuchar abre un espacio entre dos o varias personas donde las o los profesionales tienen como responsabilidad identificar las necesidades inmediatas, posibles situaciones de alta vulnerabilidad que pongan en riesgo la integridad física o mental de los miembros de la familia y analizar las soluciones o mecanismos de protección que se puedan implementar.

¹⁵ Técnica de realizar figuras u objetos con hojas de papel doblándolas sucesivas veces.

ESCUCCHAR

Debe responder a las preguntas: ¿Qué me quiere transmitir la otra persona? ¿Qué necesidades identifica ella? ¿Qué soluciones encontró en otras experiencias parecidas? y hacer un esfuerzo por “ponerse en sus zapatos”, en su situación, pero sin involucrarse emocionalmente. Es decir, tener empatía y ser respetuoso.

Escuchar obliga a tener las orejas y ojos bien abiertos y la boca cerrada. Realizar preguntas solo cuando sea necesario y en los momentos oportunos.



¿CÓMO LOGRAR UNA ADECUADA ESCUCHA?

A continuación se dan algunas ideas para lograr que las personas se sientan escuchadas y también obtener una amplia y adecuada información para los fines necesarios de la atención integral y la protección especial:

- **Dirigirse a las personas por su nombre.** Es por ello que se pueden aprender los nombres previamente con los listados, encontrar técnicas que ayuden a la memoria a recordar el nombre, o, si la cantidad de personas es grande se sugiere elaborar un gafete sujetado con lana para colocar el nombre de las personas.
- **Abrir la conversación en un lugar que permita la confidencialidad y hacer sentir a la persona en seguridad y confianza.** En ocasiones, las personas migrantes no perciben que el lugar no es el adecuado para conversar y es responsabilidad de las y los profesionales proteger su intimidad. En esas ocasiones, se puede decir a la persona “Lo que usted me está compartiendo es importante, por eso creo que es mejor que no continuemos acá la conversación y busquemos otro lugar más adecuado”.
- **No juzgar** las opiniones o experiencias que las personas han vivido o han decidido vivir.
- **No dar consejos** sobre cómo las o los profesionales consideran que se solucionaría la situación.
- **No contar experiencias propias.** Las personas tienen una gran carga de estrés con sus propias experiencias de vida, si a ello le agregan otra experiencia de vida dolorosa supone aumentar la situación de estrés. Por otro lado, las y los profesionales generalmente no tienen la misma situación socioeconómica y las mismas dificultades que viven las personas migrantes y por ello las experiencias de vida de quienes atienden no se convierten en ejemplos de referencia que permitan dar ideas para salir adelante.
- **No desvalorizar la experiencia del otro.** Cada persona vive sus experiencias de forma diferente. Una experiencia dolorosa para unas personas puede no serlo para otras, por ello, cada persona tiene sus experiencias y no se deben desvalorizar.
- **No dar una solución sin haber analizado las diferentes opciones con las personas y tomar una decisión conjunta.** Las personas que prestan apoyo o ayuda, con su mejor intención sienten el deseo de solucionar los problemas de las personas a quienes apoyan, sin embargo, cada quien debe encontrar sus propias fortalezas, habilidades y redes sociales que le permitan llegar a una solución. La labor de quienes apoyan es abrir un espacio donde analizar las fortalezas de las personas, sus redes sociales con el fin de que tomen sus propias decisiones.
- **Ser respetuosos y no juzgar cuando se percibe que la persona no está siendo sincera con la información que está compartiendo.** La información que se necesita para dar una respuesta adecuada es identificar situaciones de vulnerabilidad y necesidades de atención inmediata en las que SOSEP pueda apoyar. Sin embargo, en ocasiones las personas dan información que no corresponde a la realidad, porque consideran que así van a salir beneficiados. Se hace necesario entender que las personas construyen sus propias estrategias para salir adelante y éstas no siempre son compartidas por quienes los apoyan. Sin embargo, se considera que es necesario aclarar dudas para dar una mejor atención o protección a personas que se encuentran en riesgo, por lo que se deberán formular nuevas preguntas o plantear las incongruencias del relato de forma respetuosa con el fin de que sean aclaradas o ampliadas.
- **Resumir las ideas que la persona ha compartido.** Resumir permite que la persona se sienta escuchada y también asegurar que la información ha sido comprendida adecuadamente. Por ejemplo, “Entiendo que en su familia desde hace tiempo...”

Una propuesta ¹⁵ de estructura para abrir una comunicación con una escucha activa y responsable es¹⁶:

- 1** **Una introducción o entrada:** “Hola, ¿cómo estás?” “Siento que estás preocupada, ¿te puedo ayudar?” o, directamente cuando alguien comienza a compartir: “Quiero contarte una situación que me está sucediendo...”
- 2** **Desarrollo:** La persona cuenta su historia y se escucha el relato de principio a fin, sin interrupciones.
- 3** **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 nosotros y nosotras por contar una experiencia difícil y el esfuerzo que se hace por contarlo.
 - Normalizar las molestias, por ejemplo, pensamientos recurrentes, preocupación, tristeza, cólera, desesperanza, pesadillas... u otros impactos psicológicos que hayan salido en la conversación. Nos encontramos con impactos o molestias normales frente a situaciones anormales. “Es normal y natural que tengas pesadillas, que no te puedas concentrar, que estés triste... por lo sucedido. Lo que no es normal es lo que te está pasando”.
 - Buscar algunas soluciones. “¿Qué crees que se puede hacer ahora? “y, en base a lo que la persona crea que puede hacer, ayudar a ponerlo en práctica o, si no se le ocurre nada, hacer algunas sugerencias.”¹⁷

5.3.2. ENTREVISTA

Entrevistar es abrir un espacio para conversar de temas que son de interés para apoyar a las personas migrantes. En este caso el interés se centra en conocer sus necesidades, inquietudes y preocupaciones al momento de la llegada, el seguimiento, y/o identificar situaciones de vulnerabilidad.

¹⁵ Nota: la propuesta que se presenta está dirigida a niños, niñas y adolescentes por ello la redacción se expresa en un modo verbal de “tú” por ejemplo, “...que tengas pesadillas...”. Será necesario una adaptación gramatical en función de si se trata de una persona adulta si se considera que el tratamiento debe ser de “usted”. Puede ser igualmente utilizada para personas adultas.

¹⁶ Propuesta retomada de (2014) “Abriendo fronteras con el corazón”. Ed. Serviprensa. Guatemala y Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia SBS (2014) “Protocolo para la atención psicosocial en la recepción a la niñez y adolescencia migrante no acompañada en la Secretaría de Bienestar Social”.

¹⁷ Idem P.59



Las conversaciones con fines de entrevista pueden desarrollarse en un espacio formal o informal.

A Formal es cuando las personas se sientan o acomodan y se inicia una conversación con el fin claro de realizar algunas preguntas ya preparadas.

B Informal se refiere a lanzar preguntas en momentos compartidos, como por ejemplo durante los traslados en vehículo, en tiempos de espera o lugares a los que se trasladó a la familia.

La entrevista debe poner en práctica las recomendaciones presentadas en el apartado sobre la escucha.

Los **tipos de entrevista** que se utilizan en el presente Protocolo son: la entrevista cerrada o cuestionarios, la entrevista semiestructurada y entrevista semiestructurada informal, ésta última hace referencia a la búsqueda de información en un espacio informal. A continuación se detalla que se entiende por cada una de ellas.

A La entrevista cerrada o cuestionario dispone de las preguntas que se realizarán. El hecho de que las preguntas estén ya elaboradas no impide que se pueda mantener una conversación con un cierto grado de fluidez y para ello anotar las respuestas de una forma ágil.

B La entrevista semiestructurada brinda una serie de preguntas abiertas que la persona contesta y queda a discreción del o la profesional elegir nuevas preguntas para ampliar la información. Se utiliza el nombre semiestructurada porque la entrevista tiene un tema central y un propósito claro. En el caso del presente Protocolo sería "identificar situaciones de vulnerabilidad y necesidades emergentes". En este tipo de entrevista la persona está clara sobre el propósito de ser entrevistada. Esto quiere decir que cuando utilizamos la entrevista semiestructurada informamos previamente a la persona que será abordada para consultarle aspectos importantes de la situación que está viviendo. No se plantea esta entrevista por solo "conversar", sino dirigir las preguntas de manera segura y respetuosa a determinar aspectos específicos.

C Por último, la entrevista semiestructurada informal se refiere a preguntas abiertas dirigidas con el objetivo de ampliar datos o información importante del caso. Las preguntas que surgen de una conversación en momentos de espera, traslado o una visita domiciliaria.



¿DÓNDE ENTREVISTAR? Será necesario disponer de un lugar que permita a la persona estar cómoda, sentirse en seguridad y confianza, disponer de agua pura o pañuelos.

¿ Y CON LOS NIÑOS, NIÑAS O ADOLESCENTES ?

Con niños o niñas de menor edad, se puede abrir una conversación sentados en el piso mientras se dibuja, se hace una construcción con trocitos o alguna manualidad de papiroflexia



CARACTERÍSTICAS DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES FRENTE A LAS ENTREVISTAS

Niños, niñas y adolescentes presentan características diferenciadas en función de la etapa del desarrollo en la que se encuentran. Aquí se presentan algunas de estas características que serán tomadas en cuenta al momento de realizar las entrevistas que en apartados posteriores se detallan.

Los niños y las niñas hasta los 6 años de edad, generalmente no tienen una comunicación muy fluida y sus ideas están muy centradas en el aquí y ahora. Es por ello, que se hace importante ubicar bien en tiempo, personas y espacio en relación a la información sobre la que se quiere conversar.

Con **niños de 6 a 12 años**, puede existir una mayor expresión de ideas, pensamientos y sentimientos pero siempre se hace necesario ubicar en tiempo, personas y espacio. En esa edad puede existir mayor desconfianza hacia la persona que pregunta. Es por ello que se debe fortalecer la construcción de relación de confianza a través de temas no centrales al viaje, colorear o decir algo agradable de alguna prenda o habilidad.

Se logra abrir la comunicación intercalando (a) aspectos positivos de las personas, (b) preguntas sobre personajes o juegos que les gustan y (c) preguntas de interés para la identificación de situaciones de vulnerabilidad como por ejemplo si tuvieron miedo en algún momento.

Las entrevistas dirigidas a **adolescentes de 13 a 18 años**, pueden estar marcadas por el silencio. Un silencio por vergüenza, tristeza, cólera o frustración. En esas edades las emociones tienen mayor presencia porque tienen mayor conocimiento de lo que está sucediendo y de quienes son las personas con las que están manteniendo la entrevista. Se pueden utilizar igualmente estrategias intercalando diferentes tipos de preguntas, pero también conviene en algún momento compartir una frase que haga que se sientan comprendidos, por ejemplo, "Entiendo que esta situación es difícil para tí y que no era lo que esperabas. Estoy aquí para apoyarte si lo necesitas".



La población guatemalteca es multilingüe y pluricultural, como lo reconoce la Constitución de la República. Es así que un gran número de personas tienen como idioma materno un idioma maya y hay quienes tienen dificultades para comunicarse en español. Es necesario disponer de un apoyo en personas que puedan realizar la traducción. Lo más recomendable es que los equipos se conformen por personas mayas hablantes y si no se logra, disponer de un listado de personas a las cuales poder llamar por teléfono para apoyar al momento en que se realice la entrevista.

Entrevistar a **personas adultas** requiere de otras habilidades además de las expuestas en la escucha. Una de las precauciones se refiere a que las personas adultas cuando encuentran un espacio de confianza y escucha respetuosa conversan sobre diferentes experiencias a lo largo de su vida. El tiempo disponible generalmente no es suficiente, y por ello, se hace necesario no profundizar en los temas porque el espacio no es adecuado, la persona que está haciendo la recepción puede no tener las herramientas de contención emocional necesarias y el o la migrante se encuentra cansada.

Escuchar es importante pero también tener ideas sobre cómo **cerrar una conversación** de forma respetuosa cuando no se cumplen las condiciones adecuadas. A continuación se presentan algunas ideas:



- Cambiar de tema o de actividad de forma respetuosa previo a que se perciba que va a comenzar el relato, por ejemplo, "Permítame, voy a apoyar a una compañera"
- Reconocer que es importante su experiencia de vida pero que ese no es el lugar y momento adecuado. "Lo que usted me cuenta es importante, pero creo que este no es un buen momento para platicarlo. ¿Le parece que busquemos otro momento?"
- Si se percibe a través de la observación que una persona manifiesta ciertas emociones y no se van a poder abordar en ese momento no es conveniente preguntar cómo se siente. Se puede anotar como un pendiente a abordar en el seguimiento.

En el momento de iniciar las preguntas, es adecuado **preparar a la persona para que le dedique un momento o concentración** necesaria para contestar las preguntas, por ejemplo "Entiendo que esta situación es difícil y que ya varias personas en diferentes lugares le han platicado pero necesito hacerle unas preguntas para SOSEP y analizar si le podemos apoyar en alguna de sus necesidades." Después de esa introducción, iniciar con cuestionario o entrevista





Y, en el momento de preguntar sobre la existencia de violencia como causa de la migración, ayuda realizar una introducción como la siguiente: “Sabemos que algunas personas se van del país porque huyen de la violencia como extorsiones o violencia del esposo. ¿A usted le ha sucedido algo así?”

5.4. DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES ENCONTRADAS

Las personas tienen grandes capacidades y deseos en relación a su presente y su futuro así como el de sus familias. Esta situación los ha llevado a moverse, salir de sus hogares y migrar de forma irregular con el fin de encontrar una mejor vida. Lograr desarrollar un proyecto de vida digno implica lograr un trabajo, educación para los niños, niñas y adolescentes, una vivienda con condiciones adecuadas y un sistema de salud que dé respuesta frente a la enfermedad. Si a ello, le sumamos la existencia de violencia hacia la mujer, niños, niñas y adolescentes o la violencia vivida a través de extorsiones y amenazas de grupos organizados, un proyecto de vida digno implica vivir en un espacio de seguridad física y emocional.

Las necesidades encontradas al momento de realizar una entrevista son muy amplias y hacen referencia a carencias en trabajo, salud, educación, vivienda y seguridad y por ello se convierten en el propósito del apoyo que SOSEP puede brindar a través de sus programas o de la derivación a instituciones gubernamentales o no gubernamentales.

Con el fin de identificar las necesidades que permitan una atención integral y sobre todo necesidades de protección, es importante abrir espacios para conversar y donde las personas migrantes planteen sus necesidades, miedos y preocupaciones a enfrentar de forma inmediata. Una vez identificados éstos, se analizarán diferentes alternativas y se tomarán decisiones que permitan la protección y seguridad inmediata. En este sentido las y los profesionales no deben tomar decisiones de forma independiente ni unilateral sin consultar y consensuar con las personas migrantes.

Desde el enfoque psicosocial las personas migrantes plantean sus propias necesidades y, tomando en cuenta sus fortalezas y recursos, se apoya con información y ellas son quienes toman sus propias decisiones.



En el capítulo 6 se plantea la ruta de seguimiento y diferentes formas de apoyar a las personas migrantes. En algunas situaciones se realizarán a través de programas de SOSEP y en otros casos a través de redes de derivación con otras instituciones gubernamentales o no gubernamentales.

Dar respuesta a las necesidades encontradas requiere de una importante coordinación interinstitucional. La coordinación interinstitucional y la construcción de alianzas se logra: (a) conociendo actores clave que puedan apoyar tanto de forma nacional como local, (b) conocer protocolos de actuación, por ejemplo para situaciones de violencia contra las mujeres o trata de personas y (c) formar parte de las redes existentes tanto a nivel local como nacional.

5.5. MATERIALES DE APOYO PARA PONER EN PRÁCTICA HERRAMIENTAS DEL ENFOQUE PSICOSOCIAL



MI CAJA DE HERRAMIENTAS

El enfoque psicosocial utilizado en el presente Protocolo, dispone de una caja de herramientas con las cuales implementar la metodología de escucha, entrevistas, la construcción de relaciones de confianza, facilitar información clara sobre la SOSEP y su misión, así como las particularidades para el abordaje con niños, niñas y adolescentes.

5.5.1. MATERIAL NECESARIO PARA ATENDER O ENTRETENER A LOS NIÑOS, NIÑAS O ADOLESCENTES.

Las conversaciones e intercambio de información con los niños, niñas y adolescentes puede ser fortalecida con técnicas de dibujo, juego o manualidades. Para ello, se recomienda:

- Disponer de una caja con material como pinturas, papel, juego o trocitos.
- Disponer de instrumentos musicales o materiales con los que poder hacer sonidos.
- Conocimientos mínimos de alguna técnica de papiroflexia.

5.5.2. ENTREVISTA ESTRUCTURADA A LAS PERSONAS ADULTAS AL MOMENTO DE LA RECEPCIÓN.

La entrevista realizada a personas adultas se encuadra en una mayor claridad sobre lo que se espera de ellas a diferencia de la entrevista con niños, niñas y adolescentes, sin embargo, también debe tomarse en cuenta su situación emocional de cansancio, pérdida de concentración, frustración, cólera o tristeza las cuales pueden influir en su interés por colaborar.

Las entrevistas a las personas adultas en los grupos familiares, se recomienda sean realizadas de forma independiente, persona adulta y personas menores de edad. Si la persona adulta tiene que compartir situaciones dolorosas, traumáticas o problemáticas no necesariamente es conveniente que niños, niñas o adolescentes lo escuchen o las personas adultas pueden no sentirse en confianza para hacerlo.

NOTAS:

<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

¿ Y CON LOS NIÑOS, NIÑAS O ADOLESCENTES ?

De forma respetuosa se solicita realizar la entrevista separados, de la presencia de los niños, niñas o adolescentes, y si se observa que la persona adulta se siente más segura viendo a su hijo, hija, nieto, nieta ubicarlo a la vista pero a una distancia suficiente que no escuche. Dar al niño, niña o adolescente un juego, crayones u hojas si no hay otro profesional de SOSEP que lo esté entrevistando.



En el cuestionario que se realiza con las personas adultas una pregunta se refiere al "Motivo de la migración". En ese momento se hace necesario explorar qué actividad se tenía prevista para el niño, niña o adolescente en el país de destino fundamentalmente con adolescentes con posibilidades de trabajar y sin estudios. En este sentido, las y los adolescentes con bajo grado de escolaridad corren riesgo de ser víctimas de trata con fines de explotación laboral y sexual.



Recordemos: En el enfoque psicosocial el trato digno y respetuoso hacia las personas, las actitudes de escucha, no brindar consejos, no compartir experiencias propias, construir relaciones de confianza y permitir que las personas encuentren solución a sus propios problemas son elementos necesarios para el fortalecimiento de las personas migrantes. Las y los profesionales facilitan información y apoyan a la reflexión para la toma de decisiones.

A CONTINUACIÓN SE PRESENTA EL FORMATO DE ENTREVISTA CUESTIONARIO QUE SERÁ COMPLETADO EN LA ENTREVISTA POR PARTE DEL PERSONAL DE TRABAJO SOCIAL A LAS PERSONAS ADULTAS.



FICHA INICIAL UNIDADES FAMILIARES MIGRANTES

Fecha de Ingreso al País: _____

DATOS DE LA MADRE, PADRE O ENCARGADO

1er. Apellido:		2do. Apellido:		Apellido de Casada:		1er. Nombre:		2do. Nombre:	
Sexo:	Fecha de Nacimiento:			Edad:	Lugar de Nacimiento:			Escolaridad:	
Estado Civil:		Grupo Étnico e Idioma Materno:			No. de Hijos:	Lugar donde fue localizada por Migración:			

DOCUMENTOS DE IDENTIFICACION CEDULA O DPI

DPI:		Documento Extendido en:							
Vecindad:			Municipio:				Departamento:		
Teléfono:					Teléfono de Residencia:				
Residencia:					Departamento:				

DATOS DE LA NIÑA, NIÑO O ADOLESCENTE

1.	Edad:
2.	Edad:
3.	Edad:
4.	Edad:
Motivo de la Migración: (verificar si trabajaron en el país destino posible situación de trata de personas, número de horas, salario acorde con horas trabajadas y libertad para comunicarse con su familia)	
En el viaje, ¿Le obligaron a hacer algo que no quería?	¿Tiene miedo de regresar a su comunidad/colonia?
Ocupación antes de migrar:	Período de estadía fuera del país:
Tiene algún familiar en Estados Unidos (si, especifique):	
Observaciones (Indicar si existe alguna situación a la que deberá darse seguimiento en la visita domiciliaria acorde con los criterios de situaciones de vulnerabilidad del presente protocolo):	

6av. 1-41 Zona 1, Tel: (502) 2206-6767

www.sosep.gob.gt

5.5.3. ENTREVISTA A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES AL MOMENTO DE LA RECEPCIÓN

En el momento de la recepción en FAG o el Aeropuerto Internacional la Aurora¹⁸ se realizará una breve entrevista semiestructurada informal a los niños, niñas y adolescentes. Esta entrevista la realizará el o la profesional de trabajo social o el profesional de Psicología tomando en cuenta las recomendaciones en apartados anteriores. El propósito de la entrevista es detectar situaciones de vulnerabilidad para implementar medidas de protección en el caso de ser necesario.

Consentimiento por parte de los cuidadores o cuidadoras: La entrevista a los niños, niñas y adolescentes debe realizarse con el consentimiento de sus cuidadores o cuidadoras al momento de la llegada a Guatemala. En el caso de que a criterio de la persona a cargo de la entrevista se visualice una posible causa de vulnerabilidad de la niña, niño o adolescente, puede obviar el consentimiento para la entrevista semiestructurada, si de ella se confirma la vulnerabilidad seguirá la ruta establecida en casos de detección.



Se recomienda que la entrevista se realice sin presencia de las personas adultas y no se anotará la conversación. La entrevista se realiza en el idioma materno de los niños niñas y adolescentes. El lugar debe ser confidencial donde otras personas no escuchen. El registro de la información se realizará posteriormente sin presencia de la familia y lo antes posible.

Recuerde dirigirse a las y los niños, niñas y adolescentes por su nombre.

La entrevista puede ser estructurada como se presenta a continuación

Presentación: Un ejemplo puede ser: "Hola, mi nombre es... y represento a la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente – SOSEP. Me gustaría platicar contigo de este viaje que acabas de hacer. Lo que aquí platiquemos quedará entre tú y yo. ¿Cómo fue tu viaje? ¿Qué es lo que más te gustó? ¿Y lo que menos?"

AL MOMENTO DE REALIZAR LA PREGUNTA SE PUEDE APOYAR EN UN DIBUJO: ¿QUIERES PINTAR LO QUE MÁS TE GUSTÓ? ¿Y LO QUE MENOS?



Identificación de otras personas, principalmente aquellas que puedan haber vulnerados sus derechos. Me imagino que en el camino encuentras a otras personas. ¿Algunas de ellas fueron simpáticas o amables? ¿Quiénes? ¿Y encuentras personas nada simpáticas o nada amables?

¹⁸ Nota: Esta entrevista puede ser utilizada para la recepción vía terrestre, sin embargo el proceso en el que se incorpora esta entrevista puede variar por el volumen de personas atendidas.

5.5.4. HOJA DE DERIVACIÓN.

Una vez realizadas las entrevistas a las personas adultas y a las niñas, niños y adolescentes se completa la “hoja de derivación” que se presenta a continuación. Se completará una hoja por núcleo familiar, no por persona entrevistada



Nombre: _____

Edad: _____ DPI: _____ Estado Civil: _____

Teléfono: _____ Teléfono de Referencia: _____

Dirección (Incluidos puntos de referencia comunitario): _____

Departamento: _____

Fecha de ingreso a Guatemala _____

Aeropuerto: _____ Hora de Llegada: _____

Motivo de la Migración: _____

No. de Hijos e Hijas: _____

T.S Responsable de la Recepción: _____

Fecha contacto inicial:

ANOTAR en base a las entrevistas a personas adultas y NNA: Breve historia de migración. Situación de salud, educación, laboral, necesidades particulares identificadas y percepciones y recomendaciones que será necesario abordar en el seguimiento tanto de las personas adultas como de las y los NNA.

Referido para seguimiento a Departamento: _____

T.S Responsable del Seguimiento: _____

5.5.5. CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO SOCIOECONÓMICO Y ELABORACIÓN DEL INFORME EN LA FASE DE SEGUIMIENTO.

En el momento de realizar la visita de seguimiento, se realizará una entrevista-cuestionario para el estudio socioeconómico que permitirá identificar las necesidades de atención integral y la construcción del plan de seguimiento por parte de SOSEP. Este cuestionario lo realiza la o el profesional del trabajo social asignado en la sede departamental quien tiene bajo su responsabilidad el seguimiento del caso y la elaboración del plan de seguimiento.

Fecha de elaboración: _____ Trabajadora Social: _____

I. UBICACIÓN DE LA VIVIENDA

Área: Urbana _____ Rural _____	Departamento:	Municipio:	Dirección de la Casa:
-----------------------------------	---------------	------------	-----------------------

II. DATOS DEL SOLICITANTE (Llenar datos en caso el beneficiario no pueda hacer la solicitud por su condición crítica de salud, adultos mayores que no puedan movilizarse, menores de edad y personas con capacidades especiales)

Nombres:		Apellidos (Incluyendo apellido de casada):		DPI o Partida de Nacimiento y Departamento de Vecindad:		Nacionalidad:	Fecha de Nacimiento:		
Edad:	Sexo: F _____ M _____		Estado Civil:		Idioma:	Etnia:			
Sabe leer: Si _____ No _____		¿Qué tipo de trabajo u ocupación desempeña?		Parentesco con el beneficiario		Ingresos mensuales incluyendo otros aportes que reciba		Teléfono domiciliar y celular incluir dos números de referencia	
Sabe escribir: Si _____ No _____									
Escolaridad/ profesión:									

III. DATOS DEL BENEFICIARIO (Llenar los datos del beneficiario representado o cuando la persona sea solicitante y a la vez beneficiario)

Nombres:		Apellidos (Incluyendo apellido de casada):		CUI - DPI o Partida de Nacimiento y Departamento de Vecindad:		Nacionalidad:		Fecha de Nacimiento:	
Edad:		Sexo: F _____ M _____		Estado Civil:			Idioma:		Etnia:
Sabe leer: Si _____ No _____		Sabe escribir: Si _____ No _____		¿Qué tipo de trabajo u ocupación desempeña?		Parentesco con el solicitante		Ingresos mensuales incluyendo otros aportes que reciba	
Escolaridad/ profesión:								Teléfono Domiciliar y Celular incluir dos números de referencia	
¿Sufre alguna discapacidad? Si _____ No _____ ¿Cuál? Discapacidad física _____ Discapacidad mental _____ Discapacidad Sensorial _____ Especifique:			¿Cuál es su diagnóstico médico?			¿Qué apoyo solicita?		¿Cuál es su número de afiliación al IGSS y/o a qué centro asistencial acude usted?	
Hogar del Beneficiario: ¿Cuántas personas integran el hogar del beneficiario? _____ Hogar Integrado _____ Hogar desintegrado _____									

IV. VIVIENDA

1. Qué tipo de vivienda ocupa el hogar? Formal _____ Informal _____ Apartamento _____ Rancho _____ Otro _____									
2. Materiales de construcción en vivienda: Material de las paredes: _____ Material del piso: _____ Material del techo: _____									
3. ¿La vivienda que ocupa este hogar es? Propia y totalmente pagada _____ Propia y pagándola a plazos _____ Propia por herencia _____ Prestada _____ Alquilada _____ Otro _____									
4. ¿Cuáles son los ambientes que tiene la vivienda? Cocina: Si _____ No _____ Comedor: Si _____ No _____ Sala: Si _____ No _____ Corredor: Si _____ No _____ Otros _____									
5. ¿Cuántos cuartos usa como dormitorio? _____									
6. Servicios: Qué servicios básicos tiene el hogar? Energía Eléctrica: Si _____ No _____ Agua Potable: Si _____ No _____ Servicio Sanitario: Si _____ No _____ Drenajes: Si _____ No _____ Teléfono Fijo: Si _____ No _____ Teléfono Celular: Si _____ No _____ Internet: Si _____ No _____ Cable: Si _____ No _____ Servicio de Recolección de Basura: Si _____ No _____ Otros: _____									
7. Pertenencias de uso en el hogar: Estufa de Gas: Si _____ No _____ Microondas: Si _____ No _____ Cafetera Eléctrica: Si _____ No _____ Plancha: Si _____ No _____ Computadora: Si _____ No _____ Estufa Eléctrica: Si _____ No _____ Tostador: Si _____ No _____ Molino de Nixtamal: Si _____ No _____ Cámara Fotográfica: Si _____ No _____ Radio: Si _____ No _____ Refrigeradora: Si _____ No _____ Licuadora: Si _____ No _____ Televisor: Si _____ No _____ Otro: _____									

8. ¿Qué tipo(s) de vehículo(s) tiene en el hogar?

V. DATOS ECONÓMICOS

1. ¿Es usted beneficiario de algún programa de asistencia social? Si No

2. ¿De qué programa o programas?

3. ¿De qué institución? _____

4. ¿Hace cuánto tiempo es beneficiario? _____

5. ¿Que tipo de apoyo recibe? _____

6. Compromisos de pagos mensuales:

Alimentación Q. _____ Vivienda Q. _____ Servicios Básicos (agua, luz, tel.) Q. _____ Medicamentos Q. _____

Transporte Q. _____ Observaciones: _____

VI. OTROS

1. ¿Tiene familiares en el extranjero? Si No

2. ¿Usted ha viajado al extranjero? Si No

3. ¿Usted o su familia han sido retornados de otros países? Si No

VII. INTEGRACIÓN DEL NÚCLEO FAMILIAR

Nombres y Apellidos	Parentesco con el Beneficiario	Escolaridad

Observaciones:

VIII. OPINIÓN PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL

Califica para ser beneficiario (a) del Programa Servicio Social de SOSEP: Sí NO

¿Porqué?

IX. CONSIDERANDO QUE EL CASO SE ENCUENTRA DENTRO DEL GRUPO DE:

Pobreza Total

La línea de pobreza total incluye además del costo alimenticio, un monto adicional que corresponde al porcentaje de consumo no alimenticio de las personas, cuyo consumo de alimentos se encuentra alrededor de la línea de pobreza extrema (Este valor ajustado a precios de 2,014 equivale a Q.10,218.00 anuales según informe de ENCOVI)

Pobreza Extrema

La línea de pobreza extrema representa el costo de adquirir la cantidad mínima de calorías recomendadas (valor ajustado a precios del 2,014 equivalente a Q.5,750.00 anuales, según Informe de ENCOVI)

Consulta sobre confidencialidad

Yo _____ autorizo a la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente para que puedan utilizar la información proporcionada en el presente estudio socioeconómico para los fines del apoyo que me puedan brindar, así como para informes que sean requeridos y que pueda ser referido mi caso a otra institución pública o privada para ayuda respectiva.

Sello Servicio Social

La Trabajadora Social _____ quien presta sus servicios profesionales al Programa Servicio Social de la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente-SOSEP-del Departamento de _____ municipio de _____ CERTIFICA y hace constar que de acuerdo a la visita domiciliaria _____ visita hospitalaria _____ Estudio de Gabinete _____ Estudio en Jornada Médica _____ se obtuvo información transcrita en el estudio socioeconómico del Beneficiario: _____ en la dirección: _____ . Tomando en consideración la información recabada mediante la entrevista, observación y análisis, se determina que SI ___NO___ es una persona de escasos recursos económicos y se encuentra en condiciones de: _____ por lo que SI ___ CALIFICA o NO___ CALIFICA para ser beneficiario(a) de SOSEP y en base a lo anterior SI ___ NO___ es procedente trasladar el expediente para autorización de la ayuda solicitada de: _____ que es necesaria para _____ por presentar el diagnóstico de: _____ extendiendo la presente para los usos legales correspondientes, en la ciudad de _____ a los _____ días del mes de _____ del año _____ , firmando y sellando.

ARTÍCULO 30 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA Publicidad de los actos administrativos: Todos los actos de la administración son públicos. Los interesados tienen derecho a obtener en cualquier tiempo, informes, copias, reproducciones y certificaciones que soliciten y la exhibición de los expedientes que deseen consultar, salvo que se trate de asuntos militares o diplomáticos de seguridad nacional, o de datos suministrados por particulares bajo garantía de confidencia.

Artículo 1 Numeral 2 LEY DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA: Garantizar a toda persona individual el derecho a conocer y proteger los datos personales de lo que de ella conste en archivos estatales, así como de las actualizaciones de los mismos.

Posteriormente a la elaboración de la entrevista-cuestionario socioeconómico, se elabora un plan de acción de acuerdo a las necesidades detectadas y los recursos disponibles y se redacta un informe utilizando el siguiente formato.

Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente
Programa Servicio Social

Informe Social (Anexo a Estudio Socioeconómico)

Datos Generales

Nombre del Solicitante: _____

Nombre del Beneficiario: _____

Dirección: _____

Teléfonos: _____

Antecedentes del Caso: _____

Situación Actual: _____

Diagnóstico Profesional: _____

Observaciones: _____

Sello Servicio Social

Firma y Sello de la Trabajadora Social

Antecedentes del caso: Describir los antecedentes del caso en relación al estado de salud específicamente del beneficiario.

Situación actual: Detallar la situación socioeconómica en que vive el beneficiario. Analizar la accesibilidad o limitaciones en los aspectos: **salud**,(primordialmente las condiciones de salud presentes del beneficiario), **integración del núcleo familiar**, **economía**, (acceso al trabajo asalariado y no asalariado en sector agrícola o no agrícola, trabajo por cuenta propia, inclusión de la mujer al mercado de trabajo agrícola y no agrícola) **educación** (alfabetismo-analfabetismo) **pertenencias** de uso personal y del hogar, cobertura de **necesidades básicas** satisfechas e insatisfechas, -(acceso al agua, energía, saneamiento, seguridad alimentaria y nutricional) considerando los aspectos particulares y coyunturales de incidencia de la pobreza por etnicidad, por área de residencia urbana o rural, asimismo considerar los niveles de pobreza por Departamento. (De acuerdo al informe ENCOVI)

Diagnóstico profesional:

1. Justificar la condición de pobreza - extrema pobreza o no pobreza a fin de respaldar su calificación como beneficiario.
2. Escribir en orden prioritario la serie de necesidades o problemática en la que vive el beneficiario junto a su núcleo familiar
3. Escribir las recomendaciones o aporte de alternativas de solución ante las necesidades o la problemática presentada para seguimiento del caso o referencia interinstitucional.

Observaciones: Es importante escribir el aporte profesional, si en el momento de la entrevista se brindó orientaciones o asesoría en algún tema específico, o si se refirió a otra institución.

5.5.6. ENTREVISTA A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES EN LA VISITA DE SEGUIMIENTO

La entrevista a niños, niñas y adolescentes en la visita domiciliaria será realizada por el o la profesional de trabajo social asignado a la sede departamental de SOSEP, en la etapa de seguimiento y tiene como propósitos:

- 1 Conocer la situación contextual y familiar en la que se desarrollan los niños, niñas y adolescentes y conocer el impacto de la ruta migratoria. Este impacto puede ser entre otros: (a) cólera o tristeza por no lograr llegar al país de destino y ver frustrado su sueño migratorio (b) situación de estrés y culpa o frustración que manejan las o los cuidadores por la preocupación de la deuda o por no tener herramientas para un adecuado cuidado y protección de los niños, niñas y adolescentes que tienen a su cargo (c) Cuestionamientos o rechazo por parte de amigos o vecinos por no lograr el viaje, (d) los niños, niñas y adolescentes se encuentran tranquilos y protegidos en seguridad física y emocional (e) Se encuentran en el interés o motivación de intentar nuevamente el viaje.
- 2 Identificar situaciones de vulnerabilidad que no se lograron explorar en la entrevista de recepción. Algunos ejemplos de ello son: situación de violencia intrafamiliar en la casa de las cuidadoras o cuidadores hacia las niñas, niños y adolescentes, uso del castigo físico como método educativo, violencia sexual al interior del hogar, violencia intrafamiliar entre las parejas de cuidadores, ser testigo de hechos de violencia, amenaza u hostigamiento por parte de pandillas juveniles o maras, amenaza u hostigamiento por parte de otras personas cercanas a la familia o mujeres jóvenes embarazadas fundamentalmente si hubo violencia y cómo se tiene previsto apoyar al futuro bebé.
- 3 Dar seguimiento a situaciones ya detectadas en la recepción, por ejemplo, embarazo adolescente, mujeres jóvenes con hijos, parejas de hermanos, adultos mayores a cargo de niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, desnutrición, enfermedades físicas o mentales o callejización.
- 4 Si al momento de la entrevista se dispone de información útil para el plan de acción analizar junto con las niñas, niños y adolescentes si estarían de acuerdo en implementar alguna de las acciones propuestas por parte de SOSEP.

PROPUESTA DE ESTRUCTURA PARA LA ENTREVISTA CON NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES



A continuación se presentan algunas ideas para el desarrollo de la entrevista semiestructurada informal. Es decir, cada entrevistadora o entrevistador elegirá las preguntas que considere conveniente o las adaptará según su experiencia o características de la persona con la que está conversando. No se anotarán las respuestas en el momento a excepción de posibles soluciones o alternativas.

Después de la visita y lo antes posible se anotarán las impresiones de la visita por ejemplo, “No se identifica ninguna situación de vulnerabilidad”, o, “Se identifica que _____ por las razones _____ por lo que se recomienda _____”

CONSENTIMIENTO POR PARTE DE LOS CUIDADORES O CUIDADORAS:

Se recuerda que la entrevista a niñas, niños y adolescentes se realiza con el consentimiento de sus cuidadores o cuidadoras. En el caso de que a criterio de la persona a cargo de la entrevista se visualice una posible causa de vulnerabilidad de la niña, niño o adolescente, puede obviar el consentimiento para la entrevista semiestructurada, si de ella se confirma la vulnerabilidad seguirá la ruta establecida en casos de detección.



En ese momento se recomienda que no exista presencia de las personas adultas y no se anotará la conversación. La entrevista debe ser en el idioma materno de las niñas, niños y adolescentes. El lugar debe ser confidencial donde otras personas no escuchen. El registro de la información se realizará posteriormente sin presencia de la familia y lo antes posible.

Recuerde dirigirse a las y los NNA por su nombre

A continuación se presenta una propuesta de estructura para la realización de la entrevista en la fase de seguimiento:

Introducción y presentación.- “Buenos días. Mi nombre es... y represento a una institución del Estado que es la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente – SOSEP. ¿Cómo has estado? Ahora que estamos aquí con más tranquilidad, me gustaría platicar contigo sobre cómo te ha ido desde que llegaste y sobre cosas que te puedan molestar, enojar o poner triste. Lo que aquí platiquemos quedará entre tú y yo. Lo que yo quiero es poder ayudarte si así lo necesitas. ¿Estás de acuerdo?” En caso de estar de acuerdo se continúa con la entrevista.

Identificación de su situación emocional en su hogar, vinculándolo con la entrevista realizada en el aeropuerto por parte de otra compañera o compañero de SOSEP “¿Cómo te has sentido desde tu llegada a la casa? (En los casos donde se hayan detectado necesidades en la recepción, abordar el seguimiento. Por ejemplo, “Mis compañeras en el aeropuerto cuándo llegaste platicaron contigo y tú... (Situación que haya sido reportada). ¿Cómo has estado desde entonces?”)

NOTAS:

A large rectangular area containing horizontal lines for taking notes.

06. MOMENTOS DE LA ATENCIÓN EN EL APOYO BRINDADO POR SOSEP A LOS GRUPOS FAMILIARES MIGRANTES AL MOMENTO DE LA REPATRIACIÓN VÍA AÉREA O TERRESTRE





CAPÍTULO 6. MOMENTOS DE LA ATENCIÓN EN EL APOYO BRINDADO POR SOSEP A LOS GRUPOS FAMILIARES MIGRANTES A SU LLEGADA DE LA REPATRIACIÓN VÍA AÉREA O TERRESTRE.

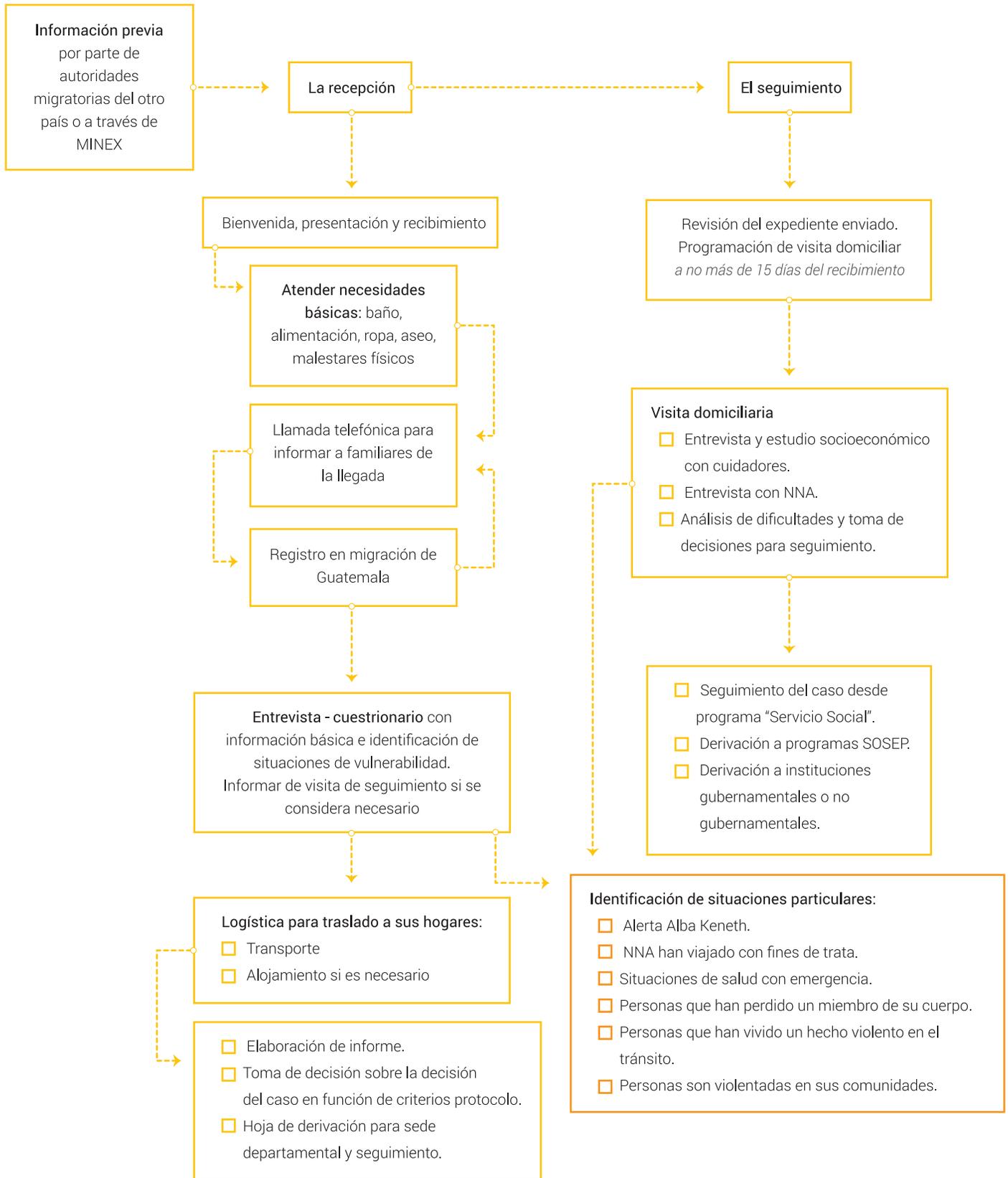
Los momentos de atención brindados por SOSEP, para los grupos familiares repatriados, se estructura en tres: un primer momento, dónde se requiere la información previa por parte del MINEX con el fin de disponer en la menor cantidad de tiempo los recursos necesarios para brindar la atención. Un segundo momento, es la propia recepción de los grupos familiares. En estos casos además de cubrir necesidades inmediatas y de transporte se pueden identificar situaciones de vulnerabilidad que requieran implementar medidas de protección. Por último, SOSEP a través de sus sedes departamentales realiza el seguimiento de los grupos familiares y de igual forma tiene presente la posible existencia de situaciones de vulnerabilidad.

3 MOMENTOS de la atención en el apoyo brindado por SOSEP a los grupos familiares, siempre con el propósito de identificar situaciones de vulnerabilidad.

- **Primer momento:** Primer momento: información previa por parte del MINEX con el fin de disponer a tiempo los recursos necesarios para brindar la atención al momento de la recepción.
- **Segundo momento:** La recepción de los grupos familiares vía aérea o terrestre.
- **Tercer momento:** Seguimiento de los grupos familiares en visitas domiciliarias.

Para ilustrar esto se presenta el cuadro "Ruta de Atención"

RUTA DE ATENCIÓN ¹⁹



¹⁹ La ruta de atención deberá ser ajustada al lugar y procesos en los que se realiza: FAG, Aeropuerto Internacional La Aurora o vía terrestre.

6.1. PRIMER MOMENTO: INFORMACIÓN PREVIA A LA LLEGADA DE LOS GRUPOS FAMILIARES VÍA AÉREA O TERRESTRE.

Los equipos de recepción de SOSEP requieren de información previa a la llegada de los grupos familiares con el fin de brindar una atención rápida y ajustada a las necesidades de las personas, por ejemplo, si hay bebés requerir pañales o ropa para ellos, o personas con necesidades especiales de salud. Para poder cubrir estas necesidades por medio del MINEX se realizarán las acciones necesarias con el fin de disponer de dicha información. En ese sentido el Consejo de Atención y Protección, establecido en el artículo 161 del Código de Migración, se convierte en el espacio de coordinación adecuado donde se encuentran entre otras instituciones.²⁰

6.2. SEGUNDO MOMENTO: RECEPCIÓN GRUPOS FAMILIARES REPATRIADOS.

Actualmente las familias repatriadas de forma forzada provenientes de EEUU llegan a Guatemala vía aérea a FAG. Y las personas arriban de México al Aeropuerto Internacional La Aurora y algunas familias también de EEUU en vuelos comerciales. Cuando arriban a Guatemala por vía terrestre los grupos familiares llegan al Centro de Recepción de Deportados de la Dirección General de Migración, en transición a Instituto Guatemalteco de Migración, en Tecún Umán, San Marcos.

El volumen de personas migrantes atendidas vía aérea y vía terrestre es diferente, siendo necesario poner en marcha metodologías diferenciadas. El presente Protocolo plantea una propuesta para atender a uno o dos grupos familiares y otra propuesta para la atención cuando el volumen es de tres a seis grupos familiares en un mismo momento de recepción, es decir cuando llegan en un mismo vuelo de avión o en un mismo bus. La actualización del presente Protocolo en un futuro brindará otras herramientas para la atención a un número grande de grupos familiares.

6.2.1. LA RECEPCIÓN DE LOS GRUPOS FAMILIARES

La recepción de los grupos familiares es un momento corto y persigue ser ágil para que las personas continúen el viaje a sus departamentos y comunidades de origen. Sin embargo, se requiere tener una mínima información sobre posibles situaciones de vulnerabilidad, realizar los trámites migratorios, establecer la logística para su desplazamiento al medio de transporte que los traslada a su destino final o en algunos gestionar el albergue para que pernocten por una noche y continuar el viaje al siguiente día. Es también el momento de pedir información para la ubicación en la fase de seguimiento.

²⁰ El Consejo de Atención y Protección es integrado por el Director General del Instituto Guatemalteco de Migración, quien lo preside, así como por Comisión Nacional de Atención al Migrante Guatemalteco, MINEDUC, MSPAS, MINTRAB, MINGOB, MINEX, MINECO, MIDES, PGN y SBS, así como por la PDH. Entre sus funciones está la de desarrollar las acciones necesarias para la atención de las personas deportadas o retornadas. La Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente –SOSEP- aunque no aparece en dicho Consejo, debería ser invitado para la definición de planes y programas específicos relativos a los grupos familiares guatemaltecos retornados. Art. 161 y 162 del Código de Migración

El **abordaje a las familias al momento de la llegada** se realizará con la siguiente estructura:



1

BIENVENIDA

La bienvenida y la información brindada al momento de la llegada tienen que cumplir con las siguientes características:

- Presentación de la institución SOSEP y el propósito de su atención y servicio.
- Utilizar un lenguaje sencillo y cercano a las personas a las que se dirige quienes en su mayoría son personas campesinas, con un bajo nivel de alfabetismo y un cierto porcentaje son maya hablantes.
- Utilizar frases cortas.
- Ideas puntuales.



2

INICIAR UNA CONVERSACIÓN SUPERFICIAL

pero que igualmente permita mostrar interés por la persona.

Por ejemplo:

“¿Cómo está?”

“¿Cómo pasó el viaje en avión?”

“¿Cómo pasó el viaje en el bus?”.



¿ Y CON LOS NIÑOS, NIÑAS O ADOLESCENTES ?

Se pueden utilizar preguntas:

“¿Te gustó el avión?”

“¿Qué es lo que más te gustó desde que saliste de EEUU o México?”



3

Atención en necesidades básicas. Las personas a la llegada pueden tener necesidades como ir al baño, cambiarse de ropa, cambiar pañales a los bebés o alimentación. Es por ello que se tendrán previstos los materiales, insumos o instalaciones adecuadas para cubrir estas necesidades inmediatas.



4

La comunicación con los familiares. Las personas a su llegada pueden no haber logrado comunicación con sus familiares o tener necesidad de avisar de la llegada. Es por ello que se brindará una llamada telefónica a las personas para realizar esa comunicación.



5

El registro en Migración. La Dirección General de Migración, en transición a Instituto Guatemalteco de Migración, realiza el registro migratorio de entrada a las personas que ingresan al país. Es por ello que en algún momento serán llamados por las autoridades migratorias con el fin de realizar ese trámite. A veces antes de las llamadas telefónicas a los familiares, en ocasiones después. La persona de SOSEP los acompaña al realizar el trámite migratorio.



6

Entrevista-cuestionario con las personas adultas. SOSEP requiere de la información básica de la persona con el fin de poder dar el seguimiento correspondiente en la comunidad de origen al mismo tiempo que identifica situaciones de vulnerabilidad en las que pueda estar las personas adultas y fundamentalmente los niños, niñas y adolescentes. Para ello, el o la profesional de Trabajo social realizará la entrevista cuestionario planteado en el capítulo anterior.



7

Entrevista semiestructurada e informal con los niños, niñas y adolescentes. De forma paralela a la entrevista con las personas adultas, otros profesionales del Trabajo Social o de la Psicología realizarán la entrevista semiestructurada informal planteada en el capítulo anterior, con el fin de identificar situaciones de vulnerabilidad hacia los niños, niñas y adolescentes.

6.2.2. ABORDAJE PARTICULAR A GRUPOS FAMILIARES MIGRANTES AL MOMENTO DE LA RECEPCIÓN CUANDO INGRESAN DE DOS A SEIS GRUPOS FAMILIARES EN UN MISMO VUELO O BUS

Después de la bienvenida colectiva, las personas adultas por grupo familiar se entrevistarán con el o la profesional de Trabajo Social, y los niños, niñas y adolescentes harán un pequeño grupo con el que se realizará una actividad grupal corta.

METODOLOGÍA PARA EL ABORDAJE CON PERSONAS ADULTAS:

- Presentación
- La entrevista estructurada: La observación y El cuestionario
- Cierre: ¿Qué pueden esperar de SOSEP en los siguientes meses? De ser posible entregar un pequeño documento donde se encuentren las propuestas de SOSEP y algún número de teléfono.



¿ Y CON LOS NIÑOS, NIÑAS O ADOLESCENTES ?

METODOLOGÍA PARA EL ABORDAJE CON NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES:

Se conformará un grupo con los niños, niñas y adolescentes de los diferentes grupos familiares presentes en ese momento. Se colocan sillas en círculo en el espacio de SOSEP.

Con el fin de dirigirse a las personas por su nombre se consulta en la lista ya existente de las personas repatriadas y también se pide que durante la actividad cada uno porte una identificación con el nombre (letra legible y grande) para que todas y todos conozcan sus nombres. Esta identificación se puede realizar con papel cartulina o cualquier papel resistente y una lana para colgar en el cuello. Las niñas, niños y adolescentes pueden decorar su identificación con crayones o cualquier material que tengan. La persona de SOSEP también se identifica con su nombre, en papel similar al de los repatriados, que sea visible (puede ser independiente de su identificación oficial la cual no tiene buena visibilidad para las niñas, niños y adolescentes). A lo largo del ejercicio se observarán las conductas individuales, familiares y colectivas.

Se realizará una entrevista grupal **semiestructurada e informal**. Ello significa que tenemos un propósito y una serie de preguntas que queremos explorar pero no se utilizará papel para registrar y se realizarán las preguntas de forma espontánea y si es necesario introduciendo otras preguntas o información que no tenga vinculación con el propósito de la entrevista. Por ejemplo, "veo que está aterrizando un avión. "¿Les gusta ver como aterrizan los aviones? o ¿Qué estás dibujando en tu tarjeta?". De ahí podemos regresar al tema y propósito, que es la identificación de situaciones de vulnerabilidad utilizando preguntas como las planteadas en el capítulo anterior en la sección "Entrevistas a niñas, niños y adolescentes en el momento de la recepción".

Se puede utilizar **materiales de soporte para abrir una relación de confianza** y favorecer el diálogo por ejemplo el uso del dibujo o proyección de videos cortos que posteriormente tienen las preguntas generadoras que nos interesan y aquí se proponen.

OBJETIVO DEL ESPACIO:

Identificar situaciones de vulnerabilidad en el origen, tránsito o destino a través de una metodología con entrevista informal semiestructurada.



1 Realizar presentación de las personas integrantes de SOSEP y de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en el grupo.



5 Lanzar la pregunta: ¿Qué ha sido lo peor en este viaje? ¿Hubo algún momento dónde tuvieron miedo?



2 Abrir un diálogo informal



6 Lanzar la pregunta: ¿Qué ha sido lo mejor?



3 Lanzar la pregunta: ¿Qué quieren hacer mientras están entrevistando a sus padres, madres...?



7 Lanzar la pregunta: ¿Y ahora qué van a hacer al llegar a casa?



4 Abrir con otras preguntas, por ejemplo, ¿Cómo les fue el viaje? ¿Hace cuánto tiempo que se fueron de su casa? ¿Cuánto tiempo estuvieron “detenidos”? ¿Cómo era el lugar donde estuvieron? ¿Alguno de ustedes estuvo trabajando? Si contesta que sí, seguir explorando sobre las condiciones en las que se realizó el trabajo.



8 Si el tiempo lo permite, sacar hojas, pinturas y dibujar algo relacionado con el viaje, por ejemplo el avión, el lugar en el que estuvieron, el paisaje más bonito, el momento más feo... Se puede hacer una introducción por ejemplo: “Tenemos aquí algunas pinturas y papel, ¿Qué les gustaría pintar?”

6.2.3. ATENDIENDO A UN GRUPO FAMILIAR CON NECESIDADES ESPECIALES.

En ocasiones llegan personas en una situación crítica de salud lo cual requiere de una atención de emergencia que supondrá un gran esfuerzo de atención hacia esa familia, siendo difícil atender a otro grupo familiar. En estos casos se propone solicitar apoyo a la persona del equipo de SOSEP y dividir la atención, y en caso de que no exista personal de apoyo de SOSEP tener acuerdos previos con otras personas de otras instituciones que puedan realizar la bienvenida, recepción, entrevista/cuestionario, traslado y entregar un tríptico informativo con el seguimiento de su caso.

Las situaciones con necesidades especiales que pueden surgir son:

- Problemas de salud.
- Alerta Alba Keneth.
- Posibles víctimas de trata de personas en las modalidades de: explotación sexual comercial y explotación económica.
- La llegada de una parte de la familia y la otra parte permanece en el país de destino (México o EEUU).
- Personas víctimas o testigos de violencia en sus comunidades de origen.

A continuación se presenta un cuadro indicando posibles situaciones que pueden presentarse al momento de la recepción, así como las acciones a realizar.

RUTA DE CASOS CON SITUACIONES PARTICULARES EN EL MOMENTO DE LA RECEPCIÓN ²¹



²¹ Se encuentra información sobre la ruta para casos particulares en "Protocolo para la atención de unidades familiares migrantes guatemaltecas repatriadas vía aérea"



¿QUÉ HACER SI SE ENCUENTRAN SITUACIONES DE VIOLENCIA? ¿CÓMO ABORDAR LA NECESIDAD DE DENUNCIA ²²?

1

El equipo de SOSEP tendrá información necesaria y suficiente incluida en un directorio de organizaciones gubernamentales y no gubernamentales para poder dar un acompañamiento, orientación o asesoraría a las víctimas sobre su situación y si lo desean denunciar su caso, disponer de medidas de protección o encontrar un albergue para su resguardo y que pueda acompañarlas a lo largo del proceso legal.

2

Derivar o acompañar a las personas a la organización o institución que le dará seguimiento y apoyará la denuncia en la PNC o MP. Tener presente que la PNC y el MP tienen una oficina de atención a la víctima que puede apoyar para el seguimiento.

3

Las medidas de protección hacia mujeres víctimas de violencia o niños, niñas y adolescentes dictaminadas por un juzgado serán monitoreadas por la unidad correspondiente del Organismo Judicial como puede ser el Sistema de Atención Integral de los Juzgados y Tribunales de Femicidio, las Oficinas de Atención a la Víctima del MP o la PNC u Organizaciones de la sociedad civil.

6.3. SEGUIMIENTO DE LA SITUACIÓN DE LOS GRUPOS FAMILIARES A SU REGRESO A SU LUGAR DE ORIGEN: LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN DE TRABAJO.

En el transcurso de 15 días desde la recepción del grupo familiar, un o una profesional de Trabajo Social de SOSEP realizará una visita domiciliaria con previa cita y un estudio socioeconómico cuya información permitirá dar seguimiento a las necesidades de atención y protección identificadas en el momento de la recepción.

El apoyo inicial será brindado por SOSEP y sus programas, y en casos necesarios coordinará con instituciones gubernamentales y no gubernamentales como el Ministerio de Educación, las Direcciones Municipales de la Mujer –DDM-, Oficina Municipal de Protección de Niñez y Adolescencia –OMPNA-, los Consejos Comunitarios de Desarrollo –COCODES-, Comités y cualquier organización que esté funcionando en el lugar en el que viven las personas. Para ello, **cada sede departamental de SOSEP dispondrá de un directorio de organizaciones y teléfonos de contacto** a dónde acudir en caso de requerir una derivación.

²² Nota: Revisar el “Protocolo Nacional de Atención y Recepción de Niñez Migrante” para ampliar estos aspectos



Derivado de la entrevista en el momento de la recepción o como resultado de la entrevista en la vivienda familiar se pueden identificar situaciones de vulnerabilidad que no fueron detectadas a la llegada de las familias al país. Estas situaciones requieren de un abordaje particular para darles respuesta e implementar medidas de protección las cuales serán analizadas nuevamente.

6.3.1. LA RUTA DE SEGUIMIENTO

El seguimiento del caso posterior a la visita domiciliaria y la identificación de necesidades será muy variable en función de necesidades de protección, educación, salud, vivienda o trabajo. Es por ello que en el presente Protocolo se plantean algunas vías para la elaboración del plan de acción y se retoma la importancia de la coordinación interinstitucional y la creación de un directorio de organizaciones gubernamentales y no gubernamentales locales que puedan apoyar a las familias y donde derivar los casos.

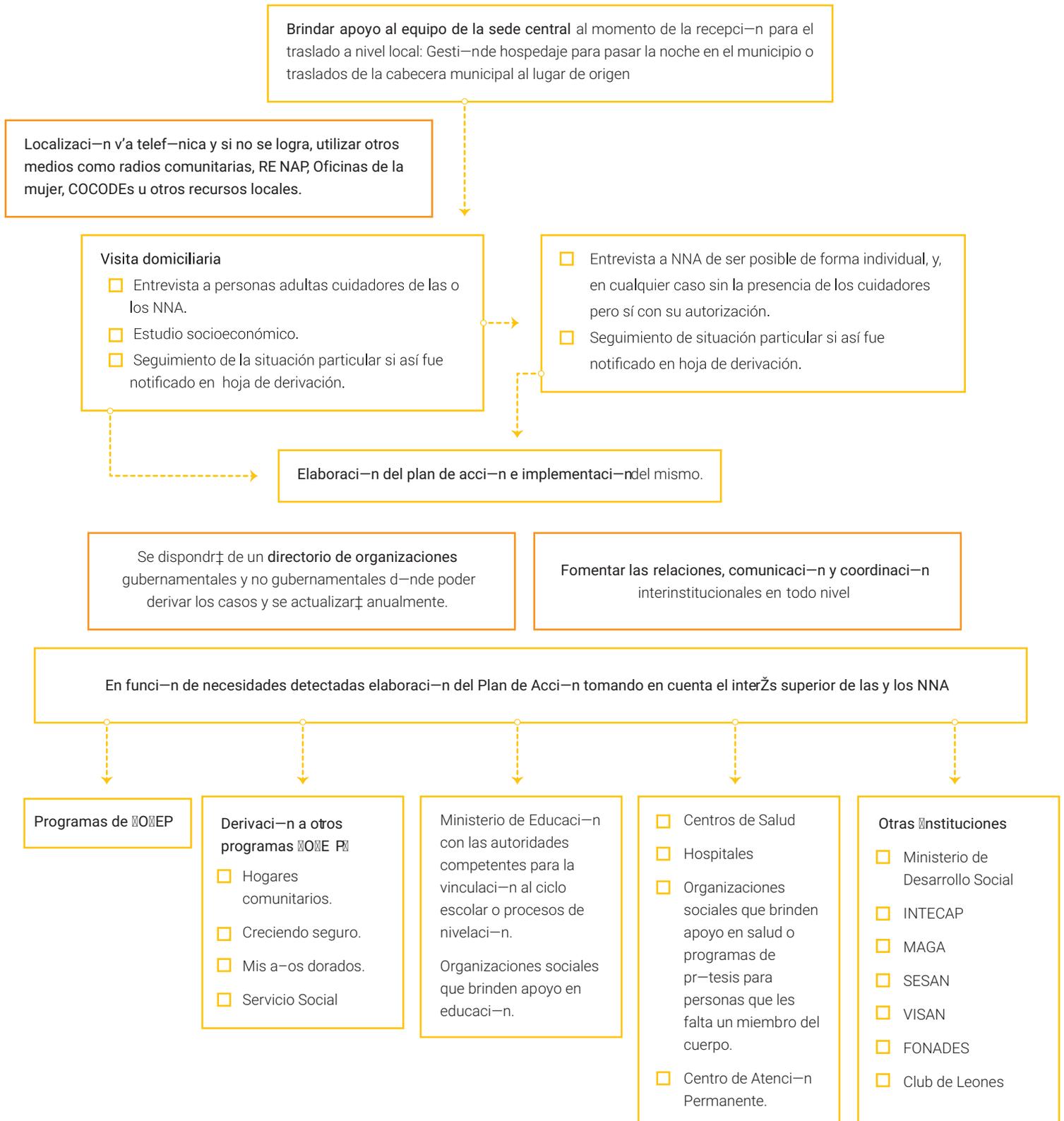
CRITERIOS PARA EL SEGUIMIENTO DE UN GRUPO FAMILIAR RETORNADO:



SOSEP brindará un seguimiento a todos los grupos familiares recibidos vía aérea y terrestre, sin embargo, en el caso que por el contexto migratorio el volumen de grupos familiares sea muy numeroso y no se cuente con el equipo necesario se realizará una selección en función de los siguientes criterios:

- Niños, niñas y adolescentes que se encuentren en una situación de riesgo para su integridad física o psicológica por vivir hechos de violencia en su hogar o en la escuela, por amenazas, extorsiones o pandillas en su entorno, por ser testigos de hechos de violencia en el país o en el extranjero.
- Mujeres jóvenes embarazadas o con hijos desde muy temprana edad y quienes generalmente tienen un nivel muy bajo de escolaridad o son analfabetas.
- Personas que han sido repatriadas por vivir en situación de calle en México o EEUU.
- Niños, niñas y adolescentes que conviven con personas de avanzada edad y quienes no disponen de las habilidades necesarias para una crianza continuada.
- Personas que tienen problemas crónicos de salud, incluidos personas que han perdido un miembro de su cuerpo por el tren, accidentes o asaltos en la ruta migratoria.
- Mujeres víctimas de violencia intrafamiliar.

RUTA DE SEGUIMIENTO IMPLEMENTADA POR EL EQUIPO SOSEP DEPARTAMENTAL



ELEMENTOS PARA EL PLAN DE ACCIÓN EN EL SEGUIMIENTO.

Una vez realizadas las entrevistas y conocidos los recursos locales y nacionales se procede a elaborar el Plan de Acción que dará respuesta a las necesidades detectadas.



El Plan de Acción se realiza de forma conjunta con la familia y con el niño, niña o adolescente con el fin de que sea ajustado a su realidad y deseos.

La construcción de un plan de acción para el seguimiento dependerá del contexto y las familias a las que va dirigido. Es por ello que en el presente apartado se indican líneas de acción y no se realizan propuestas concretas porque cada plan de acción deberá construirse de forma particular tomando en cuenta los siguientes ejes de abordaje:

A

Plan de Acción dirigido a fortalecer la educación y alfabetización

El Plan de Acción dirigido a fortalecer la educación y alfabetización está enfocado a la siguiente población:

- Personas adultas sin estudios básicos
- Niños, niñas y adolescentes donde se requieran las siguientes situaciones:
 - Reintegración, recuperación o nivelación de los estudios al regreso a la comunidad por perder días o meses de escolaridad con motivo de su viaje.
 - Escolarización en los casos donde las niñas, niños y adolescentes no hayan asistido a estudiar.
 - Homologación de estudios cuando hayan avanzado grados educativos en otro país.
 - Estudios de nivel básico en otro municipio o ciudad los cuales pueden contemplar un régimen de internado o cubrir el transporte desde la vivienda al centro educativo.

Para ello se contactará con la persona responsable del Ministerio de Educación o institución privada donde se quiera incorporar al niño, niña o adolescentes y se dará seguimiento a lo sugerido por la institución

B

Cuidado y guardería de los niños y niñas mientras la madre se encuentra trabajando, el cual se puede brindar a través de los Programas “Centro de Atención de Desarrollo Integral” –CADI- y “Hogares Comunitarios” de SOSEP.

C

Atender la situación de salud por diferentes enfermedades o pérdida de un miembro del cuerpo. Ello se puede abordar desde los centros de salud, hospitales públicos u organizaciones privadas, así como instituciones internacionales como el Comité Internacional de Cruz Roja –CICR- quien brinda apoyo y prótesis para personas que han perdido un miembro de su cuerpo.

En los casos donde las personas han perdido un miembro del cuerpo, recordamos la importancia de dar apoyo o acompañamiento psicosocial por personal especializado proporcionándole asistencia a la persona y la familia y así adecuarse a las nuevas condiciones de vida.



D

Programa de salud sexual y reproductiva, entre ellos la planificación familiar para familias o mujeres jóvenes embarazadas u otras familias que no planifican. El MSPAS implementa desde la red de hospitales, centros y puestos de salud programas específicos de salud sexual y reproductiva con quienes se puede coordinar y referir.

F

La condonación o pago de la deuda. El pago de la deuda adquirida a la persona a quien se contrató el servicio para realizar el viaje es uno de los aspectos más complejos. Sin embargo se puede analizar con la familia los recursos personales, técnicos y familiares de que disponen y apoyar en la elaboración de un plan a corto, medio y largo plazo.

E

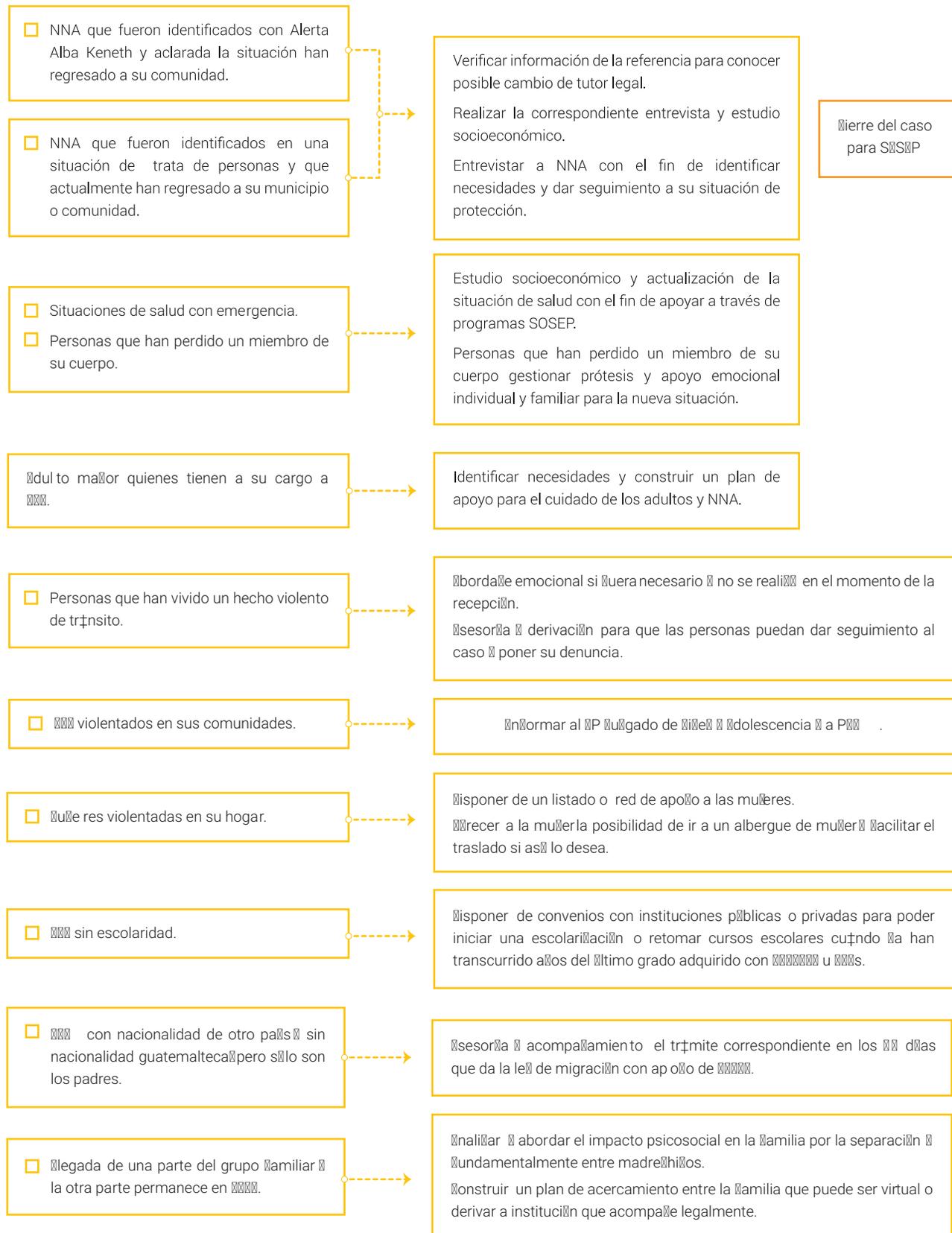
Búsqueda de oportunidades laborales y fortalecimiento de capacidades técnicas y dotar de habilidades para lograr un trabajo en una empresa en relación de dependencia o con un negocio independiente. Para ello SOSEP fortalecerá los contactos y vinculaciones con empresas que impulsan la responsabilidad social y están interesadas en apoyar con la contratación de personas y fortalecerá la vinculación con programas de formación técnica como el INTECAP, Ministerio de Economía y Ministerio de Trabajo.

G

Fortalecimiento a cuidadores o cuidadoras que tienen a su cargo a niños, niñas o adolescentes cuyos padres o madres se encuentran fuera del lugar de origen, generalmente en los EEUU. Adultos mayores que tienen limitaciones para apoyar el desarrollo de sus nietos, nietas o sobrinos pueden requerir un apoyo para la crianza de las personas que tienen a su cargo. Derivado de esta situación se realizará un análisis de necesidades, recursos y redes junto con los cuidadores y cuidadoras tomando en cuenta las redes sociales y organizativas existentes que puedan apoyar en el cuidado de las niñas, niños y adolescentes.

RUTA DE CASOS CON SITUACIONES PARTICULARES EN EL SEGUIMIENTO

La sede departamental de SOSEP a través del informe y la hoja de derivación dispone de algunos elementos del caso a los cuales se puede dar seguimiento.



07. CARACTERIZACIÓN Y NECESIDADES DEL EQUIPO DE TRABAJO





CAPÍTULO 7. CARACTERIZACIÓN Y NECESIDADES DEL EQUIPO DE TRABAJO

El enfoque psicosocial además de identificar y abordar las situaciones emocionales y sociales de las familias migrantes, también hace énfasis en la situación y clima emocional de las personas que integran los equipos.

Las labores de atención directa con personas que están viviendo situaciones difíciles y donde no siempre se logran los resultados de cambio deseados van provocando un impacto emocional en las y los integrantes de los equipos. A ello se suma el cumplimiento de metas y resultados de la institución, los problemas personales y familiares o el propio contexto de violencia que vive el país. Es así, que poco a poco las situación de estrés laboral, frustración o traumatización vicaria²³ pueden afectar la salud física y mental de las y los profesionales lo cual deriva en una dificultad para ofrecer un trato digno, observar, escuchar o construir relaciones de confianza con las personas migrantes que se acompaña.

Se convierte por tanto en obligación de la institución prevenir el cansancio por estrés laboral y proporcionar planes institucionales dirigidos al fortalecimiento del equipo en tres niveles: (a) Las habilidades y actitudes de las y los integrantes del equipo de trabajo tienen que ser acordes con el tipo de actividades a realizar, (b) la existencia de un plan de inducción al puesto de trabajo y un plan de formación continua acorde a las necesidades emergentes y solicitadas por los equipos y, (c) plan continuado y progresivo de cuidado emocional del equipo.

7.1. HABILIDADES Y ACTITUDES DE LAS Y LOS INTEGRANTES DEL EQUIPO DE TRABAJO.

Las habilidades y actitudes de las y los integrantes del equipo de trabajo definirán el seguimiento o paralización de un proceso o abordaje integral a las personas migrantes. En la medida que se desarrollen estas habilidades y actitudes existirá una mayor capacidad de iniciativa, capacidad para resolver situaciones adversas, escuchar las necesidades y propuestas de las personas migrantes, tener una mejor disponibilidad y trabajo en equipo o un mayor grado de coordinación interinstitucional. Todo ello dará como resultado el logro de los resultados y propósitos de SOSEP.

En el cuadro siguiente se identifican las actitudes y habilidades necesarias en el equipo y algunas ideas para desarrollar o fortalecerlas:

²³ Nota: La "traumatización vicaria" hace referencia a la vivencia de una sintomatología traumática por parte de las o los profesionales que atienden a personas víctimas como resultado de escuchar los testimonios de los hechos vividos.

CUADRO ACTITUDES Y HABILIDADES Y ALGUNAS IDEAS PARA DESARROLLARLAS.

ACTITUD O HABILIDAD	ALGUNAS IDEAS PARA DESARROLLAR LAS ACTITUDES Y HABILIDADES
<p>Conocimientos de Trabajo Social y Psicología, así como otros particulares para las acciones que desempeña el puesto.</p>	<p>Disponer de plan de formación en enfoque psicosocial, Derechos Humanos, Derechos de las mujeres, Derechos de las y los NNA, Derechos de las personas migrantes entre otros.</p>
<p>Actitudes proactivas y don de servicios</p> <p>El contexto de trabajo es muy limitado en recursos, cambiante e imprevisible. Esta situación hace necesario que las y los integrantes del equipo dispongan de una gran capacidad para resolver situaciones adversas y en ocasiones tener disponibilidad para ampliar o ajustar su horario de trabajo.</p>	<p>Realizar un adecuado proceso de selección de personal con el fin de que las personas dispongan de una actitud proactiva.</p> <p>Disponer de un adecuado sistema de reconocimiento interno al personal de la institución por los esfuerzos que realizan en las situaciones adversas a las que se enfrentan.</p>
<p>Conocimiento del lugar donde se lleva a cabo el trabajo, sus redes locales y los servicios existentes que puedan apoyar a las familias migrantes.</p>	<p>Disponer de una actitud proactiva para identificar redes y recursos locales así como un adecuado relacionamiento con otras personas.</p> <p>Disponer de un directorio de redes locales que se pueda ampliar cada cierto tiempo.</p> <p>Realizar adecuados procesos de inducción al puesto, desde lo técnico y el relacionamiento con contrapartes estratégicas.</p>
<p>Reconocer la existencia de diferentes pueblos e idiomas mayas.</p>	<p>Un gran número de personas repatriadas son originarias de Pueblos Indígenas y maya hablantes. Es por ello que se reconoce la importancia de conversar con las personas en su idioma materno y se deben realizar los esfuerzos necesarios para ello.</p>
<p>Tener claridad en el hilo conductor y el propósito y objetivo de lo que se persigue: "Identificar necesidades y situaciones de vulnerabilidad".</p>	<p>Para ello, se seguirá un esquema como el siguiente al momento de iniciar una relación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Introducción y presentación • Abrir relación de confianza • Identificar necesidades inmediatas y situaciones de vulnerabilidad • Cerrar el espacio y si da tiempo realizar alguna actividad de música, sonidos, dibujo, títeres, cuentos que sea de distensión en los tiempos de espera.
<p>Flexibilidad</p>	<p>Niños, niñas, adolescentes y personas adultas</p>
<p>Creatividad</p>	<p>van a enganchar su motivación e interés para conversar con las y los profesionales de SOSEP de diferentes formas. Es por eso que a algunos les gustará conversar, otros dibujar u otros los sonidos musicales. No hay "recetas" o fórmulas únicas para lograr abrir una conversación y se requiere flexibilidad y creatividad.</p>

ACTITUD O HABILIDAD	ALGUNAS IDEAS PARA DESARROLLAR LAS ACTITUDES Y HABILIDADES
Capacidad de adaptación. El contexto y las condiciones de trabajo son cambiantes, así como las condiciones de las personas las que se brinda servicio. Es por ello necesario disponer de una capacidad de adaptación a las situaciones imprevistas.	Disponer espacios de contención emocional en el marco de un plan de cuidado emocional del equipo que ayuda a que las personas fortalezcan su capacidad de adaptación
Capacidad de iniciativa. Las y los integrantes del equipo encuentran oportunidades de coordinación o gestión de recursos sin la posibilidad de consultar con la persona superior jerárquico de la institución, o, en otras ocasiones se enfrenta a una situación imprevista que urge resolver. Es por ello, que es importante la capacidad de iniciativa.	Institucionalizar las reuniones periódicas con el equipo con el fin de fortalecer sus capacidades y habilidades, clarificar los objetivos institucionales a corto, medio y largo plazo, retroalimentar el trabajo, aclarar dificultades o llegar a acuerdos de las acciones que se realizan.
Capacidad de gestión y movilización de recursos. SOSEP es una institución que nutre sus recursos con fondos del Estado, a través de donaciones o alianzas interinstitucionales. En ese sentido cada integrante del equipo en la sede central o las departamentales tiene oportunidades de coordinación interinstitucional y movilización de recursos aprovechando las oportunidades locales de gestión.	Realizar procesos de formación continua que fortalezcan técnicamente a los equipos y les den seguridad en su capacidad de toma de decisiones.
Disponibilidad de trabajo en equipo, coordinación interna e intercambio de información. La fortaleza interna y el grado de cohesión del equipo permitirá brindar un mejor servicio a las personas migrantes y en un tiempo adecuado de respuesta.	Apoyar o contener a las personas del equipo cuando cometen errores y aprovechar las experiencias para mejorar la calidad del trabajo.
Respeto a los silencios y el derecho a no participar. Una habilidad de escucha es respetar los silencios de las personas y su decisión de no participar en las actividades o beneficiarse de lo que SOSEP ofrece.	Abrir espacios de formación y entrenamiento en técnicas y herramientas psicosociales.
No pedir a las personas que “colaboren” o que “se animen a hablar”.	Es una responsabilidad profesional tener ideas y herramientas que favorezcan la comunicación y, en última instancia el respeto de las niñas, niños y adolescentes a no compartir sus ideas.
Escucha. Recordar tener actitud de “Ojos abiertos, Orejas abiertas y boca pequeña”. Respeto a las opiniones.	

7.2. LOS PROCESOS DE INDUCCIÓN Y FORMACIÓN CONTÍNUA

Los procesos de inducción y formación continua vienen a fortalecer la capacidad técnica del equipo, la motivación por el trabajo, el relacionamiento y comunicación interna así como la identidad institucional. Es por ello que se recomienda realizar estos procesos de inducción al puesto y formación continua en temas como los siguientes:

Temas relacionados con la institución como son: (1) Procedimientos institucionales para dar respuesta a las necesidades administrativas, atribuciones y responsabilidades del puesto de trabajo o programas internos de SOSEP (2) Derechos Humanos, Derechos de los niños, niñas y adolescentes, Derechos de las mujeres y Derechos de las personas migrantes (3) Herramientas y enfoque psicosocial, técnicas de entrevista o manejo de grupos, particularmente con niñez y adolescencia. (4) Legislación relacionada con las situaciones de vulnerabilidad del presente Protocolo y (5) Otros temas identificados por el equipo o la institución.

7.3. LOS PROCESOS DE CUIDADO EMOCIONAL DE LOS EQUIPOS Y PROMOCIÓN DEL AUTOCUIDADO²⁴

El estrés laboral, la frustración o la cólera por no lograr un cambio en la vida de las personas y los resultados deseados o la tensión permanente en un contexto de trabajo violento, son factores de estrés que pueden afectar la salud física y mental de las personas, así como el relacionamiento y clima laboral del equipo.

Las tensiones personales y grupales se acumulan, no existen espacios confidenciales y adecuados para resolver las dificultades del equipo o compartir situaciones que causan dolor y tristeza derivado de la realidad en la cual el equipo se desempeña. Poco a poco se deteriora la motivación por el trabajo o se vive como una carga no brindando la atención adecuada a las familias migrantes o desatendiendo las relaciones interinstitucionales.

Con el fin de prevenir o abordar el estrés laboral o síndrome “del quemado” se deben desarrollar dos niveles de acciones (a) acciones fomentadas por la institución dirigidas al cuidado emocional del equipo; y (b) acciones dirigidas al fortalecimiento personal o autocuidado que son responsabilidad de cada persona. A continuación se proponen algunas de ellas.

(A) Acciones fomentadas por la institución dirigida al cuidado emocional del equipo.

La institución vela por el logro de la misión y visión institucionales. Ello hace que se interese y realice esfuerzos en mejorar sus recursos humanos y técnicos. Fortalecer el recurso humano implica disponer de un plan de cuidado emocional para el equipo con acciones como las siguientes:

- Condiciones laborales adecuadas: Horario de trabajo, tiempo de descanso, facilitación en los recursos necesarios para desarrollar sus responsabilidades, orientación en el puesto y el contexto, retroalimentación del trabajo o un espacio adecuado.
- Comunicación interna fluida, donde se comparte la información entre los miembros del equipo y se realiza una toma de decisiones conjunta sobre la forma de implementar las acciones.
- Reuniones periódicas entre miembros del equipo y también reuniones entre miembros del equipo con su superior jerárquico. Este tipo de encuentros con una metodología adecuada como el trabajo en base a casos, permite fortalecer técnicamente a las personas y brindar retroalimentación sobre el desempeño laboral.
- Aclarar las responsabilidades y disponer de mecanismos de reconocimiento y sanciones claras frente al cumplimiento de resultados, tiempo invertido en la institución o relacionamiento interno en el equipo.

²⁴ Ideas tomadas de Gómez, N. y Duque V. (2014) “Lineamientos para el Cuidado de los Equipos, Promoción del Autocuidado y Atención en Crisis” Organismo Judicial de Guatemala. Ed. IDEART. Ciudad de Guatemala. Guatemala.
En <http://ww2.oj.gob.gt/justiciadegenero/wp-content/uploads/2014/11/Modulo-AUTOAYUDA.pdf>

- Disponer de programas de formación con el fin de fortalecer técnicamente a las y los integrantes del equipo.
- Aceptación de los límites. Las necesidades existentes en la población migrante son numerosas, sin embargo, el recurso material y el equipo son limitados. Esta situación requiere definir las prioridades institucionales tomando en cuenta los recursos de los que se dispone.
- Abrir espacios de contención emocional de forma periódica dirigidos por un profesional externo a la institución y en horario laboral. Una propuesta es la “supervisión psicosocial en el ámbito organizativo” como una forma de asesoría institucional, la cual consiste en tener reuniones mensuales de tres horas con personas que ejercen la misma responsabilidad. En ese espacio se conversa de forma confidencial y segura sobre cómo afecta el trabajo a las y los integrantes del equipo y también que recursos utilizan para encontrar soluciones a las dificultades.

Las técnicas que abren espacios grupales de intercambio de experiencias logran fortalecer la comunicación interna, el relacionamiento al interior del equipo, aumentar la motivación por el trabajo y mejorar el trato con las personas atendidas.

- Realizar actividades de convivencia sin conversar sobre temas laborales. Por ejemplo, almorzar colectivamente, realizar una actividad lúdica cada cierto tiempo o abrir una clase de gimnasia con una profesora particular para el equipo.
- Realizar talleres de autocuidado donde se analiza el estrés laboral de las personas y se realizan dinámicas que permiten el relacionamiento en el equipo y adquirir habilidades que cada quien pondrá en práctica en su espacio privado.

(B) Acciones dirigidas al fortalecimiento personal o autocuidado.

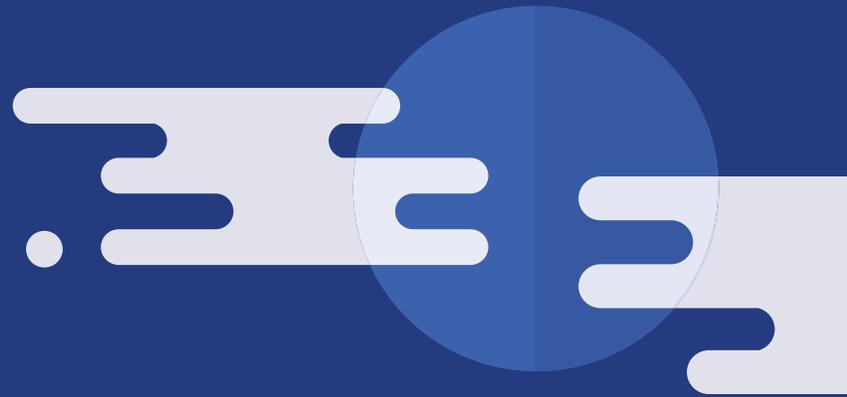
Las acciones dirigidas al fortalecimiento personal o autocuidado son aquellas que cada persona debe realizar como una responsabilidad personal. El estrés afecta en el cuerpo con malestares respiratorios, estomacales o musculares, dolores de cabeza o insomnio. Emocionalmente el carácter puede ser más irritable o tener emociones de tristeza, cólera, impotencia o frustración.

En ocasiones, la realidad no se puede cambiar, o percibimos una realidad más hostil de lo que realmente es. Esto hace que nos sintamos mal y podamos entrar en una situación de cansancio laboral que afecta cuerpo y mente. Con el fin de manejar mejor la realidad en la que vivimos se pueden hacer algunas cosas como las siguientes:

- Tener una adecuada alimentación baja en grasas y con un alto consumo de frutas y verduras. Los tiempos de comida deben ser respetados y darse una media hora para el almuerzo.
- Tomar agua.
- Realizar ejercicios de respiración diariamente: diez minutos en la mañana, diez minutos en la tarde con la técnica propuesta en el presente protocolo en el apartado sobre “primeros auxilios psicológicos”.
- Realizar una actividad física tres días a la semana por 45 minutos o caminar todos los días media hora.
- Realizar una actividad que nos guste, por ejemplo cuidar las plantas, ir a ver un partido de fútbol, tejer, estar con la familia o ir a tomar café con amigos o amigas.
- Fortalecer la espiritualidad, es decir, disponer de un tiempo personal para pensar en uno mismo y encontrar dentro de nosotros o nosotras esa fortaleza interior. Esto se puede lograr a través de la meditación o la respiración en lugares que nos transmitan paz y tranquilidad.

NOTAS:

A large rectangular area with a black border, containing 25 horizontal lines for writing notes.



**08. VALUACIÓN Y
MONITOREO DE LA
IMPLEMENTACIÓN DEL
PROTOCOLO PARA LA
ATENCIÓN INTEGRAL
A GRUPOS FAMILIARES
MIGRANTES CON ENFOQUE
DE DERECHO Y ENFOQUE
PSICOSOCIAL.**



CAPÍTULO 8. EVALUACIÓN Y MONITOREO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL A GRUPOS FAMILIARES MIGRANTES CON ENFOQUE DE DERECHO Y ENFOQUE PSICOSOCIAL.

El “Protocolo para la atención integral a grupos familiares migrantes con enfoque de derecho y enfoque psicosocial” incluye en su último capítulo un total de 12 indicadores que permitirán a SOSEP monitorear la implementación del mismo, así como ubicar las acciones que requieren ser fortalecidas. Estos indicadores varían entre indicadores en la estructura del equipo y los recursos asignados para las acciones, indicadores técnicos donde se visualice la identificación de situaciones de vulnerabilidad y la incorporación del enfoque psicosocial para la atención a las personas e indicadores de proceso y de avance que permiten conocer el grado de cambio que se produce en las familias después de ser beneficiados por el apoyo de SOSEP.

Los indicadores que aquí se proponen permitirán tener una base en los primeros años de su implementación y deberán ser revisados cada 2 años con el fin de retroalimentarlos y cuantificarlos en mayor medida.

1

Existe una mejora anual del presupuesto necesario para la implementación de las acciones al momento de la recepción y el seguimiento acorde con la cantidad de grupos familiares migrantes retornados (El presupuesto cubre llamadas telefónicas, alimentación para las personas repatriadas, lugares adecuados para la recepción, equipo técnico dedicado a la recepción y seguimiento de los grupos familiares). El medio de verificación, será el presupuesto asignado al programa y la cantidad de unidades familiares migrantes atendidas anualmente.

2

SOSEP fortalece y/o amplía las coordinaciones necesarias para llevar a cabo su labor en aspectos como: disponer de información previa de los grupos familiares al momento de la recepción, vinculación con redes e instituciones centrales o locales donde se pueda derivar casos de vulnerabilidad identificados en el presente Protocolo o ubicación de las familias cuando no responden a la información facilitada al momento de la recepción.

3

En el momento de la recepción y en el seguimiento se realizan entrevistas a las y los niños, niñas y adolescentes.

4

Número de estudios socioeconómicos en la etapa del seguimiento: En la etapa de seguimiento se realizan los estudios socioeconómicos identificando las necesidades de los grupos familiares así como profundizando en posibles situaciones que fueron reportadas en la hoja de derivación al momento de la recepción.

5

El tiempo transcurrido entre la recepción a los grupos familiares y el momento en que se realiza el estudio socioeconómico en su lugar de origen no sobrepasa los 15 días hábiles.

6

SOSEP aumenta la identificación de casos con situaciones de vulnerabilidad y les da seguimiento a través de sus propios programas o derivaciones con organizaciones gubernamentales y no gubernamentales.

8

SOSEP aumenta la identificación de casos de mujeres con situaciones de violencia y les da seguimiento a través de sus propios programas o derivaciones con organizaciones gubernamentales y no gubernamentales.

10

SOSEP identifica una situación de mejora en la reinserción social, incremento en ingresos económicos y mejora en la situación educativa o de salud en un alto porcentaje de grupos familiares atendidos tomando como muestra 20 grupos familiares elegidos al azar. Para ello, anualmente se realizarán veinte visitas domiciliarias y entrevistas a veinte grupos familiares elegidos al azar con el fin de conocer su situación un año después de la repatriación y los cambios en su proyecto de vida a raíz de la implementación de los programas de SOSEP o las derivaciones que se realizaron. Se entenderá como "reinserción social, laboral y educativa o la situación de salud" el hecho de que las personas hayan mejorado la situación de salud en la que se encontraban, su situación de seguridad y estabilidad emocional, se encuentren insertas en el sistema educativo, hayan logrado una estabilidad laboral que permita ingresos para el mantenimiento de la familia, se haya avanzado en el pago de la deuda derivada del viaje, no haya sido necesario vender propiedades para cubrir los gastos y las personas identifiquen una mejoría en su proyecto de vida".

11

El equipo de SOSEP dispone de un programa de inducción del nuevo personal de su equipo en base al presente Protocolo y un contenido sobre Derechos Humanos de los niños, niñas y adolescentes, Derechos Humanos de las mujeres, el contexto migratorio, diversidad étnica y diversidad sexual.

7

SOSEP aumenta la identificación de casos de niños, niñas y adolescentes con situaciones de violencia y les da seguimiento a través de sus propios programas o derivaciones con organizaciones gubernamentales y no gubernamentales.

9

SOSEP dispone de directorios y coordinaciones a nivel central y local con quienes poder coordinar y derivar a mujeres en situación de vulnerabilidad tal y como es entendida en el presente protocolo.

12

El equipo de SOSEP dispone de un programa dirigido al cuidado emocional de su equipo que incluya un abordaje continuado, entendido como proceso, y que éste sea implementado por profesionales externos a la institución.

SIGLAS Y ACRÓNIMOS

- CADI: Centro de Atención de Desarrollo Integral
- COCODES: Consejos comunitarios de Desarrollo
- CICR: Comité Internacional de la Cruz Roja
- DDM: Dirección Municipal de la Mujer
- DGM: Dirección General de Migración.
- FAG: Fuerza Aérea Guatemalteca
- FONADES: Fondo Nacional de Desarrollo
- INTECAP: Instituto Técnico de Capacitación y Productividad
- IGM: Instituto Guatemalteco de Migración.
- MAGA: Ministerio de Agricultura Ganadería y Alimentación.
- MIDES: Ministerio de Desarrollo Social
- MINECO: Ministerio De Economía
- MINEDUC: Ministerio de Educación
- MINEX: Ministerio de Relaciones Exteriores
- MINTRAB: Ministerio de Trabajo y Previsión Social
- MP: Ministerio Público
- MSPAS: Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social
- NNA: Niña, niño y adolescente.
- OIM: Organización Internacional para las Migraciones
- PGN: Procuraduría General de la Nación.
- RENAP: Registro Nacional de las Personas
- SBS: Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República
- SESAN: Secretaría de Seguridad Alimentaria y Nutricional
- SOSEP: Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República
- SVET: Secretaría Contra la Violencia Sexual, Explotación Y Trata de Personas
- VISAN: Viceministerio de Seguridad Alimentaria y Nutricional

Guatemala, 2017

