Modelo 3

MANUAL DE FORMACIÓN

MODELO DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL REMOTA PARA LAS NIÑAS Y LAS ADOLESCENTES REFUGIADAS Y MIGRANTES SOBREVIVIENTES DE VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO

PROMOVIENDO Y PROTEGIENDO SUS DERECHOS

HIAS
Acoger al extranjero.
Proteger al refugiado.

unicef
para cada niña
75

En el marco de
R4V
RESPUESTA A VENEZOLANOS
Plataforma de Coordinación para Refugiados y Migrantes de Venezuela

MANUAL DE FORMACIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN
PSICOSOCIAL REMOTA

Diseño y diagramación: Tinto Estudio, S.A..

Los contenidos de este documento son las opiniones de los autores y no reflejan necesariamente las políticas o los puntos de vista de UNICEF.

Se permite la reproducción total o parcial del contenido de este documento solamente para fines de investigación, abogacía y educación; siempre y cuando, no sean alterados y se asignen los créditos correspondientes (UNICEF). Esta publicación no puede ser reproducida para otros fines sin previa autorización por escrito de UNICEF. Las solicitudes de permiso deben ser dirigidas a la Unidad de Comunicación, comlac@unicef.org.

El Manual de Formación fue compilado y supervisado por Debla López, Especialista Regional de Género y Migración de UNICEF y Emma Puig De La Bellacasa, Asesora Regional de Género y Violencia Basada en Género (VBG) de HIAS; y fue realizada por Carmen Carro y Adriana Monesterolo, consultoras independientes especialistas en Protección de la Niñez y Violencia Basada en Género.

AGRADECIMIENTOS
UNICEF LACRO y HIAS desean extender un agradecimiento especial a todas las organizaciones que contribuyeron con su tiempo, sus conocimientos, y sus recomendaciones a la presente investigación.

Esto incluye al Grupo de Trabajo Técnico: Shelly Abdool (UNICEF), Ana Catalina Fernández (UNICEF), María Helena Ariza (UNFPA), FrancescaTabellini (OIM), Auxiliadora Alvarado (World Vision), Andria Spyridou (UNICEF), Pilar González (ACNUR) y Cristina Sousa (ACNUR); y también a Gladys Hauck (UNICEF) y Erick Solis (UNICEF) por la revisión de los documentos.

© Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF)
Abril de 2021

Oficina Regional para América Latina y el Caribe
Calle Alberto Tejada, Edif. 102, Ciudad del Saber
Panamá, República de Panamá
Apartado postal: 0843-03045
Teléfono: +507 301 7400
www.unicef.org/lac

MANUAL DE FORMACIÓN

MODELO DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL REMOTA PARA LAS NIÑAS Y LAS ADOLESCENTES REFUGIADAS Y MIGRANTES SOBREVIVIENTES DE VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO

PROMOVIENDO Y PROTEGIENDO SUS DERECHOS

HIAS
Acoger al extranjero.
Proteger al refugiado.

unicef
para cada niña
75

En el marco de
R4V
RESPUESTA A VENEZOLANOS
Plataforma de Coordinación para Refugiados y Migrantes de Venezuela

Contenido

Tema introductorio 6
Actividad y duración 6
Actividad generadora. 6
Objetivos del proceso de formación 7
Metodología del proceso de formación 7
Temas del proceso de formación 8
Contextualización de la atención remota 8
Actividad generadora 8
Actividad de cierre 8

TEMA 1: Las niñas y las adolescentes venezolanas migrantes o refugiadas 9
Descripción del tema 9
Actividad y duración 9
Actividad generadora 9
¿Con quién viaja la niña y la adolescente? 11
¿Niñas y adolescentes migrantes y refugiadas? 12
Ejercicio práctico 12
Actividad de cierre 12

TEMA 2: Atención psicosocial centrada en la niña y la adolescente 13
Descripción del tema 13
Actividad y duración 13
Actividad generadora 13

TEMA 3: Mapeo de servicios 17
Descripción del tema 17
Actividad y duración 17
Actividad generadora 17
¿Qué es y para qué sirve un mapeo de servicios? 18
Criterios para la elaboración del mapeo de servicios 18
Información que debe contener el mapeo de servicios 19
Ejercicio práctico 19
Actividad de cierre 19

TEMA 4: Habilidades de relación y habilidades de comunicación 20
Descripción del tema 20
Actividad y duración 20
Actividad generadora 20

Marco teórico 20
Tipos de habilidades sociales 21
¿Por qué es tan importante un buen manejo de las habilidades sociales? 22
Ejercicio práctico 22

TEMA 5: Asentimiento o consentimiento informado 23
Descripción del tema 23
Actividad y duración 23
Asentimiento y consentimiento 23
Elementos del asentimiento o consentimiento 24
Ejercicio práctico 26
Actividad de cierre 27

TEMA 6: Seguridad personal de la niña y la adolescente 28
Descripción del tema 28
Actividad generadora 28
Riesgos 29
Medidas de mitigación de riesgos y seguridad 30
Confidencialidad vs seguridad 33
Ejercicio práctico 33
Actividad de cierre 33

TEMA 7: Acompañamiento psicosocial 34
Descripción del tema 34
Actividad generadora 34
Marco teórico 35
Presentación subproceso de intervención en crisis 35
Ejercicios prácticos 36

TEMA 8: Proyecto de vida y proyecto de atención integral a niñas 38
Descripción del tema 38
Marco teórico 38
Ejercicio práctico 43
Ejercicio práctico 47

TEMA 9: Trabajo en equipo 48
Descripción del tema 48
Actividad generadora 48
Desarrollo teórico 49
¿Por qué trabajar en equipo? 49
¿Qué es un equipo de trabajo? 49
Fracasos del trabajo en equipo 49
Ejercicio práctico 50

Fuentes bibliográficas principales 52

Tema introductorio

El proceso de formación surge a partir del Modelo de Atención Psicosocial remota y de la Guía con Herramientas, desarrolladas para brindar una respuesta idónea a las niñas y las adolescentes migrantes o refugiadas a causa de la crisis humanitaria de Venezuela en el contexto de medidas de distanciamiento social adoptadas por la pandemia de la COVID-19.

Este tema tiene dos objetivos:

1. Presentar el Proceso de formación a la luz de los objetivos del Modelo de Atención Psicosocial remota y de la Guía con las herramientas;
2. Contextualizar la Atención remota a las medidas de distanciamiento social adoptadas por el COVID-19 y su impacto en las niñas y las adolescentes venezolanas.

Actividad y duración

Para el cumplimiento de los objetivos esta sesión introductoria se divide en dos partes: La primera sobre el proceso de formación; y la segunda sobre la atención remota en el contexto de COVID-19.

Presentación: 10 minutos
Actividad generadora: 40 minutos
Presentación del proceso de formación: 30 minutos
Actividad generadora: 40 minutos
Diálogo en plenaria: 40
Actividad de cierre: 15 minutos

Actividad generadora

Esta actividad tiene el propósito de socializar los objetivos de la formación que se inicia y su correspondencia con los objetivos y contenidos del Modelo de Atención y la Guía con las Herramientas a la vez que permite que las y los participantes se familiaricen con estos instrumentos de trabajo.
El/la facilitador/a da la bienvenida y presenta los objetivos del proceso de formación y la metodología.

Objetivos del proceso de formación

El objetivo de la formación es:

- Exponer el Modelo de Atención Psicosocial remota centrada en la niña y adolescente, y facilitar su aplicación con ejercicios prácticos;
- Fortalecer las capacidades y habilidades de las y los profesionales de los equipos de atención para acompañar procesos de atención psicosocial de niñas y adolescentes sobrevivientes de violencia basada en género en modalidad remota.

Metodología del proceso de formación

La formación se visualiza como un proceso que las y los profesionales de los servicios de atención directa puedan seguir de manera presencial.
La metodología del proceso de formación es inductiva y dinámica-participativa.

Participativa: Dentro de lo posible, cada tema considerará experiencias y casos concretos, y se darán orientaciones concretas para que cada participante encuentre las respuestas a sus inquietudes.

Sistémica: En la formación se considerará a los diferentes niveles y sistemas que interactúan en la violencia basada en género, que tiene implicaciones en las situaciones de niños, niñas, adolescentes sobrevivientes y sus familias, así como la comunidad en la que viven, tanto en nivel local como nacional.

Integrativa: No se excluye en los temas a ningún grupo, organización o actor de la comunidad o territorio, porque se asume la diversidad como un valor para la construcción y los cambios personales, grupales y sociales.

Integral: Centrada en la niña y la adolescente, asume todas las dimensiones y la consecuente intervención para la prevención, protección, restitución y reparación integral.

Luego, entrega (o presenta) a las y los participantes el Modelo de Atención Psicosocial remota y la Guía con las Herramientas y se propone el siguiente ejercicio en parejas:

- ✔ Cada pareja tendrá que identificar y correlacionar un objetivo específico del Modelo de Atención Psicosocial remota con uno de los de la Guía con las Herramientas.
- ✔ Se presenta en plenaria en donde se deberá explicar la relación ubicada.
- ✔ El/la facilitador/a cerrará la actividad recogiendo los aportes de las y los participantes y presentando el gráfico con los objetivos específicos del Modelo y los de la Guía con las Herramientas.

Temas del proceso de formación

La actividad realizada abre la puerta para introducir la organización de cada tema de formación en la modalidad presencial, a fin de responder a los criterios metodológicos que se expusieron. El proceso de formación está organizado en nueve temas. Cada tema está planificado para tres horas de encuentro presencial y al inicio de cada tema se indican los minutos de dedicación para cada actividad.

La tabla presenta los temas del proceso de formación y sus contenidos básicos:

	Tema de Formación	Contenidos básicos
1	Las niñas y las adolescentes venezolanas, migrantes o refugiadas	Niña separada y no acompañada Niña migrante y refugiada Situación migratoria Regulación: barreras y posibles respuestas
2	Mapeo de servicios	Criterios para su elaboración Información que debe contener mapeo
3	Atención psicosocial centrada en la niña y la adolescente	¿Qué es la atención centrada en la persona? Principios (derechos) vs criterios de intervención Elementos de la atención centrada en la persona
4	Habilidades de relación y habilidades de comunicación	Tipos de habilidades sociales: básicas y complejas Su importancia en la atención psicosocial remota
5	Asentimiento o consentimiento informado	Asentimiento y consentimiento Requisitos del consentimiento informado
6	Seguridad personal	Identificación de riesgos Medidas de prevención, autocuidado y de seguridad
7	Acompañamiento psicosocial	"Qué hacer, qué no hacer" acciones concretas Subproceso de intervención en crisis Ejercicios para el control del estrés y la ansiedad
8	Proyecto de vida y proyecto de atención integral a niñas	Descripción del proyecto de atención para las niñas y del proyecto de vida para adolescentes de 14 años en adelante
9	Trabajo en equipo	Por qué trabajar en equipo Actitudes que favorecen el trabajo en equipo Modelo de liderazgo

La estructura básica de cada tema es el siguiente:

- ✔ *Descripción del tema u objetivo*
- ✔ *Tiempo de dedicación para cada actividad*
- ✔ *Actividad generadora*
- ✔ *Aporte teórico*
- ✔ *Ejercicio práctico*
- ✔ *Actividad de cierre*

Contextualización de la atención remota

Actividad generadora

• Se distribuye el total de participantes en cuatro grupos. A los grupos 1 y 3 se le indica leer el primer punto del Modelo de Atención remota: ¿Por qué un Modelo Regional para atención remota? Y a los grupos 2 y 4 el capítulo dos de la Guía Técnica orientadora para el acompañamiento psicosocial remota de GIZ.
• Cada grupo deberá presentar cuatro ideas claves sobre el tema para exponer en plenaria y sustentar cómo incide en la atención remota.
• En plenaria se presentan los aportes de cada grupo y se abre un diálogo abierto, en el que se identificará la relevancia de la atención psicosocial remota en contexto de COVID-19.

Actividad de cierre

• Se invita a las y los participantes a revisar el cuadro que consta en el título Atención psicosocial adecuada al contexto en el que constan las características de las modalidades remota, mixta y presencial, a fin de que las y los participantes se familiaricen con la modalidad del servicio que prestarán.

TEMA 1: Las niñas y las adolescentes venezolanas migrantes o refugiadas

Descripción del tema

Este tema propone una aproximación al contexto de la movilidad humana de las niñas y las adolescentes venezolanas y a su condición o estatus migratorio cuyo análisis y comprensión favorece las condiciones para una respuesta idónea por parte del servicio de atención psicosocial remota.

Actividad y duración

Presentación: 10 minutos
Actividad generadora: 60 minutos
Presentación del tema: 50 minutos
Ejercicio práctico: 45 minutos
Actividad de cierre: 15 minutos

Actividad generadora

Se realiza una actividad generadora con el propósito de brindar un acercamiento al fenómeno migratorio venezolano. Debido a la permanente generación de cifras a nivel de la región como de cada país, con experiencias peculiares y a la necesidad de que las y los participantes cuenten con información que les permita comprender la magnitud del problema y de las circunstancias en las que viajan las niñas y las adolescentes la actividad se centra en la búsqueda de información y su posterior análisis. Para ello, se presenta una breve introducción a la actividad con indicaciones sobre el desarrollo de la misma.

En los últimos años, las mujeres constituyen cerca de la mitad de las personas que han dejado Venezuela. "Una hipótesis para explicar este ligero aumento en la presencia de mujeres, compartida por representantes de organismos que dan respuesta a la migración proveniente de Venezuela, es que en los primeros años salieron en mayor proporción hombres buscando establecerse en los países de destino, y en la actualidad hay un aumento de mujeres que viajan con la familia o parte de ella para reunificarse con sus familiares[1].

Las profesionales que trabajan en el servicio de atención psicosocial deben conocer las características

1 PNUD, Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, R4V, La Plataforma Regional de Coordinación Interagencial para dirigir y coordinar la respuesta a los refugiados y migrantes de Venezuela, Reinventarse sobre la marcha: Mujeres refugiadas y migrantes de Venezuela Un estudio de sus condiciones y accesos a medios de vida en Colombia, Ecuador y Perú.

del flujo migratorio de las personas venezolanas, si las niñas y las adolescentes viajan con su familia y lo hacen separadas de ellas y los riesgos a los que pueden estar expuestas en el país.

Se inicia la actividad con un trabajo en grupo o una lluvia de ideas en la que los y las participantes podrán exponer libremente el contexto en el que se desarrolla el servicio de atención remota (10 minutos). Esta parte es muy importante porque pueden aportarse elementos complementarios además de específicos del país o zona donde se brindará la atención.

Luego, se organizan grupos para la actividad colaborativa de búsqueda de información en la web sobre movilidad humana y violencia basada en género y COVID-19 (30 minutos). Los grupos permitirán contar con información actualizada en base a la cual se deberá proponer el análisis de las interrelaciones, el efecto del COVID-19, las vulnerabilidades que se han visto agravadas por la pandemia, etc.

En plenaria se comparten los aportes de cada grupo y se realiza un análisis sobre los riesgos y vulnerabilidades a las que pueden estar expuestas las niñas y las adolescentes en contextos de movilidad humana.

Se complementará esta aproximación a la realidad con un ejercicio práctico a través del estudio de casos. Para ello se organizarán tres o cuatro grupos de trabajo de acuerdo con el número de participantes y se entregará a cada grupo una historia. Se invita a las y los participantes a reflexionar sobre las vulnerabilidades superpuestas de las niñas y las adolescentes venezolanas.

Presentación de la niña / adolescente	Situación
Jazmín de 17 años	Ha salido de Venezuela con su medio hermano de 15 años y con dos primos mayores de edad. Se dirige a Chile, donde se encuentra su madre y su hermana de 12 años. Uno de los primos, el mayor de todos, ha cuidado de Jazmín ocasionalmente desde niña; ha sido como un "tío" para ella. Está embarazada.
Noellí de 13 años	Se encuentran desde hace casi un año en Perú, con su madre y la pareja de ésta. La madre no sabe a dónde acudir para ver si pueden quedarse legalmente en ese país. Noellí y su familia son de origen indígena, ella habla y entiende poco español. La pareja de su mamá la ha criado como una hija desde hace unos 6 años y ella le tiene mucho cariño.
Xiomara de 15 años	Viaja sola, sin ningún adulto de su familia y es bisexual. En el camino se ha encontrado con Henry, quien tiene 25 años de edad y le ha comentado que tiene unos amigos que pueden apoyarla.
Delia de 14 años	Viaja con su madre y sus dos hermanos menores; además de otras personas adultas conocidas. Una de las razones que impulsó a la familia a salir de Venezuela fue la falta de respuesta adecuada a la situación de salud de Delia y los obstáculos en el acceso a medicamentos.

El aporte teórico sobre movilidad humana como consta a continuación puede aportar elementos, para el momento de la plenaria, como para una explicación luego de esta.

¿Con quién viaja la niña y la adolescente?

La niña y la adolescente pueden viajar acompañadas con miembros de su familia. Se entiende que si no se encuentra con miembros de su familia está en situación de mayor vulnerabilidad y en este caso el Comité de los Derechos del Niño en la Observación General N° 6 (2005) sobre Trato de los menores no acompañados y separados de su familia fuera de su país de origen distingue:

- Niña o adolescente separada de ambos padres o de sus tutores legales o habituales, pero no necesariamente de otros parientes. Por tanto, puede tratarse de niñas y adolescentes acompañadas por otros miembros adultos de la familia[2].

- Niña o adolescente no acompañada, quienes están separadas de ambos padres y otros parientes y no están al cuidado de un adulto al que, por ley o costumbre, incumbe esa responsabilidad[3].

Un aspecto que tiene relevancia porque puede constituirse en barrera para el acceso a los servicios legales o migratorios es la consideración de la niña y la adolescente que, si bien es sujeto de derechos de acuerdo con la protección integral, en algunos países no se le reconoce capacidad legal para acudir ante autoridad y solicitar por si misma el acceso a regularización migratoria u otros, invocando que requiere de representante legal. A partir de esta barrera, el cuadro siguiente presenta algunas respuestas posibles en el marco de los sistemas nacionales de protección pero que debe ser confirmada con las normas de cada país.

SITUACIONES	FORTALEZAS	BARRERAS	RESPUESTAS POSIBLES
Niña o adolescente viaja con su familia	NA si viaja con adulto cuenta con representante legal	Acceso a servicios legales o migratorios cuando representante legal es el agresor	En algunos países niñas y adolescentes pueden comparecer por sí mismas para solicitar auxilio y/o protección de derechos
Niña Adolescente separada	NA puede contar con adulto de confianza que le protege	Matrimonios o uniones precoces Violencia ejercida por adulto referente	Adopción de medidas de protección no requiere petición de representante legal
Niña Adolescente no acompañada	Niña y adolescente viaja sola	Acceso a servicios de protección por ausencia de adulto representante ——————— Acceso a servicios legales o migratorios, No tiene quien le represente	La organización que presta el servicio puede solicitar como protección a la niña y la adolescente Solicitar regularización migratoria como medida de protección Averiguar o establecer autoridad que pueda representar a la niña o adolescente en la petición (Ej. Defensoría del Pueblo, Defensoría Pública)

Fuente: Elaboración propia, 2020.

2 Adaptación de la definición de la Observación General 6 del Comité de los Derechos del Niño.
3 Ibíd.

¿Niñas y adolescentes migrantes o refugiadas?

En el contexto de movilidad humana, se distinguen de acuerdo con el ánimo, motivación y la decisión de viajar entre migrantes y refugiados, categorías que es importante considerar porque a partir de ellas se pueden proponer las actividades de regularización, regreso voluntario o el acceso a la protección internacional.

Niña y adolescente MIGRANTE	Niña y adolescente REFUGIADA
Regularización de su estadía en el país a través de concesión de visa	Acceso a trámite de reconocimiento de la condición de refugiado (eventualmente puede ser un tercer país)
Regularización de su estadía en el país a través de concesión de visa. Retorno voluntario a su país de origen, siempre que sea seguro y ella lo desee	Por protección, no es posible el regreso a su país
Situación irregular no puede considerarse delito. No puede privarse de la libertad	Principio de No devolución
Proteger a las niñas y adolescentes contra discriminación por motivo de nacionalidad, situación migratoria propia o de sus madres y padres	

Fuente: Elaboración propia, 2020.

El análisis del estatus o condición migratoria es primordial y tiene implicaciones en la atención integral a la niña y la construcción del proyecto de vida de la adolescente.

Uno de los factores de riesgo en los contextos de movilidad humana es precisamente que las niñas y las adolescentes no tengan una estadía regular en el país.

La posibilidad de que la niña y la adolescente pueda regresar a su país de origen debe someterse a un análisis sobre las implicaciones de este retorno en su seguridad personal y riesgos existentes.

La niña y la adolescente tienen derecho a opinar y que sus deseos sean considerados de acuerdo con su madurez y desarrollo evolutivo, por ello la propuesta de la posibilidad del retorno debe hacerse luego de que se haya comprobado que existen condiciones para su retorno seguro para su vida e integridad personal. Lo anterior exige un análisis de las condiciones del contexto de Venezuela como del entorno familiar y social al que la niña o la adolescente regresaría.

Si de la evaluación se evidencia que no existen condiciones para el retorno a Venezuela, se deberá dialogar con la niña y la adolescente para que comprenda la situación y analizar si procede la permanencia en el país o la protección internacional.

Para el trámite de acceso al reconocimiento de la condición de refugiado/a se recomienda contar con la asistencia especializada de ACNUR y para la gestión del retorno voluntario con OIM.

Ejercicio práctico

Se propone una actividad colaborativa en la que las y los participantes se agrupen por países.
En cada grupo, indagarán sobre la normativa de movilidad humana del país de los integrantes del grupo. Luego identificarán las barreras que tienen y cómo pueden responder para superarlas.

Actividad de cierre

Con este tema he aprendido	Con este tema me he dado cuenta que necesito

TEMA 2: Atención psicosocial centrada en la niña y la adolescente

Descripción del tema

Este tema está orientado a generar las condiciones de compresión y actitudinales para que la atención psicosocial tenga como razón de ser y eje a las niñas y las adolescentes venezolanas sobrevivientes de VBG.

Actividad y duración

Presentación del tema: 10 minutos
Actividad generadora: 45 o 60 minutos
Marco teórico: 60 minutos
Ejercicio práctico: 50 minutos

Actividad generadora

Se entrega a cada participante una hoja en blanco con cinco apartados para rellenar. Para realizar este ejercicio se requiere de unos ***45 minutos***:

1) Datos personales:
   Nombre y apellidos
   Fecha de nacimiento
   Lugar de nacimiento
   Lugar de residencia
   Teléfono
2) Cuáles son mis necesidades
3) Cuáles son mis fortalezas
4) Cuáles son mis limitaciones
5) Intereses y *hobbies*

Una vez que han rellenado la hoja comparten en parejas la información escrita en la hoja.

En plenaria se pregunta ***¿de qué se dieron cuenta?, ¿si se encontrasen en una situación de dificultad requerirían el mismo tipo de atención?*** Si la respuesta es no, que clarifiquen cuál sería la atención para cada persona o qué tendrían en cuenta para brindar la atención.

Marco teórico

Poner a la persona en el centro, respetar, siempre que se pueda, sus decisiones, preferencias y opciones personales, "adaptar el servicio a las personas y no las personas al servicio" resultan elementos clave para brindar el apoyo psicosocial a la niña y la adolescente sobreviviente.

En el siguiente cuadro se hace una relación entre principios vs derechos y criterios para la definición de un modelo de atención integral centrado en la persona y fundamentado en la dignidad:

Principios vs Derechos	Criterios intervención
Autonomía	Diversidad Promoción de las competencias
Participación	Accesibilidad Empoderamiento
Integralidad	Globalidad e interdisciplinariedad
Individualidad e intimidad	Flexibilidad y atención personalizada
Inclusión social	Apertura a la comunidad y enfoque comunitario
Independencia y bienestar	Prevención y rehabilitación
Continuidad	Coordinación

A continuación, se desarrollan los elementos de la atención centrada en la niña y la adolescente sobreviviente que son las concreciones del principio, derecho y norma de interpretación del interés superior y de los elementos que deben ser considerados para su evaluación y determinación.

- ***Valorar la experiencia de la persona.*** La atención centrada en la persona sobreviviente enfatiza la importancia de comunicarle a la niña o adolescente sobreviviente que le creemos y que no juzgamos su experiencia o sus decisiones sobre qué hacer. Confiamos en que ellas son las que conocen su situación y tienen la respuesta.

- ***Empoderamiento de la persona.*** La atención centrada en la persona sobreviviente coloca a la niña o adolescente en el centro del proceso de apoyo y tiene como objetivo empoderar a la persona. Reconocemos que una experiencia de VBG puede quitarle a una persona el control sobre su cuerpo, su mente y sus emociones. Nuestras interacciones con la niña o la adolescente sobreviviente deben orientarse a restaurar su sentido de control, asegurándonos de que ellas son las que toman las decisiones, acorde a su edad y proceso madurativo, durante todo el proceso de ayuda.

- ***Enfatizar las fortalezas de la persona.*** La atención centrada en la persona sobreviviente reconoce que las niñas y las adolescentes sobrevivientes tienen formas previas de enfrentar y resolver problemas. Será preciso comprender y construir sobre los recursos internos y externos de una persona sobreviviente - por ejemplo, éxitos anteriores en el manejo de las secuelas de un evento estresante o traumático o en la superación de éste - es una gran manera de comenzar a cambiar la mirada de sus debilidades y problemas a sus fortalezas. En lugar de centrarse en lo que está mal en una persona, en lo que falta, él/la profesional se enfoca en las fortalezas que ayudan a construir y reconocer la resiliencia inherente en las niñas y las adolescentes.

- ***Valorar la relación de apoyo.*** Una atención centrada en la persona sobreviviente enfatiza que la relación del profesional con la persona sobreviviente es un punto de partida para la curación. Esto significa que debemos ver todos nuestros encuentros con la niña o la adolescente sobreviviente como una oportunidad para construir conexión y confianza, para empatizar.

- ***Servicios centrados en la persona.*** La niña o la adolescente sobreviviente está en el centro del proceso de apoyo, y el apoyo se adapta a sus necesidades, condición y circunstancias.

- ***El papel de la relación entre él/la profesional y la niña o adolescente sobreviviente.*** La relación entre el/la profesional (trabadora social o psicóloga) y la persona sobreviviente es integral para apoyar a la persona sobreviviente a alcanzar sus metas.

- ***El contexto de la persona.*** Una persona está influenciada por su entorno social y físico, y sus experiencias deben entenderse como tales. Este entorno es importante para comprender las experiencias individuales de violencia. Es necesario comprender el contexto cultural respecto a la violencia como, por ejemplo, la aceptación de la violencia, el machismo, etc.

A continuación, se presenta un cuadro con acciones concretas sobre "Qué hacer y qué no hacer" cuando entrevistamos a una niña o una adolescente sobreviviente, teniendo en cuenta todo tipo de violencia:

QUÉ HACER	QUÉ NO HACER
Escuchar a la niña y a la adolescente; en casos de revelación no indagar detalles ni interrogarla. Se registra con fecha, hora, literalmente lo que ha comentado la niña o la adolescente, con los detalles que revele. Brindar a la niña o a la adolescente confianza y seguridad. Tener actitud de apertura y respeto. El/la profesional que detecta el hecho, escucha y registra el relato y lo ocurrido, y es responsable de esta información, la cual debe manejarse con confidencialidad.	Dudar de su relato, y cuestionar su actuación. Juzgar lo ocurrido. Alarmar y generar un ambiente de angustia a la niña o la adolescente. Preguntar detalles y descripciones de ¿cómo fue?, esto puede generar más ansiedad y vergüenza, además que es una de las causas de la revictimización. Encarar a la sobreviviente con el presunto agresor para que la verdad salga a la luz. Realizar acciones para las cuales no estamos preparados, remitir a los servicios especializados (atención o exámenes médicos, psicológicos, intervención en crisis, etc.)
Realizar evaluación y exámenes médicos requeridos. Brindar tratamiento médico y psicológico de emergencia según la norma de salud respectiva. Realizar exámenes médico legales de acuerdo al tipo de delito encontrado. Precautelar las pruebas, según norma de cada país. Intervención en crisis: en caso de requerirla, ésta será brindada por profesionales especializados.	La no activación de los respetivos protocolos ante la sospecha de violencia o delito contra niños, niñas o adolescentes. Realizar examen médico legal en caso de que la sospecha del tipo de delito no lo requiere. No brindar la atención médica adecuada, por no levantar la sospecha de posible delito sexual.

QUÉ HACER	QUÉ NO HACER
Brindar protección si es requerido: por motivos de seguridad, se conoce que el riesgo se mantiene por la presencia del agresor en el contexto familiar o cotidiano de la niña o la adolescente. Puede requerir medidas de protección emergente tales como: alejamiento del agresor, custodia familiar emergente, entre otras. Dichas medidas serán solicitadas por quien detecta esta amenaza.	Poner en alerta al posible agresor de las sospechas y de la revelación del niño, niña, adolescente.
Al conocer la situación de violencia o sospecha de delito es necesario iniciar el proceso de protección de derechos (ante la autoridad competente), para que se brinde la atención que requiera la niña o la adolescente de manera inmediata. Guardar la confidencialidad.	Normalizar la situación de violencia. No hacer nada. Minimizar la situación, ser indiferente ante la violencia o sospecha de delito. Mediar y/o conciliar ante una situación de violencia. Comentar o difundir información sobre el hecho y la persona.
El actor de acuerdo a sus competencias deberá ejecutar las medidas de protección que han sido dictadas por la autoridad competente en cada fase del proceso. Realizar actuaciones oportunas, respetuosas e integrales. Guardar la confidencialidad.	Juzgar los hechos. Excederse en sus funciones o ejecutar acciones para las cuales no está capacitado.
Derivar y acompañar a los sistemas de protección de cada país, cuando haya la sospecha de violencia sexual en contra de niñas y adolescentes. Activar protocolos de salud ante la sospecha de violencia sexual tanto para la realización de exámenes médicos requeridos como para aplicación de los tratamientos médicos emergentes. Guardar la confidencialidad.	En ningún caso, negar o demorar la atención médica emergente. Realizar o repetir exámenes no requeridos. Dilatar procesos legales sin justificación.

Ejercicio práctico

Se divide a los y las participantes en grupos de cinco personas: se les propone que elaboren un ejercicio para trabajar el empoderamiento en una adolescente y en una niña, teniendo en cuenta lo desarrollado en el marco teórico. Una vez elaborado el ejercicio, se comparte en plenaria.

TEMA 3: Mapeo de Servicios

Descripción del tema

Este tema desarrolla una herramienta necesaria en la ejecución de la atención remota y con la que debe contarse desde que se implementa el servicio porque aporta información de utilidad para el acceso a los servicios institucionales y comunitarios que requiere la niña y la adolescente en la atención psicosocial remota. Da pautas para la coordinación, articulación de actividades y para la derivación (para cuya actividad existe una ficha específica).

Actividad y duración

Presentación: 10 minutos
Actividad generadora: 40 minutos
Presentación del tema: 50 minutos
Ejercicio práctico: 60 minutos
Actividad de cierre: 15 minutos

Actividad generadora

Esta actividad generadora tiene como propósito hacer presente a las y los participantes las diferencias que existen entre la red de apoyo con la que puede contar la niña y la adolescente y los servicios que pueden ser formales e informales y su importancia en la vida cotidiana como en la atención a favor de las niñas y adolescentes en contextos de movilidad humana.

Se invita a las y los participantes a que individualmente realicen el siguiente ejercicio conformado por tres actividades secuenciales:

a) Identificar una situación en la que necesitan apoyo y que indiquen brevemente a quién acuden.
Ejemplo: Tengo que ir a la consulta médica y necesito apoyo para que cuiden de mi hijo de ocho años; pido apoyo a mi mamá o mi vecina.

b) Escoger un servicio público y a qué establecimiento acude.
Ejemplo: Agua potable: si tengo que solicitar medidor voy a la oficina principal; si tengo que pagar el consumo mensual puedo hacerlo en cualquier ventanilla del sistema financiero.
Ejemplo: Si tengo que conseguir el cupo para mi hijo voy a la escuela más cercana del lugar donde vivo.

c) Finalmente, se invita a realizar un dibujo con el mapa del barrio en donde se señalen los espacios comunitarios y los servicios presentes (tienda, centro de salud, cancha de fútbol, etc.). Se indica que no se trata de elaborar un mapa con la indicación precisa de las calles.

En plenaria, se comparten las respuestas y la/el facilitador recogerá los aportes considerando:

- Distinguir entre las redes de apoyo (primera situación) de los servicios (segunda situación);
- Nos vinculamos cotidianamente con referentes y servicios;
- Las prestaciones de los servicios (sean públicos o privados) garantizan o protegen nuestros derechos;
- En general, se procura que los servicios sean accesibles por su cercanía a nuestro lugar de residencia; salvo algunos que por su especialidad u otra circunstancia requiera un desplazamiento mayor;
- Valorar el espacio comunitario y las redes de apoyo y sus potencialidades en el proceso de atención.

¿Qué es y para qué sirve un mapeo de servicios?

El Mapeo de servicios es una herramienta que contiene información relevante sobre los servicios que eventualmente puede requerir una niña o una adolescente sobreviviente de VBG y la localización geográfica de los establecimientos o centros de atención, así como los recursos comunitarios formales e informales.

El mapeo de servicios es un instrumento que cumple una función de organización y sistematización de la información; es complementario a los registros con los que puede contar cada país y permite vincular el servicio de atención remota con los sistemas nacionales de protección porque es útil para:

- Identificar los actores presentes en la comunidad, formales e informales, donde vive la niña y la adolescente;
- Ubicar el establecimiento del servicio más próximo al lugar de residencia de la niña y la adolescente en capacidad de atenderle;
- Conocer con quién hay que coordinar/articular y para qué;
- Realizar una planificación adecuada del proceso de atención remota;
- Favorecer el acceso oportuno a servicios comunitarios e institucionales que la niña y la adolescente requieren.

Criterios para la elaboración del mapeo de servicios

Los responsables del servicio de atención psicosocial remota serán los responsables de elaborar y/o actualizar el mapeo de servicios, para lo cual se considerarán los siguientes criterios:

1. ***Identificar los actores comunitarios***
   La comunidad es el contexto de vida comunitaria de la niña y la adolescente. El mapeo de servicio puede incorporar actores presentes en el territorio tales como una organización de mujeres, una asociación de migrantes o un colectivo de realización de actividades deportivas o lúdicas. No obstante, será la niña y la adolescente quien aporte información sobre quiénes conforman sus redes de apoyo.

2. ***Persona referente de contacto***
   Sin perjuicio de que exista información pública es recomendable que el mapeo cuente con la indicación de la persona del servicio que puede ser referente para la coordinación y articulación de actividades y su número de contacto.

3. ***Alcance complementario del mapeo***
   La información del mapeo y su grado de desarrollo está relacionada con la disponibilidad de cada país de información pública, actualizada y accesible sobre los servicios institucionales y su ubicación por zonas o territorios.
   No se trata de contar con un catálogo de servicios paralelo al de cada país. Si existe información pública y ésta está actualizada, el mapeo podrá

fijar el link para su acceso; por el contrario, si esta es escasa o de difícil acceso el mapeo de servicios deberá recopilar y desagregar más información.

4. ***Cobertura territorial de los servicios***
El servicio psicosocial es remoto y por ello pueden tener acceso y recibir atención niñas y adolescentes provenientes de distintas regiones o zonas. Se recomienda ordenar el mapeo considerando esta ubicación geográfica a fin de procurar el acceso a los servicios que se encuentren geográficamente más cercanos al lugar donde reside o se encuentra la niña y la adolescente.

Información que debe contener el mapeo de servicios

El mapeo de servicios cumple una función primordial en la sistematización de las prestaciones disponibles por lo que es aconsejable que tenga en cuenta la organización territorial de los servicios a fin de que se procure el acceso a los servicios más próximos y se responda de manera adecuada a las necesidades específicas de las niñas y las adolescentes que son atendidas por el servicio de atención remota.

El mapeo hace referencia a los servicios y prestaciones en atención a su contenido y a la necesidad social a la que dan respuesta (por ejemplo, gestión de casos, salud (incluyendo salud sexual y reproductiva), educación (incluyendo vocacional para la adquisición de habilidades que conlleven al acceso a medios de vida), alojamiento, protección (servicios de acogida, albergues, migración, etc.), y a través de los cuales se hace efectivo el acceso a los derechos de las niñas y las adolescentes.

Para que cumpla con su función, es importante que la información del mapeo se mantenga actualizada, lo que en el contexto de las medidas adoptadas por COVID-19 puede requerir contar con información sobre condiciones de acceso al servicio, horarios de atención, entre otros.

Debe tener una organización que contribuya a su fácil lectura y puede hacerse en cualquier programa de base de datos.

INFORMACIÓN RELEVANTE QUE DEBE CONTENER EL MAPEO DE SERVICIOS

1	**DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO** Naturaleza y alcance
2	**CÓMO SE ACCEDE AL SERVICIO** (forma y datos) Ej: Línea de contacto
3	**LUGAR DONDE SE PRESTA EL SERVICIO**
4	**HORARIOS DE ATENCIÓN**
5	**REQUISITOS DE ELEGIBILIDAD** (Ej: requisitos migratorios, documentación, condición, sexo, costo del servicio)

Ejercicio práctico

La actividad colaborativa tiene como objetivo que las y los participantes se familiaricen con el uso del mapeo de servicios. Se invita a las y los participantes a que busquen en la Guía con Herramientas el Mapeo de Servicios y que hagan el ejercicio de llenarlo con la información con la que disponen en ese momento.

En plenaria se pide a las y los participantes que compartan los aprendizajes de hacer el ejercicio e indiquen de que se dieron cuenta. Se recogen los aportes y se aclaran las inquietudes.

Actividad de cierre

Se invita a las y los participantes a que identifiquen cuando se hace referencia al Mapeo de Servicios en el Modelo de Atención Psicosocial remota y/o en la Guía con Herramientas; se invita a revisar el contenido y a dar razón de por qué constan en esa parte.

TEMA 4: Habilidades de relación y habilidades de comunicación

Descripción del tema

En el acompañamiento a las niñas y las adolescentes, la herramienta que siempre esta en juego es la relación de persona a persona, es decir, de el/la profesional y la niña y la adolescente. Por eso, es importante profundizar en las habilidades que potencian y configuran la relación. En este tema nos vamos a centrar en la construcción de una relación positiva y en la comunicación verbal y no verbal.

Actividad y duración

Presentación: 10 minutos
Actividad generadora: 30 minutos
Presentación del tema: 50 minutos
Ejercicio práctico: 60 minutos
Actividad de cierre: 20 minutos

Actividad generadora

Esta actividad pretende que los y las participantes identifiquen y tomen conciencia de la importancia de las diferentes expresiones no verbales que generan un tipo de relación y necesitamos ser conscientes para implementar en la relación con la niña y la adolescente.

Presentamos unas 12 fotografías con distintas expresiones: alegría, dolor, sorpresa, tristeza, asombro, preocupación, confianza, enojo, etc.

Se colocan las fotografías en el suelo y los participantes tienen que identificar qué expresan los rostros de esas fotografías, cuáles son las más utilizadas por cada participante y cuáles necesitan incorporar en su vida profesional.

Marco teórico

Las habilidades sociales son un conjunto de conductas que nos permiten interactuar y relacionarnos con los demás de manera efectiva y satisfactoria. Un aspecto interesante sobre ellas es que se pueden aprender, potenciar e ir desarrollándolas día a día con la práctica. Aunque bien es cierto que no siempre será sencillo debido al grado de complejidad que tienen algunas de ellas, tampoco es imposible conseguirlo.

Un aspecto importante que debemos tener en cuenta es que la cultura y las variables sociodemográficas son imprescindibles para entrenar y evaluar las

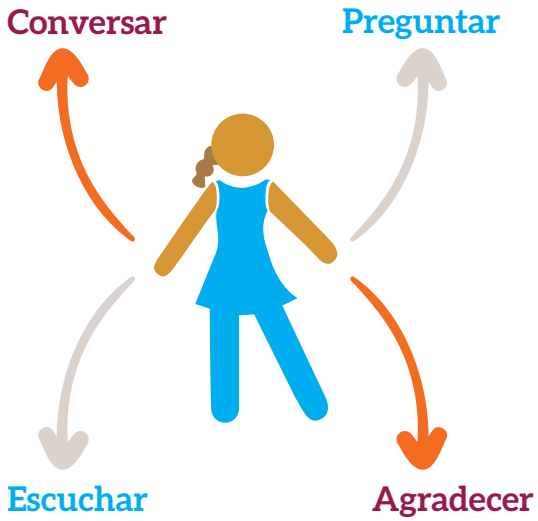
habilidades sociales, ya que dependiendo del lugar en el que nos encontremos, los hábitos y formas de relacionarse cambian.

Por eso, no solo es importante tener un buen repertorio de habilidades sociales, sino que hay que saber cuándo y dónde poner esas habilidades en práctica. Esto último se conoce como competencia social.

Así, el hecho de poseerlas evita la ansiedad en situaciones sociales difíciles o novedosas, facilitando la comunicación emocional, la resolución de problemas y la relación con los demás, siempre y cuando se adecuen al contexto.

> "La persona inteligente emocionalmente tiene habilidades en cuatro áreas: identificar emociones, usar emociones, entender emociones y regular emociones".
> *-John Mayer-*

Si se carece de ciertas habilidades sociales
el afrontamiento de las situaciones será pasivo, evitándolas y accediendo a las exigencias de los demás. Pero también se puede caer en la agresividad, imponiendo criterios e infringiendo los derechos de los demás.



Tipos de habilidades sociales

Existe un gran número de habilidades sociales, pero a nivel general podemos distinguir dos tipos que engloban y organizan al resto: las habilidades sociales básicas y las habilidades sociales complejas. Veámoslas con detalle.

Habilidades básicas

- ***Escuchar.*** Oír no es lo mismo que escuchar, solo cuando somos capaces de atender de forma activa, cercana y empática a quien tenemos en frente, damos forma a ese primer escalón de nuestras interacciones sociales. Esta dimensión por muy básica que nos parezca, es algo en lo que solemos fallar en muchos casos.
- ***Iniciar una conversación.*** Por curioso que nos resulte, saber generar una correcta apertura en una conversación dice siempre mucho de nosotros. Requiere soltura, requiere dotes de cortesía y cercanía, requiere positividad y esas dotes comunicativas donde no parecer amenazante o inseguro, sino todo lo contrario.
- ***Formular una pregunta.*** Saber preguntar es saber reclamar y hacer uso también de una adecuada asertividad. Esta competencia social es de las primeras cosas que se enseñan a los niños en las aulas y las que más pueden ayudarnos en nuestro día a día, en casi cualquier contexto.
- ***Dar las gracias.*** ¿Has conocido a alguien que no es capaz de dar las gracias? Saber reconocer al otro es una dinámica básica en cualquier relación personal o profesional. Es civismo y es respeto. No olvidemos nunca este gran tributo de las habilidades sociales.
- ***Presentarse y presentar a otras personas.*** Lo hacemos en nuestros contextos de amistad y de familia y también en el ámbito laboral o académico. Saber introducirnos o introducir a otros es una habilidad básica muy importante.

Habilidades complejas

Hay que tener en cuenta que es necesario aprender las primeras para desarrollar el segundo tipo de habilidades sociales y que cada situación demandará unas u otras, dependiendo de las características y dificultad de las mismas.

Empatía e Inteligencia Emocional. En la actualidad estas competencias son esenciales en cualquier dinámica y circunstancia. Es otra raíz que nutre de forma excepcional nuestras relaciones y que sin duda, debemos saber en práctica con efectividad.

Asertividad. Hacíamos referencia a ella hace un momento. En un mundo complejo como son las relaciones sociales, saber defendernos con respeto, hablar de nuestras necesidades, comunicar y escuchar, reclamar derechos y cuidar también los ajenos es una habilidad de gran valía.

Capacidad para definir un problema, negociar y evaluar soluciones. Esta dimensión es algo que todos deberíamos practicar a diario y potenciar al máximo. De este modo, podríamos llegar a acuerdos con mayor facilidad, negociar y establecer metas donde ambas partes ganen.

Pedir ayuda. Tomar consciencia de que no lo sabemos todo, de que necesitamos consejo, apoyo u otras dimensiones es un acto de madurez. Saber pedirla con efectividad es ejemplo de un buen dominio de las habilidades sociales.

Convencer a los demás. Saber convencer no es manipular. Es saber argumentar, conectar y llegar a un entendimiento donde hacer ver al otro que determinada conducta o acto le puede ser más beneficioso. Crear impacto y hacerlo con respeto es un arte que vale la pena aprender.

¿Por qué es tan importante un buen manejo de las habilidades sociales?

Como podemos observar, el tema de las habilidades sociales se encuentra presente en nuestra vida diaria, ya sea tanto por la presencia de éstas como por su ausencia, tanto en ambientes familiares, laborales como entre amigos o en el acompañamiento a personas en situaciones conflictivas. Aprender y desarrollar estas habilidades en una misma es fundamental para conseguir unas relaciones óptimas y satisfactorias con los demás.

Son numerosos los beneficios que obtendremos con su puesta en práctica, como conseguir que no nos impidan lograr nuestros objetivos, saber expresarnos y tener en cuenta los intereses, necesidades y sentimientos ajenos. También nos ayudarán a obtener aquello que queremos, a comunicarnos satisfactoriamente con los demás y facilitar una buena autoestima, entre otros aspectos, además nos facilitará el inicio de la relación con la niña y la adolescente.

Ejercicio práctico

- DAR Y RECIBIR AFECTO

OBJETIVO: Vivenciar los problemas relacionados con dar y recibir afecto.

DESARROLLO

1. Se presenta el ejercicio, diciendo que, para la mayoría de las personas, tanto dar como recibir afecto, es asunto muy difícil. Para ayudar a las personas a experimentar la dificultad, se usa un método llamado bombardeo intenso.
2. Las personas del grupo dirán a la persona que es el foco de atención todos los sentimientos positivos que tienen hacia ella. Ella solamente oye.
3. La intensidad de la experiencia puede variar de diferentes modos. Probablemente, la manera más simple es hacer salir a la persona del círculo y quedar de espaldas al grupo, escuchando lo que se dice. O puede permanecer en el grupo y le hablan directamente.
4. El impacto es más fuerte cuando cada uno se coloca delante de la persona, la toca, la mira a los ojos y le habla directamente.
5. Se guía el diálogo para que el grupo analice, como se puede aplicar lo aprendido al acompañamiento de la niña y la adolescente sobreviviente de violencia.

TEMA 5. Asentimiento o consentimiento informado

Descripción del tema

El reconocimiento de la niña y la adolescente como sujeto pleno de derechos se concreta desde el inicio de la atención psicosocial con la información y la obtención del asentimiento o consentimiento informado que debe prestar la niña y la adolescente, según el grado de madurez y autonomía por su edad y desarrollo.

Actividad y duración

Presentación: 10 minutos
Presentación del tema: 70 minutos
Ejercicio práctico: 70 minutos
Actividad de cierre: 20 minutos

Asentimiento y consentimiento

El asentimiento y el consentimiento es el proceso de información que concluye con la expresión de la voluntad de la niña y la adolescente de participar en el proceso de apoyo y acompañamiento psicosocial. Se fundamenta en la autonomía de la persona y en el respeto y garantía de la dignidad de todo ser humano, así como en su derecho a la libertad.

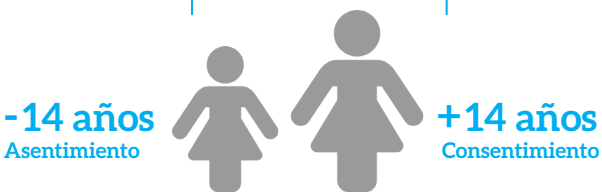
El asentimiento/consentimiento informado es un mecanismo fundamental para lograr el respeto y garantía de distintos derechos humanos, como lo son la dignidad, libertad personal, integridad personal, incluida la atención a la salud y en particular la salud sexual y reproductiva, la vida privada y familiar.

El consentimiento es personal porque debe ser brindado por la persona que accederá al procedimiento; un presupuesto necesario es que la persona implicada debe poseer capacidad legal para otorgarlo. Respecto a las niñas y las adolescentes, en virtud del reconocimiento de su personalidad jurídica y del ejercicio progresivo de la autonomía de la niña y la adolescente de acuerdo con su edad y madurez se distingue entre asentimiento y consentimiento.

En el asentimiento la opinión y voluntad de la niña y adolescente hasta los catorce años debe ser complementada por su madre, padre u otra persona adulta a cargo de su cuidado y protección quienes completan el proceso de decisión y aceptan la intervención que se realizará (en algunos países se exige que sean los padres o representantes legales

quienes otorguen el consentimiento en representación de la niña y adolescente); y, si la niña estuviere no acompañada la profesional del servicio de atención, en su interés superior, deberá adoptar la decisión que mejor convenga a sus intereses y derechos teniendo en cuenta la opinión de la niña y solicitando la medida de protección a la autoridad competente del sistema de protección del país. Respecto a las adolescentes de catorce años o más será necesario verificar a partir de qué edad la legislación de cada país les reconocen capacidad para expresar su opinión y tomar decisiones sobre sí misma, su vida privada, su integridad física y emocional.

Asentimiento	Niña y adolescente hasta los 14 años de edad	Es preciso verificar norma interna de cada país sobre capacidad jurídica de las niñas y las adolescentes.
Consentimiento	Adolescente mayor de 14 años	



Elementos del asentimiento o consentimiento

Para que el asentimiento o consentimiento sea válido es necesario que reúna los siguientes elementos concurrentes y que se encuentran interrelacionados, ya que no podrá haber un consentimiento libre y pleno si no ha sido adoptado luego de obtener y comprender la información de manera integral. La tabla siguiente señala cada uno de los elementos y considerando el contenido y alcance de cada uno indica lo que se recomienda hacer y evitar.

ELEMENTO	QUÉ HACER	QUÉ EVITAR
PREVIO	Informar y obtener la aceptación de manera amplia de participar en el proceso de apoyo psicosocial (sin perjuicio de que en su interés superior se puedan adoptar medidas de protección). Como excepción, se puede obviar el consentimiento en caso de una intervención de urgencia o emergencia, ante un grave riesgo contra la vida o la salud de la niña o la adolescente (como podría ser los primeros auxilios psicológicos que requieren intervención inmediata).	Ejecutar apoyo psicosocial sin consentimiento previo.
LIBRE	Brindar la información necesaria y solventar cualquier duda de la niña y la adolescente. Asegurar que la niña y la adolescente se encuentra en capacidad y tiene la voluntad de aceptar la intervención. Procurar que la niña y la adolescente se encuentre en condiciones para escuchar y comprender (Ej: que no esté en shock o estrés). Asegurar que la niña asiente y la adolescente consiente de manera libre, voluntaria, autónoma (sin presiones de ningún tipo, como puede ser su pareja).	Presionar por cualquier medio a la niña o la adolescente (asustar o provocar miedo, coartar). Inducir o presentar alicientes inapropiados para obtener el asentimiento o consentimiento. Forzar a su expresión por falta de tiempo o cualquier otra causa. Intimidación o cualquier clase de coacción por parte de terceros (pareja de la niña o adolescente, agresor, etc.).

ELEMENTO	QUE HACER	QUE EVITAR
PLENO	Comprobar que la información haya sido realmente comprendida, lo que permitirá el asentimiento de la niña y el consentimiento pleno de la adolescente. Verificar la capacidad legal que se reconoce a las niñas y las adolescentes para otorgar consentimiento y si necesitan del apoyo de su representante legal. Si las niñas o las adolescentes conviven con pareja, evaluar la necesidad de abogar potencialmente con sus parejas (si no son el perpetrador y es seguro hacerlo) para permitirles el acceso a los servicios. La información será adecuada, completa, fidedigna, comprensible y accesible. Brindar información objetiva, en lenguaje simple y claro, de manera comprensible según la edad y madurez de la niña y la adolescente	
INFORMADO	Informar sobre las normas de seguridad de la organización. Al comunicar la información, tener en cuenta cultura, etnia, religión, estilos de vida, nivel de educación, etc. de la niña y la adolescente. Asegurarse que la niña y la adolescente ha comprendido la información proporcionada. Informar que lo que se diga es reservado y que la atención está protegida por el principio de confidencialidad y, en donde es necesario, explicar sus limitaciones.	Utilizar jerga, términos o frases profesionales que no sean comprensibles para la edad y desarrollo de la niña y la adolescente.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

Es responsabilidad de los y las profesionales asegurar la obtención del consentimiento informado antes de la realización de cualquier intervención médica, a la vez que implica que la persona pueda actuar conforme a sus deseos, su capacidad para considerar opciones, adoptar decisiones y actuar sin la injerencia arbitraria de terceras personas, todo ello dentro de los límites establecidos en los instrumentos internacionales.

Por la naturaleza remota del servicio, el asentimiento o consentimiento para la atención se aceptará de manera verbal y se podrá grabar en medios tecnológicos; en todo caso se debe registrar debidamente que se ha proporcionado la información y que la niña y la adolescente ha comprendido el contenido y alcance de la atención, como consta en las fichas de detección y seguimiento.

La expresión del consentimiento es producto de un proceso de comunicación entre la o el profesional que realiza el primer contacto y la niña y la adolescente. Por cuanto el consentimiento deriva del concepto de autonomía y libertad, se entiende que puede ser revocado por cualquier motivo, sin que ello entrañe desventaja o perjuicio alguno, incluso sólo de manera verbal, ya que no es definitivo.

Ejercicio práctico

En base al aporte teórico se propone que en parejas las y los participantes por medio de la técnica de juego de roles elaboren un diálogo sobre la información que deben presentar respecto al servicio de atención psicosocial.

Luego se invitará a revisar el Modelo de Atención Remota y la Guía con las Herramientas para que se identifiquen los derechos relacionados con este tema y las referencias a la información y al consentimiento. Para finalizar este ejercicio, se pedirá que se revisen las fichas de detección y de derivación y se constaten los elementos del consentimiento que han sido considerados en el diálogo realizado en parejas; y ubiquen los puntos que pueden ser mejorados en la comunicación con la niña y la adolescente.

Ejemplo:
El consentimiento informado se debe obtener en la primera sesión de la atención remota. Es importante considerar la condición emocional de la niña y la adolescente que se comunica y el motivo que le ha llevado a realizar la llamada, la atención y en consentimiento /asentimiento que se debe obtener.

Se propone la obtención del asentimiento o consentimiento como proceso de diálogo. A continuación, un ejemplo de cómo puede desarrollarse este proceso de diálogo entre el profesional (P) y la niña o la adolescente (NA):

P. Buenas tardes. Soy Ximena Rueda del equipo del servicio de atención remota y estoy aquí para brindar el apoyo psicosocial que necesites.
P. ¿Me puedes indicar el nombre con el que deseas identificarte?

NA. Soy Paula.

P. Hola Paula, te agradezco que te hayas comunicado con el servicio de atención remota para niñas y adolescentes venezolanas. ¿Por favor, me puedes indicar tu edad?

NA. 14 años.

P. Paula, yo trabajo con niñas y adolescentes que han tenido alguna situación de violencia y que están pasando por momentos difíciles.
Nuestro trabajo es procurar tu protección y acompañarte para superar la situación en la que te encuentras; queremos proteger tu vida e integridad personal y para ello si tu estás de acuerdo tendremos algunas conversaciones telefónicas.
Antes que me digas en qué puedo ayudarte, debo indicarte que lo que tú me comentes no se lo diré a nadie porque es confidencial, ni compartiré ninguna información sobre ti o tu situación sin tu permiso.
¿Me hago entender? ¿Por favor, avísame con confianza si no me expreso de manera clara y si tengo que repetir alguna información, de acuerdo?

NA. Sí.

P. Hay muy pocas razones en las que para proteger tu vida o evitar que te hagas daño a ti misma tendré que hablar con alguien y poner en conocimiento de alguna autoridad, te informaré cuando así deba hacerlo; sólo si fuere una emergencia, yo estoy autorizada para actuar sin pedirte permiso
Paula, ¿estoy siendo clara con la información? ¿comprendes lo que te estoy diciendo?

NA: Sí.

P. ¿Tienes alguna pregunta o inquietud?

NA. A mí me da recelo….
¿Por qué va a contar lo que le diga?

P. La atención está protegida por la confidencialidad y reserva de todo lo que me digas de modo que

nunca compartiré lo que me digas con nadie; sólo está limitada por la necesidad de asegurarte tu protección en casos de emergencia. Además, comprendo que lo que tienes que contarme puede ser para ti doloroso y difícil de compartir. Vamos a ir paso a paso: conversaremos, yo te escucharé y apoyaré en lo que tú necesites y hasta dónde tú me lo permitas, así que si en algún momento, no te sientes cómoda por favor te pido que me lo hagas saber. ¿Qué te parece, estás de acuerdo?

NA. Sí.

P. Pienso, y corrígeme si me equivoco, que también puede darte recelo o miedo que las personas que te han hecho daño se enteren y la cosa se pueda poner peor .... ¿Es así?

NA. Sí.

P. Ellas no tienen por qué enterarse y más bien vamos a definir juntas algunas claves de comunicación y medidas para tu protección. Por si no me he expresado de manera clara, recalco que la confidencialidad de la que estamos hablando tiene límites para mantenerte a salvo de tu agresor y protegerte; y por ello, de acuerdo con la ley si te han agredido tengo que poner en conocimiento de las autoridades. Yo me comprometo, siempre que sea posible, a informarte cuando deba compartir la información que me confías con otros. ¿Te parece?

NA. Ok.

P. En mi trabajo yo tengo que llenar algunas fichas sobre el proceso de apoyo y acompañamiento. Quiero que sepas que todos estos documentos quedan guardados con código en mi computadora y así nadie puede tener acceso a la información que tú me compartes. En todo caso, tú tienes derecho a pedirme si no quieres que registre alguna información, así como a no responder algo que te pregunte. Por favor, te pido que me confirmes si comprendes lo que te he explicado sobre la atención y la protección de la confidencialidad y sus límites.

NA. Si.

P. Ya podemos comenzar con la atención.

Actividad de cierre

Se realizará una actividad de autoevaluación en la que cada participante identificará las actitudes y habilidades que se requieren en el proceso de información a la niña y la adolescente y la obtención de su consentimiento. Luego de elaborar una lista, anotará, a partir de los aprendizajes de este tema, que necesita fortalecer o desarrollar para la atención remota.

Actitudes

_____

_____

_____

_____

Habilidades

_____

_____

_____

_____

Considero que debo fortalecer y/o desarrollar

_____

_____

_____

_____

TEMA 6: Seguridad personal de la niña y la adolescente

Descripción del tema

Las medidas de seguridad se establecen para precautelar los derechos de la niña y la adolescente durante el proceso de apoyo y acompañamiento psicosocial.
Este tema tiene como objetivo comprender las medidas de seguridad como respuestas concretas para mitigar los riesgos a los que puede estar expuesta la niña y la adolescente.

Actividad y duración

Presentación: 10 minutos
Actividad generadora: 20 minutos
Aporte teórico: 1 hora
Ejercicio práctico: 1 hora
Actividad de cierre: 15 minutos

Actividad generadora

Se invita a las y los participantes a que visualicen un riesgo potencial para su vida personal y que responda al contexto del país (por ejemplo, inundaciones, erupción de un volcán, tornados, etc.);
Una vez identificada la situación, se pide que apunten que harían y por qué.

Se comparte en plenaria los aportes de las y los participantes y la facilitadora o facilitador cierra la actividad dejando en claro:

1. La necesidad de adoptar medidas para protegernos de los eventuales riesgos.
2. La pertinencia de un plan de contingencia.
3. Hay situaciones en las que hay disposición personal para adoptar medidas de carácter preventivo y en otras se responde de manera espontánea ante la emergencia.
4. Respecto a las niñas y las adolescentes sobrevivientes de VBG, el riesgo puede ser inminente o latente; la evaluación del riesgo es imprescindible y es una actividad importante dentro del modelo de atención remota.

Riesgos

Toda niña y adolescente sobreviviente de VBG está en riesgo. Su agresor para mantener el control y sometimiento no se limita a amenazas y otras manifestaciones de violencia psicológica, sino que suele ejercer violencia física y sexual poniéndoles en riesgo su vida e integridad personal.

Los riesgos a los que está expuesta la niña y la adolescente pueden verse incrementados si el agresor conoce que ella pide auxilio o va a participar de un proceso de atención psicosocial; por lo que es necesario que el servicio cuente con medidas específicas para resguardar la comunicación y evitar exponer a la niña en situación de mayor riesgo o daños adicionales.

La evaluación del riesgo tiene como propósito identificar las necesidades de protección y adoptar medidas de seguridad pertinentes. Se realiza a partir de la información que provee la niña y la adolescente. Ella es quien advierte si está en una situación de riesgo inminente que exige una intervención de emergencia; o si se trata de un riesgo latente.

También puede darse el caso de que la niña y la adolescente no sean conscientes de los riesgos y por ello es importante que la o el profesional esté alerta e indague sobre las situaciones que desencadenan actos de violencia que pueden atentar contra la vida e integridad personal de la niña y la adolescente.

ELEMENTOS O ÁMBITOS DE LA EVALUACIÓN DEL RIESGO	RIESGOS POSIBLES
Atención remota e identificación	Suplantación de identidad de niña y adolescente
Comunicación con servicio	Incrementar violencia si se entera agresor Control del agresor/obstaculizar atención psicosocial pérdida de contacto con niña y adolescente
Si servicio fuese atención presencial	Desconfianza, miedo por parte de la niña y adolescente
Celular u otro medio de comunicación	Difícil acceso No tiene propio Uso compartido Agresor rastree llamadas
Integridad personal	Amenazas o violencia
Comparte habitación con agresor	Grados de control y vigilancia mayor Agresor este presente durante atención
Grado de autonomía para desenvolverse	No tiene autonomía para desenvolverse
Apoyo Emocional	Aislamiento No tiene referente de apoyo No cuenta con redes de apoyo Soledad Depresión Trastornos de ansiedad Ha manifestado intención de quitarse la vida Dice que se ha cortado, quemado, pegado, etc. para aliviar el dolor emocional; se ha automutilado. Ha ingerido veneno

Fuente: Elaboración propia, 2020.

Las situaciones que pueden desencadenar actos de violencia son diversas; algunas pueden estar relacionadas con conductas del agresor como cuando consume drogas o alcohol; otras son conductas de la niña y la adolescente que pueden hacerle pensar al agresor que está perdiendo el control o sometimiento de ella.

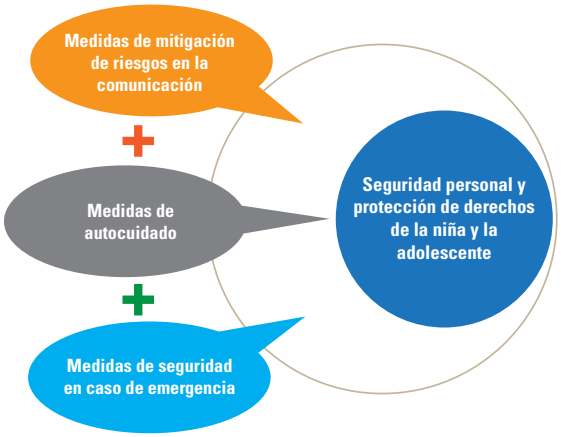
Medidas de mitigación de riesgos y seguridad

Las medidas de mitigación de riesgos y de seguridad son un conjunto de acciones concretas que se adoptan con el propósito de evitar daños adicionales, contrarrestar los riesgos a los que están expuestas las niñas y las adolescentes sobrevivientes de VBG por parte de su agresor; y protegerla contra daños físicos y psíquicos causados por la violencia o por su participación en el servicio de atención remota.

En el modelo de atención remota se evalúan los riesgos a los que puede estar expuesta la niña y la adolescente y se prevé la realización de un plan de mitigación de riesgos que considera tres clases de medidas para precautelar la seguridad personal, la vida y demás derechos de la niña y la adolescente.

Estas medidas son de mitigación de riesgos en la comunicación, medidas de autocuidado y medidas de seguridad en caso de emergencia. Pueden tener objetivos diferenciados, pero todas están interconectadas y se implementan en diferentes niveles.

Seguimiento y evaluación sobre aplicación y efectividad de las medidas



Fuente: Elaboración propia, 2020.

Las medidas de mitigación de riesgos en la comunicación tienen especial relevancia por los riesgos derivados de la naturaleza remota del servicio que se realiza por medio de chats de redes sociales, por teléfono, línea de teléfono o llamadas por Skype, etc. y la posibilidad de que otras personas puedan acceder a la información.

RIESGO	MEDIDA	DERECHOS A PROTEGER
Suplantación de identidad.	Uso de seudónimo.	
Otras personas accedan a la información a través del dispositivo de niña o adolescente o del dispositivo de la operadora.	Código de identificación del servicio (nombre de una persona). Seguridad de la información. No dirigirse a el/la profesional por su título, si no por su nombre.	Privacidad e intimidad personal de la niña y la adolescente.
Acceso a información de la niña y la adolescente por terceras personas.	Medidas para guardar, proteger la información (Sistema de protección cifrada de archivos digitales. No se graban sesiones).	Derecho a la intimidad y deber de confidencialidad.
Terceras personas accedan a plataforma de comunicación (agresor).	Acordar que niña y adolescente no registre llamadas, borre el historial de llamadas, utilice nombre ficticio para identificación del servicio y de teléfono de auxilio.	Integridad personal.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

Si bien estas medidas protegen los derechos a la intimidad y privacidad personal, no puede desconocerse que también sirven para disminuir las posibilidades de que la participación de la niña o la adolescente en el proceso psicosocial pueda ser utilizado por el agresor como excusa para justificar actos de violencia en su contra.

Son medidas específicas que implementa el servicio de atención remota para evitar suplantación de identidad, mitigar el riesgo de la filtración de la información y así reducir el riesgo que los agresores accedan a información de la consulta. Esta clase de medidas ya deben estar previstas por el servicio de modo que durante la sesión con la niña y la adolescente se le indique las formas concretas de proteger y se lleguen a definiciones sobre su uso.

El cuadro presenta algunos de los riesgos, las medidas a ser adoptadas y los derechos que se procura proteger con las mismas.

Las medidas de autocuidado en el ámbito de la seguridad personal tienen que analizar en un primer momento los obstáculos que tiene la niña y la adolescente para el apoyo y acompañamiento psicosocial a fin de adoptar medidas de autocuidado, entre la que se cuenta el momento favorable para que tenga lugar la sesión. Es decir, que el día y hora que se defina sea propicio y no se ponga en riesgo a la niña o la adolescente por la presencia del agresor en su lugar de habitación, por ejemplo.

Las medidas de autocuidado tienen que coadyuvar al empoderamiento de la niña y la adolescente y al desarrollo de sus fortalezas mientras le procuran la protección y seguridad que necesita; por ello, son complementarias y no es recomendable que se adopten de manera aislada por cuanto podrían dar a entender a la niña y la adolescente que es la responsable de su protección y eventualmente pueden llevar a su culpabilización.

PAUTAS PARA ELABORAR UN PLAN DE AUTOCUIDADO	LO QUE USUALMENTE HAGO O ME PROPONGO HACER
Estas actividades me ayudan en mi salud física	
Para controlar mi ansiedad, me sirve	
Cuando estoy triste o me siento sola, me ayuda	
Me da confianza y seguridad	
Las personas con las que me siento apoyada son	
Para cuidarme prefiero no hacer	

En las medidas de autocuidado se incluyen los recursos de seguridad con los que cuenta la niña y la adolescente, tales como personas de confianza que puedan brindarle apoyo emocional y con las cuales pueda contactarse vía telefónica.

Durante el apoyo y acompañamiento psicosocial se irán proponiendo medidas de autocuidado que respondan a las características y necesidades de cada niña y cada adolescente.

Medidas de seguridad en casos de emergencia. Finalmente es muy importante que en el plan de mitigación de riesgos se incluyan medidas de seguridad en caso de emergencia. La planeación de seguridad le permite a la niña y la adolescente sobreviviente poner en marcha acciones concretas que le permitan reducir el riesgo al que se expone, incrementar su sensación de sentirse a salvo por medio de la utilización de estrategias que impliquen recursos, personas que le ayuden y herramientas a su disposición.

Los pasos a tener en cuenta en la planeación de seguridad son:

Punto de Partida o paso 0:

Es contar con una evaluación de seguridad en donde se establecerán:

- ✔ Que estrategias de apoyo tiene la persona sobreviviente
- ✔ Qué está haciendo para salvaguardar su integridad
- ✔ Quienes son las personas que conocen y le ayudan
- ✔ Tiene el agresor acceso a ella, usa armas o tiene problemas de alcohol o uso de drogas
- ✔ ¿La violencia es recurrente?
- ✔ La persona tiene acceso a un lugar público cuando lo necesite, tiene acceso a un teléfono etc.

En esta evaluación, si el riesgo a la vida de la sobreviviente es inminente la niña o adolescente sobreviviente no puede irse a su casa y el profesional a cargo de la atención psicosocial remota tiene la responsabilidad de comunicarse con la policía y acompañarla a buscar ese servicio y evitar que se devuelva a casa a la situación de peligro.

Paso 1 de elaboración del plan de seguridad: Establecer patrones que anteceden a la violencia: en qué estado de ánimo se encuentra el agresor, a qué hora del día suele ocurrir, se encuentra el agresor bajo la influencia de drogas, cuales discusiones (sobre qué temas) suelen detonar al agresor.

Paso 2 para un plan de seguridad: Establecer recursos: personas, lugares con los que cuenta. ¿Quiénes saben de la violencia_?, ¿hay un lugar seguro en el que puedes encerrarte en tu casa?, ¿hay un familiar que puedas llamar?, ¿puede un familiar ir a tu casa?.

Pasos 3 para un plan de seguridad: Predecir cómo la persona sobreviviente involucrará sus recursos cuando se sienta en peligro.

Actuar conforme a un plan minimiza riesgo e incluso el impacto de los próximos episodios de violencia, por ello es importante que la niña y la adolescente sepan:

- Con quien comunicarse para pedir auxilio (que pueda ir a su lugar de residencia o para que llame a la policía)
- Quienes son las personas que pueden apoyarle
- A dónde acudir en caso de emergencia

Además, el servicio deberá recabar un número de teléfono de una persona de confianza de la niña o la adolescente, con la cual pueda comunicarse en caso de pérdida de contacto.

Para las niñas y adolescentes sobrevivientes de VBG y sus familias que están en riesgo de sufrir más violencia, se podrán requerir medidas que incluyan refugios seguros, seguridad policial o comunitaria, e incluso espacios de cuidado alternativo sobre todo cuando las niñas y adolescentes sobrevivientes de violencia basada en género en contexto de movilidad humana están solas o no acompañadas. La decisión de medidas de protección puede estar a cargo de autoridad administrativa o judicial, por lo que el servicio deberá coordinar con las instancias correspondientes.

Confidencialidad vs Seguridad

El apoyo y acompañamiento psicosocial está protegido por la confidencialidad de modo que la o el profesional escuchará con absoluto respeto y sin juzgar a la niña o la adolescente y guardará para si la información que le sea proporcionada con ocasión de la atención de modo que no podrá compartirla con nadie sin la autorización de la niña o la adolescente. El secreto profesional ético y jurídico (reconocido en la mayoría de legislaciones) protege la relación de confianza y es a la vez un derecho de la o el profesional a fin de que no sea obligado comunicar sobre hechos e información que conozca por la atención.

Cabe aclarar que la confidencialidad está limitada por el interés superior de la niña y la adolescente y la protección de sus derechos. En este sentido, algunas legislaciones establecen el deber jurídico de poner en conocimiento de autoridades administrativas o judiciales los actos que puedan constituir delitos para la investigación fiscal en el ámbito penal; supuestos en los que las legislaciones pueden contemplar medidas específicas para resguardar la seguridad personal de la niña o la adolescente.

Ejercicio práctico

Se pide a los y las participantes que presenten una situación de una niña o adolescente, preferentemente en contexto de movilidad humana, sobreviviente de violencia basada en género. Se identificarán las personas involucradas: niña y adolescente; agresor; profesional del servicio de atención remota.

A partir de esta situación se propondrá la realización de una representación o juego de roles que permita identificar:

- Las situaciones peligrosas o detonantes de situaciones de peligro para la niña o adolescente
- Las medidas de mitigación que pueden adoptarse.

En plenaria se recogen los aportes de las y los participantes.

A partir del ejercicio anterior se realizará un juego de roles para la realización de un ejercicio práctico de plan de seguridad.

Actividad de cierre

Se invita a las y los participantes a identificar en el Modelo de Atención los principios que rigen la evaluación del riesgo y la adopción de medidas. Luego, se pide que se identifique a que fase del proceso de atención corresponde la evaluación de los riesgos y que se revise el Sub Proceso respectivo.

TEMA 7: Acompañamiento psicosocial

Descripción del tema

Este tema tiene como objetivo tener una comprensión objetiva sobre el acompañamiento así como proponer ejercicios concretos para el manejo de la ansiedad y el estrés.

Tiempo y duración

Presentación: 10 minutos
Actividad generadora: 20 minutos
Presentación del tema: 40 minutos
Presentación Intervención en crisis: 50 minutos
Ejercicio práctico: 45 minutos
Actividad de cierre: 15 minutos

Actividad generadora

En parejas se realiza la dinámica del "Lazarillo" que consiste en repartir entre los y las participantes dos roles diferentes: por parejas, uno es el ciego y el otro el lazarillo.

Se coloca un pañuelo, a modo de venda, en los ojos para no ver nada y "ciegos" hay que caminar por el espacio e incluso por la calle, utilizando solo nuestras capacidades de orientación a través de los otros sentidos. A los que hacen el papel de ciegos nadie los guía en un principio, sólo se evita que se golpeen. A partir de un determinado tiempo, la pareja o lazarillo, ya puede guiar al ciego a través de la palabra.

En plenaria dialogar sobre la experiencia del antes y el después de ser guiados, cómo van cambiando nuestras emociones, del miedo, la desorientación, la ansiedad, la inseguridad o la incertidumbre, etc. hacia la empatía, la confianza, o la seguridad.

Además del diálogo anterior se les pregunta cómo se relaciona este ejercicio con el acompañamiento.

Marco teórico

Acompañamiento entendido como “caminar junto”, o al lado de la persona que se encuentra en situación de dependencia, en su día a día, en sus actividades rutinarias y extraordinarias. Acompañar para minimizar el riesgo de aislamiento social que puedan incurrir las personas que se encuentran en situación de dependencia.

En esta labor de acompañamiento, los y las profesionales tendrán que tener en cuenta que la persona se encuentra en situación de vulnerabilidad, y que, en muchas ocasiones, esta vulnerabilidad será también psicológica, por lo que aparecerán sentimientos de tristeza, angustia, e incluso depresión. En estos momentos, el acompañamiento será vital para que la niña y la adolescente se sienta apoyada, para que sienta que no está sola. Este acompañamiento, no debe concebirse de forma literal. No se trata de que la persona esté físicamente al lado de la persona que le acompaña, se trata de que se sienta acompañada. Se trata de que entienda que puede contar con alguien cuando lo necesite, además del proceso ya establecido de encuentros o llamadas telefónicas.

El acompañamiento comprende la autonomía y empoderamiento de la niña y la adolescente como principio básico. La actitud de acompañamiento se basa en la disponibilidad suficiente que evita la sobreprotección, la dirección o la dependencia. El acompañamiento genera un vínculo en la relación de ayuda de la niña y la adolescente sobreviviente con los y las profesionales que reproduce y educa en un estilo de relación afectivo positivo como modelo para futuras relaciones.

El acompañamiento requiere de la ***comprensión empática*** que es la capacidad de percibir correctamente lo que experimenta la niña o la adolescente sobreviviente, y comunicar esta percepción en un lenguaje acomodado a sus sentimientos. Ser capaz de ver el mundo a través de los ojos de la otra persona.

En esta capacidad se apoya la resolución de los problemas. Se trata de situarse en niveles de sentimiento y experiencia más profundos que los comunicados; sentir el mundo privado de la persona como si fuera propio.

Otro aspecto fundamental de la empatía es la capacidad de transmitir la comprensión y no sólo de sentirla. Para ello es imprescindible percibir no solo la expresión verbal sino también la expresión no verbal.

La empatía implica escuchar la narrativa, aunque sea estresante o desorganizada. El vínculo sano minimiza la creencia de que el contacto con otras personas pueda ser una amenaza.

Presentación subproceso de intervención en crisis

En la Guía con Herrramientas se encuentra el subproceso de intervención en crisis, el cual comprende el flujograma y su descripción; proponemos que sea en este momento la presentación de este subproceso como parte del acompañamiento.

Ejercicios prácticos

Durante el acompañamiento, algunas veces, la niña o la adolescente se encuentra viviendo espisodios de ansiedad y estrés; a continuación, se presenta un ejercicio para el control del estrés y de la ansiedad. Este ejercicio es complementario a las técnicas que el o la profesional en psicología puede proponer para el control de la ansiedad y el estrés.

Control del estrés y la ansiedad

1. La respiración.

2. Hacer un simple ejercicio de respiración es suficiente para relajarse y despejar la mente, incluso, se puede hacer en cualquier momento y lugar.

3. Inhalar lenta y profundamente, inflando la panza.

4. Mantener la respiración durante un par de segundos.

5. Exhalar lentamente tomando conciencia en la relajación.

6. Repetir el ejercicio entre 5 y 10 veces.

7. Se puede practicar esta serie de respiración cuando estamos tranquilamente en casa y, a medida que se domine, se podrá hacer en cualquier parte, siendo recomendable repetirlo entre 4 y 6 veces al día.

2. Ejercicios mentales

La meditación es clave para reducir el estrés y un simple ejercicio de control mental puede tener un beneficio enorme en la salud física. Posiblemente sea una de las técnicas de relajación más difíciles de dominar, pero tampoco es necesario ser una experta. Estos pasos ayudarán a cualquier persona a meditar, aunque sea novata en la materia:

Conviene elegir una hora y lugar libre de distracciones, ya que es preferible que una vez iniciada la rutina, nada ni nadie interrumpa la privacidad y el silencio necesarios. Lo ideal sería tener un espacio poco luminoso y empezar dos horas después de comer.

- ✔ En una posición cómoda, ya sea sentada o acostada, respirar profunda y lentamente, centrando la atención en la respiración.

- ✔ Es necesario adoptar un estado mental pasivo y relajado: cerrar los ojos para obviar estímulos visuales, y dejar que los pensamientos fluyan sin detenerse en ninguno, pensando únicamente en el aire que entra y sale de los pulmones.

- ✔ Centrarse en un elemento concreto: escoge una palabra o sílaba y repetirlo en silencio o en voz alta, una y otra vez. Da exactamente igual el contenido o significado, lo importante es la repetición.

Es recomendable realizar la rutina 20 minutos al día, e incluso, varias veces al día.

3. La relajación muscular

Un cuerpo estresado tiene músculos estresados y, por lo tanto, tensos. Es importante aliviar esa tensión para deshacerse del estrés. Estos pasos ayudarán a relajar todo el cuerpo y sentirse renovada.

En lo posible, las primeras veces será más fácil si una misma se graba, o pide a alguien que le grabe, dictando los pasos. El ejercicio consiste en contraer cada músculo durante 20 segundos para después soltarlo lentamente. Al momento de relajar el músculo, centrarse en la relajante sensación de alivio.

Orden para llevar a cabo el ejercicio:

- ✔ Frente: arrugar la frente y elevar las cejas; mantener 20 segundos y soltar.
- ✔ Ojos: cerrarlos con fuerza; mantener y soltar.
- ✔ Nariz: arrugar la nariz y abrir los orificios nasales; mantener y soltar.
- ✔ Lengua: presionar la lengua sobre el paladar; mantener y soltar.
- ✔ Cara: arrugar toda la cara; mantener y soltar.
- ✔ Mandíbula: presionar la mandíbula; mantener y soltar.
- ✔ Cuello: bajar la barbilla al pecho; mantener y soltar.
- ✔ Espalda: arquear la espalda; mantener y soltar.
- ✔ Pecho: tomar aire tan fuerte como se pueda; mantener y soltar.
- ✔ Estómago: tensar los músculos del estómago; mantener y soltar.
- ✔ Glúteos y muslos: tensar los glúteos y muslos; mantener y soltar.
- ✔ Brazos: tensar los biceps; mantener y soltar.
- ✔ Antebrazos y manos: tensar el antebrazo y las manos; mantener y soltar.
- ✔ Gemelos: pisar fuerte contra el suelo; mantener y soltar.
- ✔ Tobillos y pies: flexionar los dedos de los pies hacia atrás; mantener y soltar.

La rutina debería llevar entre 12 y 15 minutos. Se recomienda practicarlo dos veces al día.

TEMA 8: Proyecto de vida y proyecto de atención integral a niñas

Descripción del tema

En este tema lo que se pretende es que los profesionales conozcan las herramientas del Proyecto de Vida y del Proyecto de Atención Integral a la Niña y las puedan implementar para su ejecución en el acompañamiento a la niña y a la adolescente. Es importante que tengan a mano la Guía con Herramientas y puedan revisar el capítulo que hace referencia a estas dos herramientas.

Tiempo y duración

Presentación: 10 minutos
Presentación del tema: 50 minutos
Ejercicios prácticos: 120 minutos

Marco teórico

Es un instrumento, herramienta de trabajo, que pretende garantizar un modelo de intervención psicosocial interdisciplinar, eficaz y operativo, en la atención de la niña.

Recoge la intervención y el proceso que se está llevando a cabo con la niña que promueve su desarrollo integral y la restitución de sus derechos.

A continuación, se profundizará en el Proyecto de Atención Integral a la Niña (PAIN). Para esta presentación se propone dedicar unos ***30 minutos***.

Deberá contener los objetivos principales de la intervención a realizar o promover desde el servicio, las actividades, estrategias, criterios de logro y tiempos. El PAIN deberá ser realista, flexible, revisable en breves espacios de tiempo y evaluable en sus logros.

Si se requiere más información ir a la Guía con Herramientas al capítulo del Proyecto de Atención Integral a la Niña y el Proyecto de Vida.

A continuación, se explicará cómo se realiza el PAIN (Proyecto de Atención Integral de la niña), y después elaboraremos un PAIN desde un caso concreto que será planteado por las y los participantes:

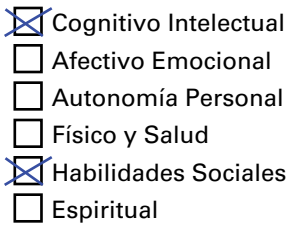
El PAIN consta principalmente de tres partes:

Estructura del PAIN

a) Encabezado:

Recoge información relativa a:

- ✔ Datos personales de la niña: nombres y apellidos, edad, nombre de los padres y causa de la medida de acogimiento.
- ✔ La propuesta de intervención como: la fecha de elaboración del PAIN, la fecha que debe ser evaluado/revisado (cada 2 ó 3 meses) y el nombre del profesional responsable del registro.
- ✔ El objetivo general del PAIN planteado y cuáles son las áreas de intervención prioritarias.



Ejemplo de selección de áreas de intervención

b) Áreas de intervención

Teniendo de punto de partida las necesidades de la niña o las áreas donde intervenir se pueden clasificar en dos grandes categorías[4]:

DESARROLLO PERSONAL	CONTEXTOS SIGNIFICATIVOS
1. Cognitivo intelectual	1. Familiar
2. Afectivo emocional	2. Escolar
3. Autonomía personal	3. Espacio de acogida
4. Físico y salud	4. Comunitario
5. Habilidades sociales	5. Ocio y tiempo libre
6. Espiritual	

4 Criterios técnicos facilitados por Fernández del Valle (1998) y Fernández Ballesteros (1992).

A continuación, se describe cada área de intervención:

DESARROLLO PERSONAL

ÁREA	DESCRIPCIÓN
Cognitivo intelectual	- Habilidades intelectuales básicas: atención, concentración, memoria y razonamiento - Habilidades lingüísticas básicas: conocimiento, expresión de vocabulario, escritura y lectura - Habilidades de comunicación: mecanismos de comunicación de que dispone y su capacidad para entender a los otros - Habilidades psicomotoras: esquema corporal y motricidad - Habilidades de aprendizaje: contenidos formales e informales
Afectivo emocional	- Estado emocional - Autoconcepto y autoestima - Autocontrol: control de la conducta en la interacción con los demás - Expresión de sentimientos y estrategias que emplea el niño/a para organizarlos y estructurarlos - Adquisición de vínculos afectivos de referencia seguros
Autonomía personal	- Habilidades de autonomía personal (aseo, alimentación, etc.) que le permiten ser autosuficiente - Hábitos de aseo e higiene personal - Hábitos de orden y limpieza - Hábitos de sueño - Hábitos y manejo de administración de la propia economía - Conocimiento y manejo de la situación administrativo-legal
Físico y de la salud	- Variables biológicas, físicas y psicológicas relacionadas con su salud y el cuidado. El diagnóstico, pronóstico y tratamiento lo realiza personal médico - Educación para la salud (prevención y tratamiento de toxicomanías; prevención, diagnóstico y tratamiento de disfunciones; hábitos y normas saludables; aprendizaje y autonomía en la utilización de los recursos sanitarios) - Educación sexual (información, prevención, tratamiento y conocimiento de los recursos específicos, control de natalidad) - Hábitos de nutrición y alimentación
Habilidades sociales	- Habilidades de competencia social como nivel de empatía y comunicación que le posibilita establecer relaciones saludables y adecuadas con los demás - Valores y actitudes sociales - Conductas y habilidades prosociales: grupo de relación, rol en el grupo de iguales, relación con iguales y adultos, actitud ante los compañeros, formas de resolver problemas de relación ** De este área se puede desprender el área de "Amistades"*
Espiritual	- No sólo abarca la religión, sino también lo que trasciende a la persona

Fuente: Elaboración propia, 2020.

CONTEXTOS SIGNIFICATIVOS

ÁREA	DESCRIPCIÓN
Familiar	La familia es el elemento básico para el desarrollo integral de la niña y por este motivo toda intervención se orientará al mantenimiento y seguimiento de los contactos con su núcleo familiar. La evaluación familiar previa viene reflejada en informes anteriores. En este área se alude a la intervención a realizar con la niña en relación a su familia - Asunción de la realidad familiar y conciencia de la situación - Elaboración de la separación - Desarrollo de vinculaciones afectivas - Referentes emocionales - Expectativas de la niña
Escolar	- Integración y adaptación al contexto escolar (rendimiento escolar, dificultades e intereses) - Situación escolar: nivel educativo obligatorio, interrupción, abandono de escolaridad
Espacio de acogida	- Asimilación de la normativa del espacio de acogida: conoce y cumple las normas, asimila pautas de convivencia, respeta los materiales, pertenencias, instalaciones y espacios comunes e individuales, respeta sentimientos u opiniones de los demás... etc. - Participación en la vida cotidiana del espacio de acogida: muestra iniciativa, comparte tareas, participa en la toma de decisiones y en actividades/tareas de la vida cotidiana
Comunitario	- Conocimiento y utilización adecuada de los recursos comunitarios: recursos educativos y/o culturales, recursos de atención primaria de salud, servicios sociales, transporte público… - Participación e integración en la vida comunitaria cotidiana: relación con los vecinos, uso de espacios y bienes públicos y/o comunitarios
Habilidades sociales	- Habilidades de competencia social como nivel de empatía y comunicación que le posibilita establecer relaciones saludables y adecuadas con los demás - Valores y actitudes sociales - Conductas y habilidades prosociales: grupo de relación, rol en el grupo de iguales, relación con iguales y adultos, actitud ante los compañeros, formas de resolver problemas de relación ** De este área se puede desprender el área de "Amistades"*
Ocio y tiempo libre	- Conocimiento y utilización de los recursos comunitarios de ocio y tiempo libre - Participación en actividades lúdico-deportivas - Uso de espacios y bienes públicos y comunitarios en este contexto

Fuente: Elaboración propia, 2020.

Por cada área se debe revisar:

- ***Diagnóstico:*** permite contextualizar a el/a niño/a o adolescente en el área, realizando una pequeña evaluación que proporciona un punto de partida. En relación al área de intervención: ¿qué fortalezas tiene la niña?, ¿qué debilidades o carencias?

- ***Objetivo:*** meta que se pretende alcanzar en relación al área.
  El alcance debe ser acorde al tiempo de intervención del PAIN.
  Se debe indicar quién solicita el objetivo, de quién es la iniciativa, puede ser del equipo técnico, de la familia o de la ***niña***; puede ser de más de uno a la vez.

Solicita:
☒ *Equipo*
☐ *La familia*
☒ *La NNA*
☐ *Otros* _____

Identificación del origen del objetivo

- ***Actividades:*** se listan las actividades necesarias para lograr el objetivo, éstas deben ser claras, concretas, posibles de realizar, con criterio de logro… Cuando se planifica una actividad, además de una descripción, se debe indicar:

Responsables: se trata de las y los profesionales que acompañan (se pueden señalar como miembros el/la trabajador/a social el/la psicólogo/a). En función de la situación, puede ser conveniente la participación de algún familiar o referente en la elaboración del PAIN así como la niña.

Los profesionales revisarán dicho proyecto periódicamente en reuniones de seguimiento u ordinarias.

- ✔ El Tiempo: plazo y frecuencia (por ej. durante 1 mes de forma semanal).
- ✔ Evaluación: cuando ya se ha realizado la actividad, es necesario evaluarla. Las actividades deben revisarse en la cotidianidad a medida que se llevan a cabo.
- ✔ Observaciones: es a criterio de las y los profesionales. También pueden detallarse pautas, estrategias, consignas a seguir…

c) Evaluación y responsables

Evaluación global: pasado el período de ejecución del PAIN (2-3 meses) se registra la evaluación global respecto a: el cumplimiento del objetivo y de las actividades de cada área de intervención, del desarrollo y cambio realizado en la familia y/o de la niña, y del trabajo de las y los profesionales.

Tiempos:

- ✔ Elaboración del PAIN por primera vez: se requiere de un mínimo conocimiento de la niña y poder plantear el PAIN. Esto significa, que una vez que la niña está estabilizada ya se puede empezar a elaborar.
- ✔ Revisiones y modificaciones en la ejecución: en el momento que se están llevando a cabo las actividades planteadas en el PAIN, éste se debería revisar en la cotidianidad realizando los aportes necesarios para lograr los objetivos establecidos.
- ✔ Evaluación global: es necesario realizar una evaluación general del PAIN cada dos o tres meses. Revisar si los objetivos y actividades planteados están aportando en el desarrollo integral de la niña, en la restitución y garantía de sus derechos.

Ejercicio práctico

Dependiendo del número de participantes, se dividen en grupos de 4 o 5 personas (combinando trabajadores/as sociales y psicólogos/as), proponen un caso concreto y elaboran el PAIN de una niña concreta.
Después se revisa en plenaria. Para el trabajo en grupos se propone un tiempo de 45 minutos, para su elaboración se les entregará copias de las áreas y su descripción, así como del modelo de Proyecto de Atención Integral a la Niña que se encuentra en la Guía con Herramientas en Anexos. El capítulo del Proyecto de Vida y Proyecto de Atención Integral a la Niña se encuentra en la Guía con Herramientas.

Descripción del tema

A continuación, se profundizará en el Proyecto de Vida:

Para esta presentación se propone dedicar un tiempo de ***30 minutos.***

Estructura del Proyecto de Vida

a) Encabezado:

Recoge información relativa a:

1. Datos personales de la adolescente: nombres y apellidos, edad, nombre de los padres o referentes, etnia y causa de la medida de acogimiento.

   La propuesta de intervención tanto si la finalidad es la emancipación o la reinserción familiar de la adolescente; si el acompañamiento se realiza desde el espacio de acogimiento institucional, el servicio de autonomía, el espacio de emancipación o convivencia familiar o para el momento de salida (hacia un servicio de autonomía o hacia la emancipación/ independización); también se recoge información acerca de la fecha de elaboración del Proyecto de Vida, la fecha que debe ser evaluado/revisado (cada 2 ó 3 meses) y el nombre del profesional responsable.

Acompañamiento desde:

- ☐ Espacio de acogimiento institucional
- ☐ Servicio de autonomía
- ☐ Emancipación o espacio de conviviencia familiar
- ☐ Para el momento de salida
- ☐ Otro: _____

2. El objetivo general del Proyecto de Vida planteado, recogiendo la mirada de la adolescente como del equipo técnico, y cuáles son las áreas de intervención prioritarias.

Desarrollo personal

- ☐ Cognitivo intelectual
- ☒ Afectivo emocional
- ☐ Hábitos de la vida
- ☒ Manejo de la economía
- ☐ Físico y salud
- ☐ Sexualidad
- ☐ Espiritual

Ejemplo de selección de áreas de intervención

b) Áreas de intervención

Teniendo de punto de partida las necesidades de la adolescente, las **áreas** donde intervenir se pueden clasificar en dos grandes categorías[5]: Desarrollo personal y Contextos significativos:

Áreas en acompañamiento

Desarrollo personal	Contextos significativos
☐ Cognitivo intelectual	☐ Familiar
☐ Afectivo emocional	☐ Escolar / formativo
☐ Hábitos de la vida	☐ Laboral
☐ Manejo de la economía	☐ Vivienda
☐ Físico y salud	☐ Comunitario
☐ Sexualidad	☐ Amistades
☐ Espiritual	☐ Pareja
	☐ Ocio y tiempo libre

Así como puede haber unas áreas obligatorias para toda adolescente, puede haber áreas opcionales dependiendo de la situación y necesidades de cada una. El registro del Proyecto de Vida permite indicar qué áreas de intervención son las que se está priorizando.

5 Criterios técnicos facilitados por Fernández del Valle (1998) y Fernández Ballesteros (1992).

DESARROLLO PERSONAL

ÁREA	DESCRIPCIÓN
Cognitivo intelectual	- Habilidades intelectuales básicas: atención, concentración, memoria y razonamiento - Habilidades lingüísticas básicas: conocimiento, expresión de vocabulario, escritura y lectura - Habilidades de comunicación: mecanismos de comunicación de que dispone y su capacidad para entender a los otros - Habilidades psicomotoras: esquema corporal y motricidad - Habilidades de aprendizaje: contenidos formales e informales - Capacidad de regirse por criterios propios. La adolescente utiliza el propio razonamiento para resolver problemas morales, políticos o sociales
Afectivo emocional	- Estado emocional - Autoconcepto y autoestima - Autocontrol: control de la conducta en la interacción con los demás - Expresión de sentimientos y estrategias que emplea la adolescente para organizarlos y estructurarlos - Adquisición de vínculos afectivos de referencia seguros
Hábitos de la vida cotidiana	- Habilidades de autonomía personal (aseo, alimentación, etc.) que le permiten ser autosuficiente - Hábitos de aseo e higiene personal - Hábitos de orden y limpieza - Hábitos de sueño - Conocimiento y manejo de la situación administrativo-legal
Manejo de la economía	- Hábitos y manejo de administración de la propia economía - Capacidad de ahorro - Buena gestión en el gasto, no se realiza de forma impulsiva si no planificada y organizada
Físico y de la salud	- Variables biológicas, físicas y psicológicas relacionadas con su salud y el cuidado. El diagnóstico, pronóstico y tratamiento lo realiza personal médico - Educación para la salud (prevención y tratamiento de toxicomanías; prevención, diagnóstico y tratamiento de disfunciones; hábitos y normas saludables; aprendizaje y autonomía en la utilización de los recursos sanitarios) - Educación sexual (información, prevención, tratamiento y conocimiento de los recursos específicos, control de natalidad) - Hábitos de nutrición y alimentación
Sexualidad	- Capacidad de disfrutar de una vida sexual segura, responsable, placentera y libre de coerción o violencia - Capacidad de controlar de forma positiva la sexualidad, no impulsivamente (como aprendizaje en el tiempo) - Libertad para decidir si tener o no relaciones sexuales, desvinculándolo de vacíos afectivos - El poder de decidir si tener hijos o no, cuántos y cuándo - El derecho a recibir información adecuada para prevenir embarazos no deseados e infecciones de transmisión sexual
Espiritual	- No sólo abarca la religión, si no también lo que trasciende a la persona - Capacidad de construir el sentido de la vida o de dar sentido a las experiencias que se viven y lograr coherencia con los actos llevados a cabo

Fuente: Elaboración propia, 2020.

CONTEXTOS SIGNIFICATIVOS

ÁREA	DESCRIPCIÓN
Familiar	Toda intervención se debe orientar al mantenimiento y seguimiento de los contactos con su núcleo familiar siempre que sea posible se tendrá en cuenta a la familia. En este área se alude a la intervención y a realizar con la adolescente en relación a su familia - Asunción de la realidad familiar y conciencia de la situación - Elaboración de la separación - Desarrollo de vinculaciones afectivas - Referentes emocionales - Expectativas de la joven
Escolar / formativo	Integración y adaptación al contexto escolar o formativo (rendimiento escolar, dificultades e intereses) Situación educativa: educación obligatoria, interrupción de los estudios, abandono Formación técnica, profesional, bachillerato, universidad…
Laboral	Integración y adaptación al contexto laboral y/o prelaboral: situación laboral, grado de formación y preparación, percepción de su situación e implicación, hábitos de trabajo, habilidades de búsqueda de empleo, adaptación e integración en actividades laborales, dificultades e intereses, itinerarios laborales y/o formativos de inserción
Vivienda	Si vive en acogimiento institucional o vivienda de la organización con presencia de educadores: - Asimilación de la normativa del apoyo residencial: conoce y cumple las normas, respeta los materiales y pertenencias, instalaciones y espacios comunes e individuales, respeta sentimientos u opiniones de los demás... etc. - Participación en la vida cotidiana del apoyo residencial: muestra iniciativa, comparte tareas, decisiones y participa en actividades y tareas de la vida cotidiana Si vive emancipada o está en proceso (independizada): - Búsqueda de vivienda, cuidado y condiciones de la misma…
Comunitario	- Conocimiento y utilización adecuada de los recursos comunitarios: recursos educativos y/o culturales, recursos de atención primaria de salud, servicios sociales, transporte público… - Participación e integración en la vida comunitaria cotidiana: relación con los vecinos, uso de espacios y bienes públicos y/o comunitarios
Amistades	- Capacidad para consolidar amistades íntimas - Tipo de relaciones y vínculos que establece, círculos de amistades… - Habilidades de competencia social como nivel de empatía y comunicación que le posibilita establecer relaciones saludables y adecuadas con los demás - Valores y actitudes sociales - Conductas y habilidades prosociales: grupo de relación, rol en el grupo de iguales, relación con iguales y adultos, actitud ante los compañeros, formas de resolver problemas de relación
Ocio y tiempo libre	- Conocimiento y utilización de los recursos comunitarios de ocio y tiempo libre - Participación en actividades lúdico-deportivas - Uso de espacios y bienes públicos y comunitarios en este contexto

Fuente: Elaboración propia, 2020.

Por cada área se debe revisar:

- ***Diagnóstico:*** permite contextualizar a la adolescente en el área, realizando una pequeña evaluación que proporciona un punto de partida. En relación al área de intervención: ¿cuál es el problema o dificultad en esa área? ¿qué fortalezas tiene la adolescente?, ¿qué debilidades o carencias?

- ***Objetivo:*** meta que se pretende alcanzar en relación al área. El alcance debe ser acorde al tiempo de intervención del Proyecto de Vida.

  Solicita:
  - [x] Adolescente/Joven
  - [x] Educador
  - [ ] Equipo
  - [ ] Otros: _____

  Se debe indicar quién solicita el objetivo, de quién es la iniciativa, puede ser la misma adolescente, el educador referente que le acompaña, el equipo técnico (profesionales) u otros; puede ser de más de uno a la vez.

- ***Actividades:*** se listan las actividades necesarias para lograr el objetivo, éstas deben ser claras, concretas, posibles de realizar, con criterio de logro… Cuando se planifica una actividad, además de una descripción, se debe indicar:

  ✔ Responsables: se trata del responsable principal de la actividad, puede ser más de uno. Suele ser: él/la profesional, la adolescente. Se debe procurar que la adolescente sea la responsable de la actividad siempre que sea posible, acompañada de otra persona si es necesario.

  ✔ Tiempo: plazo y frecuencia (por ej. durante 1 mes de forma semanal).

  ✔ Evaluación: cuando ya se ha realizado la actividad, es necesario evaluarla. Las actividades deben revisarse en la cotidianidad a medida que se llevan a cabo.

  ✔ Observaciones: es a criterio del equipo técnico. También pueden detallarse pautas, estrategias, consignas a seguir…

c) Evaluación y responsables

- Evaluación global: pasado el período de ejecución del Proyecto de Vida (2-3 meses) se registra la evaluación global respecto a: el cumplimiento del objetivo general, de los objetivos y actividades de cada área de intervención, del desarrollo y cambio realizado en la adolescente, y del trabajo realizado por el equipo.

- Responsables: se registra los y las responsables del Proyecto de Vida.

Ejercicio práctico

Dependiendo del número de participantes se dividen en grupos de 4 o 5 personas (combinando trabajadores/as sociales y psicólogos/as), proponen un caso concreto y elaboran el Proyecto de Vida de una adolescente concreta. Después se revisa en plenaria. Para el trabajo en grupos se propone un tiempo de 45 minutos, para su elaboración se les entregará copias de las áreas y la descripción de las áreas, así como del modelo de Proyecto de Vida que se encuentra en la Guía con Herramientas en Anexos. El capítulo del Proyecto de Vida y Proyecto de Atención Integral a la Niña se encuentra en la Guía con Herramientas.

TEMA 9: Trabajo en Equipo

Descripción del tema

El trabajo en equipo es fundamental para la respuesta efectiva a las niñas y las adolescentes sobrevivientes. Muchas veces el acompañamiento lo realizan un/a trabajador/a social y un psicóloga/o y requiere que tengan una gran capacidad de trabajar juntos/as para cumplir con los objetivos del acompañamiento y en beneficio de la niña y la adolescente.

Tiempo y duración

Presentación: 10 minutos
Actividad generadora: 30 minutos
Presentación del tema: 50 minutos
Ejercicio práctico: 45 minutos
Plenaria: 30 minutos

Actividad generadora

La isla desierta como dinámica de trabajo en equipo. Es una dinámica de grupo que obliga a los y las profesionales a cooperar en una situación muy difícil para agilizar la toma de decisiones y aprender a establecer prioridades. En esta ocasión, el equipo imagina que va a participar en una prueba de supervivencia en una isla desierta y solo puede llevarse cinco objetos de una lista de diez.

En la lista de objetos puede encontrarse comida, bebida, enseres de caza y/o defensa, herramientas, bienes suntuosos... El equipo debe alcanzar un acuerdo sobre qué cinco objetos son más útiles para esta aventura. Más allá de la búsqueda de consensos, esta dinámica también permite evaluar el criterio de los y las profesionales, así como su capacidad de diálogo.

Depende del número de participantes se divide en 2 o 3 grupos de 10 personas.

Desarrollo teórico

De por sí la palabra "equipo" implica la inclusión de más de una persona, lo que significa que el objetivo planteado no puede ser logrado sin la ayuda de todos sus miembros, sin excepción. Es como un juego de fútbol: todos los miembros del equipo deben colaborar y estar en la misma sintonía para poder ganar. El/la futbolista no debe jugar por sí solo, tiene que tomar en cuenta el hecho de que forma parte de un equipo.

Trabajar en equipo implica compromiso, no es sólo la estrategia y el procedimiento que la empresa lleva a cabo para alcanzar metas comunes. También es necesario que exista liderazgo, armonía, responsabilidad, creatividad, voluntad, organización y cooperación entre cada uno de los miembros. Este grupo debe estar supervisado por un/a lider/esa, el cual debe coordinar las tareas y hacer que sus integrantes cumplan con ciertas reglas.

¿Por qué trabajar en equipo?

El éxito de las empresas depende, en gran medida, de la compenetración, comunicación y compromiso que pueda existir entre sus empleados/as. Cuando éstos/as trabajan en equipo, las actividades fluyen de manera más rápida y eficiente. Sin embargo, no es fácil que los miembros de un mismo grupo se entiendan entre sí con el objeto de llegar a una conclusión final.

Cada uno de nosotros piensa diferente al otro y, a veces, creemos que "nuestra opinión" impera sobre la de nuestro compañero/a, sin embargo ¿cómo podemos llegar a un equilibrio? Precisamente allí es que está la clave del éxito, en saber cómo desenvolvernos con un grupo de personas cuyas habilidades, formas de pensar y disposición para trabajar, en algunas ocasiones, difieren de las nuestras.

¿Qué es un equipo de trabajo?

No se debe confundir "trabajar en equipo" con "equipo de trabajo". Son dos conceptos que van de la mano, pero que poseen diferentes significados. El equipo de trabajo implica el grupo humano en sí, cuyas habilidades y destrezas permitirán alcanzar el objetivo final. Sus integrantes deben estar bien organizados, tener una mentalidad abierta y dinámica alineada con la misión y visión de la empresa.

El miembro del equipo de trabajo debe producir para obtener mejores resultados, centrarse en los procesos para alcanzar metas, integrarse con sus compañeros/as, ser creativo a la hora de solucionar problemas, ser tolerante con los demás, tomar en cuenta a sus colegas y aceptar sus diferencias, obviar aquellas discusiones que dividan al grupo y ser eficiente, más que eficaz.

Fracasos del trabajo en equipo

- ✔ No existe un clima agradable de trabajo
- ✔ Se planifica incorrectamente
- ✔ Existe negatividad y egoísmo en el grupo
- ✔ Los miembros están desmotivados y no son perseverantes
- ✔ Los involucrados no se sienten parte del grupo
- ✔ No se da la confianza mutua
- ✔ Los objetivos a cumplir no están claros

Condiciones para el trabajo en equipo

- ✔ Un trabajo que se ha de realizar conjuntamente
- ✔ La existencia de una estructura organizativa y funcional
- ✔ Un sistema relacional
- ✔ Un marco de referencia común
- ✔ Asumir que la construcción o formación de un equipo de trabajo es un proceso que lleva tiempo

A continuación, se presenta un cuadro con dos modelos de liderazgo y sus características:

Postura tradicional	Postura sistémica emergente
Autoridad basada en el poder, la fuerza y el saber no compartido (secreto)	Autoridad basada en la información, la difusión, la influencia, la transparencia de motivos, las capacidades y competencias La información está en manos de todos los miembros del equipo
Respeto a la jerarquía institucional y al establecimiento, sentido del deber de las obligaciones y funciones	Evaluación permanente de la jerarquía basada en capacidades y competencias, valoración de la innovación institucional, necesidad de una motivación personal
Elitismo dogmático	Apertura crítica constructiva, escucha, y capacidad de construir con otros
Centralización del poder	Descentralización de responsabilidades
Relaciones de fuerza	Relaciones complementarias de capacidades y de competencias

Ejercicio práctico

Dependiendo del número de participantes se dividen en grupos de cinco, y se les plantea dos preguntas:

1) Fortalezas que tiene su equipo de trabajo (listado)
2) Debilidades que tiene su equipo de trabajo (listado)

Una vez respondidas estas dos cuestiones, la siguiente pregunta sería cómo fortalecería a su equipo para disminuir las debilidades y que pueda ser un equipo más efectivo en la respuesta a las niñas y las adolescentes. Después se comparte en plenaria y se retroalimenta teniendo en cuenta el marco teórico.

Fuentes Bibliográficas principales

1. Naciones Unidas, En condiciones de seguridad y dignidad: respuesta a los grandes desplazamientos de refugiados y migrantes: Informe del Secretario General, A/70/59, Naciones Unidas, Nueva York, 21 de abril de 2016.

2. Piras, C., et al., *Violencia contra las mujeres (VCM) en el contexto de COVID-19 lecciones y herramientas para América Latina y el Caribe*, Banco Interamericano de Desarrollo, s. l., 2020.

3. Ceja Cárdenas. Ireri, et al., *Voces y experiencias de la niñez y adolescencia venezolana migrante en Brasil, Colombia, Ecuador y Perú*, Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales, 1ra. ed., Buenos Aires, 2020.

4. Asociación Esfera, *El Manual Esfera: Carta Humanitaria y normas mínimas para la respuesta humanitaria*, 4ta. ed., Asociación Esfera, Ginebra, Suiza, 2018.

5. Comité Permanente entre Organismos (IASC), *Identifying & Mitigating Gender-based Violence Risks within the COVID-19 Response*, IASC, s. l., 2020.

6. Comité Permanente entre Organismos (IASC), *Manual de género para acción humanitaria*, IASC, s. l., 2015.

7. Comité Permanente entre Organismos (IASC), *Guía del IASC sobre Salud Mental y Apoyo Psicosocial en Emergencias Humanitarias y Catástrofes*, versión resumida, IASC, Ginebra, 2009.

8. Ministerio de Salud de Chile, *Recomendaciones para equipos de salud: Contingencia COVID-19*, Ministerio de Salud, Santiago, 2020.

9. La Alianza para la Protección de la niñez y adolescencia en la Acción Humanitaria, *Normas mínimas para la protección a la infancia en la acción humanitaria*, 2nd ed., s. l., 2019.

10. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia y Ministerio de Justicia del Ecuador, *Modelo de Atención y Sistema de Gestión de Casos que articule los SEPES y los CAVV*, UNICEF y Ministerio de Justicia del Ecuador, Quito, sin publicar.

11. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia y Consejo de la Judicatura del Ecuador, *Procedimiento especial unificado de actuación para situaciones de violencia sexual contra niños, niñas y adolescentes*, UNICEF y Consejo de la Judicatura del Ecuador, Quito, sin publicar.

12. United Nations Children's Fund, *Humanitarian Action for Children*, UNICEF, Nueva York, 2019.

13. Fondo de Población de las Naciones Unidas, *Guía técnica de servicios remotos: Atención psicosocial especializada para sobrevivientes de violencia basada en género*, UNFPA Oficina Regional para América Latina y el Caribe, s. l., 2020.

14. Fondo de Población de las Naciones Unidas, *Estándares Mínimos para la Prevención y Respuesta a la Violencia de Género en Situaciones de Emergencia*, UNFPA, Nueva York, 2015.

© Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF)
Abril de 2021

Oficina Regional para América Latina y el Caribe
Calle Alberto Tejada, Edif. 102, Ciudad del Saber
Panamá, República de Panamá
Apartado postal: 0843-03045
Teléfono: +507 301 7400
www.unicef.org/lac

HIAS
Acoger al extranjero.
Proteger al refugiado.

unicef
para cada niña
75

En el marco de
R4V
RESPUESTA A VENEZOLANOS
Plataforma de Coordinación para Refugiados y Migrantes de Venezuela