

MANUAL DE **APROXIMACIONES PSICOLÓGICAS** PARA VOLUNTARIOS QUE TRABAJAN CON **PERSONAS MIGRANTES**

Gabriela Salcedo Zárraga | Andrea Angulo Menassé | Soren García Ascot

DIRECCIÓN GENERAL DEL MEDIO UNIVERSITARIO

IBERO
CIUDAD DE MÉXICO ®

Programa de
Asuntos Migratorios /



ÍNDICE

Objetivo del manual -	3
¿Quién es un migrante? -	4
¿Quién es un voluntario? -	4
Pérdidas y Despojos ¿Qué son y qué conllevan? -	5
Violencia -	8
Violencia sexual -	9
Violencia sexual Infantil -	12
¿Qué es la trata de personas? -	16
Recuerda -	17
Situación Emocional de los Migrantes -	19
Contacto con los migrantes -	21
Cuidado del cuidador -	30
Glosario -	34

Objetivo del manual

El objetivo de este manual es servir de herramienta para todo aquel interesado en colaborar en albergues, casas, estancias y/o comedores para personas migrantes. El fin principal es que pueda aprovecharse por voluntarios y/o personal de albergues como guía para apoyar a personas en situación de vulnerabilidad que atraviesan o atravesaron situaciones que pusieron en riesgo su integridad física y emocional; siguiendo como directriz un trato humano, digno e igualitario.



¿Quién es un migrante?

Un migrante puede ser cualquier persona, como tú. Se les denomina migrantes a las personas que salen de su lugar de origen cambiando su lugar de residencia de manera permanente o temporal ya sea por decisión propia, por necesidad de estar cerca de la familia, por alguna oferta laboral o para estudiar. También puede ser la única alternativa para salir de alguna situación difícil como la pobreza, violencia o conflictos políticos.

Los migrantes con los que vas a convivir son, en su mayoría, personas que dejaron su país con la esperanza de lograr una mejor calidad de vida para ellos y sus familiares, sin embargo en el camino se han enfrentado a situaciones igual o más difíciles que las que vivían, por esta razón, tu ayuda es muy importante.

¿Quién es un voluntario?

Un voluntario es un ejemplo para la sociedad y una esperanza para quienes se encuentran vulnerables.

Ser voluntario significa dedicar, por elección propia, una parte de tu tiempo a la acción solidaria y altruista, sin recibir remuneración económica. Ser voluntario te permite aprender y enseñar nuevos conocimientos y te dará grandes gratificaciones. Es contribuir a mejorar tu sociedad.

¡Con tú disposición, compromiso, conexión y conocimientos puedes lograr grandes cambios!

Pérdidas y Despojos ¿Qué son y qué conllevan?

El acto de migrar, tanto si es voluntario como forzado, provoca muchos abandonos, desaparición de personas queridas y a veces la muerte. Se pierden las condiciones originales de vida, las redes que sostenían a la persona y su colectivo, el barrio, el despojo de los instrumentos de trabajo, la tierra, los animales, el idioma, la patria, los ideales o incluso alguna parte del cuerpo. El viaje del país de origen al país que recibe es largo y generalmente está atravesado por traumas que se suman a las situaciones dolorosas que provocaron la salida.

Para superarlos es importante comprender que toma tiempo ir desprendiéndose de lo que se perdió, ser conscientes de que la aceptación de la nueva realidad no se da de un día para otro porque lleva un proceso interno.

Riesgos a los que se enfrentan los migrantes:

Los migrantes están expuestos en su trayecto a varias amenazas o peligros que los perjudican o dañan, en ocasiones de forma irreversible.

Está en riesgo su integridad física (lesiones o pérdida de bienes) o el mismo proyecto de migrar (atraso, complicación o anulación del viaje).

Los riesgos se pueden dividir en tres grupos: las detenciones o expulsiones, los accidentes y las violaciones de los derechos humanos.

- 1) Aprehensión de los migrantes por autoridades, detención en estaciones migratorias y posteriormente, deportación. Este es un riesgo permanente desde que salen de su lugar de origen, y los hace vulnerables exponiéndolos a su vez al robo, maltrato físico y verbal por parte de las autoridades.
- 2) Riesgo de accidentes. Implica amenazas a la integridad física del migrante, así como a su salud corporal. Los accidentes incluyen caídas del tren o de algún otro vehículo, generan lesiones y en ocasiones la muerte.
- 3) Las violaciones de los derechos humanos. Son los riesgos mayores y más comunes a los que se exponen los migrantes por la frecuencia con la que ocurren. Incluyen tanto violaciones por parte de autoridades como de particulares, personas que buscan sacar ventaja de su situación de vulnerabilidad. Estas violaciones incluyen:



- ! Robo.
- ! Abuso verbal, físico y sexual.
- ! Asalto.
- ! Estafa.
- ! Violación sexual.
- ! Secuestro.
- ! Trata de personas.
- ! Tráfico de personas.

Violencia

Es todo acto o abuso cometido sobre otra persona que perjudica gravemente su cuerpo, su vida, su integridad emocional o su libertad. Todo acto de violencia incluye un desequilibrio de poder.

Esta definición implica que cualquier persona puede ser víctima o ejecutor de la relación de abuso, independientemente de su sexo, edad o raza. Sin embargo las estadísticas señalan que los hombres adultos son los que más frecuentemente utilizan las distintas formas de abuso (físico, emocional o sexual) y las mujeres y los niños son las víctimas más frecuentes de este abuso.

No sólo los golpes son violencia, también son formas de expresión de la violencia física: empujones, cachetadas, jalones, pellizcos, patadas, mordidas, etc. La violencia emocional se expresa a través de la amenaza, la crítica, la burla, el insulto, el abandono, la humillación verbal, el chantaje económico y el encierro en el hogar. La violencia sexual se expresa en todos aquellos actos de tipo sexual contra la voluntad de la persona, incluye el abuso y la violación.

La negligencia es un tipo de maltrato pasivo, ocurre cuando las necesidades físicas de los niños (salud, alimentación, higiene) y emocionales (demostraciones de afecto, “apapachos”) no son atendidas.

Ser testigo también es una forma de violencia, ya que presenciarse y no poder hacer nada para frenarla es algo que puede lastimar mucho.

Las personas en proceso de migración son especialmente vulnerables a sufrir violencia, para algunos, la razón principal para migrar es alejarse de la violencia que viven en su lugar de origen. Como personas en contacto con migrantes es importante que puedas reconocer las distintas manifestaciones de la violencia y los efectos que ésta tiene sobre los receptores de la misma o los testigos.

Violencia sexual

¿Qué es la violencia sexual?

Son las relaciones y actos sexuales no consentidos. Hay violencia sexual cuando se obliga a una persona, sea o no de la familia, a realizar actos sexuales que no desea, en lugares públicos o privados. La violencia sexual puede ser ejercida sobre una mujer o un hombre de cualquier edad (niñas, niños, adolescentes, jóvenes, adultos) utilizando la fuerza o la coerción física o psicológica o aprovechando las condiciones de indefensión, desigualdad o poder entre la víctima y el agresor.

La violencia sexual incluye violación, abuso sexual, prostitución forzada y daños físicos o emocionales durante el acto sexual.

Hay violencia sexual cuando se suministran a la persona sustancias que afectan la voluntad como bebidas alcohólicas, o drogas con el propósito de abusar de su estado teniendo contactos íntimos que de otra manera no consentiría.

Es frecuente que cuando una persona reporta haber sido víctima de una violación o abuso, las autoridades pongan su testimonio en duda si no hay pruebas físicas contundentes, sin embargo los estudios revelan que sólo el 2% de las veces su relato es falso.

Recuerda: “las personas nunca son responsables de haber sido abusadas”. Algunas recomendaciones para la entrevista con personas que fueron violentadas sexualmente:

- ! Lo ideal es que el voluntario sea del sexo opuesto al agresor.
- ! La entrevista debe ser en un lugar privado y contenido, puede estar acompañada por alguien si así lo requiere.
- ! El voluntario debe dejarle claro a la persona que ella/él no es responsable del abuso que sufrió, bajo ninguna circunstancia.

Señales que te indican que la entrevista va por buen camino:

- La persona muestra más apertura a mostrar sus emociones, y quizá comparta información acerca del abuso sin necesariamente narrar con detalles el evento traumático.

- La persona experimenta una reducción importante de ansiedad.
- La persona comienza a utilizar sus propias maneras de afrontar la situación.

En este caso uno de los objetivos principales de la entrevista es NO FOMENTAR CULPA en la persona. Evitar comentarios del tipo: “¿Saliste de noche, sola/o? ¿Aceptaste ir con esta persona a pesar de no conocerla? O cualquier otra pregunta que pueda hacer sentir a la persona responsable. Por medio de preguntas puedes ayudarle a detectar que el abuso estuvo totalmente fuera de su control. Por ejemplo:

- Entrevistada/o: “Pude haber luchado más fuerte”.
- Voluntario: “¿Cómo hubieras luchado más fuerte?”.

Señalarle a la persona cómo a pesar de que luchó por evitar el abuso no lo hubiera logrado por su situación de vulnerabilidad.

Por ejemplo:

- Voluntario: “Me cuentas que el agresor era más fuerte que tú, aunque hubieras luchado más fuerte te hubiera vencido de cualquier manera, el tenía ventaja sobre ti y tú estabas vulnerable”.

Otro punto importante es ayudarle a la víctima a reconocer sus miedos y distinguir formas de protegerse:

- Entrevistada/o: “Me da mucho miedo salir del albergue”.
- Voluntario: NO DECIR: “Conforme pase el tiempo te sentirás mejor”.
- Voluntario: SÍ DECIR: “¿Qué puedes hacer para mantenerte seguro/a? ¿A quién puedes acudir si ves a alguien sospechoso?”.

Violencia sexual infantil

El abuso sexual de menores es una forma de maltrato que incluye una amplia gama de acciones entre un niño y un adulto, o con niños mayores. Con frecuencia, aunque no siempre, implica un contacto físico como la violación. Exhibir órganos genitales ante un niño, las caricias forzadas o bien utilizar al menor para generar pornografía o mostrársela también son formas de abuso sexual contra él.

Los niños migrantes que han sido víctimas de abuso sexual rara vez tendrán oportunidad de recibir ayuda psicológica, por eso... ¡TU AYUDA ES INDISPENSABLE! Ellos necesitan que...

1. Les creas.
2. Saber que ellos no tienen la culpa.
3. Saber que alguien los va a proteger.
4. Saber que pueden decir NO a juegos y exigencias que los agredan o les hagan sentir, por cualquier razón, incómodos.
6. Necesitan de tu tiempo, contención y escucha.



Puedes identificar que un niño necesita algún tipo de intervención para protegerlo si observas o te cuenta/n alguna de estas conductas:

- Hostigamiento: caricias, besos o masturbación del niño por parte de un adulto o viceversa.
- Violación: penetración forzada de la vagina o del ano con alguna parte del cuerpo o con cualquier objeto.

Ten en cuenta que es muy común que el agresor sexual sea algún pariente del niño o niña y itú puedes ayudarle a romper el silencio!

En el caso de los niños se recomienda que se lleve a cabo algún juego, en vez de una entrevista formal, ya que es más fácil para ellos expresarse dentro de un plano de fantasía.

Durante el juego es muy común que los niños se refieran en tercera persona a lo que ellos vivieron, utilizando frases como: “El monstruo le dijo al muñeco que se quitara la ropa y que le enseñara su cuerpo”. Es importante que seamos conscientes de esa forma de comunicar y la fomentemos.

Recuerda hablarle al niño como lo que es, UN NIÑO... No te dirijas a él como si fuera un “adulto chiquito”.

Si te agachas a la altura del niño, él o ella se sentirá más cómodo porque te podrán ver a los ojos mientras platican o juegan. Podrás disminuir su miedo o que se puedan sentir amenazados.

El impacto de la agresión sexual puede ser expresada de muchas maneras y no necesariamente por medio de palabras. Podría ser por medio de síntomas físicos como dolor de cabeza o de cualquier parte del cuerpo y sobre todo en su conducta.

Recomiéndale a los padres o al adulto que esté a cargo del niño o la niña que:

- ! Que les expliquen lo que va a venir con el viaje, que les anticipen qué va a suceder, en la medida de sus posibilidades, para que puedan afrontarlo con menos angustia.
- ! No obligue a los niños a besar, abrazar o sentarse en las piernas de los adultos si no lo desean.
- ! Conocer con quién y en dónde se encuentra el menor.
- ! Escuchar las dudas del menor y responder con claridad, sencillez y sin prejuicios que le nieguen la oportunidad de compartir sus inquietudes.
- ! Que demuestren confianza para propiciar una mejor y mayor comunicación.
- ! Ser amorosos y que los protejan de riesgos.

¿Qué es la trata de personas?

La Trata de Persona significa el reclutamiento, transporte, compra, venta, transferencia, albergue o recibo de personas bajo la amenaza o el uso de violencia, rapto, fuerza, fraude, engaño o el cautiverio por deuda, para propósitos de colocar o retener a dicha persona, en trabajos forzados o prácticas como las de la esclavitud, en una comunidad diferente a aquella en la que dicha persona vivía.

La Trata de personas involucra, tres aspectos:

- a)** Se realiza la seducción con engaño, fuerza y violencia.
- b)** Trasladan a personas a otras zonas geográficas generando mayor vulnerabilidad al no conocer ni el lugar ni las personas con quienes ahora convive.
- c)** Se obliga a la persona a una situación de trabajos forzados, servidumbre o prácticas esclavistas.

¿Cómo son las personas víctimas de trata a las que vas a entrevistar?

- ! Generalmente son mujeres y niños de zonas rurales, barrios marginales, y familias vulnerables en búsqueda de mejor calidad de vida.
- ! Captadas, transportadas, recibidas y explotadas por un grupo delictivo, sin saber o tener acceso a los dirigentes de éste por lo que no hay posibilidad de negociación.
- ! No cuentan con información acerca del grupo delictivo (modus operandi, miembros, estructura, entre otros).
- ! Son contratadas de forma individual, pero explotadas en grupo.
- ! Como testigos del caso, presentan un riesgo de amenaza por parte del grupo delictivo organizado.
- ! Sufren lesiones físicas graves y consecuencias psicológicas.
- ! Pueden sentir vergüenza y temor de regresar a su lugar de origen, especialmente en los casos de explotación sexual por motivos de carácter cultural.

Voluntario, recuerda

La persona víctima de trata depende de los delincuentes. Está sometida/o a torturas que generan sufrimiento físico y emocional. La persona es vista y considerada como “propiedad” de la organización y tratada como objeto de venta lo que la reduce a una situación de esclavitud, por esta razón es primordial que para prevenir un nuevo enganchamiento describas a la persona el perfil seductor y peligroso del tratante.



A continuación puedes encontrar ciertos puntos clave que se recomienda mencionar en las entrevista específicamente con personas víctimas de trata. Los puedes complementar con los pasos a seguir recomendados en el sector “Entrevista”.

1. La mayoría de las veces la persona víctima de trata no es consciente de su situación ya que el abusador les hace pensar que fue elección propia someterse a los diversos abusos. Se aprovechan de la vulnerabilidad de la persona así como de sus condiciones económicas y sociales.
2. Es fundamental que menciones a la persona los focos rojos que debe evitar para no ser enganchada o exponerse a situaciones que la pongan en riesgo.

Estos son:

- Apoderamiento de sus documentos - una de las primeras acciones violentas de la organizaciones es apoderarse de los documentos de las personas por lo que debes mencionar que en caso de que tenga sus documentos con ella, en la medida de sus posibilidades, no debe entregárselos a NADIE.
- Aislamiento. Traslado a otra región - que no le crea a personas desconocidas que en otro estado, ciudad o país le pueden ofrecer trabajo o una mejor calidad de vida.
- Sometimiento - se puede dar ya sea como algún tipo de secuestro o al hacerles pensar a las víctimas que deben pagar algún favor que les hicieron como haberlas alojado, “prestado dinero”, etc.

- Trabajo forzado/ servicio sexual forzado - Importante dejar claro a la persona que ha sido víctima de trata para que no vuelva a ocurrirle que nadie la puede obligar a utilizar su cuerpo como instrumento laboral, recuérdale que como persona tiene derecho a elegir.

Situación emocional de los migrantes

Las personas que han sufrido pérdidas (de pertenencias o personas) y/o han sido despojados de algo o alguien a quien estaban ligados emocionalmente y que han sido víctimas o testigos de algún tipo de violencia, es frecuente y normal que pasen por un periodo que abarca:

- Trastornos en la alimentación.
- Cambios de conducta (timidez, agresividad, aislamiento).
- Propensión al alcoholismo o el consumo de drogas.
- Ideas y/o intentos suicidas.
- Baja autoestima, culpa, vergüenza, soledad.
- Pérdida de la confianza.
- Trastornos del sueño (pesadillas, insomnio).
- Miedo a establecer relaciones sexuales en condiciones de normalidad.
- Sentimientos de tristeza / depresión.
- Irritación.
- Llanto.

- Cansancio.
- Confusión.
- Preocupación /ansiedad.
- Enojo.
- Miedos.
- Desinterés.
- Gran necesidad de apoyo y compañía.
- Sensación de que se ha perdido la capacidad de resolver problemas o que se está paralizado.

Todos estos episodios son esperables y naturales en alguien que ha pasado por pérdidas o ha sido despojada violentamente de sus pertenencias. Este periodo e intensidad de sensaciones pueden durar semanas, meses o años dependiendo de lo que ha pasado, cómo ha pasado y las redes y recursos con los que cuenta esa persona o familia.

Algunos síntomas posibles que reconocerás en las personas son:

- Desórdenes de ansiedad.
- Síntomas depresivos.
- Estrés Postraumáticos.
- Dificultad de adaptación.
- Abuso de sustancias.
- Pensamientos suicidas y autodestructivos.
- Sentimientos de culpa.

- Constantes desapariciones o cambios de residencia.
- Impacto negativo antes de algún proceso legal.
- Síndrome de indefensión aprendida: Las víctimas entran en un estado de depresión y se perciben como frágiles, indefensas, incapaces y sin alternativas de escape.

El contacto con los migrantes

La importante labor de los voluntarios frente a las personas con vivencias de violencia, pérdida y despojo es permitir y facilitar las manifestaciones de llanto, enojo, desgano y repetición de la historia, explicando en lo posible que lo que se está sintiendo es lo esperado, tomando en cuenta las circunstancias por las que se ha pasado. Es importante que la persona tenga la oportunidad de expresarlo en un ambiente de contención y seguridad. Promover también espacios colectivos donde la verbalización de estos eventos y las emociones asociadas puedan suceder, facilita que las personas en colectivo superen la paralización y el aislamiento, refuercen las redes de pertenencia que existen y construyen nuevas, cuando no existen. Lo que no se debe hacer es proporcionar consejos o respuestas, como si hubiera una manera de hacer bien las cosas, una manera “sana” de sentir o sentimientos que se “debieran” dejar de sentir. Lo importante es escuchar sin emitir juicios de valor, explícitos o implícitos, aceptar la historia narrada de la forma en que la persona la ha vivido, aceptar que muchas veces hay

culpa, bloqueo o la reproducción activa de la violencia que se ha vivido de manera pasiva.

Cuando una persona puede elaborar abiertamente estos contenidos en un ambiente de seguridad, tanto física como emocional, puede acomodar a mediano y largo plazo de mejor manera lo que siente respecto a lo que ha perdido y podrá identificar sus respuestas ante el trauma y el despojo para reflexionar si éstas son útiles para su proceso y su colectivo o están siendo destructivas a nivel personal y grupal.

¿Qué pasa con los niños?

Con los niños hay ciertas particularidades dado que no tienen desarrollado del todo el pensamiento abstracto (elaborativo) y la habilidad verbal de un adulto que les permite simbolizar. A veces los niños expresan sus emociones con juegos que alarman a la familia, sin embargo, esta es su manera de procesar lo emocional y les resulta buena y útil durante un tiempo. El juego con terceras personas o juguetes/muñecos les permite verbalizar lo que necesitan procesar. Necesitan conocer lo que pasó y preguntar todo lo que les parece les resultaría útil conocer. Es importante proporcionarles la información diciendo la verdad para que puedan procesar lo que han perdido y lo que están viviendo.

Tanto para niños como para los adultos es importante no saltarse ese proceso pues hacerlo resulta más costoso en la vida interna. Sin este procesamiento no se logra pasar a la etapa en que la vida se reorganiza adaptándose a la pérdida, se puede vivir en un estado de permanente tristeza o de culpa.

En el caso de las migraciones muchas veces se tiene que posponer el trabajo de vivir el duelo porque las necesidades de sobre vivencia así lo imponen sin embargo, aunque no se realice inmediatamente después de la pérdida y/o el despojo, el trabajo de pasar y asumir cada una de las



emociones que el duelo suscita, es indispensable para poder pasar a un ciclo nuevo donde se haya despedido con honor la parte de sí mismo que ha sido desgajada.

En la entrevista con los migrantes:

1. Presentarse – explicar qué es ser un voluntario, tu nombre, etc.
2. Explicar el rol que vas a desempeñar durante la entrevista – explicarle a la persona el propósito de hablar contigo (escuchando, informando, atendiendo peticiones, etc.). “Estoy aquí para escucharte y que puedas hablar conmigo de cómo te sientes...”.
3. Reconocer y nombrar los efectos de la violencia, rapto, fuerza, fraude, engaño o coerción si la persona ha sido explotada. Ayúdale a entender y reconocer que lo que le pasó fue un abuso, que sabes que fue violento y una experiencia muy dura, que ahora contigo está segura. Transmitirle que es normal que como consecuencia se sienta enojada/o, triste, etc. por ejemplo: “Se que has pasado por experiencias muy difíciles por lo que probablemente estés presentado muchas reacciones ante lo que has vivido, ¿quieres hablarme de esto? ”.
4. Propiciar e invitar a la persona a expresar sus emociones por medio de una escucha atenta y una presencia contenedora y empática. Puedes explicar que quizá será útil hablar contigo: (“te podrás sentir aliviado/a”). Si a la persona le cuesta empezar a hablar puedes facilitar la conversación con preguntas como: “¿Qué es lo que más te molesta/angustia/entristece?”.

Es importante que respetes el tiempo de la persona, no te pongas ansioso si hay silencios largos, puedes darle una muestra de comprensión mediante el contacto visual mostrando tu interés.

5. Alentar la expresión de sentimientos. Por ejemplo: ¿Qué sientes mientras hablas de esto?, si la persona llora mientras platica o se queda callada/o son señales de que es muy difícil para ella/él hablar de eso en específico, puedes decirle: “Veo que esto es muy duro para ti y te genera mucho dolor...”.
6. Valida sus sentimientos – Las personas se sienten liberadas cuando saben que lo que sienten es “normal” y que son reacciones comunes en personas que han vivido lo que ellos. La comprensión de sus pensamientos reduce ansiedad y confusión. Para validar sus emociones puedes decir: “Ahora veo por qué te sientes tan angustiada”, “Es común que las personas se sientan tristes, enojadas e indecisas de tomar cartas sobre el asunto por un tiempo”.
7. Resume a partir de la narración de la persona lo que percibes que es lo más relevante para él/ella. Puede ser breve y en una lista. Por ejemplo: Miedo, seguridad, recuerdos/pensamiento repentinos, etc. Esto podrá ayudar a la persona a entender lo que le pasó y lo que está viviendo y sobre todo a asumir un rol activo, a tomar decisiones y acciones en la medida de lo posible.
8. Puede ser útil para la persona hacer el ejercicio de nombrar sus propias prioridades, pueden hacer juntos una especie de pirámide donde se jerarquice lo que es más importante.

- 9.** Nombra a la persona todas las características positivas que identificaste en él/ella durante la conversación. No digas cosas que no reconociste solo por adularle pues eso se siente como una falsedad. Por ejemplo: Me da la impresión de que eres persona muy valiente, inteligente y fuerte, con la capacidad de pedir ayuda, etc. de esta manera se sentirá más segura/o y podrá contactar con sus fortalezas.
- 10.** Explorar junto con él o ella quién puede apoyar en su proceso, si se encuentra en el albergue con algún familiar de su confianza, amigos, etc. Preguntale si hay alguien a quien pueda pedir apoyo. Esto ayuda a que la persona ubique la importancia de las redes, explore a quién acudir y cómo hacerlo.

No te olvides de estar atento, presente y con una actitud de escucha que permita a la persona:

- 1.** Descargarse emocionalmente.
- 2.** Verbalizar lo que ha ocurrido adjudicándole un sentido.
- 3.** Explorar su sentimientos de responsabilidad y de culpa (a veces por sobrevivir cuando otros significativos no lo han hecho).
- 4.** Explorarlo que la persona ha hecho para lidiar con sus pérdidas.
- 5.** Normalizar las etapas por las que pasa una persona o colectivo que está en duelo (negación, enojo, negociación, tristeza y aceptación de lo que se ha perdido).

- 6.** Explorar las respuestas que ha tenido ante la violencia, los sucesos azarosos o accidentes donde se ha desarrollado la pérdida o el despojo y/o ante catástrofes naturales.

Es importante que conozcas los pasos que deben seguir los migrantes en los albergues que cuentan con los recursos adecuados:

- a)** Acciones concretas como asistencia médica.
- b)** Protección a la integridad física de las personas afectadas, preferentemente bajo la responsabilidad de la Justicia y de la Institución Policial.
- c)** Alojamiento adecuado.
- d)** Acompañamiento para evitar nuevas victimizaciones.
- e)** Facilitar la obtención de su documentación.
- f)** Respuesta y reacción institucional acorde a las urgencia de las necesidades de la persona si fue víctima de violencia o de trata, en especial en el tiempo de la respuesta.
- g)** Especificar las entidades, instituciones y áreas institucionales encargadas de la asistencia en situaciones de crisis de las víctimas de trata. Por ejemplo: Servicio Social, Direcciones de Migraciones.
- h)** Medidas urgentes y a mediano plazo para la recuperación integral de las víctimas.



El cuidado del cuidador que trabaja con migrantes víctimas de violencia

El trabajo de voluntariado en áreas de contención y servicio a personas que han sufrido violencia y que atraviesan por el proceso de migrar puede describirse como una profesión de alto riesgo, porque se está expuesto en mayor grado a las consecuencias del desgaste y agotamiento. Este, no es un problema de trastornos psicológicos individuales, sino que se trata de reacciones que presentan todas las personas que trabajan en contacto con estas temáticas y en determinadas condiciones laborales.

Es posible que surjan sentimientos o reacciones emocionales en los voluntarios que también son comunes en las víctimas: la culpa, la vergüenza, el miedo, la rabia, y especialmente la impotencia. Muchas veces, las historias de los migrantes o víctimas de violencia producen rabia, dolor e impotencia, y resulta necesario remontar estas emociones para la procuración del propio cuidado sin el cual sería imposible continuar trabajando sistemáticamente con tales cargas afectivas.

Resulta entonces un desafío importante para el voluntario poder diferenciar entre lo que sufre el migrante y su historia, y lo que empieza a sentir él/ella como el que lo/la escucha.

Tener y reconocer estos sentimientos conecta al voluntario con el/la migrante, sin embargo, sabemos que es necesario mirar más allá para hacer de esa empatía una herramienta con la cual se pueda trabajar y que en cambio, no se convierta en un obstáculo que congele, paralice o desmotive el trabajo voluntario.

Cuando el voluntario no se cuida de manera sistemática y acumula, sin saberlo, las tensiones que recibe en su rol de asistente de personas en contextos de mucha dificultad, puede comenzar a tener afectaciones emocionales importantes. A veces se manifiestan en malestares físicos o en comportamientos de riesgo, como las adicciones, la iatrogenia con los pacientes y el desgaste profesional que ha sido estudiado desde hace más de 25 años al observar a jóvenes e idealistas voluntarios que trabajaban en instituciones asistenciales y que, al pasar de los meses, se mostraban apáticos, desilusionados, más cansados que las personas a las que ayudaban.

El **desgaste profesional** es un proceso continuo que se presenta de manera única en cada individuo pero que tiene cuatro fases más o menos observables: Entusiasmo, estancamiento (en esta etapa es recuperable), frustración (en esta etapa el síndrome ya está instalado), se presentan cambios de conducta, de sentimientos, de manera de pensar y en la salud y apatía.

Para los voluntarios en trabajo con migrantes se recomienda trabajar en equipo, no sólo para comprender y pensar la complejidad del problema, sino porque la red sirve para descargar y descansar de la carga emocional que representa el trabajo con temas de difícil elaboración emocional.

El equipo ayuda a manejar la ansiedad, permite distinguir cuestiones personales y llevar a cabo la reflexión grupal que permite que todos los voluntarios se sientan parte de un proyecto macro y al mismo tiempo individuos con sentimientos y sensaciones particulares. La existencia de un equipo es uno de los elementos más eficaces para el trabajo emocional y el cuidado de quien trabaja con el tema de la violencia estructural que sufren las personas en condición de migración en México.

Los equipos deben generar espacios protegidos para la explicitación y resolución de los problemas surgidos al interior de los equipos, en ocasiones y convenientemente con la intervención de terceros. A veces el trabajo es tan complejo y tan abundante que no es posible hacerlo en pares o en equipos más grandes sin embargo, un espacio de equipo aunque sea una vez cada dos días es indispensable para prevenir el agotamiento que el desgaste emocional produce.

! *Latrogenia*: La latrogenia es un daño producido por la persona encargada de cuidar o curar a otra persona. Puede ser por negligencia, omisión, o sobrecarga del profesional de la salud. El daño es resultado de recetar una medicina o un procedimiento médico / quirúrgico, que el médico administra o realiza dentro una indicación correcta y que sin embargo, resulta contraproducente.

! *Síndrome de burnout o desgaste profesional*: Consiste en respuestas en la persona ante los factores estresantes emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo. Los síntomas son: bajos niveles de realización personal en el trabajo, altos niveles de agotamiento emocional y de despersonalización. Se compone de tres dimensiones: (1) agotamiento o cansancio emocional que puede manifestarse física y/o psíquicamente, (2) despersonalización como desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas; (3) baja realización personal caracterizada por sentimiento de desilusión para dar sentido a la propia vida con sentimientos de fracaso y baja autoestima.

! *Síndrome de estrés postraumático*: Conjunto de los síntomas que aparecen como consecuencia de haber vivido alguna situación traumática en la que ocurrieron daños físicos graves o la amenaza de los mismos. Entre los acontecimientos traumáticos que pueden desencadenarlo se encuentran

las agresiones violentas como la violación, desastres naturales, accidentes, y pérdidas significativas. La persona puede revivir la experiencia dolorosa mediante recuerdos repentinos e intrusivos, pesadillas, o pensamientos aterradores, especialmente cuando se ven expuestos a acontecimientos u objetos que les recuerdan del trauma.

REDES DE APOYO

AVISE PROFAMILIA: Tel- 01 8000 110 900

Correo electrónico: info@profamilia.org.com

MUSAS: Mujeres Sobrevivientes al Abuso Sexual

Tel: 5578 9197 / 1998 4568

CAVIDA: Centro de Atención a la Violencia Doméstica.

Av México 191. Del Carmen Coyoacán Tel. 56590504

CRÉDITOS FOTOGRAFÍAS

TFoxFoto / Shutterstock.com

Anton_Ivanov / Shutterstock.com

Anton_Ivanov / Shutterstock.com

Anton_Ivanov / Shutterstock.com



DIRECCIÓN GENERAL DEL MEDIO UNIVERSITARIO



Programa de
Asuntos Migratorios /

