



Recomendaciones de atención psicosocial



Caribe
afirmativo

Contenido

Introducción.....	3
1. De la atención grupal a la individual.....	4
2. Creación de un espacio de escucha.....	6
3. Activación de la ruta de atención interna y externa.....	7
4. Aplicación de los Primeros Auxilios Psicológicos	8
A. Establecer contacto con la persona afectada	9
B. Regulación emocional	10
C. Analizar el problema.....	11
D. Ejecutar acciones concretas.....	12
E. Orientar hacia la ayuda profesional o psicoeducación	13
F. A quien no se le deben aplicar los P.A.P	16
Conclusiones.....	17



Introducción

Comprendemos que las afectaciones de las personas sexo-género diversas han ocurrido desde varios escenarios y lugares, es decir, cada sujeto, de acuerdo a su propia capacidad de construcción y relacionamiento con el entorno que le rodea, está llamado a afrontar los retos cotidianos que subyacen en el proceso de asumirse de manera individual y colectiva, ante el contexto que le rodea, retos que implican sumergirse en lo desconocido y donde una mano amiga, cercana y familiar puede acompañar.

A continuación, planteamos unos lineamientos para implementar una ruta de atención con enfoque psicosocial que fortalezca a su vez la atención psicosocial a las personas sexo-género diversas víctimas de violencias. De esta manera, compartimos el “paso a paso” de unos lineamientos que como finalidad solo desean brindar **bienestar** a las personas que se acercan a los espacios de atención y encuentro, lo cual se hace posible cuando se tiene en cuenta que: 1) cada persona puede identificar y nombrar sus propias necesidades, 2) que las y los profesionales psicosociales intentamos que cada persona reconozca y potencie sus habilidades, talentos, sueños y aspiraciones, y 3) permitir que cada persona valore sus propios recursos de afrontamiento (resiliencia) y se asuma como protagonista de su propia historia.

1. De la atención grupal a la individual.

El acompañamiento psicosocial realizado puede ser grupal, sin ignorar que hay demandas individuales que realizan que deben ser atendidas, al igual que aquellas situaciones que se identifiquen a partir de la observación y la escucha activa en la ejecución de las actividades creativas o reflexivas grupales. Sin embargo, es necesario que se diferencien las dos modalidades de casos de atención:

Casos regulares: son los que en un espacio de atención individual o grupal aluden a las necesidades manifiestas por los participantes en relación a problemáticas en sus dimensiones bio-psicosociales, es decir, aquellas demandas de tipo personal que requieren un tipo de asesorías puntuales en temas específicos pero que no alteran significativamente el desempeño personal y colectivo del participante.

Casos prioritarios: son, en su gran mayoría, aquellos casos derivados de la violación de derechos fundamentales de la persona, los cuales requieren de la remisión interna al área de psicología o trabajo social para que, a través de un trabajo interdisciplinario, se acuerden las acciones necesarias para la protección y restablecimiento de los derechos de las y los consultantes, así

RECOMENDACIONES DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL

como el debido seguimiento que sirva como garantía de la No repetición de los hechos violentos o victimizantes.

Por otro lado, este tipo de casos hace que se reconozcan **los alcances y límites de su modelo de atención con enfoque psicosocial**, es decir que motiva a que se cuente con el apoyo y mapeo de instituciones aliadas dentro y fuera del territorio de la atención (pueden ser líderes y lideresas del territorio, ONG'S y otras entidades del Estado) que apoyan en el restablecimiento de los derechos de las personas sexo – género diversas.

De manera que, a partir de la identificación del grado de afectación de cada persona y de las áreas de desempeño implicadas, se desprenden las siguientes acciones psicosociales:



2. Creación de un espacio de escucha

Preferiblemente contar con un espacio privado, aislado, que genere confianza, tranquilidad y seguridad en el que, en acuerdo con cada consultante, se establecen los periodos de atención individual (de acuerdo con la gravedad, intensidad y frecuencia de las problemáticas o demandas identificadas). Es muy importante que la persona conozca que la información que se brinda durante este tipo de **acompañamiento es confidencial**, especialmente aquella relacionada con las violencias vividas o con su OSIG.

Un espacio de escucha seguro es un paso muy importante para este tipo de procesos, lo cual inicia desde la entrada a la entidad o institución y desde la garantía de un trato respetuoso por parte de todas las personas y funcionariado que hacen parte de la ruta de atención.

En caso de que la persona manifieste que ha sufrido algún tipo de vulneración a sus derechos por parte de la entidad del Estado, se debe escuchar y ofrecer la ruta para presentar la correspondiente queja, sin asumir el rol de defender la institución.

3. Activación de la ruta de atención interna y externa

Luego de la anamnesis psicológica o la remisión por otra área, muchas veces jurídica, se requiere la valoración del personal psicosocial que determine el proceso de remisión externo que se debe seguir según la complejidad del caso.

En este punto es de vital importancia revisar los casos prioritarios de manera particular, en primer lugar, porque cada situación requiere de la valoración de los alcances y límites de la atención psicosocial que puede brindar la entidad estatal o prestadora de servicios de salud y, en segundo lugar, porque al activar ciertas rutas de exigibilidad de derechos, se debe garantizar la protección e integridad de cada persona ya que, al ejercer ciertas procesos legales, se pueden vivir nuevos riesgos o encontrar espacios de interacción con otros agentes del Estado que también deben garantizar sus derechos.

De manera que, sea cual sea el tipo de caso y la acción psicosocial que de allí se desprenda, el modelo de atención denominado **Primeros Auxilios Psicológicos (PAP)** puede ser una herramienta que, además de práctica y efectiva, puede delimitar el alcance y el límite de la acción psicosocial que se presta, y que también puede usarse en casos o situaciones de crisis en caso de no contar con la presencia de una persona profesional psicosocial que atienda una situación de crisis o emergencia.

4. Aplicación de los Primeros Auxilios Psicológicos

Los Primeros Auxilios Psicológicos (P.A.P) son un conjunto de acciones ejercidas en el marco de una atención en crisis (aunque no sea exclusivo su uso para este tipo de atención) por parte de profesionales psicosociales (aunque también hay comunidades capacitadas para ejecutarlos) los cuales buscan establecer un primer contacto con la persona afectada, aliviar y contener el dolor emocional y el sufrimiento, así como ayudar a reestablecer el equilibrio, evitar riesgos mayores y brindar asesoría y acompañamiento.

Teniendo en cuenta que el ser humano se ve expuesto a diferentes experiencias en las que su estado anímico se ve comprometido (porque las experiencias vitales no son lineales y mucho menos predecibles), máxime cuando se trata de personas sexo-género diversas, quienes se exponen cotidianamente a situaciones en las que les son vulnerados sus derechos y su dignidad, esa sensación de “perder el control sobre sí y lo que nos rodea” genera un alto índice de frustración, acompañado de sensaciones recurrentes de angustia y depresión que desembocan en el “dolor emocional”, un dolor que es igual o superior al dolor físico y que si no se atiende a tiempo puede convertirse en un “trauma emocional”.

RECOMENDACIONES DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL

Por esta razón, **a través de la presentación de las situaciones más comunes que se atienden, encontramos que el común denominador requiere un modelo de atención en crisis, basado en los principios de la regulación emocional**, porque en dichas situaciones de tensión o crisis, las manifestaciones más comunes son de tipo emocional (en la que prevalecen el miedo, la angustia, la tristeza, el llanto, el dolor y la rabia) lo que lleva a proponer los siguientes momentos:

A. Establecer contacto con la persona afectada

Antes de entrar en contacto con la persona afectada, podemos usar un lenguaje corporal pasivo, es decir, expresarnos de manera clara y contundente, presentándonos con nuestro nombre y rol dentro de la institución, así como escuchar de manera activa y atenta la queja o demanda de cada persona.

Es preciso no sobrepasar el límite de la distancia corporal de la otra persona, salvo que lo permita o lo autorice, manteniendo una actitud abierta y disponible que genere confianza y credibilidad.

Este punto se refiere a respetar la seguridad, la dignidad y los derechos de la persona, para eso se debe **OBSERVAR-ESCUCHAR-CONECTAR**.

Nuestro deseo es brindar de la mejor manera una atención psicosocial en la que la persona se sienta bien, respetada y escuchada, por ello tenemos en cuenta que la escucha es un aspecto de vital importancia para conectar con cada persona. A su vez, hay aspectos que se pueden mejorar al momento de actuar, como:

RECOMENDACIONES DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL

- **Furor Curandis¹:** reducir la “compulsión por ayudar” y el reflejo impulsivo sin reflexión, en que se daña la autonomía y se piensa y decide por la persona afectada.
- **Enganche con la agresión:** reacción que se asume de manera personal contra la emoción o rabia de la persona afectada: “Rabia contra la vida”, se dirige contra las y los profesionales psicosociales, pero no es personal. Se debe gestionar el ataque.
- **Intolerancia al silencio:** no se sabe qué hacer. El silencio también es operativo, no se puede atacar las pausas u omisiones de las personas afectadas.
- **Frases armadas y clichés:** No utilizar frases como “Tiene que estar tranquilo”, “Mire que hay gente peor que usted”, “Yo sé lo que se siente”, “Cálmese, todo va a estar bien”.

B. Regulación emocional

En este punto se trata de brindar calma, existe mucha actividad física en la persona que experimenta la situación problemática que la puede hacer sentir “ahogada”. De manera que se puede acudir a estrategias de relajación y meditación progresiva que consisten en la relajación de cada uno de los músculos hasta lograr la relajación completa del

1 El Furor Curandis es una expresión que hace referencia una respuesta acalorada, precipitada, un arrebato o fuerte agitación de pretender curar, aliviar o sanar a la otra persona.

RECOMENDACIONES DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL

cuerpo y la mente (como el método Jacobson², masajes que proporcionen calor y abrigo al cuerpo, meditación guiada o ejercicios de respiración y automasaje).

Por otro lado, establecer técnicas que alineen emociones y pensamientos que puede ser a través de técnicas de respiración profunda (4x4) o respiración diafragmática.

También se hace indispensable adaptar la propia acción a la cultura de las personas, es decir, **preguntar a la persona qué le hace sentir más tranquila** (rezar, estar en un espacio abierto, estar solo, etc.).

C. Analizar el problema

Reflexionar conjuntamente con la persona afectada sobre su pasado, presente y futuro, consiguiendo escalar sus problemas de acuerdo a su grado de complejidad para así reconocer lo que se puede resolver de manera inmediata y de forma eficaz.

Este punto consiste en darle orden y prioridad a las necesidades de la persona. La ansiedad y la angustia bloquean la capacidad de procesar la situación y las prioridades, por ello se recomienda:

2 La técnica de relajación progresiva Jakobson fue creada en 1929 y aún hoy sigue siendo una de las más utilizadas. Básicamente consiste en tensar y relajar distintos grupos musculares. Esta técnica se basa en que los pensamientos y comportamientos asociados al estrés provocan tensiones musculares. Cuando estamos tensos, nuestra percepción del estrés y la sensación de ansiedad aumenta. Al relajar la musculatura, conseguiremos controlar esas sensaciones.

RECOMENDACIONES DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL

- Identificar las necesidades inmediatas a resolver, lo que implica el conocimiento previo del ambiente/ contexto y de la emergencia/urgencia.
- Estructurar un plan para resolver lo más urgente
- Usar el siguiente esquema de preguntas: *¿Cuál cree que es el problema más importante de resolver primero? ¿Le ha pasado algo similar anteriormente? ¿De qué manera lo superó?*

D. Ejecutar acciones concretas

En este punto el objetivo es conocer las necesidades de la persona afectada, activando las redes de apoyo: familiares, sociales, comunitarias, gubernamentales, asistenciales, militares, religiosas y educativas para garantizar que la ayuda es sostenida en el tiempo.

“Un paso a la vez”, se evalúa conjuntamente con la persona afectada las acciones individuales que se pueden llevar a cabo a corto, mediano y largo plazo y luego se analiza el accionar y las limitaciones de la atención psicosocial desde la institución, considerando la activación de rutas internas y externas.

La importancia de lo anterior radica en:

- Fortalecer la autoeficacia individual y comunitaria.
- Tener claro al interior de la organización que no se podrá apoyar y acompañar a la persona afectada por mucho tiempo.
- Recordar a la persona afectada que, en algún mo-

RECOMENDACIONES DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL

mento, luego de superada la situación por la que atraviesa y a través de los encuentros psicosociales, podrá hallar los recursos de afrontamiento necesarios para retomar el control de su propia vida en algún punto.

E. Orientar hacia la ayuda profesional o psicoeducación

De acuerdo con la tipificación o gravedad del caso, se realiza la remisión al profesional del equipo psicosocial que se requiera y valorar conjuntamente con la persona lo siguiente:

- ¿Qué se puede esperar en los próximos días?
- Estrategias de afrontamiento.
- Señales de alarma.
- ¿Qué hacer y qué no hacer?
- Factores de riesgo/Protectores.
- Rutas de atención y exigibilidad de derechos.
- Aclarar dudas, mitos, interrogantes y preguntas.
- Por último, se incentiva desde el acompañamiento psicosocial que la persona coopere en el reconocimiento de sus necesidades, las nombre y actúe responsablemente ante ellas. El acompañamiento psicosocial busca la participación activa de quien consulta para lograr su proceso de transformación o reivindicación de sus derechos.

RECOMENDACIONES DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL

El siguiente esquema se propone desde Caribe Afirmativo como una serie de recomendaciones básicas que pueden fortalecer el protocolo de atención psicosocial ante las situaciones que se presenten:

LO QUE SE PUEDE DECIR O HACER	LO QUE SE PUEDE EVITAR DECIR O HACER
Buscar un lugar tranquilo para hablar, minimizando las distracciones externas	No abordar la situación en público o en presencia de personas ajenas a la situación
Adaptar una manera de hablar y de interactuar de acuerdo a la edad, sexo y cultura de la persona.	Usar vocabulario muy técnico o una disposición corporal antipática o que de la sensación de superioridad
Hacerle sentir que se le está escuchando	Interrumpir, apurar o presionar a la persona mientras cuenta la historia
Tener paciencia y mantener la calma	Presionar a la persona para que termine rápido (mirar repetidamente el celular o el reloj)
Identificar y dejar de lado los prejuicios	Juzgar

RECOMENDACIONES DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL

Dar información de manera que la persona la pueda entender

Inventar cosas que no sabe.
No sobre pasar los límites de su competencia profesional (remitir al profesional idóneo)

Hacerle saber a la persona afectada que se comprende cómo se siente

Utilizar expresiones demasiado técnicas o mostrarse apático ante la situación

Dejar espacios para el silencio

Contar la historia de otra persona, hablar de otra persona en términos negativos o hablar de los propios problemas.

Respetar las elecciones de las personas

No haga promesas que no puede cumplir o dar falsos argumentos tranquilizadores

Asumir que tiene la responsabilidad de resolver los problemas de la persona afectada

Pensar o actuar como si tuviera que resolver todos los problemas de la persona, quitando a la persona su fortaleza y la capacidad de actuar por sí misma.

Explicar que la ayuda estará disponible

No insista en ayudar a la persona que no esté interesada

RECOMENDACIONES DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL

F. A quien no se le deben aplicar los P.A.P

- Personas con lesiones graves que ponen en riesgo la vida y necesitan atención médica urgente.
- Personas alteradas que no pueden ocuparse de sí mismas o de la situación (emergencia psiquiátrica, requiere la atención médica urgente por lo cual se requiere la dirección de la unidad hospitalaria más cercana).
- Personas que pueden hacerse daño a sí mismas.
- Personas que pueden hacer daño a otras.



Conclusiones

Como se ha podido observar, el acompañamiento psicosocial tiene una serie de pasos y opciones que, dependiendo de la persona, deben implementarse para garantizar su bienestar y salud emocional y mental. No es un proceso único y preestablecido para todos los casos, lo que sí hay son una serie de herramientas, elementos y opciones que pueden utilizarse a la hora de acompañar este tipo de eventos. Finalmente, ***aunque el acompañamiento psicosocial debe ser prestado por profesionales en la materia, estas recomendaciones deben ser tenidas en cuenta por el funcionariado público sin distinción de sus estudios y cargo;*** en el servicio público nadie está exento de interactuar directamente con la ciudadanía y tener que aplicar lo que aquí se ha brindado.

